

# **MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE**

## **Racconto dell'esperienza del Comune di Venezia**

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

CITTA' DI  
VENEZIA



Comune di Venezia  
Assessorato Politiche Sociali,  
Educativa e dell'Accoglienza  
Ufficio Immigrazione e Promozione  
dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo

# PENSIERI SULL'ACCOGLIENZA

Alessandra Bastasin

***“L’inserimento dei bambini stranieri funziona da evidenziatore di sfide che comunque la scuola italiana dovrebbe affrontare anche in assenza di stranieri”<sup>1</sup>***

*Ali è arrivato dal Bangladesh già da un mese. Durante l'estate Mestre gli è sembrata una città tranquilla, anche troppo rispetto al caos di Dhaka. Gli mancano i colori, i profumi, soprattutto gli amici, ma per fortuna questa mattina inizierà la scuola in Italia.*

*Negli ultimi giorni già ha visto un po' più di movimento in città, molte più macchine, confusione, gente che corre, ha anche sentito dei bambini giocare in giardino. Molto pochi per la verità ma vuol dire che esistono e che potrà avere degli amici.*

*Arriva a scuola accompagnato da un vicino di casa, amico del papà: la mamma non si muove da sola in questa città, Ali l'ha vista in difficoltà in questa nuova condizione, non conosce l'italiano e non potrebbe aiutarlo a parlare con le sue nuove maestre.*

*Ieri sera ha provato a preparare la nuova cartella, e non sapeva proprio cosa metterci: i quaderni della scuola vecchia li ha lasciati a casa, in aereo si devono portare solo poche cose e per i quaderni anche se erano belli ed ordinati, non c'era proprio spazio, ha chiesto al papà cosa si usa in questa scuola, matite? penne? Colori? Libri? Papà non sapeva ed hanno deciso che era meglio tenerla vuota e magari metterci dentro un panino che la mamma aveva appena cucinato. È buonissimo. La mamma usa un sacco di spezie... cardamomo, peperoncino... curcuma. Ali sente il profumo e non vede l'ora di assaggiarlo!*

*Per strada l'amico di papà che lo accompagna ha cercato di rassicurarlo dicendogli di non preoccuparsi, che la scuola italiana è bellissima, anche se lo ha avvertito che i bambini italiani sono un po' diversi, fanno confusione, ha sentito dire che alle volte non ascoltano nemmeno la maestra quando li sgrida, gliel'ha detto suo figlio che va a scuola da tanti anni... ma lui no, lui deve comportarsi bene da bravo studente bangladeshi, stare al suo posto, ubbidire, dire sempre di sì e sorridere alle maestre, così andrà tutto benissimo,. non si deve assolutamente preoccupare.*

*Ali arriva a scuola, effettivamente è grande e piena di bambini. L'amico di papà gli dice che è fortunato che in questa scuola ci sono tanti bangladeshi, ce ne sono un paio anche lì, vedi? Per fortuna, così potrà fare amicizia e ci sarà qualcuno ad aiutarlo.*

*In mezzo alla confusione gli si avvicina una signora (non deve essere una maestra, forse una segretaria) che gli chiede il suo nome, come si chiama?! Aki?! La signora cerca su un quaderno il suo nome, sembra non capire ma poi finalmente lo trova e gli dice di seguirlo, di lasciare il suo amico, lei lo chiama papà, e gli prende la mano.*

*E adesso cosa succede? e l'amico di papà che lo doveva aiutare? Sorride e dice di sì con la testa, ad Ali fa cenno di seguire la signora che lo accompagnerà in classe dalle maestre, gli fa capire, rassicurante, che va tutto bene... di non preoccuparsi... di dire sempre di sì e salutare educatamente.*

*Finalmente Ali entra in classe, c'è molta confusione perché è il primo giorno di scuola e tutti sembrano molto contenti di rivedersi, la signora che l'ha accompagnato ora se ne è andata e lui è fermo in piedi vicino alla porta ad aspettare che qualcuno si accorga di lui.*

La storia di Ali è solo uno dei tanti, simili racconti di un bambino straniero che arriva in Italia per un ricongiungimento familiare. Con il racconto ci siamo fermati al suo arrivo in classe e non abbiamo esplorato l'atteggiamento dei compagni e delle maestre, ma già dai pochi indizi si possono individuare alcuni interrogativi su come la scuola accoglie i bambini che provengono da

---

1

Ministero Pubblica Istruzione, "La via italiana per la scuola interculturale e l'integrazione degli alunni stranieri", 2007.

altre esperienze. Perché fino ad ora la storia di Ali è uguale a quella di qualsiasi altro bambino che per esigenze familiari abbandona il suo percorso scolastico per iniziarne uno diverso in una scuola nuova.

Le sue aspettative, le paure, le curiosità accomunano tutti i bambini che si avvicinano ad una nuova esperienza ed è a partire da queste “emozioni” e dal tentativo di ascoltarle e prendersene cura che nasce il progetto “tutti a scuola”.

Il progetto è attivo all’interno del Servizio immigrazione da una decina d’anni, ed è nato in un momento in cui i bambini stranieri, in città, erano in prevalenza rom di origine kosovara. Da una prima indagine conoscitiva su questa realtà, realizzata in accordo con i Servizi educativi dell’Assessorato alla Pubblica Istruzione, presero avvio azioni e progetti diversi. Da una parte, sul versante “istruzione”, una maggiore attenzione alla didattica ed alla formazione degli insegnanti, alla diffusione di materiali specifici in diverse lingue. Dall’altra, sul versante “sociale”, una maggiore attenzione su accoglienza e primo inserimento, sui rapporti con le famiglie, diritto civile e sociale all’istruzione.

Questi due filoni diedero origine negli anni a due figure professionali diverse: gli esperti di didattica e di pedagogia interculturale (i cosiddetti facilitatori linguistici) e gli “esperti di relazioni”. Inizialmente questo compito veniva svolto da educatori, che sin dai primi incontri nelle scuole focalizzarono le difficoltà che emergevano da parte degli insegnanti, legate alle differenze linguistiche e culturali, e che in alcuni casi sembravano insormontabili perché appesantite da stereotipi e pregiudizi reciproci, infatti anche le famiglie interrogate sembravano disinteressate alla scuola e inavvicinabili. Come operatori “esterni” alla scuola ci si interrogava su come aiutare le due parti ad avvicinarsi, come spiegare alle famiglie l’importanza dell’istruzione ma anche del rispetto delle regole, della puntualità, dell’ordine quando gli stessi bambini all’interno della scuola facevano fatica a trovare dei riferimenti e individuare i confini tra cosa si può e cosa non si può fare.

Confrontandosi con la necessità di supportare la scuola ad incontrare le famiglie e a creare delle nuove forme di accoglienza per inserire i “diversi” bambini e le loro famiglie, ci si è subito resi conto che lo strumento principale per questo lavoro potevano essere solamente delle persone che parlassero la lingua dei bambini arrivati da lontano e che come loro avessero alle spalle dei percorsi di “migrazione” e di inserimento in paesi diversi, persone in possesso di una formazione specifica per facilitare il rapporto tra “stranieri” ed istituzioni: i mediatori linguistico culturali, gli esperti in relazioni interculturali.

La struttura che negli anni si è creata per l’inclusione scolastica riproduce un modello organizzativo a tre: la scuola, la famiglia, l’ente locale con i mediatori, una struttura che cerca di garantire ai mediatori una certa neutralità nella facilitazione del processo di inserimento del bambino, permettendogli di osservare dall’esterno la relazione scuola/famiglia. Le richieste di attivazione dell’intervento possono infatti essere fatte dalla scuola al Servizio fin dal primo contatto con la famiglia, per un supporto al momento dell’iscrizione ed un affiancamento durante i primi giorni di scuola. Allo stesso tempo è previsto che anche le famiglie possano far richiesta di intervento del mediatore, rivolgendosi direttamente al servizio durante gli orari di apertura al pubblico. Questa posizione esterna/interna alla scuola permette ai mediatori di inserirsi nel processo di accoglienza rappresentando concretamente un ruolo di mediazione.

Il primo obiettivo degli interventi di mediazione si concentra nell’accoglienza. Negli anni abbiamo creato, in collaborazione con le singole direzioni, una strategia organizzativa per permettere alle famiglie di entrare a scuola ed essere accolte in maniera dignitosa, potendo così prevenire ogni forma di discriminazione e contrastare la delega totale e acritica che molti genitori danno alla scuola.

La presenza del mediatore al momento dell’iscrizione e del primo colloquio vuole essere una forma di prevenzione all’insuccesso scolastico, in quanto siamo convinti che l’esplicitazione delle regole, ma soprattutto la possibilità di creare fin dal primo momento un’alleanza educativa tra le parti in causa, possa essere una buona opportunità per evitare malintesi e pregiudizi spesso alla base di chiusure che nel tempo possono portare all’isolamento del bambino dal resto della classe ed all’inadempienza. Il modello proposto prevede, dopo il contatto della famiglia in segreteria, un primo colloquio tra il referente per l’intercultura e la famiglia alla presenza del mediatore, durante il quale viene presentata la scuola ed il sistema scolastico, vengono chiarite alcune regole importanti, ma anche viene raccolta la storia scolastica del bambino, le sue propensioni e difficoltà,

viene valutato il suo livello di base e vengono “stipulati degli accordi” per il primo giorno di scuola del bambino.

La mediazione è lo strumento che ci ha permesso di concentrarci sulla tutela del diritto all'istruzione ma soprattutto sulla creazione di un clima di “benessere” che può permettere all'allievo di aprirsi alla nuova esperienza di apprendimento: se il bambino è preoccupato, ha paura del nuovo contesto e non capisce i nuovi codici comportamentali in cui è inserito difficilmente riuscirà a concentrarsi sulle richieste che la scuola gli fa, sull'apprendimento della lingua ma soprattutto sullo studio delle diverse discipline.

L'affiancamento in classe può prevedere diverse azioni che vengono concordate assieme all'insegnante di classe al momento del primo incontro. Variano a seconda del grado di scuola ma soprattutto dalle priorità individuate dai docenti. Solitamente prevedono alcune attività per favorire la socializzazione del bambino e le relazioni con i compagni ma (soprattutto per le scuole secondarie) possono prevedere delle prove d'ingresso nelle diverse materie e la costruzione di alcuni strumenti per l'aiuto allo studio delle diverse materie. Il mediatore preferisce in genere lavorare all'interno della classe per favorire processi di accoglienza e condivisione del percorso di inserimento anche da parte dei compagni di classe. Può, tuttavia, capitare che lavori fuori della classe per percorsi specifici.

L'affiancamento più o meno breve del mediatore, lascerà poi il posto ad altri percorsi didattici per l'apprendimento della lingua a cura di altre figure professionali. Il lavoro di affiancamento del mediatore è finalizzato all'aiuto nella codificazione del nuovo contesto, alla creazione di connessioni tra l'esperienza passata e la realtà attuale, utilizzando innanzitutto la lingua ma anche la stessa esperienza migratoria del mediatore che può diventare uno strumento per aiutare l'alunno a crearsi delle proiezioni del proprio futuro.

L'obiettivo del lavoro non può che essere la riaffermazione dell'integrità della persona e della sua storia. Ricostruire la storia del bambino vuol dire dare spazio al fatto che non nasce qui, che quello che ha già vissuto ed imparato è prezioso, affermando indirettamente che non esistono una gerarchia e un giudizio di valore, espressione del paese d'accoglienza nei confronti di quello d'origine.

*Se riguardiamo la storia di Ali e la riscriviamo con l'esperienza di questi dieci anni di lavoro, il vissuto e gli interrogativi potrebbero essere diversi.*

*Al momento dell'iscrizione il papà di Ali sarebbe stato invitato a ripresentarsi a scuola per un colloquio con il figlio e la moglie, e nel frattempo avrebbe ricevuto un opuscolo in lingua sul funzionamento della scuola.*

*All'appuntamento la famiglia avrebbe conosciuto un'insegnante referente per l'inserimento ed una mediatrice linguistico culturale.*

*Durante il colloquio Ali avrebbe conosciuto la scuola, raccontato del suo paese e del suo percorso scolastico, avrebbe saputo cosa mettere in cartella.*

*La sua mamma avrebbe potuto raccontare la sua esperienza con la scuola del figlio e le sue impressioni sul rendimento, visto che il padre essendo stato lontano dalla famiglia per molti anni, probabilmente non conosce a fondo queste informazioni.*

*Forse il papà avrebbe cercato di procurarsi copia della vecchia pagella da consegnare a scuola come traccia dei percorsi scolastici pregressi.*

*Ali avrebbe visitato la scuola e conosciuto gli spazi.*

*Forse avrebbe scoperto che in città esistono dei posti dove conoscere bambini italiani ed apprendere un po' la lingua.*

*Forse non avrebbe passato l'estate da solo ad interrogarsi sulla futura esperienza, ma avrebbe cominciato a prepararsi e sarebbe arrivato il primo giorno accompagnato dalla mamma, sicuro che al suo arrivo qualcuno li avrebbe aspettati e riconosciuti.*

*Forse il suo primo giorno di scuola sarebbe stato diverso rispetto agli altri, ma al momento del suo arrivo avrebbe trovato qualcuno (un mediatore) ad accompagnarlo in classe per aiutarlo a presentarsi alle maestre ed ai compagni.*

*Forse le maestre conoscendo per tempo il curriculum del nuovo allievo avrebbero potuto pensare ad un percorso per l'inserimento, magari prevedendo delle prove per accertare le sue competenze pregresse e in seguito creare un percorso individualizzato.*

*Forse i compagni, avendo un po' di tempo per prepararsi (e qualche "stimolo" in più), avrebbero potuto scrivere un cartello di benvenuto e magari già scegliere il banco da assegnargli, non fosse altro che per dare almeno l'idea che tra le tante cose da fare e i tanti impegni scolastici il suo arrivo non era meno atteso o importante, e qualcuno ha trovato il tempo di occuparsi di lui.*

La fase di accoglienza è stata studiata sempre più anche all'interno della supervisione del gruppo dei mediatori. Da quest'esperienza di approfondimento è nato un gruppo di lavoro che ha stilato, a partire da una riflessione sulla normativa riguardante l'inserimento e l'esperienza nelle diverse scuole del territorio, un protocollo di intesa.

Il protocollo è stato in seguito presentato singolarmente ai dirigenti scolastici che hanno avuto la possibilità di adattarlo alle esigenze delle loro scuole prima di firmarlo.

Naturalmente il percorso non è stato così facile e lineare. Centrato tutto sull'accoglienza, infatti, ha comportato un confronto alle volte anche difficile con le aspettative degli insegnanti che confondevano il ruolo del mediatore con quello di insegnante di italiano o solo interprete e, di conseguenza tendevano a considerare gli interventi, di dodici ore per ogni bambino, limitati nel tempo ed inefficaci. Sicuramente la presenza dei facilitatori e dei laboratori di lingua, creati direttamente dalle scuole, hanno facilitato la comprensione e l'accettazione del lavoro del mediatore rispondendo in maniera diretta ad una delle richieste più pressanti degli insegnanti: la lingua della comunicazione e dello studio.

Differenziarsi dai facilitatori e chiarire le diverse specificità ha permesso ai mediatori di concentrarsi sulla relazione e sul "benessere" degli studenti, cercando anche attraverso il coinvolgimento delle famiglie, di prevenire possibili situazioni a rischio o attenuando possibili situazioni di conflitto all'interno delle scuole.

L'intervento del servizio si pone come finalità primaria di monitorare il livello di integrazione degli studenti stranieri e promuovere a livello cittadino una cultura dell'accoglienza e dell'integrazione e, pur essendo limitato in termini di singole ore a disposizione per ogni bambino, vuole essere capillare nel territorio, rispondendo alle richieste delle scuole di ogni ordine e grado: così si spiega che solo nell'ultimo anno scolastico (2006/07) sono stati seguiti quasi 700 casi, per la prevalenza di alunni neo arrivati.

### **La formazione del gruppo dei mediatori: coordinamento e monitoraggio individuale**

Un dispositivo come quello che ho cercato di descrivere finora è un dispositivo complesso; il cui buon andamento implica accordi con le scuole e le famiglie; strumenti precisi (schede di rilevazione per ogni bambino, schede valutazione intervento), modalità di comunicazione rapide tra chi riceve le domande e chi deve agire; condivisione del ruolo del mediatore ed infine le riunioni di restituzione e valutazione congiunta tra insegnanti e mediatori.

Tutto questo è possibile grazie ad un coordinamento preciso, per molti anni quindicinale attualmente mensile, dei mediatori, ma anche un monitoraggio individuale sui casi complessi per individuare diverse strategie e risorse d'intervento.

L'obiettivo principale degli incontri di coordinamento, che vedono la presenza dell'intera équipe di lavoro, mediatori e educatrici, è stato quello di definire un modello di lavoro condiviso. Per anni ci si è confrontati in gruppo sulle modalità di intervento a partire dal racconto delle singole esperienze e dalla condivisione delle difficoltà incontrate.

Si è cercato quindi di trovare delle strategie per "risolvere" le richieste complesse delle scuole ma anche per far passare dei messaggi chiari da parte del servizio proponente ad esempio la necessità di coinvolgere le famiglie tramite i colloqui all'interno delle 12 ore di intervento, o l'attenzione alla relazione ed al benessere del bambino piuttosto che alla didattica ed all'insegnamento dell'italiano nelle singole materie.

La contrattazione con i singoli insegnanti sulle attività e sulle metodologie di lavoro è infatti sempre stata faticosa per i mediatori, e durante gli incontri per molto tempo ci siamo concentrati per rafforzare il modello e la "mission" del servizio per legittimare e rafforzare la proposta del singolo.

Alcuni strumenti, come la scheda di valutazione intervento, sono nati proprio con questo obiettivo. Ci sembrava infatti che, uno strumento cartaceo, con loghi e intestazioni "ufficiali" del servizio erogatore, potesse dar forza alle parole del singolo operatore. Una parte della scheda

infatti dovrebbe essere compilata durante il primo incontro del mediatore con l'insegnante e prevede appunto l'esplicitazione degli obiettivi dell'intervento, e tra questi non risultano l'apprendimento dell'italiano o il supporto nell'insegnamento delle materie ma al contrario l'orientamento dell'alunno nella nuova esperienza, l'aiuto a relazionarsi con compagni ed insegnanti, la ricostruzione della storia personale e familiare, insomma compiti ed obiettivi più vicini al mandato "sociale" del servizio. Allo stesso tempo anche la parte conclusiva della stessa scheda, che richiede una valutazione sul grado di soddisfacimento dell'intervento una volta concluso, si concentra su questo, chiedendo tra l'altro un'attenzione sul coinvolgimento della famiglia ricordando implicitamente, la necessità di costruire un minimo di relazione.

Questo confronto costante del gruppo di lavoro ha portato alla stesura del presente manuale: il protocollo d'intesa, le proposte metodologiche, la riflessione sulle strategie di lavoro da adottare nelle scuole superiori, sono nati infatti nel gruppo dei mediatori e sono il frutto di accese discussioni nel tentativo di rielaborare la pratica quotidiana estrapolandone delle indicazioni, anche teoriche, utili alla diffusione del modello ed alla strutturazione dei singoli interventi.

Consapevoli comunque che rispetto anche ad altre esperienze di mediazione a scuola, il modello proposto si differenzia proprio per il "suo mandato sociale".

Il monitoraggio individuale sui "casi", è lo strumento pensato per mantenere un'attenzione particolare alle singole persone o meglio per allenare i mediatori a leggere le diverse situazioni che incontrano, individuandone fragilità e risorse, e possibilmente imparando a distinguere situazioni di disagio che necessitano di interventi diversi dalla mediazione. Tra i diversi casi che ognuno di loro incontra possono infatti esserci degli elementi di sofferenza, non necessariamente legati all'esperienza della migrazione. La capacità di lettura dei diversi contesti, l'opportunità di coinvolgere insegnanti e famiglie dà al mediatore la possibilità di decontestualizzare alcune situazioni ed individuare precocemente comportamenti anomali o difficoltà che possono essere inviati a servizi specialistici del territorio.

Il confronto con l'educatrice del servizio, proveniente da un'esperienza di lavoro legata al supporto alla genitorialità e quindi formata per offrire consulenza educativa agli adulti che si occupano di "crescita", vuole essere uno strumento per affinare le capacità di analisi dei contesti e di individuazione delle emozioni che l'incontro con l'altro ci suscita, un osservatorio dei comportamenti che a volte risultano difficili da comprendere, e che analizzati con un occhio diverso possono rivelare mondi nascosti e possibili strade da percorrere.

### **Prospettive**

A conclusione del percorso di rielaborazione l'oggetto di lavoro del gruppo di coordinamento si è modificato integrandosi con la formazione e coordinamento sul lavoro all'interno dei servizi sociali. Attraverso il lavoro di collaborazione e confronto tra coordinatrici dei due dispositivi, che comunque utilizzavano gli stessi mediatori, ci si è resi conto nella quotidianità del lavoro dei numerosi intrecci tra i due gruppi, soprattutto nei casi trattati. Spesso infatti bambini e famiglie incontrati a scuola si rivedevano poi nei servizi specialistici per incontri più approfonditi su particolari problematiche. Ecco allora che diventava importante creare un ponte tra i due dispositivi anche nella formazione/informazione.

L'obiettivo comune è quello di rielaborare e rafforzare un modello di intervento specifico per i mediatori che tenga conto della specificità dei settori ai quali si rivolge ma si basi su alcuni "capisaldi" condivisi.

A partire quindi dalla teoria acquisita in questi anni attraverso un'attenta formazione si intende arrivare ancora una volta ad una rielaborazione dell'esperienza acquisita sul campo.

E' un lavoro aperto, appena iniziato, che apre le prospettive del lavoro ai diversi intrecci, complessificandolo.

# STRUMENTI: PROTOCOLLO D'INTESA<sup>2</sup>

Lais Toffanin

## PREMESSA

La richiesta di mediatori linguistici e culturali in ambito educativo e scolastico si accompagna all'aumento della presenza di allievi stranieri.

Nelle scuole che hanno una presenza consolidata di alunni stranieri e che utilizzano il mediatore, si è cercato di definire con maggior precisione i compiti di questa figura professionale, intesa quale supporto al ruolo educativo della scuola.

A partire da questa esperienza, sino stati individuati quattro ambiti di intervento. Il mediatore può collaborare in:

1. compiti di accoglienza, tutoraggio e facilitazione nei confronti degli allievi neo arrivati e delle loro famiglie;
2. compiti di mediazione nei confronti degli insegnanti; fornisce loro informazioni sulla scuola nei paesi di origine, sulle competenze, la storia scolastica e personale del singolo alunno;
3. compiti di interpretariato e traduzione (avvisi, messaggi, documenti orali e scritti) nei confronti delle famiglie e di assistenza e mediazione negli incontri dei docenti con i genitori, soprattutto nei casi di particolare problematicità;
4. compiti relativi a proposte e a percorsi didattici di educazione interculturale, condotti nelle diverse classi, che prevedono momenti di conoscenza e valorizzazione dei Paesi, delle culture e delle lingue d'origine.

Dal punto di vista della normativa, le leggi sull'immigrazione (Legge n. 40 del 6 marzo 1998 e n. 189 del 30 luglio 2002) fanno esplicito riferimento a questa figura professionale: *“lo Stato, le Regioni, le Province e i Comuni nell'ambito delle proprie competenze favoriscono la realizzazione di convenzioni con associazioni per l'impiego, all'interno delle proprie strutture, di stranieri titolari di carta di soggiorno o di permesso di soggiorno di durata non inferiore a due anni, in qualità di mediatori interculturali, al fine di agevolare i rapporti tra le singole amministrazioni e gli stranieri appartenenti ai diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi”* (Legge n. 40/98, art. 40, comma 1). L'art. 36 della stessa legge indica, inoltre, la necessità di stabilire *“i criteri e le modalità di comunicazione con le famiglie degli alunni stranieri, anche con l'ausilio di mediatori culturali qualificati”* e, ove possibile, delle famiglie stesse. Resta fermo che la funzione di mediazione, nel suo insieme, è compito generale e prioritario della scuola stessa, quale istituzione preposta alla formazione culturale della totalità degli allievi nel contesto di territorio.<sup>3</sup>

Gli incontri di monitoraggio e valutazione tra gli operatori del Servizio e gli insegnanti delle scuole, hanno evidenziato alcuni punti importanti che hanno indotto a credere opportuna l'introduzione di un protocollo d'intervento uniforme e condiviso.

Il protocollo di intesa specifica la procedura che istituti scolastici dovrebbero seguire avvalendosi del mediatore nel verificare e valorizzare i crediti formativi e scolastici posseduti dagli studenti stranieri, e nello stipulare un contratto formativo tra scuola e studente. Oltre a costituire una procedura uniforme per la mediazione linguistico culturale e la consulenza socio educativa sui problemi attinenti l'immigrazione, giustifica la presenza e le metodologie del mediatore linguistico culturale in tutte le fasi d'intervento con gli alunni stranieri, individuandone le mansioni e distinguendone le responsabilità. Il pacchetto offerto consiste in 12 ore e prevede le seguenti azioni:

1. Affiancamento durante l'iscrizione (traduzione di documenti e certificati, spiegazione regolamenti scolastici, compilazione dei moduli di iscrizione)

---

2

Materiale tratto dall'esperienza del gruppo di lavoro dei mediatori: Valentina Dinu, Claudia Patricia Mejía Gonzalez, Ogechukwu Christine Nwobu, Fatima Oukad, Lais Toffanin; coordinatrice: Lais Toffanin.

<sup>3</sup> Cf. MIUR - Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca - Dipartimento per l'Istruzione, Direzione Generale per lo studente, Ufficio per l'integrazione degli alunni stranieri: Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri, Febbraio 2006, pp. 19-20.

2. Presenza durante l'accertamento delle competenze.
3. Accompagnamento in classe e ricostruzione approfondita delle conoscenze e competenze nelle diverse discipline (a supporto dell'alunno per quattro incontri di due ore ciascuno)
4. Presenza nei momenti chiave della costruzione e dell'approfondimento del rapporto scuola-famiglia (consegna pagelle, colloqui con i genitori per facilitare la partecipazione della famiglia alla vita scolastica dei figli). Se necessari ulteriori colloqui con la famiglia, la scuola dovrà inviare una richiesta specificando la data prevista per l'incontro con almeno 8 giorni di anticipo per facilitare ai mediatori la gestione degli appuntamenti.

## **PROTOCOLLO DI INTESA**

**TENUTO CONTO** dell'applicazione della normativa vigente in materia di istruzione scolastica e diritto-dovere allo studio riguardante l'inserimento degli alunni stranieri nelle scuole e negli istituti scolastici italiani per quanto riguarda:

### **1. IL DIRITTO ALLO STUDIO:**

*Dichiarazione Internazionale Diritti dell'Infanzia* 1989, art. 28 comma 1; art. 29 comma 1.

L. 40/1998 - *Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero*, art. 36 (non modificato dalla Legge 189/2002-Bossi Fini).

D.P.R. 394/ 1999, art. 45 (*Iscrizione scolastica*) comma 1, Capo VII – *Disposizioni in materia di istruzione diritto allo studio e professioni*:

“I minori stranieri presenti sul territorio nazionale hanno diritto all'istruzione indipendentemente dalla regolarità della posizione in ordine al loro soggiorno, nelle forme e nei modi previsti per i cittadini italiani. Essi sono soggetti all'obbligo scolastico secondo le disposizioni vigenti in materia. L'iscrizione dei minori stranieri nelle scuole italiane di ogni ordine e grado avviene nei modi e alle condizioni previsti per i minori italiani. Essa può essere richiesta in qualunque periodo dell'anno scolastico. I minori stranieri privi di documentazione anagrafica ovvero in possesso di documentazione irregolare o incompleta sono iscritti con riserva.”

### **2. L'INSERIMENTO NELLE CLASSI E LA RICOSTRUZIONE DELLE COMPETENZE:**

D.P.R. 722/1982, art. 1 comma 1.

C.M. 205/1990.

D.P.R. 394/1999, art. 45 comma 2 e 3:

“(…) I minori stranieri vengono iscritti alla classe corrispondente all'età anagrafica, salvo che il collegio dei docenti deliberi l'iscrizione ad una classe diversa, tenendo conto:

- a. dell'ordinamento degli studi del Paese di provenienza dell'alunno, che può determinare l'iscrizione ad una classe, immediatamente inferiore o superiore rispetto a quella corrispondente all'età anagrafica
- b. dell'accertamento delle competenze, abilità e livelli di preparazione dell'alunno
- c. del corso di studio eventualmente eseguito dall'alunno nel Paese di provenienza
- d. del titolo di studio eventualmente posseduto dall'alunno

Il collegio dei docenti formula proposte per la ripartizione degli alunni stranieri nelle classi, evitando comunque la costituzione di classi in cui la presenza straniera sia predominante.”

MIUR - *Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri*, 2006.

### **3. LE RELAZIONE CON LE FAMIGLIE:**

C.M. 205/1990, Capo V - *L'organizzazione scolastica in presenza di alunni stranieri*.

D.P.R. 384/1999, art. 45 comma 5:

“Il collegio dei docenti formula proposte in ordine ai criteri e alle modalità per la comunicazione tra la scuola e le famiglie degli alunni stranieri. Ove necessario anche attraverso intese con l'ente locale, l'istituzione si avvale dell'opera di mediatori culturali qualificati.”

### **4. LA LINGUA E LA CULTURA DI ORIGINE:**

L. 943/1986, art. 9, punto 5.

C.M. 205/1990, Capo V - *L'organizzazione scolastica in presenza di alunni stranieri*.

D.L.vo 286/1998, art. 38 comma 3:

“La comunità scolastica accoglie le differenze linguistiche e culturali come valore da porre a fondamento del rispetto reciproco, dello scambio tra culture e della tolleranza: a tal fine promuove iniziative volte all'accoglienza, alla tutela della cultura e della lingua d'origine e alla realizzazione di attività interculturali comuni.”

D.L. 286/1998, art. 38 comma 4:

“Le iniziative e le attività di cui al comma 3 (di educazione interculturale e azioni di tutela della cultura e della lingua di origine) sono realizzate sulla base di una rilevazione dei bisogni locali e di una programmazione territoriale integrata, anche in convenzione con le associazioni degli stranieri, con le rappresentanze diplomatiche o consolari dei Paesi di appartenenza e con le organizzazioni di volontariato.”

