



Programma integra scrl

Via Assisi, 41 00181 Roma

Tel. 0678850299- fax 0678393696

segreteria@programmaintegra.it

Via Iginio Garbini, 29/g

01100 Viterbo

tel/fax: 0761324138

www.programmaintegra.it



MIRS 2

Mediazioni e Interazione nelle Reti Sociali 2

Report attività 2011/2012

Il progetto MIRS 2 – Mediazioni e Interazione delle Reti Sociali

Il progetto, finanziato dalla Provincia di Viterbo, ha potuto consolidare e ampliare l'attività di rete realizzata attraverso gli sportelli di mediazione culturale attivati nell'annualità 2008 (MIRS) nel territorio di Viterbo e provincia. L'intervento ha inteso ampliare l'esperienza del progetto MIRS introducendo quale elemento innovativo lo sviluppo di un sistema formativo rivolto a operatori istituzionali, del privato sociale e di Programma integra.

Periodo. 21 Febbraio 2011- 21 Febbraio 2012

Beneficiari. Beneficiari diretti della proposta progettuale sono:

- i cittadini stranieri che svolgono attività di mediazione presso enti istituzionali o privati;
- i cittadini stranieri che si rivolgono ai servizi socio-assistenziali.

I beneficiari indiretti della proposta progettuale sono:

- gli operatori istituzionali e del non profit del territorio della Provincia di Viterbo che, nell'ambito dei loro interventi a favore dei cittadini stranieri, necessitano della professionalità dei mediatori culturali coinvolti nel progetto;
- la società civile.

Obiettivi. Il progetto si è posto l'obiettivo di facilitare l'incontro e la comunicazione tra le Istituzioni della Provincia di Viterbo e i cittadini stranieri che si rivolgono ai servizi presenti sul loro territorio attraverso la realizzazione di un servizio di mediazione linguistico-culturale in presenza, promosso in contesti fortemente critici o di potenziale sviluppo relazionale ad alta frequentazione di cittadini

stranieri partendo dalle esperienze passate, implementando l'attività laddove il territorio ne abbia mostrato la necessità nel corso della prima fase progettuale.

Metodologia dell'intervento

Gli sportelli di mediazione culturale del progetto MIRS 2 hanno osservato i seguenti orari:

SPORTELLO MEDIAZIONE PROVINCIA

Lunedì e Venerdì 9:00 – 13:00

CENTRO PER L'IMPIEGO DI VITERBO

Lunedì – Mercoledì – Giovedì – Venerdì 8:30-13:00 Martedì e Giovedì 14:30 – 17:30

PREFETTURA : SPORTELLO UNICO PER L'IMMIGRAZIONE

Dal Lunedì al Venerdì 9:00 – 13:00

SCUOLA ELEMENTARE “DE AMICIS”

Dal Martedì al Venerdì 8:45 – 12:45

AUSL : OSPEDALE BELCOLLE

Lunedì 15:00 – 18:00 Martedì – Mercoledì – Giovedì 9:00 – 13:00

AUSL : CITTADELLA DELLA SALUTE

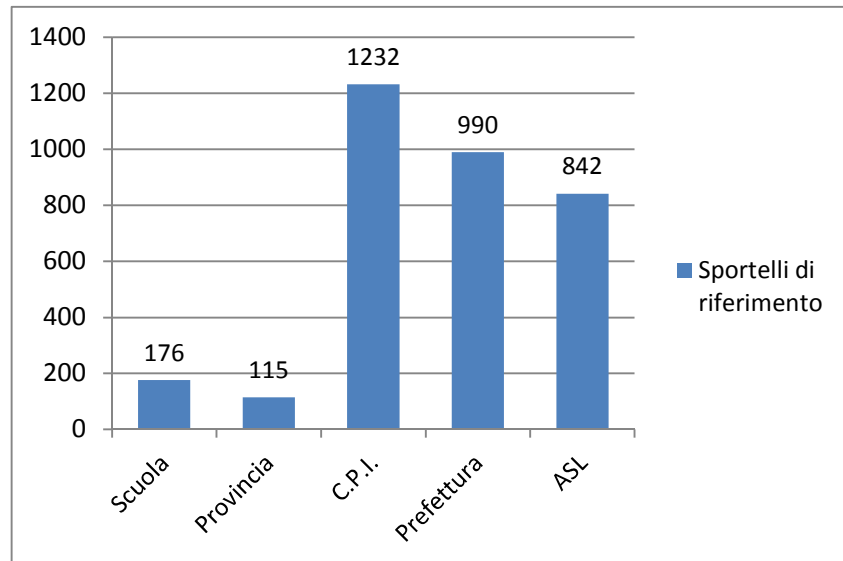
Lunedì – Martedì : 9:00 – 13:00

I risultati

Da febbraio 2011 a febbraio 2012 le ore di mediazione effettuate dai mediatori di MIRS 2 sono state 3355, in maggior numero presso il Centro per l'Impiego.

