

Presentazione seminario a cura di Alessandra Bastasin

Dall'immagine della locandina, un ponte instabile in costruzione mi piacerebbe iniziare la presentazione della giornata.

Spesso infatti, il concetto di mediazione è associato all'immagine di un ponte, che unisce due sponde diverse, due mondi, due culture, ma anche facilita il passaggio da un'esperienza ad un'altra, da una vita conosciuta ad una al momento imprevedibile.

Un ponte è una situazione con uno spazio tempo definito, inizia e finisce, ed è così che noi pensiamo all'intervento di mediazione: una facilitazione all'interno di un percorso, un aiuto momentaneo, in un momento di spaesamento per conoscere una nuova situazione ed avere gli strumenti per continuare autonomamente.

È su questo concetto che vorremmo focalizzare la vostra attenzione, e per far questo rivediamo il sottotitolo del seminario: *la mediazione come strumento per aiutare la relazione e attivare l'empowerment*. ...la mediazione quindi come strumento per permettere alle persone di entrare in contatto, comprendere la situazione ed il contesto, dotarsi di un minimo di strumenti per poi continuare autonomamente il percorso intrapreso

Ritornando all'immagine della locandina, al nostro ponte, notiamo che è un ponte in costruzione perché, come ci racconterà tra un po' **Gianfranco Bonesso, responsabile del servizio immigrazione**, sono più di 10 anni che il Servizio Immigrazione offre la mediazione linguistico culturale alle scuole ed ai servizi.

E' un servizio in evoluzione, abbiamo infatti sempre cercato di **apprendere dalle esperienze**, di adattare la proposta ai mutamenti del fenomeno, di crescere ascoltando per primi i mediatori, e quindi chi offriva la propria esperienza migratoria, la conoscenza di una lingua e un mondo altro ed è in contatto continuo con le richieste di insegnanti e operatori con un'attenzione particolare alle persone ed alle storie che vengono raccontate, ma anche gli stessi insegnanti ed operatori che utilizzano lo strumento nel loro lavoro e infine, ma non per questo meno importanti anzi, i destinatari ultimi e quindi in primo luogo i bambini e le loro famiglie che abbiamo incontrato.

E' in questo percorso di lenta costruzione che si è inserita l'indagine di soddisfazione, come ci racconterà **Massimo Corezzola**. Con le indagini di soddisfazione il comune di Venezia si propone di **verificare, nei diversi servizi di tutte le direzioni, quale percezione ha l'utenza, riguardo alla qualità dei servizi offerti, nello specifico quanto l'utenza ritiene capace l'offerta di soddisfare i suoi bisogni**

Nel nostro caso, quanto insegnanti e operatori, in due indagini separate, considerino l'offerta della mediazione linguistico culturale un 'aiuto alla comunicazione con persone di origine immigrate che si rivolgono alle istituzioni del territorio.

Negli interventi di **Alessandra Checchin**, che presenterà l'indagine che ha coinvolto le scuole in particolare insegnanti (un centinaio nelle diverse scuole) alunni, (una trentina di

ragazzi frequentanti le scuole secondarie di primo e secondo grado) e mediatori linguistico culturali e in quello di **Pilar Sanchez** che presenterà i risultati dell'indagine che ha coinvolto gli operatori sociali del comune (assistenti sociali ed educatori delle municipalità e di servizi centrali) e dell'ulss, in particolare la neuropsichiatria infantile, andremo quindi a conoscere alcuni dati emersi da questo lavoro.

Grazie alla vostra collaborazione e disponibilità a partecipare alle nostre indagini, ricordo che oggi sono stati invitati in primo luogo gli insegnanti e gli operatori coinvolti, abbiamo raccolto preziose informazioni sul grado di rispondenza del servizio erogato alle vostre attese, consentendoci di intervenire laddove siamo carenti, con piccole azioni di miglioramento che ci permettono tra le altre cose di non sprecare inutilmente le risorse.

A partire da alcuni interrogativi, che emergeranno nel corso delle esposizioni apriremo il dibattito e quindi ascolteremo le vostre opinioni.

L'obiettivo della discussione è quello di concentrarci assieme a voi su alcune questioni per noi cruciali nel **tentativo di dar senso ai risultati**. Finora infatti l'elaborazione dei dati ha portato ad alcune proposte di cambiamento nelle procedure per erogare il servizio, ma rimangono aperte delle questioni che hanno bisogno di essere maggiormente comprese.

I dati a nostro avviso hanno bisogno di essere letti non solo dai tecnici ma anche dal gruppo allargato, per arrivare ad una maggiore condivisione sul significato dello strumento e sulle diverse possibilità di utilizzo.

La giornata di oggi costituisce quindi un primo momento di un possibile percorso che ci piacerebbe continuare, magari in un gruppo più ristretto.