**VISTA** la procedura seguita dai mediatori linguistico culturali nelle fasi dell'intervento di mediazione nelle scuole del Comune di Venezia, in ottemperanza agli accordi e alle direttive interni del Servizio Immigrazione del Comune di Venezia;

## **È CONCORDATO**

### **FRA IL SERVIZIO IMMIGRAZIONE E LE SCUOLE DEL COMUNE DI VENEZIA DI OGNI ORDINE E GRADO UN**

#### **PROTOCOLLO DI INTESA**<sup>4</sup>

Per l'accoglienza nelle scuole degli alunni stranieri si stabilisce una procedura volta a:

- Rispettare il diritto allo studio di tutti i minori stranieri accolti nella scuola, garantendo loro strumenti e risorse personalizzate;
- Promuovere la comunicazione e la collaborazione fra scuola e territorio sui temi dell'accoglienza e dell'educazione interculturale nell'ottica di un sistema formativo integrato;
- Definire pratiche condivise all'interno delle scuole, dei plessi delle Direzioni didattiche, degli Istituti scolastici in tema di accoglienza di alunni stranieri;
- Semplificare le procedure dell'accoglienza e organizzare il lavoro amministrativo-didattico in modo più flessibile;
- Facilitare l'inserimento e la socializzazione di alunni di altra nazionalità nel sistema scolastico e sociale, sostenendoli in particolare nella fase di adattamento al nuovo contesto;
- Favorire un clima di accoglienza che rimuova gli ostacoli alla piena integrazione contribuendo a migliorare la qualità della vita degli alunni all'interno della scuola;
- Verificare i crediti formativi e scolastici posseduti all'atto dell'iscrizione dagli alunni neo arrivati attraverso la ricostruzione del percorso scolastico pregresso;
- Stipulare un contratto formativo tra Istituzione scolastica, alunno e famiglia e migliorare gli stili e i metodi della comunicazione scuola-famiglia;
- Costruire un contesto favorevole per una migliore conoscenza delle culture di provenienza e dei progetti di vita della famiglie dei minori stranieri di nuovo inserimento;

---

4

Il “Protocollo di intesa” è estratto dalla più ampia “Procedura Uniforme dell'intervento di Mediazione Linguistico Culturale” che contiene per esteso anche i riferimenti normativi qui solamente citati.

## I. del diritto allo studio

A garanzia del diritto allo studio del minore straniero nella scuola e a sostegno del rapporto di collaborazione tra la Segreteria scolastica e il Servizio Immigrazione del Comune di Venezia che metterà a disposizione i mediatori linguistico culturali, è importante che l'intervento di mediazione linguistica e culturale segua delle tappe fondamentali, la prima delle quali ha un carattere amministrativo e passa attraverso la Segreteria della scuola:

### 1. CONTATTARE IL SERVIZIO

Nel momento in cui la Segreteria scolastica riceve notizia dell'arrivo di uno studente straniero, la prima azione da compiere è annotare il numero di telefono e il nome del minore da iscrivere e contattare il Servizio Immigrazione del Comune di Venezia. Il Servizio Immigrazione metterà a disposizione un mediatore linguistico culturale da affiancare alla famiglia del minore nella fase di iscrizione. In un secondo momento potrà compilare la scheda di richiesta intervento ed inviarla via fax al Servizio. La presenza del mediatore è opportuna, oltre che auspicabile, anche se non è necessaria la traduzione dei documenti o se si capisce già in quale classe il minore va inserito.

### 2. FISSARE L'INCONTRO

Il Servizio si impegna a fissare il primo appuntamento tra la scuola, la famiglia e il mediatore al massimo entro una settimana. È solo con questo procedimento che la Segreteria può ottenere tutte le informazioni di cui necessita e acquisire i documenti relativi alla precedente scolarizzazione dell'alunno.

### 3. CONVOCARE LA COMMISSIONE ACCOGLIENZA

Al primo incontro con il mediatore, partecipano il minore, la famiglia, la Commissione di accoglienza delegata dal Dirigente scolastico/Preside della scuola, incaricata del ricevimento delle iscrizioni degli alunni stranieri e responsabile della raccolta di tutte le informazioni possibili sullo studente dai documenti personali, ai certificati pagelle scolastiche ecc..., e gli insegnanti di riferimento. Idealmente la Commissione di accoglienza dovrebbe essere composta da un referente amministrativo e dai referenti nominati; in sua assenza, il colloquio dovrebbe avvenire alla presenza di due referenti, uno per la scuola e uno per la Segreteria.

### 4. CONDURRE IL COLLOQUIO

Durante l'incontro, con il supporto linguistico del mediatore, si svolge un colloquio di chiarimento in cui la Commissione di accoglienza o il referente interno alla scuola per l'accoglienza annotano i primi dati sul curriculum formativo dell'alunno e si forniscono alla famiglia e allo studente informazioni sulla scuola e il suo funzionamento (tempo scolastico, uso mensa e utilizzo buoni pasto, trasporto scolastico, regolamento della scuola, presentazione del libretto scolastico delle comunicazioni, ecc). In questa sede la famiglia compila i moduli per l'iscrizione (importante la scheda per la religione cattolica) e vengono specificati ai genitori i documenti da presentare. Nel caso i genitori abbiano con sé eventuali documenti, titoli di studio, pagelle, certificati di vaccinazione, originali o in copia, questi saranno consegnati e depositati presso la scuola: se in lingua originale, il mediatore potrà tradurli oralmente, se già tradotti verranno qui chiariti e integrati di informazioni ulteriori (ad es. con notizie sul sistema scolastico del paese di provenienza) affinché si possa meglio comprendere il percorso formativo dell'alunno. Ai fini dell'inserimento può risultare utile approfondire la conoscenza della situazione familiare (composizione nucleo, chi segue il minore nella vita scolastica e nello svolgimento dei compiti, chi lo viene a prendere a fine giornata, con chi vive, lingua parlata a casa, cause immigrazione, progetto migratorio, quadro di salute); la storia scolastica precedente (età anagrafica, ultima classe conclusa, durata e calendario del sistema scolastico di provenienza, informazioni sulla scuola del paese d'origine, materie studiate, andamento scolastico, tipo di valutazione); osservare competenze, abilità, comportamenti acquisiti attraverso lo svolgimento dei test di ingresso. Le informazioni utili ad agevolare l'inserimento in classe e la ricostruzione della competenze dell'alunno verranno messe a disposizione degli insegnanti preposti alla somministrazione dei test d'ingresso precedenti alla definizione della classe di studio (vedi paragrafo seguente: "dell'inserimento nelle classi e della

ricostruzione delle competenze”). I test predisposti per verificare le competenze di partenza dell’alunno si svolgeranno con il supporto linguistico del mediatore che consisterà nella traduzione delle consegne.

#### 5. CONVOCARE IL COLLEGIO DOCENTI

Per quanto riguarda la determinazione della classe d’iscrizione e l’opportunità o meno di assegnare l’alunno a una classe corrispondente, ovvero anticipata, ovvero posticipata, rispetto all’età anagrafica (cfr. la normativa citata in premessa), il Collegio dei docenti individuerà la classe più idonea per l’inserimento, tenendo conto dell’età anagrafica dell’alunno, delle abilità osservate al colloquio, delle competenze verificate ai test di ingresso. La delibera del Collegio sarà comunicata alla famiglia che, alla presenza del mediatore, potrà valutare la proposta e conoscere il progetto formativo prima di formalizzare l’iscrizione. Salvo situazioni di emergenza, l’alunno sarà inserito in classe al massimo entro 5 giorni dall’iscrizione, in modo da predisporre una migliore accoglienza e concordare il calendario delle presenze del mediatore. La calendarizzazione degli interventi del mediatore va concordata con l’insegnante referente dell’alunno (v. sotto, capo II, punto 2), mentre la presenza in aula del mediatore va segnata sul registro di classe.

### **II. dell’inserimento nelle classi e della ricostruzione delle competenze**

L’inserimento nelle classi e la ricostruzione delle competenze sono tappe dell’intervento di mediazione linguistico culturale che toccano il piano educativo-relazionale ed educativo-didattico. La collaborazione e la comunicazione tra insegnanti e mediatore è indispensabile su entrambi i piani ed è possibile attraverso l’individuazione di figure referenti e il rispetto di alcune fasi essenziali.

#### 1. REFERENTE PER L’ACCOGLIENZA DEGLI ALUNNI STRANIERI

Prima di entrare in classe e affiancare l’alunno, il mediatore viene accolto dal referente per l’intercultura e da questo introdotto all’equipe degli insegnanti per venire informato sulle necessità della scuola e dei singoli insegnanti.

#### 2. REFERENTE PER L’ALUNNO

La scuola indica un insegnante tra quelli della classe che funga da referente durante tutto il percorso. Il referente per l’alunno può o può non essere il coordinatore di classe, l’insegnante di italiano, l’insegnante che ha più difficoltà o più ore, il referente per l’intercultura / accoglienza. Il compito di questo insegnante è fare da tramite con gli altri insegnanti, coordinare il lavoro dell’equipe di insegnanti con quello del mediatore e convocare il Consiglio dei docenti di classe per concordare assieme al mediatore un progetto di intervento. Poiché non sempre il mediatore opera durante le ore di ogni materia o ha l’opportunità di vedere e parlare con tutti gli insegnanti nel corso del suo intervento, la sede del Consiglio di classe diventa l’occasione in cui il referente per l’alunno o tutor svolge una funzione di raccordo tra il mediatore e tutti gli insegnanti, riportando il parere complessivo dell’equipe. In questa sede occorre stabilire un calendario per le prove di verifica delle competenze nelle materie ritenute prioritarie dal Consiglio. In questo modo la scuola subentra gradualmente al mediatore nella sua funzione di mediazione, compito che le è preposto quale istituzione responsabile della formazione culturale della totalità degli alunni. La mediazione linguistica e culturale non può che avere un tempo limitato e un’azione “preparatoria” diretta alla creazione dei presupposti per i quali il compito istituzionale della scuola avvenga.

#### 3. VERIFICARE LE COMPETENZE

Questo passaggio deve essere preliminare alla definizione del piano di studi individualizzato. Si tratta di un’indagine approfondita nelle materie prescelte in sede di Consiglio per rilevare le competenze già acquisite e i bisogni specifici di apprendimento dell’alunno, allo scopo di elaborare un piano di studi individualizzato. Il rilevamento delle competenze scolastiche dell’alunno attraverso prove sostenute con l’affiancamento del mediatore è un’operazione di valutazione informale che serve a capire il progresso scolastico dell’alunno e il suo punto di partenza per

l'apprendimento nella nuova realtà in cui si sta inserendo. Per somministrare prove di verifica delle competenze, sono la scuola o gli insegnanti a dotarsi di una traccia-tipo, una serie di materiali e schede idonei e specifici per le diverse discipline, utili al rilevamento che si intende fare. Durante lo svolgimento delle prove il compito del mediatore è facilitare la comunicazione spiegando al ragazzo, se necessario, nella sua lingua d'origine le consegne.

#### 4. ACCOGLIERE IN CLASSE E A SCUOLA

L'entrata in classe vera e propria dell'alunno iscritto al ciclo obbligatorio avviene con l'accompagnamento del mediatore linguistico culturale che facilita il primo inserimento tra i compagni, anche attraverso l'uso di giochi di accoglienza. Il primo giorno di scuola il mediatore accompagna l'alunno nell'orientamento all'interno dello spazio scolastico indicandogli i luoghi della scuola, il personale scolastico di riferimento (insegnanti, ausiliari, pronto soccorso) e aiutandolo a costruire un primo frasario di emergenza ("sto male", "posso andare al bagno?", "mi serve...", ecc). Se presente tra gli alunni della scuola, gli si può presentare un compagno della stessa nazionalità o lingua. Durante la visita della scuola si può svolgere il colloquio tra alunno e mediatore al fine di ricostruire la storia personale e familiare dell'alunno e il percorso migratorio.

Nella scuola superiore il mediatore accompagna l'alunno nell'inserimento in classe e nell'orientamento all'interno dello spazio scolastico tralasciando il metodo ludico, ma piuttosto sostenendolo nella comprensione della parte normativa e di definizione dei confini che regolano lo spazio e i rapporti nella scuola, fermo restando che sono i docenti della classe gli osservatori privilegiati dei momenti iniziali di socializzazione e dei rapporti con i compagni. È dunque loro cura prestare attenzione alle dinamiche di classe, prevenire situazioni di isolamento e sostenere gli alunni neo-arrivati nella fase di adattamento al nuovo contesto.

### III. dell'affiancamento

Negli incontri successivi con l'alunno il mediatore svolge un lavoro di "affiancamento" volto a osservare l'alunno nell'apprendimento, a rilevare le effettive conoscenze pregresse attraverso i test proposti dall'insegnante, a costruire un glossario dei termini per ogni materia o per le materie in cui presenta particolari difficoltà attraverso due metodologie possibili:

- a) i termini individuati, proposti e spiegati dagli insegnanti;
- b) il lavoro in gruppi con la classe.

Le azioni che costituiscono l'"affiancamento" possono essere modulate secondo il caso e seguire una tempistica prescelta ma resta fondamentale il continuo scambio tra mediatore e gli insegnanti dell'alunno in modo da arrivare a definire un progetto d'intervento condiviso e un piano di studi individualizzato laddove necessario. Una volta capito che cosa l'alunno è in grado di fare, e qual è il livello delle sue competenze, l'insegnante è in grado di partire da un punto più su o più giù del programma, trovando il modo più efficace per spiegare le materie o facendo intervenire un facilitatore linguistico. Il Servizio Immigrazione tiene a precisare che l'area di intervento nelle discipline e nella didattica con la spiegazione dei concetti e il recupero delle materie, non rientra più nella sfera di intervento del mediatore, che si esaurisce in 12 ore, bensì ambito pertinente alla facilitazione linguistica e professione dei facilitatori linguistici. Questa conclusione risulta anche piuttosto naturale, dal momento che in 12 ore assegnate per l'intervento di mediazione linguistica, non è possibile agire su tutti i piani. Puntare alla serenità dell'alunno è la condizione che precede anche il buon rendimento, di conseguenza, dall'ottica sociale dalla quale il Servizio si pone, è prioritario che il minore vada a scuola volentieri e che in essa permanga. Migliorare il rendimento nelle materie non è l'obiettivo primario, ma può occorrere nel momento in cui l'alunno raggiunge uno stato di serenità nella scuola e in classe.

Nelle scuole superiori le attività da svolgere in classe concordate con gli insegnanti possono essere individuali, finalizzate alla rilevazione delle competenze e all'orientamento dello studente nel nuovo corso di studi, o di gruppo coinvolgendo la classe nell'accoglienza. Anche qui resta fondamentale il continuo scambio tra mediatore e gli insegnanti in modo da arrivare a definire un progetto d'intervento condiviso e un piano di studi individualizzato da proporre al ragazzo.

Importante sarebbe poter arrivare alla stesura di un contratto formativo da condividere con l'alunno e la sua famiglia.

#### **IV. della relazione con le famiglie**

La scuola si serve del mediatore linguistico culturale per facilitare l'informazione e la comunicazione fra la scuola e la famiglia. L'incontro scuola/famiglia è distintivo in quanto l'inserimento di minori nelle scuole parte da un Ufficio che eroga servizi sociali e ne prende la connotazione. Il carattere sociale che distingue la mediazione linguistico culturale pone in rilievo la funzione di filtro che la famiglia svolge ed è necessariamente alla famiglia che la scuola deve presentare le problematiche legate all'inserimento del minore. Da parte sua il Servizio prevede che venga speso un tempo specifico per la famiglia, due ore durante le quali si instaura un rapporto con le famiglie, si tengono i colloqui con i genitori e si valuta la loro capacità di seguire il figlio nei compiti o anche di prendersene cura. Il coinvolgimento dei genitori nella vita scolastica è prassi normale nella scuola italiana e, di conseguenza, va applicata anche alle famiglie straniere, attraverso lo strumento della mediazione.

Il personale scolastico è consapevole che i rapporti con le famiglie possono essere problematici non solo per gli aspetti linguistici, ma soprattutto per le diversità culturali e i modelli educativo-scolastici adottati nei paesi d'origine che il mediatore linguistico culturale può illustrare. Una miglior comprensione della situazione socio-economica e culturale della famiglia è importante per mettere in luce eventuali fattori che possono giocare ruoli fondamentali nei percorsi di inserimento. Conoscere la famiglia permette di ipotizzare più precocemente quali sono i progetti e se ci saranno spostamenti dell'alunno, per poter intervenire più agevolmente, sia a livello relazionale che didattico e rendere l'evento il meno traumatico possibile.

Il primo contatto con la famiglia dovrebbe avvenire durante l'incontro tra insegnanti, genitori e alunno alla presenza del mediatore linguistico culturale (v. sopra, capo I, punto 4). Il colloquio del primo incontro è il momento in cui si possono approfondire i motivi dei percorsi migratori della famiglia, l'appartenenza religiosa, i progetti di vita della famiglia e l'investimento sulla riuscita scolastica dei figli.

Rispetto al funzionamento della scuola questo colloquio si illustra il regolamento scolastico, si sistema la pratica d'iscrizione in Segreteria, dopo aver osservato competenze, abilità, comportamenti acquisiti attraverso lo svolgimento dei test di ingresso. (v. sopra, capo I, punto 4). Anche le possibilità di variazione del piano di studi personalizzato possono essere esplicitate ai genitori durante il colloquio. A titolo di esempio, nelle scuole medie, la legge prevede l'eventualità che l'insegnamento dell'inglese e del francese, se l'alunno non ha mai studiato queste lingue, venga sostituito con un'altra lingua comunitaria. In questo caso, le ore di lingua previste possono essere utilizzate per rinforzare altri percorsi. Questa soluzione potrebbe essere applicata per gli alunni con madrelingua spagnolo, portoghese o altre lingue comunitarie (si veda il *Testo Unico delle disposizioni in materia di istruzione*, art. 115).

Ancora in questa sede può essere illustrata la mappa dei servizi, ovvero spiegate le risorse presenti sul territorio per coadiuvare l'apprendimento dell'italiano, come i laboratori di socializzazione e comunicazione in italiano L2, il servizio di orientamento svolto da Oasincittà; la procedura per ottenere l'esenzione del ticket mensa e il servizio di scuolabus; le possibilità per il prescuola e doposcuola, i supporti offerti dalle municipalità e dalle associazioni di volontariato e, infine, le offerte che riguardano i momenti associativi per i bambini e i ragazzi: corsi sportivi, giochi liberi, ludoteca, biblioteca, ecc....

Per quanto riguarda le comunicazioni ordinarie tra scuola e famiglia, ed esempio gli avvisi di sciopero, sospensione delle lezioni, comunicazioni di gite scolastiche, ecc la scuola dovrebbe dotarsi di moduli standard pre-tradotti in più lingue.

Una volta avvenuto l'inserimento, il supporto del mediatore può essere richiesto durante gli incontri periodici dei genitori con l'equipe docenti. Anche questi incontri dovrebbero restare, come in precedenza, privati e individuali, per poter affrontare anche problematiche correlate all'andamento dell'apprendimento dell'alunno.

L'incontro ha anche una funzione esemplificativa di come la scuola italiana richieda una partecipazione attiva dei genitori alla vita scolastica del figlio, perciò è in questa occasione che dovrebbe spiegare che cosa intende per partecipazione e stimolare un ruolo attivo durante le riunioni di classe, ad esempio suggerendo, se la conoscenza della lingua italiana lo permette, di proporsi come rappresentante di classe. In questo modo si applicano i principi validi anche per i genitori italiani.

È previsto che il mediatore affianchi la famiglia anche durante i colloqui in occasione della consegna delle pagelle del II quadrimestre e durante gli incontri di orientamento per la prosecuzione degli studi dopo la III media.

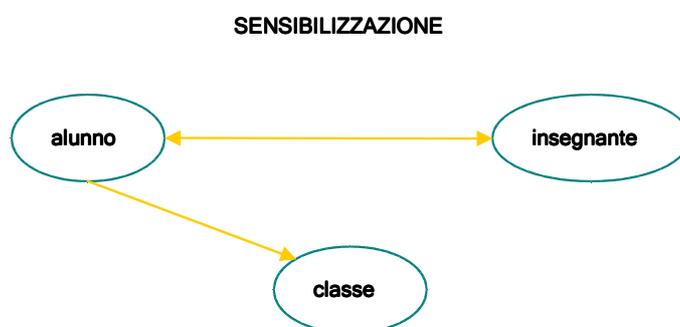
In ogni momento dell'anno sia i genitori che gli insegnanti possono chiedere di incontrarsi attraverso comunicazioni sul libretto. Quando questi incontri vengono fissati ed è stato richiesto anche il supporto del mediatore ma si presenta l'impossibilità da parte del genitore di essere presente, l'insegnante di classe ha il compito di comunicarlo tempestivamente al Servizio che provvederà ad avvertire il mediatore. Lo stesso vale quando gli incontri di mediazione in classe sono già calendarizzati e l'alunno è assente. In caso di difficoltà di contatto con la famiglia è possibile chiedere al mediatore di contattarla telefonicamente per invitarla a presentarsi ai colloqui. In questo caso è necessario inserire il numero di telefono nella richiesta di intervento. I numeri di telefono personali dei mediatori non vanno rilasciati né agli insegnanti né alle famiglie e il solo modo per contattare il mediatore dovrebbe essere attraverso la Segreteria e il Servizio.

## V. della lingua e della cultura di origine

Oltre che per facilitare aspetti di natura didattica e organizzativa nell'ambito dell'accoglienza degli alunni stranieri, il mediatore è lo strumento che avvia e misura il percorso di integrazione degli alunni, servendosi della propria esperienza e ponendosi come esempio per stimolare e promuovere nell'alunno neoarrivato la capacità di parlare di sé, della propria cultura, di usare la propria lingua materna senza vergogna di fronte al nuovo contesto di classe. La strategia che il mediatore adotta in questo senso è la sensibilizzazione.

### SENSIBILIZZAZIONE

A questo lavoro si possono riservare le ultime due ore del percorso di mediazione, quando l'alunno ha cominciato a ricostruirsi una fiducia nelle proprie possibilità e capacità e si sente in grado di sfidare sé stesso nell'esporsi e parlare di fronte ai compagni. Una sensibilizzazione che funzioni prevede una "pre-sensibilizzazione" dell'insegnante, ovvero la creazione di un'alleanza tra insegnante e mediatore che produca una cooperazione volta a preparare il terreno per l'esposizione dell'alunno. A sua volta, l'alunno concorda sia con l'insegnante che con il mediatore i contenuti della sua esposizione in base alla propria emotività, tenendo conto di poter omettere quel che non vuole far sapere o raccontare. Quanto detto si schematizza come segue:



## **VI. valutazione dell'intervento**

A conclusione dell'intervento il mediatore linguistico culturale assieme all'insegnante referente compila una scheda che resterà agli insegnanti e sarà presentata al Servizio. Oltre a costituire un resoconto dell'intervento, questa scheda verifica l'efficacia della pratica rispetto agli obiettivi minimi individualizzati all'inizio della mediazione. In particolare è incentrata sui punti che riguardano gli scopi di intervento che il Servizio si pone, ovvero:

1. l'inserimento del minore nella classe e nella scuola;
2. la relazione instaurata con la classe;
3. il livello di apprendimento/espressione linguistico;
4. il rapporto scuola/famiglia e il grado di coinvolgimento di questa nella vita scolastica;

I succitati punti sono prioritari e differiscono da quelli degli insegnanti, più concentrati sulle prestazioni dell'alunno nelle discipline e sulla didattica. Per il Servizio è più importante verificare che il minore sia sereno in classe, instauri buone relazioni con gli insegnanti e i compagni. Di conseguenza, anche l'impiego del mediatore nell'affiancamento in classe e come supporto alle materie è una strategia mirata al benessere dell'alunno. Il Servizio e il mediatore operano con l'obiettivo di creare i presupposti e le condizioni in cui l'apprendimento risulti più facile, facendo capire allo studente che le frustrazioni si superano attraverso determinati passaggi e che la sua difficoltà è passeggera. Fare una valutazione finale sul grado di benessere del minore delinea il compito e le responsabilità del mediatore e, allo stesso tempo, quelli dell'insegnante. Il mediatore ha il compito di educare l'alunno a interagire con l'insegnante e portare l'insegnante ad occuparsi dell'alunno, con delle spiegazioni calibrate, cercando delle strategie adatte a farsi capire anche senza la presenza del mediatore. Il lavoro del mediatore si esaurisce nell'instaurare un equilibrio di benessere e di serenità per l'alunno, raggiunto il quale diventa compito della scuola mantenere lo studente in questo stato e trovare per lui una strategia, un percorso educativo adatto alla valorizzazione e allo sviluppo delle sue competenze.

## **VII. consulenza educativa**

Una volta conclusi gli interventi di mediazione o in ogni caso particolare in cui gli insegnanti abbiano dubbi sull'inserimento del ragazzo e riscontrino particolari problematiche è possibile richiedere consulenza agli educatori del servizio che si occupano di valutare la possibilità di proseguire gli interventi di mediazione ed eventualmente di progetti individuali di accoglienza, accompagnamento, orientamento ai servizi del territorio dei ragazzi ed delle loro famiglie.

LETTO E CONFERMATO

IN TUTTE LE SUE PARTI IL PROTOCOLLO DI INTESA SU ESPOSTO,  
SI CONVIENE QUANTO SEGUE:

La Scuola / La Direzione Didattica / L'Istituto

di \_\_\_\_\_ con sede in Via \_\_\_\_\_,  
(frazione del Comune di Venezia)  
n° \_\_\_\_\_ - cap \_\_\_\_\_,

in accordo con il Servizio Immigrazione del Comune di Venezia,  
promotore del Progetto **“Tutti a scuola”**

si impegna ad osservare le indicazioni di questo Protocollo di Intesa durante gli interventi di mediazione linguistico-culturale richiesti a partire dall'anno scolastico in corso 200\_\_\_\_ / 200\_\_\_\_.

Il presente protocollo si rinnova tacitamente se una delle due parti non ne chiede modifiche.

Sottoscritto a Venezia, il \_\_\_\_\_ 200 \_\_\_\_

Per il Comune di Venezia

Per La Scuola / L'Istituto / La Direzione  
Didattica

# STRUMENTI: SCHEDA RICHIESTA INTERVENTO

## SCHEDA RICHIESTA INTERVENTO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE

Il sottoscritto\* \_\_\_\_\_

Scuola/Dir. Didattica \_\_\_\_\_

Sede \_\_\_\_\_

### Chiede intervento:

- Accompagnamento al momento dell'iscrizione
- Mediazione scuola famiglia (previa comunicazione alla famiglia da parte della scuola)
- Affiancamento primi giorni di scuola
- Traduzione materiali
- Sensibilizzazione sui paesi d'origine
- Ricostruzione del percorso scolastico
- Altro \_\_\_\_\_

In lingua \_\_\_\_\_

Per l'alunn \_\_ cognome \_\_\_\_\_ nome \_\_\_\_\_

Nella classe \_\_\_\_\_

Nat \_\_ il \_\_\_\_\_

Di cittadinanza \_\_\_\_\_

In Italia dal \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Visto dirigente \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Le richieste possono essere inviate via fax 0412747407

\*indicare il nome dell'insegnante di classe

- Si può concordare l'incontro precedentemente anche in collaborazione con il mediatore

# STRUMENTI: SCHEDA INDIVIDUALE

*Cartella utenti di	N°
---------------------	----

## Città di Venezia

DIREZIONE CENTRALE POLITICHE SOCIALI EDUCATIVE E SPORTIVE  
 Servizio immigrazione e diritti di cittadinanza Unità: Servizi per i cittadini stranieri

TUTTI A SCUOLA

Scheda Informativa a.s. 200\_\_ - 200\_\_ \* n° cartella

--

\*Mediatore \_\_\_\_\_ \*Data presa incarico \_\_\_\_\_

*Scuola				*Classe		*Insegnante coordinatore di classe	
Mat <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>				
Nome							
*Nome				*Cognome			
*Data di nascita			*Nazionalità		*Madre		
			Religione				
Luogo di nascita			*Maschio <input type="checkbox"/>		*Padre		
			*Femmina <input type="checkbox"/>				
Indirizzo					*Telefono		
Ultima classe frequentata _____					*Città _____		
*Data d'arrivo in Italia dell'alunno _____							
*Note sull'inserimento scolastico _____							
_____							
_____							
_____							
_____							
_____							
<b>Documenti tradotti:</b> <input type="checkbox"/> Avvisi <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/> Certificato di nascita</span> <input type="checkbox"/> Pagella <span style="margin-left: 180px;"><input type="checkbox"/> Certificato vaccinazione</span> <input type="checkbox"/> Pagella d'origine <span style="margin-left: 180px;"><input type="checkbox"/> Altro _____</span>							

Ore assegnate: _____	*Ore effettuate: _____
Il Referente _____	Il Mediatore _____

**CALENDARIO INTERVENTI**  
**12 ore complessive – minimo intervento**

Calendario Interventi	RIASSUNTO ATTIVITA' INTERVENTO
<p>1. Data _____</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Colloquio insegnanti</li> <li><input type="checkbox"/> Incontro scuola famiglia</li> <li><input type="checkbox"/> Accompagnamento in classe</li> <li><input type="checkbox"/> Sensibilizzazione</li> <li><input type="checkbox"/> Ricostruzione competenze</li> <li><input type="checkbox"/> Traduzione</li> <li><input type="checkbox"/> _____</li> </ul>	
<p>2. Data _____</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Colloquio insegnanti</li> <li><input type="checkbox"/> Incontro scuola famiglia</li> <li><input type="checkbox"/> Accompagnamento in classe</li> <li><input type="checkbox"/> Sensibilizzazione</li> <li><input type="checkbox"/> Ricostruzione competenze</li> <li><input type="checkbox"/> Traduzione</li> <li><input type="checkbox"/> _____</li> </ul>	
<p>3. Data _____</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Colloquio insegnanti</li> <li><input type="checkbox"/> Incontro scuola famiglia</li> <li><input type="checkbox"/> Accompagnamento in classe</li> <li><input type="checkbox"/> Sensibilizzazione</li> <li><input type="checkbox"/> Ricostruzione competenze</li> <li><input type="checkbox"/> Traduzione</li> <li><input type="checkbox"/> _____</li> </ul>	
<p>4. Data _____</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Colloquio insegnanti</li> <li><input type="checkbox"/> Incontro scuola famiglia</li> <li><input type="checkbox"/> Accompagnamento in classe</li> <li><input type="checkbox"/> Sensibilizzazione</li> <li><input type="checkbox"/> Ricostruzione competenze</li> <li><input type="checkbox"/> Traduzione</li> <li><input type="checkbox"/> _____</li> </ul>	
<p>5. Data _____</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Colloquio insegnanti</li> <li><input type="checkbox"/> Incontro scuola famiglia</li> <li><input type="checkbox"/> Accompagnamento in classe</li> <li><input type="checkbox"/> Sensibilizzazione</li> <li><input type="checkbox"/> Ricostruzione competenze</li> <li><input type="checkbox"/> Traduzione</li> <li><input type="checkbox"/> _____</li> </ul>	

# STRUMENTI: SCHEDA VALUTAZIONE INTERVENTO

Alunno/a _____	
Scuola _____	Classe _____

Obiettivi minimi individualizzati	Priorità
Conoscere la scuola	
Migliorare la comunicazione alunno-insegnanti	
Accertare le competenze	
Facilitare la relazione con i compagni	
Sostegno alla rielaborazione del percorso individuale	
Comprensione delle regole della scuola	
Acquisizione delle regole	
Facilitare l'autonomia nell'utilizzo degli strumenti dello studio	

Specificare: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## Valutazione<sup>5</sup>

Come sta l'alunno	1	2	3	4
È più autonomo				
Partecipa				
Ha compreso le regole				
È spaesato				
Conosce la scuola				
È più sereno				
Si relazione con i compagni				
Si isola				

<sup>5</sup>

Punteggio da 1 a 4 (1 – minima, 4 - massima)

<b>Rapporti con la famiglia</b>	<b>niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>
Partecipa				
Difficoltà di comunicazione				
Assente				
Interessata				
Da istaurare				

<b>Gestione intervento</b>	<b>niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>
Collaborazione				
Faticosa				
Saltuaria				
Costante				
Puntuale				
Improvvisata				

### Valutazione livello raggiungimento obiettivo

---



---



---



---



---



---

Firma insegnate referente interventi  _____	Firma mediatore  _____
Data, _____	

# PROPOSTE METODOLOGICHE DI MEDIAZIONE NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI PRIMO GRADO<sup>6</sup>

Lais Toffanin

## 1. STRUMENTI DI LAVORO

L'inserimento scolastico di bambini e ragazzi stranieri neo arrivati mette "a repentaglio" la quotidianità all'interno della classe coinvolgendo diverse forze e professionalità che devono iniziare ad interagire al fine di creare un nuovo e diverso equilibrio.