Sede	N. interventi
Centro per l'impiego Vt	1232
Prefettura - SUI	990
Ausl-Opedale	842
Scuola "De Amicis"	176
Sportello Provincia	115
Totale	3355

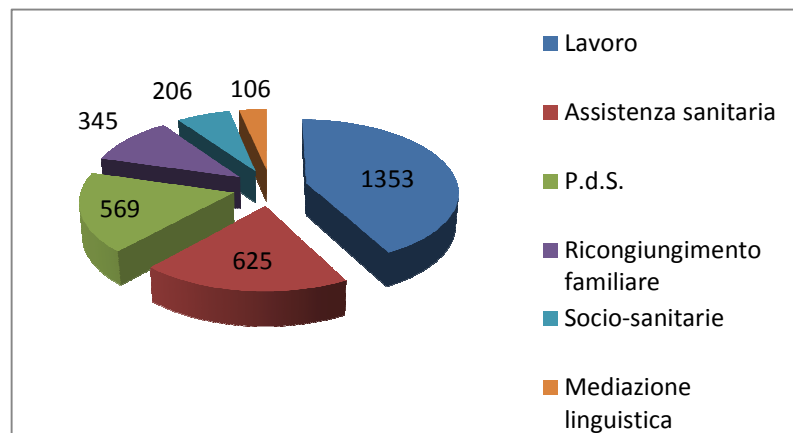
Grafico1: interventi (Tot. 3355)



Le problematiche di intervento dei mediatori sono state in particolar modo relative all'orientamento al lavoro, seguito dall'assistenza sanitaria e dalle informazioni sul permesso di soggiorno

Problematica	N. interventi
Asilo	1
Assistenza sanitaria	625
Burocrazia	51
Cittadinanza	37
Iscrizione scolastica	40
Lavoro	1.353
Mediazione linguistica	106
Permesso di soggiorno	569
Ricongiungimento familiare	345
Ricerca corsi italiano	10
Ricerca corsi professionali	5
Rimpatrio	2
Socio sanitarie	206
Titoli di studio (equipollenze)	5
Totale	3355

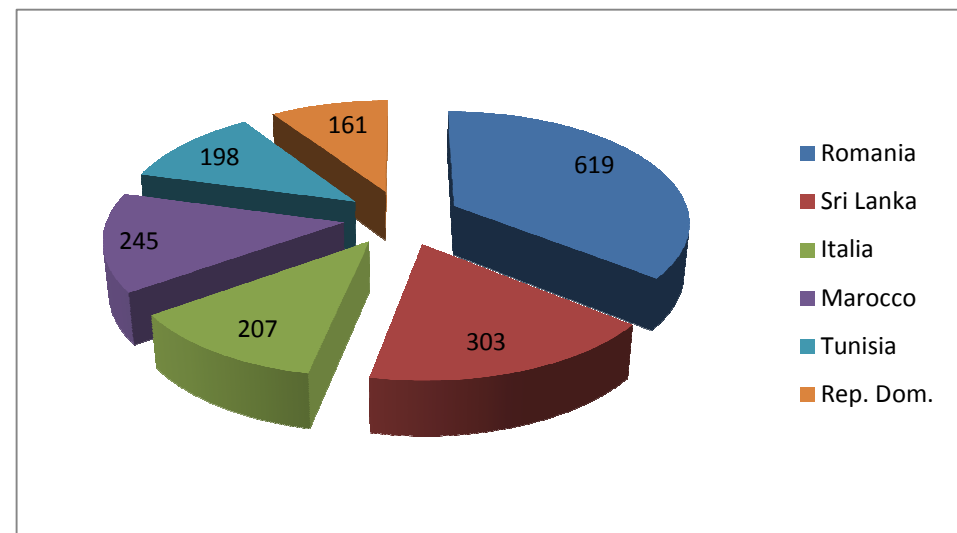
Grafico 2: problematiche



Le principali nazionalità degli utenti del servizio sono Romania, Sri Lanka, Marocco e Tunisia.

Egitto	712
Altre nazionalità	676
Totale	3355

Grafico 3:nazionalità



Nazionalità	Numero
Romania	619
Sri Lanka	303
Marocco	245
Italia	207
Tunisia	198
Rep. Dominicana	161
Albania	123
Bangladesh	121
Nigeria	119
Moldavia	104
Algeria	87
India	85
Ucraina	84
Macedonia	79
Georgia	73

Il Monitoraggio

Nei mesi di gennaio e febbraio 2012, i mediatori di MIRS 2 hanno somministrato ai referenti dei servizi e al personale coinvolto nel servizio di mediazione una scheda di monitoraggio all'interno della quale si chiedeva di esprimere il grado di soddisfazione sul servizio e sull'utilità della figura dei mediatori.

Fac simile scheda di Monitoraggio

Nel complesso il servizio le è sembrato utile:				
1	2	3	4	5
Qualità e organizzazione del servizio				
Il rapporto con l'utenza è migliorato:				
1	2	3	4	5
I tempi di disbrigo delle pratiche sono diminuiti:				
1	2	3	4	5
Le lingue di mediazione presenti le sono sembrate adeguate all'utenza dell'ufficio:				
1	2	3	4	5
La presenza del mediatore ha evitato situazioni di conflitto:				
1	2	3	4	5
La cooperativa Programma integra ha gestito adeguatamente il servizio:				
1	2	3	4	5
Mediatori				
I mediatori si sono ben integrati con le attività dell'ufficio:				
1	2	3	4	5

