



**ALOHA Società Cooperativa Sociale – O.N.L.U.S**  
Via Santa Maria di Castello, 14 - 15100 Alessandria  
tel. 0131/288093 – fax 0131/228588  
Via Roero, 49 Asti tel 0141 010013  
P. Iva : 01970760060  
[Cooperativa.aloha@libero.it](mailto:Cooperativa.aloha@libero.it)  
Amministratore unico: Federica Roncati

La Cooperativa Sociale Aloha si è costituita il 25/07/2002 , per volontà di alcuni mediatori interculturali con l'obbiettivo di poter diventare un giorno un punto di riferimento per i loro connazionali e non, e offrire un servizio sempre migliore attraverso la formazione continua e lo spirito di cooperazione che li unisce e li differenzia dalle altre realtà.

### **Perché Aloha?**

Nel linguaggio Hawaiiiano, aloha vuol dire molto di più di un semplice "ciao" o "arrivederci" o amore".

*Il suo significato più profondo implica "l'allegria (aho) di condividere (alo) energia vitale (ha) nel presente (alo)." , ma riguarda anche una potente forza per risolvere qualsiasi problema e per raggiungere qualsiasi obbiettivo.*

### **La mediazione interculturale.**

Il tema della mediazione culturale e dei 'mediatori' con riferimento ai soggetti artefici della mediazione – ha iniziato ad emergere in Italia all'inizio degli anni '90, occupando poi uno spazio crescente.

Ciò è chiaramente collegato alla parallela e progressiva affermazione e stabilizzazione della presenza straniera e al conseguente utilizzo, da parte degli immigrati, dei servizi assistenziali.

Si ha però talora l'impressione di assistere ad una semplificazione, per non dire banalizzazione, di questo concetto (variamente espresso, nel tempo, con i termini di 'mediazione linguistico-culturale', 'mediazione culturale' e 'mediazione interculturale').

Va preliminarmente sottolineato come, più frequentemente, il termine generico di mediazione culturale viene evocato e utilizzato nell'ambito dei servizi di pubblica utilità, quali uffici, servizi sociali e sanitari.

La sua interpretazione prevalente ha a che fare con la necessità/opportunità di comunicare più efficacemente, in primis a livello linguistico, tra interlocutori che non utilizzano lo stesso idioma.

È però nozione comune che la comunicazione è un processo complesso, che travalica la semplice capacità di comprensione linguistica per abbracciare la dimensione simbolica e quella più ampiamente culturale.

Si intravede, dunque, l'esistenza di diversi livelli di 'traduzione' possibile.

In tal senso il mediatore si configurerebbe come quel ‘terzosoggetto’, che ha il mandato di rendere possibile una relazione di comunicazione sufficientemente efficace o comunque di massimizzarne l’efficacia; per dirla ancora più semplicemente, un ruolo di ‘facilitazione’.

Il nucleo centrale della mediazione è la relazione con l’immigrato; mediare, nel senso più ampio del termine, significa dunque avvicinare, facilitare il contatto, favorire l’interazione e lo scambio, promuovendo opportunità equivalenti nel rispetto delle diversità.

La relazione con l’immigrato non sempre si sviluppa nel quotidiano in modo spontaneo e naturale; pur essendo perseguita e coltivata, manca spesso di reciprocità, e cioè di quell’atteggiamento di ascolto e attenzione; è piuttosto la ricerca di conferma nell’altro del proprio discorso.

Si ricorre quindi alla mediazione, per passare dalla fase di contatto a quella di incontro e di scambio.

Alla luce delle esperienze e delle riflessioni effettuate, resta fermo che la mediazione linguistico-culturale si colloca come terzo – fra utente straniero e operatore italiano – nel triangolo che necessariamente si viene a costruire.

Si tratta quindi di un meccanismo costruito, la cui caratteristica fondamentale è che i due protagonisti principali – operatore e utente – appartengono a mondi culturali e linguistici differenti. Collocarsi come terzo nella comunicazione significa affrontare una serie di problemi tecnici fondamentali. In primo luogo, la questione del tipo di traduzione. Per il mediatore linguistico-culturale tradurre significa produrre un nuovo discorso; ma non è mai una traduzione simultanea, ma mediata successiva al discorso di ognuna delle parti. Nell’economia del tempo di una visita medica o di un colloquio non sempre è facile sostenere questo principio cardine della mediazione. La traduzione pone perciò in evidenza la centralità della relazione di fiducia necessaria fra mediatore e operatore: accordare il tipo di traduzione richiesta dal contesto (visita medica, colloquio psicologico, incontro fra insegnanti e genitori, etc.) risulta perciò di vitale importanza per l’esito della mediazione.

