

Enrico Allasino, Lucia Andolina, Marco Sisti, Roberta Valetti

PROMUOVERE LA MEDIAZIONE CULTURALE IN PIEMONTE

**La valutazione di una politica regionale per diffondere
la mediazione culturale nelle amministrazioni
pubbliche Piemontesi**

197/2006

Nel breve volgere di un anno sono scomparsi:

Sued Benkhdim

Jorge Morel

Jean Marie Tshotsha

amici, collaboratori dell'IRES e mediatori culturali. Il loro ricordo ci sostenga nel proseguire l'opera pionieristica da essi iniziata per la convivenza e la comprensione reciproca tra le persone di diversa origine.

Il rapporto di ricerca è stato redatto da Lucia Andolina e Marco Sisti (Progetto Valutazione) sotto la supervisione di Enrico Allasino, che ha scritto l'introduzione. L'appendice 1 è stata curata da Roberta Valetti.

L'IREs PIEMONTE è un istituto di ricerca che svolge la sua attività d'indagine in campo socioeconomico e territoriale, fornendo un supporto all'azione di programmazione della Regione Piemonte e delle altre istituzioni ed enti locali piemontesi.

Costituito nel 1958 su iniziativa della Provincia e del Comune di Torino con la partecipazione di altri enti pubblici e privati, l'IREs ha visto successivamente l'adesione di tutte le Province piemontesi; dal 1991 l'Istituto è un ente strumentale della Regione Piemonte.

L'IREs è un ente pubblico regionale dotato di autonomia funzionale disciplinato dalla legge regionale n. 43 del 3 settembre 1991.

Costituiscono oggetto dell'attività dell'Istituto:

- la relazione annuale sull'andamento socio-economico e territoriale della regione;
- l'osservazione, la documentazione e l'analisi delle principali grandezze socio-economiche e territoriali del Piemonte;
- rassegne congiunturali sull'economia regionale;
- ricerche e analisi per il piano regionale di sviluppo;
- ricerche di settore per conto della Regione Piemonte e di altri enti e inoltre la collaborazione con la Giunta Regionale alla stesura del Documento di programmazione economico finanziaria (art. 5 l.r. n. 7/2001).

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Angelo Pichierri, *Presidente*

Brunello Mantelli, *Vicepresidente*

Paolo Accusani di Ritorto e Portanova, Antonio Buzzigoli, Maria Luisa Gioria, Carmelo Inì,
Roberto Ravello, Maurizio Ravidà, Giovanni Salerno

COMITATO SCIENTIFICO

Giuseppe Berta, Giorgio Brosio, Cesare Emanuel, Adriana Luciano,
Mario Montinaro, Nicola Negri, Giovanni Ossola

COLLEGIO DEI REVISORI

Emanuele Davide Ruffino, *Presidente*

Fabrizio Allasia e Massimo Melone, *Membri effettivi*

Liliana Maciariello e Mario Marino, *Membri supplenti*

DIRETTORE

Marcello La Rosa

STAFF

Luciano Abburrà, Stefano Aimone, Enrico Allasino, Loredana Annaloro, Maria Teresa Avato,
Marco Bagliani, Giorgio Bertolla, Antonino Bova, Dario Paolo Buran, Laura Carovigno,
Renato Cogno, Luciana Conforti, Alberto Crescimanno, Alessandro Cunsolo, Elena Donati,
Carlo Alberto Dondona, Fiorenzo Ferlino, Vittorio Ferrero, Filomena Gallo, Tommaso Garosci,
Maria Inglese, Simone Landini, Renato Lanzetti, Antonio Larotonda, Eugenia Madonia,
Maurizio Maggi, Maria Cristina Migliore, Giuseppe Mosso, Carla Nanni, Daniela Nepote,
Sylvie Occelli, Santino Piazza, Stefano Piperno, Sonia Pizzuto, Elena Poggio, Lucrezia Scalzotto,
Filomena Tallarico, Luigi Varbella, Giuseppe Virelli

©2006 IRES – Istituto di Ricerche Economico-Sociali del Piemonte
via Nizza 18 - 10125 Torino - Tel. 011/6666411 - Fax 011/6696012
www.ires.piemonte.it

Si autorizza la riproduzione, la diffusione e l'utilizzazione del contenuto del volume con la citazione della fonte.



INDICE

INTRODUZIONE	3
1. LE FINALITÀ DELLA VALUTAZIONE E IL METODO DI LAVORO	7
1.1 Che cosa è la mediazione culturale	7
1.2 Come nasce l'idea della valutazione	9
1.3 Le domande di valutazione	11
1.4 I metodi per la raccolta delle informazioni	12
1.5 I contenuti del rapporto	13
2 IL DISEGNO DELLA POLITICA	15
2.1 L'avvio della politica regionale	15
2.2 Perché promuovere la mediazione culturale?	16
2.3 Il "modello logico"	24
3 L'ITER AMMINISTRATIVO PER LA REALIZZAZIONE DEI PROGETTI DI MEDIAZIONE	29
3.1 Gli eventi e i tempi della politica regionale	29
3.2 Un consuntivo sull'uso delle risorse finanziarie	31
3.3 Le procedure adottate dalle singole amministrazioni provinciali	32
3.4 Riflessioni sui diversi percorsi amministrativi adottati	36
4 LE ESPERIENZE DI MEDIAZIONE CULTURALE	37
4.1 Gli interventi finanziati	37
4.2 Le criticità emerse nella realizzazione degli interventi di mediazione	42
4.3 Alcune sintetiche riflessioni sulle esperienze di mediazione	57
5 LA FORMAZIONE PER GLI OPERATORI PUBBLICI	59
5.1 Le procedure di finanziamento	59
5.2 I corsi di formazione finanziati	62
5.3 L'organizzazione e i contenuti dei corsi di formazione	68
5.4 Considerazioni finali e la costruzione di un percorso alternativo	73
6 CONCLUSIONI	79
6.1 Una politica coraggiosa con qualche successo e qualche problema	79
6.2 Investire in costruzione di reti ed <i>empowerment</i>	80
6.3 La mediazione culturale negli atti di programmazione provinciale	81
APPENDICE 1 LE AGENZIE DI MEDIAZIONE CULTURALE IN PIEMONTE	85
APPENDICE 2 IL PROFILO PROFESSIONALE DEL MEDIATORE INTERCULTURALE DELLA REGIONE PIEMONTE	135





INTRODUZIONE

La mediazione culturale si è affermata da alcuni anni come un'attività fondamentale nel processo di accoglienza e di inserimento degli immigrati stranieri in Italia¹ e la sua pratica si è diffusa sul territorio e nei servizi, anche se in modo non uniforme².

Nata dall'incontro tra la riflessione sull'interculturalità e la pratica della mediazione, la mediazione culturale ha dato luogo a una letteratura sempre più ricca sui propri fondamenti teorici e metodologici, nonché sugli aspetti tecnici della pratica e sulla formazione dei mediatori³. Alcuni studi riguardano in particolare la esperienza piemontese⁴.

Invece sono meno studiate le procedure amministrative e le modalità organizzative che hanno consentito – talora, invece, ostacolato – la reale diffusione e presenza dei mediatori culturali negli enti e nei servizi pubblici o a fornitura pubblica. La presente ricerca affronta questo aspetto. Naturalmente la mediazione culturale non è limitata alla sfera pubblica, essendo ben presente anche nelle associazioni, nel volontariato e nelle reti informali. Tuttavia, in Italia sembra evidente che la strada scelta consiste bensì nell'affidare al privato, di mercato o senza fini di lucro, la realizzazione degli interventi, ma come servizi forniti e finanziati dalle amministrazioni pubbliche. In questo rapporto non ci proponiamo di analizzare il senso della mediazione o di presentarne le tecniche, né di valutarne i risultati, l'effetto sui destinatari e sulla società, ma di studiare uno specifico caso in cui un insieme di enti territoriali hanno cercato di diffondere la conoscenza e l'utilizzo della mediazione culturale al loro interno. Riteniamo che questo caso specifico possa suggerire ipotesi e riflessioni di più ampia portata sul modo in cui la mediazione può tradursi in una pratica efficace, accettata e diffusa.

Abbiamo infatti ragione di ritenere che questo snodo sia fondamentale. Le difficoltà che la mediazione incontra nella sua pratica non sembrano derivare tanto da insufficienze nella impostazione teorica e metodologica o nella tecnica di attuazione, o nei risultati pratici che consegue, ma soprattutto dalle condizioni organizzative e amministrative con cui essa si realizza. La mediazione culturale è un'innovazione indubbia e potenzialmente di impatto rilevante: le persone di origine immigrata non sono chiamate ad adattarsi passivamente alla società e alla

¹ La mediazione culturale (o interculturale) non riguarda solo le relazioni con gli immigrati stranieri, ma in questa sede ci limiteremo a considerare questo versante, per altro molto rilevante.

² CISP (Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli), UNIMED (Unione delle università del mediterraneo), 2003, *Indagine sulla mediazione culturale in Italia. La ricerca e le normative regionali*, http://www.cisp-ngo.org/testi/mediazione_culturale/manuale.pdf.

³ Castiglioni, Marta, *La mediazione linguistico-culturale. Principi, strategie, esperienze*, Milano, Angeli, 1997; Demorgon, Jacques, Lipiansky, Marc (sous la direction de), *Guide de l'interculturel en formation*, Paris, Retz, 1999; AaVv "La mediazione socioculturale per avvicinare, ascoltare e comprendere i ragazzi stranieri", numero monografico di *Minori giustizia*, n. 1, 2000; CRINALI, *Professione mediatrice culturale. Un'esperienza di formazione nel settore materno infantile*, Milano, Angeli, 2001; Andolfi, Maurizio (a cura di), *La mediazione culturale. Tra l'estraneo e il familiare*, Milano, Angeli, 2003; Petilli, Stefano et al. (a cura di), *Mediatori interculturali. Un'esperienza formativa*. Roma, Sinnos, 2004; Di Rosa, Roberta, *Mediazione tra culture. Politiche e percorsi di integrazione*, Pisa, Edizioni Plus, 2005; Gentile, Eugenio e Caponio, Tiziana (a cura di), "La mediazione interculturale nei servizi. Il caso della provincia di Bolgna", Osservatorio delle Immigrazioni, n. 1, gennaio 2006 <http://www.provincia.Bologna.it/immigrazione/documenti>.

⁴ Agnello, Giovanna, *La mediazione culturale nei servizi sociali. Il caso di Torino*, tesi di laurea in Pedagogia, Facoltà di scienze della formazione, Università di Torino, A.A. 1998/99; Balsamo, Franca, *Famiglie di migranti: trasformazione dei ruoli e mediazione culturale*, Roma, Carocci, 2003; Belpiede, Anna (a cura di), *Mediazione culturale: esperienze e percorsi formativi*, Torino, Utet, 2002; Cossa, Maurizio et al. (a cura di), *Giustizia: lingua, ruoli e attori. Rapporto di ricerca sulla figura professionale dell'interprete giudiziario svolta nell'ambito del progetto Integra "La Rete"*, Torino, s.d.; Santagati, Mariagrazia, *Mediazione e integrazione. Processi di accoglienza e inserimento dei soggetti migranti*, Milano, Angeli, 2004.



cultura di arrivo, ma a interloquire in modo attivo e reciproco. Le difficoltà tecniche non possono essere sottovalutate, per l'intrinseca difficoltà del compito e per le doti professionali e umane che richiedono. Dal punto di vista organizzativo si aggiunge, inoltre, la complicazione dovuta alla varietà nello spazio e nel tempo delle esigenze (il numero e l'origine degli immigrati variano molto e con rapidità sul territorio). Ma queste difficoltà sono analoghe a quelle di altre politiche sociali e sono sormontabili.

