

CARTA DELLE ESPERIENZE E DELLE STRATEGIE COMUNI

Principi e concetti condivisi del Modello Terra Mia



INDICE

PREMESSA

INTRODUZIONE

Evoluzione delle pratiche di Mediazione pag. 4

MEDIAZIONE, SOCIETÀ E INTERAZIONI

Mediazione e Benessere Sociale pag. 6

TERRA MIA E IL CONCETTO DI MEDIAZIONE

Mediazione Interculturale: il modello di Terra Mia pag. 9

Gestione dei processi pag. 10

Fattori e tecniche di attivazione delle procedure pag. 12

QUADRO NORMATIVO NAZIONALE

Proposta 2009 pag. 17

Proposta 2013 pag. 18

Proposta 2017 pag. 19

Proposta 2020 pag. 21

Quadro normativo regionale pag. 25

RIFLESSIONI SULLA NORMATIVA E PROPOSTA INTEGRATIVA DI TERRA MIA COOP. SOCIALE

Indicazioni per la procedura di valutazione pag. 28

Requisiti preferibili pag. 31

Valutazione del servizio di Mediazione da parte dell'utente pag. 33

SEZIONE ALLEGATI

Allegato 1 – Carta dei Servizi di Terra Mia Coop. Sociale pag. 35

Allegato 2 – Attività in Lingua Madre – LM pag. 40

Allegato 3 - Attività in Lingua Seconda – L2 pag. 41

Allegato 4 - Attività in Lingua Straniera - LS pag. 42

BIBLIOGRAFIA E RIFERIMENTI WEB

PREMESSA

La Carta delle Esperienze e delle Strategie Comuni è un documento redatto con un duplice obiettivo: da un lato, tenere memoria dei mutamenti a cui le pratiche di mediazione sono state soggette nei diversi percorsi delle fasi migratorie; dall'altro, condividere un modello di mediazione interculturale frutto di un processo di analisi e negoziazione, interno a Terra Mia, che ha generato concetti e principi comuni e condivisi, grazie ai quali è avvenuto il superamento degli approcci cosiddetti *emergenziali*.

Infine auspichiamo che questa Carta, oltre ad essere un documento a testimonianza del lavoro svolto negli anni dal Servizio della Casa delle Culture tramite l'operato di Terra Mia, sia di supporto alla proposta di legge n. 2397, del 20/02/2020 presentata dalla deputata Costanzo, offrendo uno stimolo alla Rete dei Servizi che lavorano nell'ambito dell'assistenza alla persona, quale utile strumento di efficace governance.

INTRODUZIONE

Nell'attuale fase storica sta emergendo una forma di società plasmata dall'informazione, segnata dalla dimensione culturale e simbolica, nella quale i processi di globalizzazione hanno prodotto un'interdipendenza di tipo strutturale, insieme alla creazione di forme di collaborazione internazionale che trascendono gli Stati nazionali, si fomentano sempre più regionalismi e i nazionalismi, producendo dinamiche di de-istituzionalizzazione e dislocazione sociale, che accentuano il particolarismo e i conflitti.

L'esperienza della frammentazione che investe i fenomeni migratori mette in luce come questi, troppo spesso, vengono considerati come semplice spostamento di forza lavoro, oppure come conseguenza a crisi climatiche e umanitarie, prendendo in considerazione, quindi, solo la funzione strumentale del fenomeno, occultandone le dimensioni culturali, sociali e politiche.

Negli ultimi decenni del secolo scorso si è affermata la necessità, a partire dalla considerazione che pregiudizio e ignoranza producono effetti devastanti, di introdurre la mediazione culturale quale strategia di sviluppo e di prevenzione di atteggiamenti conflittuali.

Il modello di *integrazione*, secondo gli studiosi, doveva innescare un processo dialettico tra le culture, capaci di produrre modelli sociali differenti, nel reciproco riconoscimento e nella disponibilità allo scambio, presupponendo un cambiamento degli uni e degli altri. In altre parole, un modello di integrazione che si allontanasse sia dal monoculturalismo/assimilazionismo francese e dal pluralismo che rilegava al solo ambito della sfera privata delle persone le differenze culturali.

In questo contesto, la mediazione interculturale viene concepita come strumento ideale per bilanciare l'esigenza di accertamento dei diritti, universalmente concepiti ed eguali per tutti, e il bisogno di riconoscimento delle diversità culturali, particolarmente difficili da tradurre in termini normativi.

La sfida riguardava l'eventuale contributo che la mediazione avrebbe potuto offrire al cambiamento dell'intera società, spostando l'asse dal pluriculturalismo all'interculturalismo e trasformando i meccanismi di assimilazione e di assistenzialismo in scambio e confronto al fine di produrre un benessere sociale stabile e ampiamente diffuso.

Evoluzione delle pratiche di mediazione

A questo punto si rende necessario elaborare un breve *excursus storico* delle pratiche di mediazione:

1. Periodo della sperimentazione, della creatività e dell'elaborazione teorica (fine anni '80, primi anni '90). In questa prima fase vi è un'assenza quasi totale di indicazioni nelle politiche nazionali in ambito sociale di integrazione dell'immigrazione, per cui è affidata al solo ambito locale, tra associazionismo, volontariato e sensibilità delle istituzioni territoriali, la relazione con il flusso migratorio che assume.

In questo periodo il concetto di mediazione dipendeva dal contesto in cui veniva utilizzata e dal soggetto che l'applicava o che ne era beneficiario; questa pratica era declinata a qualsiasi funzione a seconda delle esigenze e il ruolo del Mediatore era quello di semplice interprete linguistico, un traduttore occasionale, impiegato nelle emergenze per un tempo limitato e definito dalla contingenza. A queste pratiche iniziava ad affiancarsi l'idea culturalista del Mediatore, quale agente o anche creatore di cultura, a causa soprattutto delle continue contaminazioni.

2. Periodo di sviluppo del livello formativo (anni '90). In questo periodo si assiste alla diffusione di agenzie formative, associazioni, istituti di ricerca e università che, coinvolgendo le risorse presenti sul territorio, iniziano a formare e informare sui ruoli e i compiti della mediazione culturale. Al tal fine la mediazione diventa un percorso di formazione interculturale diretto ad operatori spesso già impiegati in diversi settori pubblici e privati, dall'amministrazione locale ai servizi; un percorso diretto a coloro i quali vogliono istruirsi di fronte alle nuove esigenze dell'utenza, trasformando pian piano i servizi e la loro offerta

3. Periodo della diffusione e del silenzio/isolamento (fine anni '90 primi anni 2000). In questo stadio si assiste da una parte alla diffusione delle pratiche di mediazione e all'aumento dei mediatori, dall'altra, all'isolamento di queste figure professionali, poiché, spesso, non sono accompagnate nel loro operato da una formazione costante e adeguata. I mediatori di frequente si trovano ad agire in servizi senza una visione di medio e lungo periodo; non beneficiano di periodi dedicati all'aggiornamento, allo sviluppo di quelle micro-reti che legano servizio e utente e, per questo, si trovano spesso contesi tra questi due soggetti che, non sempre hanno interessi convergenti.

4. Periodo attuale (ultimi 10 anni). Ad oggi, le funzioni della mediazione sono di carattere politico-sociale e grazie a questo presupposto il mediatore sta diventando sempre più un esperto promotore di intercultura e sviluppo, piuttosto che di interpretariato linguistico. Il mediatore in questa prospettiva politica riesce ad intercettare i bisogni dell'utente nel loro percorso di realizzazione di una piena cittadinanza e diventa un operatore di democratizzazione per una società aperta, attenta e interculturale.

Basandosi su questi assunti è facile comprendere come l'immigrazione sia un processo che investe globalmente tutti gli ambiti della vita sociale e individuale, coinvolgendo sia i cittadini provenienti da altri Paesi, quanto le società di arrivo; l'immigrazione è allora un potente fattore di cambiamento sociale, poiché trasforma le strutture e i rapporti materiali, modifica i costrutti psicologici e i modelli culturali degli individui, delle popolazioni e delle nazioni, spinge all'aggiornamento, alla revisione del proprio sapere e del proprio agire.

MEDIAZIONE, SOCIETÀ E INTERAZIONI.

La mediazione può essere analizzata da un punto di vista micro e macro sociologico in quanto presenta una dimensione personale e una collettiva, in altre parole, può essere intesa come una professione e una funzione/dinamica sociale.

Il livello micro-sociologico si riferisce all'intervento di un esperto che svolge una specifica professione, promuovendone intenzionalmente il processo di mediazione, generalmente in un contesto dettato dall'esigenza o riconducibile ad un bisogno specifico.

Il livello macro- sociologico, invece, rivela le funzioni e le dinamiche della mediazione, poiché interviene in processi collettivi, che prevedono l'interazione tra più soggetti mossi da una prospettiva di medio e lungo periodo: la mediazione diventa in questo modo il *trait d'union* tra i luoghi, le persone, le istituzioni, un riferimento nell'interazione tra individui di diversa provenienza.

La mediazione e gli attori che entrano in relazione sono quindi influenzati dal sistema di riferimento e dalla presenza di variabili che si inseriscono nell'interazione, ma anche, da come questa interazione è concepita. A questa concezione corrispondono vari tipi di comunicazione che possono essere più o meno frammentati, in base alla dimensione strumentale e culturale della relazione che si innesca tra gli interlocutori.

Comunicare non è soltanto avviare un processo di trasmissione delle informazioni, ma implica la volontà di interagire, di tramandare e di rendere nota la propria presenza.

Ciascun processo comunicativo per essere funzionale deve implicare uno scambio, innescando, appunto, un'interazione da parte di entrambe le parti, diversamente non si può parlare di comunicazione laddove il flusso di segni e informazioni è unidirezionale; in questo caso, la mediazione può assumere la connotazione di una lotta per il riconoscimento dei diritti delle parti minoritarie, ridefinendo gli equilibri tra i diversi gruppi sociali.

Ogni persona agisce secondo un proprio modello, uno schema con connotazioni socio-culturali date dall'esperienza, dal contesto di vita e dalle proprie aspettative. Da queste specificità si innescano diversi tipi di

comunicazione che, al tempo stesso, rivelano e rafforzano il sistema di interazione all'interno del quale avvengono, ovvero: multiculturale, intraculturale o interculturale.

Ed è proprio il modello comunicativo che definisce e distingue i vari sistemi: nel sistema multiculturale semplicemente esistono e coesistono più culture, che non necessariamente interagiscono tra loro; nel sistema intraculturale, la relazione avviene solo all'interno dello stesso gruppo culturale poiché non vi è l'esigenza di avere contatti con altre culture; infine, nel sistema interculturale, la comunicazione si realizza tra gruppi di diversa appartenenza nazionale e/o culturale che hanno come scopo principale la comunicazione stessa, lo scambio e la condivisione. A questo livello la comunicazione genera una nuova modalità di relazione, definita appunto interculturale, poiché terza nella relazione tra gli interlocutori.

L'esigenza della mediazione nasce, quindi, quando appartenenti a culture diverse si trovano coinvolti in processi di comunicazione reciproca e, soprattutto, quando queste interazioni avvengono in contesti socio-istituzionali in cui si verifica uno squilibrio di potere fra i partecipanti alle relazioni. E' in questa situazione che si creano spesso fraintendimenti e incomprensioni che possono portare a blocchi comunicativi, a comunicazioni inefficaci, a forme di discriminazione più o meno manifeste. La mediazione interculturale non può prescindere dal mettere a fuoco entrambe le parti e le culture in gioco, nonché la loro relazione dinamica, adattando strategie efficaci e flessibili per l'interazione e la comprensione reciproca.

Così facendo la mediazione interculturale mira a divenire mediazione sociale, ovvero a generare un benessere sociale stabile e diffuso.

Mediazione e Benessere Sociale.

Nel 1954 Abraham Harold Maslow teorizzò una piramide per mostrare la diversa natura dei bisogni umani e la loro catalogazione in base a delle priorità condivise. A.H.Maslow. *Piramide dei bisogni*. 1954.

Osservando lo studio di Maslow, vediamo come i primi due gradini, alla base della piramide, appartengano alla sfera dei *bisogni primari*: il primo blocco è rappresentato dai bisogni *fisiologici*, quindi la necessità di nutrirsi, respirare, del sesso e dell'omeostasi; nel secondo, sono collocati i bisogni relativi alla *sicurezza*, sia essa fisica, occupazionale, o familiare.

Salendo, troviamo nel terzo e quarto gradino i *bisogni sociali*: quindi al terzo blocco abbiamo i bisogni relativi al senso di *appartenenza*, ossia amore, amicizia, senso di comprensione e accettazione del proprio modo di essere; al quarto blocco vi sono i bisogni legati alla *stima*, quindi alla necessità di sentirsi compresi, apprezzati e rispettati.

L'apice della piramide contiene i bisogni *del sé*: in questo ultimo gradino vi sono le esigenze di *auto-realizzazione*, tra cui il senso di accettazione, di giustizia e l'assenza di pregiudizi.

Partendo da questa teorizzazione notiamo come la mediazione interculturale sia uno strumento di risoluzione per i bisogni sociali, e quindi si colloca a partire dal terzo gradino. Con l'impiego della mediazione si lavora sui conflitti nati da punti di vista diversi, da emozioni divergenti per comprendere in quale punto le parti si sentono lese o bloccate nella loro possibilità di salire nella piramide. La mediazione e gli attori che entrano in relazione non sono dunque avulsi dal sistema di riferimento, essi coesistono con una serie di variabili che influenzano notevolmente il processo di risoluzione del bisogno. Le relazioni tra immigrati e autoctoni realizzano uno scambio e una comunicazione che, come si è avuto modo di specificare in più parti, dovrebbe essere caratterizzata da *reciprocità*, in un contesto che tende a ricomporre al tempo stesso l'oggetto dell'interazione, e i soggetti che ne sono parte.

Così facendo la mediazione interculturale agisce per ricomporre le differenti dimensioni socio-culturali e generare benessere tra le parti.

Terra Mia Coop. Sociale parte dall'assunto che uno degli indicatori del benessere sociale è dato dal benessere scolastico, poiché è all'interno del gruppo-classe che si sperimentano, in autonomia, le prime forme di socializzazione e si esprimono i primi bisogni di apprezzamento e considerazione, ed è, quindi, in questa fase che diventa cruciale l'impiego di mediatori interculturali, competenti e professionisti, in grado di mostrare agli interlocutori l'esistenza di codici, scelte e modalità che possono apparire *altre* rispetto a quelle finora sperimentate: così facendo nascerà il *gruppo-classe* come luogo nel quale sperimentare forme di socialità interculturali, basate su *ascolto attivo*, *scambio* e *reciprocità*, finalizzate a soddisfare i bisogni di *stima* e *autostima*, ovvero atte ad accompagnare la nuova generazione nell'ascesa della piramide, soddisfacendone le necessità.

Queste nuove dinamiche sapranno produrre un benessere che potrà essere replicato anche all'esterno di quel gruppo.

La promozione del benessere richiede quindi interventi capaci di coinvolgere e mobilitare attitudini e risorse diverse, ricercando un senso di reciprocità costante in grado di alimentare la dinamica *mediazione interculturale-mediazione sociale-benessere sociale*.

TERRA MIA E IL CONCETTO DI MEDIAZIONE.

La parola mediazione deriva dal tardo latino *mediare*, che significa *dividere, aprire nel mezzo*; per questo, quando si parla di mediazione si fa riferimento ad un processo finalizzato a far evolvere, nell'accezione più dinamica del termine, una situazione di incomprensione e potenziale conflitto, utilizzando come strumento di interazione la comunicazione.