Considerando come il fenomeno immigratorio nel nostro Paese, diversamente da altri Paesi europei, sia stato caratterizzato da un’estrema frammentazione e diversificazione delle comunità rappresentate e quindi dei bagagli linguistici a disposizione, si comprende l’estrema utilità di poter disporre di ‘facilitatori’ della comunicazione che abbiano una buona conoscenza tanto dell’italiano quanto della lingua straniera, sia essa l’arabo, il rumeno, il filippino o il peruviano (mediazione linguistica).

Al contempo, la figura del mediatore culturale viene evocata per intervenire a evitare possibili incomprensioni e malintesi che si ritengono derivare dai differenti sistemi di valori, rappresentazioni, credenze e codici delle diverse culture di appartenenza.

Questa è sicuramente una dimensione più complessa e difficile da esplorare e sistematizzare; tra i tanti esempi possibili, bastipensare: alle notevoli distanze culturali in merito a regimi etabù alimentari che, a volte, possono provocare forme di malessere; ai diversi codici comportamentali relativi alle relazioni tra i due sessi da cui possono derivare forme di frustrazione, malintesi e comportamenti aggressivi; alle interdizioni della sessualità in particolari periodi della vita odell’anno; all’orizzonte religioso/spirituale entro cui collocare forme di malattia psicofisica, di sovente non percepibili consciamente dagli stessi ‘malati’; alle modalità di organizzazione familiare e anche più ampiamente sociale entro cui i singoli sono inseriti, modalità che a volte presentano stridenti contrasti o anche, più semplicemente, un’indifferenza, rispetto al diritto in vigore nel Paese ospitante. Con riferimento all’ambito sanitario, l’insieme dei valori simbolici culturalmente sottesi alla concezione e al vissuto di salute e di malattia è talmente ricco e complesso da essere oggetto di una specifica disciplina, l’antropologia medica o sanitaria.

Tra le diverse nature di mediazione vi è anche quella che si esplica (sia a livello individuale sia istituzionale) in presenza di un conflitto o di una controversia, siano essi di origine familiare o sociale; tuttavia, in diversi casi, all’interno dei gruppi etnici presenti nelle nostre città, esistono già modalità di controllo e mediazione previste dalle rispettive culture di provenienza che, con la dovuta cautela, potrebbero essere prese in considerazione anche a livello istituzionale (personalità religiose, leader di gruppo, etc.).

Insieme alla progressiva consapevolezza delle diverse ‘frontiere’ della relazione con il ‘diverso da sé’ (ben rappresentato dall’immigrato extracomunitario), si è fatta quindi parallelamente strada l’idea di costruire una professionalità specifica che fosse il frutto dell’incontro di diverse discipline e sensibilità.

Si è cioè immaginato di poter arrivare a disporre di un soggetto che avesse acquisito competenze linguistiche, ma anche giuridiche, sociologiche, psicologiche, pedagogiche, a seconda dell'ambito specifico di impiego .

Un altro aspetto critico riguarda la necessità che, chi media sia realmente accettato da parte di chi necessita della mediazione, cioè che gli venga riconosciuta una sufficiente affidabilità, credibilità e competenza rispetto ai problemi da risolvere.

È evidente che, in talune circostanze, come per esempio quella di un paziente straniero ricoverato d'urgenza, vada in primo luogo salvaguardata la salute dell'interessato, obiettivo per cui è talora indispensabile raccogliergli direttamente informazioni mediche.

Qualora ciò sia ostacolato dall'assenza di una lingua comune di riferimento, è quindi necessario che la struttura ospedaliera sia in grado di attivare rapidamente figure di mediazione linguistica.

### **Chi è il mediatore interculturale**

#### **I compiti**

Il ruolo del mediatore è un ruolo ausiliario accanto alle altre figure professionali istituzionalmente e socialmente già consolidate e legittimate (educatori, insegnanti, assistenti sociali, animatori, ecc.).

In genere, viene chiamato ad intervenire sulle prime manifestazioni sintomatiche del conflitto, riducendo il rischio prima che le stesse si trasformino in azioni particolarmente negative e/o addirittura violente.

Quando le circostanze lo permettono agisce preventivamente fungendo da intermediario promuovendo e facilitando la relazione tra soggetti appartenenti a culture diverse; intervenendo prima che i conflitti si manifestino evita che i meccanismi di selezione sociale costituiscano "un discriminante" sulla base esclusiva dell'appartenenza etnica.

Le persone che provengono da società non ancora toccate dai processi di socializzazione e dalla logica occidentale del Mercato sono portatrici di modelli culturali incentrati sulle relazioni. Per contro, l'individualismo che domina la società post-moderna che li accoglie diventa l'elemento critico che condiziona il processo di integrazione della persona immigrata.

