



la mediazione interculturale

*finalità, obiettivi, strategie e
ambiti di applicazione*

Patrizia Carletti

Osservatorio sulle Diseguaglianze nella salute / ARS Marche

Ancona, 6 dicembre 2013

Ringraziamenti:

Anna Raffaella Belpiede e Marta Castiglioni – le nostre maestre

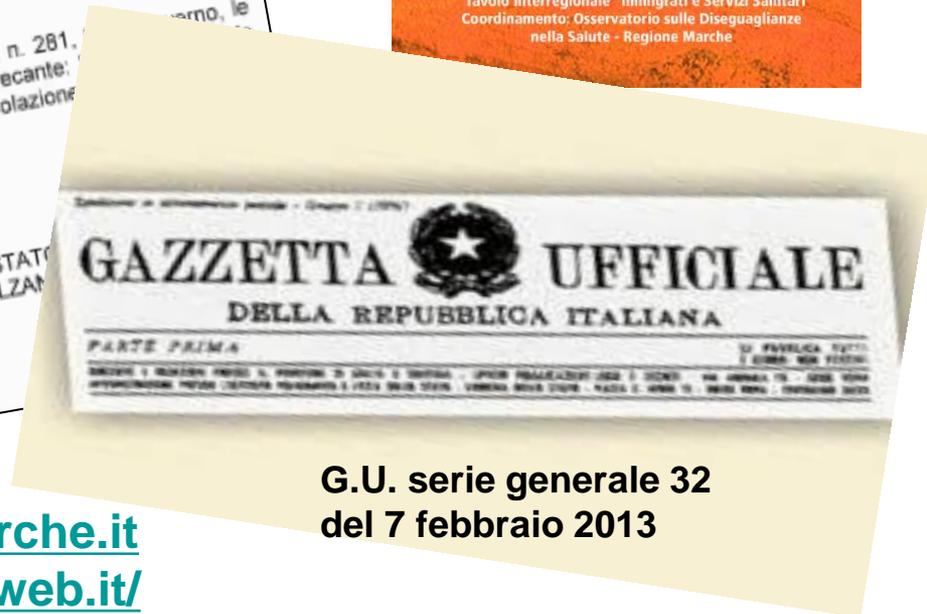
Emma Capogrossi

Iside Cagnoni

Le mediatrici e i mediatori del gruppo UMAN

Eduardo Barberis e Angela Genova

l'Accordo tra il Governo, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano n 255 del 20 dicembre 2012, recante **“Indicazioni per la corretta applicazione della normativa per l'assistenza sanitaria alla popolazione straniera da parte delle Regioni e Province autonome”**.



- <http://ods.ars.marche.it>
- <http://www.simmweb.it/>
- <http://www.statoregioni.it/>

1- la mediazione è una professione che nasce all'interno di processi sociali in **evoluzione**, **le migrazioni** che portano l'altro a casa nostra

2- la mediazione **non è appannaggio di una singola figura professionale** che non può e non deve essere caricata di un processo che resta collettivo



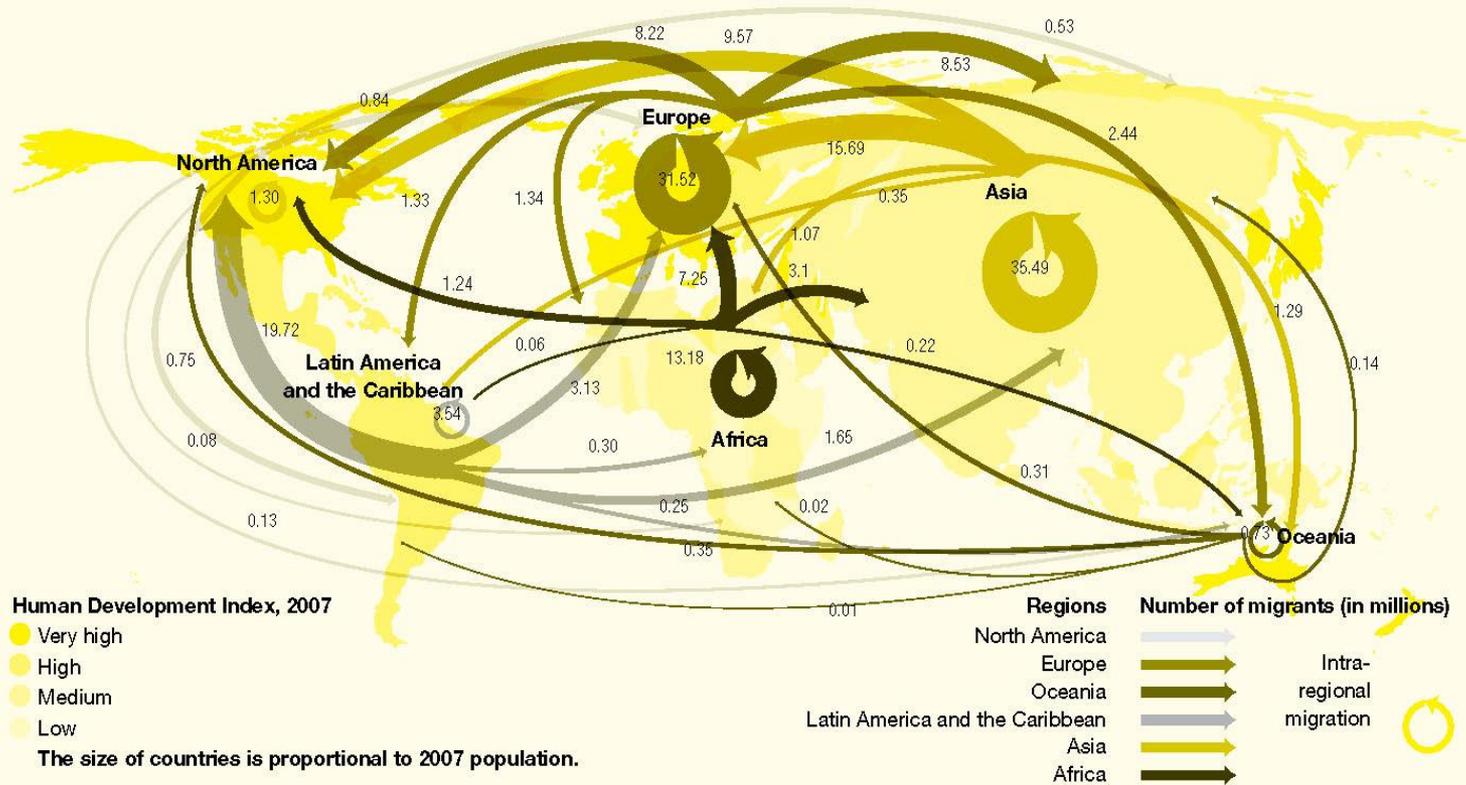
sviluppiamo questi 2 punti



Map 2.1

Most movement occurs within regions

Origin and destination of international migrants, circa 2000



Source: HDR team estimates based on Migration DRC (2007) database.