A favore della diffusione della mediazione culturale agiscono diversi fattori. Il suo alto contenuto innovativo catalizza l'attenzione, e l'azione, di "imprenditori dell'innovazione" in diverse posizioni organizzative. Dirigenti, operatori, volontari, oltre ai mediatori stessi, in cerca di spazi nuovi di intervento e desiderosi di affermare nuove legittimità si fanno portatori e promotori della innovazione. Gli operatori a diretto contatto con gli utenti (infermieri, assistenti sociali, insegnanti, ecc.) trovano utile poter contare su personale aggiuntivo per affrontare casi complessi e delicati. D'altra parte anche i dirigenti dei servizi e dell'amministrazione, quando non sono apertamente favorevoli all'innovazione, in genere non hanno neppure particolari ragioni di temere l'inserimento di queste figure semi-professionali che non ne minacciano il potere e i rapporti di autorità⁵. In complesso quindi ci sono condizioni abbastanza favorevoli alla diffusione della mediazione culturale nei servizi: molto maggiori sembrano invece le difficoltà perché essa possa trasformarsi in una funzione istituzionale pienamente legittimata.

Il nodo fondamentale resta, a nostro avviso, quello dell'intrinseca debolezza e marginalità delle politiche a favore degli immigrati. La legittimazione politica e organizzativa di queste iniziative è scarsa e si traduce in una cronica carenza di fondi e di personale, e nella bassa posizione nella scala di priorità.

Compiti delicati e gravosi, richiesta di capacità professionali specifiche, rilevanti aspettative quindi a cui rispondono poche risorse e poca legittimazione: entusiasmo e impegno personale sono, non di rado, la sola misura compensativa.

La via lungo la quale si sta procedendo in Italia, infatti, lega la funzione di mediazione culturale a specifiche figure professionali – i mediatori culturali – incaricati di attuarla in specifiche istituzioni e organizzazioni, dai tribunali agli ospedali agli sportelli informativi degli enti locali. Quasi sempre i mediatori non sono però dipendenti della pubblica amministrazione, ma soci di cooperative o personale reclutato a tempo determinato da agenzie e organizzazioni esterne alle quali viene affidata la realizzazione. Come si è detto, non si tratta di una strada ineludibile o esclusiva, perché restano possibili, di fatto e di diritto, sia la mediazione come competenza diffusa tra operatori e cittadini, sia la sua pratica spontanea e informale.

Seguendo la logica di costruzione di nuove professioni o semi-professionali⁶, si è creato in pochi anni un corpus teorico e tecnico di conoscenze che costruiscono la mediazione come prassi professionale. Sono quindi stati realizzati appositi corsi di formazione professionale che in alcuni casi hanno un riconoscimento ufficiale, da parte delle Regioni o delle Università.

In qualche caso poi – come in Piemonte – il possesso di un titolo riconosciuto di formazione come mediatore⁷ è condizione per poter svolgere attività di mediazione finanziate da fondi regionali.

⁵ IRES, *Atteggiamenti e comportamenti verso gli immigrati in alcuni ambienti istituzionali*, Torino, Rosenberg & Sellier, 1995, cap. IV; Allasino, Enrico, "Le professioni del sociale e l'immigrazione: atteggiamenti e strutturazione del rapporto" in: Annamaria Campanini (a cura di), *Il servizio sociale nella società multi-etnica. Prima accoglienza: problemi e prospettive*, Milano, Unicopli, 2002, pp. 185-198.

⁶ Nella terminologia di Amitai Etzioni, (ed.), 1969, *The Semi-Professions and Their Organisation. Teachers, Nurses, Social Workers*, New York, The Free Press.

⁷ La figura del "Mediatore interculturale" è definita nella Determinazione n. 399 "nuove denominazioni standard" della Direzione regionale formazione professionale-lavoro, Settore standard formativi, del 19 maggio 2000



Manca invece il passaggio successivo nel percorso che, usualmente, porta alla costruzione di una nuova professione, ovvero l'istituzione di albi professionali che riservino in esclusiva agli iscritti la possibilità di svolgere certe attività.

Certamente non si prefigura una professione forte – come quella medica o forense – ma una semi-professione relativamente debole sul piano economico e del prestigio, sul modello degli assistenti sociali e delle figure di operatori socio-assistenziali nate negli ultimi anni.

Proprio in questo filo che si dipana dalla formazione di figure professionali al loro inserimento nelle organizzazioni in cui operano si annidano probabilmente i rischi maggiori per un'efficace realizzazione della mediazione stessa.

La mediazione culturale è stata interpretata come un'attività propria di persone che per la loro esperienze e caratteristiche personali siano in condizioni di comprendere le culture di (almeno) una popolazione minoritaria e al contempo della cultura dominante nel paese in cui operano. Queste capacità non sono però innate, ma devono essere per l'appunto formate e affinate con corsi appositi. Devono essere in qualche misura stranieri in senso sociologico, ma non necessariamente in senso giuridico. Non si esclude che una persona di cultura e origine nazionale possa fare il mediatore con persone di altre culture se, come nel caso degli antropologi, ha acquisito conoscenze e competenze non superficiali su tale cultura. D'altra parte man mano che gli immigrati si stabilizzano e acquisiscono la cittadinanza, diventerebbe sempre più difficile legare la mediazione all'origine straniera. Senza contare il fatto che un rigido legame tra l'origine personale del mediatore e il gruppo con cui può operare espone a una serie di incongruenze e difficoltà pratiche. Il mediatore deve essere della stessa "area culturale" e allora definita in qual modo o basta essere della stessa origine nazionale o occorre invece appartenere anche all'eventuale sottogruppo etnico o linguistico?

La formazione in qualche modo riconducibili alla mediazione è fornita oggi da una moltitudine di enti, soprattutto centri di formazione professionale e Università, con curricoli, durate e contenuti formativi piuttosto diversi. Solo in alcune regioni – tra le quali il Piemonte – esiste una figura professionale riconosciuta dalla Regione, ma esse non esclude che altri corsi di formazione, in particolare universitari, propongano curricoli similari. I tentativi sinora condotti per razionalizzare il sistema non hanno dato risultati definitivi.

A complicare il quadro, si aggiunge il fatto che alcuni immigrati con titoli di mediatore non riconosciuti giungono da altre regioni, mentre cresce la richiesta di specialisti in alcuni settori (ad esempio sanitario o giuridico), per le quali sono realizzati appositi corsi di formazione.

Il problema è che, di fatto, la maggior parte dei mediatori culturali oggi operanti in Piemonte sono stranieri extracomunitari e questo li espone a tutta una serie di limiti e di difficoltà tipici della loro condizione giuridica. In particolare hanno bisogno di un reddito non esiguo e di un contratto di lavoro regolare per poter rinnovare il permesso di soggiorno e non possono essere assunti come dipendenti pubblici.

Di fronte a costoro i pochi stranieri naturalizzati, e soprattutto gli italiani che ottengono titoli universitari in materia, si presentano con una forza contrattuale molto maggiore: non debbono rispettare i requisiti per rinnovare il permesso di soggiorno e soprattutto possono essere assunti come dipendenti di amministrazioni pubbliche, anche se ad altro titolo.

A questa situazione si aggiunge il fatto che da un lato le esigenze a cui deve rispondere la mediazione culturale sono molto variabili nel tempo e nello spazio e che la tendenza attuale per i servizi è a esternalizzare le attività anziché istituire servizi appositi con personale dipendente.

Il rischio è quindi che i mediatori culturali stranieri si trovino confinati in posizioni perennemente marginali e precarie e anzi si vedano scavalcare nelle gerarchie da cittadini italiani che hanno

(modifiche alla D.g.r. n. 184-2323 del 16 ottobre 1995, in attuazione della legge regionale n. 63 del 13 aprile 1995, in specifico art. 24). Si veda l'Appendice 2 *infra*.



seguito la via reale della formazione universitarie e dell'assunzione in pianta organica o almeno in posizioni più tutelate.

L'attuale sistema prevede infatti che la maggior parte delle attività di mediazione siano pagate con compensi limitati al numero di ore di attività erogate. In qualche caso questi incarichi vengono affidati a singoli, ma per lo più, come viene spiegato nel rapporto, la mediazione viene appaltata a cooperative e associazioni.

Si rischia, in questo modo, di introdurre spinte al ribasso dei prezzi e logiche di competizione tra gruppi che vanno talora a discapito della qualità del servizio. Anche se le amministrazioni sono coscienti del rischio e cercano di introdurre clausole compensative, resta il fatto che la remunerazione dell'attività risulta in genere modesta. Oltretutto, con la diffusione territoriale del servizio, anche i costi di trasferimento verso aree rurali e montane non rapidamente raggiungibili gravano sui mediatori. Questa situazione inoltre determina la creazione di bacini di mediazione relativamente chiusi: l'abbondanza di mediatori nella grandi città non compensa la loro carenza o assenza in aree distanti da esse. Il quadro è complicato dalla composizione nazionale degli immigrati e dei mediatori, che non sempre sono proporzionali. Mentre per qualche provenienza ci può essere sovradimensionamento dell'offerta di mediatori, per altre vi è carenza (ad esempio, nel caso dei mediatori cinesi).

Ne deriva un'intrinseca instabilità delle posizioni lavorative, esposte alle incertezze dei fondi stanziati per queste politiche, ai rischi di perdere appalti da parte delle cooperative e infine alla variabilità sul territorio della richiesta. Se un certo numero di mediatori riesce a svolgere questo lavoro da diversi anni con relativa continuità, per molti altri l'incertezza e la precarietà dominano anche nel breve termine.

Le politiche sociali italiane sembrano continuare a basarsi su un'idea dell'immigrazione come evento occasionale, eccezionale e di breve durata e faticano ad affrontare la questione con provvedimenti strutturali, progettati sul medio-lungo periodo e che offrano risorse di base omogenee su tutto il territorio.

Ci sembra infine di dover segnalare un'ultima questione che può pesare sul dibattito sulla mediazione culturale. Nell'attuale situazione del mercato del lavoro per gli stranieri, quella di mediatore è una delle pochissime vie di fatto percorribili per chi aspiri a una mobilità sociale al di fuori del lavoro manuale o dell'autoimpiego nell'artigianato e nel commercio. Anche la relativa debolezza dell'associazionismo degli immigrati e la poca visibilità pubblica di figure di intellettuali o esponenti della cultura di origine immigrata fanno sì che quella di "mediatore culturale" diventi un'etichetta che copre in pratica ogni attività di animazione e intervento sociale e culturale da parte di stranieri. Non vi è nulla di illecito in questo, ma, ci sembra, può causare un sovraccarico di aspettative e di richieste nei confronti di figure che dovrebbero avere compiti più specifici.

Avanguardie e artefici della futura società multiculturale, ma anche lavoratori sociali precari e sottopagati, i mediatori culturali sembrano riassumere alcune contraddizioni della globalizzazione. Essi sono chiamati a gestire interventi sociali con gradi responsabilità e aspettative, ma anche marginali e politicamente avversati o sottovalutati.

La nostra ricerca non pretende di dare risposta alle tante questioni aperte sul futuro della mediazione e dei mediatori culturali, ma vuole almeno contribuire a richiamare l'attenzione sulle condizioni che ne favoriscono o ne ostacolano la diffusione all'interno delle amministrazioni e dei servizi locali, coscienti del fatto che questi sono luoghi cruciali per creare e mantenere un clima di reciproca comprensione e rispetto.