Lo choc culturale prodotto da questa evidente dissonanza provoca una specie di chiusura comunicativa con effetti desocializzanti e di solitudine.

Marginalità, esclusione, ghettizzazione prendono il sopravvento tanto da arrivare a un punto di rottura che può generare conflitti.

L'intervento del mediatore tende a contrastare la fase desocializzante al fine di evitare il punto critico di rottura dell'equilibrio sociale.

In questo senso, il mediatore interculturale funge da facilitatore della relazione tra culture diverse e sollecitatore di comportamenti e azioni orientate alla socializzazione e alla risocializzazione.

I meccanismi di sradicamento della cultura di origine, del sistema di relazioni e dei valori condivisi (il processo di desocializzazione) producono un disempowerment, una perdita di potere contrattuale, di saperi, di fiducia, di stima in sé che induce l'immigrato all'adozione di un ruolo subordinato, mortificando l'espressione di bisogni e diritti per diventare oggetto di attenzione e di solidarietà (o di rifiuto) da parte degli altri.

Da qui la necessità di promuovere azioni di rivalutazione di sé, di recupero di capacità, di fiducia e di progettualità.

Il processo di empowerment difficilmente nasce dal soggetto stesso: deve essere sollecitato dall'azione di chi ritiene socialmente utile la sua emancipazione dal bisogno di assistenza e di dipendenza in funzione di una crescita comune.

In generale, i compiti del mediatore culturale sono principalmente i seguenti:

- Ø Assicurare e permettere una corretta comunicazione e una reciproca comprensione tra operatori dei servizi (servizio sociale, personale medico, insegnanti, ecc.) e utenti stranieri;
- Ø Occuparsi dell'accoglienza dell'utente straniero;
- Ø Orientare l'utente straniero e informarlo sugli altri servizi esistenti sul territorio;
- Ø Accompagnare l'utente straniero presso altri servizi del territorio;

- Ø Occuparsi della traduzione di documenti e materiali informativi;
- Ø Collaborare alla redazione di materiale informativo, curandone gli aspetti di specificità culturali delle etnie minoritarie;
- Ø Effettuare un'attività di interpretariato culturale (fornisce consulenza sui presupposti culturali e gli stereotipi delle due culture);
- Ø Chiarire all'utente straniero i ruoli e le competenze relativamente al personale operante nella struttura/servizio;
- Ø Dare suggerimenti al servizio di mediazione per la programmazione delle proprie attività in base alle specifiche esigenze dell'utenza straniera.

In conclusione il mediatore è un operatore che agisce non soltanto sul problema e sui soggetti problematici, ma soprattutto sulla situazione e sui suoi versanti di disagio e di normalità, per recuperare un nuovo equilibrio sociale.

Le caratteristiche del mediatore interculturale

Il mediatore deve possedere le seguenti caratteristiche:

- Ø Il possesso della qualifica professionale di mediatore interculturale rilasciata dalla Regione Piemonte o da altra regione italiana;
- Ø Un vissuto migratorio che permetta di stabilire l'empatia emotiva e culturale necessaria affinché si costituisca la relazione nella comunicazione tra MIC, utente e operatore;
- Ø Attitudine all'ascolto, alla comunicazione e capacità di immedesimazione nel punto di vista altrui;
- Ø Capacità di rendere esplicito ciò che spesso è detto in modo implicito;
- Ø Un livello di istruzione elevato: è necessario possedere almeno un titolo di scuola superiore;
- Ø Una buona conoscenza della realtà italiana nella quale il MIC opera, dei servizi e delle opportunità presenti sul territorio;
- Ø Conoscere gli usi, le abitudini, le specificità di entrambe le culture;
- Ø Conoscere il quadro istituzionale e normativo che regola l'assistenza sanitaria, il sistema scolastico e formativo nonché quello di accesso al mercato del lavoro in Italia;
- Ø Sapere mantenere l'equidistanza tra istituzione e utente senza sovrapporsi/schierarsi;
- Ø Saper gestire situazioni di microconflitto;
- Ø Saper valorizzare e favorire i fattori di integrazione sociale facilitando l'accesso degli immigrati nel mondo del lavoro e nel sistema educativo e di assistenza pubblica e privata;
- Ø Avere la capacità di assegnare ad ogni azione di mediazione un significato che va al di là della risoluzione del singolo intervento/conflitto, ma che si iscrive in un progetto di sviluppo socioculturale sia per il migrante che per la "comunità di accoglienza";
- Ø Possedere un metodo, un modello di intervento incentrato sia sulle proprie competenze professionali e di conseguenza sull'acquisizione di conoscenze e tecniche, che sul riferimento ad una strategia di azioni realizzate in rete con gli altri servizi sul territorio;
- Ø Alte competenze nella propria lingua madre, sia scritta che orale, la lingua italiana a un buon livello oppure almeno una lingua veicolare.