*nel mondo ci sono circa **un miliardo** di persone migranti (più di una persona su 10, il 14% della popolazione mondiale):*

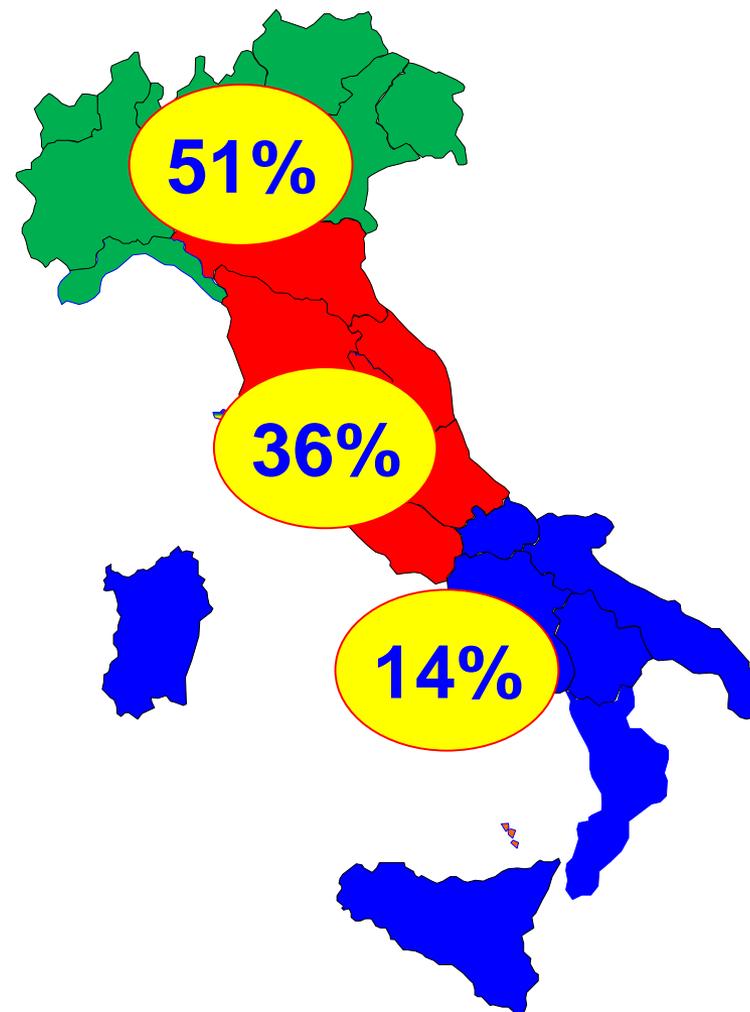
- 740 milioni sono migranti interni

- 214 milioni di migranti internazionali (solo 1/3 migra verso i PSA)

Fonte: Nazioni Unite, Assemblea Generale, 3 agosto 2012

Immigrati residenti in Italia al 1.1.2011

Regione	immigrati residenti	% su tot residenti	% su tot pop imm.	% F
Piemonte	383.894	8,6	8,8	51,6
V.Aosta	8.102	6,3	0,2	51,0
Lombardia	1.016.084	10,2	23,4	51,2
Bolzano	34.623	6,8	0,8	50,6
Trento	46.791	8,8	1,1	51,1
Veneto	491.343	10,0	11,3	51,1
F.V. Giulia	101.012	8,2	2,3	51,6
Liguria	116.078	7,2	2,7	52,5
Emilia R	486.158	11,0	11,2	51,5
Toscana	339.739	9,1	7,8	51,9
Umbria	94.030	10,4	2,2	51,9
Marche	140.686	9,0	3,2	51,5
Lazio	505.032	8,8	11,6	51,9
Abruzzo	76.996	5,7	1,8	51,4
Molise	8.452	2,6	0,2	51,3
Campania	158.279	2,7	3,6	51,5
Puglia	90.313	2,2	2,1	51,5
Basilicata	14.274	2,4	0,3	51,0
Calabria	71.551	3,6	1,6	51,3
Sicilia	134.535	2,7	3,1	51,7
Sardegna	33.164	2,0	0,8	51,0
ITALIA	4.351.136	7,2	100	51,4