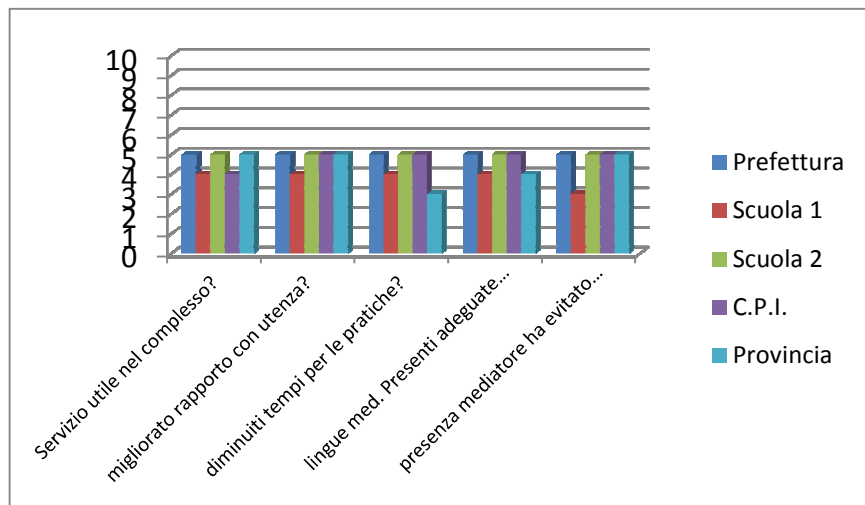
Si è instaurato un rapporto di collaborazione tra i mediatori e l'ufficio:				
1	2	3	4	5
Ritiene che il servizio debba essere proseguito:				
1	2	3	4	5
Ritiene che sul territorio ci sia bisogno del servizio di mediazione culturale:				
1	2	3	4	5
Ritiene che la mediazione sia uno strumento utile all'integrazione dei cittadini migranti:				
1	2	3	4	5
Può dare un giudizio libero sul servizio?				
Ha riscontrato criticità nel servizio? Se si quali ?				

I referenti e gli operatori intervistati sono stati 8: due in Prefettura, 1 in Provincia, 1 al Centro per l'Impiego, 4 alla scuola. I risultati del monitoraggio mostrano in generale una grande soddisfazione a dimostrazione della grande utilità del servizio.

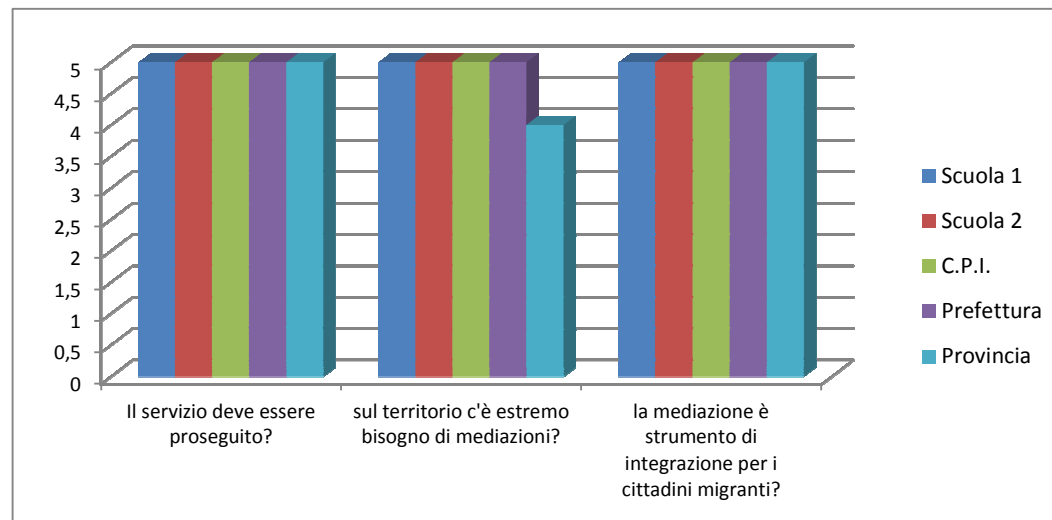
Il servizio è sembrato utile a tutti gli intervistati con un grado di soddisfazione in maggioranza pari a 5. Gli intervistati ritengono inoltre che sia migliorato il rapporto con l'utenza. Tutti gli intervistati hanno espresso all'unanimità un giudizio positivo sui mediatori; sia relativamente al grado di integrazione sia alla loro professionalità. I giudizi sono stati unanimi anche sull'utilità della prosecuzione del servizio come strumento utile all'integrazione dei cittadini stranieri e sulla modalità di gestione del servizio da parte di Programma integra.

Nello specifico:

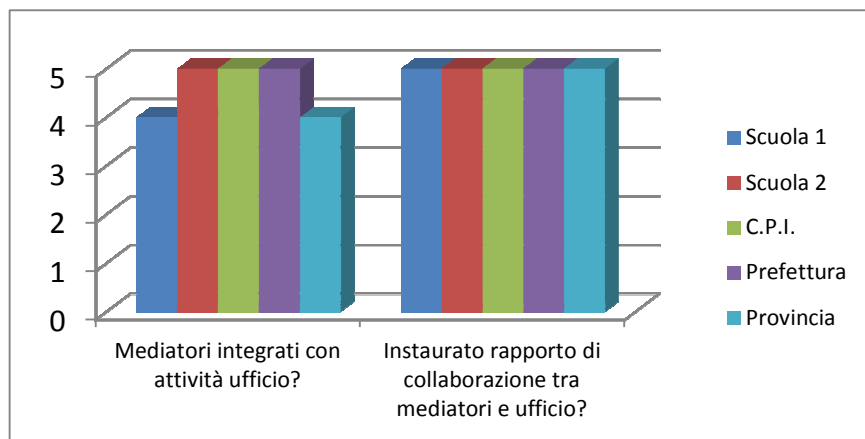
Utilità servizio mediazione



Necessità servizio



Mediatori



Le testimonianze dei mediatori presso il pronto soccorso e l'Ospedale "Belcolle"