I campi d'azione

Il primo campo d'azione è situato a livello degli individui: le relazioni tendono a valorizzare l'identità degli immigrati al recupero e al rispetto della loro identità. Il mediatore deve rendere visibile una richiesta d'aiuto inespressa, cercando spazi comuni di intesa fra le parti.

Il secondo campo d'azione è a livello delle organizzazioni: il mediatore mobilita le istituzioni del territorio, pubbliche e private, migliorando e valorizzando la capacità di agire in rete, per rendere l'offerta adeguata alla domanda.

L'ultimo campo d'azione riguarda il livello sociale: il territorio può diventare una welfare community, sviluppando un'educazione ai diritti e non solamente al possesso, collaborando ad una nuova politica sociale fondata sull'educazione alla solidarietà.

Il corso di formazione

Una volta selezionati i candidati, essi partecipano al corso di formazione. Quest'ultimo è un processo fondamentale in cui, accanto ai contenuti, occorre lavorare sulle abilità relazionali, sulle competenze trasversali, sugli aspetti delle difficoltà insiti nelle professioni di aiuto.

Le materie trattate nel corso sono: informatica, italiano, tecniche della comunicazione, tecniche di animazione e mediazione e diritto.

Al termine di tale corso, della durata di 600 ore, di cui 200 di stage, i partecipanti otterranno la qualifica di "mediatore interculturale" (MIC).

## **Le attività della Cooperativa**

### **La Centrale Operativa**

La Centrale Operativa è un servizio per la mediazione interculturale, attivato dalla Provincia di Alessandria, erogato dall'01/10/2002 al 30/06/2003, che l'Associazione Tante Tinte (soggetto realizzatore) ha affidato in gestione amministrativa e operativa alla Cooperativa Sociale Aloha.

Il servizio offriva le seguenti possibilità:

- presenza del mediatore interculturale presso i servizi dell'Amministrazione/Organizzazione richiedente (scuole, Asl, Consorzi Socio-Assistenziali, ecc.) con il compito di assistere gli operatori nei colloqui e nel rapporto con l'utenza;
- interventi di mediazione su casi specifici con il compito di assistere l'utente per facilitare la soluzione di problemi complessi o per accompagnarlo presso altri servizi;
- interpretariato telefonico su richiesta dell'Amministrazione/Organizzazione;
- traduzione di documentazione su richiesta (per esempio sono state effettuate traduzioni in lingua araba, albanese, rumena, inglese e de "Il Bambino viaggiatore", richieste dal Servizio di Epidemiologia dell'A.S.L. di Alessandria e raccolte in cd-rom, contenenti una serie di informazioni per i genitori sulla profilassi da seguire prima e dopo i viaggi per salvaguardare la salute dei propri bambini).

E svolgeva le seguenti funzioni:

- di centro di raccolta/smistamento delle richieste di intervento;
- di manutenzione della base dati sui mediatori disponibili;
- di gestione amministrativa delle attività;
- di gestione dei processi di valutazione della qualità,
- di gestione degli interventi di formazione continua;
- di coordinamento del progetto;
- di promozione e diffusione dell'iniziativa.

Nell'ambito del progetto, dunque, è stata realizzata una banca dati contenente i nominativi e le competenze dei mediatori qualificati operanti sul territorio della Provincia di Alessandria.

I mediatori sono stati selezionati dalla base dati in funzione della qualifica professionale e delle specifiche competenze linguistiche necessarie negli interventi.

Per favorire la sperimentazione nel circuito scolastico del servizio di mediazione, un monte ore (650) veniva messo a disposizione delle direzioni scolastiche a titolo non oneroso, ovvero a completo carico del progetto.

Il servizio assicurava, nelle strutture convenzionate a cui accedevano i migranti, la presenza di mediatori linguistico-culturali che rendevano possibile il dialogo nelle diverse lingue. In queste strutture, il servizio prevedeva:

- la presenza programmata;
- la presenza saltuaria su chiamata telefonica;
- l'interpretariato telefonico attraverso un centralino che mette rapidamente in collegamento la struttura richiedente con il mediatore della lingua richiesta.

Il servizio era rivolto:

- alle istituzioni che avevano rapporti con i migranti;

- alle organizzazioni (sindacati, associazioni di categoria, associazioni di volontariato, enti religiose, ecc.);
- ai cittadini stranieri che vi si rivolgevano per tutte le loro esigenze e richieste.

Si accedeva al servizio tramite apposite convenzioni con la Cooperativa, ente gestore del servizio di mediazione interculturale provinciale.

Gli enti pubblici e privati, le associazioni e le imprese interessate potevano rivolgersi alla centrale operativa telefonando a un numero istituito ad-hoc.