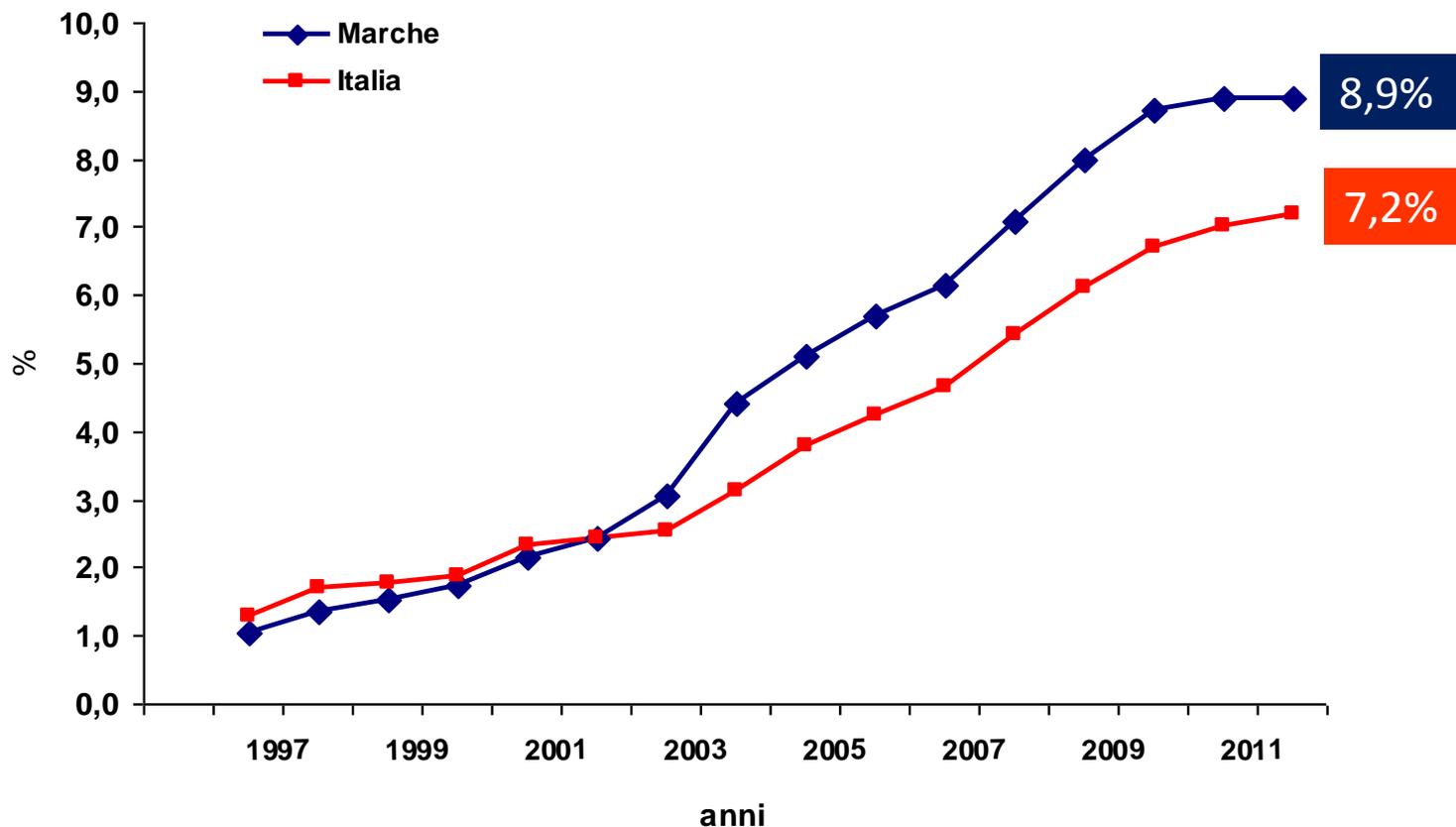


Fonte Istat

Elaborazione: Osservatorio sulle Diseguaglianze nella salute / Marche



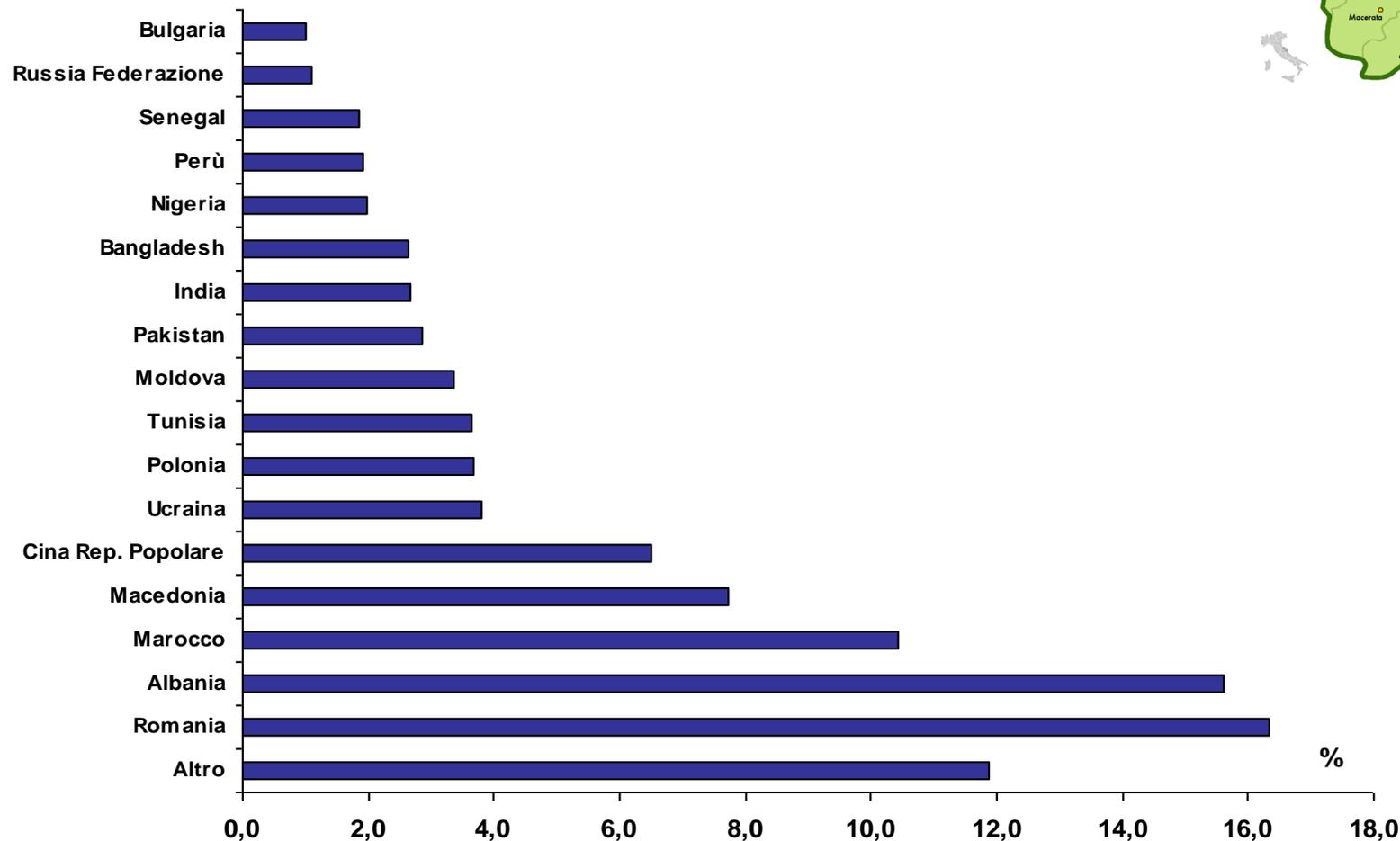
Popolazione immigrata sul totale della popolazione residente. Confronto Marche - Italia, anni 1995-2010



Fonte Istat, 2011

Elaborazione: Osservatorio Diseguaglianze Marche

Primi 18 paesi di provenienza degli immigrati (Regione Marche, 1.1.2011)