1. LE FINALITÀ DELLA VALUTAZIONE E IL METODO DI LAVORO

Come “funziona” realmente una politica pubblica? Cosa succede quando le intenzioni, i desideri, le opinioni, gli interessi, che sono alla base delle scelte degli attori pubblici, si traducono in azioni ed attività concrete? In che modo “le cose accadono” al di là di quanto è scritto e postulato nei documenti ufficiali che hanno istituito e promosso una certa politica? In che misura le ipotesi che guidano le decisioni dei policy-maker trovano poi riscontro nella realtà? In sostanza, attraverso quali meccanismi (amministrativi, gestionali, organizzativi, procedurali...) una politica pubblica si anima e prende vita? E quali esiti produce?

In questo rapporto di ricerca si tenta di rispondere a queste domande, raccontando per esteso il processo d’attuazione di una politica regionale, avviata nel 2002 e finalizzata a promuovere la mediazione culturale in Piemonte. Come si vedrà, l’implementazione di questa particolare politica ha conseguito, come spesso accade, soltanto una parte dei risultati desiderati e ha prodotto anche qualche conseguenza inattesa e poco gradita. Nel corso dell’indagine si è cercato dunque di comprendere, attraverso la raccolta e l’analisi di testimonianze scritte ed orali di buona parte degli attori coinvolti nell’implementazione della politica, quanto è concretamente accaduto, quali sono state le principali motivazioni di tali accadimenti e, cosa assai più difficile da scoprire, come sarebbe stato possibile far funzionare meglio le cose.

Il fine ultimo di questo lavoro non consiste però nel ricercare comportamenti scorretti o non conformi a qualche regola prestabilita, né, tanto meno, nell’individuare colpe o negligenze nascoste. Questo studio di valutazione è fondamentalmente motivato dalla volontà dell’amministrazione regionale di apprendere qualche lezione utile sui diversi modi di operare dei soggetti attuatori della politica e sui vincoli e gli ostacoli che essi si sono trovati dinanzi nel corso del loro lavoro, così da essere pronta ad intervenire in modo più adeguato ed efficace in futuro.

1.1 Che cosa è la mediazione culturale

Prima di procedere oltre nella trattazione degli argomenti, è opportuno spendere almeno qualche riga per spiegare cosa si intenda comunemente con l’espressione “mediazione culturale”. In realtà si tratta di un concetto non così semplice da definire. Nella sempre più ricca letteratura sull’argomento compaiono infatti teorie diverse su cosa sia l’attività di mediazione culturale e quali dovrebbero essere le caratteristiche più desiderabili del “bravo” mediatore. A ciò si aggiunga che spesso anche le definizioni più accreditate si scontrano con l’osservazione di una realtà ben poco corrispondente; la distanza tra ciò che è e ciò che dovrebbe essere è in molti casi assai profonda ed è raro ritrovare nei fatti quello che viene ipotizzato, o addirittura prescritto, a livello teorico.

In genere per mediazione culturale⁸ si intende un’attività tesa a facilitare la comunicazione e la comprensione reciproca di due o più persone appartenenti a culture, ad etnie e/o a nazionalità differenti. Seguendo questa definizione il mediatore viene sovente descritto come un “costruttore di ponti” tra diverse appartenenze culturali; colui che, in possesso di determinate conoscenze

⁸ In letteratura e in alcuni documenti amministrativi si incontra anche la dizione “interculturale”. Nel testo che segue utilizzeremo per chiarezza e semplicità di linguaggio solo l’espressione “mediazione culturale”.



linguistiche e di competenze specifiche nella costruzione di relazioni interpersonali, è in grado di agevolare il dialogo e il confronto tra soggetti di lingua e costumi diversi.

In molte situazioni egli ha il compito di limitare il rischio che si creino situazioni di ostilità o di scontro tra le parti che si confrontano e che dovrebbero cercare di dialogare. In altre situazioni il suo compito consiste, più in positivo, nel favorire lo scambio di saperi e di informazioni all'interno di una determinata comunità di riferimento, in modo da far comprendere i vantaggi e i benefici di una serena convivenza tra culture diverse e quindi da abbassare le barriere del pregiudizio e dell'incomprensione.

Non solo, e non tanto, dunque un interprete che venga in soccorso di un soggetto, che incontra difficoltà a parlare, per scarse conoscenze della lingua d'origine dell'interlocutore, con la persona immigrata; quanto piuttosto un "agente di trasformazione sociale", che interviene in modo proattivo su diverse dimensioni della comunicazione interpersonale (non limitandosi perciò a quella del linguaggio verbale).

Il primo utilizzo della mediazione culturale avviene (o dovrebbe avvenire) negli uffici delle amministrazioni pubbliche, dove immigrati e funzionari sono di fatto obbligati a confrontarsi e ad individuare modalità e strumenti condivisi di comunicazione. La necessità di avere almeno uno scambio di informazioni su questioni di natura amministrativa (e non solo) impone, in quelle sedi istituzionali, la ricerca di innovative soluzioni comunicative e relazionali.

Sebbene nel nostro paese si parli di mediazione culturale a partire dai primi anni Novanta⁹, e nonostante vi siano già da alcuni anni provvedimenti normativi, a livello nazionale e regionale¹⁰, che menzionano esplicitamente l'attività di mediazione culturale, fino ad oggi non sono poi molti gli enti pubblici che fanno uso, in modo continuativo, di mediatori culturali. Come si vedrà più in dettaglio nel prossimo capitolo, partendo da questa consapevolezza, i promotori della politica regionale hanno tentato di incidere su questo problema, incentivando la sperimentazione di interventi di mediazione presso le singole amministrazioni piemontesi.

Nel perseguire l'obiettivo di dar vita a nuove esperienze di mediazione e di consolidare l'uso di mediatori culturali presso i diversi enti pubblici, la Regione ha dunque erogato contributi per la realizzazione di progetti di mediazione culturale (prima linea d'intervento) e ha finanziato corsi di formazione professionale rivolti ad operatori pubblici su questo tema (seconda linea d'intervento).

⁹ La primogenitura delle pratiche di mediazione viene solitamente attribuita ai paesi del Nord America (Stati Uniti e Canada) negli anni Sessanta. Si veda a questo proposito: *Indagine sulla mediazione culturale in Italia*, M. Viezzoli e F.P. Rizzi (a cura di), CISP-UNIMED – Ministero del Welfare, Roma, 2003. Il rapporto è interamente scaricabile dal sito web: <http://www.cisp-ngo.org>.

¹⁰ A questo proposito si ricorda che nell'ultimo anno sono state approvate due leggi regionali che prevedono espressamente la realizzazione di interventi di mediazione culturale presso le amministrazioni pubbliche e che riconoscono ufficialmente la specifica professionalità del mediatore culturale. Si tratta della Legge Regionale 24 marzo 2004, n. 5 dell'Emilia-Romagna, recante il titolo "Norme per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri immigrati" e della Legge Regionale del Friuli Venezia Giulia, approvata in Consiglio regionale il 17 febbraio 2005 dal titolo "Norme per l'accoglienza e l'integrazione sociale delle cittadine e dei cittadini stranieri immigrati".



1.2 Come nasce l'idea della valutazione

L'Accordo di programma siglato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e dalla Regione Piemonte, che ha dato l'avvio alla politica regionale per la promozione della mediazione culturale, prevede l'obbligo per la Regione di trasmettere entro tre mesi dal termine di scadenza dell'accordo una relazione finale descrittiva di tutti gli aspetti riguardanti l'utilizzo del finanziamento¹¹. La motivazione di tale richiesta risiede perlopiù nel bisogno avvertito dal Ministero di avere una descrizione contabile e finanziaria di quanto è stato realizzato.

Questo studio non nasce per rispondere direttamente a tale esigenza di "rendicontazione finanziaria" o "realizzativa". L'obiettivo della ricerca in questo caso, più che nel rendere conto dell'utilizzo finale del finanziamento, consiste nel tentativo di apprendere nuovi elementi di conoscenza rispetto al processo di attuazione degli interventi di mediazione, alle difficoltà che lo hanno caratterizzato e ai vincoli di contesto che ne hanno determinato l'evoluzione. Destinatari di questa forma di apprendimento dovrebbero essere sia i funzionari dell'amministrazione regionale che ha promosso l'adozione di tali interventi; sia i diversi attori locali (Province e Comuni, Scuole, Aziende Sanitarie, Consorzi di servizi, Associazioni di mediatori,...) coinvolti nella messa in opera dei singoli progetti di mediazione.

Dalla "policy fiction" ai "policy facts"

Da cosa nasce questa esigenza di apprendimento? Spesso accade che i decisori pubblici abbiano a loro disposizione pochissime informazioni utili a descrivere quali siano state in concreto le modalità d'attuazione delle politiche cui hanno dato impulso. Soprattutto nei processi d'implementazione caratterizzati dalla presenza e dall'azione di più attori locali, esiste una distanza notevole tra le finalità che hanno mosso una determinata politica pubblica, magari formulata a livello centrale, e le realizzazioni che questa ha prodotto a livello locale.

In effetti, le politiche pubbliche subiscono nella fase della loro implementazione modificazioni anche profonde rispetto a quelle che erano le originali intenzioni dei suoi promotori. Esse sono la risultante ultima (e spesso non prevedibile) di un complesso insieme di azioni, scelte e comportamenti adottati dai singoli soggetti attuatori. Ricostruire la messa in opera di una politica, e quindi analizzarne il suo processo d'attuazione, significa essenzialmente raccogliere informazioni per capire come le "buone intenzioni" dei decisori si siano trasformate in attività e servizi a favore della collettività e quali punti critici tale percorso di "trasformazione" abbia incontrato.

In questo contesto valutare una politica pubblica significa soprattutto mettere a fuoco e descrivere le fasi e i contenuti che caratterizzano il delicato passaggio che va dalla *policy fiction* ai *policy facts*. La *policy fiction* è il disegno astratto della politica prodotto dai policy-maker, siano essi legislatori, membri degli esecutivi, livelli apicali delle strutture pubbliche. Per diventare *policy facts*, tale disegno astratto deve fare i conti con le volontà, gli interessi e le risorse di tutti quegli attori che dovrebbero incorporare il dettato e gli obiettivi della politica pubblica, così come sono

¹¹ Si tratta dell'art. 11 dell'Accordo che recita: "La Regione Piemonte si impegna a trasmettere al Dipartimento delle politiche sociali e previdenziali del Ministero del lavoro e delle politiche sociali una relazione finale descrittiva di tutti gli aspetti dell'utilizzo del finanziamento. La relazione in questione riguarderà l'intero progetto e, quindi, anche la parte eventualmente non coperta dal finanziamento statale. Inoltre, verrà analizzato il conseguimento degli obiettivi contenuti nel progetto. Tale relazione, comprensiva della rendicontazione, dovrà essere prodotta entro tre mesi dal termine di scadenza dell'accordo."



formulati “dall’alto”, nella loro attività quotidiana (all’interno o all’esterno della pubblica amministrazione).

Una vasta letteratura, soprattutto in lingua inglese, si occupa di studiare, documentare e spiegare le difficoltà che si incontrano sul cammino dell’implementazione delle politiche pubbliche¹². Questa letteratura è conosciuta con diversi nomi: *implementation research* e *process analysis* sono forse i più comuni. Tali studi spesso si concentrano sui dettagli del processo realizzativo di una politica pubblica: le dinamiche e le relazioni esistenti tra le diverse fasi d’attuazione, il contesto organizzativo all’interno del quale la politica viene implementata, le modalità di selezione e di trattamento dei destinatari/clienti dell’intervento pubblico, la conduzione e la gestione da parte dei funzionari delle singole attività operative¹³.

