



mediazione interculturale: gli orientamenti della Regione Marche

Dott.ssa Patrizia Carletti
Osservatorio sulle Diseguaglianze nella Salute /ARS Marche

Ancona 9 giugno 2018

la mediazione è un dispositivo = strumento operativo



- favorire i processi di cittadinanza, la fruizione dei diritti da parte degli immigrati, affinché diventino *capaci* di accedere alle risorse disponibili (***strumento di “pari opportunità”***)
- favorire in particolare la **comunicazione** fra istituzioni, operatori dei servizi di base, quali quelli sanitari, e utenti migranti
- favorire la comunicazione, il **dialogo**, l'**interscambio**, la conoscenza reciproca) per trovare risposte nella **dimensione collettiva** e, quindi sostenere **la crescita interculturale della collettività**
- promuovere la cultura di origine

finalità

A red, multi-pointed starburst graphic with a white outline and a slight drop shadow. The word "finalità" is written in white, lowercase, sans-serif font inside the starburst.

Mediazione interculturale



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

il diritto e la tutela passano attraverso la
possibilità di essere ascoltato e compreso

Le dimensioni della mediazione

✚ **nella relazione a tre**

✚ **collettiva**



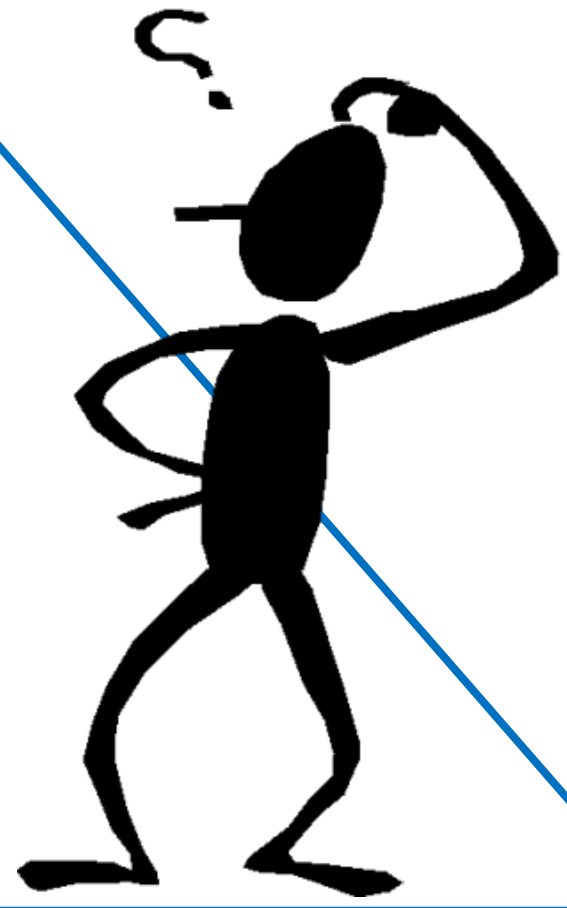
contesto, setting



straniero



mediatore



operatore del servizio



**un SISTEMA di pratiche articolate
flessibili, a seconda delle tipologie di
“immigrati”, di servizi, di contesti**

**tutto questo non può essere
delegato
ad una singola persona**

la mediazione è un dispositivo = strumento operativo

Quali sono gli ingredienti??



Circolare Servizio Salute Regione Marche
21 gennaio 2016

**Indicazioni per il corretto impiego della
mediazione interculturale nei servizi sanitari (e
di base) della regione Marche**

«La mediazione interculturale è uno **strumento potente** per facilitare la comunicazione e la relazione fra istituzioni e servizi della società ospitante e persone migranti, al fine di favorirne l'inclusione, per prevenire/gestire malintesi e conflitti che inevitabilmente insorgono tra i diversi componenti di una società multiculturale e per il processo interculturale»



DGR 573 del 6 giugno 2017

«Approvazione delle Indicazioni per il corretto impiego della mediazione interculturale nei servizi sanitari della regione Marche e Criteri generali per la redazione di Capitolati speciali di appalto per l'affidamento del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario»

La mediazione: un intervento collegiale, “a più mani”, un dispositivo

1

mediatori di lingua
madre, formati,
specializzati,
aggiornati



...“Il mediatore debba possedere una buona conoscenza della propria lingua di origine e della lingua italiana”...“Il mediatore deve saper decodificare anche i codici non verbali che appartengono alla cultura dell’utente”

(indicazioni nazionali)

La mediazione: un intervento collegiale, “a più mani”, un dispositivo

1

mediatori di lingua madre, formati, specializzati, aggiornati

un servizio di mediazione organizzato

(gruppo flessibile, offerta multipla, qualità, supervisione, deontologia...)