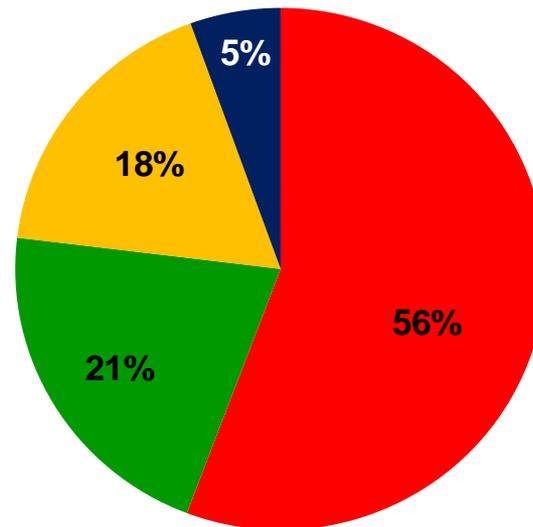
- Immigrati: 140.686
- 52% donne
- il 23% è minorenne

- i minori “stranieri” rappresentano il 13% dei minori residenti

Fonte Istat

Elaborazione Oss. Diseguaglianze Marche

continenti di provenienza degli immigrati (Regione Marche, 1.1.2011)



■ Europa ■ Africa ■ Asia ■ Centro-Sud America

Fonte ISTAT

Elaborazione: Osservatorio sulle Diseguaglianze nella salute / Regione Marche

1 - le migrazioni portano l'altro a casa nostra: realtà in continuo cambiamento

la società multiculturale – i processi di integrazione



El camión
Frida Kalo



Servono “sensali”, facilitatori dell'inclusione sociale, interpreti, facilitatori della comunicazione

→ anni 70

associazioni di immigrati - sensibilizzazione, promozione della solidarietà e *tolleranza*

→ anni 80/90

mediazione promossa da ong e associazioni religiose e laiche che offrono *accoglienza* agli immigrati /sensibilizzazione di enti

→ anni 1991-92

interventi di mediazione linguistico-culturale “di fatto”, una pratica spontanea nella dimensione collettiva

→ seconda metà anni 90

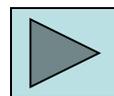
dimensione professionale della mediazione

1 - le migrazioni portano l'altro a casa nostra – la mediazione

anni 90

esigenza di far incontrare il diritto dell'immigrato ed il funzionamento del servizio (dimensione collettiva e triadica)

la mediazione interculturale come professione (profilo professionale)



ITALIA - integrazione intesa come una progressiva acquisizione di cittadinanza

*...almeno fino al 2002 il modello di integrazione verso cui si orienta la nostra società è quello dell'esistenza di una **pluralità culturale** lasciando alla sfera privata l'espressione dell'identità culturale (non discriminazione ed inclusione delle differenze, **tutti uguali e tutti diversi**)*

Docc. Programmatici Governo (seconda metà anni 90)

L. 40/1998

1 - le migrazioni portano l'altro a casa nostra – l'approccio italiano

...includere gli “altri” nella società



processo **inter- culturale**, come dialogo, riconoscimento della diversità, rimozione di pre-giudizi, rimozione delle discriminazioni, percorso di trasformazione culturale reciproca

la possibilità di **interazione e di dialogo si colloca** nello spazio che sta nel mezzo tra *due persone* che veicolano una certa cultura e che si incontrano

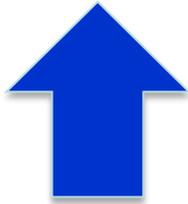
lo ritroveremo nelle norme e prassi che si sono sviluppate in questi 15 anni



1. **agevolare il processo di integrazione degli immigrati**
2. **favorire il mutamento interculturale della società di accoglienza**
 - favorisce la comunicazione, il **dialogo**, l'interscambio, conoscenza reciproca, (culture, valori di riferimento, tradizioni, bisogni, diritto, modelli sociali, funzionamento dei servizi, raccoglie bisogni e aiuta a cercare risposte nella **dimensione collettiva**)
 - favorisce i processi di cittadinanza ("pari opportunità", l'accesso ai diritti da parte degli immigrati, empowerment)
 - promuove la cultura di origine

la mediazione interculturale: una strategia complessa per la costruzione di una società plurale e multiculturale

la relazione con l'altro



**core della
mediazione**

i principi generali

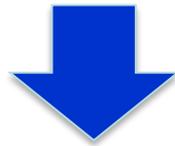
1. universalità dei diritti
(pari opportunità)
1. partecipazione attiva dei cittadini,
anche stranieri
2. l'affermazione della prospettiva
inter – culturale

L. Luatti, 2010



Immigrazione – inclusione: un percorso accidentato

**Politiche per l'immigrazione in emergenza,
controllo, sicurezza, contenimento...**



Integrazione “subalterna” degli immigrati

...in assenza di una cornice *politica sull'immigrazione e di orientamento e sostegno alla mediazione*, la mediazione interculturale, che ha nel suo orizzonte il progetto inter-culturale, rischia strade incerte...con connotazioni locali...



La mediazione è un dispositivo complesso

le funzioni della mediazione

- Rimuovere gli **ostacoli** linguistici e culturali che impediscono e intralciano la comunicazione tra utenti/servizi italiani e utenti stranieri
- Facilitare il **dialogo** tra le persone e tra le minoranze culturali e le istituzioni permettendo la reciproca **comprensione**
- Favorire l'**inter - scambio** tra appartenenti a diverse storie e *culture*
- Sostenere l'inserimento e i processi di **inclusione** della popolazione immigrata
- Sostenere condizioni di **pari accesso e diritti per le minoranze**
- Promuovere l'utilizzo appropriato dei **servizi**
- Migliorare la qualità e l'efficacia dei **servizi**
- Generare la **trasformazione** delle pratiche
- Promuovere le azioni di **sostegno della mediazione** e i rapporti di **rete**
- Svolgere un ruolo **propositivo** (progettazione) per la **prevenzione dei conflitti**

la mediazione non è appannaggio di una singola figura professionale

la mediazione non è appannaggio di una singola figura professionale

- ❑ ognuno, nel proprio contesto, deve e farsi carico della propria parte di mediazione (servizi e operatori “culturalmente competenti”)
- ❑ i servizi devono ri- programmarsi
- ❑ gli operatori devono diventare “competenti”

... *i mediatori*



interfaccia tra gruppo e gruppo, tra amministrazioni/servizi e gruppo
(tra maggioranza e *minoranza*)

traduttori ed interpreti di “culture”, gesti, comportamenti, abitudini,
impliciti...linguaggio non verbale

il mediatore è una risorsa ***aggiuntiva per gestire le relazioni nel miglior modo possibile***

la *competenza culturale* si basa sul riconoscimento del diritto inalienabile dell'individuo di accedere e ricevere servizi di qualità

capacità dei professionisti e dell'organizzazione di agire "efficacemente" per ogni tipo di utente

- politiche e pratiche dell'organizzazione "sensibili a..."
- patient and community empowerment, health literacy

Guida per MF and CCH, Lai Fong Chiu, 2006

politiche e pratiche dell'organizzazione e dei professionisti "orientate"

- architettura colori dell'ospedale
- segnaletica plurilingue
- cibo
- luoghi di culto
- ...