La mediazione, come è stato più volte esplicitato, è l'operazione attraverso la quale due o più parti si rivolgono ad un terzo neutrale, il *mediatore*, per ridurre gli effetti di un conflitto. Attraverso la mediazione si mira a ristabilire il

dialogo tra i soggetti coinvolti, riorganizzando la relazione tra gli stessi. Si tratta di un processo estremamente *razionale*, ma al tempo stesso *empatico*, poiché mosso dalla volontà di far nascere uno scambio profondo e reciproco: la mediazione non offre la soluzione al conflitto, mira a mettere le parti in condizioni di uscire da un *impasse* che le blocca, evitando gli effetti distruttivi di una controversia.

All'origine di ogni mediazione vi è una contrapposizione, sita nell'esperienza di vita dei singoli e delle società. *Secondo Terra Mia l'obiettivo della mediazione consiste nel gestire un conflitto, manifesto e/o latente, e nell'innescare un cambiamento, ossia nella riattivazione e/o creazione di una comunicazione e una relazione che si attuano attraverso il riconoscimento reciproco degli attori.*

Agire secondo questi presupposti si rivela strategico per un'ampia gamma di fenomeni sociali, le cui caratteristiche sono strettamente condizionate dal contesto sociale di riferimento.

Si assiste dunque alla configurazione di una azione sociale, che sottintende relazioni basate sulla reciprocità, garantita da condizioni di simmetria e di intercambiabilità delle posizioni: *il termine reciprocità è l'elemento chiave, il reale presupposto, nelle pratiche di mediazione poiché solo grazie a questa si stabilirà la relazione.*

Concepire la mediazione come un operare all'interno di un sistema di relazioni e di interazioni tra attori sociali, ciascuno dei quali è portatore di competenze, saperi, timori e aspettative diversificate, significa riconoscere la mediazione come un'azione costitutiva delle relazioni sociali, prima ancora di considerarla una tecnica di gestione del conflitto.

Terra Mia agisce la Mediazione Interculturale come un approccio relazionale e una modalità di rapportarsi all'altro che tiene conto dei vari punti di vista: si concretizza nella curiosità non indagatoria, nel riconoscimento e nel rispetto delle diversità, nella valorizzazione dei punti di vista, nel dialogo e nel confronto reciproco, nella capacità empatica dei soggetti coinvolti, nella sospensione del giudizio e nella decostruzione di stereotipi e pregiudizi.

In questo modo i diversi processi si configurano come un'espressione sociale, in cui i soggetti sono coinvolti in una forma di comunicazione che è mediata simbolicamente, e che per questo non si risolve solo sul piano della comprensione linguistica, ma mette in risalto due alterità che non saranno mai completamente sovrapponibili. Il contatto che crea relazioni costruisce il significato, produce fatti e azioni: si pone un confronto al fine di conoscere, non di valutare; di comprendere, non di assimilare. Si produce una, quanto più profonda, conoscenza dell'altro, partendo dalle differenze per concentrare l'attenzione sui punti di contatto, sulle aspettative e sui timori.

La mediazione avviene in uno specifico contesto spazio-temporale, in un territorio preciso, un luogo di transito, di reinterpretazione dei significati, di riarticolazione continua delle identità. Un contesto che è reale e ideale, luogo delle identità e dell'approdo.

Il processo è molto complesso, poiché avviene tra persone mobili nel tempo e nello spazio, e si configura come una strategia di costruzione di comunità flessibili e di identità mediate.

Mediazione Interculturale: il modello di Terra Mia.

Gli ambiti di applicazione delle pratiche di mediazione interculturale vengono definiti in base alla rilevanza della loro dimensione politica, economica e sociale, nel rapporto tra i cittadini autoctoni e provenienti da altri Paesi. La mediazione, che riguarda la strutturazione dei servizi, il livello normativo, la comunicazione e la relazione, si è sviluppata principalmente nei contesti di prima accoglienza, socio-assistenziali, sanitari e scolastici.

A Ravenna da oltre 20 anni Terra Mia, prima come associazione e poi come cooperativa sociale, si occupa dell'organizzazione dei servizi di mediazione interculturale nell'ambito dell'educazione formale, informale e non formale.

L'accelerazione economica e sociale, il pluralismo, la presenza massiva di immagini e informazioni che caratterizzano il contesto contemporaneo, non aiutano l'individuo nel suo percorso di crescita, nella sua esigenza di definirsi come agente nella società; al contrario, si mettono in discussione le appartenenze culturali, sociali e territoriali che causano condizioni di mancata solidarietà, comprensione e coerenza. Gli individui rischiano di perdere i propri sistemi di riferimento: l'ampliarsi delle possibilità porta a una costante rivalutazione dei bisogni che può dar luogo all'errore di lasciarsi trascinare da un'esigenza, a volte effimera, di credere che l'adeguamento personale possa far cessare questo continuo senso di non appartenenza, ma queste dinamiche non fanno altro che alimentare insicurezze e frustrazioni, che poi si tramandano di generazione in generazione.

In questa situazione caotica, il modello fornito da Terra Mia diventa la chiave di lettura per comprendere i percorsi di persone con molteplici appartenenza, attraverso una approfondita conoscenza e una peculiare capacità riflessiva sulla cultura di origine e su quella di accoglienza. I luoghi dell'educazione costituiscono lo scenario privilegiato per la conoscenza e lo scambio tra le diverse culture; qui si innescano molteplici mediazioni sociali, culturali, cognitive relazionali, affettive e comunicative.

Infatti è insito nell'azione pedagogica la creazione di spazi comunicativi fertili e aperti alla comprensione *reciproca* e alla costruzione *collettiva* di una *dimensione culturale condivisa*.

Negli anni sono state osservate alcune dinamiche interconnesse tra loro, sulle quali è bene soffermarsi per comprendere come è possibile passare da una mediazione interculturale ad una sociale. Troppi genitori svalutano le loro conoscenze e competenze, e interrompono l'uso della lingua materna con i figli, al tempo stesso gli alunni sono meno competenti nel gestire il proprio tempo, la mole di lavoro e il ritmo dell'apprendimento: queste condizioni sono spesso causa e conseguenza di una relazione tra scuola-famiglie-alunni costellata da incomprensioni, frammentata e, a volte, inesistente. In questo senso la progettazione di azioni di mediazione interculturale e

l'impiego di mediatori, a partire dall'ambito educativo, favorisce negli insegnanti l'acquisizione di metodologie per comprendere e comunicare in modo attivo con gli studenti, accompagna l'alunno nel suo bisogno di essere indirizzato nel nuovo contesto scolastico e supporta le famiglie nella creazione di nuove reti relazionali. Su questa nuova sinergia si attua la mediazione sociale, ossia, a partire dalla mediazione interculturale si progettano attività che prevedono il coinvolgimento di tutti gli attori, delle loro competenze, potenzialità ed aspettative: si lavora creando *reciprocità* e *scambio* affinché la dinamica scuola-famiglie-alunni generi un benessere favorevole alla vita sociale e culturale di tutti.

Il modello di lavoro di Terra Mia è strutturato in quattro punti interconnessi tra loro e orientati al raggiungimento di un benessere collettivo:

- un gruppo stabile (oltre 15 anni di servizio) formato da mediatori interculturali. La stabilità del gruppo è data dal bassissimo turn-over generato anche dalla relazione di *scambio*, *condivisione* e *confronto* tra i dipendenti, che alimenta la fiducia all'interno del gruppo, diventando così il primo contenitore di *benessere*.
- I percorsi vengono progettati, elaborati, sperimentati e condivisi in rete con le scuole e le amministrazioni al fine di implementare buone prassi e mantenere costante il monitoraggio delle attività.
- Pratiche collaudate e condivise di intercultura nell'ambito dell'educazione formale che si riversano anche negli ambiti dell'educazione non formale e informale.
- La maggioranza dei mediatori interculturali sono madrelingua con una formazione specifica nel settore educativo ed esperienza pregressa nel mondo dell'insegnamento. Inoltre beneficiano di formazioni e aggiornamenti costanti, non solo nell'ambito del settore educativo, ma anche giuridico, socio-sanitario etc.

Gestione dei processi

Il Mediatore Interculturale è in grado di accompagnare la relazione tra uomini e donne all'interno di un contesto di riferimento, favorendo il superamento delle barriere linguistico-culturali; promuovendo la conoscenza e la valorizzazione delle culture di appartenenza, nonché l'accesso a servizi pubblici e privati.

Il Mediatore assiste il sistema di welfare nel processo di adeguamento ai cambiamenti delle società, per promuovere un benessere sociale ampio e diffuso.

L'accoglienza è una prima fase del processo di ingresso dei bambini neo-arrivati nella scuola.

L'insufficiente padronanza della lingua italiana non deve costituire un limite o una penalizzazione per queste bambine e questi bambini all'interno del gruppo classe: occorre riconoscere e valorizzare tutte le competenze pregresse e le capacità motorie, cognitive e socio-affettive, diviene funzionale stabilire una prima relazione quale presupposto per l'avvio di un positivo percorso formativo.

Il sistema procedurale del Modello di Terra Mia si fonda sulle seguenti risorse:

- Sportello di Ascolto e Mediazione Interculturale
- Mediatore Interculturale
- Gruppo Intercultura

Sportello di Ascolto e Mediazione Interculturale

Promuovere un lavoro comune e concordato, dove la figura del mediatore e quella dell'insegnante operano con ruoli complementari e di supporto reciproco.

- Compiti dello Sportello sono:
- punto di ascolto e accoglienza per genitori, alunni, insegnanti, operatori sociali, educatori sociali e mediatori interculturali.
- Coordinamento del gruppo Mediatori Interculturali e delle attività di mediazione culturale e scolastica.
- Traduzione di materiale scolastico e di documenti necessari all'iscrizione degli alunni stranieri nelle scuole.
- Offrire consulenza a insegnanti, mediatori e a tutti coloro che lavorano con cittadini di altre nazionalità e di diverse culture;
- Organizzare corsi di formazione e di aggiornamento per mediatori e insegnanti sui temi dell'Intercultura;
- Raccogliere e registrare tutti gli interventi di mediazione, elaborando statistiche annuali e valutandone l'efficacia e l'efficienza.
- Offrire consulenza su metodi di insegnamento, gruppi di lettura in lingua madre e lingua 2.
- Elaborare codici dettagliati adatti allo specifico contesto in cui opera o al tipo di servizi di mediazione che offre.

Mediatore Interculturale

Il Mediatore Interculturale è la risorsa fondamentale, per la conoscenza dell'alunno e, più in generale, per la gestione positiva delle relazioni interculturali; anche per questo è stato necessario riconoscergli un ruolo specifico e centrale nel processo comunicativo ed educativo, progettando con lui l'intervento, in un'ottica di lavoro integrato, valorizzando la sua presenza e non riducendolo ad operatore per l'emergenza e con deleghe improprie.

Più il mediatore opera accanto agli insegnanti e nell'ambito di un progetto definito, condiviso e verificato insieme, meglio può giocare un ruolo di *tramite* e *ponte*, al fine di massimizzare i processi comunicativi.

I Mediatori Interculturali che prestano servizio presso Terra Mia sono dei professionisti con qualifiche specifiche nel settore della Mediazione Interculturale, hanno formazioni pregresse in materie umanistiche o in scienze affini all'ambito scolastico e/o dei servizi alla persona, e sono in possesso di certificazioni della lingua italiana L2 di alto livello: si tratta di figure esperte nel fornire consulenze circa la conoscenza degli alunni, attraverso colloqui con le famiglie e con i bambini, capaci di predisporre e implementare strumenti capaci di delineare la biografia personale, scolastica e linguistica dell'alunno.

Anche per queste ragioni il gruppo svolge ciclicamente formazioni e aggiornamenti.

Il gruppo dei mediatori di Terra Mia ha seguito in due diversi periodi, 2007 e 2018, il corso di qualifica professionale per Mediatori Interculturali.

Nello specifico la formazione ha previsto 240 ore di lezioni, sia teoriche sia laboratoriali, orientate alle quattro funzioni fondamentali che il Mediatore interculturale è chiamato a svolgere:

1. funzione orientativa-informativa;
2. funzione linguistico-comunicativa;
3. funzione psico-sociale-relazionale;
4. funzione culturale.

A queste ore di formazione si aggiungono annualmente non meno di 30 ore di aggiornamenti, con specifico riferimento ai settori di impiego dei Mediatori, ossia: socio/culturale, giuridico/progettuale e sanitario e di genere.

Gruppo Intercultura

Nel 2004 è stato dato avvio ad un percorso partecipato, il Gruppo Intercultura, composto da insegnanti rappresentanti di tutti gli Istituti e Circoli Didattici dei comuni di Ravenna Cervia e Russi, Mediatori Interculturali, operatori e dirigenti della Casa delle Culture di Ravenna.

Questo Gruppo rappresenta lo spazio all'interno del quale si definiscono le strategie interculturali per ogni anno scolastico, al tempo stesso, offre uno strumento funzionale ad individuare tempestivamente problematiche e nuove esigenze, a monitorare le azioni implementate e a valutarne gli effetti e i risultati.

All'interno di questa cornice e con la guida del Mediatore Interculturale si progettano interventi rivolti agli alunni delle scuole di ogni ordine e grado. I percorsi sono strutturati e condotti dai Mediatori Interculturali, in sinergia con i diversi attori: famiglie, Istituti Scolastici e docenti.

Grazie alla formazione costante e alla sinergia tra queste tre macro-risorse si è creato un vero e proprio modello di mediazione e i risultati sono stati evidenti, più professionalità da parte dei Mediatori che costituiscono un *team* permanente di progettazione.

Fattori e tecniche di attuazione delle procedure

La scansione temporale delle valutazioni in riferimento alle procedure attuate è suddivisa in tre fasi distinte:

- iniziale
- in itinere
- finale

Fase iniziale

Fase di incontro e confronto sia con chi riceverà la mediazione sia con i soggetti con cui la persona entrerà in contatto. Questa prima fase, vede l'avvio dello studio delle strategie da implementare sulla base delle problematiche e delle peculiarità evidenziate negli incontri con le persone coinvolte.

Siamo nella fase della *diagnosi dei bisogni*, in cui avviene una raccolta sistematica delle informazioni che riguardano le necessità e le risorse dell'immigrato. In relazione a questa analisi si iniziano a progettare le strategie da attivare.

CAPACITA'	CONOSCENZE/PREPARAZIONE	PROCEDURA
<ul style="list-style-type: none"> • Interpretare esigenze e bisogni dell'immigrato in relazione al percorso migratorio. • Identificare e distinguere eventuali disagi dovuti alle esperienze vissute dal migrante. • Riconoscere condizioni personali e professionali dell'immigrato, quali risorse da valorizzare nei giusti contesti. • Tradurre bisogni e risorse proprie dell'individuo in linea al percorso di accompagnamento e assistenza individuato 	<ul style="list-style-type: none"> • Fenomeni e dinamiche dei processi migratori. • Caratteristiche della presenza degli immigrati nel territorio di riferimento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Osservazione e valutazione dell'utente.
<ul style="list-style-type: none"> • Trasferire all'immigrato elementi conoscitivi della realtà sociale e amministrativa di riferimento territoriale. • Esplicitare modelli e regole dei servizi di pubblica utilità, sia pubblici che privati. • Rendere consapevole l'immigrato dei propri diritti e doveri rispetto al nuovo contesto di vita. • Trasmettere all'operatore dei servizi elementi di conoscenza e di rappresentazione del problema e della realtà di cui l'immigrato è portatore 	<ul style="list-style-type: none"> • Lingua italiana parlata e scritta. • Modelli e strutture dei servizi di pubblica utilità in Italia e nel paese di origine degli utenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientamento • Relazione utente e servizi
<ul style="list-style-type: none"> • Comprendere e interpretare linguaggio e significati della comunicazione in lingua straniera. • Decodificare e trasmettere codici di comunicazione verbale non espressi in lingua L2. • Fornire elementi di comprensione delle modalità comunicative e di relazione delle diverse culture. • Individuare gli ostacoli che impediscono una efficace relazione comunicativa. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Norme e leggi locali e nazionali attinenti all'ambito dei diritti e dei doveri dei cittadini. • Tecniche di comunicazione attiva e di gestione del conflitto. • Tecniche di interpretariato. 	<ul style="list-style-type: none"> • Intermediazione linguistica
<ul style="list-style-type: none"> • Interpretare i codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione comunicativa utente/operatore. • Facilitare la reciprocità nella relazione tra diversi cittadini e 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche e strumenti di costruzione e gestione delle relazioni interculturali. • Principi e elementi di base di sociologia, antropologia e 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediazione Interculturale

istituzioni. <ul style="list-style-type: none"> • Individuare ed incoraggiare occasioni di incontro e confronto tra culture diverse. • Sostenere il contesto organizzativo in processi di adeguamento dei servizi rivolti a cittadini provenienti da altri paesi 	pedagogia.	
---	------------	--

Fase in itinere

Fase di monitoraggio delle strategie implementate e dei risultati ottenuti nel breve periodo. Eventuale modifica o potenziamento delle procedure scelte.