A questo proposito occorre fare una breve precisazione. In termini assai generali si può dire che la valutazione delle politiche pubbliche si muova su (almeno) due distinti binari metodologici: *l’analisi d’impatto* e, appunto, *l’analisi d’implementazione*. Alla base di tale distinzione sta la differenza tra le domande a cui i due differenti approcci metodologici intendono dare risposta. Mentre l’analisi d’impatto (o degli effetti) di una politica pubblica ha lo scopo di far comprendere se, e in che misura, la politica analizzata è riuscita ad ottenere il cambiamento desiderato sul problema collettivo che tenta di affrontare¹⁴; l’analisi d’implementazione, come è stato già evidenziato, studia i meccanismi interni alla politica e cerca di ricostruirne le dinamiche che ne regolano il funzionamento. Se nella prima prospettiva le domande che si pone l’analista riguardano il “quanto” dei cambiamenti osservati è da attribuirsi in senso causale alla politica adottata, nella seconda prospettiva esse si focalizzano sul “come” e il “perché” le cose accadono.

Questo lavoro si inserisce all’interno di questo secondo filone di studi valutativi rivolto all’analisi dei meccanismi attuativi. L’attenzione non è perciò dedicata esclusivamente ai “numeri” che descrivono le attività e i prodotti realizzati dalle amministrazioni che gestiscono la politica (numero di progetti finanziati, numero di ore di mediazione pagate, numero di utenti coinvolti...), quanto piuttosto a tutte quelle informazioni (sia qualitative che quantitative) utili a comprendere il complicato funzionamento dei processi d’implementazione degli interventi di mediazione interculturale realizzati.

L’idea che guida questo lavoro è di ricostruire la politica a partire dal modo in cui essa è stata interpretata e condotta dai funzionari e dagli operatori nella loro attività di tutti i giorni. In questa opera di ricostruzione molte sono le informazioni che possono essere utilmente impiegate: dai dati amministrativi generati nel corso dell’attuazione dei singoli interventi, alle opinioni e alle consapevolezze che gli operatori hanno maturato rispetto ad aspetti salienti del loro lavoro.

¹² Per una sintetica rassegna della letteratura sul tema si veda Brodtkin E.Z., “*Investigating policy’s practical meaning: street level research on welfare policy*”, mimeo, 2000.

¹³ Holcomb P., Nightingale D., “*Conceptual underpinnings of implementation analysis*” in *Policy in action*, Lennon M.C., Corbett T. (a cura di), The Urban Institute Press, Washington, 2003.

¹⁴ “...Cioè che è oggetto di indagine [nell’analisi d’impatto] è la relazione di causa-effetto che si instaura tra l’attuazione della politica e i cambiamenti osservati nei fenomeni su cui la politica intende (o si trova a) incidere” in Martini A., Sisti M., “*I concetti fondamentali per l’analisi d’impatto: politica pubblica, effetto, situazione controfattuale*”, mimeo, Torino, 2004.



1.3 *Le domande di valutazione*

È possibile riassumere le esigenze conoscitive che stanno alla base di questo lavoro in tre differenti ordini di domande.

Il primo ordine di domande è relativo alle modalità di lavoro e alle procedure seguite dalla Regione e dagli enti locali al fine di dare esecuzione alla politica regionale di promozione delle attività di mediazione culturale. Probabilmente ogni amministrazione locale e gli stessi uffici della Regione hanno reinterpretato il “mandato” della politica a loro modo e soprattutto hanno scelto strumenti e pratiche di lavoro originali. Il focus dell’indagine è in questo caso l’iter amministrativo che ha anticipato la concreta realizzazione dei singoli interventi di mediazione.

- Secondo quali criteri la Regione ha distribuito le risorse rese disponibili dall’Accordo di programma? Quali parti della tecnostuttura regionale hanno partecipato all’attuazione della politica e con quali modalità?
- In che modo le Province hanno allocato le risorse ad esse destinate da parte della Regione e a quali organismi e/o associazioni sono state assegnate?
- Quali sono le differenze più evidenti tra le varie procedure d’allocazione adottate? Quali criticità hanno dovuto affrontare le amministrazioni provinciali? Che tipo di strategie hanno adottato? Come hanno risposto gli enti locali ai bandi provinciali?
- Si sono verificati ritardi nell’assegnazione delle risorse? Quali sono state le cause? Quali le conseguenze?

Il secondo ordine di domande concentra l’attenzione sugli aspetti legati all’erogazione dei servizi di mediazione interculturale finanziati dall’Accordo. Uno dei punti di maggiore interesse riguarda infatti la comprensione delle difficoltà incontrate da operatori pubblici e mediatori nell’ideare, progettare e gestire insieme i nuovi progetti di “mediazione culturale”.

- Che tipo di interventi di mediazione sono stati finanziati? I finanziamenti dell’Accordo hanno promosso la nascita di nuovi progetti o sono serviti a proseguire attività preesistenti?
- Quali difficoltà hanno incontrato i mediatori nel loro tentativo di inserirsi nelle amministrazioni? Com’è stata legittimata e supportata l’attività del mediatore all’interno dell’organizzazione?
- Com’è avvenuta l’interazione tra operatori e mediatori culturali? In che misura viene riconosciuta la professionalità del mediatore?
- Come viene stabilito il costo di un progetto di mediazione?
- I finanziamenti hanno dato luogo all’erogazione di servizi continuativi? Le amministrazioni hanno deciso di proseguire l’intervento con risorse autonome? In sostanza, le attività di mediazione mettono radici o tutto termina quando si esauriscono i fondi dell’Accordo?

Il terzo ordine di domande allarga l’orizzonte dell’indagine e si focalizza sui corsi di formazione professionale per gli operatori pubblici, l’altro filone d’intervento finanziato dai fondi dell’Accordo di programma e ugualmente orientato a promuovere l’uso della mediazione culturale negli enti pubblici presenti in Piemonte. I decisori regionali avevano previsto un’interazione sinergica tra le due linee d’intervento (contributi a progetto e corsi di formazione), ipotizzando, almeno all’avvio della politica, che i progetti di mediazione fossero attivati



prioritariamente nelle strutture pubbliche il cui personale fosse inserito in percorsi di formazione ad hoc.

- Come ha funzionato il processo di selezione dei progetti formativi? Quali enti hanno ricevuto i finanziamenti?
- Che tipo di formazione è stata erogata? Quali ne sono stati i principali contenuti didattici?
- Chi ha partecipato ai corsi? I partecipanti ai corsi sono stati poi coinvolti nella progettazione e nella realizzazione di interventi di mediazione culturale?
- Come potrebbe essere migliorato il processo di costruzione e realizzazione dei percorsi formativi alla luce dell'esperienza passata?

Nel paragrafo seguente si descrivono in sintesi le caratteristiche e le modalità d'impiego degli strumenti di raccolta delle informazioni sopraelencate ed utilizzate per cercare una risposta alle domande di valutazione.

1.4 I metodi per la raccolta delle informazioni

Nel corso dell'indagine per individuare e raccogliere le informazioni necessarie a rispondere a queste domande si è fatto ricorso a diverse fonti e sono state impiegate differenti tecniche di rilevazione dei dati.

A. L'ESAME DEL CONTENUTO DEI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

In una fase preliminare è stato effettuato un primo censimento degli attori coinvolti nell'attuazione delle politiche per lo sviluppo della mediazione interculturale, attraverso la lettura dei documenti amministrativi elaborati dalla Regione e dalle singole amministrazioni provinciali. Tale lettura ha inoltre permesso di avere una prima idea su quali sono state le modalità procedurali e i criteri seguiti dalle singole amministrazioni per dare attuazione al mandato regionale e allocare le risorse tra i diversi progetti di mediazione culturale e di formazione.

È stato poi compiuto uno studio a largo raggio sulle principali ricerche condotte da altri istituti italiani sul fenomeno della mediazione culturale, al fine di comprendere quali conoscenze fossero già state accumulate da altri su questo argomento ed evidenziare le carenze informative che ancora caratterizzano questo settore.

B. LE INTERVISTE IN PROFONDITÀ CON I FUNZIONARI PROVINCIALI

In seguito a questa prima analisi dei materiali documentali sono state realizzate delle interviste in profondità con i responsabili dei servizi Politiche Sociali di ciascuna Provincia al fine di comprendere in che modo gli enti hanno agito sulla base delle indicazioni della Regione; quali scelte hanno adottato e quali difficoltà hanno trovato nel disegnare i bandi destinati agli enti locali. Tali interviste hanno permesso di raccogliere le opinioni e i punti di vista dei funzionari sull'intero processo d'attuazione delle politiche.

C. LA SOMMINISTRAZIONE DI QUESTIONARI AGLI UFFICI PROVINCIALI

Per ottenere dai responsabili provinciali informazioni quantitative omogenee relative all'utilizzo dei finanziamenti, alle tipologie di interventi finanziati, nonché al numero di ore di mediazione erogate e al numero di mediatori coinvolti complessivamente per l'attuazione degli interventi, si è proceduto alla preparazione e alla successiva somministrazione di un breve questionario. La



somministrazione del questionario attraverso l'invio per posta elettronica è avvenuta nel periodo di giugno-settembre 2004.

D. STUDIO DI ALCUNI CASI EMBLEMATICI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MEDIAZIONE

Al fine di comprendere specifici problemi legati all'erogazione di servizi di mediazione culturale si è poi approfondito lo studio di alcuni casi emblematici. Sono stati realizzati alcuni incontri-intervista con i responsabili degli enti locali o delle strutture pubbliche che hanno ricevuto il finanziamento, nonché con gli operatori degli che hanno gestito direttamente i servizi sul territorio e con alcuni mediatori culturali. In alcuni casi si è proceduto ad effettuare interviste di gruppo. L'esame della documentazione prodotta ed il racconto delle modalità di erogazione del servizio hanno consentito di conoscere la natura di problemi e difficoltà più generali, legati all'attuazione degli interventi.

E. RICOSTRUZIONE DEL PROCESSO DI FINANZIAMENTO E REALIZZAZIONE DEI CORSI DI FORMAZIONE

Un tassello rilevante di questa politica regionale è costituito dalla formazione degli operatori pubblici. Nel corso dell'indagine si è perciò ricostruito l'intero processo di erogazione dei finanziamenti, di selezione dei progetti di formazione e di realizzazione dei corsi. A questo fine sono stati utilizzati i dati che la Direzione Regionale Formazione Professionale e Lavoro genera a fini di rendicontazione amministrativa. Per avere una conoscenza più approfondita di eventi particolari che hanno caratterizzato la messa in opera dei singoli corsi si è poi fatto ricorso ad informazioni raccolte attraverso interviste dirette con i responsabili della formazione di alcune strutture pubbliche e di alcune agenzie formative. Infine sono stati analizzati i programmi dettagliati di alcuni corsi di formazione.

La ricerca si è quindi avvalsa dell'impiego di una metodologia mista di rilevazione ed analisi delle informazioni, utili a ricostruire l'attuazione della politica. Da un lato si sono impiegate tecniche di osservazione documentaria applicate ad un insieme composito di testi: delibere della Giunta regionale e delle Giunte provinciali; decreti dirigenziali di vari enti; piani di lavoro; bandi provinciali; schede (*application form*) per l'ottenimento di contributi; progetti di formazione; relazioni di rendiconto; materiale informativo scaricato da siti web; database generati per finalità amministrative e gestionali.

