

Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

**Progetto
FAMI
Lab'Impact**

PROG. 2463 - CUP: E89F18000510007



La mediazione interculturale

Approfondimenti e confronti su aspetti strategici e metodologici

La mediazione linguistico culturale nel territorio dell'Ambito
di Garbagnate Milanese

A.S.C. Comuni Insieme per lo Sviluppo Sociale
Cooperativa Progetto Integrazione a r l Onlus



Ambito Territoriale di Garbagnate Milanese	8 comuni a Nord Ovest di Milano	Popolazione totale 192.388	
Popolazione straniera residente	18.310	9 % della popolazione Più di 85 nazionalità	
Minori stranieri	4.555	13,3% dei minori sono stranieri	
Baranzate	12.003 residenti	33% sono stranieri	



I problemi

- Frammentazione comunità (> 85), reti limitate, pochi luoghi di aggregazione, con alcune eccezioni
- Difficoltà di mobilità sul territorio, più verso Milano
- Difficoltà di relazioni significative tra istituzioni e comunità
- Servizi per tutti- attività a chiamata : intervento flessibile e mirato, più difficile consolidare competenze
- Usare bene la risorsa: dall'urgenza linguistica alla comunicazione inter culturale



Strategie

- **Messa a sistema della risorsa** con coinvolgimento progressivo dei diversi attori, coordinamento stabile, protocolli di collaborazione
Sperimentazione di attività, collaborazione trasversale ad altri progetti:
 - supervisione e accompagnamento alle mentor di comunità (Baranzate)
 - mediazione dei conflitti e condominiale, attività di coesione nei quartieri multietnici (Baranzate e Solaro)
 - sperimentazione e modellizzazione buone prassi, laboratori costruzione di strumenti -> nidi
- **Ripensare i servizi** in un'ottica multiculturale
 - approfondimento e autoformazione operatori/mediatori, mediatore in funzione della presa in carico e prima accoglienza -> spazio neutro



L'attività di mlc viene gestita da Comuni Insieme dal 2006. Attività in affiancamento sui casi – anno 2018

N nuclei familiari	N nazionalità	N mediatori	N servizi/ progetti	N ore
83	24	36	24	770
richieste mediazione l.c. per servizio				2018
Comuni - Servizio Sociale				14
Comuni - Servizi prima infanzia				6
Comuni Insieme - Servizio Minori , Spazio Neutro , Affidò				18
Comuni Insieme - SPRAR				9
altri progetti				8
ASST: NPIA , Consulteri familiari, CPS				24
Istituti Scolastici				4



Strumenti operativi: scheda unica di attivazione - monitoraggio - valutazione

MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE

Richiesta avvio intervento

Data: _____

Operatore:

nome:	cognome:
ente/servizio:	qualifica:
indirizzo:	città:
tel/cell:	mail:

Destinatario dell'intervento:

nome:	cognome:
data di nascita:	M F
composizione nucleo familiare:	note:
comune residenza/domicilio:	lingue conosciute:
luogo di nascita:	nazionalità:

Motivazioni della richiesta:

N° incontri richiesti / n° ore

Scheda di monitoraggio Interventi (da compilare nel corso delle attività)

Mediatrice/tore:

Nazionalità:	lingue utilizzate:	contatti
nome:	cognome:	M F
Nazionalità:	lingue utilizzate:	contatti

Diario degli interventi di mediazione:

iniziato il:		concluso il:	
data	intervento		

tipologia interventi e numero:

tipologia intervento	numero
Affiancamento in colloqui e incontri nei servizi	
Visite a domicilio/in comunità	
Accompagnamento sul territorio	
Supporto Telefonico	
Incontri di consulenza agli operatori	
Supporto per comunicazioni scritte/traduzioni	

Scheda di valutazione (da compilare a conclusione degli interventi)

Risultati conseguiti:

risultati conseguiti	Barrare la/le voce/i
Facilitazione della comunicazione reciproca tra operatori e utente	
Attivazione di interventi più pertinenti/efficaci da parte del servizio/operatore	
Miglior comprensione del contesto culturale da parte dell'operatore/servizio	
Miglior comprensione degli interventi proposti dal servizio da parte dell'utente	
Maggior conoscenza del territorio e capacità di autonomia dell'utente	
Risoluzione di incomprensioni/conflicti interculturali	
Creazione di materiali di comunicazione multilingua/testi semplificati	
Altro:	

Difficoltà riscontrate:

Difficoltà riscontrate	Barrare la voce
Mancanza di tempestività dell'intervento di mediazione l.c.	
Congruietà del mediatore rispetto alle necessità del servizio/operatore	
Necessità di sostituzioni del mediatore per incongruenza o altre problematiche	
Carenza delle conoscenze del mediatore in relazione alle competenze dei servizi	
Problematiche organizzative relative alla disponibilità di tempo lavorativo del mediatore rispetto alle esigenze dei servizi/utenti	
Scarsa collaborazione/adesione del mediatore al progetto proposto dal servizio	
Altro:	





Perché le potenzialità della mediazione interculturale possano esprimersi in progettualità concrete, in grado di ridisegnare le architetture e le prassi di lavoro nei servizi serve una visione scientifica forte ed innovativa....