In questo contesto, che nel nostro territorio comincia ad essere un'esperienza consolidata, diventa importante definire principi, scopi e metodi di intervento degli attori coinvolti, per introdurre una pratica di lavoro condivisa e uniforme che definisca il più possibile ruoli e professionalità.

E' a partire da questa considerazione che il Servizio Immigrazione attraverso il "Progetto tutti a scuola" propone un approccio di collaborazione a tre, scuola, famiglia ed ente, che cerca di garantire una certa elasticità durante un percorso in cui si possono presentare elementi imprevedibili.

In questo modello l'ente locale avvicina, attraverso i mediatori, scuola e famiglie immigrate con l'obiettivo di creare i presupposti affinché la comunicazione fluisca tra i soggetti con reciproca soddisfazione, limitando o prevenendo possibili malintesi e conflitti.

Se si mira al benessere dello studente ed a un inserimento scolastico sereno, è evidente che gli obiettivi da raggiungere partono dall'abbattimento degli ostacoli comunicativi che possono esistere tra alunni e tra alunno ed insegnanti.

In via generale, vale il principio per cui la conoscenza reciproca e lo scambio di esperienze avvenga attraverso la scoperta dell'altro tramite la comunicazione convenzionale che poggia sulla dimensione visiva e orale. A scuola, il mediatore può proporre anche altri tipi di comunicazione, che utilizzino canali più immediati, come il gioco, o le attività cooperative.

I giochi infatti aiutano a promuovere efficacemente lo scambio e l'incontro reciproco. Usando i giochi in un gruppo di persone che non si conoscono tra loro, si rende la comunicazione più fluida, soprattutto con chi non conosce la lingua ed ha bisogno di essere aiutato ad inserirsi. Eventuali ostilità e barriere verso lo sconosciuto si possono rompere più facilmente. Nel corso di un lavoro di gruppo si possono introdurre dei giochi per sbloccare situazioni statiche o per far emergere determinate dinamiche nelle interrelazioni che impediscono il flusso della comunicazione.

La possibilità di utilizzare il gioco tra le offerte del mediatore, assieme alla proposta di lavori di gruppo ed attività che stimolino la cooperazione all'interno della classe, sono quindi degli strumenti che possono favorire un'atmosfera aperta di accettazione reciproca. Naturalmente tutte le attività proposte vanno calibrate in base all'età degli studenti, all'esperienza e alle competenze delle classi nelle quali si intende lavorare.

Il supporto all'apprendimento della lingua, alla comprensione del nuovo contesto e all'elaborazione dell'esperienza migratoria sono gli obiettivi principali del lavoro del mediatore che possono essere raggiunti attraverso la condivisione del progetto di intervento con gli insegnanti, cercando di utilizzare comunque tecniche metodologiche, come quelle "cooperative", che prevedono il coinvolgimento dell'intera classe nel processo d'inserimento del nuovo compagno.

In questo senso, è indispensabile che mediatori e insegnanti collaborino concordando assieme le attività da condurre, ed è importante, per garantire il successo delle attività proposte, il

---

6

Materiale rielaborato dall'esperienza del gruppo di lavoro dei mediatori: Hasina Aktar, Iryna Dolna, Katiba Medelli, Paola Speranza; coordinatrice: Katiba Medelli.

coinvolgimento di tutti gli studenti, soprattutto, tenendo conto delle caratteristiche del gruppo classe e dello studente da inserire.

## 2. LO SCHEMA DELLE ATTIVITÀ

La mediazione linguistico culturale finalizzata all'inserimento scolastico degli alunni stranieri si concentra sulla comunicazione, o meglio nella decodificazione di messaggi verbali e non verbali modulati dal contesto sociale nel quale si generano.

In quest'ambito, il mediatore diventa una sorta di generatore/provocatore di eventi: la presenza curiosa che scatena l'interesse della classe, un elemento sul quale far leva per costruire i presupposti necessari affinché avvenga l'avvicinamento fra le parti.

La capacità di leggere le situazioni e creare presupposti al cambiamento, tuttavia, non è una dote naturale ma è frutto di una formazione che prevede tra l'altro l'organizzazione e la strutturazione del tempo, degli scopi e delle attività offerte.

Negli anni, le attività proposte dai mediatori in classe nella loro pratica operativa sono state confrontate in gruppo durante gli incontri di coordinamento ed in seguito rielaborate in schede, alcune delle quali illustrate di seguito.

L'obiettivo di questo lavoro è fornire uno strumento pratico volto ad estendere una procedura comune ed uniforme.

La strutturazione delle schede esemplifica l'organizzazione degli interventi attraverso una sintesi delle fasi salienti e degli obiettivi. Tecnicamente chiariscono fasi e metodologie per affrontare degli argomenti e suggeriscono alcune modalità utili ad attivare delle esperienze da proporre alle classi.

La scheda fissa i seguenti indicatori:

1. **DESTINATARI:** alunni di tutte le scuole e gruppi di genitori sensibili alla condivisione con i loro figli delle opportunità che i ragazzi stranieri e le loro famiglie possono offrire.
2. **ATTIVITÀ:** proposta dal mediatore in programmazione e condivisione con i docenti
3. **OBIETTIVI:** finalizzati al miglior inserimento e condivisi con i docenti
4. **SEQUENZE:** i termini temporali e gli obiettivi specifici di ogni fase vanno calibrati sui ritmi di lavoro abituali e sul livello della classe, informazioni attingibili solo dall'esperienza dell'insegnante in quella determinata classe. Conviene suddividere normalmente le attività in blocchi di due ore per soddisfare con efficacia situazioni che spesso sorgono impreviste e sono determinate dalla curiosità e dal desiderio di conoscenza del gruppo. All'interno delle due ore, è bene calcolare un momento in cui chiedere la restituzione o la valutazione di quanto proposto per non lasciare domande o dubbi irrisolti e per chiarire possibili passaggi incompresi.

## 3. FASI DELL'INTERVENTO

### FASE I: PRESENTAZIONE E ACCOGLIENZA

La presentazione e la prima accoglienza mettono in comunicazione il ragazzo neo arrivato con il gruppo classe nel quale sarà inserito.

È un momento unico da costruire in quanto è alla base di una nuova relazione: in questa occasione è importante vivere da protagonista il nuovo compagno che deve sentire significativo il proprio ruolo.

Il momento ideale della presentazione in classe è il giorno in cui lo studente si reca a scuola per la prima volta, ma questo non sempre è possibile. Tuttavia, dato che la presentazione serve a "rompere il ghiaccio" e a stimolare entrambe le parti ad entrare in contatto, è importante che venga proposta in ogni caso.

Un motivo in più perché avvenga comunque, è il fatto che rappresenta il primo passo verso l'autonomia dello studente: la simulazione pratica delle presentazioni in forma di gioco, mentre avviene, può essere assimilata per essere replicata.

Il mediatore inizia il suo intervento in classe con la propria presentazione, spiega chi è, che cosa è venuto a fare e quanto tempo si fermerà, poi presenta il neo arrivato. Seguono le presentazioni dei compagni e degli insegnanti. Altre presentazioni come il personale non scolastico contribuiscono alla costruzione dell'autonomia dell'alunno e al suo orientamento fuori dall'aula di lavoro e nell'edificio scolastico,.

Il mediatore può impiegare diverse strategie per la presentazione. Un modo coinvolgente è quello di far provare la sensazione di spaesamento ai compagni cominciando col presentarsi nella lingua madre del neo arrivato e col rivolgersi a lui spiegandogli che cosa si vuole ottenere con questo. Solo in un secondo momento si chiarisce anche alla classe il procedimento esplicitando le sensazioni provate. È importante lasciare la classe nell'emozione dell'immedesimazione per il tempo necessario a sortire l'effetto dello spaesamento ed è altrettanto rilevante trovare uno spazio sufficiente per dare voce alle riflessioni della classe.

## Attività proposte in questa fase

### INTERVISTA

<u>DESTINATARI</u>	<u>ATTIVITÀ</u>	<u>OBIETTIVI</u>	<u>SEQUENZE</u>
Alunni della scuola elementare o media	Gioco di conoscenza reciproca in due momenti: in coppia e in gruppo classe	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fare domande</li> <li>2. Parafrasare</li> <li>3. Confrontare</li> <li>4. Condividere le idee coi coetanei</li> <li>5. Ascoltare attentamente domande di chiarificazione</li> <li>6. Favorire l'inclusione</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. formazione delle coppie di intervistatori;</li> <li>2. interviste;</li> <li>3. presentazione del compagno intervistato alla classe;</li> <li>4. condivisione delle informazioni ottenute su tutti i compagni in un cartellone unico da compilare tutti insieme</li> </ol>

L'intervista a coppie è una struttura cooperativa adatta a determinare la conoscenza reciproca attraverso la comunicazione verbale, lo scambio e la parafrasi di informazioni, e l'uso di semplici strutture linguistiche, in una fase di transizione particolarmente delicata. È un'attività non prettamente didattica che stimola l'uso della lingua e la formulazione di frasi semplici tipiche della prima comunicazione, che ben si adatta alla fase di accoglienza, quando il neo arrivato conosce solo alcune strutture comunicative della lingua italiana oppure, quando anche non conoscendo ancora la struttura comunicativa della lingua d'apprendimento, è disposto a partecipare con il supporto del mediatore. In questo caso la funzione del mediatore è solo strumentale: si fa veicolo di significati nella conversazione instaurata, garantendo ai compagni d'intendersi senza capirsi. In questo modo l'attività permette di farsi conoscere agli altri e di raccogliere informazioni sui compagni.

L'attività si svolge in tre fasi:

#### 1. Interviste

Si dividono gli alunni della classe in coppie, combinando chi solitamente è seduto lontano e probabilmente parla o si conosce poco. È un'operazione che non va lasciata al caso e che va condotta dall'insegnante o dal mediatore. Si spiega la procedura dell'attività e si lanciano delle domande di esempio o degli argomenti utili ad intervistare il compagno entro il tempo dato: "che letture, che giochi, che cibo, che film, ti piacciono? che musica ascolti? sei bravo in matematica? in italiano? le lingue? sei stato all'estero? ami l'avventura? la natura? cosa fai nel tempo libero? cosa vuoi fare da grande? hai un animale in casa? ecc....". Poi l'intervistato diventerà intervistatore per un tempo equivalente al compagno.

#### 2. Presentazioni

Ogni coppia dispone di qualche minuto per presentarsi. Ciascun componente della coppia deve presentare il compagno alla classe raccontandolo in base alle informazioni raccolte con l'intervista. Tutti i compagni della classe devono prestare attenzione a ciò che sentono perché nella terza fase dovranno utilizzare le informazioni che ricordano.

### 3. Mappa delle conoscenze

Si predispongono (il mediatore la prepara prima) una griglia di nove (circa) riquadri, ognuno dei quali con una domanda che chiede chi tra i compagni intervistati possiede una certa caratteristica, ad es.: chi ama leggere? chi va bene in matematica? chi conosce più lingue? chi è stato all'estero? chi ama la musica? la danza? i video games?... A turno, individualmente o a gruppetti, ogni studente scrive nei riquadri il nome dei compagni che ricordano aver dichiarato qualcuna di queste caratteristiche o preferenze durante le presentazioni. La regola è non scrivere mai il proprio nome ma solo quello dei compagni cercando di ricordare che cosa hanno ascoltato durante le interviste.

#### PASSA LA PALLA

DESTINATARI	ATTIVITÀ	OBIETTIVI	SEQUENZE
Alunni della scuola elementare	Gioco di presentazione dei compagni con una palla o un gomitolo di lana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. imparare i nomi dei compagni</li> <li>2. creare un'atmosfera accogliente</li> <li>3. prestare attenzione</li> <li>4. rispettare il proprio turno</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. In cerchio, chi ha la palla o la cima del gomitolo si presenta dicendo il proprio nome e cosa ama fare, poi passa la palla o il gomitolo a un compagno (lasciando il filo avvolto al dito)</li> <li>2. quando tutti si sono presentati, il neo arrivato deve ripetere i nomi dei compagni passando la palla ad ognuno oppure riavvolgendo all'indietro i gomitolo di lana.</li> </ol>

*Passa la palla* è una struttura adatta a favorire l'aggregazione dei compagni attorno alla figura del nuovo inserito e può essere proposta dall'insegnante ogni mattina per un periodo aggiungendo diverse informazioni, ad esempio: cosa ti piace fare? cosa non ti piace fare? qual è il tuo frutto preferito? ecc. È preferibile utilizzare un gomitolo di lana per fare in modo che tutti i compagni vengano coinvolti a turno nel gioco: solo chi è intervenuto, infatti, sarà "legato" dal gomitolo. Il legame attraverso il filo produce anche l'effetto di rafforzare il sentimento di appartenenza al gruppo.

Oltre che l'insegnamento delle formule di presentazione "io sono Lucia e mi piace disegnare", la struttura della palla/gomitolo di lana può avere anche finalità didattiche, come costruire una storia per sequenze: un bambino inizia una storia e poi lancia la palla ad un compagno chiamandolo per nome. Il compagno prende la palla e continua la storia: "Paolo, continua tu". Su un piano più complesso, "passa la palla" può essere impiegato per ripassare argomenti di studio, ad es. la biografia di un personaggio storico, le fasi di un esperimento di scienze, ecc.

#### OLBET EL SHEMMA' (CAMPANON)

DESTINATARI	ATTIVITÀ	OBIETTIVI	SEQUENZE
Alunni classi elementari	 <p>Gioco di abilità e precisione; esercizio di memoria</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. imparare i nomi dei compagni o parole nuove</li> <li>2. creare un'atmosfera accogliente</li> <li>3. prestare attenzione</li> <li>4. rispettare il proprio turno</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disegnare la griglia del gioco sul pavimento (una croce fatta di rettangoli)</li> <li>2. Scegliere le scritte da inserire</li> <li>3. Definire l'ordine di precedenza</li> </ol>

*Olbet el shemma'* non ha limiti di partecipanti ed è adatto alle prime classi elementari per avviare una relazione fra bambini che non si conoscono e che entrano in contatto attraverso una pratica ludica dalle regole note. La memorizzazione e l'assimilazione di parole o gruppi di parole nuove (i giorni della settimana, i numeri, ecc., scritti dentro i riquadri della griglia disegnata per

terra) avviene attraverso l'espressione corporea e abilità di precisione: i bambini saltano con una o due gambe più volte e lanciano con precisione un piccolo oggetto dentro le caselle tracciate.

Il primo giocatore lancia l'oggetto dentro al primo rettangolo e salta con un solo piede dentro al rettangolo con l'oggetto. Una volta sul punto, dice il nome del giorno della settimana scritto e, senza toccare con le mani per terra, raccoglie l'oggetto e torna all'inizio. Ripete il lancio sul secondo giorno, salta le caselle ripetendo i nomi dei giorni che salta, raccoglie l'oggetto e ritorna alla partenza. Se sbaglia o l'oggetto cade sulle righe il turno passa al compagno. Se questi aveva già giocato, riprende da dove aveva sbagliato. Quando un partecipante raggiunge la casella all'interno della croce (se si stanno imparando i giorni della settimana sarà la Domenica o il giorno equivalente di riposo) e torna alla prima casella (Terra), si impadronisce di una casella scrivendo il proprio nome. Quando tocca a un avversario a lanciare l'oggetto nella casella conquistata deve evitarla saltandola con un piede e allungarsi fino a raccogliere l'oggetto per continuare. Il gioco termina quando vengono conquistate tre caselle. In caso di parità si ricomincia il gioco annullando le vittorie.

## FASE II: INTERMEDIA

Una volta che la conoscenza reciproca è stata avviata, il mediatore supporta il lavoro dell'insegnante nella ricerca di un minimo denominatore comune di competenze che permettano all'alunno di seguire il più possibile le lezioni e allo stesso tempo incentivino il progredire delle relazioni con il gruppo classe.

Un primo passo in questo senso è l'introduzione all'alfabeto e alla pronuncia con un'attività partecipata che esplori per l'alunno il sistema alfabetico e fonetico italiano e quello della lingua di provenienza in maniera contrastiva ma, allo stesso tempo, presenti l'alfabeto e la pronuncia della lingua straniera al gruppo classe, mettendo in evidenza specialmente:

- Le affinità: grafemi che hanno lo stesso suono in tutti e due gli alfabeti;
- Le difformità: grafemi che hanno suoni diversi in tutti e due gli alfabeti; grafemi non presenti in entrambi i sistemi, ma a cui corrisponde lo stesso suono in tutte e due le lingue, ad es.: /k / in italiano non ha realizzazione grafica, ma esiste come suono
- Le diversità: grafemi presenti soltanto in uno degli alfabeti

## Attività proposte in questa fase

### CORRELAZIONE FONETICA

DESTINATARI	ATTIVITÀ	OBIETTIVI	SEQUENZE
Alunni della scuola elementare e media	Correlazione linguistico-fonetica tra lingua del neo arrivato e l'italiano	Avvicinamento all'articolazione fonetica italiana attraverso la scrittura fonetica con caratteri o combinazioni di lettere che riproducano i suoni delle parole italiane	⇒ Individuazione di parole fondamentali ⇒ Scrittura con caratteri o combinazioni di lettere equivalenti a suoni italiani nella lingua del neo arrivato ⇒ Lettura e correzione della pronuncia

L'attività può partire dalla scrittura sul quaderno dei sistemi alfabetici a confronto e continuare con la scrittura di alcune parole di prima necessità o dei nomi di tutti i componenti della classe in entrambe le versioni. A turno, i compagni rappresentano alla lavagna un vocabolo d'uso quotidiano e ne scrivono il nome in italiano. L'alunno neo arrivato impara il nome della figura in italiano e scrive l'equivalente nella propria lingua. Tutti ricopiano sul quaderno (v. fiore più sotto).

Così inteso, il lavoro sull'alfabeto, è l'anticipazione di un approfondimento sulla lingua che sarà condotto in un secondo momento.

In questa prima fase il mediatore si limita a soffermare l'attenzione del neo arrivato e a sensibilizzare i compagni su due punti: le possibili difficoltà che incontreranno nella comunicazione orale fra loro dovute alla pronuncia di suoni rappresentati diversamente nelle due lingue; il tempo

necessario al progresso di apprendimento dell'italiano dell'alunno immigrato, causato da un inevitabile, quanto transitorio, periodo di interferenza fra le lingue.

### L'alfabeto arabo

*Diamo alcune precisazioni sulla pronuncia delle singole lettere della lingua araba, ricorrendo ad altre lingue laddove non sia possibile trovare in italiano un suono equivalente.*

أ	diventa a, i, u, a seconda della posizione della hamza rispetto alla barra verticale
ب	corrisponde al suono della lettera b
ت	corrisponde al suono della lettera t
ث	si pronuncia come th inglese in thing
ج	si pronuncia come la g dolce (giallo, giovedì)
ح	si pronuncia fortemente aspirata, simile alla c tra vocali in toscana (la casa)
خ	si pronuncia come la "jota" spagnola (José) o come la ch tedesca (nacht)
د	corrisponde al suono della lettera d
ذ	si pronuncia come la th dolce inglese (the, this)
ر	corrisponde al suono della lettera r
ز	corrisponde al suono della lettera s sonora (riso, cosa)
س	corrisponde al suono della lettera s sorda (sigaretta, asta)

لوكس  
وب يب  
اباب  
ن رجنب

Scuola  
Bimbo  
Papà  
Buon giorno



TABELLA LETTERE E SUONI TURCO/ITALIANO	
TURCO	ITALIANO
Ç	ça - çe - çi - ço - çu <b>cia - (cie / ce) - ci - cio - ciu</b>
C	ca - ce - ci - co - cu <b>gia - ge - gi - gio - giu</b>
G	ga - ge - gi - go - gu <b>ga - ghe - ghi - go - gu</b>
K	ka - ke - ki - ko - ku <b>ca - che - chi - co - cu</b>
Ş	şa - şe - şı - şo - şu <b>scia - (sce/scie) - sci - scio - sciu</b>
<b>Attenzione:</b> BAGNO (BANYO) Il suono GN in turco non c'è. Vi si avvicina il suono NY.  FOGLIO (FOLYO) Il suono GLI in turco non c'è. Vi si avvicina il suono LY.	
ALFABETO TURCO: A B C Ç D E F G Ğ H İ J K L M N O Ö P R S Ş T U Ü V Y Z	
ALFABETO ITALIANO: A B C D E F G H I L M N O P Q R S T U V Z	

### ELEMENTI DI FONETICA (pag.1)

- L'alfabeto bangla è composto di 11 vocali e 30 consonanti.
- Per ogni consonante non aspirata, ne esiste una aspirata
- Ogni lettera racchiude al suo interno il suono inerente "o"
- L'accento in genere cade sulla prima sillaba

Vowels	অ	আ	ই	ঈ	উ
	a	aa	i	ee	u
	ক	খ	গ	ঘ	ঙ
Sibilants	ক	খ	গ	ঘ	ঙ
	k	kh	g	gh	ng
Palatals	চ	ছ	জ	ঝ	ঞ
	ch	chh	j	jh	n
Coronals	ট	ঠ	ড	ঢ	ণ
	t	th	d	dth	n
Dentals	ত	থ	দ	ধ	ন
	t'	th	tho	the	N

## IL VOCABOLARIO

DESTINATARI	ATTIVITÀ	OBIETTIVI	SEQUENZE
Alunni della scuola elementare	Costruzione di un dizionario multilingue	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Favorire la collaborazione e solidarietà.</li> <li>2. Imparare l'uso del dizionario.</li> <li>3. Ampliare le conoscenze linguistiche</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assegnare un foglio e una lettera dell'alfabeto ad alunno</li> <li>2. individuare le parole quotidiane di uso più comune e illustrarle</li> <li>3. scrivere accanto al disegno le parole nelle lingue presenti nella classe</li> <li>4. raccogliere le parole illustrate e costruire un libretto</li> <li>5. dare copia del libretto a ciascun bambino (tenendo l'originale per il neo arrivato)</li> </ol>

Quando l'obiettivo è quello di produrre un avvicinamento al linguaggio verbale, una delle strategie impiegate dai mediatori, valida per tutte le classi del ciclo elementare, è produrre un mini dizionario tematico illustrato dei termini comuni e di uso quotidiano: cibi, capi d'abbigliamento, parti del corpo, corredo scolastico, oggettistica della classe e dell'edificio scolastico, ecc.

Con la classe si individuano, seguendo l'ordine alfabetico, le parole necessarie e si distribuiscono le parole selezionate fra tutti i compagni. Ciascuno ha il compito di illustrare un certo numero di parole disegnandole verticalmente uno sopra l'altro nella metà sinistra del foglio; nella metà destra, in corrispondenza delle figure si scrive il nome dell'oggetto in più lingue: in italiano, nella lingua del neo arrivato, in inglese e nelle altre lingue eventualmente presenti in classe.



Per le classi che cominciano ad affrontare i verbi, la stessa attività può diventare più complessa con la produzione di un libro illustrato dei verbi. In questo caso, la classe seleziona le azioni più abituali e frequenti nel quotidiano, a scuola, a casa, in strada, al parco, ecc.; nuovamente ciascuno illustra uno o più verbi con un disegno nella metà superiore del foglio. Nella metà inferiore della pagina si formano tre colonne in cui saranno scritti i tempi più comuni nella lingua orale italiana: l presente, il passato prossimo e il futuro.



Per le classi quarte e quinte delle elementari e per le scuole medie, dove il linguaggio dello studio diventa più tecnico e specialistico, i dizionari possono essere monotematici plurilingui (italiano, lingua del neo arrivato, prima, ed eventualmente anche seconda, lingua straniera studiata nella sezione, altre lingue possibili presenti nel gruppo classe) e afferenti a ciascuna disciplina: matematica, storia, geografia, scienze, ecc. L'intero gruppo classe è chiamato a individuare i termini utili, necessari e ricorrenti per ciascuna materia e a spiegarli. Mentre gli studenti del gruppo classe ripassano le proprie conoscenze, in questa attività l'insegnante ha l'occasione di verificare da un lato le conoscenze dei compagni mentre spiegano i concetti acquisiti, e spiegare, dall'altro, la terminologia settoriale in forma quasi individualizzata al neo arrivato. Il prodotto finale può essere "pubblicato" sotto forma di cartellone o libretto e costituire sia materiale di supporto per i neo inseriti ad uso personale, sia verifica complessiva per il resto della classe.

Il dizionario plurilingue illustrato, il libro dei verbi ed i dizionari monotematici plurilingui sono dei veri e propri strumenti didattici che costituiscono un aiuto per l'insegnante, per il neo arrivato e per l'intera classe nell'approfondimento tanto della comunicazione quanto dell'apprendimento. Potranno in seguito essere integrati e aggiornati con nuove informazioni o con altre lingue che si presenteranno in classe.

### FASE III: FINALE SENSIBILIZZAZIONE<sup>7</sup>

Considerando una scansione settimanale degli interventi, quando si giunge alla fase finale è trascorso in media un mese dal primo incontro, l'alunno dovrebbe aver raggiunto un minimo grado di autonomia e dovrebbe aver instaurato relazioni di gioco e di confidenza con almeno uno o due compagni.

La sensibilizzazione è il momento in cui promuovere e consolidare l'inserimento sociale dell'alunno neo arrivato nella vita della classe: è l'occasione per aiutarlo a passare da una posizione di marginalità a protagonista.

Concludere il percorso di mediazione con un intervento di sensibilizzazione, significa lasciare il segno, dare l'opportunità all'insegnante di riprendere alcune tematiche con la classe facendo riflettere i compagni sulla condizione dell'essere stranieri.

Andando oltre il solo momento di sensibilizzazione, attuare questo tipo di percorsi entro unità didattiche programmate, indipendentemente dalla presenza di neo arrivati in classe, predispone i ragazzi all'accoglienza di altri alunni stranieri che possono arrivare in ogni momento dell'anno e con i quali è fondamentale costruire relazioni positive.

<sup>7</sup> Ha collaborato estensivamente a questo paragrafo Vesna Jarić.

La sensibilizzazione rappresenta uno dei momenti più complessi e significativi dell'intervento di mediazione linguistico culturale. Non potendo dare un modello universalmente valido va progettata di volta in volta e da caso a caso, poiché le variabili che determinano gli obiettivi, i metodi e i contenuti dell'intervento sono molte: l'ordine e il grado della scuola, l'età degli studenti, la composizione della classe e le dinamiche interne di interazione sociale, l'avvenuto o meno inserimento sociale dello studente nella vita della classe, la percezione e il grado di apertura verso l'altro, il programma scolastico, specie se si intende inserire l'intervento all'interno dei contenuti sui quali la classe sta lavorando.

La sensibilizzazione si costruisce concentrando l'attenzione su una serie di aspetti del contesto più generale:

- Aspetti sociali – come viene percepito lo studente straniero dalla classe, le eventuali difficoltà relazionali tra gli studenti, il grado di integrazione, ecc.
- Aspetti culturali – il rapporto tra le diversità, relativismo culturale, l'emersione degli aspetti accomunanti, la dimensione delle somiglianze e delle differenze, ecc.
- Aspetti educativi – la trasmissione di nozioni su un determinato paese (geografia, storia, arte ecc.).
- Aspetti interculturali – stimolo al pensiero del reciproco arricchimento nell'incontro con l'altro.