"...la croce rossa è l'unico segnale che italiani e stranieri sono in grado di decifrare; l'unico comprensibile ovunque nel mondo..." Questo è parte di un discorso che ci ha molto colpiti, riferito ai cittadini stranieri, fatto da alcune infermiere dell'Ospedale Belcolle durante un corso di aggiornamento Ausl a cui abbiamo partecipato. Anche noi abbiamo percepito la stessa cosa durante la nostra piccola esperienza all'ospedale (e al pronto soccorso in particolare). E' certamente vero che la presenza degli immigrati ha creato non poche difficoltà in questo ambiente e ogni operatore del settore potrebbe elencare i mille problemi degli immigrati legati alla fruizione dei servizi sanitari: il fatto che ricorrono ad essi in maniera molto spesso inappropriata, non rispettando alcune regole essenziali per il buon funzionamento delle strutture come ad esempio l'uso indiscriminato del Pronto Soccorso, a prescindere dall'urgenza e dalla gravità dei sintomi; molte volte, la paura, il trovarsi in un ambiente di sofferenza, li porta a sembrare troppo esigenti, a non capire perché dover attendere per essere visitati e a scambiare per negligenza il normale funzionamento delle strutture pubbliche così com'è strutturato in Italia. Per quanto però ciò possa irritare e per quanto crei effettivamente dei disagi, è ovvio e naturale che tutto questo avvenga, essendo quella "croce rossa", un simbolo universale di aiuto.

Nella nostra esperienza, abbiamo potuto constatare la grande disponibilità del personale del pronto soccorso, l'attenzione alle problematiche di tutti e, quando il tempo e le urgenze lo consentono, la loro pazienza e cortesia nello spiegare regole e modalità per la fruizione di questo servizio.

Durante i nostri mesi di mediazione abbiamo potuto constatare che in qualunque struttura pubblica l'immigrato non si presenta solo con il suo piccolo o grande problema medico, ma porta con se le

problematiche di tutta la sua vita, i problemi di accoglienza, le questioni legate alla mancanza di lavoro, alla mancanza di una casa. Farsi carico di lui dal punto di vista medico comporta anche dare delle risposte più complesse. Per questo, molte volte, un medico non è più sufficiente, ed è proprio in queste situazioni che il nostro lavoro ha svolto un ruolo fondamentale per la risoluzione dei casi più delicati.

Nella prima fase di lavoro abbiamo trovato qualche difficoltà di inserimento nell'ambiente ospedaliero poiché le nostre figure (nuove per l'Ospedale Belcolle), non erano ancora ben collocabili e venivano relegate ad un ruolo di semplice "traduttore". In questo modo è venuto a mancare a mancare il riconoscimento del ruolo di mediatori trans culturali che però di lì a poco, grazie alla sensibilità e attenzione del personale medico e paramedico, abbiamo potuto svolgere a pieno.

Alla fine di questo progetto abbiamo registrato diversi contatti effettuati tra il p.s ,UU.OO Varie e il poliambulatorio. Tra questi vogliamo citare due casi per darvi un' idea del ruolo del mediatore trans culturale .

La Caposala di neurologia ha richiesto il nostro intervento per aiutare una donna marocchina sposata con italiano: la donna era disperata, piangeva ed era molto agitata. Un medico del reparto l'aveva già visitata, ma aveva bisogno di avere altri elementi così da poter fare una diagnosi ma la donna non riusciva a comunicare con il medico. Parlando con lei , abbiamo cercato di calmarla e di metterla a proprio agio, le abbiamo spiegato che non aveva nulla da temere e che poteva contare sul nostro aiuto e su quello del personale ospedaliero, l'abbiamo poi lasciarla riposare , dandogli un appuntamento per il giorno successivo. Quando siamo ritornati, l'abbiamo trovata un po' più tranquilla e ci ha raccontato un po' della sua storia; del marito che le aveva chiesto di firmare i documenti del divorzio, della la suocera e la cognata insistevano per cacciarla di casa e della sua malattia. Lei non voleva e non poteva lasciare la casa perché non sapeva dove andare, sapendo che con la sua malattia non avrebbe trovato

facilmente né un lavoro, né un posto dove stare. Inoltre non poteva neanche tornare al suo paese perché i suoi familiari erano contrari al matrimonio misto che lei aveva contratto in Italia. Il marito nel frattempo era andato all'ufficio stranieri per annullare la pratica di rilascio della carta UE; questo non migliorava certo la condizione della donna. Con il suo consenso abbiamo parlato con il responsabile dell'ufficio stranieri portando tutti i documenti necessari per aiutarla ad avere i documenti che le avrebbero permesso di rimanere in Italia. Alla fine ha avuto la carta EU: questo era il primo passo più importante. Ottenuto questo, abbiamo contattato diverse associazioni e assistenti sociali per poter aiutarla a trovare una sistemazione.