Ruolo del terzo settore:

- Progettare e realizzare gli interventi di mediazione tenendo conto dei cambiamenti dei servizi, dei flussi migratori e di altre azioni messe in campo
- Contribuire in collaborazione con gli enti pubblici e le università nella definizione della figura del mediatore culturale (riconoscimento della figura, definizione del profilo)
- Formazione, aggiornamento e supervisione dei mediatori



Story telling:

- PROGETTO VAI - Vulnerabilità economica, abitativa, occupazionale, che si rispecchia anche e soprattutto nella fragilità delle relazioni sociali
- RETE INTERCULTURALE SOLIDALE – BARANZATE
- Ripensare un servizio in chiave multiculturale : Spazio Neutro



#VAI

- Il progetto nasce per rinsaldare legami indeboliti dalla crisi e offrire aiuto alle famiglie che si trovano in un momento di temporanea difficoltà per affrontare questi limiti e offrire nuove risposte che il progetto #VAI intende lavorare:
- Vulnerabilità economica, abitativa, occupazionale, che si rispecchia anche e soprattutto nella fragilità delle relazioni sociali. L'inserimento dei mediatori culturali in alcune azioni del progetto semplificazione delle comunicazioni e traduzioni, programmazione e diffusione degli incontri pubblici. Sensibilizzazione delle famiglie pakistane sulla partecipazione negli incontri e della convivenza in ambito alloggiativo.



Mediazione in quartiere e supervisione dei tutor interculturali

- Contesto: Babele alle porte di Milano, a dieci chilometri dal Duomo”. Così il giornalista Lambruschi dell’Avvenire iniziava un articolo del 24/09/2011. Ma a Baranzate, dove un abitante ogni tre è straniero (il 32,8% di 11.935 abitanti, 3.910 persone), l’immigrazione è concentrata in un’area, quella di via Gorizia, poche strade di casermoni tirati su in fretta 40 anni fa e capannoni ormai dismessi.
- 75 nazionalità , tra cui prevalgono **Sri Lanka**, Cina, **Egitto**.

<http://www.comuni-italiani.it/015/250/statistiche/stranieri.html>



Ripensare un servizio in chiave multiculturale Spazio Neutro

Alcuni step:

- Confronto tra educatori/mediatori culturali
- Rivisitazione, semplificazione e traduzione del materiale del servizio
- Inserimento del mediatore culturale nell'equipe di progettazione interventi individuali
- Percorsi di confronto periodico tra mediatore culturale ed equipe



Il racconto delle educatrici dei nidi

- La cosa importante è stata il percorso non il prodotto
- Poter ripensare al nostro lavoro ed ai presupposti culturali
- Mediare tra diversi punti di vista
- La lingua madre permette di accedere ad un piano emotivo più profondo, rende possibile una relazione di sostegno
- Un servizio più accogliente anche per i cittadini italiani



Strumenti per informare, comunicare, accogliere.

SCHERMATA 1

MENU A TENDINA PER LA SCELTA DELLA LINGUA



FONDO ASILO, MIGRAZIONE ED INTEGRAZIONE 2014-2020

Obiettivi Specifici: 2. Integrazione / Migrazione legale - Obiettivo Nazionale 3. Capacity building



Carta dei nidi

per una prima infanzia interculturale



FONDO ASILO, MIGRAZIONE ED INTEGRAZIONE 2014-2020

Obiettivi Specifici: 2. Integrazione / Migrazione legale - Obiettivo Nazionale 3. Capacity building

Benvenuto nella nostra scuola
 Welcome to our school
 Soyez les bienvenus dans notre école
 Bienvenido en nuestra escuela
 مرحبا بكم في مدرستنا
 欢迎你来到我们的学校
 ہمارے اسکول میں خوش آمدید





web app informativa www.tutticittadini.com

- **7 lingue:** italiano, francese, inglese, spagnolo, arabo, cinese, urdu
- **7 Comuni**
- **9 tematiche :** nascita, residenza, matrimonio, ricongiungimenti familiari, permesso di soggiorno, permesso per soggiornanti di lungo periodo, cittadinanza, asilo nido, scuole.
- **modificabile e ampliabile.** Costo iniziale 4.426,00 €. Spesa aggiuntiva per traduzioni
- Nel 2018; 5.800 visite, 101.750 pagine, 132.500 accessi.



Piste di sviluppo

- Consolidamento attività in ambito scolastico/educativo
- Coinvolgimento delle seconde generazioni
- Facilitare e sostenere la partecipazione attiva delle comunità