- ascoltare e capire chi si ha davanti
- incontrare i pazienti e i familiari
- **utilizzare la mediazione culturale**
- facilitare l'emersione dei bisogni
- dedicare spazi agli incontri dei familiari
- informare sul funzionamento del servizio
- coinvolgere la comunità

la diversità è un valore

l'informazione *efficace* è indispensabile per la qualità della cura e per la prevenzione e gestione dei conflitti e malintesi

Sostegno economico della Fondazione Cassa di Risparmio di Verona, Vicenza, Belluno, Ancona e dell'ARS Marche



Rete MCO/HOMS

Osservatorio sulle Diseguaglianze/ARS Marche
Via Gentile da Fabriano 3, 60125 Ancona
diseguaglianze@regione.marche.it

"Associazione Senza Confini"
Via Venezia 17, 60100 Ancona
senzaconfini@ancona@yahoo.it

**Per la vostra salute,
donne del mondo.**



italiano

inglese

francese

spagnolo

arabo

cinese

russo

albanese

rumeno

ucraino

bangla

*Progetto Regionale di promozione della salute
delle donne immigrate (2005-2009)*

La mediazione è un dispositivo complesso

...Non si può pensare nei diversi ambiti dell'intervento sociale, servizi sociali, sanità, scuola, ecc., di produrre interventi di mediazione culturale, senza una **formazione interculturale degli operatori in servizio**: la mediazione culturale, infatti, è un processo che coinvolge l'interazione di più soggetti e l'organizzazione stessa del servizio.

Costruire uno spazio di mediazione significa anzitutto costruire uno spazio perché la comunicazione possa circolare tra i soggetti diversi.

È un **dispositivo d'intervento, e non solo una figura professionale**

...Senza la **collegialità dell'intervento**, è difficile mettere in atto interventi di mediazione

(Anna Raffaella Belpiede)



**non si può inserire un servizio di mediazione
senza preparare “il terreno”**

- mettere in moto la formazione degli operatori
- fare la progettazione condivisa degli interventi e delle attività
- coinvolgere i responsabili (accordi, procedure...)
- feed-back, monitoraggio

La mediazione è un dispositivo complesso: non è il singolo mediatore



- Mediatori formati ed aggiornati
- Servizio di mediazione organizzato
- Operatori dei servizi formati
(alla mediazione e alla intercultura)
- Lavoro in équipe
- Lavoro in rete con il territorio
- Progettazione di nuove soluzioni

Il dispositivo è un insieme di risorse professionali, organizzative, comunicative per costruire la relazione

... i mediatori sono indispensabili



un problema di comunicazione, riferito sia a **lingue differenti** ma anche, in presenza di persone straniere che parlano la lingua italiana, a trasmissione **di concetti e di regole di funzionamento**

“incomprensioni e incidenti interculturali” dovuti a differenti interpretazioni, a letture stereotipate, a non conoscenza dei sistemi di riferimento reciproci

la modalità di presentazione delle richieste, da parte degli utenti stranieri, viene **vissuta** dagli operatori quale incomprensibile, inadeguata, aggressiva

è necessario “fare un passo indietro” per **prevenire conflitti** o definire la natura di quelli in corso, per arrivare a stabilire il terreno negoziabile

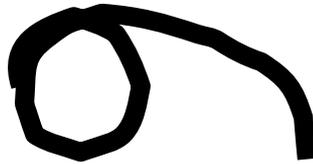
non conoscenza dei servizi, dei loro obiettivi, del loro funzionamento porta gli utenti a farne un uso non corretto

gli operatori e gli utenti esprimono **differenti concezioni su temi importanti** (nascita, genitorialità, morte, terapie, relazione affettive...), con possibili conflitti

(Fumagalli, 2009).

rete
biografia
contesto
situazione

che cosa si vede?



il mediatore deve fare in modo che le due persone si raccontino i loro punti di vista creando il clima “giusto”

Le condizioni di base della mediazione

“il terzo” che non appartiene ad nessuna delle due parti
(non vi è mediazione senza la presenza di una terza parte)

un **“non potere”**, che permette la relazione; il mediatore non è un giudice
Nella mediazione le due parti restano gli unici attori del loro avvicinamento
Il mediatore non deve prendere il loro posto, deve suscitare la loro libertà di
relazione, deve creare lo spazio

Il mediatore deve essere il **“catalizzatore”** della relazione e **agente
del cambiamento** (contribuisce alla trasformazione delle regole della
comunicazione e alla costruzione di nuove regole condivise - **propositivo**)

un difficile equilibrio - incertezze e rischi

...il servizio ha delle esigenze...

L'utente, minoranza, chiede rispetto e dignità

**Funzione
normalizzatrice**

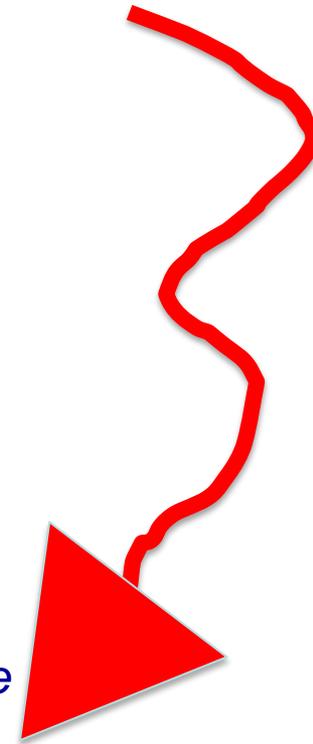
**Funzione
rivendicativa
(advocacy)**



**Interculturale
(relazioni di reciprocità, empowerment)**

la mediazione nel contesto che cambia

- ↗ ...seconde generazioni, naturalizzati, figli di coppie miste*
- ↗ trasformazioni dei contesti urbani, sociali...*
- ↗ società "individuale", solitudini*
- ↗ conflitti nei luoghi della convivenza*
- ↗ maggiore chiusura e diffidenza verso gli stranieri*
- ↗ aumento delle diseguaglianze, minore welfare*
- ↗ richieste più complesse*



Come cambia la mediazione?