Una giovane donna paraguayana era stata malmenata dal compagno italiano, alcolizzato e violento; era stata soccorsa dai Carabinieri e portata dal 118 al Pronto Soccorso di Tarquinia e da qui poi trasferita al reparto di ginecologia di Viterbo. Di lì a poco, siamo stati contattati dalla coordinatrice infermieristica per un colloquio con la paziente che aveva bisogno dei aiuti per poter uscire dall'Italia e raggiungere i suoi familiari in Spagna. Non aveva soldi e aveva necessità di tornare nella casa del compagno per prendere i suoi effetti personali. Abbiamo subito contattato il Servizio Sociale Distrettuale Asl e quindi i responsabili dell'Associazione che si occupa di aiutare le donne maltrattate. Questo intervento è stato un lavoro integrato tra Ospedale, Distretto e Volontariato che ha condotto al raggiungimento delle richieste per i bisogni di questa persona in difficoltà.

In conclusione, possiamo dire che l'attività del mediatore trans culturale si riassume in

- Supporto all'accoglienza nelle strutture ospedaliere (facilitazione nell'accessibilità e fruibilità dei servizi)
- Assistenza nelle comunicazioni (anche con decodifica dei significati culturalmente determinati di malattia e cura)

- Accompagnamenti ai servizi
- Facilitazione, assistenza, accompagnamento in percorsi di cura sanitaria
- Sensibilizzazione e informazione nella prevenzione.

Durante questo periodo abbiamo imparato anche a lavorare in gruppo con altri mediatori, con gli operatori del territorio, con il consultorio familiare e con gli assistenti sociali che sono stati per noi e per il nostro lavoro un punto di riferimento fondamentale. La costruzione di questa rete è uno degli scopi fondamentali della nostra cooperativa. L'urgenza del problema, la necessità di creare dei protocolli comuni per le persone in difficoltà, il bisogno di una rete di collegamento e questo Progetto hanno fatto sì che finalmente questa idea prendesse vita.

Ringraziamo i responsabili della nostra cooperativa che ci hanno permesso di dare un piccolo contributo a questo Progetto. Un sentito grazie va anche al personale della Asl e dell'Ospedale "Belcolle" che ci ha dato la possibilità di lavorare al fianco di bravissimi Professionisti, rendendo così la nostra una esperienza utile e indimenticabile.

Nedir Hachemi e Aoua Oloquem

Nedir Hachemi è stato Mediatore presso l'Ospedale Belcolle e il CPI di Viterbo

Aoua Oloquem è stata mediatrice presso l'Ospedale Belcolle e lo Sportello Unico Immigrazione

La Mediazione presso lo sportello del Centro per l'Impiego di Viterbo

Il “Progetto MIRS2” (Mediazione e Interazioni nelle Reti Sociali) ha permesso di favorire l'integrazione sociale dei cittadini stranieri presenti legalmente in Italia e particolarmente nei CPI della Provincia di Viterbo. L'obiettivo è stato quello di promuovere l'inserimento lavorativo degli immigrati, al fine di rispondere alla richiesta di manodopera da parte delle aziende locali, dove risulta sempre più in aumento la domanda di lavoro a livello territoriale. Il progetto ha previsto l'attivazione di un servizio specifico di Informazione e primo Orientamento al lavoro che si avvale di un supporto di mediazione culturale al fine di facilitare e rendere fruibili adeguatamente i servizi offerti dai CPI.

Il Servizio ha offerto percorsi orientativi individualizzati quali: il Bilancio delle Competenze, percorsi formativi, incontro domanda-offerta, ricerca attiva del lavoro, redazione CV, avviamento al lavoro autonomo e all'auto-imprenditoria. Riguardo nello specifico al servizio di mediazione interculturale, quale strumento efficace per un processo d'integrazione, si riportano di seguito le affermazioni della Responsabile dei Servizi nei Cpi di Viterbo Dott.ssa Claudia Russo: [...“Se il servizio dell'orientamento al lavoro è finalmente decollato lo dobbiamo certamente alla presenza delle nostre tre orientatrici (D.sse Roselli, Baiocchini e Filipponi) che coadiuvate dalla presenza della D.ssa Maria Grazia Fontana e Dott. Giuseppe Di Vano e dai mediatori culturali Sig. Hashemi Nedir e Patricia Ramos, hanno saputo accogliere indirizzare ed informare tutti coloro che si sono presentati ai nostri sportelli per ottenere un diverso tipo di occupabilità al lavoro”...]. Al CpI di Viterbo il mediatore ha avuto una presenza giornaliera e una sua postazione fissa e facilmente riconoscibile da parte dell'utente. Il servizio erogato da MIRS2 oltre ad operare in modo trasversale in tutti i servizi del centro per l'impiego, ha offerto colloqui di accoglienza e di informazione sulle opportunità lavorative e formative; assistenza nella risoluzione delle pratiche amministrative

relative al lavoro; traduzioni linguistiche del materiale informativo prodotto dai Centri.