Dall'altro si è proceduto ad utilizzare tecniche di osservazione dei comportamenti (individuali o collettivi) degli attori coinvolti nell'attuazione della politica, attraverso sia interviste strutturate (o questionari), sia interviste discorsive o in profondità¹⁵, realizzate presso i diversi enti e i luoghi di lavoro dei funzionari e degli operatori.

1.5 I contenuti del rapporto

Il rapporto ha la seguente struttura. Il prossimo capitolo è interamente dedicato alla definizione del disegno originario della politica regionale. Se ne descrivono sinteticamente i primi passi che

¹⁵ In generale è possibile distinguere tra *intervista strutturata* (o guidata) ed *intervista in profondità* (o discorsiva) sulla base dell'utilizzo, fatto da parte del ricercatore che conduce l'intervista, di una traccia più o meno rigida di domande prefissate. Nella somministrazione di un questionario tale rigidità è ovviamente massima; si fanno soltanto le domande in esso contenute, seguendo strettamente le modalità previste. Nella realizzazione di un'intervista in profondità l'intervistatore, una volta stabiliti i temi da affrontare, li lascia sviluppare piuttosto liberamente dall'intervistato. A questo proposito si veda: M. Cardano, *Tecniche di ricerca qualitativa*, Carocci editore, Roma, 2003.



ne hanno caratterizzato l'avvio; vengono prese in considerazione le motivazioni essenziali che ne hanno guidato la formulazione; se ne ricostruisce la logica, mettendone in evidenza gli assunti e le ipotesi di partenza.

Il terzo capitolo ricostruisce in dettaglio l'iter amministrativo di assegnazione dei contributi dalla Regione alle Province e, da queste ultime, agli enti richiedenti, che hanno provveduto all'attuazione degli interventi. Si analizzano i tempi di svolgimento dell'intera politica e si mettono in evidenza le diverse strategie allocative adottate a livello provinciale.

Il quarto capitolo è dedicato alle esperienze di mediazione culturale condotte nelle singole realtà locali. Dopo una descrizione a livello aggregato degli interventi realizzati, sono descritte le principali criticità emerse nel corso della loro realizzazione. Sono inoltre presentati sinteticamente i risultati di cinque studi di caso, che illustrano le peculiarità di alcuni progetti di mediazione, e delle organizzazioni che li hanno attuati, nelle province di Asti, Alessandria, Biella, Cuneo e Torino. Il capitolo si chiude con alcune riflessioni alle esperienze analizzate.

Il quinto capitolo descrive le modalità d'attuazione del processo di formazione attivato dalla politica, mettendo in particolare evidenza i positivi risultati ottenuti, le difficoltà incontrate dai soggetti attuatori e i momenti d'impasse che hanno caratterizzato l'erogazione dei corsi. Il capitolo si conclude con la proposta di una soluzione alternativa per l'attuazione degli interventi formativi.

Nel sesto capitolo sono sintetizzati i principali esiti conoscitivi dell'indagine e le indicazioni di policy che da questi scaturiscono. Viene inoltre presentata una veloce rassegna dei principali atti di programmazione provinciale in tema di immigrazione extracomunitaria per comprendere quali sono le principali decisioni strategiche, adottate nel 2005 dalle Province piemontesi, sul versante della mediazione culturale.



2 IL DISEGNO DELLA POLITICA

In questo capitolo viene illustrato il disegno della politica regionale per la promozione della mediazione culturale in Piemonte. Nella prima parte vengono descritti i presupposti iniziali e la fase d'avvio della politica. La seconda parte approfondisce alcune delle principali motivazioni che sottostanno alle scelte della Regione Piemonte e che hanno caratterizzato la programmazione degli interventi e l'allocazione dei fondi, resi disponibili dall'Accordo di programma tra la stessa Regione e il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Nella terza parte si ricostruisce in modo sintetico la logica della politica, mettendone in luce gli elementi più rilevanti.

2.1 *L'avvio della politica regionale*

La politica per la promozione della mediazione culturale in Piemonte, oggetto di questa analisi, nasce con l'Accordo di programma siglato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Con tale accordo, ratificato nel maggio del 2002¹⁶, si dà inizio alla realizzazione di un "progetto sperimentale di integrazione sociale degli stranieri extracomunitari residenti nel territorio regionale". Tale progetto è finanziato, per una cifra pari a circa 1.270.000 euro, con somme provenienti dall'INPS e derivanti da un vecchio contributo ormai soppresso¹⁷.

Il progetto concordato tra Ministero e Regione prevede l'attuazione di quattro linee d'intervento:

1. l'erogazione di finanziamenti diretti ad enti pubblici e finalizzati ad incentivare l'impiego di mediatori interculturali nei servizi al pubblico;
2. la formazione su temi legati alla mediazione culturale, e più in generale all'integrazione sociale, di operatori pubblici che svolgono attività a diretto contatto con il pubblico o che gestiscono interventi connessi all'immigrazione;
3. la realizzazione di strumenti di informazione per cittadini stranieri e per operatori del settore;
4. l'attivazione di progetti a favore di immigrati residenti presso alcuni istituti di pena piemontesi.

Su ciascuna delle prime due linee d'intervento viene allocata una somma pari a 500.000 euro, mentre la restante quota di circa 270.000 euro è destinata sia a finanziare la produzione di strumenti informativi rivolti a cittadini stranieri immigrati e agli operatori del settore¹⁸, per una quota pari a circa 100.000 euro; sia a realizzare altri progetti a favore di immigrati, come i progetti rivolti a stranieri detenuti presso gli Istituti penitenziari di Alba, Ivrea, Saluzzo e Torino¹⁹.

Le prime due linee d'intervento, oltre ad assorbire complessivamente quasi l'80% dell'intero ammontare stanziato dall'Accordo, rappresentano anche i principali strumenti di cui la Regione si

¹⁶ L'Accordo di programma è stato ratificato con Deliberazione della Giunta Regionale del 7 maggio 2002, n. 69-5978.

¹⁷ Fino al gennaio del 2000 tale contributo, a carico del lavoratore extracomunitario e pari allo 0,5% della sua retribuzione, andava a finanziare il *Fondo per il rimpatrio dei lavoratori extracomunitari* – Legge 30 dicembre 1986, n. 943, "Norme in materia di collocamento e di trattamento dei lavoratori extracomunitari immigrati e contro le immigrazioni clandestine". Le rimanenze risultanti dalla dismissione di tale fondo sono andate successivamente ad incrementare il *Fondo nazionale per le politiche migratorie*, disciplinato dal Decreto Legislativo n. 286/98, *Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero*.

¹⁸ Si tratta del progetto di redazione e di stampa di una "Guida ai servizi per cittadini stranieri", tradotta in otto lingue oltre la lingua italiana. Tale pubblicazione è stata distribuita sull'intero territorio regionale a partire dall'estate 2004.

¹⁹ Determinazione Dirigenziale 9 settembre 2003, n. 217 – Regione Piemonte.



serve per stimolare la diffusione della mediazione interculturale nelle pubbliche amministrazioni presenti sul territorio regionale. L'idea è di raggiungere questo obiettivo operando su due fronti distinti. Da un lato, si tenta di incentivare direttamente la nascita o il potenziamento di servizi di mediazione culturale nelle differenti realtà locali. Dall'altro, attraverso la realizzazione di corsi di formazione, si intende veicolare verso gli operatori pubblici maggiori conoscenze e nuove sensibilità sui problemi legati alla gestione di utenti immigrati. Obiettivo non secondario dei corsi consiste nel far conoscere i possibili vantaggi e le opportunità derivanti dall'impiego di mediatori culturali all'interno dei servizi aperti al pubblico.

Si tratta, quindi, di interventi che, pur prevedendo l'impiego di due differenti strumenti di policy (finanziamento diretto a specifici progetti e corsi di formazione), convergono essenzialmente verso un medesimo scopo: promuovere l'impiego della mediazione culturale nelle pubbliche amministrazioni piemontesi. L'approccio adottato per raggiungere un tale scopo può essere paragonato alla classica "terapia d'urto". Grazie alla disponibilità una tantum di risorse aggiuntive derivanti dall'Accordo di programma, gli enti coinvolti dalla politica regionale ricevono per un periodo limitato di tempo, complessivamente circa un anno, dosi massicce (relativamente alle consuete disponibilità per questo settore d'intervento) di incentivi finanziari dedicati all'utilizzo di mediatori culturali, nonché di ore di formazione usufruibili da funzionari e operatori interni.

Nelle intenzioni di chi ha promosso la politica, l'azione congiunta di tali interventi, indirizzata verso un target definito di enti pubblici piemontesi, avrebbe consentito l'emersione di un bisogno latente di mediazione culturale e, contemporaneamente, avrebbe favorito la maturazione di una maggiore consapevolezza riguardo le possibili modalità d'impiego dei mediatori.

In questa logica, un particolare ente pubblico (ad esempio una scuola media, un centro provinciale per l'impiego, oppure un reparto ospedaliero), che in precedenza non aveva mai impiegato mediatori culturali per agevolare la fruizione dei suoi servizi ai cittadini immigrati, ha la possibilità, grazie ai corsi di formazione, di insegnare ai suoi dipendenti come relazionarsi con utenti provenienti da paesi diversi. Può far loro conoscere che cosa è la mediazione culturale, a che tipo di problemi essa può dare risposta, e quali particolari vantaggi può recare nel loro specifico ambito lavorativo. Nello stesso tempo, grazie ai finanziamenti ottenuti su uno specifico progetto, ha la possibilità di sperimentare l'uso di mediatori culturali e di verificarne l'utilità direttamente sul campo.

Prima di descrivere le modalità adottate dalla Regione per tradurre questo particolare approccio in attività ed azioni concrete, è opportuno spiegare sinteticamente su quali presupposti e quali bisogni si è fondata questa politica. Dove nasce l'esigenza di promuovere la mediazione culturale in Piemonte? A quale concreto problema si intende dare risposta?

2.2 Perché promuovere la mediazione culturale?

Sebbene le analisi della domanda e dell'offerta di mediazione culturale nelle amministrazioni pubbliche piemontesi non rientrino tra gli obiettivi conoscitivi di questo lavoro, è possibile attingere alle informazioni raccolte durante quest'indagine, e a quelle contenute in ricerche precedenti condotte da altri istituti, per farsi un'idea della realtà su cui questa politica regionale è intervenuta. L'obiettivo di questa ricostruzione è quello di chiarire le motivazioni che stanno alla base di questa politica, ovvero di comprendere perché si è ritenuto necessario ed utile promuovere la mediazione culturale in Piemonte.



UN'OFFERTA DI MEDIAZIONE POCO CONOSCIUTA E FRAMMENTATA SUL TERRITORIO

Occorre innanzitutto constatare come il mondo piemontese della mediazione culturale sia ancora poco conosciuto nella sua interezza. La prima grande difficoltà consiste già nel riuscire a stimare quanti sono i servizi di mediazione culturale attivi in Piemonte. Non esiste infatti alcun censimento delle esperienze condotte in questo settore a livello regionale (ma si veda l'Appendice 1 a questo rapporto) come, del resto, non esiste un vero e proprio censimento a livello nazionale.

Un primo tentativo di rilevare il numero ed i contenuti dei servizi di mediazione presenti in Italia è stato condotto nel 2003 da Cisp (Comitato internazionale per lo sviluppo dei popoli) ed Unimed (Unione delle Università del Mediterraneo) in un'indagine svolta con il contributo del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali²⁰. Al termine della ricerca sono state censite 704 esperienze di mediazione culturale diffuse sull'intero territorio italiano ma, secondo gli stessi ricercatori, il loro numero è molto probabilmente superiore. Le ragioni della presunta sottostima sono spiegate all'interno del rapporto: "Molte esperienze sfuggono alla rilevazione in quanto non esistono centri a livello nazionale e regionale che raccolgano e sistematizzino dati sui servizi di mediazione. Le informazioni disponibili sono spesso scarse e/o frammentarie. Inoltre, in molti casi si tratta di progetti o servizi a termine, per cui al momento della rilevazione possono risultare cessati o prossimi alla chiusura"²¹.