UNITÀ	INDICATORI	MODALITÀ
<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenze e competenze pregresse 	<ul style="list-style-type: none"> • Grado di comprensione • Gradi di partecipazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Scheda di rilevazione competenze pregresse
<ul style="list-style-type: none"> • Approccio gruppo classe • Partecipazione alla vita in classe 	<ul style="list-style-type: none"> • Interazione in classe • Dinamiche momenti liberi 	<ul style="list-style-type: none"> • Osservazione in presenza
<ul style="list-style-type: none"> • Difficoltà nelle materie di studio • Competenze e attitudini sviluppate 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensione e partecipazione nei processi formativi 	<ul style="list-style-type: none"> • Osservazione in presenza
<ul style="list-style-type: none"> • Relazione alunno/insegnante • Relazione famiglia/insegnante 	<ul style="list-style-type: none"> • Momenti di condivisione e confronto tra insegnante e alunno • Livello di partecipazione alla vita scolastica del minore 	<ul style="list-style-type: none"> • Osservazione in presenza

Fase finale

Fase di valutazione dell'intervento realizzato e dei risultati ottenuti.

UNITÀ	MODALITÀ
<ul style="list-style-type: none"> • Orientamento andamento alunno/ materie scolastiche. • Relazione studente/gruppo classe 	<ul style="list-style-type: none"> • Periodo di osservazione e verifica • Rendicontazione e relazione finale
<ul style="list-style-type: none"> • Competenze e attitudini sviluppate 	<ul style="list-style-type: none"> • Periodo di osservazione e verifica • Rendicontazione e relazione finale

QUADRO NORMATIVO NAZIONALE

Il tema della mediazione interculturale, intesa come strumento utile all'integrazione degli stranieri e alla valorizzazione delle diversità, è stato introdotto per la prima volta nella normativa nazionale dall'art. 36 e dall'art. 40 della legge 40 del 6 marzo 1998, "Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero", in seguito recepiti rispettivamente dall'art. 38 e dall'art. 42 del D. Lgs. 286 del 25 luglio del 1998, *Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione*. Il Testo Unico sull'immigrazione all'articolo 38, completamente dedicato all'"Istruzione degli stranieri. Educazione interculturale", al comma 7, lettera b), stabilisce che con apposito regolamento saranno adottate le disposizioni relative ai "criteri per il riconoscimento dei titoli di studio e degli studi effettuati nei Paesi di provenienza ai fini dell'inserimento scolastico, nonché dei criteri e delle modalità di comunicazione con le famiglie degli alunni stranieri, anche con l'ausilio di mediatori culturali qualificati"; all'articolo 42, dedicato alle "Misure di integrazione sociale", al comma 1, lettera d), dopo aver richiamato il ruolo svolto dallo "Stato, le regioni, le province e i comuni, nell'ambito delle proprie competenze, anche in collaborazione con le

associazioni di stranieri e con le organizzazioni stabilmente operanti in loro favore, nonché in collaborazione con le autorità o con enti pubblici e privati dei Paesi di origine” in tema di integrazione, recita che saranno favorite “*la realizzazione di convenzioni con associazioni regolarmente iscritte nel registro di cui al comma 2 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*”. Il D.P.R. n. 394 del 31 agosto 1999, “*Regolamento recante norme di attuazione del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell’immigrazione e norme sulla condizione dello straniero*”, all’articolo 45 dedicato all’*Iscrizione scolastica*, il comma 5 recita: “*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’istruzione scolastica si avvale dell’opera dei mediatori culturali qualificati*”.

D’altra parte occorre ricordare la normativa in materia di professioni sociali, poiché il mediatore interculturale con queste interagisce all’interno dei servizi sociali alla persona.

La legge 8 novembre 2000, n. 328 “*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*” all’art.12, (*Figure professionali sociali*), prevede che con decreto del Ministro per la solidarietà sociale, di concerto con i Ministri della sanità, del lavoro e della previdenza sociale, della pubblica istruzione e dell’università e della ricerca scientifica e tecnologica, sulla base dei criteri e dei parametri individuati dalla Conferenza unificata siano definiti i profili professionali delle figure professionali sociali.

Lo stesso articolo prevede inoltre che con regolamento del Ministro per la solidarietà sociale, da emanare di concerto con i Ministri della sanità e dell’università e della ricerca scientifica e tecnologica e d’intesa con la Conferenza unificata siano definiti:

- a) le figure professionali sociali da formare con i corsi di laurea di cui all’articolo 6 del regolamento recante norme concernenti l’autonomia didattica degli atenei, adottato con decreto del Ministro dell’università e della ricerca scientifica e tecnologica 3 novembre 1999, n. 509;
- b) le figure professionali da formare in corsi di formazione organizzati dalle regioni, nonché i criteri generali riguardanti i requisiti per l’accesso, la durata e l’ordinamento didattico dei medesimi corsi di formazione;
- c) i criteri per il riconoscimento e la equiparazione dei profili professionali esistenti alla data di entrata in vigore della presente legge.

La riforma del Titolo V della Costituzione (2001) confermando all’art. 117 comma 3, la competenza regionale per l’istruzione e la formazione professionale, include le professioni tra le materie di legislazione concorrente, con l’attribuzione della potestà legislativa alle regioni, fatti salvi i principi fondamentali di competenza legislativa statale.

La potestà regolamentare spetta tuttavia allo Stato solo nelle materie di sua esclusiva competenza, nelle altre materie spetta alle Regioni.

Il quadro normativo che ne consegue è quindi complesso e lo stesso dettato dell'articolo 12 della legge 328/00, è in parte superato dalle modifiche costituzionali.

Al fine di tenere in debito conto lo sviluppo di professioni affini a quella che qui viene messa a fuoco, un ulteriore richiamo va fatto ai regolamenti del Ministro dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica (DM 509/99) e Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (DM 270/2004) concernenti l'autonomia didattica degli atenei, che prevedono l'istituzione delle classi delle lauree, fra cui quella della Mediazione linguistica (L-12). In tale contesto vengono formati laureati che possono trovare sbocco occupazionale nel sistema dei servizi alla persona (servizi sociali, educativi, socio sanitari e sociali, ecc.) per svolgere funzioni complementari a quelle proposte in questo documento in tema di mediazione interculturale.

Nell'ambito delle disposizioni e circolari ministeriali il tema della mediazione interculturale è stato ampiamente trattato dalla normativa scolastica; importanti riferimenti sono altresì reperibili sia nella normativa sanitaria, sia in quella giudiziaria.

Le *disposizioni scolastiche* sul tema hanno affrontato la questione della mediazione non solo come dispositivo per l'accoglienza degli alunni stranieri, nonché del rapporto scuola - famiglia, ma anche come processo per la promozione e sviluppo dell'educazione interculturale, indipendentemente dalla presenza nei contesti scolastici degli alunni stranieri:

- C.M. n. 205 del 26 luglio 1990, "*La scuola dell'obbligo e gli alunni stranieri. L'educazione interculturale*", all'articolo 6 i mediatori di madrelingua sono descritti come utili per agevolare la comunicazione, favorire i rapporti scuola-famiglia, valorizzare la lingua e la cultura d'origine;
- D.M. n. 21 del 21 gennaio 2000, "*Iniziativa di formazione e aggiornamento*", nelle linee prioritarie di intervento, indica la necessità della formazione dei mediatori linguistici nonché della formazione dei docenti delle scuole inserite in aree a forte processo migratorio;
- C.M. n. 24 del 1 marzo 2006, "*Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri*", il punto 3, dedica ai mediatori linguistici e culturali ampie considerazioni; Osservatorio nazionale per l'integrazione degli alunni stranieri e per l'educazione interculturale, "*La via italiana per la scuola interculturale e l'integrazione degli alunni stranieri*", ottobre 2007, i mediatori linguistico-culturali sono descritti come una risorsa per le relazioni con le famiglie straniere e per l'orientamento scolastico.

Le *disposizioni sanitarie* fanno riferimento sia al ruolo dei mediatori ai fini dello sviluppo dell'educazione e prevenzione sanitaria, sia nell'ambito della loro formazione:

- il Progetto obiettivo per la tutela della salute in ambito penitenziario – Conferenza unificata Ministero della sanità – Regioni – Aziende Sanitarie locali, al punto 7.2, contiene indicazioni alle Regioni in merito alla formazione dei mediatori e al loro utilizzo al fine di superare le difficoltà nei rapporti con i detenuti provenienti da paesi stranieri;

- il Piano sanitario nazionale 2006-2008, al punto 5.7, tratta dei mediatori linguistico – culturali, “ *formati ad hoc*”, che servono per rimuovere le barriere culturali e gli ostacoli organizzativi che precludono all’accesso all’assistenza sanitaria e anche per rimodellare l’offerta dei servizi socio- sanitari diversificati e a misura umana;
- e “*Linee guida destinate alle figure professionali sanitarie nonché ad altre figure che operano con le comunità di immigrati provenienti da Paesi dove sono effettuate le pratiche di mutilazione genitale femminile per realizzare una attività di prevenzione, assistenza e riabilitazione delle donne e delle bambine già sottoposte a tali pratiche (art. 4 – legge n. 7 del 2006)*” del Ministero della Salute, Direzione Generale della Prevenzione sanitaria, ufficio X, tratta degli aspetti formativi delle figure professionali, quali mediatori culturali, che operano con le comunità di immigrati provenienti da Paesi con tradizioni rescissorie; l’istituzione della Commissione “Salute e immigrazione”, Decreto del Ministero della Salute del 12 dicembre 2006, ha tra i suoi obiettivi prevede la “ *valorizzazione dell’utilizzo dei mediatori interculturali*”.

Proposta 2009

Conferenza delle regioni e delle province autonome 09/030/CR/C9 - 08/04/2009.

L’analisi del quadro normativo nazionale parte dalla definizione del Mediatore Interculturale, fornita dal Cnel - Organismo di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri, che individua il Mediatore quale “ *agente attivo nel processo di integrazione*” che si pone “ *fra gli stranieri e le istituzioni, i servizi pubblici e le strutture private, senza sostituirsi né agli uni né alle altre, per favorire invece il raccordo fra soggetti di culture diverse*”.

Questa proposta parte dal tema della diversità finalizzata alla creazione di un dialogo interculturale che “ *sappia valorizzare le molteplici componenti culturali europee, stimolare l’interculturalità e sottolineare l’intreccio tra cultura e sviluppo*”, anche in linea con l’anno europeo *del dialogo interculturale, proclamato* per il 2008. Nel documento si richiama il Dlgs 25 luglio 1998 n. 286, (TU) art. 42 che, al capo IV “Disposizioni sull’integrazione sociale, sulle discriminazioni e istituzione del fondo per politiche migratorie” art.42 “Misure di integrazione sociale” comma 1, lett. d) richiama all’impiego “ *dei mediatori interculturali al fine di agevolare i rapporti tra le singole amministrazioni e gli stranieri appartenenti ai diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi*”.

Vi sono, però, alcune lacune nel testo, soprattutto relative al percorso formativo e agli elementi di base dello stesso, definiti, forse, in modo troppo generico quali: “ *comunicazione e legislazione del lavoro, comprese salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, e una formazione specialistica relativa alle norme tecniche e specifiche di ogni settore, area socio-sanitaria, area educativa e scolastica, sicurezza e giustizia, lavoro dipendente e autonomo, emergenza e prima accoglienza, risparmio e finanze*”.

Proposta 2013

Disegno di legge n.230 – 19/03/2013

La presente proposta di legge si compone di quattro articoli: l'articolo 1 conferisce una delega al Governo per l'istituzione dell'Albo dei mediatori interculturali; l'articolo 2 delinea i principi e criteri direttivi a cui devono informarsi i decreti legislativi adottati dal Governo; l'articolo 3 definisce i requisiti per l'esercizio della professione di Mediatore Interculturale; infine, l'articolo 4 reca la copertura finanziaria degli anni 2013, 2014 e 2015.

Nella premessa si pone un accento sull'esigenza della figura del Mediatore Interculturale in una società *“multietnica e multiculturale che assiste il cittadino straniero soprattutto nei confronti delle istituzioni pubbliche (uffici pubblici, scuole, ospedali, tribunali, centri di prima accoglienza, di informazione o di consulenza)”*.

Nella proposta si parla del concetto di *diversità culturale* a cui si affianca la promozione *del dialogo interculturale* come strumento di reciprocità e comprensione, al fine di incrementare la riconciliazione e la tolleranza.

In questi anni il tema del dialogo interculturale è anche una priorità Europea (2008 anno europeo del dialogo interculturale) con il quale si intende valorizzare le molteplici componenti culturali europee, stimolando l'interculturalità per promuovere l'intreccio tra cultura e sviluppo.

Resta comunque difficile definire la platea dei mediatori interculturali, in quanto le stesse fonti statistiche divergono da un minimo di circa 2.500 addetti, con un rapporto piuttosto basso di un operatore ogni 1.250 cittadini stranieri a un massimo di 5.000 addetti. Discordanza di dati che conferma, ancora di più, la necessità di istituire un Albo Professionale dei Mediatori Interculturali. Di certo, in attesa del riconoscimento pieno della figura professionale e dell'equipollenza degli studi, si tratta di una professione che assicura l'inserimento socio-lavorativo, il *salto di qualità* e il *riscatto sociale* di molti cittadini stranieri, i quali hanno contribuito, nonostante le tante ed evidenti difficoltà, con il loro impegno a migliorare l'integrazione di migliaia di loro connazionali.

Il riconoscimento della figura del Mediatore Interculturale operata dal citato testo unico di cui al decreto legislativo n. 286 del 1998, non comporta, peraltro, ancora una definizione univoca di questa nuova figura professionale.

Il Mediatore Interculturale svolge prevalentemente una funzione di assistenza nei confronti del cittadino straniero presente sul territorio nazionale, la cui formazione richiede vaste e ricche conoscenze sociali, storiche e culturali, capacità e tecniche di mediazione e di conciliazione, un'attenta conoscenza e un continuo aggiornamento sulle tematiche concernenti l'immigrazione, la pedagogia interculturale e i diritti umani, un'ottima padronanza della lingua italiana e, almeno, di un'altra lingua straniera, una buona conoscenza della storia, della cultura e della religione sia italiana che del Paese di provenienza dell'immigrato.