Al fine di dare la massima efficacia agli interventi effettuati nell'ambito del progetto, erano stati individuati sei punti fondamentali per lo svolgimento del servizio:

- la selezione dei candidati;
- il corso di formazione;
- il lavoro di Equipe e la supervisione come strumenti tesi a prevenire il burn-out degli operatori;
- l'applicazione di metodi e approcci orientati alla qualità del servizio, con la rilevazione costante del soddisfacimento degli utenti;
- il co-finanziamento degli interventi da parte delle Amministrazioni/Organizzazioni richiedenti il servizio;
- la formazione permanente dei mediatori impiegati.

Per quanto attiene alla qualità del servizio, è stato prodotto un modello (strumenti, moduli, metodologie di misura, ecc.) orientato alla valutazione del grado di soddisfacimento del committente il servizio, il grado di adeguatezza dell'intervento, le modalità di individuazione e selezione delle professionalità specifiche, ecc.

Gli interventi, operati nell'ambito del finanziamento pubblico, sono stati soggetti alla valutazione di qualità, indipendentemente dalla tipologia di operatore, di agenzia di mediazione, di intervento.

E' stato proceduralizzato l'intero iter dell'intervento, secondo le seguenti macroattività:

1. la richiesta: modelli di intervento (spot a commessa, a carnet, fisso mensile, ecc.), le modalità di richiesta e la formalizzazione della richiesta (convenzione, modulo di richiesta spot, ecc.);
2. l'intervento: coerenza tra bisogno e professionalità dell'operatore, efficacia del mediatore, ecc.;
3. la valutazione dell'intervento: raccolta dei dati statistici, misura dell'efficacia, coerenza e necessità del mediatore nello specifico intervento, ecc.;
4. la gestione amministrativa: elaborazione di un modello di convenzione tipo, gestione dei flussi finanziari.

Il progetto vedeva come condizione essenziale per il corretto utilizzo delle risorse, l'applicazione della logica del co-finanziamento, cioè di non coprire i costi complessivi degli interventi, ma di intervenire per quota parte, lasciando alle organizzazioni richiedenti una quota di costi, al fine di evitare un uso indiscriminato delle risorse disponibili.

Pertanto gli interventi dei mediatori, hanno trovato nelle risorse del piano provinciale un co-finanziamento pari all'80% ed è restato quindi a carico dell'operatore una quota pari al 20% del costo.

Tale quota veniva fatturata direttamente dal soggetto gestore alla Amministrazione/Organizzazione che richiedeva il servizio.

Inoltre, al fine di consentire un'ampia sperimentazione sul territorio, ogni Amministrazione/Organizzazione ha usufruito di un massimo di 120 ore di presenza dei mediatori (pari al 5% del monte-ore disponibile).

### **Attività editoriale**

L'attività editoriale è iniziata con la pubblicazione della "Guida ai servizi della città di Asti per gli stranieri". Questa guida, oggi alla sua seconda edizione, è stata commissionata dal Comune di Asti e pubblicata in italiano, arabo, albanese e rumeno. Essa è stata pensata in relazione alle reali esigenze dei cittadini stranieri immigrati in Asti e, in sessanta pagine, comprende le informazioni di interesse generale sui servizi comunali e non, nonché approfondimenti sui servizi di cui l'esperienza ha riscontrato una maggiore richiesta.

Tre anni fa poi è nato Tante Tinte News, il bollettino che informa la cittadinanza sulle iniziative dell'associazione, sulle risorse del Territorio delle province di Alessandria, Asti e Novara e favorisce l'integrazione e l'inserimento socio-lavorativo degli stranieri, in quanto raggiungere le donne immigrate, quando non è possibile fisicamente, attraverso la carta stampata nella loro lingua originale, quindi ovviando alle difficoltà linguistiche, è già di per sé uno strumento di rottura dell'isolamento e l'inizio di un cammino verso l'inserimento sociale ed economico.

Viene spedito ogni due mesi alle residenti immigrate delle Province di Alessandria, Asti e Novara e distribuito nei maggiori punti di aggregazione e ai principali attori delle politiche del lavoro locali. Per l'anno 2004-2005 è stato realizzato con il contributo della Provincia di Alessandria.

Sono state prodotte 16 pubblicazioni contenenti informazioni riguardo a occasioni di inserimento nel mercato del lavoro, buone prassi fruibili dalle donne immigrate, cambiamenti legislativi, cultura generale, ecc., e redatte in 4 lingue quali: Italiano, Albanese, Arabo, Rumeno.

In sede di progettazione si è avuta una concertazione dei temi con i soggetti istituzionali e non del territorio astigiano referenti o significativi per le tematiche trattate. Numerosi enti e rappresentanti di Istituzioni hanno collaborato nella stesura di articoli su vari temi.