...una sfida più grande per la costruzione di processi di integrazione sociale ??

facilitazione-interazione linguistica + dimensione relazionale dell'incontro

livello informativo/orientativo,
quando da una parte traduce/decodifica le informazioni, avvicina il servizio/istituzione, lo rende più accessibile e trasparente e, dall'altra, comunica e spiega le specificità e le differenze culturali (con tutti quegli equivoci e rischi che abbiamo visto);

livello linguistico/comunicativo, quando fa interpretariato, prevenzione e gestione di malintesi, blocchi relazionali, fraintendimenti;

livello sociale/culturale e relazionale, quando si occupa della prevenzione e della gestione dei conflitti, della facilitazione relazionale, svolgendo un ruolo di cambiamento sociale, di stimolo per l'organizzazione del servizio, di arricchimento della programmazione e dell'azione.

Livelli di intervento: pluralità di ruoli e molteplicità di compiti

Il triangolo comunicativo: operatore, utente, mediatore

... tutte le altre forme di utilizzo del mediatore linguistico-culturale oggi presenti nei differenti servizi – animatore culturale, orientatore, operatore di sportello, accompagnatore etc. – sono dei compiti possibili che egli può svolgere sicuramente con grande competenza, ma che **non possono e non devono essere confuse e/o considerate interventi di mediazione linguistico-culturale**

(Marta Castiglioni, 2001)

Una pluralità di interventi: i rischi

mediatore/operatore di sportello (livello informativo)
mediazione a due (utente – servizio)

mediatore linguistico (relazioni economiche, commerciali, politiche, turistiche...)
operatore sociale, interprete, l'animatore socio-culturale, mediatore sociale/di comunità...

confusione tra il mediatore e altre figure professionali contingue



definizione condivisa e unitaria di mediazione linguistico-culturale.

competenze

formazione.

È necessario inoltre evitare confusione tra:

- il tipo di mediazione da sempre effettuato da figure non professionali (il mediatore di fatto o “mediatore naturale”) che **assistono a titolo gratuito gli immigrati** nel godimento dei diritti di cittadinanza e nell’accesso ai servizi pubblici (volontari, sindacalisti, capi comunità, amici e parenti),
- all’estremo opposto, da **intermediari italiani e stranieri** che prestano il loro servizio a pagamento a carico degli immigrati spesso con pratiche di sfruttamento quando non addirittura di raggiro ed imbroglio.

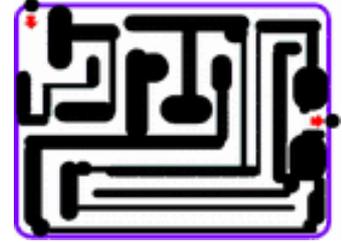
L’attività di mediazione manca infatti in questi casi di alcuni dei suoi requisiti di base come l’efficacia, l’efficienza, l’affidabilità, la trasparenza, il necessario **rigore e neutralità**, oltre che di **competenze complesse** e di sufficienti conoscenze del contesto di riferimento.

aree di intervento

1. **emergenza e prima accoglienza** (centri di accoglienza, profughi, minori)
2. **area amministrativa** (uffici per l'immigrazione, per la casa...)
3. **pubblica sicurezza** (questura, prefettura...)
4. **giustizia** (carcere, esecuzione penale esterna, tribunali, uffici minori....)
5. **formazione, orientamento, lavoro** (uffici per l'impiego, sindacato...)
6. **sanità**
7. **sociale** (centri immigrazione, servizi sociali, centri accoglienza, centri per minori, mediatori di strada, quartiere, condomini)
8. **scuola** (vari gradi, CTP...)
9. **cultura** (biblioteche, musei...)

Cambiano richieste, organizzazione dei servizi, livelli di specializzazione necessari

L'offerta della mediazione



Servizio organizzato:

- gruppo di persone formate/aggiornate ad hoc
- coordinamento
- in relazione stabile con i servizi
- consulenza e formazione (congiunta) con gli operatori
- gruppo in rete con le comunità straniere e le realtà del territorio
- monitoraggio degli interventi
- supervisione, apprendimento tra “pari”

Cambiano richieste, organizzazione dei servizi, livelli di specializzazione necessari

**il mediatore deve essere straniero?
di lingua madre?
deve aver vissuto l'esperienza migratoria?**

ripercorriamo questo attraverso le normative/indicazioni

- L. 40/1998 (artt. 36, 40)
- D.Lgs n. 286/1998 (Testo Unico e successive modifiche, artt. 38, 42)

Art. 40 Misure di integrazione sociale:

....la realizzazione di convenzioni con associazioniper 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 qualita' 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...

Art. 36 Istruzione degli stranieri:

...comunicazione con le famiglie degli alunni stranieri, anche con l'ausilio di **mediatori culturali qualificati**

ripercorriamo questo attraverso le normative/indicazioni

- Circolare MPI n. 301/1981
- **Circolare MPI n. 205/1990**
- DPR n. 394/1999 (art 45)
- Direttiva MPI n. 202/2000
- Circolare MIUR (n. 24 del 1 marzo 2006) “Linee guida per l’accoglienza e l’integrazione degli alunni stranieri”
- Documento 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”, 2007
- Circolare MPI n. 2/2010 “Indicazioni e raccomandazioni per l’integrazione di alunni con cittadinanza non italiana”

*previste forme di collaborazione tra istituzioni scolastiche, enti locali, e comunità immigrate per consentire l'impiego di **"mediatori" di madre lingua**. All'intento di agevolare la **comunicazione** ed i **rapporti scuola-famiglia**, si aggiunge la possibilità di intervento di **"esperti" di madre lingua** per la **valorizzazione della lingua e della cultura d'origine** degli alunni stranieri.*

la mediazione interculturale a scuola

Esistono (dal 2000) importanti documenti nazionali

- Documenti del CNEL “Politiche per la mediazione culturale, formazione ed impiego dei mediatori culturali” (aprile 2000), “Mediazione e mediatori culturali: indicazioni operative” (luglio 2009)
- Documento Isfol (Area Politiche sociali e Pari opportunità, Gruppo di lavoro sulla mediazione culturale, aprile 2009)
- Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome 09/030/CR/C9 (aprile 2009) che ha prodotto il documento “Riconoscimento della figura professionale del Mediatore Interculturale”
- Documento “Indirizzi per il riconoscimento della figura del mediatore interculturale” del Gruppo Tecnico Istituzionale per la promozione della Mediazione Interculturale, coordinato dal Ministero dell’Interno (2009)