A queste complicazioni deve essere aggiunta la difficoltà concettuale di distinguere che cosa è un'attività di mediazione culturale da cosa invece non lo è. Molti dei progetti o dei servizi, che potrebbero essere ricondotti ad un'attività di mediazione, utilizzano infatti nomi e termini diversi per indicare il loro operato (informazioni agli immigrati, servizi per l'integrazione sociale, educazione linguistica,...) e per questo motivo possono completamente sfuggire all'indagine. Al contrario, servizi che svolgono attività lontane dalla mediazione culturale possono rientrare nel conteggio solo perché utilizzano, magari per qualche motivo casuale, tale denominazione; oppure perché fanno un vago uso del termine "interculturale". Difficile, dunque, assegnare un reale valore, in termini di completezza, ad indagini di censimento che intendono contare le esperienze di mediazione culturale, basandosi esclusivamente su nomi e titoli dati a progetti od uffici.

A causa di tali carenze informative non è stato possibile avere una rappresentazione quantitativa, unitaria ed esaustiva, dei servizi attivi in Piemonte prima che la politica regionale di promozione della mediazione culturale avesse inizio. Nel corso delle interviste si è quindi cercato di raccogliere impressioni e punti di vista di alcuni testimoni privilegiati su quale fosse l'entità dei servizi di mediazione offerti sul territorio prima del 2003 e in che misura essi rispondessero ad un bisogno esistente di mediazione.

Il quadro che ne è emerso descrive una situazione caratterizzata da un'elevata eterogeneità e una forte segmentazione nell'offerta dei servizi. Accanto a realtà amministrative locali già ricche di una certa esperienza nel settore, gli intervistati descrivono situazioni nelle quali la mediazione culturale non solo è poco utilizzata, ma è anche un'attività poco conosciuta dagli operatori dei diversi servizi d'utilità. Lo spontaneismo, e un certo grado di sperimentazione, che hanno caratterizzato in questi anni la nascita e lo sviluppo delle esperienze di mediazione, sembrano aver prodotto in Piemonte, così come d'altra parte accade nel resto d'Italia, un contesto "a macchia di leopardo". Rilevanti differenze nell'erogazione di questo tipo di servizio non esistono soltanto tra

²⁰ Cfr. nota 2.

²¹ Da *Indagine sulla mediazione culturale in Italia*, op. cit., pag. 165.



i diversi territori (ad esempio, tra aree regionali interessate in misura quantitativamente disuguale dal fenomeno immigratorio), ma anche all'interno dello stesso territorio tra le singole amministrazioni locali che vi operano. Ad apparenti somiglianze in termini di bisogno e di opportunità d'accesso a finanziamenti possono corrispondere disuguaglianze, anche molto forti, per quanto riguarda il ricorso ai servizi di mediazione culturale.

Sono perlopiù le organizzazioni del Terzo Settore (associazioni di volontariato, enti non profit e cooperative) a giocare un'importante ruolo di promozione, oltre che di attuazione, dei progetti di mediazione culturale²². Nelle situazioni in cui tali organizzazioni sono più dinamiche, o più radicate sul territorio, è più facile che nascano collaborazioni con enti pubblici, finalizzate a dar vita a questo tipo di progetti. Molto spesso i servizi di mediazione sono infatti forniti in seguito a convenzioni stipulate tra tali organizzazioni e amministrazioni territoriali (province, comuni, scuole, presidi ospedalieri, questure, prefetture,...) che si dimostrano particolarmente sensibili al problema del rapporto con l'utenza immigrata. Tali enti, stimolati dall'iniziativa del privato sociale, decidono di avvalersi dei contributi pubblici disponibili per finanziare l'avvio delle prime attività. In questo scenario, il Fondo nazionale per le politiche migratorie sembra costituire la principale fonte di finanziamento dei progetti di mediazione, che preesistevano alla politica regionale di incentivazione avviata grazie alle risorse rese disponibili dall'Accordo di programma del 2002.

UN BISOGNO "SOMMERSO" DI MEDIAZIONE CULTURALE

Se ricomporre il quadro dei servizi di mediazione culturale offerti prima del 2002 appare molto complicato, ricostruire il "bisogno" di tali servizi, esistente nelle amministrazioni pubbliche piemontesi prima di quella data, risulta quasi impossibile. Non vi è stato infatti alcun tentativo sistematico di analizzare quale fosse la domanda di servizi di mediazione da parte degli enti operanti in Piemonte, prima che l'Accordo di programma venisse stipulato.

In teoria, tale analisi potrebbe essere svolta mettendo insieme gli elenchi di enti ed amministrazioni pubbliche che, negli anni precedenti al 2002, hanno presentato richieste di sovvenzioni per la realizzazione di progetti di mediazione presso una delle diverse fonti di finanziamento (oltre al già citato Fondo nazionale per le politiche migratorie, il Fondo nazionale per l'infanzia e l'adolescenza²³, eventuali risorse comunali aggiuntive, risorse provenienti dalle Fondazioni ex-bancarie o da altre Fondazioni private,...). In pratica, un'analisi di questo tipo, oltre ad incontrare notevoli difficoltà legate alla necessità di recuperare ed aggregare archivi informatici e cartacei tenuti da numerosi enti a differenti livelli di governo, produrrebbe probabilmente una stima errata per difetto del bisogno di mediazione culturale.

Questo, in primo luogo, perché non tutti gli enti che hanno rapporti con utenza immigrata possiedono i mezzi e i requisiti necessari per partecipare ai bandi di finanziamento. Ne consegue che, pur essendo consapevoli della necessità di attivare un servizio di mediazione all'interno della loro organizzazione, non si trovano nella condizione di poter investire tempo e risorse per tentare di ottenere eventuali finanziamenti. In secondo luogo, perché non tutti gli enti conoscono realmente la mediazione culturale e sono pienamente consapevoli dei vantaggi che essa può

²² Secondo l'indagine CISP-Unimed, in Italia circa il 58% degli organismi che operano nel campo della mediazione (sui 178 rispondenti alla relativa domanda del questionario) provengono dal privato sociale (associazioni senza scopo di lucro, cooperative, organizzazioni di volontariato, fondazioni ed enti di formazione). Op. cit., pag. 111.

²³ Si tratta del Fondo istituito dalla Legge 28 agosto 1997, n. 285, "Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza".



portare nella risoluzione di situazioni di tensione o di conflitto. Pur avvertendo quindi l'esistenza di un problema, tali enti non intravedono nelle attività di mediazione una possibile soluzione.

Ciò fa pensare che le amministrazioni che partecipano ai bandi pubblici siano solo una parte, non è possibile dire quanto piccola, di coloro che potrebbero utilmente servirsi di mediatori culturali. Detto in altri termini, la domanda di mediazione espressa attraverso la presentazione delle richieste di finanziamento è inferiore alla domanda potenziale. Se questo è vero, le amministrazioni che attuano interventi di mediazione culturale, o quelle che partecipano ai bandi di finanziamento, rappresentano solo uno spicchio di un più vasto insieme di enti che incontrano difficoltà anche rilevanti nella gestione di un'utenza composta anche di immigrati.

La sensazione che vi sia un bisogno latente o sommerso di questo tipo di servizi è stata più volte registrata nel corso delle interviste sia con i funzionari provinciali, sia con i rappresentanti delle associazioni e degli organismi che si occupano a vario titolo di immigrazione. Buona parte delle persone intervistate ritiene infatti che le risorse finanziarie attualmente disponibili sono di gran lunga inferiori a quelle che sarebbero necessarie a soddisfare la reale domanda di mediazione presente all'interno delle amministrazioni.

L'esistenza di una domanda di mediazione ancora non del tutto espressa in sedi ufficiali è una delle conclusioni alla quale giunge anche il gruppo di ricerca di FIERI (Forum e Istituto Europeo di Ricerche sull'Immigrazione), in un'indagine volta a ricostruire gli interventi in tema di immigrazione in trenta Comuni della Provincia di Torino con più di 10.000 abitanti.

Nel rapporto conclusivo i trenta Comuni al centro della ricerca sono stati divisi in due categorie principali: gli "intervententi", cioè amministrazioni comunali che hanno attivato specifiche politiche direttamente rivolte al fenomeno dell'immigrazione, e i "non intervententi", cioè amministrazioni che al momento delle interviste dichiaravano di non aver predisposto particolari interventi relativi a questo fenomeno. Tra i dieci Comuni "intervententi", solo quattro segnalano la presenza di mediatori culturali che, su iniziativa dell'amministrazione comunale, operano presso scuole, servizi socio-assistenziali e sportelli informativi rivolti ai migranti, ma almeno altri tre enti dichiarano di aver già preso in considerazione la necessità di introdurre questa nuova figura professionale per facilitare l'accesso dei cittadini immigrati ai servizi locali.

A conferma del bisogno latente di mediazione di cui abbiamo parlato, anche tra i venti Comuni "non intervententi" ve ne sono molti che, pur non predisponendo politiche ad hoc, riconoscono come problema prioritario da affrontare "le difficoltà di comunicazione linguistica e di comprensione delle procedure e delle pratiche burocratiche da parte degli immigrati"²⁴. Gli operatori osservano negli immigrati "una certa diffidenza nei confronti dei servizi comunali, che secondo molti degli intervistati viene di solito superata grazie alla presenza di mediatori culturali "informali", ovvero i connazionali che hanno già fatto ricorso a quei servizi, o i figli, talvolta anche minori, che conoscono meglio la lingua italiana e possono aiutare i genitori nella comprensione dei moduli e delle richieste dell'operatore"²⁵. Alcuni degli intervistati sostengono inoltre che una tale situazione di diffidenza è rivelatrice della "necessità di introdurre un approccio interculturale ai servizi, con una formazione specifica che aiuti gli operatori a

²⁴ Da *Progetto 30 Comuni: indagine sugli interventi in tema di immigrazione nei Comuni della Provincia di Torino con più di 10.000 abitanti*, G. Zincone, T. Caponio, A. Lostia (a cura di), Fieri, Torino, 2004. Il rapporto è scaricabile dal sito web: <http://www.fieri.it>.

²⁵ Op. cit., pag. 30 e seguenti.



riconoscere, e a tenere, nel dovuto conto le specificità culturali e sociali degli immigrati”. Parte degli interpellati individuano perciò, in modo più o meno esplicito, l’utilità dell’introduzione di figure di mediatori interculturali e, allo stesso tempo, percepiscono come elemento importante per la prevenzione e la risoluzione di possibili situazioni critiche la formazione degli operatori dei servizi.

Naturalmente tale bisogno emerge in modo più pressante e allo stesso tempo più consapevole, laddove è in crescita il fenomeno immigratorio. “L’importanza di attrezzare i servizi con nuovi strumenti professionali in grado di rispondere alla domanda, di cui gli stranieri sono portatori, sembra diffondersi nella consapevolezza dei Comuni man mano che la popolazione migrante cresce numericamente e si diffonde in diversi centri del territorio regionale che avevano avuto fino a tempi recenti scarsi o nulli contatti con questo fenomeno”.