Il mediatore deve scegliere con cura e prudenza il momento in cui svolgere la sensibilizzazione tenendo in considerazione diversi fattori come l'età e il carattere dello studente, il suo grado di apertura, il punto in cui è arrivata la relazione di fiducia con il mediatore, e nei confronti dell'istituzione scolastica, il desiderio di far parte della vita sociale della classe, la composizione del gruppo classe.

Un metodo rassicurante per mediatore e studente è preparare insieme ciò che si andrà a esporre alla classe, offrendo a entrambi l'occasione di approfondire la relazione, di raccontare l'un l'altro del paese d'origine che si conosce e che cosa si ritiene importante trasmettere, o omettere, ai compagni di classe. Con la narrazione e la rievocazione delle memorie del proprio paese, può realizzarsi un sostegno linguistico e psicologico, che si attua attraverso un processo di rielaborazione guidata delle esperienze passate e di ri-costruzione della propria identità nel nuovo contesto socio-culturale: nel pensare che cosa presentare di me stesso ri-penso me stesso.

Se è difficilmente determinabile "che cosa" fare, sono tuttavia individuabili alcune linee guida sugli obiettivi da raggiungere:

1. promuovere e consolidare l'inserimento sociale dello studente straniero nella vita della classe
2. introdurre cognizioni su culture, tradizioni, usi e costumi degli altri paesi
3. de-costruire le immagini stereotipate dell'altro
4. mettere in risalto aspetti accomunanti e somiglianze
5. favorire la percezione positiva delle diversità come elemento arricchente
6. sollecitare l'interesse e la curiosità per la ricerca e l'allargamento dei propri orizzonti

e sui metodi per "sensibilizzare":

- *preparazione dell'intervento assieme allo studente.*  
Può essere protratto a più di un incontro a seconda delle esigenze e degli obiettivi che si vogliono raggiungere nel lavoro. È un'occasione per stimolarlo ad addentrarsi in un processo di ri-costruzione della propria identità nel nuovo contesto socio-culturale, rappacificare il passato con il presente attraverso l'approccio narrativo e la rielaborazione del proprio vissuto.
- *coinvolgere l'insegnante nel processo di preparazione dell'intervento.*  
Condividere gli obiettivi con l'insegnante è premessa indispensabile per assicurare la continuità del lavoro anche dopo l'intervento del mediatore: se la presenza del mediatore in classe è momentanea, introduce punti di vista diversi e questioni che possono stimolare un lavoro di educazione interculturale estensibile.
- *introdurre la pratica del decentramento.*

L'esercizio di mettersi nei panni degli altri può essere praticato aprendo l'intervento nella lingua dello studente per creare uno sconcerto iniziale e capire le difficoltà di uno studente straniero in un ambiente nuovo di cui non conosce la lingua.

- *far esporre allo studente straniero i contenuti dell'intervento e lavorare con le immagini.*  
Narrare fiabe e racconti, descrivere un giorno comune nel proprio paese facendosi interprete e mediatore per la classe, è una strategia che rafforza l'autostima dello studente neo arrivato, valorizzandone e facendone emergere conoscenze e competenze scolastiche ed extra-scolastiche. Il riscontro visivo offre in più la possibilità di uscire dal piano dell'immaginazione e avvicinare concretamente l'argomento trattato.
- *aprire lo spazio per il confronto e stimolare la rielaborazione dei contenuti trasmessi.*  
Confrontarsi è una strategia che evita di lasciare emozioni e domande in sospeso, mentre la produzione di materiali che possano rimanere (disegni, racconti, cartelloni) danno la possibilità di capire come è stato recepito e rielaborato il messaggio, creando lo spazio per eventuali "correzioni".

## Attività proposte in questa fase

### INTERVISTA

DESTINATARI	ATTIVITÀ	OBIETTIVI	SEQUENZE
Alunni scuola media	Intervista scritta al nuovo compagno	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stimolare la curiosità</li> <li>2. Dare spazio per esprimersi e raccontarsi</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ I ragazzi preparano in anticipo una serie di domande (altre potranno sorgere durante l'intervista)</li> <li>⇒ Le risposte vengono scritte dal vivo.</li> <li>⇒ Si produce un cartellone con tutte le domande e le risposte, corredate con foto portate dal ragazzo, o foto del suo paese trovate su internet</li> </ul>

### FAVOLE

DESTINATARI	ATTIVITÀ	OBIETTIVI	SEQUENZE
Alunni scuola elementare	Raccontare una favola tradizionale in lingua madre e in lingua italiana costruendo l'ambientazione con immagini fotografiche e disegni	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stimolare la curiosità del gruppo classe per le tradizioni del paese di provenienza del nuovo compagno</li> <li>2. stimolare la creatività</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. esposizione in lingua</li> <li>2. esplicitazione delle sensazioni provate</li> <li>3. traduzione del racconto in italiano e verifica del grado e della modalità di corrispondenza fra i contenuti</li> <li>4. produzione di immagini del racconto e di eventuali "finali" personalizzati</li> </ol>

DESTINATARI	ATTIVITÀ	OBIETTIVI	SEQUENZE
Alunni scuole elementari	Produrre un cartellone o un libretto con illustrazione e breve testo di una fiaba	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Favorire la collaborazione</li> <li>2. Mettersi nei panni dell'altro</li> <li>3. Conoscere diverse espressioni narrative</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Il bambino neo arrivato legge la fiaba in lingua.</li> <li>⇒ La mediatrice ogni tanto traduce in italiano.</li> <li>⇒ Finita la lettura si parla della storia per consolidarne i particolari nella memoria ed evidenziarne la morale.</li> <li>⇒ Si divide la storia in tante scene quanti sono i bambini e si assegnano per sorteggio le scene</li> <li>⇒ Ciascuno illustra la propria scena e la correda di una breve descrizione sia in italiano che in lingua.</li> <li>⇒ Le scene vengono raccolte e incollate in sequenze su un cartellone oppure si produce un libretto</li> </ul>

DESTINATARI	ATTIVITÀ	OBIETTIVI	SEQUENZE
Alunni scuole elementari e primo anno della scuola media	Raccontare una fiaba o poesia con morale	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumentare conoscenze geografiche e culturali</li> <li>2. stare in gruppo</li> <li>3. imparare parole nuove in italiano e integrarsi con gli altri</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Presentazioni reciproche</li> <li>⇒ Spiegazione dell'attività</li> <li>⇒ Lettura della fiaba e illustrazione dei materiali portati dalla mediatrice (libri, foto, bandiera, musica, ecc)</li> <li>⇒ Rappresentazione della storia raccontata in gruppi attraverso disegni</li> <li>⇒ Scambio con la mediatrice e con il neo compagno per chiarire e soddisfare curiosità.</li> </ul>
			

## NINNE NANNE E FILASTROCCHIE

DESTINATARI	ATTIVITÀ	OBIETTIVI	SEQUENZE
Alunni scuola materna	Animazione: "Ninna nanna" mimata in lingua. I bambini imparano prima i gesti, poi le parole	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Imparare una ninna nanna o una filastrocca in lingua</li> <li>2. Avvicinare altre forme di espressione.</li> <li>3. Percepire affinità e valutare le differenze come elementi che arricchiscono la fantasia e le possibilità di gioco.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tutti i bambini disposti a semicerchio con le gambe allungate; la mediatrice si siede a terra dove il cerchio è aperto</li> <li>2. Sui piedi si poggia un cuscinone: un bambino volontario viene preso in braccio sistemato con la testa sul cuscinone e il corpo sdraiato sulle gambe della mediatrice, che gli tiene le mani e lo guarda cominciando a dondolarsi destra-sinistra-destra, cantando la ninna nanna.</li> <li>3. Tutti i bambini a turno provano la ninna nanna.</li> <li>4. Tutti i bambini illustrano l'esperienza fatta.</li> </ol>
			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La mediatrice canta la filastrocca accompagnandola con il mimo.</li> <li>2. Si chiede ai bambini cosa hanno capito dell'argomento dai gesti, si confronta e si racconta il tema della filastrocca.</li> <li>3. Adattate le parole in italiano si canta sia in lingua che in italiano, mimando tutti insieme.</li> <li>4. Si ripete qualche volta</li> <li>5. Si illustra l'argomento della filastrocca.</li> <li>5. Si stimolano i bambini a provare ad insegnarsi a vicenda la filastrocca, in lingua e in italiano</li> </ol>

## ILLUSTRAZIONI DEL PAESE

DESTINATARI	ATTIVITÀ	OBIETTIVI	SEQUENZE
Alunni scuola elementare	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Parlare del paese d'origine, della scuola del bambino con le diversità che ha trovato in Italia</li> <li>2. Parlare di alfabeti, lettere e sistemi di scrittura diversi insegnare qualche parola in lingua alla classe</li> </ol>	Instaurare una buona relazione con la classe	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Parlare del paese d'origine, far conoscere una nuova cultura.</li> <li>2. Raccontare una favola tradizionale o far vedere un breve documentario che riguarda il paese.</li> </ol>

DESTINATARI	ATTIVITÀ	OBIETTIVI	SEQUENZE
Alunni della scuola elementare e media	Ricostruzione dell'identità dello studente nel nuovo contesto socio culturale attraverso il confronto fra culture (spazio alle somiglianze). Coinvolgimento dell'insegnante nel trasmettere una percezione positiva delle diversità	Instaurare una buona relazione tra i compagni e conoscere meglio una altro paese	<p>⇒ Informazioni generali sul paese partendo dalla mappa geografica: lingua e alfabeto, festività, religione, alimentazione, giochi</p> <p>⇒ Funzionamento della scuola (materie, ore di lezione, sistema di valutazione)</p>

## SENSIBILIZZAZIONE A TRADIZIONI E AMBIENTI

Quando si presenta il caso di dover intervenire con una sensibilizzazione in una situazione classe in cui sono presenti studenti di varie provenienze ma non alunni neo arrivati, il lavoro va centrato su argomenti precisi da trattare in maniera trasversale spaziando fra diverse tradizioni culturali. Non trattandosi più di un intervento finalizzato a favorire il primo inserimento scolastico, mediatore e insegnanti si ritrovano necessariamente a doverne ripensare le modalità: se la mediazione non c'è stata al primo inserimento, probabilmente il vissuto degli alunni è rimasto inespresso e sia gli insegnanti che la classe non hanno avuto modo di dividerlo, lasciando una, poche o molte sensazioni sospese o malintesi non chiariti. In questo stadio probabilmente la lingua non è più un ostacolo ma difficoltà residue sono superabili con una comunicazione facilitata che

permetta di far scegliere direttamente agli studenti il campo di interesse più stimolante per l'attività: feste, giochi, cibi, fiabe, poesie, musiche del mondo, per gli alunni delle scuole elementari, cinema, musica e belle arti, per le scuole medie. L'invito all'attivazione dei genitori a procurare informazioni o materiali utili all'intervento e alla partecipazione diretta in classe con letture in lingua, canti, ecc può avere risvolti positivi e potenziati. Così pensata, infatti, la sensibilizzazione crea un coinvolgimento su più piani: quello genitoriale, quello degli alunni cui si assegna un compito di ricerca rispetto all'argomento trattato, quello dei mediatori delle varie nazionalità presenti nelle classi convocati ad affiancare la preparazione dell'attività.

Alcune proposte:

1. Poesie del mondo - una raccolta di poesie della letteratura o della cultura popolare di paesi rappresentati, e non, in classe. Si presentano le poesie in lingua e in italiano, individuando i paesi da cui provengono sull'atlante. Ciascuno ne recita una tradotta in italiano. Infine si produce un cartellone o un libretto per ogni studente.
2. Giro del mondo tra cibi ed animali - ogni bambino prepara un disegno del cibo e del suo animale preferito. Le mamme scrivono la ricetta in lingua. Si indica sulla cartina geografica dove si trovano gli animali e che cosa si mangia nei vari paesi.



## VIAGGIO IMMAGINARIO

DESTINATARI	ATTIVITÀ	OBIETTIVI	SEQUENZE
Alunni scuole elementari	Costruzione fantastica di un viaggio nel paese dell'alunno inserito Ipotizzare e inventare, attraverso le carte geografiche e altri supporti informativi, un percorso in un altro stato	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Migliorare la conoscenza degli altri paesi</li> <li>2. Aumentare le conoscenze delle dinamiche sociali presenti in altri paesi</li> <li>3. Leggere e comprendere le carte geografiche</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visione cassette</li> <li>2. Stesura diario di bordo</li> </ol>

## CIBI TIPICI

<u>DESTINATARI</u>	<u>ATTIVITÀ</u>	<u>OBIETTIVI</u>	<u>SEQUENZE</u>
Alunni scuola elementare	Laboratorio per comprendere l'estensione e il radicamento di tradizioni e usanze che accomunano più aree geografiche.	Spiegare il legame tra ospitalità / offerta di cibo e costruzione di relazione tra culture	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. spiegazione attività e indagine sulla conoscenza della preparazione del pane e del tè</li> <li>2. definizione prodotti e materiali necessari; osservazione e contatto ingredienti e strumenti</li> <li>3. preparazione impasto</li> <li>4. osservazioni su lievitazione e cottura</li> <li>5. preparazione e consumazione tè secondo tradizione del paese di provenienza</li> <li>6. racconti di favole che si legano ai due prodotti realizzati: Il pane e il tè nelle tradizioni del mediterraneo</li> <li>7. Osservazioni finali</li> </ol>

<u>DESTINATARI</u>	<u>ATTIVITÀ</u>	<u>OBIETTIVI</u>	<u>SEQUENZE</u>
Alunni della scuola superiore con indirizzo alberghiero	Presentazione della cucina di un paese straniero e produzione di piatti tipici, ad es. il riso al vapore – caldereta della cucina filippina	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ampliare la conoscenza di diversi tipi di cucina orientale</li> <li>2. Conoscere spezie e ingredienti</li> <li>3. Facilitare il lavoro di gruppo e l'inserimento dell'alunno straniero</li> <li>4. Conoscere tecniche nuove di cucina e sperimentare nuovi sapori</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentazione della storia del paese d'origine con l'aiuto dell'alunno e supporti: mappa, fotografie, disegni diapositive, ecc</li> <li>2. Introduzione della cucina, discussione sui piatti tipici da produrre</li> <li>3. istruzioni sulla preparazione e spiegazione della procedura. Durante l'attività, conoscenza degli ingredienti e dei materiali da impiegare</li> <li>4. creazione del piatto, osservazione della cottura e degustazione</li> <li>5. suggerimenti e commenti sull'attività svolta</li> </ol>

## MUSICA E STRUMENTI ETNICI

<u>DESTINATARI</u>	<u>ATTIVITÀ</u>	<u>OBIETTIVI</u>	<u>SEQUENZE</u>
Alunni della scuola media	Fare esperienze musicali di altri paesi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Avvicinare a ritmi e sonorità non usuali</li> <li>2. Acquisire competenze storico/tecniche sulla musica e gli strumenti di altri paesi</li> <li>3. Consolidare l'attività di gruppo</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. indagine sulla conoscenza e sull'esperienza della musica del paese in questione.</li> <li>2. illustrazione di alcuni stili musicali e loro collocazione geografica.</li> <li>3. Ascolto accompagnato .</li> <li>4. Utilizzo di alcuni strumenti musicali.</li> <li>5. Produzione di fraseggi con strumenti a percussione</li> </ol>

## ARTIGIANATO

<u>DESTINATARI</u>	<u>ATTIVITÀ</u>	<u>OBIETTIVI</u>	<u>SEQUENZE</u>
Alunni scuola materna ed elementare	Presentazione oggetti arte popolare del paese di provenienza	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Arricchire il bagaglio di sapere facendo conoscere le tradizioni popolari del paese di provenienza del compagno inserito</li> <li>2. Stimolare la curiosità avvicinando e confrontando la vita rurale dell'Italia e dei paesi rappresentati da tutti gli alunni stranieri in classe</li> <li>3. creare un legame fra il neo arrivato e gli altri compagni stranieri in classe</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Illustrazione attività</li> <li>2. esperienza visiva e tattile di oggetti tradizionali artigianali</li> <li>3. Racconto di usanze popolari e ascolto di motivi musicali collegati agli oggetti ed ai costumi tradizionali</li> <li>4. Riproduzione attraverso il disegno di quanto più ha colpito l'immaginazione</li> <li>5. scambio di opinioni e idee suscitate da questa presentazione</li> </ol>
			

## STORIE MITI E RACCONTI LEGGENDARI

<u>DESTINATARI</u>	<u>ATTIVITÀ</u>	<u>OBIETTIVI</u>	<u>SEQUENZE</u>
Alunni della scuola media	Esercizio di ascolto attivo e di presentazione di immagini che soddisfa la curiosità dei ragazzi facendo incontrare la loro fantasia la veridicità della crudeltà dei fatti storici raccontati.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Chiarire, attraverso eventi e figure storiche reali e documentabili, misteri e leggende ancora oggi inspiegabili</li><li>2. coinvolgere i ragazzi a situazioni che vanno oltre alla realtà e che hanno nelle tradizioni storiche miti e contenuti</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Indagine conoscitiva sulle conoscenze in possesso della classe di un certo personaggio storico</li><li>2. Presentazioni di immagini e documenti del personaggio accompagnate dal racconto storico e leggendario</li><li>3. Spiegazione del processo per cui la realtà si trasforma in finzione (ad es. come Vlad Tepeş personaggio storico diventa Dracula il Vampiro)</li><li>4. Dialogo finale e impressioni personali sull'argomento trattato.</li></ol>

Nelle linee essenziali, l'illustrazione dell'artigianato di un paese e l'analisi della biografia di un personaggio storico mitizzato si prestano ad approfondimenti in tutti gli ordini di scuola. Nell'esempio dato, la spiegazione di come nascono i miti e i personaggi storici leggendari viene proposta a studenti delle medie su un livello quasi popolare-folclorico facendo leva sulla curiosità degli studenti, suscettibile di fronte alla componente misteriosa dell'episodio storico, magari condita da elementi fantastici connessi con interpretazioni cinematografiche e letterarie. L'esperienza sull'artigianato, invece, fa esperire ai bambini delle elementari significati legati ai cinque sensi.

Tuttavia, a seconda del grado di complessità delle informazioni che si intendono trasmettere al gruppo classe, e dello spessore di quelle in possesso dello studente da inserire, sono attività che ben si adattano ad essere integrate nel programma delle materie afferenti alle discipline sociali nelle scuole medie e superiori. Partendo dalle biografie di personaggi storici si affrontano tematiche spinose legate a ruoli e personalità dominanti complesse appartenute a periodi storici più o meno estesi, antichi e contemporanei, in regimi, governi e paesi che possono essere confrontati fra loro attraverso parallelismi, avviando la classe allo studio analitico di fatti storici e del modo di interpretare o scrivere la storia in quanto disciplina. Allo stesso modo, partendo dalla presentazione di prodotti artigianali e di costumi tradizionali, avvalendosi di racconti di vita personale legati a fatti storici documentati e documentabili, si possono indagare risvolti recenti o passati nella vita e nella cultura popolare di altri paesi, favorendo la comprensione della natura e sviluppo di diversi modelli sociali, economici e culturali. Attraverso l'analisi di interi sistemi con l'obiettivo di conoscere da chi ci ha vissuto, verità non sempre presenti nei testi scolastici e accessibili probabilmente solo nell'ambito dello studio accademico si favorisce, tra l'altro la formazione della capacità di confronto.

Quando il lavoro in classe si presta a sviluppi di studio comparativi, è necessario pensare alla tempistica dell'intervento di sensibilizzazione prevedendo la possibilità di suddividerlo in più incontri per poter sviluppare le tematiche in modo adeguato e non superficiale, e di occupare lo spazio di più lezioni in maniera interdisciplinare, cosa possibile solo attraverso un coordinamento con i docenti delle materie interessate (storia, economia, diritto, geografia).

# INTERVENTO DI MEDIAZIONE NELLE SCUOLE SECONDARIE DI SECONDO GRADO<sup>8</sup>

Vesna Jarić

## DIVERSE ANGOLAZIONI

L'arrivo di uno studente straniero apre una serie di questioni che trasformano il contesto ordinario e quotidiano della classe in cui si inserisce.

L'approccio e il lavoro del mediatore linguistico culturale si distingue e non si sovrappone al lavoro di altri professionisti della scuola in quanto ha l'obiettivo di coniugare e mettere in gioco le diverse abilità professionali e personali che incontra tenendo conto della complessità del fenomeno migratorio.

L'ascolto delle problematiche sono per il mediatore il punto di partenza su cui sviluppare ogni progetto di intervento. Per questo diventa fondamentale porre l'attenzione sui diversi piani che interagiscono a vario livello nella classe: studente neo arrivato, compagni, corpo docente, famiglia.

### 1. GLI STUDENTI STRANIERI

Contrariamente agli insegnanti, preoccupati che lo studente non riesca a seguire i contenuti delle lezioni per la mancata conoscenza della lingua italiana, i ragazzi stranieri mettono in primo piano alcune problematiche di ordine psico-socio-relazionale.

Normalmente nei ragazzi adolescenti alcune percezioni si assottigliano e il riconoscimento all'interno del gruppo dei pari diventa fondamentale per la serenità psicologica e preludio di un buon processo di apprendimento. La lontananza linguistica, diventa secondaria rispetto al timore dell'esclusione sociale: spesso il disagio causato dalla consapevolezza della propria diversità sul piano sia materiale che quotidiano viene fortemente espresso e vissuto come presupposto di emarginazione. Se da un lato ci può essere uno stimolo al miglioramento, dall'altro la percezione della propria diversità può risultare accentuata e impedire l'inserimento.

Il più delle volte la condivisione dei problemi legati alla migrazione (rilascio o rinnovo di permesso di soggiorno, integrazione del reddito della famiglia con "lavoretti occasionali" durante i weekend, difficoltà di ricongiungimento con altri membri della famiglia, ecc) pesa sui ragazzi assieme alle esperienze di vita pregresse, a volte radicalmente diverse dalle esperienze dei coetanei italiani (es. contesti di guerra, povertà, convivenza con una famiglia allargata, provenienza da un'area rurale piuttosto che altamente urbanizzata, ecc.) contribuendo a creare sentimenti di oppressione e atteggiamenti di chiusura che possono portare a sofferenza, ansia, depressione.

I ragazzi spesso distinguono fra il "prima" e "dopo" migrazione, facendo intendere come considerino le esperienze nel paese d'origine e quelle in Italia due vite separate prive di un nesso logico coerente. La difficoltà di raccontare e di raccontarsi aggrava la sensazione di disorientamento e solitudine che possono sfociare nel ritiro o nell'abbandono scolastico, se non anche concludersi con il ritorno al paese d'origine.

Per quanto il margine di intervento in questo ambito sia ampio, una parte dell'inserimento dipende strettamente dal carattere del ragazzo e dalle sue relazioni familiari.

Le variabili che riguardano la famiglia, infatti determinano la definizione dei tempi e modalità d'inserimento scolastico, per questo è importante conoscerne la storia, il progetto migratorio e capire in che fase si trova al momento dell'intervento in modo da calibrarne l'impostazione.

Non va sottovalutato il fatto che alcuni genitori, specie quelli che vivono un "declassamento" professionale o sociale in seguito alla migrazione, investono nello studio dei propri figli aspettative e risorse nella speranza di un riscatto sociale, fatto di cui non di rado i

<sup>8</sup> Materiale tratto dall'esperienza del gruppo di lavoro dei mediatori: Kanije Dzeladin Vjollca Hasaj Vesna Jarić Pilar Sanchez; coordinatrice: Vesna Jarić.

ragazzi sono coscienti e di cui sentono il peso. Nemmeno il timore da parte dei genitori dell'italianizzazione dei figli e della perdita dell'identità legata al paese d'origine va sottovalutato. I ragazzi infatti vivono spesso la tensione tra il desiderio di riconoscimento e di integrazione nel gruppo dei coetanei e il rispetto delle richieste della famiglia, che può sfociare nella sensazione di fallimento sia in un tentativo che nell'altro.

Oltre ai problemi appena delineati, agli studenti stranieri neo-arrivati viene chiesto di superare velocemente la non conoscenza della lingua italiana per assumere un ruolo attivo nella vita scolastica e apprendere nozioni, ponendo una serie di problematiche oggettive legate allo studio, all'apprendimento e ai canali di trasmissione del sapere.

Va sottolineato, poiché spesso si tende a minimizzare il processo una volta che lo studente straniero comincia ad esprimersi in maniera fluida, che mentre l'acquisizione della lingua colloquiale della comunicazione orale avviene in genere entro pochi mesi, i tempi di acquisizione della lingua dello studio sono più lunghi e possono variare, secondo diverse ricerche, da 4 a 7 anni, tenendo conto della lingua madre, dell'età dello studente, dell'impegno e del grado di applicazione.

Nel periodo di inserimento alla scuola superiore oltre a dover imparare ad esprimersi in una lingua sconosciuta, i ragazzi devono affrontare una serie di nuovi ed elevati contenuti nozionistici che comportano, al di là di nuovi concetti da assimilare, l'uso di una terminologia specialistica e abbondanza di lessico. Inoltre, quando alcuni concetti sono già acquisiti dal percorso scolastico pregresso è necessario adoperare strategie di comparazione e parallelismi.

Superare il primo anno di inserimento nella scuola superiore richiede quindi agli adolescenti stranieri grandi sforzi ed enorme volontà e viene vissuto come una lotta quotidiana sia in termini di studio che di relazione con i coetanei, appesantita dall'implicita responsabilità verso le aspettative e l'investimento di una famiglia che il più delle volte ignora le difficoltà da affrontare.

Il momento di maggiore fragilità è, tuttavia, la valutazione di fine anno che spesso impone ai ragazzi i criteri di valutazione comuni a tutti gli alunni. È evidente in partenza che gli studenti stranieri neo-arrivati risulteranno deficitari rispetto ai compagni di classe e che gli esiti della valutazione costituiranno un elemento di scoraggiamento piuttosto che di incoraggiamento a migliorare, lasciando ai ragazzi la percezione che gli sforzi del primo inserimento non vengano riconosciuti. Diventa comprensibile allora il senso di frustrazione rilevato da alcuni ragazzi seguiti, e lo è in maniera ancor più evidente per quei ragazzi che nel paese d'origine erano abituati a conseguire buoni voti.

## 2. GLI INSEGNANTI

All'interno di un sistema di trasmissione del sapere verticale basato prevalentemente sullo scambio verbale, gli insegnanti rilevano un forte disagio nell'incontro con gli alunni stranieri dovuto alla mancanza del principale veicolo comunicativo – la lingua.

Nella scuola secondaria, la lingua rappresenta non solo uno strumento necessario ma anche l'unico veicolo di interazione sociale e di apprendimento. I docenti spesso si dicono "disarmati" di fronte allo studente straniero in relazione alla mancanza degli strumenti di lettura dei bisogni e delle difficoltà che questi devono affrontare.

Sorgono poi comunemente una serie di questioni centrate sulla pratica di gestione della classe. Rispetto alla gestione quotidiana e ai cambiamenti che l'arrivo di uno studente straniero introduce, rilevano una generale difficoltà a ritagliare il tempo necessario per seguire i nuovi alunni in maniera approfondita ed elaborare un percorso individualizzato, seppur previsto dalla normativa italiana; ricordiamo che tale percorso può avere una durata massima di un anno, ed ha l'obiettivo di colmare le lacune di sapere dovute alle diversità dei programmi scolastici e fornire allo studente gli strumenti necessari al raggiungimento di un buon grado di autonomia nello studio.

Un quesito rimane tuttora irrisolto: la valutazione. La discussione sulla valutazione vede contrapposto chi, volendo evitare una discriminazione positiva del neo-arrivato, ritiene di dover adottare criteri di valutazione unici per gli studenti italiani e gli stranieri, e chi si interroga sull'adeguatezza dell'applicazione degli stessi criteri di valutazione elaborati per studenti scolarizzati entro il sistema scolastico italiano. Di fronte alle molte e comuni perplessità espresse dagli insegnanti sulla valutazione può essere utile, al momento dell'elaborazione del percorso individualizzato, specificare anche i criteri di valutazione che si intendono adottare e valutare lo

studente solo alla fine dell'anno considerando il progresso rispetto agli obiettivi dichiarati e condivisi nel percorso individualizzato (anche nel caso di iscrizione regolare rispetto alla tempistica scolastica).

La più grande preoccupazione dei docenti, tuttavia, è rappresentata dai tempi di acquisizione dell'italiano come L2, considerato soprattutto l'uso assiduo di terminologia specialistica e settoriale nella scuola superiore e il conseguente passaggio dall'acquisizione linguistica all'acquisizione dei concetti.

Una situazione ideale dovrebbe prevedere che i corsi di L2 interni alla scuola fossero diversificati per grado di conoscenza della lingua e per rapidità di apprendimento, e che non si esaurissero con l'“abbandono” dello studente a sé stesso appena raggiunto il livello di lingua colloquiale, ma venissero elaborate modalità di monitoraggio dell'apprendimento linguistico anche nella fase di acquisizione della lingua di studio senza intenderla solo come apprendimento della terminologia specifica delle materie tecniche.

A queste difficoltà se ne aggiungono altre di carattere comunicativo-relazionale. Gli insegnanti segnalano una notevole difficoltà nell'interpretazione dei codici comportamentali: lo stretto legame tra codici culturali incompresi ed azioni conseguenti può portare ad una lettura del bisogno erronea. Un'impostazione sbagliata sin dall'inizio induce di fatto al perpetuarsi di una serie fraintendimenti nella costruzione della relazione. Purtroppo, lo stesso meccanismo rischia di essere messo in atto anche nel rapporto con i pari, costituendo la base dell'esclusione sociale.

Gli interrogativi degli insegnanti testimoniano del loro impegno e del bisogno di comprendere, ma anche delle difficoltà oggettive di fronte alle quali si trova il sistema scolastico italiano con l'arrivo degli studenti stranieri, presenza non più leggibile come fenomeno passeggero, ma vero e proprio cambiamento strutturale della scuola secondaria di secondo grado, per il quale occorre attrezzarsi con una serie di strategie.