Il servizio di mediazione linguistico-culturale ha assicurato nel CpI le seguenti attività:

- mediazione linguistica e culturale nella fase di accesso al ciclo dei servizi del Centro (accoglienza) e per l'accompagnamento verso i servizi a carattere amministrativo e verso i servizi innovativi (prevalentemente di incontro tra domanda e offerta di lavoro);
- informazione, formazione e sensibilizzazione degli operatori nell'affrontare i temi del lavoro nelle diverse prospettive culturali, del rapporto tra servizi e multiculturalità, anche con un particolare riferimento al rapporto tra donne e lavoro in alcune culture. Sono state inoltre perfezionate le competenze in materia di legislazione sull'immigrazione, permessi di soggiorno e lavoro;
- forte integrazione con i servizi territoriali rivolti agli stranieri; in effetti, questa fascia di utenza non esprime un fabbisogno rigidamente segmentato, ma tende a presentarsi al centro per l'impiego con problematiche che, a partire dal lavoro, coinvolgono anche aspetti previdenziali, di tutela giuridica, di istruzione, di assistenza sanitaria, di abitazione, ecc., che richiedono necessariamente il raccordo con i servizi competenti sul territorio.

Per quanto riguarda la distribuzione territoriale la popolazione immigrata concentrata nella provincia di Viterbo proviene principalmente da Europa (47%), Africa (23%), Americhe (22%), Asia (8%). Le nazionalità prevalenti sono quelle romena e a seguire marocchina, ucraina, cingalese, dominicana, albanese, bulgara, moldava ed peruviana che si trovano in territorio viterbese per motivi prevalentemente di lavoro e di ricongiungimento familiare. La presenza femminile risulta essere maggiore di quella maschile. Quasi tutti gli obiettivi sono stati raggiunti, il lavoro finora realizzato ha permesso di intervenire immediatamente e di risolvere difficoltà e problemi sorti durante il percorso intrapreso.

Patricia Ramos Garay

Mediatrice presso il CPI di Viterbo e la Provincia

Gli stranieri nel contesto viterbese: un'esperienza di mediazione

Anche la Provincia di Viterbo è diventata per molti immigrati un luogo dove lavorare e stabilirsi. L'utilità del lavoro degli immigrati all'interno del nostro sistema economico è un dato di fatto. Oggi, a più di vent'anni dalla prima legge sull'immigrazione, non potremmo nemmeno pensare ad un'Italia senza immigrati. Se non ci fossero, intere professioni sparirebbero, molte imprese sarebbero costrette a chiudere per mancanza di manodopera, le famiglie non saprebbero più a chi affidare i loro anziani, lo Stato avrebbe problemi enormi a pagare le pensioni. Addirittura, la stessa popolazione italiana scenderebbe di numero.

A tal fine, sono numerosi gli interventi promossi e realizzati per favorire l'accoglienza e l'inserimento sociale, economico e culturale dei cittadini stranieri immigrati che hanno scelto come destino il territorio dello Stato, in un'ottica di pari opportunità e di promozione della legalità. Per far fronte ai problemi e alle richieste dei cittadini stranieri residenti nel capoluogo viterbese, alle esigenze di una presenza straniera che rappresenta una proporzione tutt'altro che irrilevante della popolazione residente, l'Assessorato alle Politiche Sociali della Provincia di Viterbo, ha messo a disposizione diversi Sportelli di Mediazione Interculturale operanti sul territorio.

Numerosi possono essere i motivi che spingono uno straniero a stabilirsi in un piccolo capoluogo come Viterbo, o in piccoli paesi della provincia: dalla tranquillità e sicurezza che caratterizzano la città, alla breve distanza dalla Capitale, all'efficacia dei servizi offerti da un piccolo centro dove può risultare relativamente più facile iniziare un percorso di stabilizzazione.

Ho svolto attività di mediazione interculturale presso la Prefettura di Viterbo- Sportello Unico Immigrazione- Ufficio Ricongiungimenti Familiari, sotto le mani esperte della Dott.ssa Cinzia Sinibaldi in

qualità di responsabile e della Dott.ssa Immacolata Amalfitano, dirigente del servizio.

In particolare l'attività svolta ha riguardato le domande di ricongiungimento familiare. Per l'anno 2011 sono state inoltrate oltre 300 istanze di ricongiungimento familiare, tutte completamente lavorate. Sono stati rilasciati 250 Nulla Osta, 120 Permessi di Soggiorno e la maggior parte dei richiedenti si sono ricongiunti in primo luogo con il coniuge, in secondo luogo con i figli ed infine con un genitore.

Per quanto concerne le nazionalità, in primo luogo si collocano i cittadini dello Sri Lanka seguiti da Marocco, Moldavia, Cina Popolare, India, Albania, Filippine, Bangladesh, Repubblica Dominicana. Dopo la richiesta e il rilascio del nulla osta il familiare che entra in Italia si presenta presso lo Sportello Unico per la richiesta del permesso di soggiorno e comincia il suo percorso nel nostro territorio.

La famiglia si è finalmente riunita. Un traguardo che spesso si conclude felicemente, ma che in molti casi rischia di essere destabilizzante per genitori e figli, non solo a causa delle difficoltà che essi trovano nel integrarsi con la società ospitante, ma anche perché dopo aver trascorso tanto tempo lontani, si trovano di fronte a persone con cui fanno fatica a relazionarsi. Può accadere che moglie e figli, i quali in patria godevano di una propria abitazione, si trovino al loro arrivo, a dover condividere la casa con altri nuclei familiari. Spesso la moglie che non ha mai svolto attività lavorativa, occupandosi esclusivamente della famiglia, si vede obbligata a trovarsi un'occupazione come badante o colf costretta a orari massacranti fuori casa. Un'attività che forse non avrebbe mai immaginato di svolgere. La situazione diventa più triste di fronte all'impossibilità o all'attuale difficoltà a trovare persino il lavoro più umile. E tutto diventa ancora più penoso ed umiliante se a vivere questo stato è il

marito capo famiglia, che ora si trova a dover dipendere dalla moglie. Molti stranieri capiscono di essere entrati a far parte di una realtà totalmente diversa dalla propria e cercano di integrarsi adattandosi ai suoi usi e costumi ma la maggior parte di essi si isola, limitandosi a trovare un lavoro, un alloggio decente e vivere in armonia con la propria famiglia non curandosi della società che li circonda nemmeno per l'apprendimento della lingua italiana.