Esistono (dal 2000) importanti esperienze sul campo

I requisiti per svolgere la funzione di mediatore culturale:

- origine **preferibilmente straniera** con esperienza personale di immigrazione;
- buona conoscenza della cultura e della lingua parlata e scritta italiana;
- buona conoscenza della cultura e della realtà socioeconomica del paese di origine;
- sufficiente conoscenza della realtà italiana e del territorio in cui opera;
- possesso di un titolo di studio medio-alto;
- congrua permanenza in Italia;
- motivazione e disposizione al lavoro relazionale e sociale, capacità personali di empatia e riservatezza.

...nel concetto di mediazione interculturale il termine cultura deve essere inteso nella sua accezione più ampia, antropologica

(abiti culturali, religiosi, tradizioni e vissuti)

includendovi la **lingua** come fattore primario che si evidenzia in linguaggi e in metalinguaggi del corpo e della prossemica.

Prerequisiti di accesso:

età (minima di 18 anni), istruzione medio alta (tranne qualche eccezione riferita a persone di etnia e capacità linguistica molto particolare, come ad esempio i Rom), nel caso di stranieri una permanenza temporale in Italia tale da garantire una buona conoscenza del sistema paese e l'effettuata scelta di integrazione nella società italiana, competenza linguistica di lingua madre C18, competenza in almeno una lingua veicolare, competenza linguistica di italiano/L2 B19, attitudini relazionali, pregresse esperienze nel sociale e nel campo dell'immigrazione, **auspicabile il vissuto migratorio**

Documento Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale del Gruppo di Lavoro Istituzionale per la promozione della Mediazione Interculturale, 2009

I requisiti di base per svolgere la funzione di mediatore interculturale attengono a capacità relazionali/comunicative e di interpretariato linguistico-culturale.

Tali capacità possono riscontrarsi soprattutto in persone che, per esperienze personali o familiari di **migrazione, conoscono la lingua e la cultura della popolazione migrante di riferimento.**

In particolare occorrono:

- motivazione e disposizione al lavoro relazionale e sociale, capacità personali di empatia e riservatezza;
- ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta (corrispondente al livello avanzato *C di comprensione e al livello B di produzione del QCERL-Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue del Consiglio d'Europa*);
- buona conoscenza della cultura, delle principali istituzioni e della realtà socioeconomica italiana, a livello locale e nazionale, nonché delle specifiche situazioni in cui il mediatore opera;
- ottima conoscenza della **lingua veicolare e/o dell'utilizzo della lingua madre scelte ai fini della mediazione;**
- buona conoscenza della **cultura sottesa al gruppo immigrato di riferimento e della realtà socioeconomica del paese di provenienza del gruppo medesimo;**
- diploma di scuola media superiore di II grado o livello culturale equivalente.

DGRM 242/2010 – Approvazione del profilo professionale di base per “Mediatore interculturale” e del relativo standard formativo

vengono individuati

- Finalità del **dispositivo di mediazione interculturale**
- **Profilo professionale** (cosa deve fare, ruolo e funzioni del mediatore interculturale)
- **Competenze** del mediatore interculturale (BASE) (abilità e conoscenze che deve avere)
- **Formazione** (i contenuti formativi necessari per acquisire le competenze necessarie alla figura professionale del mediatore – 500 ore)

Qualifica Codice Regionale TE10.22 (Area professionale Socio-educativa)
Classificazione internazionale delle Professioni ISCO 88 (COM)
Isfol –repertorio delle professioni – Mediatore culturale

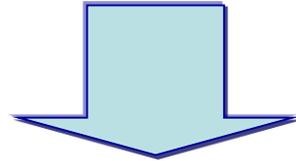
DGRM 2422010 – Approvazione del profilo professionale di base per “Mediatore interculturale” e del relativo standard formativo

destinatari

giovani e adulti, **immigrati extracomunitari e comunitari (paesi a forte pressione migratoria)**, in possesso di un titolo di studio di scuola secondaria superiore e residenti da **almeno tre anni in Italia**

- *Possesso di un diploma di maturità quinquennale (asseverato nel Paese di origine o da asseverare direttamente in Italia);*
- *Possesso di competenza linguistica (anche non certificata) nella lingua italiana a livello ALTE C1 parlato (comprende un'ampia gamma di testi complessi e lunghi e ne sa riconoscere il significato implicito. Si esprime con scioltezza e naturalezza. Usa la lingua in modo flessibile ed efficace per scopi sociali, professionali e accademici) e B2 scritto (è in grado di produrre un testo chiaro e dettagliato su un'ampia gamma di argomenti e spiegare un punto di vista su un argomento fornendo i pro e i contro delle varie opzioni);*
- *Titolo di soggiorno;*
- *Maggiore età;*
- *Padronanza di un'ulteriore lingua veicolare.*

per partecipare alla soluzione bisogna aver fatto parte del problema



il mediatore **preferibilmente** è un immigrato, ha una esperienza di migrazione

... l'esperienza della migrazione fornisce la capacità di relativizzare

*lo **sguardo dello “straniero”**, che ha vissuto il percorso migratorio, che è in grado di relativizzare perché conosce due mondi, che si pone ai margini di due culture, per costruire l'identità in cui vive a partire dai due punti di vista.*

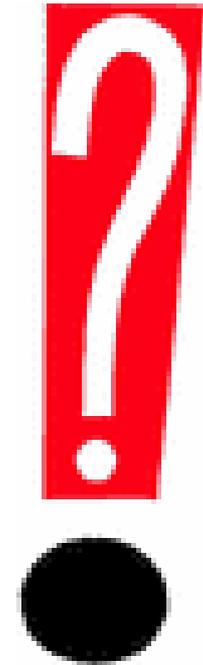
lavora **in équipe** ed è inserito **stabilmente all'interno di un gruppo di lavoro del servizio medesimo** (“il mediatore... collabora con enti/gli operatori dei servizi pubblici e privati affiancando li nello svolgimento delle loro attività e partecipando alla programmazione, progettazione, realizzazione e valutazione degli interventi”)

“trova principalmente impiego nei **servizi pubblici e privati di primo contatto**”

Ha “un’adeguata conoscenza della lingua italiana, una buona conoscenza della **lingua madre o della lingua veicolare** scelta ai fini della mediazione e dei **codici culturali** sottesi del **gruppo immigrato di riferimento...**”

**“Riconoscimento della figura professionale del Mediatore Interculturale”
Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome 09/030/CR/C9 (2009)**

quali competenze deve avere il mediatore



- Esistono importanti documenti nazionali e la Conferenza Stato Regioni /2009
- La Regione Marche ha emanato la DGR 242/2010

Cosa fa

- 1) effettuare intermediazione linguistica;
- 2) attuare percorsi individualizzati di accompagnamento;
- 3) facilitare lo scambio tra immigrato e operatori/servizi/istituzioni/imprese del territorio di riferimento;
- 4) effettuare mediazione interculturale;
- 5) effettuare mediazione interculturale all'interno del gruppo immigrato.