Un ragionamento analogo può essere condotto per altri tipi di enti territoriali (scuole, questure, ospedali) che, essendo a diretto contatto con un’utenza immigrata in forte crescita, sia nelle quantità che nella varietà dei paesi di provenienza, percepiscono con chiarezza l’insorgere di grosse difficoltà relazionali e avvertono la necessità di avviare interventi innovativi in questo ambito. Anche per queste amministrazioni la maturazione della consapevolezza di trovarsi dinanzi ad un nuovo stato di bisogno va di pari passo con l’evolversi del fenomeno immigratorio.

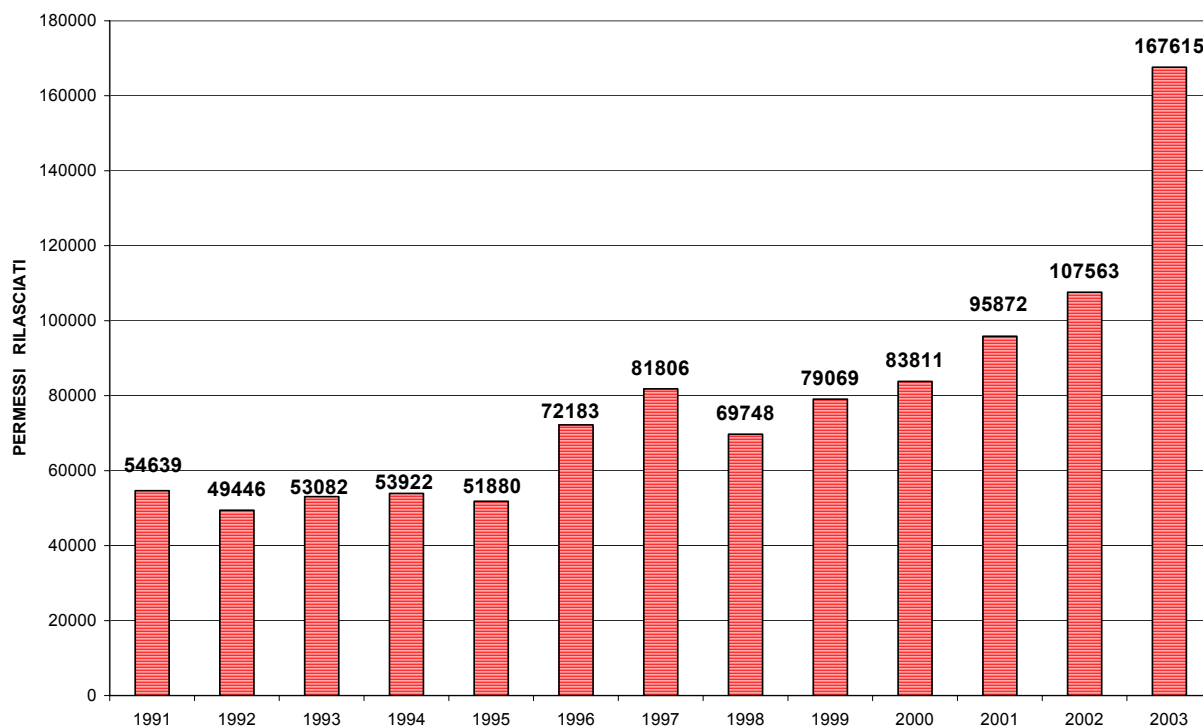
In mancanza di una rigorosa analisi che tenti di ricostruire l’esatta entità della domanda (espressa o potenziale) di servizi di mediazione culturale, è possibile assumere l’aumento dell’immigrazione come una prima approssimazione del crescente, ma indeterminato nella sua entità, bisogno di nuovi strumenti professionali finalizzati alla risoluzione di attriti, contrasti o semplici incomprensioni tra gli operatori e gli utenti.

L’IMMIGRAZIONE: UN FENOMENO IN AUMENTO SULL’INTERO TERRITORIO REGIONALE

In effetti, il fenomeno dell’immigrazione risulta essere in aumento su tutto il territorio regionale. Se si osservano i dati relativi al numero di permessi di soggiorno rilasciati nella Regione Piemonte negli ultimi dodici anni, si registra un forte aumento a partire dal 1996. In circa sei anni il numero di permessi rilasciati è raddoppiato. Secondo i dati forniti dal Ministero dell’Interno, dopo cinque anni di relativa stabilità (1991-1995), in cui sono stati rilasciati tra i 49.000 e i 54.000 permessi di soggiorno all’anno, si è giunti nel 2002 a ben 107.563 permessi di soggiorno rilasciati. Nello stesso anno i permessi di soggiorno rilasciati sono aumentati di circa il 12,2% rispetto a quelli rilasciati nel corso del 2001, quando già si era registrato un aumento cospicuo, pari a circa il 14,3%, rispetto all’anno precedente. Gli ultimi dati giunti dal Ministero, relativi al 2003, mettono in evidenza un aumento particolarmente rilevante del numero dei permessi rilasciati, che raggiungono quota 167.215 (+ 55% rispetto al 2002).



GRAFICO 2.A – PERMESSI DI SOGGIORNO RILASCIATI IN PIEMONTE (PERIODO 1991-2003) AL 31/12 – MINISTERO DELL'INTERNO



Elaborazioni dati: Ministero dell'Interno e Settore Statistico della Regione Piemonte

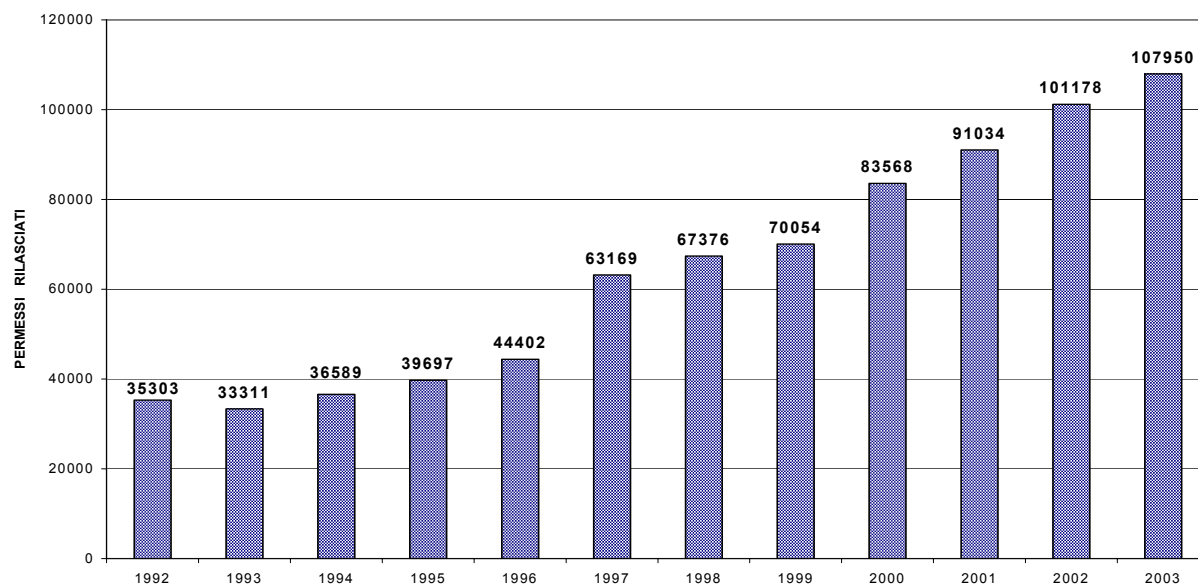
L'archivio statistico dei permessi di soggiorno, tenuto dal Ministero dell'Interno, viene alimentato dalle registrazioni operate dalle singole questure; si tratta della più completa fonte informativa sulla presenza straniera regolare in Italia. Nei dati pubblicati dal Ministro dell'Interno²⁶ e riferiti al 31 dicembre di ciascun anno risultano però compresi anche un certo numero di permessi che, alla data di riferimento, sono scaduti. Per questo motivo l'Istituto Nazionale di Statistica (Istat) corregge il dato ministeriale, individuando i permessi di soggiorno che al primo gennaio di ogni anno risultano in vigore e quelli che, seppur scaduti, vengono successivamente prorogati e pertanto risultano riconducibili a cittadini stranieri regolarmente presenti sul territorio italiano. I dati Istat, pubblicati con uno scarto di circa dieci mesi rispetto a quelli ministeriali, presentano perciò una diversa stima dei cittadini stranieri soggiornanti. I dati corretti dall'Istat (illustrati nel grafico 2b) confermano il forte aumento della presenza di stranieri in Piemonte: secondo tali stime, gli stranieri regolari presenti in Italia al 1 gennaio 2003 erano 107.950 unità contro le 44.402 unità contate al primo gennaio 1996²⁷.

²⁶ Occorre precisare come non tutti gli immigrati soggiornanti in Italia siano conteggiati nel numero dei permessi di soggiorno rilasciati nel corso dell'anno. Tale numero non comprende infatti i minorenni che hanno il permesso di soggiorno con un genitore e i permessi di soggiorno non ancora registrati. La Caritas di Roma nel dossier statistico 2000 propone di aumentare il numero dei permessi di circa il 19% per ottenere una stima più realistica dei soggiornanti. A questo proposito si veda *Immigrati in Piemonte – Una panoramica sulla presenza degli stranieri nel territorio regionale*, E. Allasino, W.P. 143/2000, IRES-Piemonte, Torino, 2000. Il documento è scaricabile dal sito web: <http://www.ires.piemonte.it/contributi.html>.

²⁷ Si veda a questo proposito i dati relativi al Piemonte riportati su



GRAFICO 2.B – PERMESSI DI SOGGIORNO RILASCIATI IN PIEMONTE (PERIODO 1991-2003) AL 01/01 – ISTAT



Fonte: Dati: Istat

Le statistiche disaggregate per singola provincia, fornite dal Ministero dell'Interno e relative al biennio 2001-2002 (tavola 2a), confermano il dato, peraltro abbastanza ovvio e già ampiamente conosciuto²⁸, che il più alto numero di immigrati risiede nella provincia di Torino. Tale provincia conta, infatti, una popolazione immigrata soggiornante pari a circa la metà di quella presente nell'intero territorio regionale²⁹. Nel 2002 circa il 52% della popolazione totale di soggiornanti nella regione è localizzata all'interno dei confini del territorio torinese. La provincia che rilascia la maggior percentuale di permessi di soggiorno, dopo Torino, risulta essere Cuneo, con circa il 12,6%; mentre il Verbanco Cusio Ossola presenta il valore minimo pari al 2,7%.

<http://www.piemonteimmigrazione.it/permessi.html> e la pubblicazione: *La presenza stranieri in Italia: caratteristiche socio-demografiche. I permessi di soggiorno al primo gennaio degli anni 2001, 2002 e 2003*, D. Gabrielli (a cura di), Istat, Roma, 2004.

²⁸ Per un'analisi dettagliata della composizione della popolazione immigrata in Piemonte, si veda *"Principali caratteristiche della popolazione straniera in Piemonte"*, M. Reginato, in *Residenti stranieri in Piemonte – Atlante 1993-2000*, Settore Statistico Regionale (a cura di), Torino, 2002. Il documento è interamente scaricabile dal sito web: <http://www.regione.piemonte.it/stat/stranieri>. Inoltre il tema della presenza degli immigrati stranieri nella regione viene affrontato anche in *Popolazione e società in Piemonte*, W.P. 153/2001, C. Bonifazi, G. Gesano, F. Heins, IRES-Piemonte, Torino, 2001, pp. 59-64. Il documento è scaricabile dal sito web: <http://www.ires.piemonte.it/contributi.html>.