Questa esperienza lavorativa presso lo Sportello Unico Immigrazione della Prefettura di Viterbo-Ufficio Ricongiungimento Familiari, mi ha permesso di occuparmi in particolare modo di ricongiungimenti familiari, ma al tempo stesso ho avuto anche la possibilità di fornire un complesso e strutturato sostegno in termini di informazione, orientamento, consulenza, e prima assistenza sulle materie che riguardano particolarmente gli immigrati :

- Rilascio/rinnovo/conversione permesso di soggiorno
- Cittadinanza
- Assistenza socio sanitaria
- Problemi col datore di lavoro
- Alloggi/ alloggi comunali
- Asilo/scuole
- Mediazione linguistica/culturale
- Permesso di Soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo.
- Coesione familiare
- Ricongiungimento familiare con cittadini UE.
- Corsi di lingua italiana
- Nuovo contributo per il rilascio ed il rinnovo del Permesso di Soggiorno.

Un'esperienza completa grazie alla quale ho potuto approfondire le mie conoscenze in materia di immigrazione, svolgendo dunque, al tempo stesso il compito di ogni mediatore culturale: la rimozione di tutti quegli ostacoli che

impediscono la comunicazione tra i cittadini immigrati, le diverse istituzioni ed i servizi italiani, per garantire loro in tal modo una maggiore integrazione nel paese ospitante.

Mieses Lassen Rosalia
Mediatrice presso lo Sportello Unico Immigrazione

Un anno alla scuola “De Amicis”

Oggi in Italia c'è un evidente fenomeno migratorio e con esso un forte incremento della presenza di studenti stranieri con cittadinanza non italiana nelle scuole italiane.

Un migrante quando arriva in un Paese straniero non conosce la lingua, è in cerca di lavoro, si trova perso perché non sa come avere i documenti. Se poi si hanno dei figli le difficoltà aumentano: bisogna capire come funzionano le iscrizioni scolastiche (se lo si può fare anche con genitori non regolari) e poi seguirli in altre difficoltà come l'integrazione scolastica e linguistica. La maggior parte dei bambini e dei ragazzi stranieri entra nella scuola non appena arrivati in Italia e proprio perché ciò avviene subito dopo il viaggio sono ancora più evidenti le fratture affettive che esso comporta e di conseguenza l'inserimento scolastico è pieno di paure ed ansie. Il lavoro di mediatore culturale non ha la sola funzione di interprete, ma comprende l'accoglienza e l'orientamento dei cittadini stranieri, il sostegno, lo stare accanto alle problematiche degli immigrati in modo che l'integrazione nel nostro Paese avvenga nel miglior modo possibile. Il ruolo del mediatore è determinante nella fase di accoglienza e di primo inserimento in quanto aiuta sia la famiglia sia l'alunno a superare gli ostacoli relazionali e comunicativi dovuti al nuovo ambiente, presentando loro l'organizzazione scolastica, le sue regole, etc. Il mediatore facilita il rapporto tra la scuola e la persona straniera: fornisce informazioni sui documenti necessari per iscrivere i bambini a scuola, dà supporto per la compilazione dei moduli d'iscrizione, facilita il rapporto insegnante - persona dando informazioni sugli orari, materiali didattici, servizio mensa. In più collabora con gli insegnanti nei laboratori linguistici L2, nei percorsi di alfabetizzazione nella lingua italiana agli alunni stranieri arrivati da poco in Italia. Il mediatore fornisce informazioni anche su assistenza sanitaria, documenti, iscrizione anagrafica, residenza, cittadinanza; informazioni globali per poter facilitare il percorso d'integrazione.