### 3. LE FAMIGLIE

Frequentemente gli insegnanti e lamentano la scarsa partecipazione dei genitori stranieri alla vita scolastica dei propri figli. Nella maggior parte dei casi, le famiglie di studenti immigrati sono ricomposte attraverso un ricongiungimento familiare, dove la scomposizione della famiglia ha portato a una separazione più o meno prolungata fra i suoi componenti con conseguenze pesanti. La ricomposizione avviene spesso fra genitori e figli che non si sono visti per diversi anni e che si ritrovano a dover rivedere l'equilibrio dei rapporti familiari confrontandosi con un nuovo e diverso contesto socio-culturale, che può implicare anche un differente sistema di valori di riferimento.

La stabilità psicologica ed emotiva dell'adolescente immigrato che affronta un contesto di vita sconosciuto è un punto cruciale: laddove si percepisce il sostegno dei genitori in una condizione di serenità familiare i problemi vengono affrontati con maggiore facilità e in tempi più ristretti. La condizione di precarietà in cui un immigrato può trovarsi, può generare al contrario, un senso di insicurezza. Considerato che la famiglia rappresenta il principale luogo di sfogo, appare evidente perché ragazzi e ragazze condividano con i genitori la responsabilità della situazione familiare e, non avendo margine di intervento, ne subiscano passivamente le conseguenze.

Anche lo spostamento delle aspirazioni professionali e del conseguimento di uno *status* sociale più elevato di quello dei padri sui figli neo arrivati può causare un vuoto di comunicazione intergenerazionale: desiderando rispondere positivamente alle aspettative dei genitori per sollevarli in parte dai problemi che affrontano, i figli tendono a non introdurli in tutte le difficoltà che vivono nella vita scolastica.

Sul piano genitoriale, i genitori lamentano l'impossibilità di sostenere i figli nello studio e nelle esigenze scolastiche per la limitazione imposta dalla propria scarsa conoscenza linguistica e vivono questa mancanza come un rischio di perdita di ruolo e di ridimensionamento della propria figura.

### 4. IL GRUPPO CLASSE

Dall'esperienza dei mediatori emerge che il grado di accoglienza del neo arrivato da parte del gruppo classe è legato all'interdipendenza classe/professori. La reazione della classe di fronte

al nuovo studente, spesso riproduce l'atteggiamento del professore di riferimento che incarna un modello comportamentale da applicare in situazioni nuove nel contesto scolastico. Quando il docente non percepisce la presenza dello studente straniero come una difficoltà eccessiva da gestire ed affronta il suo percorso di giorno in giorno, a piccoli passi, comunicando tranquillità al resto della classe, si instaura un'atmosfera di maggiore serenità e cooperazione tra gli studenti e nel rapporto con il nuovo arrivato.

Sul piano dell'interazione fra pari, le inibizioni tipiche dell'età adolescenziale influiscono anche nella costruzione della relazione con il "nuovo", il "diverso", lo "sconosciuto" e gli interrogativi, le curiosità tipici dell'età possono rimanere inespressi o insoddisfatti. Solo recuperando la consapevolezza del proprio modello comportamentale l'insegnante, l'educatore riesce a stimolare il contatto, la costruzione del rapporto, a motivare la classe nel chiedere, nell'interrogarsi, nell'indagare, nel conoscere, e nell'apertura alla comunicazione.

# INTERVENTI DEL MEDIATORE LINGUISTICO CULTURALE

## Il punto di OSSERVAZIONE privilegiato DEL MEDIATORE

Il mediatore entra in contatto e si relaziona con i quattro diversi attori dell'ambiente scolastico.

Essendo una figura professionale non legata a tempo pieno ad una scuola specifica, bensì utilizzata secondo il bisogno in tutte le scuole che fanno riferimento ad un determinato territorio, ha la possibilità di intervenire nel contesto scolastico specifico con il necessario distacco, e instaurare una relazione con tutti gli attori coinvolti. La conoscenza dei diversi contesti e ambienti scolastici dà al mediatore una visione del mondo scolastico a livello locale e, attraverso la comparazione, la possibilità di immagazzinare e trasferire le buone pratiche delle scuole del territorio.

Lo sguardo esterno gli permette di comprendere ragioni e logica interiore delle quattro dimensioni coinvolte nel processo di inserimento, le loro interazioni e i modi in cui spesso si instaura una comunicazione basata su fraintendimenti anziché su reali esigenze e intenzioni.

Il mediatore è chiamato a intervenire nella scuola sul piano: formale (iscrizione), comunicativo relazionale, didattico educativo.

Nell'arco del suo intervento (solitamente di 14 ore) si pone alcuni obiettivi minimi da raggiungere con lo studente:

- una buona autonomia nella gestione della giornata scolastica, dei materiali e degli strumenti di studio;
- un livello linguistico di linguaggio colloquiale utile all'interazione con i pari e gli insegnanti;
- l'instaurazione di rapporti con il gruppo dei pari.

La scelta delle azioni da mettere in pratica segue un criterio ben preciso caratterizzato da un approccio socio-educativo, la priorità da seguire, per il mediatore infatti, è il benessere psico-fisico dello studente.

Quali interventi e quali azioni portare avanti vengono decisi di volta in volta, in condivisione con gli insegnanti di riferimento, secondo le esigenze dello studente e possibilmente con il coinvolgimento e la responsabilizzazione della famiglia.

### I. AMBITO FORMALE

Il mediatore linguistico culturale può costituire un valido supporto a disposizione della scuola per sciogliere i dubbi ed evitare fraintendimenti che possono sorgere durante:

#### ● **l'iscrizione:**

Per valutare adeguatamente lo studente neo-arrivato e inserirlo correttamente tenendo conto delle sue reali esigenze, è necessario che la scuola disponga della dichiarazione di valore del diploma della scuola media, e possibilmente della pagella dell'ultimo anno concluso/frequentato nel paese d'origine. Tranne la dichiarazione di valore, che si richiede presso le ambasciate dei paesi d'origine, le traduzioni scritte di questi documenti possono essere richieste al Servizio prima dell'effettivo incontro con la famiglia e il perfezionamento della pratica d'iscrizione. Laddove non sia possibile richiederla preliminarmente, può essere effettuata dal mediatore che si limiterà a riportarne i contenuti oralmente.

#### ● **le comunicazioni scolastiche:**

Ogni scuola può reperire presso la Mediateca del Comune di Venezia traduzioni plurilingui dei moduli da utilizzare nella comunicazione con le famiglie straniere. Si può richiedere l'intervento del mediatore per un incontro scuola/famiglia, quando sussistano dubbi riguardo alla ricezione o alla comprensione delle informazioni.

#### ● **la consegna della pagella:**

La consegna delle pagelle è un momento importante di restituzione e condivisione con lo studente e la famiglia sia dell'andamento scolastico, sia del progetto didattico-educativo elaborato

dall'equipe insegnanti. Il mediatore dovrebbe essere presente per assicurare una comunicazione corretta e completa e facilitare il passaggio di informazioni, ma anche per dare il messaggio che si stanno prendendo in considerazione tutte le variabili della vita dello studente.

## **II. AMBITO COMUNICATIVO-RELAZIONALE**

L'esperienza di lavoro con gli studenti stranieri evidenzia come la principale causa di disagio nell'inserimento scolastico derivi dall'impossibilità di instaurare delle relazioni per mancanza di canali comunicativi condivisi.

L'intervento del mediatore linguistico culturale si inserisce in una trama di relazioni complesse che vanno tessute sin dal momento dell'inserimento dello studente nel nuovo contesto socio-educativo e si dispiega in diversi momenti correlati e interdipendenti fra loro.

### **1. Incontro – accoglienza – inserimento**

Con l'arrivo di uno studente straniero i presupposti che stanno alla base dello scambio e della reciproca conoscenza all'interno della classe possono venire a mancare e le persone coinvolte nel processo di inserimento possono sperimentare una condizione di prolungato disagio.

La funzione del mediatore linguistico culturale è agevolare e facilitare la comprensione reciproca facendo da tramite tra lo studente straniero e la sua famiglia nel rapporto con la scuola. Comunicare l'accoglienza e la volontà di collaborazione tra le parti già dalla prima fase di inserimento assicura una buona partenza per lo sviluppo di percorsi condivisi che mirino al benessere e alla realizzazione personale dello studente. L'esperienza dimostra che quando la famiglia si sente accolta e percepisce un'apertura positiva da parte della scuola, il senso di serenità si riflette anche sullo studente. L'intervento del mediatore, con il suo bagaglio di elementi interpretativi dei due contesti che si incontrano, quello originario e quello italiano, evita che i messaggi vengano interpretati solo attraverso *uno* dei sistemi comunicativi e culturali. Per evitare generalizzazioni e cadere nella tentazione di pensare al mediatore come il depositario di ogni risposta, è importante ricordare che i contesti possono essere dipinti in una miriade di sfumature influenzate da esperienze di vita, provenienze geografiche, estrazione sociale e che il mediatore stesso ne è solo un'espressione possibile. Tuttavia, la condivisione del codice linguistico e dell'esperienza della migrazione lo rendono un'interprete adeguato.

In un contesto dove uno studente straniero fatica ad esprimersi e ad esprimere le proprie esigenze, ad instaurare le relazioni sia con i pari sia con i professori, ad interagire sui contenuti proposti, il mediatore è in un primo momento anche un contenitore emotivo e un sostegno psicologico, in quanto si adopera per:

#### **A. CO-RESPONSABILIZZARE LO STUDENTE STRANIERO DEGLI OBIETTIVI DELL'INSERIMENTO**

Il livello di percezione di sé e della situazione circostante che i ragazzi adolescenti possiedono permette di concordare modalità, contenuti e obiettivi dell'intervento assieme a loro. È importante comunque esplicitare la durata e il carattere temporaneo dell'intervento del mediatore per evitare che si creino eccessive aspettative che possano sfociare in una sorta di "dipendenza" dalla presenza del mediatore.

#### **RICOSTRUIRE LA STORIA FAMILIARE E PERSONALE**

La ricostruzione della storia familiare aiuta gli insegnanti a inquadrare il contesto di provenienza, il percorso di vita, le esperienze vissute, la composizione familiare ed altri elementi che possono essere importanti o determinanti per la serenità psicologica ed emotiva dello studente. Conoscere questi elementi che si ripercuotono invariabilmente sull'inserimento scolastico, permette di improntare il percorso nel modo più opportuno al superamento degli ostacoli. La ricostruzione della storia personale dello studente ha l'obiettivo di rilevarne le aspettative, i desideri rispetto al prima e al dopo la migrazione, ed esplicitare che idee ha per sé stesso nel futuro. Dalla ricostruzione della storia dello studente la scuola può partire per un eventuale lavoro di orientamento o ri-orientamento alla scelta di un altro istituto, quando si evidenziano delle incongruenze tra i desideri espressi e la scelta compiuta.

#### RICOSTRUIRE IL PERCORSO MIGRATORIO

Ricostruire l'esperienza migratoria con il mediatore, prendendo atto dei possibili effetti e della percezione di scollamento tra la vita "prima" e "dopo" la migrazione, dà l'opportunità allo studente di individuare i punti comuni alle due realtà, scoprire il nesso logico che unisce le due esperienze in un percorso coerente e continuativo di crescita e sviluppo personale. Stimolare a riflettere sul progetto migratorio della famiglia e sul proprio grado di condivisione di questo progetto aiuta lo studente a "ricollocarsi" ripensando in un quadro più ampio anche le proprie aspettative.

#### SOSTENERE IL PROCESSO DI RELATIVIZZAZIONE DI ALCUNI PROBLEMI

Privo di strumenti adeguati alla decodificazione dei comportamenti sociali del gruppo dei pari, i ragazzi tendono a sovradimensionare la percezione dell'esclusione sociale. Dall'intervento del mediatore lo studente neoarrivato può ricavare strumenti di lettura alternativi ai propri che lo aiutano a relativizzare la propria percezione della realtà, inevitabilmente mediata da codici comportamentali riferiti alla propria cultura di provenienza.

Una gran parte del lavoro del mediatore è centrato sulla facilitazione dell'avvio delle relazioni tra lo studente e la classe, lo studente e gli insegnanti, la famiglia e la scuola, attraverso l'interpretazione di codici culturali e comunicativi, verbali e non-verbali che può arginare fraintendimenti basati sull'errata lettura delle parole e dei comportamenti dell'altro. Per favorire il coinvolgimento della classe nella costruzione dei rapporti, il mediatore può proporre alcune strutture cooperative che favoriscano l'accoglienza all'inizio dell'intervento e un momento di stimolazione all'approfondimento della relazione instaurata con il nuovo compagno, la cosiddetta sensibilizzazione, alla fine.

## **2 Relazione scuola-famiglia**

Il sistema scolastico italiano ha da tempo riconosciuto il ruolo della famiglia nel processo di apprendimento e nel percorso educativo degli studenti, tant'è che richiede un suo coinvolgimento attivo nella vita scolastica dei figli e lo stimola attraverso la comunicazione frequente e la condivisione dei programmi formativo-educativi.

Questo tipo di rapporto è una peculiarità del sistema scolastico italiano e poiché in molti paesi del mondo, il rapporto studente – scuola – famiglia non è impostato allo stesso modo, l'affiancamento di un mediatore nella costruzione della relazione con le famiglie è il primo passo per avviare il coinvolgimento dei genitori nella vita scolastica dei figli.

Parte delle quattordici ore complessive di intervento sono riservate esclusivamente e specificatamente al rapporto con le famiglie ma la presenza del mediatore può essere richiesta dalla scuola ad ogni ulteriore convocazione dei genitori fuori dal periodo d'inserimento iniziale.

Far fluire la comunicazione fra scuola e famiglia significa favorire l'esplicitazione di aspettative, preoccupazioni e progetti che la famiglia ha riguardo il proprio figlio e fornire ai genitori gli strumenti necessari alla comprensione della nuova realtà offrendo loro il modo di raggiungere un'autonomia nel rapporto con la scuola. Valorizzare in questo modo il ruolo dei genitori evita l'eccessiva delega alla scuola oppure il sovraccarico di responsabilità al ragazzo.

Responsabilizzare la famiglia rispetto al proprio ruolo, che si può espletare pienamente solo con l'acquisizione di una conoscenza dell'italiano tale da permettere lo scambio di informazioni, può stimolare l'integrazione nel tessuto sociale e la frequenza ai corsi di lingua organizzati sul territorio.

Evitare che si crei una dipendenza dal mediatore, fossilizzando il rapporto scuola/famiglia nella situazione iniziale in cui la scuola concorda modalità di comunicazioni "agevolate", favorisce lo sviluppo di quell'autonomia che in genere si definisce *empowerment*.

## **3. Trasferire e mantenere la relazione**

Prima della conclusione dell'intervento il mediatore si assicura che la relazione instaurata con lo studente transiti almeno all'insegnante referente, se non all'intero corpo docenti. Soltanto attraverso l'assiduo scambio tra il mediatore e insegnante referente si può favorire l'instaurarsi di una relazione diretta fra insegnanti e studente. Tenere gli attori coinvolti informati dei diversi passaggi compiuti durante l'intervento, garantisce che ciò avvenga.

### III. AMBITO DIDATTICO-EDUCATIVO

Sul piano didattico-educativo l'intervento del mediatore facilita l'apprendimento degli strumenti di studio e rassicura lo studente rispetto al nuovo contesto scolastico e ai contenuti proposti.

Nonostante nella prima fase d'inserimento dello studente rappresenti un veicolo dei contenuti, va precisato che non è un insegnante e non può sostituirsi ad esso. Allo stesso modo si distingue dal facilitatore linguistico e dall'interprete

. Il mediatore può comunque lavorare su diversi piani:

#### 1. ACCERTAMENTO CULTURALE E RICOSTRUZIONE DELLE CONOSCENZE E DELLE COMPETENZE

L'accertamento culturale sarebbe auspicabile *prima* di individuare la classe di inserimento in quanto permette di rilevare quali siano le conoscenze pregresse in possesso dello studente dal percorso scolastico nel paese d'origine.

Permette infatti di far emergere:

- a. l'ultima classe conseguita con successo e il profitto medio nella precedente scolarizzazione;
- b. le conoscenze e le competenze dei "saperi universali" e non particolaristici di ogni paese;
- c. l'impostazione della scuola di provenienza e i principali materie studiate.

In un secondo momento, nella fase post-iscrizione, il mediatore può supportare la scuola nella ricostruzione approfondita delle conoscenze e competenze dello studente, in modo da risalire:

- d. alle effettive conoscenze acquisite nel percorso scolastico pregresso;
- e. alla preparazione scolastica sia in termini di anni che di contenuti;
- f. alla differenza fra programmi scolastici e l'individuazione di lacune nelle conoscenze, da colmare nell'arco del primo anno di inserimento.

Il materiale per la ricostruzione delle competenze dovrebbe essere fornito dalla scuola e può consistere nei test d'ingresso normalmente impiegati per gli studenti italiani da somministrare con l'aiuto del mediatore che si limita a rassicurare lo studente e a tradurre i contenuti dei test proposti assicurandosi che le consegne siano chiare. In questo frangente il mediatore può fornire il sostegno necessario alla scuola affinché essa imposti un percorso individualizzato che tenga conto delle sue effettive esigenze e necessità formative.

#### 2. LIBRI DI TESTO – OBIETTIVI DELLE MATERIE – STUDIO INDIVIDUALE

. Rispetto ai testi, il mediatore può sostenere lo studente nel primo approccio al libro di studio, spiegare la suddivisione in capitoli, ripercorrere la parte introduttiva, il sommario e i primi capitoli trattati durante le lezioni assistite. Questo è un percorso indispensabile per sciogliere il timore di fronte al libro di testo e facilitare l'orientamento nei contenuti: lo studente va rassicurato del fatto che il materiale sia alla sua portata e incentivato ad usarlo anche se non ne comprende in quel momento tutti i passaggi. In questa fase è importante impostare il legame tra studio e lettura, attraverso lo stimolo, anche da parte degli insegnanti, a seguire i contenuti nel libro di testo durante le lezioni nonostante la comprensione sia parziale: l'abitudine all'uso dei libri risulterà utile nelle fasi successive. Le ore a disposizione del mediatore servono a dare allo studente il senso di ciò che lo circonda, perciò occorre dedicare del tempo alla delucidazione degli obiettivi delle materie della scuola e dei vari strumenti e metodi utili al raggiungimento di tali obiettivi.

#### 3. DIZIONARIO - GLOSSARIO PERSONALE – INTERNET – PARALLELISMI E CORRISPONDENZE

Tra i molti strumenti utili agli obiettivi di studio per lo studente, il più indispensabile è il dizionario sia bilingue che monolingue, il cui uso nella pratica quotidiana non è scontato e va insegnato attraverso una metodologia sistematica. Sono utili anche i glossari personali che il mediatore può impostare e aiutare a compilare per ogni materia: ogni volta che lo studente incorre in un termine sconosciuto, impara a separarlo, ad annotarlo sul quaderno e a cercarne il significato corrispondente per assimilarlo.

In considerazione del fatto che lo studente che si inserisce in una scuola secondaria di secondo grado ha alle spalle un percorso scolastico significativo, si può ricorrere a parallelismi e corrispondenze fra la nuova realtà di studio e quanto acquisito nel passato.

## **ELABORAZIONE DI UN MODELLO DI INTERVENTO IN ORE**

Un intervento di mediazione linguistico culturale nella scuola secondaria di secondo grado prevede 14 ore complessive suddivise in sette incontri di due ore ciascuno, mediamente uno alla settimana. La maggior parte delle ore è dedicata al lavoro con lo studente, la classe e gli insegnanti. Il lavoro con la famiglia si svolge in due ore ma eventuali altri incontri possono essere richiesti anche ad intervento concluso.

### **FASE PRELIMINARE ALL'ISCRIZIONE**

Il mediatore linguistico culturale convocato dal Servizio contatta il referente scolastico individuato dalla scuola per concordare i tempi e le modalità del primo incontro. In particolare, sollecita il referente a mettersi in contatto con gli insegnanti di classe per raccogliere le problematiche e le difficoltà incontrate e creare un quadro completo delle visioni degli insegnanti, secondo le varie prospettive. Durante questo incontro preliminare all'iscrizione, si propone alla scuola di avviare una ricostruzione delle competenze in modo da accertare:

- la scolarizzazione pregressa: il mediatore linguistico culturale informa la scuola sul funzionamento e sull'organizzazione del sistema scolastico del paese d'origine e confronta i due sistemi di riferimento illustrando i programmi ministeriali del percorso della scuola d'obbligo.
- conoscenze e competenze generali: si testano i "saperi universali" tralasciando quelli particolaristici di ogni paese prestando particolare attenzione alla storia e alla geografia.
- impostazione della scuola di provenienza e le principali materie studiate.

È bene sottolineare che il primo incontro preliminare all'iscrizione rappresenta un'occasione per far esplicitare allo studente straniero le sue aspettative, i desideri e i progetti per il futuro. Un sereno inizio e una buona accoglienza gettano le basi per un duraturo rapporto tra lo studente e l'ambiente scolastico, tra la sua famiglia e l'istituzione. Un rapporto inizialmente mediato evita il verificarsi di fraintendimenti e conflitti, e forse può diminuire il pericolo di dispersione scolastica e abbandono precoce.

### **FASE POST-ISCRIZIONE, INSERIMENTO SCOLASTICO**

Prima dell'avvio degli interventi in classe sarebbe auspicabile che il docente-referente convogliasse in un momento di confronto plenario fra insegnanti l'esplicitazione delle perplessità, del bisogno e delle possibili aspettative dei colleghi nei confronti dell'intervento. Ogni intervento del mediatore dovrebbe essere concordato con i docenti della classe di riferimento.

Data la presenza temporale del mediatore nella scuola, il ruolo di coordinatore del docente-referente nel rapporto tra il mediatore e gli altri colleghi insegnanti, va valorizzato richiedendo un momento di restituzione e condivisione del percorso alla fine di ogni intervento.

#### **Primo incontro**

Il primo incontro dovrebbe iniziare dal colloquio con il referente scolastico per ascoltare quali sono le visioni e le osservazioni raccolte dai docenti e formulare un quadro della situazione.

In seguito il mediatore incontra lo studente in un primo colloquio di conoscenza. Guadagnare la fiducia dello studente è fondamentale per la riuscita dell'intervento, poiché lo scopo del mediatore è far emergere le sue esigenze.

Il passo successivo è trovare i punti in comune emersi dalla rilevazione dei problemi da parte degli insegnanti e da parte dello studente, e differenziarli valutando su quali criticità concentrare l'intervento.

Alla fine del primo incontro il mediatore e il referente si incontrano per definire assieme il progetto d'intervento, esplicitare i punti critici su cui porre particolare attenzione, le modalità e i tempi e programmare la ricostruzione approfondita delle competenze per far emergere le effettive conoscenze acquisite, la preparazione scolastica, le differenze fra i programmi scolastici e le eventuali lacune rispetto al sistema italiano.

## **Secondo incontro**

La seconda volta che incontra lo studente vanno esplicitati chiaramente i tempi previsti per l'intervento e la necessità di condividere il percorso intrapreso. Solo con il consenso dello studente, il mediatore può entrare per la prima volta in classe e, partendo dalla propria presentazione, spiegare il proprio ruolo e i tempi di permanenza. In questa occasione può proporre alla classe un gioco di accoglienza o un'attività che si pone alcuni obiettivi:

- introdurre un'ottica di decentramento, facendo in modo che i compagni si mettano nei panni dell'altro per comprendere meglio la sua condizione/situazione/posizione;
- responsabilizzare la classe nei confronti del nuovo compagno;
- far comprendere l'importanza della comunicazione;
- sciogliere le barriere tra i partecipanti all'attività e stimolare il senso di partecipazione nel gruppo classe in maniera inclusiva;
- rendere il gruppo cosciente degli atteggiamenti inconsapevoli che precludono la costruzione del rapporto/relazione;
- affrontare le difficoltà del rapporto con le diversità;
- offrire un lettura positiva di codici comportamentali diversi

Su un altro fronte, il mediatore può avviare un percorso di facilitazione linguistica mettendo a disposizione dello studente alcune conoscenze che possono sostenere l'apprendimento e semplificare alcuni passaggi. Ad esempio, dato che molte lingue non usano lo stesso sistema fonetico né rendono i suoni attraverso gli stessi grafemi, un primo soccorso per accelerare l'apprendimento dell'alfabeto latino può consistere nell'offrire una panoramica comparativa del sistema fonetico e grafemico italiano e quello della lingua madre. Quest'opera di primo soccorso facilita notevolmente il passaggio dalla lingua madre alla lingua italiana attraverso parallelismi ma certo non è sufficiente a insegnare l'italiano.

## **Terzo, quarto e quinto incontro**

È necessario spendere del tempo per un'approfondita ricostruzione delle competenze, mettendo a disposizione almeno un paio di incontri al fine di accertare le effettive conoscenze acquisite in ogni materia, la preparazione scolastica, la differenza dei programmi e le eventuali lacune nelle competenze.

Ai fini della ricostruzione approfondita delle conoscenze si possono somministrare allo studente i test d'ingresso già a disposizione della scuola. L'affiancamento del mediatore durante lo svolgimento dei test è limitato alla sola traduzione, all'interpretariato e alla spiegazione delle nozioni proprie della cultura italiana. La traduzione dei test d'ingresso può essere effettuata al momento della compilazione dei test. Tuttavia, anche se la scuola dispone di test già tradotti, il mediatore dovrebbe essere comunque presente, avendo un ruolo rassicurante per lo studente sia sul piano emotivo che su quello funzionale dei significati prevenendo fraintendimenti e interpretazioni errate delle aspettative degli insegnanti. Inoltre, il mediatore può essere un osservatore privilegiato dei processi di ragionamento logico dello studente, della sua velocità di lettura e di elaborazione, della capacità di comprensione e, soprattutto, dell'approccio allo studio e del comportamento in situazioni differenziate.

Nel caso in cui siano state sollevate da parte dei docenti osservazioni sulle difficoltà di inserimento e sugli ostacoli all'apprendimento, il mediatore può essere in grado di distinguere tra il disagio dovuto al processo di migrazione e altre forme di disagio, che vanno segnalate ai professionisti competenti.

Quando il disagio è dovuto all'esperienza migratoria il mediatore può guidare lo studente nell'esplicitazione e nella definizione delle proprie difficoltà, mettendo contemporaneamente in atto strategie tese a valorizzare i saperi acquisiti. Il mediatore stimola il recupero degli interessi dello studente ("che cosa ti piaceva studiare? Quale era la tua materia preferita? In che cosa eri bravo?" ecc.) prospettando, dove è possibile, una ripresa dello studio. Quando invece ci si trova di fronte a un grave disagio non legato alla migrazione, il mediatore e l'insegnante referente valutano assieme l'opportunità di attivare altre risorse competenti del territorio, ma sarà compito della scuola segnalare il caso e attivare il sistema dei servizi territoriali.

## **Sesto incontro**

La normativa italiana prevede e consiglia di elaborare un percorso individualizzato per gli studenti stranieri nel primo anno di inserimento. Questo percorso agevola il suo inserimento e lo prepara ad un processo di apprendimento alla pari con i compagni di classe nell'anno successivo, permettendo che gli ostacoli linguistici e le lacune di conoscenze vengano superati.

In questo stadio dell'intervento complessivo gli insegnanti possono richiedere al mediatore una consulenza per confrontare e stabilire gli obiettivi del percorso individualizzato che intendono elaborare. Una volta steso il programma individualizzato, nel momento di comunicarlo e condividerlo con i genitori dello studente, si può chiedere al mediatore di essere presente all'incontro per:

- esplicitare la necessità e l'utilità della ricostruzione approfondita delle competenze;
- esporre il progetto di percorso individualizzato e richiedere il coinvolgimento attivo della famiglia;
- capire dalla famiglia se il progetto migratorio è un programma transitorio o di stabilizzazione sul territorio.

## **Ultimo incontro**

Durante l'ultimo incontro il mediatore e il docente referente illustrano allo studente il progetto di percorso individualizzato cercando in lui completa responsabilizzazione, aderenza e condivisione. In questo momento, il mediatore può affrontare con lo studente le modalità di studio, dalla spiegazione dell'organizzazione dei libri di testo all'integrazione con altro materiale, alle indicazioni sull'uso del dizionario bilingue e monolingue, internet, testi in lingua e altri strumenti.

Alla conclusione dell'intervento, il mediatore restituisce allo studente il senso e il risultato del percorso attuato, sottolineando quali sono stati i punti di forza. È importante una lettura al positivo in modo da offrire una visione ottimista del suo processo di apprendimento e dargli lo stimolo a proseguire da solo seguendo alcune indicazioni.

Il lavoro fatto con lo studente va restituito anche al referente attraverso la compilazione congiunta, mediatore e insegnante della scheda di valutazione dell'intervento (v. allegati).

## LA STORIA DI IGOR

Pilar Sanchez

Ho conosciuto Igor nel mese di giugno del 2007 tramite una segnalazione da parte della mediatrice che aveva seguito l'inserimento a scuola della sorellina Tatiana, iscritta a marzo alla scuola elementare. Dopo una serie di interventi di affiancamento durante la fase d'inserimento, le insegnati avevano convocato la famiglia per un colloquio conoscitivo al quale avrebbe partecipato anche la mediatrice. Durante il colloquio la madre di Tatiana aveva fatto capire di aver bisogno d'aiuto: in effetti Tatiana aveva un fratello maggiore, Igor, e la sua situazione non era delle migliori.

Come Tatiana, era arrivato a marzo ma, al contrario di lei, per una serie di informazioni sbagliate sull'inserimento scolastico, probabilmente frutto del passaparola, non era stato iscritto a scuola. Igor aveva 16 anni ed era ancora in obbligo formativo.

A queste informazioni, gli stranieri spesso non hanno accesso, anche se abitano in Italia da tanti anni la vita che conducono è comunque al di fuori dei circuiti scolastici e, non conoscendo tutte le opportunità da offrire, all'arrivo dei figli si sentono come se li avessero avuti per la prima volta, disorientati e impauriti. Si ritrovano a dover imparare a conoscere poco a poco tutte le possibilità e ad utilizzarle in modo appropriato.