Quella del Mediatore Interculturale è dunque una figura essenziale all'interno di ogni società multietnica e multiculturale, che assiste il cittadino straniero soprattutto nei confronti delle istituzioni pubbliche (uffici pubblici, scuole, ospedali, tribunali, centri di prima accoglienza, di informazione o di consulenza). Le esperienze in materia e l'impiego di questi nuovi operatori culturali sono rilevabili soprattutto nelle regioni del centro nord. I settori di impiego sono quelli della sanità, della scuola, dei servizi sociali, in particolare per le donne e per i minori, delle iniziative culturali, dei centri di accoglienza, delle questure, degli uffici per gli stranieri, degli uffici del lavoro, dei servizi giudiziari e dell'organizzazione aziendale. I rapporti di impiego sono quelli della cooperazione, della

prestazione professionale, del lavoro coordinato e continuativo, del lavoro dipendente privato e dei lavori socialmente utili.

Dunque, la figura del Mediatore Interculturale, nata dall'esigenza di creare un ponte tra l'utente straniero presente sul territorio italiano e le strutture pubbliche, è di particolare importanza per il processo d'integrazione in una società moderna in cui sono presenti moltissimi cittadini immigrati.

Non esiste, tuttavia, un percorso formativo codificato e organico, pertanto l'acquisizione delle competenze specifiche necessarie per la figura del Mediatore Interculturale è lasciata spesso all'iniziativa estemporanea di soggetti privati. A tale proposito il sindacato emigrati immigrati dell'Unione generale del lavoro (SEI-UGL), in collaborazione con le sue strutture locali, ha effettuato un monitoraggio in sei regioni, equamente distribuito tra nord, centro e sud Italia, focalizzando l'attenzione sulla disponibilità formativa e sull'accessibilità ai servizi sia per i mediatori interculturali che per i cittadini interessati. Da un attento confronto fra le diverse realtà regionali emerge chiaramente la necessità di arrivare a una definitiva puntualizzazione della qualifica professionale di Mediatore Interculturale, con la previsione di *standard* univoci su tutto il territorio nazionale e che tengano conto, nella programmazione degli interventi, delle peculiarità lavorative in cui sarà poi occupato il Mediatore.

Proposta 2017

Proposta di legge 4657 – 22/09/2017

Propone la comprensione non solo del ruolo del Mediatore Interculturale ma anche del suo operato.

Viene introdotto il concetto di identità, quale elemento a cui porre attenzione al fine di riuscire a coinvolgere persone che sappiano *tradurre* queste *identità* per aumentare le interazioni fra cittadini di diversa cultura.

“La mediazione culturale è un concetto che pone l'enfasi sugli aspetti più propriamente di ponte e di sintesi fra due polarità diverse, in questo caso due culture. La mediazione culturale, nel contesto attuale, è intesa nella sua accezione antropologica (lingua, abiti culturali, religiosi, tradizioni e vissuti) il *trait-d'union* necessario tra due identità culturali che entrano in contatto e che devono essere l'una risorsa dell'altra, senza intaccare la solidità identitaria di ognuna. Il dialogo fra le diversità, con l'ausilio della mediazione, non deve dare luogo a perdita d'identità o a predominanza di una sull'altra ma, al contrario, deve consentire un arricchimento e un confronto tesi a sviluppare le capacità di relazioni culturale utili”.

Questa proposta di legge vuole fornire uno strumento utile e imprescindibile proprio per qualificare l'offerta della mediazione culturale sul territorio nazionale, con uno sguardo attento a progetti e proposte simili e virtuosi sull'argomento già esistenti a livello regionale, nella speranza di fornire un punto di riferimento di respiro nazionale. Le politiche sul fronte del controllo e della gestione dei flussi migratori, negli ultimi sei anni, hanno mostrato tutta la loro inefficacia. Ciò investe il ruolo del Mediatore Interculturale di una peculiarità fondamentale, in quanto responsabile dell'accompagnamento dell'immigrato verso un reale percorso di integrazione e di conoscenza del contesto di accoglienza. Quindi, la proposta di legge nasce dall'esigenza inconfutabile di una definitiva puntualizzazione della qualifica professionale di Mediatore Interculturale, con la previsione di *standard* univoci su

tutto il territorio nazionale che tengano conto, nella programmazione degli interventi, delle peculiarità lavorative in cui sarà poi occupato il Mediatore.

Il dispositivo tende a un adeguato riconoscimento professionale, sulla base di criteri e di regole validi su tutto il territorio nazionale, della figura del Mediatore Interculturale, attraverso l'istituzione di un registro professionale e di un percorso formativo adeguato su base nazionale.

La presente proposta di legge si compone di un unico articolo, l'articolo 1, che introduce l'articolo 42-bis del testo unico "Istituzione del Registro nazionale dei mediatori culturali" che recita:

1. Per i fini di cui al presente testo unico è istituito il Registro nazionale dei mediatori culturali.
2. Per l'iscrizione al Registro di cui al comma 1 è necessario:
 - a) essere maggiorenni;
 - b) essere titolari di cittadinanza italiana o europea;
 - c) per i cittadini di uno Stato non appartenente all'Unione europea, essere in possesso di regolare permesso di soggiorno di lungo periodo;
 - d) attestare, attraverso idonea documentazione, la padronanza di una lingua e di una cultura diverse da quella italiana;
 - e) certificare, con idonea documentazione, la conoscenza e la padronanza della lingua e della cultura italiane;
 - f) essere in possesso della specifica qualifica professionale di Mediatore Interculturale, da conseguire previa frequentazione di corsi di 500 o di 300 ore ai quali si accede se in possesso di adeguate conoscenze pregresse, acquisite attraverso un percorso di formazione professionale o di istruzione ovvero attraverso l'esperienza professionale in imprese del settore o, in alternativa, dopo aver effettuato un percorso universitario dedicato alla mediazione culturale o ad esso equipollente;
 - g) non avere riportato condanne penali, né avere procedimenti penali in corso;
 - h) non essere stati destituiti, dispensati, dichiarati decaduti o licenziati per motivi disciplinari dall'impiego presso una pubblica amministrazione.
3. Per svolgere il lavoro di Mediatore Interculturale l'iscrizione al Registro nazionale di cui al presente articolo è obbligatoria.
4. Ogni regione provvede all'istituzione di una commissione permanente, formata da esperti del settore, che valuta i requisiti del richiedente per procedere alla formale iscrizione al Registro nazionale dei mediatori culturali.
5. Le modalità di richiesta di iscrizione al Registro nazionale dei mediatori culturali, in base ai requisiti di cui al comma 2, nonché i criteri adottati dalla commissione di cui al comma 4 sono stabiliti con delibera della giunta regionale, da sottoporre all'esame dell'assemblea legislativa
6. Il Registro nazionale dei mediatori culturali è pubblico; ogni regione ne cura la diffusione nei propri siti internet istituzionali a fini informativi, per favorire l'incrocio tra domanda e offerta nonché per assicurare l'aggiornamento e l'integrazione del medesimo Registro.

Proposta 2020

Proposta di legge 2397 – 20/02/2020

Nella proposta di legge n. 2397 del 20/02/2020, si asserisce che *“Il Mediatore Interculturale svolge, dunque, un’attività di ponte, di collegamento tra le persone straniere e le strutture del luogo di approdo, gli enti erogatori di servizi e le istituzioni del territorio e collabora alla loro ricerca di risposte soddisfacendo, più in generale, l’esigenza di integrazione e di conoscenza dei meccanismi burocratici, amministrativi, ma anche culturali e valoriali propri del nostro Paese da parte degli immigrati.”* E’ all’interno di questo documento che si accostano, alla figura di questo professionista, non solo azioni rivolte verso i cittadini stranieri e le istituzioni, ma anche la popolazione autoctona, con questa proposta entra nella discussione anche un processo atto alla ridefinizione dei sistemi culturali e valoriali in virtù di una efficace coesione sociale: *“ il Mediatore Interculturale, che è, insomma, uno dei maggiori strumenti di coesione sociale e relazionale presenti nel nostro territorio, una risorsa indispensabile per garantire la possibilità di comunicazione tra lingue e soprattutto culture diverse, proprio perché, grazie alle sue competenze, potrà amalgamare le differenze fino a far convergere le posizioni.”*

Così facendo, nella normativa entra in gioco una nuova valorizzazione della figura del Mediatore Interculturale, del ruolo che riveste e delle sue competenze. Le stesse, ora, non sono più considerate solo innate, ma derivano anche dall’acquisizione di tecniche e pratiche, capaci di offrirgli un ruolo da *ponte* tra culture diverse.

L’“appartenenza identitaria non è evidenziata quale fattore caratterizzante, elemento che può condurre il cittadino a temere di perdere le proprie peculiarità identitarie, ma, al contrario diviene termine di pari dignità per raggiungere una duratura coesione sociale: *“Ciò non significa, naturalmente, snaturare il sistema culturale e valoriale del migrante. Anzi, la grande sfida è proprio quella di portare i due sistemi a convergere e a contaminarsi attraverso una buona capacità di mediazione ed empatia. Ecco che gli usi e i costumi potranno fondersi, a patto che si tengano in debita considerazione le differenze di matrice culturale e si riconosca dignità a entrambe le culture.*

Un adeguato sistema di accompagnamento degli stranieri immigrati nell’approccio alla nuova realtà sociale e culturale si configura innanzitutto come deterrente per la conflittualità sociale, contrastando il fenomeno del razzismo e della xenofobia e offrendo una rete di supporto che eviti di lasciare i migranti soli e in balia dell’“incomunicabilità”.

In questo documento si torna a parlare dell’importanza di istituire un Albo professionale, uniformando in tutto il territorio nazionale le modalità di acquisizione della qualifica professionale di Mediatore Interculturale: *“ In tal senso, il primo obiettivo che si pone la proposta di legge, attraverso lo strumento della delega al Governo, è quello di istituire un Albo nazionale dei mediatori, l’iscrizione al quale abiliti allo svolgimento della professione in tutto il territorio nazionale e sia condizione unica e necessaria allo svolgimento della professione medesima. In secondo luogo, occorre una qualche forma di classificazione dei livelli di competenza del Mediatore, nonché delle sue mansioni e dei suoi ambiti di attività. A tal fine, è necessario introdurre percorsi formativi differenziati e specialistici, necessari per accedere alla professione e distinti per settore d’intervento, rivolti ai soggetti che abbiano superato il percorso formativo di base. Tutto ciò riguarda ovviamente la formazione dei futuri mediatori, mentre per chi già svolge questa professione, magari da anni, è necessario valorizzare il patrimonio di esperienza pregressa e acquisita negli anni attraverso un sistema di riconoscimento della loro qualifica che ne consenta l’iscrizione all’Albo*

nazionale a seguito di una verifica del possesso dei requisiti nonché delle esperienze lavorative e delle competenze maturate nel corso dell'attività di mediazione già svolta sul territorio nazionale.

Per i nuovi mediatori, invece, la presente proposta di legge delinea un nuovo percorso formativo standardizzato e uniforme in tutto il territorio nazionale, necessario ai fini dell'acquisizione della qualifica professionale di Mediatore Interculturale e della conseguente iscrizione all'Albo".

Come si evince dal documento, con questa proposta si vuole dare risposta anche all'esigenza diffusa di ricevere una formazione permanente, attraverso un percorso formativo che si compone sia dell'aggiornamento in servizio, che della riqualificazione tramite percorsi integrativi e di specializzazione nelle varie aree di intervento, erogato in modo continuo durante lo svolgimento dell'attività professionale:

Articolo 1:

Al fine di favorire l'integrazione tra stranieri immigrati e cittadini italiani, di agevolare l'interazione tra gli stranieri immigrati e le istituzioni pubbliche e private e il loro inserimento sociale, lavorativo e culturale e di mediare tra le culture d'origine e quella della società di accoglienza o fra le diverse culture degli immigrati, nonché di assicurare le pari opportunità nel godimento dei diritti e nell'accesso ai servizi pubblici, di garantire un adeguato sistema di accompagnamento degli stranieri immigrati nell'approccio alla nuova realtà sociale e culturale che si configura come deterrente per la conflittualità sociale, contrastando il fenomeno del razzismo e della xenofobia e offrendo una rete di supporto, il Governo è delegato ad adottare, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, previa intesa in sede di Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, uno o più decreti legislativi che uniformino in tutto il territorio nazionale le modalità di acquisizione della qualifica professionale di Mediatore Interculturale, definendone le competenze, gli ambiti di attività e il percorso formativo necessario per accedere alla professione, secondo i seguenti principi e criteri direttivi:

- a) prevedere l'istituzione di un Albo nazionale dei mediatori interculturali, l'iscrizione al quale abiliti allo svolgimento della professione di Mediatore Interculturale in tutto il territorio nazionale;
- b) definire il ruolo del Mediatore Interculturale, la sua funzione e gli ambiti di intervento della sua attività, tra cui la comunicazione, l'informazione e l'orientamento, il sostegno, la prevenzione e la gestione del conflitto, la facilitazione linguistica, l'accompagnamento e l'assistenza, nonché la formazione, la consulenza, la progettazione e la ricerca;
- c) definire i requisiti necessari per presentare domanda di iscrizione all'Albo di cui alla lettera a), tra i quali: la maggiore età; una competenza linguistica di livello C1 secondo il quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (CEFR) della propria lingua madre; la conoscenza di livello A1 di almeno una lingua veicolare (inglese, francese o spagnolo), nonché la conoscenza della lingua italiana di livello B1; una buona conoscenza del sistema istituzionale italiano; attitudini relazionali; pregresse esperienze nel settore sociale e nel campo dell'immigrazione; non avere riportato condanne penali, né avere procedimenti penali in corso; per i cittadini di uno Stato non appartenente all'Unione europea, l'essere in possesso di regolare permesso di soggiorno in corso di validità;

- d) definire un percorso formativo valido in tutto il territorio nazionale, ai fini dell'acquisizione della qualifica professionale di Mediatore Interculturale e dell'iscrizione all'Albo di cui alla lettera a), articolato nei seguenti livelli:
- 1) percorso formativo di primo livello, della durata media di 500 ore annuali, di cui almeno un terzo impiegato in attività di tirocinio nel territorio di riferimento, rivolto ai soggetti che intendano svolgere attività di servizio o mediazione diretta, realizzato dalle istituzioni scolastiche, dalle regioni o da enti da esse accreditati, nell'ambito dei piani regionali adottati in materia di formazione professionale con l'ausilio di docenti universitari e funzionari pubblici delle regioni e degli enti locali, e finalizzato a sviluppare le competenze di mediazione, orientamento, accompagnamento, informazione, interpretariato e accoglienza e a costruire capacità relazionali, di ascolto e comprensione, comunicazione e riconoscimento dei bisogni, gestione e risoluzione dei conflitti, a trasmettere le conoscenze dei fenomeni migratori, gli elementi base di materie socio-umanistiche, di interpretariato e mediazione culturale, nonché i codici di comportamento deontologico e le nozioni base di informatica. Al termine di tale percorso, previo superamento di una prova volta a verificare le competenze acquisite, si consegue un titolo di formazione valido ai fini dell'iscrizione all'Albo di cui alla lettera a);
 - 2) percorso formativo specialistico di approfondimento, della durata media di 200 ore annuali, distinto per settore di intervento, rivolto ai soggetti che intendano svolgere attività di mediazione indiretta o di sistema e che abbiano superato il percorso formativo di cui al numero 1), realizzato dalle università individuate con apposito decreto del Ministro dell'università e della ricerca e volto a conferire le competenze specialistiche di progettazione di iniziative, gli strumenti di integrazione culturale e sociale, di validazione di progetti di servizio e di mediazione e di promozione del ruolo degli stranieri immigrati come risorsa e di formazione di operatori e addetti ai lavori, nonché a sviluppare capacità specialistiche di analisi dei contesti di intervento, di programmazione di percorsi individualizzati, di progettazione, consulenza e docenza, percorsi di mediazione di comunità e modelli comportamentali per l'inclusione sociale e la lotta contro la discriminazione e a conferire una conoscenza specializzata delle normative e dei codici di settore, delle tecniche di progettazione, consulenza e formazione e di tutoraggio di mediazione e una specializzazione nelle materie socio-umanistiche e nella ricerca sociale;
 - 3) percorso di formazione permanente, che comprenda l'aggiornamento in servizio e la riqualificazione tramite percorsi integrativi e di specializzazione nelle varie aree di intervento, rivolto ai soggetti che hanno compiuto i percorsi di cui ai numeri 1) e 2) ed erogato in modo continuo durante lo svolgimento dell'attività professionale;
- e) prevedere il riconoscimento dell'esperienza pregressa acquisita dai soggetti che hanno già svolto la professione di mediatori interculturali nel territorio nazionale, che ne consenta l'iscrizione all'Albo nazionale di cui alla lettera a) a seguito di una verifica del possesso dei requisiti di cui alla lettera b), nonché

delle esperienze lavorative e delle competenze maturate nel corso dell'attività di mediazione già svolta nel territorio nazionale;

- f) prevedere l'istituzione di un ente nazionale competente a definire le direttive che devono essere seguite dagli enti di formazione abilitati a erogare la formazione di primo livello, la formazione specialistica e la formazione permanente e che collabori con le istituzioni scolastiche, le regioni, gli enti da esse accreditati nell'ambito dei piani regionali adottati in materia di formazione professionale e le università al fine di stabilire il contenuto dei programmi dei percorsi di cui ai numeri 1), 2) e 3) della lettera d);
- g) prevedere l'istituzione, presso la Presidenza del Consiglio dei ministri, di un organo di coordinamento per la mediazione interculturale, cui partecipano rappresentanti dei Ministeri dell'istruzione, dell'università e della ricerca, del lavoro e delle politiche sociali, della salute, della giustizia, dell'interno e degli affari esteri e della cooperazione internazionale, al fine di coordinare, gestire e migliorare l'attività della mediazione in ciascun ambito dell'amministrazione pubblica.