Altre pubblicazioni sono state: gli atti del convegno "Capire l'Islam" con allegato il cd-rom contenente i video delle conferenze e in collaborazione con l'OIL un rapporto comparativo sulle politiche di integrazione attuate in alcuni paesi europei, il Piccolo Vademecum per il mondo del lavoro e l'Emigrazione Informata.

Attualmente il servizio si attua in una struttura più grande e meglio in relazione con in v. S. Maria di Castello n° 24,

### **La Ludoteca Tanti Colori**

Nel giugno 2003, partendo dai bisogni di numerose madri frequentanti i corsi di orientamento e le altre attività della Cooperativa e dalla lettura dell'esigenza che le donne di paesi terzi hanno nell'inserimento nel mondo lavorativo italiano con figli in età prescolare, è nato il servizio di ludoteca. Normalmente, le donne italiane hanno nella famiglia un considerevole appoggio nei primi anni di vita del bambino.

Gli asili nido, sia pubblici sia privati, rispondono solo in parte all'esigenza delle mamme lavoratrici: gli asili nido pubblici hanno posti limitati con liste d'attesa lunghissime, mentre gli asili privati hanno costi che normalmente una famiglia extracomunitaria non riesce a sostenere.

A questo si aggiunga che gli asili pubblici eseguono l'inserimento dei bambini in periodi ben precisi e hanno orari che, se pur lunghi, spesso non rispettano le esigenze delle mamme. Le diverse etnie, le abitudini dei paesi d'origine influenzano anche i rapporti che le mamme hanno con le strutture d'accoglienza. Si aggiunga inoltre che i problemi economici sono spesso alla base di un mancato o difficile inserimento della società ospitante, e che la ricerca e il mantenimento del posto di lavoro, già difficile per una cittadina italiana, diventa un problema al massimo livello per persone che, per mancanze culturali di base e/o scarsa conoscenza della lingua, si situano nelle fasce deboli del mercato del lavoro.

Inizialmente si è trovata una struttura in collaborazione con il CISSACA (Consorzio per i Servizi Socio-Assistenziali dell'Alessandrino) che potesse ospitare dai dieci ai quindici bambini da uno a tre anni. Sono state selezionate quattro educatrici con la qualifica regionale, e si è partiti offrendo un servizio di gestione dei figli di signore che hanno frequentato i corsi d'italianizzazione gestiti dall'Associazione Tante Tinte per conto dell'OIM (ORGANIZZAZIONE INTERNAZIONALE PER I MIGRANTI).

In seguito alle numerose richieste, si è passato a offrire un servizio a tutte le donne che, frequentando corsi di formazione, svolgendo tirocini o borse-lavoro, o iniziando un inserimento lavorativo, si trovassero di fronte alla necessità di veder accuditi i propri figli per qualche giorno la settimana o poche ore al giorno. A oggi il servizio ha in carico 15/20 bambini da 1 a 3 anni.

Visto il tipo d'esigenza chiaramente gli inserimenti dei bambini sono gestiti in modo elastico durante tutto l'anno e normalmente il periodo di permanenza nella struttura di solito è di un anno (in genere fino all'inserimento nelle strutture comunali).

Alcuni posti sono riservati per bambini i cui genitori (segnalati dai servizi assistenziali) si trovano in particolari momenti difficili sia economici sia personali; in questi casi, al di là dell'inserimento in percorsi lavorativi o formativi, non sono richieste quote mensili ma la cooperativa si fa carico dell'inserimento nella struttura.

All'interno della struttura operano anche alcune volontarie del Servizio Civile Nazionale e alcune donne in borsa lavoro o stage formativo.

I Servizi Socio-Assistenziali hanno giudicato ottimo il servizio offerto sia per rendere più facile l'impatto con la società italiana di famiglie extracomunitarie sia per permettere una reale emancipazione di donne che, diversamente, sarebbero costrette a vivere esclusivamente nell'ambito ristretto della famiglia.

Il servizio trova il proprio finanziamento nel progetto provinciale d'aiuto alle persone svantaggiate in cerca di prima occupazione. Le quote dei bambini vengono, infatti, pagate con i vouchers provinciali.

## **Sportello e attività di mediazione interculturale**

**Comune di Novara: 01/01/2003 – 31/12/2005**  
**01/01/2006 – 31/12/2007**

**Comune di Arona: 01/01/2005 – 30/04/2007**

**Comune di Oleggio, Castelletto Ticino e Lesa : 01/01/2005 – 30/04/2007**

**Convenzione con Istituto Superiore Cassano – Treocate.**

**Convenzione per servizi di traduzione con CSVA di Alessandria.**

**Provincia di Asti: 31/08/2006 – 31/05/2007**  
**31/08/2007 – 31/05/2008**

Gli sportelli informativi/servizi di mediazione interculturale si inseriscono in un quadro più generale, pluriennale, di realizzazione di azioni di sistema a supporto delle politiche di integrazione sociale della popolazione straniera residente nei suddetti territori.