La mediatrice allora aveva suggerito alla mamma di chiedere un appuntamento con l'educatrice del Servizio Immigrazione per una consulenza sull'orientamento, ma anche per permettere un aggancio e la progettazione di un percorso educativo condiviso dal ragazzo e dalla famiglia. Un percorso che portasse a una gestione autonoma della quotidianità in modo da arrivare ad un benessere che rendesse più facile l'adattamento e la permanenza nel nuovo contesto.

Ho visto per la prima volta Igor un giorno di maggio del 2007 presso la sede del Servizio a Venezia. Lo aveva accompagnato la madre, una signora di mezza età che fa la collaboratrice domestica.

L'inizio del colloquio è stato difficile: Igor non era molto contento di trovarsi lì e non capiva il perché di tanta preoccupazione da parte della famiglia. Non conosceva l'italiano e non poter comunicare nemmeno il suo dissenso era una cosa che lo faceva arrabbiare ulteriormente.

L'aiuto della mediatrice è stato prezioso. Attraverso il suo intervento Igor ha potuto finalmente dire quello che sentiva. Non era facile per lui manifestare il proprio disagio alla madre, sapeva benissimo che lei soffriva ogni volta che lo vedeva stare male ed essendo stato tanti anni lontano da lei aveva paura di perdere il suo affetto parlandole dei suoi veri sentimenti. Eppure non stava bene, la sua famiglia lo percepiva e non sapeva in che modo aiutarlo ad uscire da quello stato.

Durante il colloquio Igor ci ha raccontato che si aspettava di poter continuare la scuola in Italia ma che così non era successo: alcune persone di conoscenza della madre le avevano detto che non poteva iscriversi a scuola perché era arrivato troppo tardi, visto che in Italia la scuola comincia a settembre e lui era arrivato a marzo. La notizia era stata come una doccia fredda per Igor, lui che era sempre stato bravo a scuola e gli piaceva studiare. La domanda poi era sorta spontanea: - *Perché devo rimanere qua se non posso fare niente? Perché non mi hanno lasciato a casa? Almeno là avrei potuto continuare a studiare e avrei potuto prendere il mio diploma di maturità!*— Il senso di sconforto era forte e cominciava a comparire anche un sentimento di sfiducia verso i genitori che non avevano capito cosa stava succedendo, perché troppo presi da questioni burocratiche, i documenti, il permesso di soggiorno... Igor non aveva amici in Italia, sua madre lavorava molto e la vedeva soltanto a colazione e a cena. Igor andava a prendere la sorellina a scuola e si prendeva cura di lei tutti i pomeriggi, aiutava sua madre anche in casa, cercava di far sì che quando tornava da una lunghissima giornata di lavoro non dovesse faticare ulteriormente.

Avevo di fronte un ragazzo davvero diligente e responsabile, troppo in gamba per permettergli di perdere ancora del tempo. Ho proposto a Igor di cominciare insieme un percorso di orientamento che gli permettesse di capire dove si trovava e che ponesse come primo obiettivo l'acquisizione della lingua per comunicare e interagire con i suoi coetanei in italiano: Igor parlava già bulgaro, russo e rumeno ma queste lingue non gli erano di alcun aiuto qui!

Dopo il nostro primo incontro, Igor ha cominciato a frequentare il laboratorio estivo d'italiano, che come ogni anno serviva come supporto e pronto soccorso ai ragazzi tra gli 11 e i 16 anni arrivati durante l'estate senza trovare alcuna possibilità di frequentare né corsi d'alfabetizzazione né la scuola. All'interno del laboratorio ovviamente la lingua della comunicazione era l'italiano. Igor frequentava regolarmente le lezioni ed era molto contento di poter conoscere ragazzi della sua età.

All'interno del gruppo non ha avuto bisogno di spiegare perché voleva andarsene da qui, anche gli altri ragazzi provavano le stesse sensazioni ed erano tutti arrabbiati perché nessuno aveva chiesto loro cosa pensassero rispetto al trasferimento in Italia. Era stata una decisione dei genitori che aveva congelato tutto il loro mondo per oltre un anno e tutto sembrava ancora fermo.

A molti era successo che dal momento in cui i genitori avevano dichiarato l'intenzione di ricongiungere la famiglia al momento in cui la Questura aveva emesso il nulla osta per il ricongiungimento familiare, il rendimento scolastico calasse notevolmente, e avessero perso ogni motivazione riguardo le novità (amicizie, scuola, progetti...): *– che senso ha che mi impegni... tanto devo partire per l'Italia e lì sarà tutto diverso, non importa che cosa ho fatto qua! E meglio non legarsi troppo agli amici...tanto non li rivedrò più una volta partito... ma...potrò stare più tempo insieme alla mamma, mi è mancata tanto in tutti questi anni!-* E all'improvviso si erano ritrovati catapultati in un mondo totalmente diverso, dove ogni logica sfugge, niente funziona come dovrebbe, le promesse fatte dai genitori non sembrano realizzabili, *-sono venuto con la speranza di recuperare il tempo che non ho potuto trascorrere con mia madre ma nemmeno ora ha tempo per me!*

Contemporaneamente al laboratorio sono state organizzate nel territorio una serie di attività mirate a facilitare l'inserimento nel nuovo contesto cittadino, rivolte ai ragazzi adolescenti e in particolare ai ragazzi stranieri neo arrivati. Igor ha partecipato alla settimana del "Soggiorno in Amicizia".

Il CAI di Mestre, in collaborazione con il Servizio Immigrazione del Comune di Venezia, offriva ai ragazzi un soggiorno di una settimana in montagna con l'obiettivo di trasmettere i valori che stanno alla base della vita di montagna, rendendoli partecipi della passione e dell'amore che l'essere in contatto con la natura suscita. Il gruppo di ragazzi che ha partecipato a questa iniziativa era misto, ragazze e ragazzi sia italiani che stranieri, 15 in totale, di età compresa fra i 13 e i 16 anni. Prima della partenza, fissata a metà agosto, le educatrici del Servizio Immigrazione hanno condotto insieme ai ragazzi un breve percorso di conoscenza e di rafforzamento del senso d'appartenenza per creare dei legami utili al consolidamento del gruppo e ad un approccio aperto e ricettivo verso le guide CAI che li avrebbero accompagnati durante la settimana del soggiorno.

Finito il periodo estivo si è pensato alla scuola. Dopo il percorso d'orientamento fatto, Igor ha maturato la scelta di volersi iscrivere ad un Istituto Tecnico Turistico, sapendo perfettamente di doversi impegnarsi molto nello studio per recuperare il tempo perso dal suo arrivo in Italia, ma ormai pieno di energia: l'estate che appena finita gli aveva cambiato la vita ed ora era pronto ad affrontare il futuro qui in Italia. Questo percorso ha dato a Igor e ai suoi genitori la possibilità di capire quali erano le possibilità concrete che si prospettavano per il futuro del ragazzo, fornendo loro una visione più ampia e chiara permettendo una scelta consapevole.

La prima settimana di scuola la mamma di Igor è stata convocata per un colloquio al quale hanno partecipato il coordinatore della classe di inserimento, il referente per l'accoglienza dei nuovi alunni stranieri, la docente del corso d'italiano che la scuola attiva come supporto agli alunni stranieri neoarrivati e la mediatrice di lingua moldava. Durante questo colloquio sono state

concordate le modalità d'accoglienza, la ricostruzione delle competenze del ragazzo con l'affiancamento della mediatrice, la definizione del PEI<sup>9</sup> e le modalità d'intervento nei primi mesi d'inserimento con i rispettivi obiettivi e punti di riferimento per la valutazione.

Nei primi due mesi la risorsa della mediazione richiesta dalla scuola ha agevolato da un lato l'inserimento di Igor nel gruppo classe, dall'altro, in collaborazione con l'insegnante referente per gli alunni stranieri e il coordinatore della classe, la ricostruzione delle competenze nella lingua originale. Dopo la ricostruzione l'insegnante di ogni materia ha individuato quali erano i contenuti acquisiti e da quali si poteva partire per definire il PEI di Igor. Insieme al lavoro del consiglio di classe la scuola ha previsto dei corsi di lingua per gli studenti neoarrivati che prevedevano un lavoro a diversi livelli: dall'alfabetizzazione al lavoro sull'italiano specifico per lo studio delle singole materie.

Nel frattempo, il lavoro della mediatrice si è concentrato nell'aiutare Igor ad acquisire degli strumenti che lo rendessero autonomo nella gestione delle questioni che riguardavano la scuola come il rapporto con i compagni e con gli insegnanti e l'acquisizione di un valido metodo di studio (comprensione e facilitazione dei testi, utilizzo dell'interlingua per la comprensione di alcuni concetti per poi trovare le parole giuste per comunicarli in italiano). In particolare la mediatrice ha consigliato di acquistare un vocabolario di lingua italiana, un dizionario di sinonimi e contrari, un dizionario bilingue russo-italiano e un vocabolario di russo. Per lo studio, il possesso di questi strumenti è fondamentale, soprattutto durante i primi due anni in quanto i dizionari di lingua madre e bilingui facilitano il passaggio dalla lingua primaria alla nuova lingua di studio e di comunicazione. Il dizionario di sinonimi e contrari è utile per la facilitazione dei testi da studiare, per imparare termini di uso più frequente e, di conseguenza, più facili da ricordare e utilizzare durante le verifiche orali. L'utilizzo del computer è stato importante nella ricerca dei significati delle nuove parole e per la comprensione di certi concetti specifici delle materie.

Il ruolo del mediatore linguistico culturale non prevede competenze didattiche e il lavoro di ricerca e di studio doveva essere seguito dai docenti con una attenta programmazione e con l'utilizzo di schede e strumenti riguardanti ogni singola materia.

Per Igor la vicinanza della mediatrice è stata importante perché ha facilitato la creazione di rapporti interpersonali e l'ha indirizzato verso diverse opportunità del tempo libero, è stata infatti un'utile fonte d'informazione per individuare le strade più facili e veloci all'inserimento nel gruppo dei pari e alla scoperta dei luoghi d'incontro dei ragazzi.

Attraverso il lavoro coordinato dei docenti e della mediatrice Igor ha acquistato maggior autonomia rispetto alla gestione del tempo per lo studio e il tempo libero, ha imparato un metodo di studio nuovo che gli ha permesso di organizzarsi in modo autonomo, è stato facilitato nella creazione dei rapporti all'interno del gruppo classe, ha acquisito le regole della scuola e rafforzato la sua autostima, permettendogli di utilizzare le proprie conoscenze e risorse per avere risultati soddisfacenti dal punto di vista scolastico e sociale.

L'insieme delle esperienze fatte durante l'estate unite alla modalità d'inserimento attuate dalla scuola, hanno facilitato a Igor il compito di trovare i punti di riferimento giusti per poter orientarsi e trovare il suo posto all'interno del nuovo contesto italiano. Il sostegno e la consapevolezza della famiglia nella corresponsabilità e nella collaborazione con la scuola per raggiungere gli obiettivi preposti per l'inserimento sono state decisive. La scuola ha attivato preziose risorse interne che hanno agevolato e dimezzato i tempi di stabilizzazione del percorso di Igor e, lavorando in rete con i Servizi del territorio, ha individuato le risorse a disposizione per sostenere sia la famiglia nel suo ruolo educativo, che il ragazzo nel suo percorso di crescita verso l'autonomia.

Oggi Igor ha superato le sue paure, è ben inserito all'interno del contesto cittadino, ha molti amici e frequenta un gruppo di coetanei al quale si sente legato, è felice della vita che fa e molto soddisfatto del lavoro che ha fatto, e che tuttora sta portando avanti. Ma soprattutto, ora vuole rimanere a vivere in Italia.

9

PEI: Piano educativo personalizzato. Definizione delle aree di intervento necessarie: obiettivi minimi, intercultura, rapporti con la famiglia, percorso individualizzato con relativa valutazione nelle materie scelte, gli obiettivi da perseguire per quanto riguarda la lingua italiana, reperimento risorse interne ed esterne per il raggiungimento degli obiettivi, attivazione da parte del Servizio Immigrazione del Comune del mediatore linguistico culturale per affiancare l'alunno durante l'inserimento, segnalazione ai laboratori di socializzazione in italiano comunali, laboratori di lingua 2 all'interno della scuola.

# STRUMENTI: PERCORSO INDIVIDUALIZZATO<sup>10</sup>

## PROGRAMMAZIONE DI ITALIANO per studenti stranieri

N. B. La programmazione proposta si pone obiettivi da raggiungere nell'arco del biennio.

### **OBIETTIVI EDUCATIVI E DIDATTICI COMUNI:**

- Progressiva acquisizione di un metodo di lavoro preciso e rigoroso;
- Graduale inserimento nel gruppo classe, sviluppo delle capacità di collaborazione e partecipazione allo svolgimento di attività collettive;
- Rafforzamento della capacità di riconoscere e correggere i propri errori;
- Acquisizione delle competenze linguistiche necessarie per interagire nelle situazioni quotidiane e nell'ambito scolastico, graduale acquisizione di un lessico disciplinare essenziale;
- Sviluppo della capacità di esprimersi in modo comprensibile e corretto;
- Sviluppo della capacità di leggere dando un senso a ciò che viene letto, di analizzare i testi per coglierne il significato e il tema di fondo;
- Acquisizione di uno stile di scrittura semplice, ordinato e corretto.

### **OBIETTIVI DISCIPLINARI:**

Agli obiettivi sopra indicati, verranno affiancati gli obiettivi più strettamente disciplinari dell'Italiano, relativi alla comprensione del testo, al parlato, alla produzione scritta:

#### COMPRESIONE

- Comprendere gli elementi principali di un discorso di lingua standard su argomenti quotidiani;
- Capire i contenuti essenziali delle trasmissioni radiofoniche e televisive su argomenti di attualità;
- Comprendere la spiegazione dell'insegnante, individuando i temi essenziali trattati.

#### LETTURA

- Comprendere semplici testi scritti di uso corrente, ad es. articoli di giornale;
- Comprendere brevi testi narrativi;
- Affrontare la lettura di semplici testi poetici.

#### PRODUZIONE ORALE

- Saper descrivere avvenimenti ed esperienze;
- Raccontare la storia e la trama di un libro o di un film;
- Rispondere a domande chiare e brevi, nell'ambito di interrogazioni sul programma svolto in classe.

#### PRODUZIONE SCRITTA

- Saper scrivere testi semplici e coerenti su temi di attualità;
- Saper riassumere un articolo di giornale, oppure un testo di studio;
- Saper esporre in forma semplice impressioni o giudizi impersonali.

#### CONOSCENZE

I contenuti riguarderanno i saperi essenziali degli argomenti svolti in classe:

- Narratologia:

---

10

Per gentile concessione dell' I.T.I.S "A. Pacinotti".

Elementi teorici fondamentali di un testo narrativo: riconoscimento delle strutture principali che regolano il funzionamento dei testi narrativi in generale: autore/narratore (interno/esterno), fabula/intreccio, trama/tema.

Caratteristiche degli strumenti di lavoro:

- ⇒ la scheda bibliografica;
- ⇒ la scheda di lettura di un testo narrativo;
- ⇒ la scheda tecnica e la scheda di analisi di un film;
- ⇒ la scheda di analisi di un romanzo.

- Grammatica

L'ortografia.

Elementi fondamentali di morfologia: le nove parti del discorso, con particolare attenzione all'uso di aggettivi e pronomi, delle forme verbali.

La punteggiatura.

- Educazione linguistica

Elementi e regole della comunicazione. Le caratteristiche fondamentali di un testo scritto: unità, completezza, coerenza, coesione.

L'articolo di giornale: caratteristiche e struttura.

Le varie forme di testo relative a diverse finalità pratiche e situazioni (lettere, istruzioni, richieste, comunicazioni, relazioni, verbali, schede, curriculum vitae, etc.). Il riassunto del testo narrativo.

La descrizione soggettiva (letteraria) e le tecniche della descrizione. La scrittura di sintesi: riassunti, schede, appunti, schemi.

### **STRUMENTI:**

Testi in adozione *Strutture linguistiche*, ed. Cedam e *Linguaggi e saperi*, ed. Palumbo; testi di narrativa (racconti o romanzi) scelti presso la biblioteca dell'Istituto. Appunti dettati in classe; schede fornite dall'insegnante; materiali audiovisivi; articoli di giornale; fotocopie.

### **METODOLOGIE:**

Lezioni frontali e partecipate; discussioni collettive; gruppi di ricerca; lezioni in Aula Magna; momenti di "laboratorio"; uscite didattiche; visione di film.

### **LUOGHI:**

Le diverse attività si svolgeranno in classe, in aula multimediale, aula video, biblioteca, Aula Magna, inoltre si prevede la possibilità di utilizzare diverse strutture e istituzioni culturali del territorio.

### **VERIFICHE:**

**Scritte:** riassunti, esercizi di ortografia e sintassi, analisi guidate di testi narrativi (film, racconti o romanzi); produzione di schede di lettura e riassunti di testi narrativi; brevi argomentazioni, questionari di analisi (a domande aperte e chiuse). Le prove verranno inizialmente semplificate, poi equiparate gradualmente al resto della classe.

**Orali:** le interrogazioni individuali saranno rinviate in relazione al livello di competenze raggiunto dall'alunno, dovranno comunque essere svolte entro il mese di maggio. Verranno presi in considerazione gli interventi o risposte pertinenti appropriate durante le discussioni collettive.

Per la valutazione saranno presi in considerazione tutti gli elementi raccolti durante lo svolgimento dell'attività didattica (dunque, oltre alle verifiche, anche interesse, partecipazione alla lezione, correzione dei quaderni, diligenza e progressi *in itinere*, risposte e/o interventi durante le discussioni collettive)

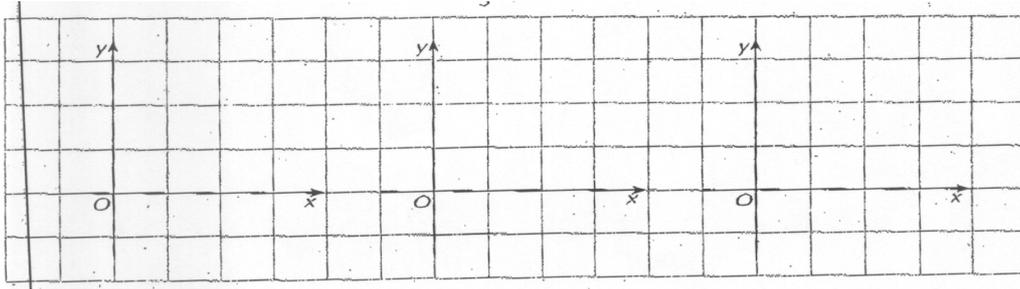


7. Costruisci il grafico delle seguenti funzioni:

a.  $y = 2x$

b.  $y = -\frac{2}{3}x + 1$

c.  $y = 2$



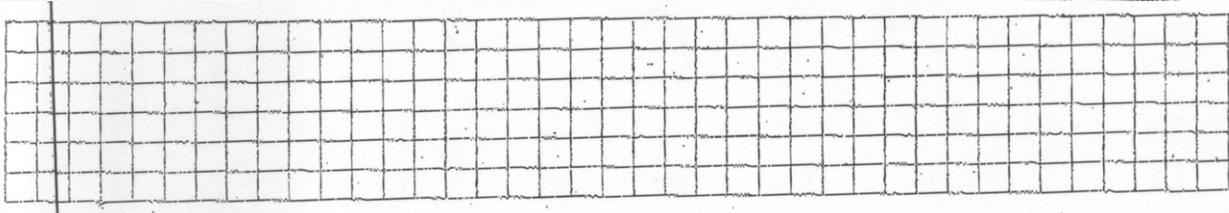
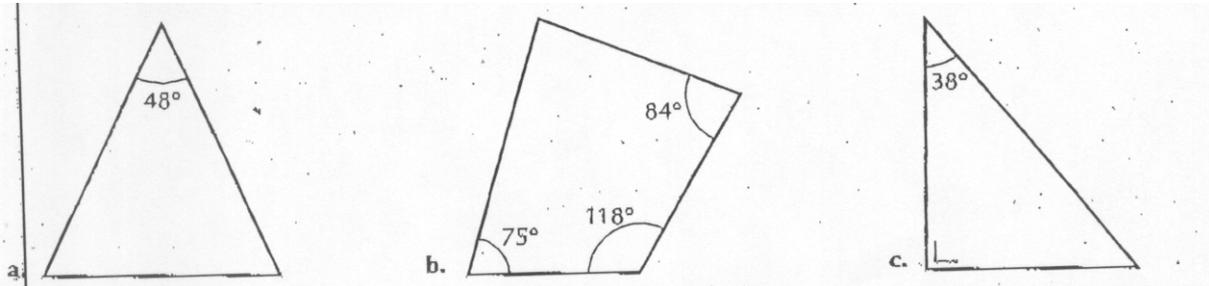
8. La retta  $x = 2$  è

a. parallela all'asse  $x$

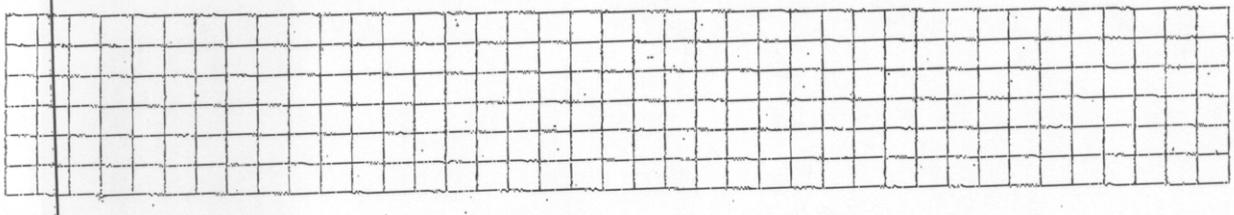
b. parallela all'asse  $y$

c. passa per l'origine

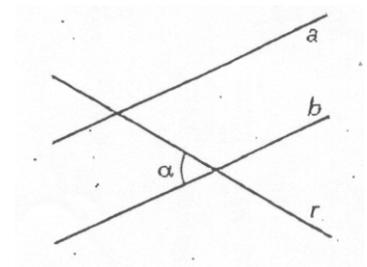
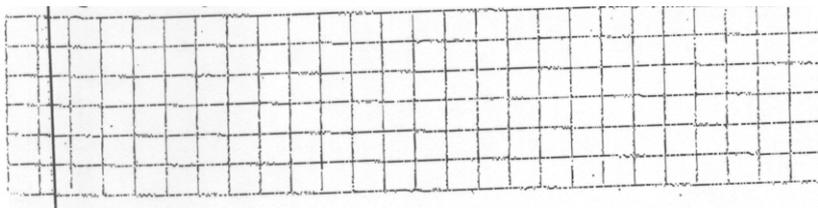
9. Per ciascuna delle seguenti figure trova l'ampiezza degli angoli mancanti:



10. In un triangolo rettangolo l'ipotenusa è lunga 12cm e uno dei cateti è lungo 8cm ; calcola la lunghezza dell'altro cateto.



11. Le rette  $a$  e  $b$  sono parallele; se l'angolo  $\alpha$  misura  $58^\circ$ , quanto misurano gli altri angoli che si vengono a formare con la trasversale  $r$ ?

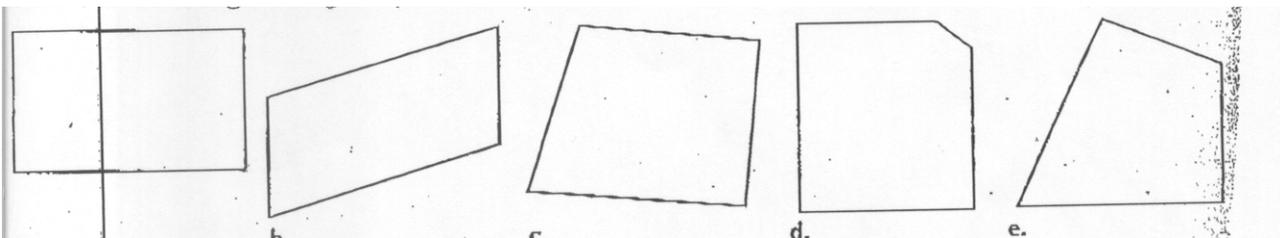


1. Si apre un libro a caso e sulla pagina di destra si legge il numero di pagina: 129; si ripete l'operazione e sulla pagina di destra si legge il numero 315. Quante sono le pagine dispari comprese fra due scelte?

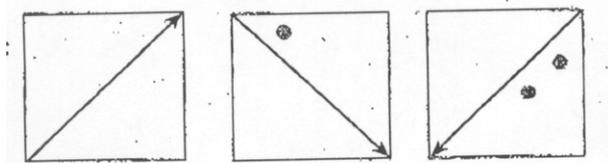
2. In un maneggio ci sono 10 cavalli sauri e 12 cavalli arabi; se ne viene venduto uno a caso, qual è la probabilità che sia un sauro?

3. A 1.500 studenti di una scuola viene posta una domanda alla quale non si può rispondere in alternativa: SI, NO, NON LO SO. Se il 25% ha risposto SI, il 42% ha risposto NO, quanti sono quelli che hanno risposto NON LO SO?

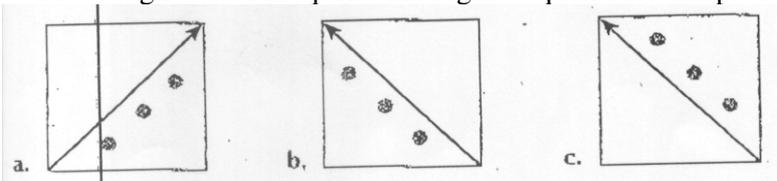
4. Individua fra le seguenti figure quella da scartare:



5. Considera la seguente serie di figure:



Scegli adesso fra quelle che seguono quella che completa la sequenza:



6. Qual è il numero successivo della sequenza? 11 17 23 29 35 .....

7. Che cosa devi mettere al posto di  $x$  e  $y$  per poter dire che avvocato: insegnante =  $x : y$  ?

a.  $x$  = causa,  $y$  = studente

b.  $x$  = tribunale,  $y$  = materia

c.  $x$  = cliente,  $y$  = studente

d.  $x$  = materia,  $y$  = tribunale

8. Davanti ad uno specchio ci sono dieci candele. Quante candele ci sono in tutto?

9. Durante una giornata di pioggia due recipienti alti entrambi 1m vengono messi all'aperto; il primo ha forma cubica con lo spigolo di 1m, il secondo la forma di cilindro con il raggio di base di 50 cm. Se il primo si riempie per un'altezza di 20 cm, qual è l'altezza dell'acqua nel secondo recipiente?

10. Supponi che sia vero che:

Anna ama la marmellata

La marmellata è un dolce

Chi ama la marmellata adora sciare

Quale fra le seguenti frasi è sicuramente vera?

a. Anna ama tutti i dolci

b. Anna ama tutti i dolci, soprattutto se mangiati sciando

c. Anna ama sciare

d. Nessuna delle precedenti affermazioni è vera

# CONSULENZA EDUCATIVA

Marta Anselmi

Sono arrivata al Servizio Immigrazione due anni fa dopo una decina di anni di lavoro all'interno del comune in ambito socio-educativo, e nello specifico a favore dei minori e delle loro famiglie. Inizialmente mi si chiedeva di rendere spendibile nell'ambito della migrazione, la mia esperienza educativa rivolta a bambini, ragazzi ed ai loro genitori, prima giocata con gli adolescenti e poi con la prima infanzia. La sfida era quella di esportare il modello di lavoro, acquisito negli anni, a favore del sostegno alle famiglie immigrate nel nostro territorio.

Quando si parla di consulenza genitoriale non si intende solo la costruzione di interventi a sostegno dei genitori, ma anche la creazione di momenti di condivisione tra tutti quegli attori che ruotano attorno alla crescita del bambino e del ragazzo. Lo sforzo dovrebbe essere quello di creare un terreno comune, dove i diversi soggetti educativi, insegnanti, facilitatori, mediatori, educatori dei servizi e del tempo libero che incontrano bambini e ragazzi, si muovano in relazione ad una linea metodologica e su schemi di riferimento condivisi. Per questo motivo diventa importante incontrare costantemente tutti questi soggetti e trovare momenti di confronto e condivisione che permettano di entrare in contatto con le fragilità che la condizione di immigrato fa vivere ai genitori che affrontano l'educazione dei propri figli e promuovere la ricerca di nuove strategie per sostenerne la funzione.

Gli ambiti di intervento promossi dal Servizio, possono essere individuali ma anche relativi ai contesti di vita e socializzazione, questo mette in evidenza la complessità degli intrecci che si costruiscono per favorire la crescita dei bambini sostenendo le loro famiglie.

Il sostegno alla genitorialità all'interno del progetto **tutti in città** si declina attraverso la realizzazione di una pluralità di offerte.

In particolare la possibilità di entrare in contatto con le famiglie avviene attraverso differenti canali:

- Il progetto "tutti a scuola" ovvero gli interventi di mediazione a scuola,
- Lo sportello aperto al pubblico per informazione ed orientamento,
- La consulenza ad altri servizi.

Attraverso i contatti che si intrecciano con le scuole, dei diversi ordini e gradi, per l'inserimento degli alunni neo arrivati, si facilita il rapporto con gli insegnanti, che in questo modo si legittimano a richiedere l'approfondimento di alcune situazioni che definiscono problematiche. Le loro richieste riguardano soprattutto quelle situazioni che comportano problemi di gestione di comportamenti o di apprendimento; attraverso il confronto con l'operatore si offre la possibilità di avere un momento di ascolto ma anche di condivisione della difficoltà, cercando di differenziare i diversi ambiti di intervento, per poi creare dei percorsi che possono coinvolgere anche altri attori che aiutino a supportarne l'evoluzione.