Ciò che si evince da questa proposta è che oggi l'operato del Mediatore si articola in tante situazioni che vanno dalle più sperimentate forme di servizio, a forme di supporto alle azioni di sistema che pongono in rete l'offerta dei servizi, a forme di consulenza e persino di docenza e progettazione.

La mediazione Interculturale rappresenta ormai una realtà che vede crescere il ruolo e l'impiego di queste figure, ma la poca chiarezza e soprattutto lo scarso riconoscimento del loro lavoro, impongono di normarla con una qualifica validabile e certificabile.

La specificità del Mediatore sta nel fatto che opera in un campo d'azione dove la differenza linguistica/culturale delle parti in gioco caratterizza tutte le componenti e variabili del suo lavoro: i bisogni non sono solo derivati dal disagio, ma acuti e complicati dalle carenze di comunicazione, i conflitti sono complicati dal pregiudizio e dallo stereotipo culturale, etnico religioso; l'orientamento, l'informazione devono tenere conto del modo in cui i significati vengono trasmessi e recepiti attraverso il filtro della differenza fra culture.

La qualifica deve dunque definire con chiarezza quello che il Mediatore Interculturale è e non è, lasciando ampie aree di sovrapposizione di competenze al suo interno e chiari confini al suo esterno. Essendoci la lingua in campo, ad un estremo esterno alla qualifica ci sarà la competenza di interpretariato professionale e, dal lato opposto, quella di operatore sociale e persino dell'operatore d'interculturalità che può agevolmente essere persona non ferrata in qualche lingua straniera, ma con una sensibilità e delle competenze necessarie per favorire processi di dialogo e scambio interculturale, sia collettivo che individuale. Tuttavia là dove il fattore linguistico in maggior o minor proporzione è elemento determinante, *conditio sine qua non* dell'intervento, ecco che i contorni della qualifica del Mediatore si chiariscono meglio. Per questo motivo la competenza linguistica, le sue caratteristiche (interpretariato professionale e non professionale, il livello di competenza, ecc.) insieme alla conoscenza delle culture altre da quella della società autoctona, sono stati argomenti di attentissima riflessione per caratterizzare la qualifica, senza però creare eccessive esclusioni.

In quest'ottica non l'essere straniero o autoctono, ma le competenze di vita maturate in un vissuto migratorio o in un contesto dove il contatto con l'alterità culturale e linguistica sia parte integrante della propria esperienza e progetto di vita sono stati identificati come competenze centrali, anche se non facilmente misurabili. E a questo

proposito grande enfasi è stata data alla capacità non solo di elaborazione delle parti dolorose/problematiche di tale vissuto, ma anche alla capacità di conciliare fra loro e comprendere diverse identità culturali all'interno di uno stesso vissuto: il Mediatore è persona che per favorire la relazione fra le differenze per primo deve averle riconosciute, accettate e poste in relazione fra loro, non secondo schemi basati sugli stereotipi, ma in un sistema identitario flessibile, anche se ben strutturato e solido. Solo su queste premesse identitarie può avvenire una seria introiezione dei principi di terzietà, equi-prossimità, equi-distanza, neutralità e contemporaneamente empatia, comprensione profonda dei bisogni, e capacità di interpretazione e restituzione *semplificata* degli stessi agli operatori che a tali bisogni sono tenuti a rispondere. Tutte le caratteristiche delle competenze necessarie, ma anche di un codice deontologico, che il Mediatore non può far a meno di rispettare per l'efficacia del suo intervento.

Quadro normativo regionale

A livello regionale importanti riferimenti normativi in merito alla definizione della figura professionale del Mediatore Interculturale sono stati prodotti dal D.G.R. n. 1371/2010 si afferma che il mediatore interculturale *“sia in grado di individuare e veicolare i bisogni dell'utente straniero, assisterlo e facilitarlo ad inserirsi nel paese ospitante, svolgere attività di raccordo tra l'utente e la rete dei servizi presenti sul territorio, promuovere interventi rivolti alla diffusione della interculturalità”*.

La normativa regionale colloca il contesto operativo del Mediatore Interculturale nell'ambito dei servizi educativi e di assistenza sociale, sanitaria, socio-sanitaria.

I mediatori operano:

- Negli sportelli e servizi sociali territoriali: dove operano non solo a favore dei cittadini di origine straniera (accoglienza, orientamento e segretariato sociale) ma anche a supporto di altri uffici (anagrafi, Questure, AUSL) facendo da filtro e front-office per permessi di soggiorno, ricongiungimenti familiari, ecc.
- Nei servizi sanitari (AUSL, AO, AOU e IOR) e servizi Socio-sanitari: assicurando una presenza fissa e/o programmata o su chiamata per pronta traduzione o per mediazione interculturale, in particolare: in ostetricia e ginecologia; nei punti nascita, consultori e Spazi Salute Donne Immigrate; al pronto soccorso; in dietologia; nei dipartimenti di salute mentale e dipendenze patologiche; nei servizi di prevenzione e riduzione del danno, svolti anche dalle unità mobili, in progetti dedicati a sex workers, tossicodipendenti e senza dimora.
- Nei servizi educativi: in supporto ai corsi di italiano L2 per adulti, nei percorsi di accoglienza e accompagnamento linguistico per i minori, nelle relazioni tra docenti e genitori. Le prestazioni non sono solo di facilitazione linguistica, ma anche di orientamento ed accompagnamento alla quotidianità della vita scolastica, aiutando a definire patti adulti/genitori-scuola rispetto a: mensa, educazione fisica, trasporto e accompagnamento a scuola dei bambini, compiti, dotazioni tecnologiche personali, colloqui con i genitori, gite scolastiche, ecc.
- Nei servizi residenziali e di accoglienza (tra cui Carcere, rifugi per vittime di tratta, CAS e SAI) dove agiscono: facilitazione linguistica e formazione civica; segretariato sociale (in particolare per le pratiche di

soggiorno); orientamento ai servizi per il lavoro; accompagnamento ai CPIA, strutture sanitarie, Questure e Prefetture. La figura del Mediatore è centrale nei percorsi di denuncia di tratta e sfruttamento sessuale o lavorativo aiutando a far emergere le componenti culturali che possono sottostare a tali sfruttamenti.

La qualifica regionale di Mediatore Interculturale, il cui standard professionale è stato aggiornato con DGR 1372/2010, è di livello EQF 6 e può essere conseguita sia in esito alla partecipazione di corsi erogati da soggetti titolati, sia tramite processo di certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali, secondo quanto previsto dal Sistema regionale di formalizzazione e certificazione e in coerenza con il D.Lgs. 13/2013 e il D.M. 30/06/2015.

Per quanto riguarda i corsi di formazione, le tipologie di durata standard previste (al lordo di eventuali crediti formativi e di competenze già acquisite) sono:

- 600 ore per persone con esperienza lavorativa non coerente o irrilevante rispetto ai contenuti del percorso.
- 500 ore per persone con esperienza lavorativa non coerente o irrilevante e con titolo di istruzione/formazione coerente rispetto ai contenuti del percorso.
- 300 ore per persone con esperienza lavorativa coerente rispetto ai contenuti del percorso.
- 240 ore per persone occupate con esperienza lavorativa coerente rispetto ai contenuti del percorso (per quest'ultima tipologia non è previsto lo stage).

RIFLESSIONI SULLA NORMATIVA E PROPOSTA INTEGRATIVA DI TERRA MIA COOP. SOCIALE

Sulla base della normativa presa in esame, e con riferimento al documento del Ministero dell'interno del Dossier di sintesi "La qualifica del Mediatore Interculturale – contributo per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze" anno 2014, Terra Mia Coop. Sociale propone le procedure di certificazione della qualifica professione del Mediatore Interculturale:

Referenziazioni del profilo	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.5.2.0 - Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale. Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 88.99.00 Altre attività di assistenza sociale non residenziale nca.
Descrizione sintetica della figura	Il Mediatore Interculturale è un agente nei sistemi di welfare per il potenziamento delle politiche di coesione sociale, ed è in grado di: <ul style="list-style-type: none"> • Realizzare interventi di mediazione linguistico-culturale e di mediazione sociale. • Individuare e agire sui bisogni espressi, e non, dell'utenza straniera ed italiana. • Promuovere la mediazione interculturale come dispositivo di sistema nelle politiche di integrazione. • Ottimizzare la rete e migliorare l'organizzazione e l'erogazione dei servizi; • Potenziare il ruolo professionale degli operatori sociali e del personale coinvolto nei pubblici servizi.
Descrizione delle attività	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione di interventi di mediazione linguistico-culturale. • Realizzazione di interventi di interpretariato e traduzione. • Accompagnamento e supporto diretto all'immigrato nell'adempimento di procedure amministrative e burocratiche in materia di immigrazione e di Welfare. • Ottimizzazione delle relazioni fra l'utente straniero, autoctono e le istituzioni, non solo in contesti emergenziali e ordinari, ma anche di implementazione di nuove politiche di welfare e di intercultura. • Orientamento degli utenti nella rete dei servizi e delle opportunità e offerte del territorio, per il soddisfacimento dei diritti di cittadinanza e per un pieno godimento dei diritti umani. • Realizzazione di interventi di mediazione sociale, prevenzione e gestione di situazioni di conflitto, individuale e sociale. • Informazione e orientamento sui diritti, doveri e opportunità (lavorative, abitative, sanitarie, formative, amministrative, etc.)

	<ul style="list-style-type: none"> • Agevolazione dei processi di dialogo e di reciproca comprensione interculturale fra utenti stranieri e autoctoni. • Progettazione di interventi di scambio interculturale fra comunità straniere ed autoctone • Supporto alle istituzioni e agli operatori di settore, per la progettazione e la riorganizzazione dei servizi secondo modalità inclusive e di reciprocità. • Partecipazione e cura nelle esperienze e nei processi di apprendimento e sviluppo professionale dei nuovi Mediatori interculturali. • Assistenza alle indagini conoscitive sulla realtà migratoria e sui fabbisogni di integrazione sociale e culturale delle comunità autoctone e immigrate.
--	--

Competenze e modalità di intervento

Azione	Strategia	Competenza
Effettuare intermediazione linguistica	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretare la comunicazione verbale e non verbale. • Decodificare i codici della comunicazione e i sottintesi culturali. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizzare bisogni e risorse dell'utente immigrato: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Far emergere esigenze e bisogni dell'immigrato. ◦ Identificare criticità relative alla situazione dell'immigrato. ◦ Aiutare l'utente nell'esplicitazione dei propri bisogni, sintomi ed esigenze. 2. Analizzare contesto di intervento: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Individuare vincoli e opportunità dei contesti territoriali ◦ Rilevare informazioni sull'accesso ai servizi territoriali ◦ Definire strumenti e piani di intervento in collaborazione con gli operatori dei servizi 3. Orientare cittadino straniero <ul style="list-style-type: none"> ◦ Promuovere le identità dei singoli nel rispetto delle differenze ◦ Identificare bisogni della condizione migrante ◦ Diffondere i valori della cittadinanza e dell'integrazione 4. Progettare iniziative e strumenti di integrazione culturale all'interno dei differenti contesti di vita <ul style="list-style-type: none"> ◦ Definire aspetti chiave del servizio di mediazione ◦ Adeguare gli interventi offerti ◦ Definire l'offerta dei servizi mediazione e integrazione interculturale ◦ Programmare l'erogazione degli interventi alla persona 5. Mediare tra immigrati e istituzioni <ul style="list-style-type: none"> ◦ Coadiuvare strutture e servizi operanti nell'ambito di riferimento ◦ Affiancare le équipes socio-sanitarie, educative - culturali, formative - lavoro e giuridico amministrative ◦ Partecipare a momenti di raccordo fra servizi e volontariato ◦ Sostenere contesti di collaborazione/integrazione 6. Promuovere il dialogo interculturale
Attuare percorsi individualizzati di accompagnamento	<ul style="list-style-type: none"> • Supportare l'attività di orientamento e assistenza • Fornire informazioni. • Proporre comportamenti favorevoli l'autonomia dei beneficiari. • Collaborare all'attivazione di strategie di problem solving. 	
Facilitare lo scambio tra immigrato e operatori / servizi / istituzioni / imprese del territorio di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> • Rielaborare avvisi, comunicazioni, materiali. • Informare gli operatori dei servizi e l'utenza straniera sui rispettivi usi, costumi e codici culturali. • Informare su vincoli, procedure e opportunità nell'accesso e utilizzo dei servizi. • Favorire condizioni di pari opportunità nell'accesso ai servizi. • Mediare nei conflitti di natura discriminatoria. 	
Effettuare mediazione interculturale	<ul style="list-style-type: none"> • Preparare il contesto di realizzazione dell'intervento di mediazione con gli operatori dei servizi. • Sviluppare in accordo con gli enti in cui opera proposte e interventi di mediazione interculturale. • Presentare intervento di mediazione interculturale • Svolgere attività di scambio tra culture. • Agire percorsi di mediazione di comunità. • Validare il progetto del servizio di mediazione interculturale. • Diffondere i programmi a favore dell'inclusione e della cooperazione. • Promuovere la parità di genere e la cultura delle pari opportunità. • Orientare e valorizzare le seconde e terze generazioni. 	