Quali competenze

- a) analizzare bisogni e risorse dell'utente immigrato;**
- b) analizzare contesto di intervento;**
- c) orientare cittadino straniero;**
- d) progettare iniziative e strumenti di integrazione culturale all'interno dei differenti contesti di vita;**
- e) mediare tra immigrati e istituzioni**

Attitudini, competenze, motivazione

- Formazione di primo livello (base)
- Formazione specialistica
- Formazione continua
- Supervisione, formazione tra pari
- Esperienza maturata sul campo

Focus su:

teoria e analisi della comunicazione

analisi linguistica

teoria e pratica dell'interpretazione e della traduzione

approfondimento/osservazione/riflessione sui processi empirici della mediazione

analisi dei bisogni

progettazione

valutazione



Metodologia

laboratoriale, esperienziale, ascolto, osservazione, approccio narrativo, formazione integrata e congiunta con operatori dei servizi, tirocini

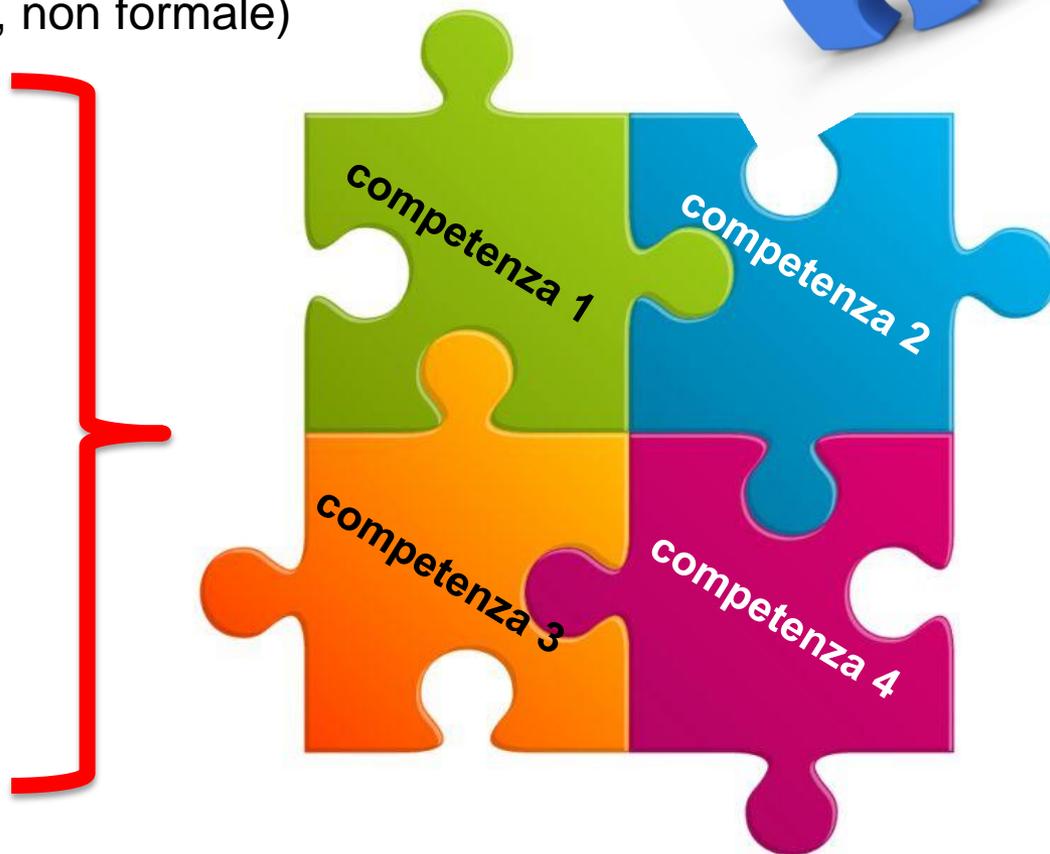
Formatori formati – didattica in contesti multi-culturali

Agenzie di formazione “accreditate” per la mediazione interculturale

Certificazione delle competenze (...nel libretto)

conoscenze e abilità acquisite nella vita
(in modo formale, informale, non formale)

Qualifica professionale



**Sistema regionale per la Certificazione delle competenze
(piuttosto che dei ruoli e funzioni)**

Repertorio nazionale di tutti i titoli di istruzione e formazione (D.lgs 13/2013)



AZIENDA USL 6-7 ANCONA



AZIENDA OSPEDALIERA
UMBERTO I - ANCONA



AZIENDA OSPEDALIERA
SALESI - ANCONA



COMUNE DI ANCONA



ASSOCIAZIONE PER LA GIUSTIZIA SOCIALE
E GLI AFFARI STRANIERI IN ITALIA

Foto: M. M. "Senza Confini" / A. Agnelli / Fotogramma / Contrasto / 1983



convegno regionale

**La mediazione
interculturale:
una risorsa
per i servizi
socio-sanitari**

giovedì 4 dicembre 2003 ore 15.00/19.30

Sala del Rettorato - Università Politecnica delle Marche - p.zza Roma 22 - Ancona
A/I C8 "Progetto Area Urbana Ancona" art. 71 L. 448/98

Segreteria organizzativa: URP AUSL 7 tel 0718705542

Illustrazione: Tommaso Zanaboni

...dopo 10 anni...gli sviluppi

**un sistema di indicatori
per una
buona pratica di
mediazione interculturale**



Grazie

Dr.ssa Patrizia Carletti
Osservatorio Diseguaglianze nella Salute / ARS Marche

diseguaglianze@regione.marche.it