2



...in quanto interfaccia secondo un contratto, con compiti stabiliti con l'istituzione richiedente il servizio e inoltre fornisce **attività di coordinamento e monitoraggio** svolte da équipe qualificate, a garanzia di alti standard di servizio

Si esclude “l'utilità di strumenti come gli albi professionali, che tenderebbero a chiudere la categoria in confini corporativi ed escludenti là dove questa professione necessita dell'apporto di soggetti dalle competenze varie e diversificate per soddisfare la mutevolezza del bisogno di mediazione”.

2

un servizio di
mediazione
organizzato

*(gruppo flessibile, offerta
multipla, qualità,
supervisione,
deontologia...)*



Livelli:

informativo/orientativo,
linguistico/comunicativo,
sociale/culturale e relazionale

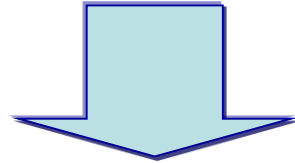
gruppo di mediatori che
lavora in équipe, in
grado di articolare
offerte differenziate

coordinamento che
organizza il lavoro del
gruppo e si pone come
interfaccia tra i
mediatori e i servizi

attività di supervisione
monitoraggio degli
interventi e dei loro
esiti, in grado di fornire
un feedback al
“committente”,
aggiornamento
continuo

Codice deontologico

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.*

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

DGR 129/2016 - Aggiornamento del profilo professionale di base per “Mediatore interculturale” e del relativo standard formativo E REVOCA DELLA DGR 242/2010

Durata 500 ore (di cui 150 tirocinio)

Requisiti:

- ◆ Possesso di un buon livello di scolarizzazione (come minimo otto anni di scolarità) ovvero di una documentata esperienza di lavoro nella mediazione interculturale per almeno 150 ore
- ◆ Competenza nella lingua italiana
- ◆ Padronanza della lingua madre nella quale si intende esercitare la professione di mediatore/trice interculturale, da verificarsi con test d’ingresso
- ◆ Titolo di soggiorno (se dovuto); Maggiore età; Padronanza di un’ulteriore lingua veicolare

Qualifica Codice Regionale TE10.22 (Area professionale Socio-educativa)

Classificazione internazionale delle Professioni ISCO 88 (COM)

Isfol –repertorio delle professioni – Mediatore culturale

Mediazione interculturale: specializzazioni

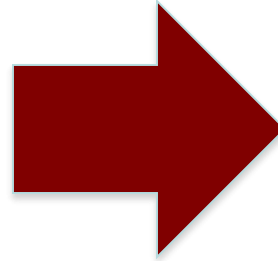
Sanità
(malattia)

Sociale
(disagio sociale e familiare)

Profughi
(sofferenza, disagio...molto altro)

Istituti penitenziari
("migrazione" nella migrazione)

Scuola
(gli alunni e le famiglie...)



1. Competenze nella mediazione interculturale in sede di colloquio

2. Specializzazioni differenti



La mediazione: un intervento collegiale, “a più mani”, un dispositivo

1 mediatori di lingua madre, formati, specializzati, aggiornati

3 operatori dei servizi “committenti” informati/formati sulla funzione, sulle finalità, sul funzionamento, le caratteristiche e le potenzialità della mediazione interculturale

un servizio di mediazione organizzato
(gruppo flessibile, offerta multipla, qualità, supervisione, deontologia...)

2



Si ritiene fondamentale **preparare il contesto della mediazione** ovvero si ritiene che l'efficacia del servizio dipenda anche dall'attività di sensibilizzazione che è stata compiuta nell'ambito di intervento

Si rileva la necessità di **qualificare gli operatori italiani** al fine di attrezzarli con strumenti di gestione della professionalità del mediatore interculturale e delle dinamiche interculturali

La mediazione: un intervento collegiale, “a più mani”, un dispositivo

1

mediatori di lingua madre, formati, specializzati, aggiornati

3

operatori dei servizi “committenti” informati/formati sulla funzione, sulle finalità, sul funzionamento, le caratteristiche e le potenzialità della mediazione interculturale

un servizio di mediazione organizzato

(gruppo flessibile, offerta multipla, qualità, supervisione, deontologia...)

2

4

accordi formali con gli enti committenti *(regole, procedure...)*



Si ritiene fondamentale avere una pianificazione che permetta di garantire una continuità del servizio

 **REGIONE MARCHE**
Agenzia Regionale Sanitaria

Luogo di emissione	Numero: 47/ARS	Pag.
Ancona	Data: 15 GIU, 2017	1

**DECRETO DEL DIRETTORE
DELL'AGENZIA REGIONALE SANITARIA**
N. 47/ARS DEL 15 GIU, 2017

Oggetto: Approvazione dei criteri di valutazione delle offerte per l'affidamento del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario. DGR n. 573 del 6/06/2017.