Indicazioni per la procedura di valutazione

Titolo Unità di competenza 1: Realizzare interventi di mediazione linguistico-culturale, di interpretariato e traduzione e di mediazione sociale	
Risultato atteso: Facilitare la relazione fra immigrato e società di accoglienza in situazioni ordinarie ed emergenziali, attraverso interventi di mediazione linguistico-culturale e di mediazione sociale	
Abilità	Conoscenze
<ol style="list-style-type: none"> 1. Decodificare la comunicazione verbale e non verbale 2. Identificare i bisogni anche aiutando a farli emergere 3. Tradurre i bisogni in modo comprensibile nel contesto di riferimento (sanità, scuola, giustizia, ecc..) 4. Mediazione linguistico-culturale. 5. Mediazione sociale 	<ul style="list-style-type: none"> • Titolo di studio superiore, sia estero che non, in ambito umanistico o giuridico. • Percorso migratorio pregresso. • Contesto migratorio generale e situazione gruppo/comunità nel Paese di accoglienza. • Cultura d'origine dell'utente immigrato. • Cultura e caratteristiche del sistema Paese della società di accoglienza e del contesto settoriale (sanità, scuola, giustizia, ecc) dell'intervento. • Lingua italiana (minimo liv. B1). • Problematiche e disagi specifici declinati in base agli utenti (genere, fasce d'età, religione, livello di vulnerabilità) ai settori (sanità, scuola, giustizia, prima e seconda accoglienza, ecc.) al livello di urgenza/emergenza dell'intervento (primo approdo, pronto soccorso, ecc.). • Elementi di legislazione sull'immigrazione e normative settoriali. • Elementi di antropologia, psicologia, e sociologia transculturale. • Elementi di linguistica • Elementi deontologici: di terzietà, equidistanza, equi-prossimità, imparzialità, rispetto del segreto professionale, ecc. • Tecniche base di interpretariato e traduzione • Tecniche di comunicazione interpersonale e interculturale • Tecniche di ascolto attivo • Tecniche di prevenzione e risoluzione dei conflitti • Informatica di base

Valutazione delle competenze

Titolo Unità di competenza 1	Oggetto di osservazione	Indicatori
Realizzare interventi di mediazione linguistico-culturale, di interpretariato e traduzione e di mediazione sociale	Le operazioni di mediazione linguistico-culturale, di interpretariato e traduzione e di accompagnamento ai servizi e di mediazione sociale	<p>Ascolto attivo e selezione del registro linguistico.</p> <p>Colloquio con i seguenti target:</p> <ul style="list-style-type: none"> • utente immigrato • utente italiano • operatore italiano. <p>Traduzione documenti, materiali informativi, comunicati, avvisi, ecc.</p> <p>individuazione e sostegno dei bisogni (espresi e non) dell'utente straniero.</p> <p>Sostegno all'operatore dei servizi nella decodifica del bisogno espresso.</p> <p>Affiancamento nella presa in carico dell'utente</p>

Competenza a presidio delle seguenti attività:

- Realizzazione di interventi di mediazione linguistico-culturale.
- Realizzazione di interventi di interpretariato e traduzione.
- Accompagnamento e supporto diretto all'immigrato nell'adempimento di procedure amministrative e burocratiche in materia di immigrazione.
- Ottimizzazione delle relazioni fra gli utenti stranieri ed autoctoni e le istituzioni in contesti non solo di emergenza e ordinari, ma anche nell'implementazione di nuove politiche di welfare e di intercultura.

- Realizzazione di interventi di mediazione sociale, prevenzione e gestione di situazioni di conflitto, individuale e collettiva.
- Informazione e orientamento sui diritti, doveri e opportunità (lavorative, abitative, sanitarie, formative, amministrative) per tutta la cittadinanza.

Indicazioni per la procedura di valutazione

Titolo Unità di competenza 2: Promuovere, anche attraverso il supporto alla progettazione di singoli interventi, la mediazione interculturale come dispositivo di sistema nelle politiche di welfare e di integrazione	
Risultato atteso: sostenere la mediazione interculturale come approccio strategico e operativo di integrazione, presso i diversi interlocutori che compongono il sistema, attraverso azioni di informazione, e progettazione di interventi specifici di integrazione e di sostegno al dialogo interculturale fra diverse comunità, straniere e autoctone.	
Abilità	Conoscenze
Abilità della competenza 1 + 1. Capacità di lavoro in rete 2. Capacità di progettazione di interventi individuali e collettivi	Conoscenza della competenza 1 + <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di progettazione. • Tecniche di lavoro di gruppo e conduzione gruppi. • Sistema di rete delle risorse pubbliche e della società civile del territorio di intervento.

Valutazione delle competenze

Titolo Unità di competenza 2	Oggetto di osservazione	Indicatori
Promuovere, anche attraverso il supporto alla progettazione di singoli interventi, la mediazione interculturale come dispositivo di sistema nelle politiche di welfare e di intercultura.	Le operazioni di sviluppo di interventi di integrazione e di sostegno al dialogo interculturale fra le diverse comunità: azioni di supporto alla progettazione di interventi sia individuali che collettivi.	Assistenza nella definizione di strategie e nella progettazione di interventi di integrazione. Supporto comunicativo in équipe multi-professionali. Attivazione di interventi di sensibilizzazione a sostegno di nuove politiche di welfare e di intercultura.

Competenze a presidio delle seguenti attività:

- Progettazione di interventi di integrazione interculturale fra comunità straniere ed autoctone, sia individuali che collettive.
- Agevolazione dei processi di dialogo e di reciproca comprensione interculturale fra comunità immigrate, autoctone e la rete dei servizi.

Indicazioni per la procedura di valutazione

Titolo Unità di competenza 3: Ottimizzare la rete e migliorare l'organizzazione e l'erogazione dei servizi.	
Risultato atteso: Ottimizzare le potenzialità della rete di servizi presenti sul territorio e proporre miglioramenti delle modalità di erogazione dei servizi stessi, rivolti alle comunità e ai singoli immigrati, sia stranieri che autoctoni, in una logica di potenziamento e sviluppo del welfare e delle politiche di intercultura.	
Abilità	Conoscenze
Tutte le abilità della competenza 2 + 1. Collaborare in attività di analisi sulla rete dei servizi, sui bisogni e sulle risorse della popolazione immigrata e	Tutte le conoscenze della competenza 2 + <ul style="list-style-type: none"> • Funzionamento dei servizi pubblici d'intervento e degli altri correlati.

autoctona.	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi del funzionamento della rete dei servizi della società di accoglienza e dei paesi di provenienza dell'utente straniero. • Elementi di metodologia della ricerca sociale. • Tecniche di monitoraggio e valutazione degli interventi.
------------	--

Valutazione delle competenze

Titolo Unità di competenza 3	Oggetto di osservazione	Indicatori
Ottimizzare la rete e migliorare l'organizzazione e l'erogazione dei servizi.	Azioni di consulenza e di progettazione per il miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.	<p>Assistenza nella definizione di nuovi servizi e/o miglioramento dei servizi erogati, in funzione alle necessità specifiche dell'utenza, immigrata e non, per favorirne l'accesso e la fruizione.</p> <p>Coordinamento con gli operatori della rete territoriale per il miglioramento dei servizi.</p> <p>Supporto comunicativo in équipe multi-professionali.</p>

Competenze a presidio delle seguenti attività:

- supporto alle istituzioni e agli operatori di settore, alla progettazione e riorganizzazione di servizio secondo modalità attive volte all'implementazione delle politiche di welfare e di intercultura.
- Orientamento degli utenti nella rete dei servizi e delle opportunità e offerte del territorio, per il soddisfacimento dei diritti di cittadinanza per il pieno godimento dei diritti umani.

Indicazioni per la procedura di valutazione

Titolo Unità di competenza 4: Potenziare il ruolo professionale di Mediatore e trasferire il <i>know how</i> ai nuovi mediatori e agli operatori di servizi.	
Risultato atteso: Potenziare le proprie competenze anche attraverso la partecipazione diretta ad azioni di ricerca sulla realtà dell'immigrazione e trasferire il <i>know how</i> a mediatori e operatori, sostenendo lo sviluppo professionale e i processi di di apprendimento.	
Abilità	Conoscenze
<p>Tutte le abilità della competenza 3</p> <p>+</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tutoraggio di nuovi mediatori e operatori interculturali. 2. Docenze e codocenze sul tema del dialogo interculturale, della mediazione linguistico culturale e sociale rivolte sia a mediatori che operatori. 	<p>Tutte le conoscenze della competenza 3</p> <p>+</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di didattica interculturale. • Elementi di pedagogia e cooperazione sociale.

Valutazione delle competenze

Titolo Unità di competenza 4	Oggetto di osservazione	Indicatori
Potenziare il ruolo professionale di Mediatore per trasferire il <i>know how</i> a nuovi mediatori e a operatori dei servizi	Operazioni di tutoraggio, docenza/codocenza e di consulenza per attività di ricerca .	<p>Erogazione di interventi formativi sullo strumento e sulle modalità della mediazione interculturale.</p> <p>Trasmissione di elementi conoscitivi sulla realtà migratoria e sui fabbisogni dell'utenza straniera e autoctona.</p>

Competenza a presidio delle seguenti attività:

- Partecipazione e cura nelle esperienze e nei processi di apprendimento e sviluppo professionale di Mediatori interculturali e di operatori sociali.
- Assistenza alle indagini conoscitive sulla realtà migratoria e sui fabbisogni di integrazione sociale e culturale delle comunità immigrate e autoctone.

Requisiti Preferibili

Al fine dell'ammissione alla procedura per l'ottenimento della qualifica si ritengono necessari alcuni requisiti, inoltre, in questo scritto è stato più volte indicato il Mediatore Interculturale come agente di politiche di welfare e per l'intercultura, per cui a questa figura professionale sono richieste, quale requisito fondamentale alcune competenze relazionali:

- Capacità di servizio: propensione all'ascolto attivo, empatia, chiarezza nell'elaborare il proprio vissuto e convertirlo in una risorsa di intuito e comprensione dei bisogni *dell'altro*, capacità di agevolare la relazione dell'utente con i servizi al cittadino, capacità di prevenire e gestire il conflitto.
- Capacità di sistema: saper progettare, effettuare o collaborare, ad interventi rivolti all'utenza utilizzando approcci sempre più integrati e in stretta sinergia e raccordo con operatori e servizi di riferimento: spesso, la presa in carico di categorie vulnerabili, comporta azioni interdisciplinari, intersettoriali, di ricerca attiva e di consulenza, per cui diventa stringente avere capacità di *team group* e di lavoro in rete.
- Maggiore età.
- Diploma di scuola secondaria sia estero che non, preferibilmente in ambito umanistico o giuridico. Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero, in assenza di un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello di scolarizzazione, si ritiene valida la presentazione di un'autocertificazione che attesti il possesso del suddetto titolo.
- Buona conoscenza della lingua italiana (almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue).
- Ottima conoscenza della lingua madre (almeno al livello C1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue).
- Aver vissuto un percorso migratorio, direttamente o indirettamente.
- Aver svolto un percorso formativo professionalizzante, il cui esito sia stato l'ottenimento di qualifica di Mediatore Interculturale o altro percorso simile nel contesto, pubblico o privato, della formazione professionale o della formazione Universitaria, oppure avere maturato esperienza sul campo specifico della mediazione comprovata da attestati di servizio durante un periodo minimo di due anni con continuità e per un volume di ore di servizio non inferiore a 500 ore.
- Aver frequentato corsi di specializzazione e di aggiornamento professionale, rivolti a mediatori nei diversi ambiti di intervento (sanitario, giuridico, sociale, sociosanitario).

- Avere chiari quelli che sono gli scenari socio-culturale-politici del paese in cui opera e di quelli delle persone con cui si rapporta
- Conoscere la normativa vigente nazionale in materia di immigrazione e di politiche di welfare.
- Conoscere il tessuto del territorio nel quale si opera, avere una rete di contatti, istituzionale e di riferimento comunitario, al fine di facilitare l'inserimento delle persone nel nuovo contesto di residenza.
- Riuscire ad indirizzare e a fornire dati e informazioni attuali, vere e concrete su documenti, autorizzazioni, permessi e concessioni indispensabili per rimanere, sostare o eventualmente spostarsi all'interno di uno o più paesi (europei e non solo).

L'attività svolta da un Mediatore deve essere considerata un po' il punto cardine di un meccanismo spesso complesso e difficile da gestire. Essere il punto di riferimento di molte persone che, nella stragrande maggioranza dei casi, o sono in difficoltà o – comunque – hanno bisogno di aiuto, comporta una grande responsabilità. Un Mediatore Interculturale, dunque, dovrebbe avere delle competenze e conoscenze specifiche. Se un Mediatore non riesce a garantire determinati standard di qualità, serietà e affidabilità, allora difficilmente sarà in grado di affermarsi nel settore. L'acquisizione di nuove informazioni, la comunicazione, la pratica nell'interagire e la capacità di comprensione in una lingua che non è la propria, sono tutte qualità che non si possono sviluppare senza un'adeguata dose di capitale umano e scambio interculturale.

Inoltre, il sapere entrare in contatto con persone e culture diverse, imparare a interpretare fin da subito le emozioni di uomini e donne di altre provenienze, sviluppando la propria empatia per entrare in relazione con l'altro, sono tutte abilità che vanno esercitate con costanza negli anni: da qui la consapevolezza che per questa professione l'aggiornamento e la formazione costante permanente siano due condizioni indispensabili.

Le strategie che il Mediatore implementa devono basarsi sui principi di:

- Terzietà.
- Equi-prossimità.
- Equi-distanza.
- Neutralità ed empatia.
- Comprensione profonda dei bisogni, espressi e non.
- Capacità di interpretazione e risoluzione del bisogno.

La dimensione operativa di azione del Mediatore Interculturale vede la realizzazione di interventi, individuali e collettivi, che si basano sulla valorizzazione della cultura di appartenenza, promuovendo una cultura dell'accoglienza, dello scambio e della reciprocità, al fine di massimizzare la fruizione dei diritti e l'osservanza dei doveri.

Prevedere in maniera stabile la figura di questo professionista come collaboratore con Enti, servizi pubblici e privati, per affiancarli nello svolgimento delle loro attività e partecipando alla programmazione, progettazione, realizzazione e valutazione degli interventi, renderà maggiormente efficaci le politiche di welfare, nell'ottica di massimizzare l'inclusione e l'intercultura nel territorio di riferimento.

Valutazione del servizio di Mediazione da parte dell'utente

La qualità percepita dagli utenti del servizio è il prodotto di due fattori distinti:

1. le aspettative degli utenti sul servizio
2. il giudizio degli utenti sul servizio

Le aspettative degli utenti sul servizio di Mediazione dipendono dal grado di importanza che l'utente attribuisce a questo servizio, nonché dall'attesa di risposta al bisogno espresso e non.

In particolare le aspettative si determinano sulla base dell'informazione preesistente, ossia già in possesso dell'utente, grazie anche all'interazione con altri utenti o all'immagine trasmessa dal servizio in una eventuale esperienza passata, ma anche sulla base del bisogno, espresso e non, che l'utente ha rispetto a questo servizio.

Il giudizio complessivo tiene conto di diversi fattori, tra cui:

- Le modalità di accesso al servizio.
- La comunicazione: l'aspettativa prodotta dalla comunicazione e dalla promozione.
- La competenza.
- La cortesia.
- L'affidabilità e credibilità.
- La capacità di risposta.
- La capacità di ispirare fiducia e sicurezza.
- La personalizzazione del servizio.

La valutazione qualitativa del servizio di mediazione, da parte dell'utente, si basa sulla percezione che lo stesso ha delle strategie e delle dinamiche agite dall'erogatore del servizio, che possono essere mezzi per instaurare e/o rafforzare i legami di fiducia con i cittadini, ma anche per formulare e elaborare servizi alla persona mirati e funzionali.

Griglia delle percezioni dell'utenza.

Competenza percepita	Applicazione percepita
Aspetti tangibili	Sono relativi alle strutture fisiche, attrezzature, personale, strumenti di comunicazione.
Affidabilità	È relativa alla capacità di realizzare il servizio in modo affidabile, diligente ed accorto.
Capacità di risposta	È relativa alla capacità di fornire il servizio con prontezza.
Capacità di rassicurazione	È relativa alla competenza del mediatore, capacità di ispirare (competenza, cortesia, credibilità, sicurezza) fiducia e sicurezza.
Empatia negli ambiti della comunicazione e della comprensione	È relativa alla capacità di attenzione particolare ai bisogni degli utenti, espressi e non e nel saper offrire sostegno e orientamento.