Tali servizi presentano le seguenti finalità:

1. informare la popolazione immigrata sui servizi che le rispettive Amministrazioni Comunali offrono ai loro cittadini,
2. facilitare l'accesso e il rapporto con gli Uffici Comunali (URP, Anagrafe, Edilizia Privata, Servizi Sociali, Pubblica Istruzione, Politiche dell'Immigrazione, Pari Opportunità, Politiche Giovanili, Rapporti con la Comunità Europea, Ufficio Organizzazione) che, a vario titolo, sono a diretto contatto con il pubblico straniero.

A tal fine, queste azioni si stanno articolando in più tronche:

**Back office:** (50% del tempo lavoro dei mediatori) consiste nell'organizzazione del coordinamento interno di Uffici e Servizi diversi, che operano a vario titolo con il pubblico straniero. In questa fase è compresa la produzione di Supporti e di materiali di interesse comune, in lingue straniere, da sviluppare e testare attraverso un costante monitoraggio e da rendere disponibili al pubblico.

**Front office:** (restante 50% del tempo lavoro dei mediatori) l'attività si articola secondo le seguenti attività:

1. organizzazione di una campagna di informazione sull'avvio delle attività degli Sportelli;
2. orientamento dell'utenza straniera che richiede il servizio degli Sportelli, sei giorni su sette, sostenendo l'accesso di questa ai servizi comunali;
3. realizzazione di lezioni di orientamento e formazione avanzata per 5 operatori comunali che già operano a vario titolo a contatto con l'utenza straniera e che sono coinvolti, ciascuno secondo le proprie competenze, nelle attività degli Sportelli;
4. progettazione, in sede municipale, di un servizio di informazione integrato (ampliamento delle competenze dello Sportello) che, attraverso il coordinamento con altri Enti, Istituzioni e Pubbliche Amministrazioni, garantisce all'immigrato/a una consulenza orientativa di base (linguistica, legislativa, psico-sociale e sanitaria) di sostegno alle scelte individuali e/o familiari.

Il progetto, attualmente in fase di realizzazione, prevede anche la produzione scritta e orale di testi sia in lingua italiana che albanese, araba, rumena, spagnola, francese e inglese, nonché le capacità di proporre suggerimenti per adeguare la strumentazione informatica esistente alle necessità di elaborare testi e documenti in caratteri non latini.

**Luce dell'Est**

Luce dell'Est è un percorso di informazione e formazione per persone straniere impegnate nel settore della collaborazione e dell'assistenza familiare.

Il progetto è stato realizzato nella provincia di Novara in due fasi. La prima si è svolta dal 17 novembre 2004 al 14 febbraio 2005, mentre la seconda è tuttora in corso.

La professione di collaboratrice e assistente familiare, comunemente definita con il termine di badante, è ormai divenuta una delle principali risorse occupazionali per una larga fascia di donne immigrate e, nella fattispecie, in provincia di Novara, questo fenomeno è particolarmente incidente per le persone di nazionalità Ucraina e Moldova.

La domanda di questo tipo di professionalità si fa di giorno in giorno più incalzante di pari passo con la crescita esponenziale dei potenziali utenti e conseguentemente occorre fare in modo che chi si troverà a dover svolgere questo ruolo sia in possesso di una adeguata sensibilità e un'altrettanto valida preparazione.

Nell'ottica di favorire al massimo un incremento delle competenze e dell'apprendimento e anche per venire incontro a coloro che già, attive in queste mansioni, disponevano di poco tempo per frequentare un corso di formazione, si è dato vita a una prima fase di lezioni che avrebbero potuto conferire alle corsiste una serie di elementi di base, validi come credito formativo per l'accesso successivo ai corsi promossi dagli enti di formazione locali (corso per OSS – Operatrice socio-sanitario).

La fase del progetto in corso, infine, prevede la presenza di un centro di auto-mutuo aiuto al quale le lavoratrici in difficoltà (per esempio perché subiscono una situazione di sfruttamento) possono rivolgersi per ricevere indicazioni pratiche come tecniche.

### **Corso: La lingua italiana come veicolo di cultura Contributo della Fondazione Novarese**

Non ci può essere un percorso di crescita culturale senza la conoscenza del principale veicolo di comunicazione, la lingua.

Nonostante un'offerta piuttosto diffusa, da parte di soggetti pubblici e privati, di corsi per stranieri finalizzati all'insegnamento della lingua italiana, gli stessi corsi ad oggi risultano per lo più organizzati in forma "scolastica", con modalità poco flessibili alle necessità dell'utenza.

