



**Per informazioni rivolgersi a:**

**Associazione Senza Confini  
senzaconfiniancona@yahoo.it  
Gruppo Uman tel 3478256347**



Quando i soggetti principali della comunicazione appartengono a culture diverse o presentano un grado più o meno accentuato di differenza culturale, si può verificare un ostacolo nella comunicazione.

L'interazione tra operatori italiani e utenti stranieri che avviene nell'ambito dei Servizi è spesso *difficoltosa* per problemi linguistici, culturali e per la scarsa conoscenza del funzionamento dei Servizi stessi da parte delle persone che provengono da altri Paesi.

In questa relazione è utile la presenza di un **Servizio di mediazione interculturale per facilitare pari opportunità di accesso ai servizi (sanità, scuola, giustizia, lavoro, ecc).**

Il **Mediatore** è un professionista straniero, vincolato al segreto professionale, che opera secondo un codice deontologico esplicito, parla diverse lingue e svolge la funzione di ponte tra culture diverse.

Il Servizio di mediazione supporta il lavoro degli operatori dei servizi e risponde alle aspettative di accoglienza dell'utenza straniera.

**Il gruppo Uman – Senza Confini offre il servizio di mediazione interculturale (specializzato in ambito sociale e sanitario) in 32 lingue.**

**I servizi offerti sono:**

**interpretariato e mediazione in sede di colloquio (clinico, sociale, scolastico); accoglienza, orientamento, collaborazione con le équipes dei servizi, consulenza/formazione, lavoro di rete nel territorio.**

## La mediazione interculturale svolge le funzioni di:

- collante sociale tra luoghi, persone e istituzioni
- strumento di costruzione di reti relazionali (raccolge bisogni e aiuta a cercare risposte nella dimensione collettiva)
- supporto al riferimento identitario per le persone immigrate.

## La mediazione interculturale è un DISPOSITIVO che viene inserito nei servizi per:

- rimuovere gli ostacoli/barriere culturali che intervengono nella “comunicazione” tra servizi/istituzioni italiani e utenza straniera,
- promuovere un più esteso ed adeguato utilizzo dei servizi e delle istituzioni da parte dell’utenza straniera in un’ottica di “pari opportunità”,
- apportare “nuovi saperi”, linguaggi e informazioni per migliorare la qualità delle prestazioni offerte dai servizi all’utenza straniera,
- favorire l’inclusione sociale della popolazione immigrata nella comunità locale, intesa come accesso e reale fruizione dei servizi fondamentali della persona,
- promuovere le azioni di sostegno culturale alla mediazione sociale nelle situazioni di conflitto tra le comunità immigrate e le istituzioni italiane,
- contribuire ad individuare opportunità e percorsi ad hoc per la prevenzione e il superamento dei conflitti.

## La mediazione interculturale è un processo che coinvolge l’interazione di più soggetti e l’organizzazione stessa del servizio

- La mediazione interculturale è uno strumento in una strategia di lavoro, è un processo che si sviluppa nell’interazione di più soggetti; il mediatore è parte di un’organizzazione;
- Il mediatore non lavora mai da solo ma sempre in compresenza con

gli operatori del servizio; il mediatore di per sé **non produce comunicazione** ma crea le condizioni per cui i soggetti della relazione possano comprendere i differenti punti di vista e possano comunicare tra loro.

- Pertanto, produrre interventi di mediazione significa prima di tutto costruire spazi, luoghi, équipes, dinamiche.

## Il DISPOSITIVO della mediazione è uno strumento che si traduce in:

- 1 - un servizio di mediazione che opera in modo organizzato,**  
Attività: interpretariato/facilitazione linguistica, traduzione culturale (dare senso), informazione, orientamento, accompagnamento, facilitazione della relazione, prevenzione e gestione dei conflitti, riconoscimento e valorizzazione delle differenze, promozione della cultura d’origine, promozione e progettazione di interventi di ri-organizzazione dei servizi, azione di cambiamento sociale, formazione agli operatori.
- 2 - formazione e aggiornamento continuo dei mediatori,**
- 3 - formazione e preparazione degli operatori dei servizi all’uso competente della mediazione.**

## Educazione alla “committenza”

L’inserimento del dispositivo di mediazione e l’inserimento della figura del mediatore nei servizi e contesti “sociali” (scuola, sanità, centri per l’impiego, carcere, centro accoglienza ecc) vanno accompagnati da interventi di formazione degli operatori dei servizi per prepararli e condividere l’uso competente della mediazione; questo è indispensabile ed evitare rischi di aspettative errate da parte degli operatori o conflitti tra operatori e la nuova figura che viene inserita nel servizio, e più in generale il fallimento della mediazione.