La percezione che l'utente ha dell'intervento di mediazione è dunque la somma di aspetti tangibili, delle aspettative e del tipo e del grado di bisogni, espressi e non, che il cittadino riceve e ripone dal e nel lavoro che il Mediatore svolge.

Indicatore	Definizione della valutazione	Fattore determinante
Dignità della persona	Aspetti tangibili	Interagire con un professionista preparato a agire considerando molteplici fattori oltre all'esigenza espressa, tra cui credenze e atteggiamenti sociali, culturali e religiosi.
	Aspettativa	Ricevere un servizio che riveli attenzione, ricettività e comprensione nei confronti della condizione della propria condizione.
	Capacità di esprimere il bisogno	Proporre diverse soluzioni al bisogno espresso, anche integrate fra loro, facendo percepire che il servizio non termina con una mera erogazione, ma si compone anche di un accompagnamento.
Ascolto e partecipazione	Aspetti tangibili	Capacità di rispondere ad eventuali disservizi.
	Aspettativa	Prevenzione di potenziali eventi/dinamiche avverse.
	Capacità di esprimere il bisogno	Efficiente comprensione dei bisogni espressi e capacità di individuare eventuali esigenze indirette.
Comunicazione e trasparenza	Aspetti tangibili	Chiarezza e semplificazione dei messaggi ricevuti, sia nella ricezione di compilazione dei moduli cartacei.
	Aspettativa	Capacità del servizio di comunicare tempestivamente e in modo trasparente eventuali modifiche/adattamenti relative all'intervento.
	Capacità di esprimere il bisogno	Utilizzare una comunicazione funzionale e trasparente nei confronti degli utenti e dei loro familiari.
Miglioramento	Aspetti tangibili	Maggior grado di autonomia e auto-cura
	Aspettativa	Capacità del servizio di assicurare il miglioramento dello stesso coinvolgendo gli utilizzatori.
	Capacità di esprimere il bisogno	Capacità del servizio di assicurare la comunicazione, la trasparenza nei confronti degli utenti e dei loro familiari

ALLEGATO 1

CARTA DEI SERVIZI TERRA MIA COOP. SOCIALE

La Carta dei Servizi si ispira alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 e ai Decreti Legislativi n. 286/1999 e n. 150/2009.

La Cooperativa Terra Mia, con la redazione della Carta, intende definire garanzie di qualità dei servizi offerti e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza

I servizi della Cooperativa sono forniti secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di genere, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale, grado di istruzione e orientamento sessuale.

Imparzialità

Le norme che disciplinano l'erogazione dei servizi sono improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

L'erogazione dei servizi è continua e regolare nel rispetto delle vigenti normative.

Partecipazione e trasparenza

Ai cittadini deve essere garantito l'accesso alle informazioni che lo riguardano in modo chiaro, corretto e completo; deve essere garantita la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità dei servizi erogati, la possibilità di esprimere suggerimenti per il miglioramento del servizio e di inoltrare reclami.

Efficacia ed efficienza

La Cooperativa si impegna a realizzare una gestione dei servizi e delle attività altamente qualificata, che si dimostri tempestiva, efficiente ed efficace rispetto alle attese del singolo utente.

Validità della Carta

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione.

La Carta è per sua natura uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.

Presentazione

Terra Mia Coop. Sociale nasce dopo una lunga esperienza come associazione; siamo sempre stati impegnati nell'accompagnare alunni e famiglie nel percorso di inserimento e integrazione, partendo da noi stessi e mettendoci in gioco.

Siamo consapevoli che il tema della diversità culturale e dell'immigrazione in una società aperta resterà di estrema attualità anche nei prossimi anni e che l'integrazione - in relazione ai nuovi arrivi di richiedenti asilo e rifugiati - rappresenta una delle priorità visto l'andamento crescente degli arrivi. I percorsi di mediazione sono di una grande delicatezza: rientrare nella sfera delle "emozioni" non è mai facile. Dietro il nostro lavoro c'è, infatti, lo sforzo di avviare percorsi professionali di qualità, perché ogni volta che "incontri" qualcuno incontri una storia di vita, un'appartenenza sociale, una dimensione comunicativa che è insieme economica, emotiva, culturale, affettiva. Non si tratta mai solo di un volto o di un nome: ogni persona è molto di più.

Mission

La missione consiste nell'erogare servizi con modalità che facilitino la comunicazione e la comprensione linguistica e culturale fra l'utente di nazionalità minoritaria e l'operatore del servizio pubblico, rispettando i diritti di entrambe le parti interessate.

Vision

Per la realizzazione della Mission la cooperativa considera prioritarie le seguenti strategie:

- mettere al centro la persona come individuo e lottare per il rispetto delle differenze di opinione, culturali e linguistiche;
- costruire nella comunità scolastica, e non solo, un luogo in cui le persone abbiano la libertà di esprimersi e di prendere le iniziative;
- trasmettere valori positivi, entusiasmo, fiducia nell'essere umano, come singolo e come parte della comunità;
- collaborare alla creazione di un clima relazionale improntato alla reciprocità, all'ascolto e alla creazione di spazi aperti alla creatività.

Valori

Sono valori etici della Cooperativa l'integrità, la neutralità, l'imparzialità, la trasparenza nello svolgimento dell'attività di mediazione, la ricettività, la responsabilità professionale, l'interesse pubblico e il servizio ai cittadini.

La Cooperativa definisce in via prioritaria i seguenti obiettivi di fondo:

- la professionalità dei mediatori
- il riconoscimento dell'uguaglianza tra i cittadini
- il diritto all'istruzione per tutti i bambini, senza discriminazione
- la promozione dello sviluppo culturale del Paese
- l'impegno al rispetto delle Leggi.

SPORTELLINO DI ASCOLTO E DI MEDIAZIONE LINGUISTICA E CULTURALE
Descrizione del servizio Lo Sportello di mediazione rappresenta un punto di riferimento importante non soltanto per i mediatori, per le scuole e per le famiglie ma per lo stesso territorio. Nasce con l'obiettivo di favorire l'integrazione degli alunni stranieri e di origine straniera, promuovendo azioni mirate al contrasto della dispersione scolastica.
Attività <ul style="list-style-type: none">• Punto di ascolto e di accoglienza per i genitori.• Consulenza al personale scolastico riguardo l'iscrizione, l'inserimento e l'integrazione degli alunni stranieri.• Supporto alle famiglie nelle procedure di iscrizione online ai nidi, alle scuole materne, ai servizi di trasporto, di mensa e di pre-post scuola.• Consulenza e orientamento ai genitori stranieri riguardo l'inserimento scolastico dei loro figli.• Consulenza e supporto nella procedura di riconoscimento dei titoli di studio esteri.• Consulenza didattica ai docenti.• Progettazione dei percorsi interculturali. <p>Questo tipo di servizio permette di conoscere meglio il contesto scolastico di riferimento e di rispondere in maniera più diretta e flessibile alle esigenze e ai bisogni di quelle scuole che, pur facendo parte dello stesso Istituto, presentano caratteristiche specifiche legate al territorio in cui sono collocate, alla storia di quel territorio, alla popolazione scolastica, alle risorse umane e ai servizi pubblici e privati presenti.</p>
Destinatari Lo Sportello di mediazione si rivolge ai mediatori culturali, agli insegnanti, alle associazioni che lavorano nel campo educativo, ai genitori degli alunni stranieri (e non solo), alle istituzioni pubbliche o private che lavorano con i cittadini immigrati.
Modalità di accesso al servizio Si può accedere liberamente negli orari di apertura dello Sportello o previo appuntamento al seguente recapito: Tel. 0544/591876. Lo Sportello è aperto presso la Casa delle Culture, nei seguenti orari: da lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00
Costi per il cittadino

L'accesso allo Sportello, le informazioni e le consulenze sono gratuite.
 Il servizio è erogato dalla Cooperativa Terra mia in base alla gara d'appalto sull'affidamento del servizio di mediazione per i Comuni di Ravenna e Russi anni scolastici 2018/2020

TRADUZIONI PLURILINGUE

Descrizione del servizio

Il servizio si avvale esclusivamente della collaborazione di professionisti madrelingua qualificati e specializzati in settori specifici. La selezione del personale interno e di traduttori e interpreti avviene con la massima scrupolosità.

Attività

Una gamma di servizi tra cui: traduzioni, revisione di testi e interpretariato, attuati con le seguenti caratteristiche:

- Esperienza di oltre quindici anni nell'operare in considerazione del costante evolversi dei tempi e delle mutate esigenze del mercato. Questa capacità ci ha arricchito da un punto di vista umano e professionale: oggi possiamo affermare che il nostro risultato più importante è stato, e continuerà ad essere, quello di offrire ai nostri utenti risposte qualitativamente efficaci ed efficienti. .
- Competenza, grazie anche all'adesione ad un network internazionale di traduttori e di interpreti professionisti rigorosamente selezionati, che ci consente di coprire tanti settori di specializzazione in varie lingue.
- Impegno per offrire all'utente un prodotto qualitativamente elevato. Nel perseguimento di tale obiettivo le traduzioni vengono affidate esclusivamente a traduttori professionisti di madrelingua. I testi tradotti vengono revisionati da un secondo traduttore per garantire accuratezza linguistica e stilistica, nonché conformità ortografica.
- Riservatezza, fattore chiave per la nostra Cooperativa. Il contenuto di qualsiasi tipo di documento che ci viene inviato diventa per noi confidenziale e riservato. Tutti i collaboratori sottoscrivono una Lettera di incarico al trattamento dei dati nella quale vengono fornite informazioni e istruzioni per l'assolvimento dell'incarico assegnato in materia di trattamento dei dati e misure di sicurezza. Ad ulteriore garanzia del cliente, la Cooperativa sottoscrive accordi specifici di non divulgazione dei dati e delle informazioni di cui viene a conoscenza.

Destinatari

Il servizio si rivolge alle persone fisiche e a tutte le amministrazioni, ditte, cooperative o altre forme di impresa che necessitano di traduzioni professionali nelle seguenti lingue: albanese, arabo, bulgaro, bengalese, cinese, croato, francese, filippino, hindi, inglese, macedone, portoghese, rumeno, serbo, spagnolo, ucraino, urdu.

Modalità di accesso al servizio

Si accede liberamente negli orari di servizio di apertura dello Sportello di mediazione aperto presso la Casa delle Culture: da lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00

MEDIAZIONE INTERCULTURALE SCOLASTICA

Descrizione del servizio

Il progetto di mediazione interculturale nell'ambito scolastico non è limitato, come in passato, a gestire l'emergenza, ma si pone su più livelli e in modo più ampio, essendo rivolto all'intero gruppo classe - stranieri e non - per una cultura dell'integrazione che valorizzi le differenze. L'interculturalità non riguarda solo l'immigrato, ma prevede un processo di reciprocità rivolto ad ogni cittadino, per promuovere la diffusione dei valori di una società basata sul dialogo e su un'idea inclusiva e solidale di comunità.

La nostra sperimentazione è partita dall'idea che un'opera di mediazione interculturale può e deve essere condotta da operatori madrelingua qualificati come mediatori interculturali, formati in un percorso di studio, riflessione e progettazione comuni, con l'obiettivo di implementare pratiche di mediazione pensate e modulate sulle caratteristiche del nostro territorio, dell'utenza e delle professionalità coinvolte nelle quotidiane dinamiche educative.

Il lavoro svolto negli scorsi anni dai mediatori va considerato un importante passaggio di trasformazione e di cambiamento nelle politiche per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni migranti e delle loro famiglie. La mediazione culturale si è via via definita come un intervento altamente qualificato e specialistico, ed è parte integrante di un complessivo progetto educativo nelle scuole e nel territorio dei comuni di Ravenna, Cervia e Russi.

Attività

ACCOGLIENZA E PRIMO INSERIMENTO

- ricostruzione della biografia personale e scolastica dell'alunno/a;
- definizione della situazione linguistica di partenza (biografia linguistica);
- collaborazione con gli insegnanti alla rilevazione delle competenze già acquisite (test di livello);
- verifica delle conoscenze pregresse (verifica svolta in lingua madre);
- informazione agli insegnanti sul paese e cultura di origine dell'alunno, struttura della lingua, modelli educativi e scolastici;
- traduzione e interpretariato di documenti, materiali, informazioni;
- presentazione dell'organizzazione della scuola (orari, attività locali, ecc) e dell'ambiente scolastico;
- accompagnamento dell'allievo, accanto agli insegnanti, durante la prima fase d'inserimento;
- facilitazione del passaggio tra lingue e alfabeti diversi;
- predisposizione di un "pronto soccorso" linguistico ad uso degli insegnanti, con parole ed espressioni di base in lingua d'origine e in italiano, per facilitare la comunicazione nei primi momenti di inserimento;
- collaborazione con gli insegnanti di italiano L₂ per favorire l'apprendimento della lingua ;

RELAZIONE CON LE FAMIGLIE

- presentazione della scuola, della sua organizzazione e dell'offerta formativa
- facilitazione della comunicazione tra scuola e famiglia (traduzione e spiegazione di avvisi, messaggi, interpretariato nei colloqui)
- prevenzione di malintesi e conflitti; gestione di eventuali fraintendimenti fra scuola e famiglia

Destinatari

Il servizio è rivolto a tutte le scuole dell'obbligo statali dei Comuni di Ravenna e Russi. Per scuola dell'obbligo intendiamo dalla classe prima elementare fino alla classe terza media, escluso il biennio delle Scuole Superiori di Secondo Grado (licei, istituti tecnici e professionali, istituti di formazione professionale)
Modalità di accesso al servizio Per poter usufruire del servizio è sufficiente compilare un modulo di richiesta che si trova presso tutte le Segreterie scolastiche, oppure scaricare il modulo dal seguente sito: http://casadelleculture.comune.ra.it/AREA-EDUCATIVA/Mediazione-scolastica
Costi: Il servizio è erogato gratuitamente dalla Cooperativa Terra mia in base alla gara d'appalto sull'affidamento del servizio di mediazione per i Comuni di Ravenna e Russi anni scolastici 2018/2020
Tempi L'attivazione del servizio avviene entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta dell'intervento e presa in carico da parte del Mediatore.