Alle luce di tali considerazioni, il presente progetto intende realizzare interventi di rinforzo linguistico per cittadini stranieri con background scolastici e culturali elevati mediante l'organizzazione di corsi di lingua italiana strutturati con orari, frequenza e luoghi differenziati secondo le specifiche esigenze dei beneficiari del progetto, con lo scopo di promuovere presso le comunità straniere residenti a Novara la conoscenza della lingua italiana.

In questo contesto l'apprendimento di una nuova lingua significa necessariamente entrare in contatto con una nuova cultura e realtà sociale, e dunque compiere un primo passo concreto per avviare un percorso di cittadinanza attiva che permetta ai soggetti interessati di orientarsi attraverso diritti e i doveri, quindi partecipare alla vita pubblica e all'impegno civile.

Il progetto intende quindi :

individuare un gruppo di cittadini stranieri, o meglio alcuni gruppi per omogeneità linguistica, e proporre loro un percorso informale di approfondimento linguistico- culturale che passi attraverso la scoperta del territorio novarese, delle sue tradizioni, della sua storia.

Lo stimolo per realizzare questo progetto sarà dato da alcune "camminate per la città" che offriranno lo spunto per un approfondimento sia di natura culturale che linguistica.

**Fondazione Cassa di Risparmio di Torino**  
**Corso: Mestieri sociali**

La regolarizzazione di 24 mila colf e badanti nel solo Piemonte, a seguito dell'ultima sanatoria, e i flussi ordinari non bastano ancora per saturare l'ingente bisogno di badanti sul mercato del lavoro italiano. Le politiche sociali e del lavoro in materia sono ancora carenti. Questo è dovuto sia allo scollamento esistente fra la domanda di assistenza familiare e la risposta che le pubbliche istituzioni sono in grado di garantire, sia alla discrepanza fra il dato di fatto (il fenomeno del "badandato") e la disciplina normativa esistente in materia di lavoro prestato dai cittadini extracomunitari, poiché i meccanismi sottostanti alle quote d'ingresso e all'assegnazione del lavoro non rappresentano una risposta flessibile e di facile accesso per le famiglie bisognose di servizi integrativi di assistenza a domicilio. In tale contesto si possono evidenziare alcuni problemi prioritari:

1. In mancanza di titoli(qualifiche) e/o altre garanzie(lettere di presentazione o percorsi svolti in ambito di progetti che diano garanzia sull'affidabilità personale) le famiglie si dimostrano diffidenti ad assumerle e ad affidar loro la cura dei propri famigliari.
2. Anche i problemi linguistici/culturali e socio/sanitari sono tuttora rilevanti. Gli assistiti lamentano spesso la mancanza di comprensione da parte delle badanti e la loro poca preparazione sanitaria in quanto sono carenti i corsi di specializzazione per badanti che mirino ad un arricchimento professionale
3. La ricollocazione lavorativa nel momento in cui l'anziano o la famiglia non hanno più bisogno della loro prestazione professionale è spesso problematica. Essendo scarsa la dinamica dell'incontro tra domanda e offerta nei centri per l'impiego, la badante risulta essere particolarmente esposta alle difficoltà di reperimento di informazioni inerenti le offerte di lavoro, o peggio ancora, obbligata a pratiche di caporalato o acquisto del posto di lavoro. ( A Novara un posto vale 500 euro!!)
4. Vivendo assieme all'assistito 24/24 ore, la prestazione offerta dalle badanti diventa difficilmente controllabile in termini temporali e spesso si assiste a fenomeni di abuso su di esse da parte degli assistiti: le badanti sono costrette a lavorare spesso più di 10 ore al giorno senza quasi mai godere di ferie e riposi settimanali. Esse prendono inoltre uno stipendio che oscilla tra i 600 e gli 800 euro al mese mentre le rette delle RSA sono oltre i 1200 euro.
5. il rischio di burn-out al quale le badanti sono soggette è particolarmente alto; inoltre, non hanno strutture di supporto a cui appoggiarsi e non riescono a costruirsi una vita propria al di fuori delle mura domestiche.

Il progetto qui presentato intende dare alcune risposte, ancorché non esaustive alle problematiche qui riportate.

- Realizzazione Albo Collaboratori della Famiglia (Badanti e Colf)anche in versione On-Line
- Realizzazione Formazione Iniziale e Integrativa con approcci non convenzionali (tempi luoghi e cadenza legata ai bisogni dell'utenza)
- Realizzazione gruppi di auto-mutuo-aiuto

Campagna di comunicazione (reclutamento, diffusione dell'albo, Percorsi di Formazione)