*Mi contatta un insegnante referente per l'inserimento degli alunni stranieri di una scuola elementare, mi vuole parlare di V. un bambino di 6 anni arrivato in Italia da pochi giorni e subito inserito in prima elementare. V. ha raggiunto la mamma, già qui da 4 anni, con il padre lasciando nel paese di provenienza dell'est europeo la sorella di 14 anni e un fratello di 15. V. non riesce ad accettare le regole e i tempi che impone il ritmo della scuola elementare, creando molti momenti di scontro con i compagni. Il bambino mette in bocca tutto, fino ad arrivare a leccare anche i compagni. Non riesce a concentrarsi nemmeno nelle attività legate alla predidattica: impugnare correttamente la penna, colorare e stare alla consegna.*

*Propongo di organizzare un colloquio con entrambi i genitori, alla presenza della mediatrice per dare la possibilità anche al padre di raccontarci il figlio.*

*Quando arrivo i genitori e gli insegnanti sono già in classe insieme a V., prima di iniziare il*

*colloquio vero e proprio, invito la mediatrice ad accompagnare fuori il bambino, assicurandolo che questo è un momento degli adulti e che ci avrebbe aspettato fuori, giocando.*

*Dopo una breve presentazione legata anche alla motivazione della convocazione, le maestre iniziano a parlare del bambino e dei suoi comportamenti a scuola, io invito la mamma e il papà a raccontarci del figlio, come è avvenuta la partenza della madre, con chi stava nel loro paese di provenienza, quale era la sua figura affettiva di riferimento, se frequentava la scuola materna. L'obiettivo delle mie domande era quello di aiutare i genitori a descrivere il percorso di crescita del figlio ripercorrendo alcune tappe fondamentali, e allo stesso tempo mostrare alle maestre che stavano accogliendo la parte più sconosciuta e silente.*

*Il tentativo è stato quello di creare un momento di incontro comune per "vedere" il bambino nell'insieme costruendo delle modalità condivise che permettessero di contenerlo nei suoi stati di agitazione, e nello stesso momento facilitassero motivi di vicinanza tra genitori e figlio. Concretamente sono state definite delle regole comuni tra scuola e famiglia per far ritrovare V. all'interno di un "intento" condiviso, facilitato dall'intervento di mediazione in classe.*

*Si è proposto poi ai genitori di far frequentare al bambino uno spazio ricreativo condotto da un'educatrice, che lo avrebbe aiutato a trovare altri spazi di crescita e di socializzazione.*

Nei rapporti con gli insegnanti mi accorgo che spesso non viene dato sufficiente valore alla storia pregressa del bambino, con chi viveva, se andava a scuola, come questa era organizzata, come trascorrevano il suo tempo libero e quale è il progetto dei genitori relativamente alla famiglia. Non a caso una fase fondante dell'intervento di mediazione è proprio quello di aiutare gli insegnanti ad interessarsi alla storia pregressa attraverso il bilancio delle competenze.

Occuparci della crescita dei bambini e ragazzi significa entrare in contatto con modelli educativi e genitoriali diversi. Diversità che nasce, sia dalle variegate provenienze, che da contesti sociali differenti dal nostro e schemi valoriali che spesso non conosciamo. Quotidianamente andiamo a studiare e sperimentare modalità funzionali ad avvicinarci e comprendere al meglio le diverse situazioni. Lo sforzo è quello di allontanarci dai nostri riferimenti, di modelli familiari e genitoriali, per cercare un modo di approcciarsi che consideri la diversità come una ricchezza e non solo come problematicità.

Solo l'ascolto, il comunicare e il confrontarsi con i diretti interessati ci permette di comprendere i nodi critici, per poi, successivamente, negoziare le posizioni e allentare reciprocamente, le diffidenze e i pregiudizi, che limitano il terreno di incontro.

Quando ci si permette di sperimentarsi in un confronto sulle diverse rappresentazioni della funzione genitoriale, si riescono a trovare i punti in comune e verificare che, nonostante modalità differenti, gli obiettivi sono i medesimi: la cura/accudimento e la trasmissione di valori.

Le forme genitoriali si differenziano moltissimo, perché il ruolo fa mettere in gioco il livello soggettivo, le personalità individuali e le esperienze legate ai modelli interiorizzati; a queste variabili presenti universalmente, con madri e padri stranieri, si va ad aggiungere un altro elemento determinante, legato allo sperimentarsi in un luogo lontano da riferimenti parentali, amicali e sociali. Questo è probabilmente l'elemento che pone l'accento sulla problematicità della situazione. Spesso infatti vengono richieste ai genitori immigrati delle prestazioni non sempre sostenibili, o perché non comprese fino in fondo o perché non c'è stato un tempo di rielaborazione della condizione attuale.

*Incontro una mamma magrebina durante l'orario di sportello, lei e la sua famiglia sono ormai da 5 anni in Italia, ma sono arrivati da poco nel nostro territorio; il suo italiano è comprensibile. Aiutandosi con qualche parola in francese, mi parla del figlio di 9 anni che non va bene a scuola, soprattutto a livello comportamentale. Anche lei, con lui, fa fatica perché non l'ascolta, deve essere sempre il marito a riprenderlo per ottenere qualche risultato. In città vive anche la suocera e la cognata, ma non sembrano di grande aiuto, anzi.*

*La signora mi porta le pagelle e una foto del bambino. Fa di tutto perché me lo possa rappresentare. Mi dice che si sente attaccata dalle maestre, che le chiedono di seguire maggiormente il figlio, anche attraverso la ricerca di altri spazi di socializzazione.*

*Io le chiedo come sta qui in Italia.*

*Basta solo questo perché la signora si metta a piangere, dicendo che quello che la fa più*

*soffrire è la mancanza della sua famiglia, di un luogo dove possa portare le sue difficoltà ed essere capita e sostenuta.*

*Questa domanda, che ha spostato l'attenzione su di lei, favorisce immediatamente un clima di complicità, probabilmente perché la signora in questo modo ha sentito che poteva chiedere di essere sostenuta senza per questo apparire poco adeguata nel suo ruolo.*

*In seguito verrà proposto alla maestra di fare un colloquio con la mamma alla presenza della mediatrice, che fungerà da sostegno per la lingua, ma anche da accompagnamento per affrontare questa situazione. La signora accetterà, inoltre di fare un breve percorso di consulenza educativa con i colleghi che intervengono nel territorio di residenza del nucleo, con il coinvolgimento del marito.*

Il mio ruolo in questi interventi è quello di accogliere la domanda esplicita, cercare insieme al genitore di rielaborarla e ipotizzare la costruzione di un percorso che permetta di mettere in relazione i diversi operatori territoriali, che fungono da rete di appoggio per sostenere i momenti di passaggio. Spesso l'approccio con il genitore straniero, è veicolato dalle rappresentazioni reciproche degli elementi culturali, che inizialmente sono funzionali a creare delle categorie di riferimento che ci permettano di contestualizzare la realtà, ma che poi dovrebbero essere lasciati per permettere di porci di fronte alla persona, disponibili ad aggiungere altri elementi di lettura legati non solo alla dimensione culturale normativa e valoriale, ma specifica della persona e della situazione nella sua unicità.

Da qui l'esigenza di allenare le diverse modalità di ascolto e di accoglienza delle persone.

Di fronte alle richieste di approfondimento delle diverse culture che ci provengono dalle scuole o dai servizi, la posizione è quella di cercare di aiutare a leggere la singola situazione partendo dalla sua originalità per poter poi riprendere insieme abitudini o atteggiamenti comuni che possono aiutare a tarare il tipo di richiesta o di accompagnamento.

In questo contesto, allora, le consulenze educative diventano delle occasioni di confronto che aiutano a mettere insieme la "parte universale", conoscenze tecniche che in ogni caso si metterebbero in campo per avvicinare le famiglie, con le specificità legate agli aspetti culturali.

Soprattutto nel momento in cui si vanno a toccare alcuni ambiti molto delicati come il ruolo della donna, le regole da dare ai figli, il valore della formazione e della scuola, si cerca di mettere insieme lo strumento universale con lo stile personale, quello del nucleo con gli ambiti culturali, in modo da creare uno strumento che possa contenere più aspetti e che possa essere utile per l'approccio globale sulla persona.

Spesso questi momenti di incontro vedono la presenza del mediatore, che si rivela di aiuto nella formulazione dell'ipotesi e ci guida nell'individuare la giusta dose dei diversi elementi.

*Mi chiama un assistente sociale per sapere se conosco un nucleo familiare del Bangladesh, che si è rivolto a lei per una richiesta di contributo economico. Il nucleo è formato da 6 persone, mamma e papà e 4 figli, una ragazza di 16 un ragazzo di 14 e 2 bambini di 5 e 6 anni. Il papà è da diversi anni in Italia mentre il resto della famiglia lo ha da pochi mesi raggiunto.*

*Erano giunti allo sportello verso aprile al momento del loro arrivo, vestiti di cotone colorato e i sandali ai piedi, per avere informazioni sulla scuola del figlio maschio e dei piccoli, per la ragazza invece non era in progetto farle proseguire gli studi, per lo meno in Italia. La madre è una donna non ancora 40enne vestita con abiti tradizionali e il capo coperto, la figlia maggiore è una bella ragazza anche lei vestita con abiti tradizionali grandi occhi verdi e il colorito olivastro, il fratello è un ragazzino alto e magro con vestiti che imitano il modo di vestire dei nostri adolescenti, e due piccoli con gli occhi sbarrati e i capelli composti con la riga in parte perfetta, tenuta dall'olio.*

*Si muovevano per i corridoi del servizio smarriti, la madre era più in difficoltà, alle nostre spiegazioni in lingua bangla sorrideva, non era in grado di prendere delle decisioni, ma non sapeva nemmeno cosa chiedere. In definitiva era più il figlio maschio il più interessato, forse erano solo stati mandati da noi perché era la prassi che qualcuno gli aveva spiegato. La mamma dopo la mia spiegazione sulle opportunità mi aveva ringraziato baciandomi e abbracciandomi. Io avevo agganciato i due più grandi attraverso la proposta del laboratorio di italiano e i due piccoli li avrei fatti iscrivere per il settembre successivo alla scuola materna, attraverso l'intervento della mediazione a scuola.*

*Poi sono approdati dall'assistente sociale, che come condizione sine qua non, per poter ricevere un contributo economico aveva proposto alla madre di iscriversi ad un corso di italiano.*

*In seguito ho saputo che a quel servizio non si sono più presentati. Il ragazzo si è iscritto a scuola, con la ragazza si sono fatti vari tentativi di orientamento e i due piccoli sono iscritti alla scuola dell'infanzia. Probabilmente la richiesta alla mamma era stata troppo alta rispetto alle possibilità della donna in quel momento...*

Il problema, forse sta nelle modalità di ascolto che si mettono in atto e che ci permettono di confezionare la proposta in modo che venga percepita sostenibile rispetto alle differenti possibilità individuali.

*Una mamma si presenta allo sportello: proviene da un paese del sud-est asiatico, viene accompagnata da un'altra mamma e dalle due figlie. Sono arrivate da pochi giorni a Mestre e sono state consigliate da connazionali di recarsi al servizio immigrazione: "lì ti dicono come iscrivere a scuola le bambine e poi c'è anche la mediatrice che ti aiuta, anche se non viene tuo marito puoi fare lo stesso da sola".*

*Dopo aver visto i documenti mi accorgo, osservando le bambine, che l'età anagrafica non corrisponde, chiedo informazioni alla mamma e anche lei mi conferma l'inesattezza delle date. Allora chiedo come mai questo errore, visto che a livello pratico non poteva esserci nessun rendiconto. Entrambe le donne mi spiegano che sono i mariti, al momento del ricongiungimento, che forniscono i dati per i documenti e non sempre chiedono conferma alle madri sulle date di nascita dei diversi figli, vanno a memoria. A volte questa memoria non coincide con la realtà.*

*Purtroppo in questo caso l'unico intervento possibile è stato quello di chiedere a queste donne di farsi portavoce di questo problema con altre connazionali e dire loro di stare molto attente a fornire i dati anagrafici, poiché altrimenti anche delle diversità di due anni vanno a discapito dell'inserimento e dei processi di apprendimento e quindi a discapito dei bambini.*

Gli interventi educativi a favore delle famiglie possono incidere su più fronti anche rispetto alla tematica del diritto di cittadinanza, ma questo può avvenire solamente attraverso la conoscenza dei meccanismi che governano il nostro tessuto sociale; affrontare questi argomenti vuol dire dare la possibilità a chi incontriamo di essere protagonista di un processo di cambiamento sociale anche rispetto alla comunità di riferimento.

In generale oggi stiamo vivendo la solitudine dei diversi attori nel sostenere la crescita dei bambini, sia che essi siano nati qui, che stiano qui per un periodo più o meno breve o che si inseriscano negli anni della formazione.

Maggiormente questa solitudine si percepisce per i bambini e i ragazzi stranieri, dove gli operatori non sempre si sentono in grado di sostenere le situazioni ed i genitori vivono un isolamento dalle loro reti parentali, amicali e ambientali. Questa incertezza può generare disagio e sofferenza sia agli adulti che ai bambini.

Attraverso la consulenza educativa si cerca di mettere insieme le diverse parti dei genitori che si sentono lontani dai loro modelli di cura e di crescita dei bambini, cercando di trovare lo spazio per ascoltare quello che è dentro ad ogni genitore e quello che la nuova situazione sollecita, creando e facilitando occasioni in cui venire a contatto con esperienze significative che possano almeno in parte risanare le carenze. Creando dei momenti in cui i genitori si possano sentire riconosciuti come portatori di saperi validi anche nel nostro contesto per la cura dei loro figli.

E' giusto allora, promuovere momenti in cui mettere in evidenza la validità delle loro competenze, cercando nello stesso tempo di far conoscere delle modalità che permettano al loro figlio di sentirsi adeguato nel mondo in cui vivono. Non dobbiamo dimenticare infatti che i bambini e i ragazzi attraverso l'inserimento a scuola sono i primi nel nucleo a dovere far rientrare la pluralità degli stimoli e degli stili di comportamento. Sono i figli che in famiglia portano il modello italiano: compito del genitore, se è in grado, è allora quello, di gestire e aiutare il bambino a creare un ponte tra l'uno e l'altro.

L'inserimento a scuola risulta essere un primo forte momento di confronto ed incontro con il

paese che accoglie lo straniero.

Si ritorna quindi all'importanza del momento di accoglienza per fare in modo che questo passaggio diventi un momento proficuo e non occasione di fraintendimenti.

*“Quella bambina non viene accettata in classe perché puzza”* quante volte ci troviamo ad affrontare gli insegnanti per questo motivo, che il più delle volte è legato alla diversità di abitudini igieniche e di cura del corpo. Ma anche quante volte ci troviamo a sostenere i genitori, per far capire loro che è importante che i bambini, se vivono qui, devono incontrare anche altri modi di fare e che questo non andrà ad intaccare le loro tradizioni e l'apprendimento della lingua madre. Queste affermazioni a volte, possono generare dei fraintendimenti che rischiano di far allontanare il bambino dai circuiti scolastici e di socializzazione.

In questo percorso di confronto tra scuola e famiglia, anche le mediatrici vanno sostenute. Lo strumento della consulenza educativa è messo anche a loro disposizione: attraverso i monitoraggi individuali si cerca di utilizzare una metodologia di lavoro in grado di trovare una modulazione tra il proporsi e il sottrarsi, tra l'esserci e il non invadere, tra il presentificarsi e il non sovrapporsi, tra l'assumere in prima persona la responsabilità e il delegarla agli altri.

Attraverso la nostra offerta abbiamo creato un buon osservatorio delle vicende dei minori stranieri neo arrivati, che portano dei comportamenti che a volte risultano difficili da decodificare e da comprendere.

L'insieme delle offerte, è un modo, per quanto più è possibile, di sostenere la ricerca di un percorso che faciliti l'uscita dall'isolamento. Sostenere i genitori nella nuova “identità genitoriale” ci aiuta ad occuparci e a sostenere i figli. All'interno della famiglia si apre così la possibilità di non rimanere invischiati nel passato ridando a tutti il piacere di investire nel futuro. Futuro di cui i bambini sono la “concreta speranza.”

# LA MEDIAZIONE NEL SOCIALE

## METODOLOGIE DI MEDIAZIONE NEI COLLOQUI CON OPERATORI SOCIALI

Michela Boscolo Fiore

### LA STORIA DI UN PERCORSO

Queste pagine raccontano il percorso di un gruppo di lavoro che ha esplorato insieme il mondo della mediazione linguistico-culturale in alcuni servizi sociali e socio-sanitari del territorio del Comune di Venezia. L'esperienza è nata dall'esigenza di riflettere sulla pratica, di ri-considerare i temi che caratterizzano l'intervento di mediazione e le dinamiche che tale intervento può innescare sul singolo, utente e/o operatore, sui servizi e sulla comunità.

Questo percorso nasce nel 2005 con la decisione di strutturare un servizio specifico per la mediazione nel sociale, grazie ai finanziamenti regionali (L.R.9/90) di un programma per l'integrazione sociale e scolastica dei cittadini stranieri. In realtà, la mediazione nel sociale nel Comune di Venezia nasce prima, con degli interventi *una tantum* di alcune mediatrici, che già lavoravano nella scuola, chiamate dai servizi per consulenze e per interventi in situazione senza, però, essere accolti in un contenitore che restituisse questa esperienza, come un sapere condiviso e pensato, agli operatori e ai nuovi mediatori.

Il Servizio Immigrazione ha deciso di investire su questa risorsa, offrendo ai mediatori maggiori strumenti utili alla professione ma, soprattutto, uno spazio per l'incontro e la condivisione delle esperienze e per la co-costruzione di un sapere condiviso.

Per dare visibilità e diffusione a questa nuova risorsa si è partiti dalla strutturazione di un modulo di richiesta dell'intervento di mediazione specifico per il sociale, che ha consentito la programmazione di incontri di presentazione del progetto ad un buon numero di operatori dei servizi sociali del comune di Venezia. Parallelamente è stato avviato un percorso di formazione e coordinamento con i mediatori per condividere con loro questa nuova prospettiva e porre le basi a questa esperienza. Questi primi incontri, miravano *in primis* a conoscere il contesto sociale e socio-sanitario dei servizi che richiedevano gli interventi di mediazione e a individuare le specificità di questi interventi rispetto al lavoro ormai consolidato nella scuola.

La pluriennale esperienza di interventi di mediazione linguistico-culturale all'interno dei progetti scolastici non aveva aperto uno spazio dedicato alla condivisione delle esperienze di chi si trovava ad entrare in situazioni più complesse, in nuovi contesti istituzionali (ospedale, servizi sociali, servizi socio-sanitari) collaborando con professionalità diverse fra loro nel mandato professionale e nella modalità di intervento (assistenti sociali, psicologi, educatori, medici ed infermieri).

Questa tipologia di interventi non poteva essere considerata alla stessa stregua della mediazione a scuola, pur condividendone i principi di fondo. C'era quindi bisogno di capire insieme dove stavano le diversità, sia nei metodi di lavoro che nell'investimento professionale che questa specificità richiedeva.

La mediazione linguistico-culturale come metodo, (sia che si svolga nella scuola che nei servizi sociali e sociosanitari) richiede agli operatori e di conseguenza ai mediatori, un approccio mentale e relazionale che includa il rispetto delle diversità, una pratica di ascolto attivo, il riconoscimento dell'identità dell'altro, la sospensione del giudizio, l'inclusione e condivisione di diversi punti di vista.

Questo approccio non è scontato e implica uno sforzo personale e professionale aggiuntivo a chi non ha mai avuto modo di sperimentare il decentramento dal proprio punto di vista. Questo è un approccio utile non solo nei confronti di persone provenienti da altri paesi ma valido in ogni contesto, perchè l'altro, nel nostro caso utente di un servizio, è comunque un soggetto portatore di una propria identità in divenire, al di là della provenienza nazionale, e di una prospettiva autonoma, frutto di una particolare storia personale, con un modello culturale e un vissuto familiare unici.

L'ambizione di questo percorso è individuare un modello di lavoro specifico per la mediazione nel sociale riflettendo su questa specifica dimensione dell'intervento.

Cominciando a sperimentare la mediazione in ambiti di lavoro diversi si è scoperta la molteplicità di contesti in cui può essere utilizzata quale ausilio comunicativo e quale risorsa per una lettura il più possibile comprensiva e dialettica della situazione:

- la neuropsichiatria infantile in progetti di diagnosi e cura di bambini stranieri in collaborazione con le famiglie;
- l'ospedale, soprattutto nei casi di emergenza, per avere o dare comunicazioni importanti sull'anamnesi, la terapia o la riabilitazione del paziente, ed in alcuni casi per dare gravi e urgenti comunicazioni alle famiglie;
- i servizi di psichiatria, dove le comunicazioni sono particolarmente problematiche al di là delle diversità culturali;
- i servizi sociali delle municipalità, sia per l'infanzia che per gli adulti, coadiuvando le assistenti sociali nei colloqui per una maggiore comprensione dei bisogni e delle risorse degli utenti, o nei casi più gravi di allontanamento di minore, e di valutazione delle competenze genitoriali.

Una risorsa, quindi, che favorisce l'aprirsi a ulteriori domande e facilita le risposte direttamente dall'utente, attraverso la fiducia e la promozione dell'agio, l'ascolto e il confronto.

Il mediatore come promotore di un processo di apertura al dialogo, chiave per aprire delle porte che altrimenti rischierebbero di non essere addirittura viste.

Nel tentativo di definire e sostenere questo ruolo estremamente importante per la comunicazione si è partiti dalla sua delicatezza, dai suoi limiti, ma anche potenzialità, dalle sue debolezze e dalle sue strategie, focalizzando i limiti e i problemi che ne possono scaturire.

Stare in mezzo è faticoso, soprattutto quando questa posizione ponte, intermedia, contemporaneamente prossima e distante sia all'operatore che all'utente, non è compresa e condivisa, nel suo significato, dagli altri attori coinvolti. Diventa allora faticoso dover negoziare il proprio ruolo non solo verso gli operatori e gli utenti, ma talvolta anche verso se stessi.

Elemento utile a fornire indicazioni verso una via percorribile per poter affrontare il nostro percorso di riflessione è stata la ricerca di diverse tracce teoriche e di modelli di lavoro che hanno spinto il gruppo a vedersi in situazione e a volersi sperimentare nella pratica quotidiana.

Sono stati presentati tre possibili modelli di intervento che si differenziano e si sostanziano, a partire dalle diverse dinamiche di rapporto, che possono sussistere tra operatore e mediatore, e tra mediatore e utente.

Il cosiddetto *modello a tre o a triangolo*, dove il mediatore non ha conoscenza pregressa della situazione e la relazione tra operatore, mediatore e utente è equidistante. Questo è un modello che evita possibili alleanze tra il mediatore e l'operatore o l'utente e perciò garantisce più degli altri la neutralità. Non prevede una fase di pre-colloquio tra operatore e mediatore, dove si possono condividere modalità di gestione e obiettivi del colloquio, proprio per evitare una disparità di relazione con l'utente ma il pre-colloquio si esplicita con la partecipazione dell'utente per condividere direttamente con lui gli obiettivi e il contratto di conduzione. Questo potrebbe essere il modello ideale nel caso in cui fosse l'utente e non il servizio, come invece succede oggi, a fare richiesta di mediazione.

Esiste poi il *modello a due*, dove è più esplicita l'alleanza tra operatore e mediatore: il mediatore entra in situazione conoscendone il percorso pregresso e condividendone anticipatamente con l'operatore gli obiettivi dell'incontro.

Questo è il modello che viene più frequentemente utilizzato, per questo va specificato che quando si parla di alleanza con l'operatore ci si riferisce alla sola stipula di un contratto di conduzione del colloquio fatta in anticipo, e non ad atteggiamenti di collusione legittimati che porterebbero ad una mancanza di neutralità e imparzialità del mediatore nella situazione.

Il terzo modello si differenzia sostanzialmente dagli altri due perché si configura come la consulenza che il mediatore può dare all'operatore in un *setting* diverso dal colloquio, in assenza dell'utente. Qui l'obiettivo è decodificare le rappresentazioni culturali che possono emergere da una situazione, quindi richiede una forte competenza da parte del mediatore sulla comunicazione interculturale. La richiesta di consulenza può essere anche importante per approfondire la conoscenza dell'operatore sui sistemi istituzionali e socio-culturali di riferimento dell'utente, sui

valori e le pratiche del suo paese di provenienza e dare quindi una cornice di senso generale che offre maggiori elementi per comprendere la situazione specifica.

Nell'operare con questo modello, tuttavia, occorre tenere presente che il mediatore può correre il rischio di reificare la propria cultura di appartenenza: essendo investito dai servizi del ruolo di portavoce finisce per diventare una sorta di rappresentante ufficiale istituzionalizzato della cultura di un paese, sottraendola alla sua natura aperta e fluida e rischiando di impedire in tal modo agli individui di esercitare altre opzioni disponibili.

Questi tre modelli hanno aperto le nostre riflessioni sulle metodologie del lavoro, e hanno immediatamente fatto risaltare alcuni elementi nodali del lavoro del mediatore: la **neutralità**, la **responsabilità** dell'intervento, la **relazione**, l'**empowerment**, o ancora meglio l'**empowerment della relazione** e soprattutto la **comunicazione**.

Il *focus* del nostro tema è la specificità del ruolo del mediatore come facilitatore della comunicazione all'interno di una relazione operatore-utente.

L'ostacolo principale che gli operatori avvertono nell'affrontare il loro rapporto con gli utenti stranieri è la mancata comprensione linguistica. Nella maggior parte dei casi, infatti, le richieste degli operatori si inseriscono in un generico bisogno di traduzione delle parole. Il mediatore viene quindi avvertito necessario per tradurre il contenuto della comunicazione tra l'operatore e l'utente.

Questo modo di intendere il ruolo del mediatore non è però esaustivo, poiché nella comunicazione l'attenzione non viene posta solo sulla trasmissione dei contenuti ma anche sulla forma che tale trasmissione assume, ossia su come si comunica. In altre parole, il mediatore esplicita il proprio ruolo in un processo dinamico che non solo trasmette parole, ma facilita la relazione migliorando la codifica e la comprensione dei significati e delle rappresentazioni, osserva il clima della relazione e coopera per favorire l'agio e la distensione tra le parti.

Oltre alla traduzione linguistica dei contenuti, quindi, il mediatore si inserisce in una relazione, e senza stabilire alleanze, funge da catalizzatore della comunicazione, fluidifica il clima e al contempo avvicina la cultura dei servizi alla cultura dell'utente e viceversa.

Da questo punto di vista, il mediatore favorisce l'*empowerment* della relazione contribuendo a costruirne una tra operatore e utente. Agisce, cioè, equilibrando l'asimmetria naturale di questa relazione, eliminando la disparità nella competenza linguistica e favorendo la comprensione dei rispettivi sistemi culturali (personali e professionali) di riferimento.

Il lavoro con i mediatori ha rafforzato queste convinzioni e ha permesso la condivisione delle nostre riflessioni con gli operatori che attingevano alla risorsa mediazione e attraverso lo scambio delle diverse esperienze è emersa l'importanza della definizione del *setting*, dove si situa la comunicazione, individuando delle regole che facilitino l'intervento di mediazione nei diversi contesti operativi.

## **PREMESSA all'INTERVENTO**

Esistono almeno tre diversi livelli operativi che caratterizzano un intervento di mediazione: la lettura della domanda da parte del servizio, l'attivazione dell'intervento in situazione e la verifica finale dell'intervento.

Il processo di attivazione di un intervento di mediazione inizia dalla presentazione della domanda da parte dei servizi. Il modulo di richiesta, infatti, è necessario per avere i dati essenziali che permettono una prima lettura della situazione e verificare le condizioni per l'attivazione di un intervento, la scelta della mediatrice e delle modalità. In genere questa prima richiesta viene corroborata da uno scambio verbale con l'operatore richiedente per comprendere gli obiettivi della mediazione e conoscere la familiarità dell'operatore con la risorsa mediazione.

Questo primo importante contatto permette di delineare la trama dell'intervento: sarà infatti necessario individuare il mediatore più adatto, quello più in grado di mantenere un approccio neutrale ed imparziale per tutta la durata dell'intervento. Nella gran parte dei casi è sicuramente preferibile che il mediatore non abbia conoscenza pregressa dell'utente, perché altrimenti si potrebbe inficiare il principio di neutralità, e questo potrebbe portare, nella migliore delle ipotesi, a spiacevoli imbarazzi, ma soprattutto alla mancanza di una comunicazione chiara e trasparente da parte dell'utente, che potrebbe sentirsi legittimato a delegare al mediatore la spiegazione della

propria situazione e lo stesso mediatore rischierebbe di auto-assumersi questa delega ed influenzare con le proprie opinioni la trasparenza comunicativa.

La lettura della domanda può portare a scegliere il mediatore più adeguato ma anche ad individuare più mediatori per la stessa situazione: alcuni utenti sono inseriti in un progetto di aiuto e sostegno che coinvolge diversi servizi e affrontano la situazione con diversi obiettivi. La presenza di diversi mediatori attivi nella stessa situazione può aiutare a demarcare la diversità dei contesti di intervento e dei relativi obiettivi ma anche favorire una lettura della situazione arricchita da diversi punti di vista. In situazioni particolarmente delicate poi, come di allontanamento di un minore o di maltrattamenti, è necessario anche tutelare il mediatore da eventuali pressioni che potrebbe ricevere dalla comunità di appartenenza.

## **FASI dell'INTERVENTO**

La fase immediatamente successiva, all'attivazione del mediatore, rientra a pieno titolo nella parte sostanziale dell'intervento. E' il momento in cui si creano le premesse per il suo buon esito, e quindi della strutturazione di una relazione di fiducia e di *empowerment* tra operatore ed utente.

Il contesto in cui si esplica nella maggior parte dei casi il lavoro del mediatore è un colloquio tra operatore e utente. Il colloquio è per l'operatore lo strumento principale con cui instaura una relazione di aiuto (di orientamento, di sostegno sociale, di controllo, di progettazione di un intervento). Serve per conoscere la persona, la sua situazione, le motivazioni che la spingono a trovarsi in quel servizio, ad esplicitare le sue aspettative e consente all'operatore di esplicitare il proprio ruolo ed il proprio mandato professionale. Tutte queste informazioni introducono alla progettazione condivisa di un intervento o alla presa in carico.

Quando in un servizio si presenta una persona straniera viene meno uno degli elementi fondamentali della comunicazione, la comprensione linguistica, e con esso la possibilità di trasmettere il messaggio.

Spesso all'ostacolo comunicativo si somma lo spiazzamento, lo smarrimento di trovarsi davanti ad una persona che proviene da un mondo culturalmente lontano e che adotta delle strategie e delle pratiche di vita che non corrispondono al proprio bagaglio culturale.