“L'importanza vitale” della mediazione: il racconto di un'esperienza. Un giorno è arrivata presso il nostro sportello di Mediazione della Scuola “De Amicis” una signora romena. Già dal suo viso traspariva una grande preoccupazione. Parlava poco l'italiano, così l'addetto alla segreteria didattica mi ha chiamato. Mi sono presentata e ho cominciato a parlare in romeno... poi sono arrivate le sue parole: “grazie a Dio, riesco a farmi capire, avevo tanta paura perché non conosco l'italiano...”. Nella prima accoglienza ho capito che la sua preoccupazione non era solo il problema della lingua ma che al problema della comunicazione si sommavano altre mille incertezze. Altre donne rumene le avevano detto che siccome non era in regola con i documenti, non poteva iscrivere le bambine a scuola oppure che per regolarizzare la sua posizione e quella delle bambine doveva andare in Questura. Molto spesso gli utenti arrivano da noi con informazioni sbagliate, così ho cercato di tranquillizzare la signora spiegandole che secondo la normativa sull'istruzione, i minori stranieri presenti sul territorio nazionale hanno diritto all'istruzione indipendentemente dalla regolarità della posizione dei loro genitori. “Ma per essere in regola che devo fare, devo andare in Questura?” – mi domandò di nuovo. Allora ho cercato di ottenere il maggior numero di informazioni sulla sua situazione, così da poterle indicare con precisione ciò che occorreva per regolarizzare la sua posizione e quella della sua famiglia. Qualche giorno dopo la signora è tornata con i documenti necessari e l'ho aiutata nella compilazione dei moduli per l'iscrizione scolastica. In questa occasione ho fornito informazioni anche sul servizio: l'organizzazione scolastica, libri, servizio mensa, etc. Nei mesi seguenti insieme agli insegnanti ho accompagnato le bambine nei percorsi di alfabetizzazione nella lingua italiana attraverso dei laboratori linguistici L2. Dopo un po' di tempo la signora è ritornata per ringraziarmi, dicendomi che senza il nostro aiuto non avrebbe potuto risolvere quella che per lei e le sue figlie era una questione di “vitale importanza”.

Doinita Dragomir

Mediatrice presso la Scuola De Amici e la AUSL di Viterbo

Conclusione

Il progetto MIRS2 ha prorogato le attività precedentemente attuate nell'ambito di MIRS 1 cominciato nel gennaio 2009 e conclusosi a gennaio 2010. MIRS 2 ha cominciato le sue attività a febbraio 2011 a seguito di assegnazione del bando di gara e si è concluso il 21 febbraio 2012.

Fra le due progettualità c'è stata, per motivi burocratici, una vacanza progettuale di circa un anno durante il quale più volte si è palesata la necessità da parte dei servizi della riattivazione della mediazione interculturale. Durante la prima annualità progettuale i mediatori interculturali di MIRS hanno effettuato 2152 interventi principalmente presso i Centri per l'Impiego. Tale affluenza è stata confermata e ribadita nella seconda annualità che ha visto la registrazione di 3355 interventi: 1200 in più rispetto all'anno precedente. I mediatori che hanno collaborato alla realizzazione del progetto, oltre ad esercitare la loro attività di mediazione, hanno fornito le informazioni più disparate – ricerca lavoro, rinnovo del permesso di soggiorno, iscrizione sanitaria – acquisendo metodologie e strumenti dai servizi presso i quali hanno prestato la loro attività. Tale tendenza ha confermato l'estrema necessità per i mediatori culturali di essere formati su tutte le tematiche inerenti i servizi cittadini al fine di fornire le informazioni più complete e aggiornate possibili.

Programma integra ha coordinato l'intervento attraverso riunioni mensili e la somministrazione di schede quali - quantitative che ci hanno permesso di raccogliere i dati in un database informatico e di presentarli nel report conclusivo dimostrando con i numeri l'efficacia, la validità e la necessità dell'intervento.

Il 21 febbraio ha segnato non solo la fine del progetto ma la fine dell'intervento di mediazione previsto nell'ambito dei finanziamenti provinciali ex d.lgs. 286/98. Pertanto, a seguito di rassegnazione dei

fondi, il servizio non verrà attivato nuovamente. Proprio per la fine delle attività, abbiamo voluto somministrare le schede di monitoraggio con le quali si è sondata l'efficacia e la necessità dell'intervento attuato e la soddisfazione degli operatori. Le schede, compilate dai responsabili dei differenti servizi, ci hanno dimostrato come il progetto abbia avuto una funzionalità organica alle attività degli uffici contribuendo, non solo al miglioramento dell'attività lavorativa del servizio ma anche a favorire il percorso di integrazione dei cittadini migranti del territorio viterbese.

Valentina Fabbri
Presidente Programma integra

I mediatori e gli operatori del progetto MIRS 2 sono:

Laura Antonini – coordinatrice

Doinita Dragomir

Nedir Hachemi

Tshiela Lukusa

Rosalia Mieses Lasen

Aoua Ologuem

Patricia Ramos Garay

Programma integra è una cooperativa sociale che dal 2005 realizza attività volte alla promozione dei percorsi di integrazione dei cittadini migranti e rifugiati. attraverso servizi di presa in carico socio legale, orientamento lavorativo, counseling, promozione di eventi e attività formative, la mediazione interculturale. Programma integra è divenuta nel tempo punto di riferimento per operatori istituzionali e non, migranti, mediatori interculturali fornendo informazioni e contribuendo alla diffusione della conoscenza del fenomeno migratorio sul territorio romano attraverso il suo portale informativo www.programmaintegra.it, la redazione di rapporti e pubblicazioni, l'accoglienza di delegazioni straniere, studenti e operatori del settore.

Realizza inoltre progetti a favore dei migranti, rifugiati e in generale categorie vulnerabili rispondendo a bandi e avvisi nazionali ed europei concentrando le sue attività nella realizzazione di corsi di formazione e inserimento lavorativo, corsi di lingua italiana, servizi di supporto all'autonomia, interventi di mediazione interculturale.

Programma integra è Laura Antonini, Nicoletta Basili, Cristiano Bocci, Maria Cristina Cantoni, Antonella Caputo, Nikolla Cepiku, Valentina Fabbri, Simona Giannini, Laura Liberati, Sara Nicu, Sabrina Rosa, Riccardo Saturno.

Marzo 2012