GRUPPI DI STUDIO NELL'AMBITO SCOLASTICO
<p>Descrizione del servizio</p> <p>La proposta è studiare per significati e per parole chiave la microlingua delle discipline, valorizzando l'uso di tutte le lingue disponibili all'interno del repertorio linguistico degli studenti, per favorire il transfer fra L1 (lingua madre), L2 (lingua italiana come seconda lingua), LS (lingua straniera).</p> <p>- studiare per significati, valorizzando le lingue madri e utilizzando una metodologia interattiva fra pari: siamo consapevoli che l'interazione produce apprendimento inteso come processo, in cui si giunge alla padronanza di alcune competenze linguistiche e disciplinari.</p> <p>L'attività di studio dei gruppi è strutturata con la presenza dei mediatori linguistico-culturali, mantenendo un contesto plurilingue in cui orientare il <i>curricolo</i> sul processo (negoziare di contenuti con l'insegnante e con il gruppo), sugli obiettivi, sui bisogni di contenuto relativi agli obiettivi disciplinari, sui bisogni linguistici finalizzati a comprendere e ad apprendere la disciplina.</p>
<p>Attività</p> <p>GRUPPI DI STUDIO RIVOLTI ALLE CLASSI PRIME E SECONDE MEDIE</p> <p>All'interno di tali gruppi si pone l'accento sull'apprendimento di un metodo individuale di studio e sulla valorizzazione dei vari stili di apprendimento. Ciò pone lo studente al centro, sviluppando le otto competenze chiave per l'apprendimento permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imparare ad imparare • individuare collegamenti e relazioni • comunicare • acquisire ed interpretare l'informazione • collaborare e partecipare • agire in modo autonomo e responsabile • progettare • risolvere i problemi. <p>GRUPPI DI STUDIO RIVOLTI ALLE CLASSI TERZE MEDIE</p> <p>Il percorso si propone come supporto e sostegno volto alla preparazione degli alunni all'esame di terza media.</p> <p>All'interno dei gruppi prevale un approccio umanistico affettivo (metodologia task-based). Si fa uso sia di materiali in lingua madre sia di manuali disciplinari in adozione negli Istituti coinvolti, favorendo, al di là dell'apprendimento di contenuti, una metodologia di studio.</p> <p>Si lavora in tal modo sulle otto competenze chiave per l'apprendimento permanente, sull'apprendimento della lingua delle discipline e sull'accompagnamento degli alunni ad una prova d'esame serena.</p>
<p>Finalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrastare la dispersione e l'insuccesso scolastico degli alunni stranieri (e non solo) • Promuovere il successo scolastico, rafforzando il linguaggio specifico delle discipline • Avviare processi d'apprendimento con metodologie attive e di gruppo, in cui le diversità linguistiche e culturali diventano risorsa per lo studio.
<p>Destinatari</p> <p>Il servizio è rivolto a tutti/e alunni/e stranieri/e (e non solo) inseriti/e presso le Scuole Medie degli Istituti Comprensivi dei Comuni di Ravenna, Cervia e di Russi.</p>
<p>Modalità di accesso al servizio</p> <p>Per poter usufruire del servizio è sufficiente compilare un modulo di richiesta che si trova presso tutte le Segreterie scolastiche, oppure scaricare il modulo dal seguente sito: http://casadelleculture.comune.ra.it/AREA-EDUCATIVA/Mediazione-scolastica</p>
<p>Costi:</p> <p>Il servizio è erogato gratuitamente dalla Cooperativa Terra mia in base alla gara d'appalto sull'affidamento del servizio di mediazione per i Comuni di Ravenna, Cervia e Russi anni scolastici 2018/2020</p>
<p>Tempi</p> <p>L'attivazione del servizio avviene in base agli accordi mediatori/insegnanti e comunque rispettando le esigenze delle singole scuole.</p>

MEDIAZIONE SOCIALE
<p>Descrizione del servizio</p> <p>Il servizio di Mediazione Sociale costituisce il sistema dei servizi, delle prestazioni ed è una pratica professionale che promuove il cambiamento e l'empowerment delle persone, sulla base dei principi di giustizia sociale, dei diritti umani, della responsabilità collettiva e del rispetto delle diversità.</p>
<p>Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> • accoglienza ai cittadini; • ascolto attivo; • facilitazione della comunicazione tra l'utente e il mittente; • illustrazione dei servizi presenti nel territorio; • promozione e comprensione linguistico/culturale;

- prevenzione di equivoci e conflitti;
- gestione di fraintendimenti fra il servizio e le famiglie;
- sostegno nella ricostruzione della biografia personale;
- supporto psicologico;
- collaborazione con gli operatori sociali per individuare e facilitare la risposta al bisogno;
- interventi di interpretariato sociale e traduzioni;

RELAZIONE CON LE FAMIGLIE

- promozione e comprensione linguistico/culturale;
- facilitazione della comunicazione tra gli operatori e famiglie;
- prevenzione di malintesi o potenziali conflitti, individuali e sociali;
- gestione di eventuali fraintendimenti fra gli operatori e le famiglie;
- aiuto all'accesso a informazioni e orientamento sui diritti, doveri e opportunità (lavorative, abitative, sanitarie, formative, amministrative, ecc.);
- accompagnamento e supporto diretto alle persone nell'adempimento di procedure amministrative e burocratiche;
- illustrazione degli usi e costumi locali;

SUPPORTO AGLI OPERATORI SOCIALI

- facilitazione dei processi di dialogo e di reciproca comprensione interculturale;
- chiarimenti sugli usi e costumi del paese di provenienza;
- aiuto nel creare un rapporto di fiducia con le famiglie;

MEDIAZIONE GIURIDICA

Descrizione del servizio

La tutela dei diritti del cittadino, in un ordinamento democratico come il nostro, trova la sua massima espressione nella Carta Costituzionale (art. 2, 3, 10, 13, 22 e 24) che garantisce a tutti i cittadini l'accesso alla giustizia in funzione di una reale protezione dei diritti e degli interessi che si ritengono violati.

I principi come solidarietà, partecipazione, uguaglianza e libertà contenuti nella Costituzione si inquadrano in un contesto sistematico all'interno del quale il processo di mediazione rappresenta il cardine della tutela dei diritti e la giurisdizione costituisce l'unica funzione istituzionalmente deputata alla risoluzione dei conflitti. Le azioni dei mediatori terranno conto del rispetto della privacy e la protezione dei dati personali e si impegneranno ad adottare iniziative adeguate e modalità di prestazioni adatte alle esigenze dei soggetti.

Attività

- Accoglienza ai cittadini
- Ascolto attivo
- Traduzioni giurate
- Mediazioni giuridiche
- Consulenza al personale di servizio sulla specificità delle culture d'origine dell'utente
- Interpretariato e supporto bidirezionale (operatori/utente) volti alla prevenzione di equivoci e conflitti
- Accompagnamento dei cittadini presso gli Enti pubblici locali e territoriali
- Facilitazione della comunicazione tra l'utente e l'operatore
- Illustrazione dei servizi presenti nel territorio
- Gestione dei fraintendimenti fra il servizio e l'utente
- Sostegno nella ricostruzione della causa
- Supporto morale agli utenti e alle famiglie
- Orientamento e supporto alle Istituzioni e agli operatori dei servizi pubblici
- Interventi rivolti ai detenuti immigrati e sostegno agli operatori degli istituti penitenziari

Relazione con le famiglie

- Promozione e comprensione linguistico/culturale
- Facilitazione della comunicazione tra autorità giuridica e famiglie
- Orientamento alla consapevolezza dei propri doveri e diritti verso i famigliari e la cittadinanza
- Prevenzione di malintesi o potenziali conflitti, individuali e giuridico/sociale tra utenza e strutture
- Supporto all'accesso alle informazioni e orientamento sui diritti, doveri e opportunità (lavorative, abitative, sanitarie ecc.)
- Accompagnamento e supporto diretto alle persone nell'adempimento di procedure amministrative e burocratiche
- Chiarimenti sull'importanza degli usi e costumi dei/ai mittenti e viceversa

Supporto ai rappresentanti del sistema giuridico

- Facilitazione dei processi di dialogo e di reciproca comprensione interculturale
- Chiarimenti sugli usi e costumi del paese di provenienza
- Aiuto nel creare un rapporto di fiducia tra l'utente e mittente
- Assicurarci che i colloqui vengano svolti professionalmente
- Prevenzione di equivoci e conflitti
- Stabilire un rapporto di fiducia bidirezionale tra il Mediatore e il mittente

ALLEGATO 2

ATTIVITÀ IN LINGUA MADRE - LM

Gli aspetti psico-affettivi dell'apprendimento di una lingua straniera sono spesso tralasciati.

Accanto ad un problema di apprendimento cognitivo classico, ne esiste uno specifico, un registro di tipo affettivo che riguarda la relazione tra L1 (lingua madre) e L2 (la lingua praticata nella quotidianità): la distanza emozionale tra i due linguaggi è causata dal differente investimento affettivo che ricade nelle parole dell'una e dell'altra lingua.

Imparare una lingua straniera non significa aggiungere una lingua ad un'altra, al contrario significa modificare l'intero contesto dei rapporti con il mondo fino a quel momento conosciuto e sperimentato da noi. Il processo di apprendimento di una seconda lingua comporta un distanziamento emozionale dalle parole della lingua madre, provoca un estraniamento del proprio codice che può essere percepito anche come una perdita.

Motivazioni: Mancanza di formazione e consapevolezza da parte della scuola e dell'insegnante dell'importanza dell'apprendimento della LM da parte dell'alunno, svalutazione conoscenze e uso della LM (responsabilità conoscenza LM) da parte delle famiglie. Aggiungere un riferimento specifico alle attività che si vogliono implementare, ovvero corsi veri e propri di lingua, ma anche attività di pratica della LM.

Consapevolezza che l'apprendimento della LM favorisce nella persona l'acquisizione di una serenità che la renderà maggiormente pronta a stabilire nuovi affetti anche usando la L2, nel nuovo contesto di vita.

Obiettivi dell'attività: Accrescere competenze linguistiche nella LM, raggiungimento consapevolezza delle proprie capacità e competenze in LM e anche in L2, acquisizioni di metodologie per comunicare in modo attivo con gli studenti, mantenimento e valorizzazione dei legami e dei processi della cultura madre.

Metodologia di insegnamento: Dirette, formale e non formale: laboratori, seminari, corsi, cinesica, prossemica, insegnamento attivo, acquisizione conoscenze per saper discriminare profili di difficoltà specifiche di apprendimento della L2, dovute alla scarsa esposizione linguistica e per una piena comprensione delle esigenze dello studente.

Risultati attesi: Aumento di stima e autostima nelle persone coinvolte reciprocità e scambio, raggiungimento benessere collettivo.

Problematiche che si intendono affrontare: Interruzione dell'uso della propria LM

ALLEGATO 3

ATTIVITÀ IN LINGUA SECONDA - L2

Motivazioni: La conoscenza e la padronanza della L2 permette una maggiore inclusione, capacità di agire e muoversi nel nuovo contesto; potersi relazionare direttamente con i rappresentanti dei servizi, con gli educatori dei propri figli, poter fare amicizie nel luogo di lavoro e nella quotidianità, espandendo la propria rete amicale, raggiungendo una piena sicurezza di movimento nel nuovo contesto.

Obiettivi dell'attività: Acquisizione di nuove conoscenze e competenze linguistiche della L2; acquisizione di una maggiore padronanza e sicurezza nei confronti del nuovo contesto all'interno del quale si risiede; allargamento della rete amicale e sperimentazione della socialità; conoscenza di termini specifici utili per la vita quotidiana.

Metodologia d'insegnamento: Diretto, formale, informale e non formale, decodificazione del messaggio in modo comprensibile, attivazioni di concetti e conoscenze simili, raffronto di similitudini e differenze delle parole e del linguaggio tra la LM e la L2, comprensione esigenze studente.

Risultati attesi: Rimozione delle barriere linguistiche per agire su uno dei principali fattori di emarginazione, miglioramento della vita e maggiore inclusione nel nuovo contesto di residenza, raggiungimento di stima nelle proprie capacità linguistiche e relazionali e più in generale del proprio agire.

Problematiche che si intendono affrontare: Risoluzione delle difficoltà relazionali nel nuovo contesto in cui si vive, nell'ambiente lavorativo, sociale e legato alla vita dei familiari (scuole/servizi etc.); facilitare l'interazione con altre persone anche in contesti non formali.

ALLEGATO 4

ATTIVITÀ IN LINGUA STRANIERA - LS

Motivazioni: L'apprendimento delle lingue straniere facilita uno sviluppo cognitivo completo, con molta più efficacia se l'apprendimento avviene sin dall'infanzia e mantiene una stimolazione mentale costante.

Obiettivi dell'attività: Acquisizione di nuove conoscenze e competenze nella LS, padronanza della LS nei principali contesti di interazione, acquisizione metodologia e osservazione da parte dell'insegnante delle aspettative rivolte dagli studenti verso questa attività. Contestuale apprendimento di nozioni di carattere culturale, finalizzate alla costruzione di modelli relazionali comparati per imparare a leggere meglio i mutamenti sociali attuali.

Metodologia d'insegnamento: Diretto, formale, informale e non formale; insegnamento multisensoriale, immersione contestuale nella LS, obiettivi chiari, coinvolgere lo studente nel processo di apprendimento, conoscenza delle capacità di partenza e del contesto dell'alunno, sequenze di apprendimento, comprensione esigenze studente, stimolare l'apprendimento attraverso il gioco, attività stimolanti, CLIL (Content and Integrated Language Learning) uditivo, visivo, cinetico-tattile, Task-Based Learning (TBL).

Risultati attesi: Apprendimento di una Lingua Straniera finalizzata all'aumento delle competenze personali e quindi del potenziale relazionale e delle abilità lavorative.

Problematiche che si intendono affrontare: Limitazione delle capacità comunicative ed espressive.

Cambiamenti che si vogliono apportare: Acquisizione di una maggiore flessibilità espressiva e cognitiva.

BIBLIOGRAFIA E RIFERIMENTI WEB

- Decreto Legislativo 25 luglio 1998, n. 286 - "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero".
- Dossier di sintesi del Ministero dell'Interno, anno 2014 - La qualifica del Mediatore Interculturale – Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze.
- Conferenza delle Regioni e delle Province autonome 09/030/CR/C9, 8 aprile 2009 – Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale.
- Disegno di Legge n. 230, 19/03/2013 - Iniziativa dei senatori Di Biagio, Dalla Zuanna e Romano.
- Proposta di Legge n. 4657, 22 settembre 2017 - Iniziativa del deputato Palmizio .
- D.G.R. n. 1371/2010 Emilia-Romagna.
- A cura di Valentini Albertini, Giuli Capitani - La mediazione linguistico-culturale. Stato dell'arte e potenzialità- anno 2010.
- A cura di Luatti L., Franco Angeli - Atlante della mediazione linguistico culturale: nuove mappe per la professione del mediatore – anno 2006.
- A cura di Pietro Basso e Fabio Perocco - Immigrazione e trasformazione della società – anno 2006.
- A cura di Zivkica Stankovski e Simona Ciobanu - Lavoratori a chiamata: i mediatori culturali - anno 2009.
- A cura di Giuliani V. Renzetti R. e Luatti L. - La mediazione interculturale come strumento per l'integrazione sociale - in Facilitare l'incontro. I ruoli e le funzioni del mediatore linguistico – anno 2019.
- A cura di Ducci G - Pubblica amministrazione e cittadini: una relazionalità consapevole. Gli sviluppi di una comunicazione pubblica integrata – anno 2007.
- http://www.integrazionemigranti.gov.it/Attualita/Approfondimenti/approfondimento/Pagine/Mediazione/QUADRO_REGIONALE.aspx

- <https://www.gnewsonline.it/mediatori-culturali-aperte-procedure-iscrizione-albo/>
- <https://parlamento17.openpolis.it/argomento/integrazione+sociale+e+culturale>
- <https://portale.regione.calabria.it/website/portalmedia/decreti/2019-05/SCHEDA-MEDIATORE.pdf>
- http://regione.campania.it/normativa/item.php7b7fec2087f982d694b26f0cc9f850d6=276039a372d9f254024b4d580ebb8a4c&pgCode=G19I231R244&id_doc_type=1&id_tema=20&refresh=on
- <https://www.dailymuslim.it/2020/10/dalla-regione-basilicata-un-avviso-per-la-mediazione-culturale/>
- <https://www.youget.it/tecniche-di-insegnamento/>
- <https://www.italy.it/articolo/metodi-classe-insegnare-la-lingua-straniera>
- <https://www.siproimi.it/wp-content/uploads/2017/09/SGUARDI-E-MEMORIE-DI-UMANI-IN-FUGA-light.pdf>
- <https://www.irpps.cnr.it/wp-content/uploads/2017/11/MIGRAZIONI-E-INTEGRAZIONI.pdf>
- https://www.nuovefrontierediritto.it/il-codice-deontologico-del-mediatore/%22%20%5Ct%20%22_top

TERRA MIA COOP. SOCIALE

CF/PIVA: 02575370396

Sede operativa: Piazza Medaglie D'Oro 4, 48122 Ravenna

Sede legale: Via Giacomo Camporesi 53, 48123 Ravenna

Telefono: 0544591876

Cellulare: 331 934 2223

E-mail: info@cooperativaterramia.it

Pec: coopterramia@legalmail.it