Decreto 47/ARS del 15//2017

Approvazione dei criteri di valutazione delle offerte per l'affidamento del servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario. DGR 573 del 6/6/2017

La mediazione: un intervento collegiale, “a più mani”, un dispositivo

1 mediatori di lingua madre, formati, specializzati, aggiornati

un servizio di mediazione organizzato

(gruppo flessibile, offerta multipla, qualità, supervisione, deontologia...)

4 accordi formali con gli enti committenti *(regole, procedure...)*

3 operatori dei servizi “committenti” informati/formati sulla funzione, sulle finalità, sul funzionamento, le caratteristiche e le potenzialità della mediazione interculturale



5 collaborazione stabile con le équipes dei servizi “committenti”

pianificazione degli interventi, supervisione, discussione casi, condivisione di soluzioni...

La mediazione: un intervento collegiale, “a più mani”, un dispositivo

1 mediatori di lingua madre, formati, specializzati, aggiornati

un servizio di mediazione organizzato

(gruppo flessibile, offerta multipla, qualità, supervisione, deontologia...)

4 accordi formali con gli enti committenti *(regole, procedure...)*

3 operatori dei servizi “committenti” informati/formati sulla funzione, sulle finalità, sul funzionamento, le caratteristiche e le potenzialità della mediazione interculturale



5 collaborazione stabile con le équipes dei servizi “committenti”

6 formazione congiunta con gli operatori dei servizi “committenti”

crescita interculturale e scambio di esperienze



**non si può inserire un servizio di mediazione
senza preparare “il terreno” e...coltivarlo insieme**

- **formazione degli operatori dei servizi**
- **progettazione condivisa degli interventi e delle attività per qualificare la risposta dei servizi / ri organizzazione dei servizi**
- **coinvolgere i responsabili (accordi, procedure...)**
- **feed-back, monitoraggio**
- **lavoro di rete**

La mediazione: un intervento collegiale, “a più mani”, un dispositivo

1 mediatori di lingua madre, formati, specializzati, aggiornati

un servizio di mediazione organizzato

(gruppo flessibile, offerta multipla, qualità, supervisione, deontologia...)

4 accordi formali con gli enti committenti *(regole, procedure...)*

esperienza da parte dei mediatori e dei soggetti che forniscono i Servizi di mediazione delle problematiche legate all’immigrazione e del territorio in cui si opera

3 operatori dei servizi “committenti” informati/formati sulla funzione, sulle finalità, sul funzionamento, le caratteristiche e le potenzialità della mediazione interculturale

5 collaborazione stabile con le équipe dei servizi “committenti”

6 formazione congiunta con gli operatori dei servizi “committenti”



7

La mediazione: un intervento collegiale, “a più mani”, un dispositivo

1 mediatori di lingua madre, formati, specializzati, aggiornati

un servizio di mediazione organizzato

(gruppo flessibile, offerta multipla, qualità, supervisione, deontologia...)

4 accordi formali con gli enti committenti *(regole, procedure...)*

esperienza da parte dei mediatori e dei soggetti che forniscono i Servizi di mediazione delle problematiche legate all’immigrazione e del territorio in cui si opera

3 operatori dei servizi “committenti” informati/formati sulla funzione, sulle finalità, sul funzionamento, le caratteristiche e le potenzialità della mediazione interculturale



5 collaborazione stabile con le équipes dei servizi “committenti”

6 formazione congiunta con gli operatori dei servizi “committenti”

8 lavoro in rete con i servizi presenti nel territorio

La mediazione: un intervento collegiale, “a più mani”, un dispositivo

1 mediatori di lingua madre, formati, specializzati, aggiornati

un servizio di mediazione organizzato
(gruppo flessibile, offerta multipla, qualità, supervisione, deontologia...)

4 accordi formali con gli enti committenti *(regole, procedure...)*

esperienza da parte dei mediatori e dei soggetti che forniscono i Servizi di mediazione delle problematiche legate all’immigrazione e del territorio in cui si opera

3 operatori dei servizi “committenti” informati/formati sulla funzione, sulle finalità, sul funzionamento, le caratteristiche e le potenzialità della mediazione interculturale



5 collaborazione stabile con le équipes dei servizi “committenti”

6 formazione congiunta con gli operatori dei servizi “committenti”

8 lavoro in rete con i servizi presenti nel territorio

9 proposizione di nuove soluzioni

7

**norme regionali promosse
dall'OdS e principali attività
attuali dell'OdS**

- DGR 1516/2006
- DGR 1/2015
- DGR 857/2015
- Circolare Mediazione/2016
- **DGR 573/2017 & Decreto ARS**
- **DGR 731/2015, 1106/2016,
243/2017**
- Decreto ARS 56/2017
- Indicazione all'ASUR su:
«fabbisogni formativi»

Ambulatori STP/ENI pubblici

Indicazioni per la corretta applicazione della normativa e
monitoraggio

Accoglienza / assistenza sanitaria migranti forzati

Certificazione medico-legale tortura

Protocollo valutazione dell'età MSNA

Rete regionale MGF

Obblighi per gli Enti del SSR...