Questi ostacoli creano distanza, in particolar modo da parte dell'utente che, non conoscendo i servizi e le loro modalità operative e nemmeno la lingua, decide di evitare questo imbarazzo e quindi di non utilizzarli. In alcuni casi ricorre all'aiuto di un familiare o di un amico che ha già esperienza con i servizi o che conosce meglio la lingua: in questo caso può osare l'avvicinamento. L'operatore, dal canto suo, quando riceve un'utente straniero, sia accompagnato da un conoscente-interprete che da solo, necessita di una figura ponte che lo aiuti ad impostare la comunicazione e che favorisca la serenità necessaria affinché la persona si senta accolta da qualcuno che "capisce" e sia legittimata nel suo disagio.

Anche nei servizi sanitari ciò risulta di estrema importanza. Il tipo di comunicazione in ambito sanitario può sembrare a prima vista più tecnico, meno contrassegnato da possibili variabili culturali, forse più identificabile con il lavoro dell'interprete, considerato più adatto perché chiamato a tradurre consecutivamente e meccanicamente il messaggio del medico o di un altro operatore sanitario. In realtà, anche in questo ambito il disagio recato da una malattia ha bisogno di legittimazione: l'altro non può essere visto come corpo senza soggettività e questa ha bisogno di espressione. Il mediatore può favorire il processo di fiducia che permette la comprensione e la decodifica del *setting* medico-ospedaliero, e conseguentemente permette l'espressione dei dubbi, delle domande, delle angosce e delle incertezze del paziente, favorendo ancora una volta un clima di fiducia e trasparenza comunicativa.

Solo così inteso il mediatore può diventare la risorsa, che in ambiti e contesti lavorativi diversi, può potenziare la comunicazione e la comprensione reciproca all'interno del colloquio.

Dalle riflessioni emerse dal gruppo di lavoro e dal confronto con gli operatori è nato un modello diverso rispetto ai tre inizialmente presi in esame, che più si confaceva alla pratica del

gruppo, e che prevedeva atto delle fasi del colloquio peculiari dell'intervento di mediazione: il pre-colloquio, il colloquio e il post-colloquio.

## **Il Pre-colloquio**

Il pre-colloquio è la fase di preparazione, il riscaldamento di un colloquio. E' uno spazio dedicato, prima che il colloquio inizi, all'esplicitazione del contratto sulla modalità di traduzione, ma non solo: si rivela fondamentale per preparare il terreno all'incontro e creare i presupposti per evitare possibili malintesi favorendo una conduzione distesa e trasparente. L'importanza del pre-colloquio si può sintetizzare in quattro momenti chiave tutti collegati l'uno con l'altro: contratto sulla traduzione, filtro emotivo, costruzione del *setting*, condivisione degli obiettivi. Ciascuno di questi elementi è funzionale e direttamente proporzionale all'altro.

## **Contratto sulla traduzione**

Lavorare in un colloquio a tre è faticoso. Aumenta il tempo da dedicare al colloquio e soprattutto bisogna rispettare i tempi che una traduzione richiede. Un mediatore sa che deve tradurre fedelmente quello che dicono l'operatore e l'utente, ma per fare questo ha bisogno di decidere il tempo della traduzione. Visto che non si tratta di una prestazione di interpretariato simultaneo, è emerso come in generale sia meglio tradurre il discorso per segmenti consecutivi per non dimenticare nessun passo importante. E' meglio non riassumere quello che dice l'operatore in un lungo discorso perché nel riassunto si devono omettere molte parole che invece possono essere importanti per dare il senso di quello che si vuol dire. Quindi bisogna decidere insieme, operatore e mediatore come avverrà la traduzione. L'operatore dovrà rispettare i tempi del mediatore e il mediatore deve essere fedele nel riportare quello che dice l'operatore. E' così che si instaura la fiducia reciproca necessaria per condividere appieno la comunicazione e la relazione. Naturalmente lo stesso vale anche con l'utente.

## **Filtro emotivo**

Il pre-colloquio si rivela essenziale come filtro emotivo. In alcuni casi infatti le situazioni in cui si va ad operare sono dense di disperazione e di sofferenza e possono risvegliare fragilità e paure, rendendo difficile il distacco professionale che permette di provare empatia senza venire travolti dall'angoscia che permea queste storie. Per essere più chiari, si pensi ai casi in cui un mediatore debba tradurre le parole che comunicano per la prima volta una grave malattia o la morte di una persona. Lo scambio pregresso con l'operatore permette al mediatore un tempo e uno spazio neutro dove filtrare l'inevitabile impatto emotivo che esso comporta, prepara al clima dell'incontro e permette anche di trovare la modalità più adatta per gestire questa comunicazione.

## **Setting**

L'attenzione al *setting* è un altro degli aspetti che va concordato e programmato durante il pre-colloquio. La posizione nello spazio assunta da mediatore e operatore sono determinanti per la relazione operatore/utente. E' necessario quindi favorire la loro comunicazione diretta anche favorendo l'incontro degli sguardi. Gli interlocutori protagonisti della relazione devono stabilire un contatto che superi l'ostacolo linguistico, devono in altre parole, utilizzare altre forme di contatto, che passano attraverso il non verbale e la direzione dello sguardo. La posizione del mediatore deve essere il più possibile discreta ed equidistante, non deve rubare lo spazio "scenico" dell'operatore, e deve favorire il più possibile la triangolazione. In sostanza, la posizione del mediatore non dovrebbe interrompere gli sguardi tra le parti.

## **Il colloquio**

Nel colloquio si giocano tutti gli elementi della mediazione che possono favorire la relazione. I tipi di colloquio possono variare molto a seconda degli obiettivi, del mandato, della professionalità dell'operatore e del suo stile personale. Nonostante tutte queste diversità, esistono dei presupposti essenziali che riguardano nello specifico l'intervento di mediazione. Innanzitutto diventa importante esplicitare fin da subito i rispettivi ruoli. L'operatore si deve far carico di presentare il mediatore e di spiegare il suo ruolo.

Queste presentazioni permettono una chiarificazione dei ruoli e rappresentano un primo passo nello stabilirsi di una relazione di fiducia, costituendo anche un segno di rispetto manifesto verso l'utente. E' importante comunicare fin da subito che i presenti sono obbligati al segreto professionale, per favorire il clima di fiducia e la circolarità della comunicazione. I contenuti che emergono sono ovviamente di competenza esclusiva dell'operatore, il mediatore può solo facilitarne la comprensione.

Il pre-colloquio dovrebbe servire affinché durante il colloquio non si presentino situazioni di malinteso, incomprensione o blocco emotivo. Il contratto sulla modalità di traduzione, l'esplicitazione degli obiettivi, e l'eventuale verifica anche dei termini che verranno usati durante il colloquio permetteranno al mediatore di agevolare una maggiore fluidità comunicativa.

Il mediatore sa di avere la facoltà di interrompere momentaneamente il colloquio se il contratto di traduzione non viene ottemperato, o se i contenuti risultano essere difficili da sostenere o da tradurre. E' meglio prendere un pausa per chiarire gli elementi che non sono di facile comprensione piuttosto che rischiare di non trasmettere correttamente ciò che emerge.

L'operatore può sfruttare i momenti in cui il mediatore è impegnato nella traduzione per osservare il contesto, il linguaggio del corpo, il non-detto. Il processo di osservazione di cui l'operatore può fruire in questi contesti è pressoché unico, e può dare degli elementi di conoscenza ulteriori, con la consapevolezza che in questo processo si è a propria volta osservati. Anche l'operatore può esprimere molto con il proprio corpo, con il tono di voce, con la gestualità. L'incrocio di sguardi passa attraverso il corpo, prima che dalle parole. Diventa allora ancora più importante essere consapevoli dell'importanza della coerenza tra il proprio linguaggio verbale e quello non verbale. Se si vuole esprimere accoglienza e ascolto, non basta l'ausilio del mediatore, bisogna partire da se stessi.

Per concludere è importante sottolineare che nel colloquio si deve mantenere la differenziazione dei ruoli: responsabile della relazione e dei contenuti è l'operatore e rimane invece al mediatore la responsabilità della modalità in cui si svolge la comunicazione.

## **Il Post-colloquio**

Il post-colloquio è forse la fase fondamentale di tutto l'intervento di mediazione. E' uno spazio subito dopo il colloquio in cui operatore e mediatore verificano, insieme, il raggiungimento degli obiettivi comunicativi, la gestione delle emozioni, e si confrontano sui dubbi emersi, gli eventuali "non detti" del mediatore.

Questo spazio deve essere visto come un'opportunità sia da parte del mediatore che dell'operatore. Quest'ultimo infatti può sciogliere quei nodi problematici che erano rimasti poco chiari durante il colloquio, e che il mediatore può aiutare a comprendere. Anche le emozioni possono essere qui esplicitate e rielaborate alla luce dell'esperienza dell'operatore.

E' un momento che permette di verificare il raggiungimento degli obiettivi e in cui l'operatore può chiedere al mediatore di chiarire anche gli aspetti più culturali del discorso, può conoscere il paese di provenienza della persona, può confrontarsi sui diversi sistemi valoriali e le diverse pratiche inerenti la salute, l'educazione, le relazioni umane.

E', infine, un momento che permette anche di analizzare gli eventuali ostacoli, i problemi e le incomprensioni eventualmente emerse durante il colloquio e che ovviamente non sono state affrontate durante la conduzione. Si possono allora elaborare insieme delle nuove modalità comunicative che permetteranno di sperimentare diversi modi di entrare in relazione e originali stili di conduzione di un colloquio.

A partire da queste osservazioni è stata elaborata una scheda di valutazione dell'intervento di mediazione, uno strumento che permette ad operatore e mediatore di fermarsi e raccogliere le riflessioni che emergono dal colloquio, senza valutare gli stili o gli obiettivi o la conduzione del colloquio stesso.

E' solo uno stimolo che porta mediatore e operatore al confronto, che verifica i contenuti emersi, analizza il clima del colloquio, imposta eventuali colloqui successivi. Per il mediatore è anche uno strumento di documentazione del lavoro svolto, per non perderne traccia.

Allo stato attuale la scheda, ancora in fase di sperimentazione, necessita di essere utilizzata, criticata e ristrutturata perché acquisti un senso e perché trovi la sua utilità. Uno dei suoi

obiettivi è lo stimolo a trovare uno spazio per il pensiero e la riflessione sull'intervento di mediazione, per non dare nessun incontro per scontato.

In genere alla scheda di valutazione va allegato sempre un vademecum, prodotto degli incontri di coordinamento con i mediatori nel 2006/07. E' il risultato delle discussioni emerse all'interno del gruppo di lavoro, degli scambi con gli operatori che con la mediazione hanno lavorato e delle riflessioni sulle esperienze concrete messe in comune dai mediatori. Non ha la pretesa di ricoprire tutti i campi aperti dalla comunicazione fra persone di diverse origini, né di rispondere a tutte le domande sollevate dalla mediazione linguistico-culturale. E' uno strumento che ci ha permesso di raccogliere le idee e di confrontarle con gli operatori che quotidianamente lavorano con noi.

## **STRADE APERTE**

Questo percorso di lavoro si è tutt'altro che concluso ma essendo per sua natura dinamico e aperto a nuovi stimoli e contributi, ci auguriamo un coinvolgimento sempre più attivo degli operatori dei servizi del territorio, nelle riflessioni, nelle proposte, negli scambi professionali e formativi.

Agli incontri di coordinamento con i mediatori partecipano alcuni rappresentanti dei servizi che hanno dato un notevole contributo formativo e di confronto arricchendoci vicendevolmente di esperienze e di pensieri.

Dal 2007 il servizio sperimenta dei *focus group* sulla mediazione, gestiti da Laura Castellani, come strumento di monitoraggio del progetto Mediazioni, il programma regionale che in parte sostiene finanziariamente questa risorsa. Il *focus group* è in realtà un'occasione di scambio e confronto con gli operatori che lavorano con la mediazione nel territorio del Comune e produce un contributo inestimabile: ciascuno propone le criticità e i punti di forza della propria esperienza di lavoro con la mediazione linguistico-culturale e permette al Servizio Immigrazione un'ulteriore analisi dei bisogni del territorio e la lettura delle difficoltà e delle potenzialità che lo strumento offerto comporta. Se questo strumento, o altre formule di incontro, venissero sviluppati, si potrebbero iniziare percorsi di riflessione e di formazione di più ampio respiro, dove poter seminare idee nuove ed elaborare strategie congiunte di accoglienza e di mediazione.

Uno dei percorsi possibili e augurabili è l'apertura della risorsa mediazione agli utenti-clienti. La persona straniera dovrebbe arrivare a conoscere la possibilità di utilizzo di questa risorsa, non come aiuto di un connazionale, ma come utilizzo di un professionista dell'incontro e della comunicazione.

Si entra a pieno titolo nel territorio dell'*empowerment*, concetto che in realtà abbiamo sempre considerato trasversale alla mediazione.

L'*empowerment* è un concetto chiave che deve essere condiviso da tutte le parti in causa: servizi, operatori, utenti e mediatori. Il nostro impegno sta andando in questa direzione. La mediazione è un cantiere di lavoro aperto sul quale vogliamo lavorare ed investire, sul quale dovrebbero convergere contributi, responsabilità e pensieri per articolare percorsi di uguali opportunità e di rispetto delle differenze.

## LA STORIA DI DRAGAN

### TRA DETTO E NON-DETTO: DOVE STA IL PROBLEMA?

Vesna Jarić

Sul senso del concetto di “integrazione” potremmo fare molteplici riflessioni, ma sulle modalità e sui processi attraverso cui essa avviene possiamo concordare che si passa inevitabilmente per la via della comunicazione, sia essa verbale o non-verbale, intrinseca, velata da codici non linguistici. Finché non si possiede la lingua nella sua forma orale e scritta, ci si trova in un limbo comunicativo, presenti ma distaccati dalla realtà in cui si vive, indirizzati, laddove possibile, prevalentemente alla comunità di riferimento o alla famiglia stretta. Fortunatamente, nella maggior parte dei casi la fase dell’apprendimento della lingua colloquiale si completa nel giro di pochi mesi e il sostegno linguistico iniziale lascia spazio alla successiva autonoma esplorazione del nuovo contesto sociale e culturale, non senza inciampi e aggiustamenti di tiro. Per quanto possa sembrare un percorso semplice e lineare anche nei casi “ideali” questo rappresenta un processo con alti e bassi a livello individuale, che si coniugano con i messaggi che il territorio trasmette.

Qual è il rapporto di una società con le diversità? Lo straniero è soltanto una delle dimensioni della diversità. Ne esistono altre di carattere fisico, psicologico, legate a problemi di interazione sociale. Diversità che sono gestite con difficoltà in contesti come la scuola e le istituzioni pubbliche dove il *parterre* di utenti è vasto ed esige un’ampia gamma di competenze e sensibilità sia del sistema stesso sia da parte delle persone che lo rappresentano.

Questa storia racconta il processo di integrazione di un ragazzo di origine serba caratterizzato da molteplici dimensioni di diversità che, alla linearità sopradescritta, esige vie alternative, soluzioni specifiche ed interventi mirati nell’identificazione dei principali ostacoli e nel successivo lavoro di sostegno all’integrazione.

Quando ho conosciuto Dragan era già stato inserito a scuola secondo il criterio dell’età anagrafica senza una preliminare ricostruzione di conoscenze e competenze. Questa scelta ha generato in seguito diversi problemi.

Oltre alla non conoscenza della lingua e del sistema scolastico italiano, l’alunno dimostrava un accentuato spaesamento, un evidente timore di comunicare, di interagire con i pari e con gli insegnanti. Nella valutazione dei due interventi di mediazione di 12 ore ciascuno si è giunti alla conclusione, condivisa con gli insegnanti di riferimento e con il consenso dei genitori dell’alunno, che esisteva la necessità di attivare altre risorse per un’identificazione del problema al fine di predisporre degli interventi mirati. Perciò è stata coinvolta la Neuropsichiatria infantile di Marghera.

In un incontro preliminare all’intervento la mediatrice linguistico culturale ha condiviso con i medici tutte le informazioni rilevate durante gli interventi scolastici, ricostruendo la storia del percorso migratorio della famiglia dell’alunno e mettendo l’accento sulle osservazioni degli insegnanti e dei genitori che avevano portato alla decisione di chiedere l’intervento specialistico. In questa occasione è stato deciso di impostare il lavoro successivo su:

- Oggetti di nostalgia;
- La ricostruzione delle conoscenze e delle competenze;
- Ricerca di informazioni circa gli elementi di apprendimento minimo per la fascia di età dell’alunno nel paese d’origine;
- Problemi legati all’interazione sociale tra i pari;
- Problemi di comunicazione con gli adulti (insegnanti, mediatrice).

Avendo i medici sottolineato l'importanza del coinvolgimento e dell'attiva partecipazione della famiglia nel percorso che si intendeva avviare, è stato deciso di condividere il percorso con i genitori. Onde evitare la confusione di competenze la mediatrice e i medici hanno concordato sulla modalità di lavoro "a triangolo", determinando le regole operative al fine di agevolare il flusso di informazioni e, contemporaneamente, mettere a proprio agio il ragazzo. I medici hanno esplicitato la loro perplessità circa il funzionamento di ricostruzione di informazioni complesse attraverso il "filtro" mediatrice, e hanno cercato di impostare la comunicazione in maniera più diretta possibile, favorendo l'espressione corporea e lo scambio di messaggi non verbali con il ragazzo ogni qualvolta fosse possibile. La mediatrice condivideva tale impostazione e metteva in risalto l'opportunità e la funzione strumentale del mediatore in questo tipo di occasioni, ricordando come il linguaggio non verbale può avere diverse interpretazioni a seconda del codice comunicativo che viene utilizzato per la decodificazione del messaggio stesso.

Una volta concordati gli obiettivi l'intervento complessivo è stato così strutturato:

### **Primo incontro**

- conoscere il background dei genitori;
- conoscere le loro posizioni rispetto ai problemi del figlio (accettazione, rifiuto ecc.);
- anamnesi;
- verificare la predisposizione dei genitori alla collaborazione con i medici;
- avere l'autorizzazione dei genitori ad intraprendere il percorso di valutazione dei problemi del figlio;
- tranquillizzare i genitori rispetto al percorso che si intendeva intraprendere.

Il percorso ha visto l'incontro/scontro di diversi punti di vista. I genitori del ragazzo hanno espresso con preoccupazione le loro perplessità circa la necessità dell'intervento, ritenendo che l'unico problema del figlio consistesse nella non conoscenza della lingua italiana. Tuttavia, riconoscevano la sua diversità descrivendola come "lentezza nel fare", attribuendola al suo "carattere". Nell'anamnesi facevano difficoltà a ricordare i passaggi specifici dello sviluppo del figlio, e rilevavano come unico possibile problema il suo esser nato prematuramente dopo 7 mesi di gravidanza. Negavano, qualunque tipo di disturbo neurologico, psicologico o di apprendimento tra i parenti e i familiari. Comunque come base di partenza e di impegno comune esprimevano la piena volontà di collaborare con i medici, per il bene del figlio.

### **Secondo, terzo e quarto incontro**

- conoscere il ragazzo;
- creare un'atmosfera di fiducia e di tranquillità in cui poter esprimere bisogni e i problemi del ragazzo;
- rassicurare il ragazzo sul percorso da intraprendere;
- svolgere i test e gli esami necessari per giungere alla formulazione di una diagnosi;
- creare le basi su cui impostare il lavoro successivo con il ragazzo.

Dai tre incontri con il ragazzo i medici hanno rilevato un alto quoziente intellettuale, escludendo la possibilità di un eventuale ritardo nello sviluppo. Hanno riscontrato una certa difficoltà nella comunicazione e nell'interazione sociale.

La presenza della mediatrice nell'arco di questi tre incontri ha avuto la funzione di supporto linguistico e di interpretazione dei messaggi non verbali nei momenti in cui si presentava il bisogno. Inoltre, è stata utile per rasserenare il ragazzo, anche per il rapporto di fiducia che era stato instaurato durante il percorso pregresso.

Dopo questi primi incontri e in base ai risultati emersi i medici hanno ritenuto necessario lo svolgimento di ulteriori esami per verificare eventuali problemi neurologici e/o di comunicazione, al fine di arrivare alla diagnosi in altri due incontri.

Esami approfonditi hanno escluso qualunque tipo di problema di carattere neurologico. I test di lettura e comprensione, tradotti dalla MLC in lingua serba e in entrambi gli alfabeti parallelamente in uso in Serbia (alfabeto latino serbo e alfabeto cirillico serbo), hanno fatto sì che si rilevassero difficoltà nella lettura, nella comprensione del testo scritto e nella scrittura di entrambi gli alfabeti.

Nell'incontro finale seguito dalla MLC i medici hanno riferito ai genitori i contenuti e lo svolgimento di tutti gli incontri avuti con il loro figlio. I genitori sono stati informati dei sospetti iniziali dei medici e degli esiti degli esami fatti. La conclusione dei medici rilevava che si trattava di un ragazzo di elevata intelligenza, che non presentava nessun tipo di problema neurologico, ma bensì di problemi nella lettura e nella scrittura in madrelingua che si riflettevano conseguentemente anche sull'apprendimento della lingua italiana.

I medici hanno informato i genitori che i problemi di socializzazione e di interazione con gli altri, come d'altronde una possibile lieve depressione, derivano sostanzialmente da un problema di fondo, comune e frequente: la **dislessia**.

La madre del ragazzo a questo punto ha avuto uno sfogo emotivo di fronte alle notizie acquisite dal medico. Ha riferito, per la prima volta, le sue preoccupazioni per il figlio. Sosteneva di sospettare che la sua "inspiegabile lentezza" fosse legata alla nascita prematura, esplicitando un suo intimo "*senso di colpa che l'ha tormentata negli anni e che non ha mai voluto condividere con altri sinora*". La spiegazione del medico l'ha sollevata e rassicurata. Ha espresso l'intenzione di fare quanto necessario per migliorare le condizioni del figlio. L'apertura della madre ha fatto emergere che anche il figlio maggiore e il padre sono affetti dallo stesso tipo di problema nella scrittura e nella lettura. La medico ha confermato che la dislessia può avere carattere ereditario.

Una volta identificato ed esplicitato il problema, la dottoressa ha prospettato ai genitori i possibili percorsi da intraprendere e le faticose scelte da compiere di fronte a questo tipo di difficoltà. Ovvero, essendo la dislessia legata al collegamento tra il sistema di rappresentazione grafica di una lingua e la sua espressione verbale, in una prima fase di cura sarebbe stato necessario scegliere di privilegiare una lingua. D'altro canto avendo a disposizione nel sistema socio-sanitario italiano gli strumenti di lavoro sulla dislessia soltanto in lingua italiana, la scelta della lingua cadeva necessariamente sull'italiano.

A questo proposito, il medico chiedeva ai genitori le loro intenzioni circa i progetti di vita in Italia e se concordavano su un temporaneo abbandono dei sistemi di scrittura in lingua serba. I genitori hanno espresso l'intenzione di stabilirsi in Italia, e concordavano sulla temporanea sospensione dell'uso degli alfabeti in uso in Serbia.

La dottoressa ha chiesto ai genitori di contattare la scuola del figlio, riferendo loro quanto detto durante il colloquio e, al contempo, invitando la scuola a mettersi in contatto con la Neuropsichiatria infantile di Marghera. Secondo quanto riferito, solo successivamente i medici che hanno seguito il ragazzo avrebbero potuto impostare un percorso individualizzato per lui assieme ai suoi insegnanti in base alle indicazioni dei medici.

# PENSIERI IN LIBERTA' SULL'ESPERIENZA DI MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE IN UN SERVIZIO DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

Dott. Alessandra Saggioro<sup>12</sup>

Chiunque di noi che ha appreso una lingua straniera anche a livello scolastico, e l'ha utilizzata nei viaggi all'estero, si è reso conto della difficoltà di esprimere pensieri più complessi dovuta ad un patrimonio lessicale limitato e all'assenza di padronanza dei "modi di dire", molto frequenti in tutte le lingue o accezioni particolari di parole che rispecchiano aspetti culturali. Più che mai questo avviene se dobbiamo spiegare in una lingua straniera aspetti specifici della nostra organizzazione statale, sanitaria, scientifica. Per esempio se traduciamo Comune di Venezia in *Venice Municipality* diamo un'idea che però non corrisponde all'immagine che noi ne abbiamo in termini di conoscenza acquisita delle funzioni e compiti, non sempre corrispondenti al mondo anglosassone. Illuminante fu per me la partecipazione a Marsiglia, molti anni fa, ad un gruppo di tecnici europei per la stesura delle raccomandazioni per il Parlamento Europeo per la cura delle donne e degli adolescenti tossicodipendenti detenuti. Durante la pausa caffè fui avvicinata dagli interpreti italiani che mi chiesero chiarimenti su tutti i termini giuridici e non che stavamo usando, in quanto si erano resi conto che la loro traduzione non era aderente al contesto; in particolare la parola *ristretti*: nel vocabolario italiano è il participio passato di restringere che può essere usato come aggettivo con il senso di racchiuso, stretto. In ambito giuridico ed in particolare dell'esecuzione penale indica invece tutti i detenuti di qualsiasi ordine di giudizio, imputati, appellanti, definitivi. Molto difficile per gli interpreti!!!! Avrebbero potuto desumerlo solo se avessero avuto un testo scritto o se uno di loro fosse specializzato in materia giuridica! Da allora buona prassi per me è sempre stata quella di parlare prima con l'interprete per renderlo edotto a grandi linee del tema da presentare.

La presenza sul nostro territorio di popolazione straniera afferente ai nostri servizi, con una padronanza non sempre ottimale della nostra lingua, ci ripropone più che mai la necessità della presenza di un interprete per poter comunicare. Comunicare in modo pregnante poiché devo ottenere la *compliance* alla cura, ovvero la comprensione e l'aderenza all'eventuale progetto riabilitativo. Comunicare significa condividere concetti e teorie che sono patrimonio del pensiero comune di un ampio gruppo di persone e sono poi sfociate in leggi e strutturazione dello Stato. Calato nello specifico del mio servizio significa condividere la definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità sulla salute (*stato di benessere sia fisico che psichico*), conoscere le convenzioni internazionali sui diritti dei bambini (New York e Pechino) che prevedono il diritto alla salute, al benessere psicofisico, all'istruzione e al vivere in famiglia, aver digerito e considerare propri aspetti pedagogici (pensiamo alla rivoluzione della Montessori dei primi del Novecento) di puericultura (allattamento, svezzamento, bilanci di salute, ecc.) che sono scontati nella maggioranza della popolazione italiana e che diventano elemento di valutazione per la deviazione dalla norma e conseguente segnalazione ai servizi sanitari.

Un italiano che mi aiuti nella semplice traduzione linguistica non ha la conoscenza di questo patrimonio culturale e non può trasmetterlo, un interprete originario del paese sì.

Questa è stata la bella avventura con la mediatrice che mi ha aiutato a fare una diagnosi differenziale. Mi ha sostenuto nel farmi accettare da Dragan e dai genitori, vista la sua precedente relazione nell'inserimento scolastico. Mi ha spiegato che anche nel suo paese vi è una attenzione ai disturbi di apprendimento e si è prodigata presso i suoi parenti per trovarmi qualcosa che mi fosse d'aiuto. Mi ha parlato dei traumi da guerra e delle condizioni della cittadina da cui proveniva il bambino. Siamo insieme riuscite a capire che probabilmente gli insegnati delle elementari avevano

<sup>12</sup>

rilevato le difficoltà d'apprendimento ma poi è intervenuta la guerra, e probabilmente il bambino ne è stato anche traumatizzato. Esclusi problemi neurologici, mi ha aiutato ad inventare uno strumento, ovviamente non tarato, che desse qualche indicazione di più. Purtroppo non possediamo strumenti riabilitativi nella lingua d'origine, e in lingua italiana avremmo potuto sperimentare, ma chi è senza nulla ed emigra ha bisogni primari di cui l'istruzione non è al primo posto nella classifica!

Il contributo del mediatore linguistico culturale è quindi molto ampio e non si limita solo alla mera traduzione letteraria di quanto diciamo, ma ci conduce a comprendere collocare correttamente quanto emerge dalle nostre valutazioni diagnostiche.

Il confronto mette però in crisi anche molti assunti e categorie che ci portano a definire in ambito della patologia mentale la devianza alla norma; per citarne solo alcune:

- Nel Regno Unito le famiglie richiedono ai loro figli di essere autonomi e fuori dalla famiglia già a 18 anni
- In alcuni paesi è naturale partorire a casa
- In altri paesi un figlio di 8/10 anni svolge le stesse mansioni di un nostro adolescente quasi 18 enne
- In alcuni l'aspetto istruzione è secondario rispetto all'acquisizione di autonomie per la sopravvivenza
- In altri l'accudimento dei figli avviene attraverso la trasmissione orale con i parenti più anziani e non attraverso agenzie statali quali il pediatra, l'assistente sanitaria, le maestre dell'asilo ecc.
- L'importanza delle fasi evolutive della crescita del bambino è meno rilevante dei riti della famiglia estesa
- Non si conoscono le fasi evolutive del bambino, per cui non parlare a 5 anni o alla stessa età non saper salire le scale da soli non è un problema
- Non sempre il benessere del bambino è inteso come benessere psicofisico
- Il concetto di prevenzione delle patologie è alle volte sconosciuto
- L'importanza del gioco e della socializzazione fra pari come elemento fondante di un corretto sviluppo psicopedagogico non è presente in paesi in cui la sopravvivenza fisica è fondamentale

Tali devianze dalla norma (italiana) vengono indicate come fattori di gravità in un esame psicopatologico. Ma rimangono tali se ci confrontiamo con culture diverse? Quando questa diversità diventa comunque un rischio per lo sviluppo del bambino? Dobbiamo rimettere in discussione le nostre categorie per trovarne altre più universali? Quanto rischiamo di dare al mediatore linguistico culturale il peso di valutare da solo tutto ciò? Gli abbiamo fornito strumenti per decodificare e sostenere la relazione con i nostri pazienti?

\*\*\*\*\*