Mediazione interculturale

Formazione operatori SSR (Linee di indirizzo Servizio Sanità)

Formazione mediatori interculturali (coll. Ass. formazione)

Screening oncologici immigrati (DGR)

Gruppi di lavoro tematici
(altri Assessorati, materno infantile, Consulitori, operatori
accoglienza)

N. di Corsi di Qualifica di II livello per “Mediatore Interculturale” a valere sul POR FSE 2007-2013

n. 6

N. complessivo di qualifiche II Livello rilasciate dalla Regione Marche:

n. 129

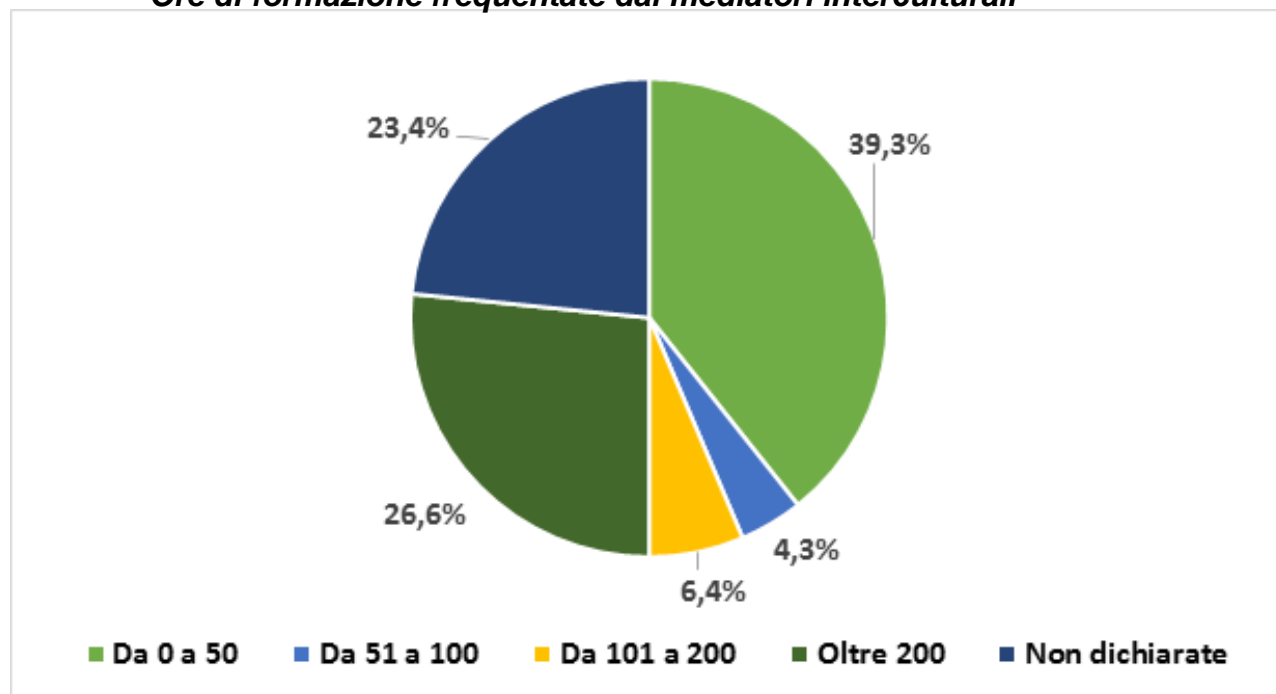
N. e % italiani:

n. 66 (51,2%)

N. e % donne:

n. 100 (77,5%)

Ore di formazione frequentate dai mediatori interculturali



Fonte: indagine su 123 “mediatori interculturali” operanti nei Centri di accoglienza migranti della regione Marche (elaborazione Osservatorio sulle Diseguaglianze / ARS Marche), 2016

CRITICITÀ



le migrazioni portano l'altro a casa nostra:
una realtà di fatto, in continuo cambiamento



El camión
Frida Kalo

Grazie

<http://ods.ars.marche.it>
diseguaglianze@regione.marche.it

Giorgiana Giacconi
Stefania Pagani
Marco Refe
Stefania Vichi