²⁹ Secondo i dati relativi al 2003 la quota di soggiornanti residenti a Torino è pari a circa il 55% di quella presente sul territorio piemontese. Si tratta di un fenomeno diffuso anche in altre regioni: spesso infatti il capoluogo regionale calamita la quota più consistente di stranieri. Oltre che a Torino, sempre nel 2003 si registrano concentrazioni simili a Genova (56%) e Napoli (55%); ancora più consistenti le concentrazioni a Roma (88%) e Perugia (80%). Si veda: *Immigrazione – Dossier Statistico 2004*, Caritas – Migrantes, Roma, 2004. Una sintesi è scaricabile dal sito web: http://www.db.caritas.glauco.it/caritastest/temi/Immigrazione/Dossier_2004/home.htm.



TAVOLA 2.A – PERMESSI DI SOGGIORNO RILASCIATI NELLE DIVERSE PROVINCE PIEMONTESE

Provincia	2001	2002	Differenza %
Alessandria	7.118	8.416	18,2%
Asti	6.150	6.899	12,2%
Biella	4.356	4.740	8,8%
Cuneo	10.335	13.577	31,4%
Novara	8.572	10.070	17,5%
Torino	52.164	56.186	7,7%
Verbano Cusio Ossola	2.776	3.008	8,4%
Vercelli	4.401	4.667	6%
Piemonte	95.872	107.563	12,2%

Fonte: Ministero dell'Interno e Osservatorio regionale sull'immigrazione

Nonostante la sostanziale conferma di una forte concentrazione nell'area torinese, occorre registrare nei primi anni di questo decennio una sempre più ampia distribuzione degli stranieri soggiornanti anche nelle altre province piemontesi. Negli ultimi due anni si registrano, infatti, aumenti rilevanti del numero di permessi di soggiorno sull'intero territorio regionale: gli incrementi più accentuati sono evidenziati con riferimento alla provincia di Cuneo, con circa il 31% in più di stranieri soggiornanti nel 2002 rispetto all'anno precedente, alla provincia di Alessandria, circa il 18,2% in più, e a quella di Novara, circa il 17,5% in più. La provincia di Cuneo registra anche l'aumento più marcato in termini assoluti (+3.242 permessi di soggiorno rispetto al 2001), mentre l'aumento più modesto è registrato nella provincia di Verbania, pari a circa 232 unità. Il territorio regionale sembra essere perciò interessato dall'immigrazione straniera in modo sempre più compatto e non esistono più, come invece accadeva nel passato, aree completamente estranee (o quasi) a questo fenomeno.

Come mostra la tavola 2.b, l'incidenza sulla popolazione residente del numero dei soggiornanti stranieri è in aumento dal 2000 in tutte le province piemontesi in modo pressoché uniforme. Se il numero di permessi di soggiorno viene infatti normalizzato con il dato relativo alla popolazione, le differenze molto marcate registrate nei valori assoluti tra Torino e le altre province vengono in buona misura ridimensionate. Nel 2002 Novara, Vercelli e Asti presentano un'incidenza sulla popolazione residente superiore a quella registrata su Torino e anche Cuneo e Biella si attestano su numeri molto vicini, seppur leggermente inferiori, al dato torinese.

TAVOLA 2.B – INCIDENZA DEI SOGGIORNANTI STRANIERI SULLA POPOLAZIONE – DATI ESPRESSI IN 0/00

Provincia	Incidenza degli immigrati soggiornanti sulla popolazione	
	2000	2002
Alessandria	16,49	20,12
Asti	25,7	32,99
Biella	21,16	25,22
Cuneo	7,27*	24,17
Novara	22,71	29,11
Torino	22	25,87
Verbano Cusio Ossola	16,17	18,84
Vercelli	22,55	26,44
Piemonte	19,54	25,42

*Dato sottostimato di circa il 40% per la provincia di Cuneo

Elaborazioni dati del Settore Statistico della Regione Piemonte e Ministero dell'Interno



TRE MOTIVI PER PROMUOVERE LA MEDIAZIONE

Per rispondere dunque in modo sintetico all'interrogativo posto all'inizio del paragrafo, perché dar corso ad una politica per la promozione della mediazione culturale in Piemonte, possiamo identificare almeno tre solide motivazioni, che appaiono in qualche misura tra loro legate:

- 1) **una forte crescita del fenomeno immigratorio**, osservata in particolare negli ultimi anni, sull'intero territorio regionale, anche in aree con una scarsa tradizione di accoglienza e di incontro con culture provenienti da paesi lontani;
- 2) **un'insufficiente conoscenza della natura e della praticabilità della mediazione culturale** da parte di alcune amministrazioni pubbliche che, nello stesso tempo, iniziano ad avvertire un bisogno, più o meno consapevole, di professionalità e strumenti (anche culturali) nuovi per affrontare i problemi che emergono dal confronto con l'utenza immigrata;
- 3) **una grande disparità e frammentazione nell'impiego della mediazione culturale**, anche tra enti che operano nello stesso settore (sanità, scuola, giustizia, assistenza sociale, servizi per il lavoro...) e, comunque, una difficoltà generalizzata a consolidare e stabilizzare le esperienze in atto.

Accanto a queste tre motivazioni, si colloca la scelta fondamentale, operata dalla Regione Piemonte ormai da alcuni anni, di investire sulla mediazione culturale per favorire l'integrazione sociale dei cittadini stranieri immigrati. La mediazione è stata ufficialmente riconosciuta quale strumento qualificato e necessario per la risoluzione e la prevenzione di difficoltà, tensioni e attriti che possono scaturire dal rapporto "obbligato" tra operatori e funzionari della pubblica amministrazione e utenti immigrati. Il Piemonte, ad esempio, è stata la prima regione italiana a fornire ufficialmente il profilo formativo della figura di mediatore culturale³⁰ e, a partire dal 2000, ha investito in modo determinato e sostanzioso nella formazione di operatori che lavorano in questo particolare ambito professionale³¹.

2.3 Il "modello logico"

In questo paragrafo sono riassunti i tratti salienti della politica regionale per la promozione della mediazione culturale. A questo fine si utilizza anche una rappresentazione grafica³² che aiuta a mettere in evidenza la logica dell'intervento, ovvero a mostrare in modo sintetico le concrete finalità che questa particolare politica pubblica intende conseguire attraverso la realizzazione di azioni specifiche; le caratteristiche del contesto, nel quale la politica è nata; gli assunti e le ipotesi che stanno alla base; i risultati che la Regione si attende dalla sua implementazione.

Questa politica regionale viene disegnata in un momento di forte crescita dell'immigrazione nel territorio regionale. A fronte delle difficoltà che gli enti pubblici incontrano nell'affrontare le nuove sfide relazionali, derivanti dalla gestione di un'utenza immigrata in aumento, e di un'offerta di servizi di mediazione culturale che si presenta segmentata e frammentaria, si decide di investire le risorse una tantum, rese disponibili dall'Accordo di programma, per diffondere l'impiego di mediatori culturali.

³⁰ Vedi *supra* nota 7.

³¹ Si veda a questo proposito *Mediazione culturale – Esperienze e percorsi formativi*, A. Belpiede (a cura di), UTET, Torino, 2002.

³² Nella letteratura specializzata simili rappresentazioni grafiche sono spesso definiti "modelli logici" (*logic model*). Per una veloce rassegna in lingua inglese sui possibili utilizzi di questo strumento e per una prima lista di riferimenti bibliografici sull'argomento, si consiglia la visione del sito web: <http://www.uwex.edu/ces/pdande/index.html>.



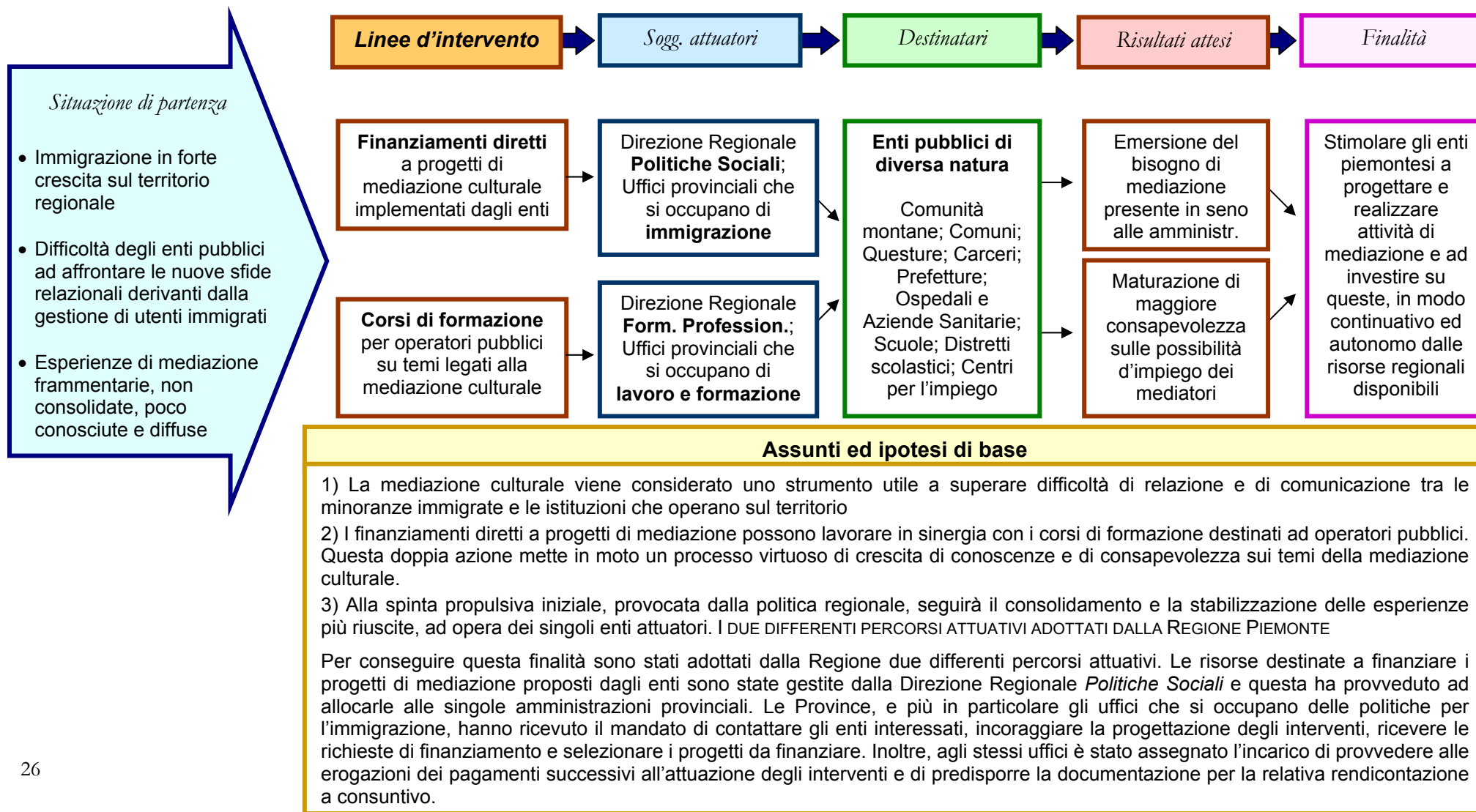
In parte, tali risorse vanno a finanziare i progetti di mediazione elaborati, e successivamente attuati, dalle amministrazioni operanti a livello locale (comunità montane, comuni, questure, prefetture, scuole, unità sanitarie locali); in parte vanno a finanziare la realizzazione di corsi di formazione destinati ad operatori pubblici che svolgono la loro attività lavorativa presso quelle stesse amministrazioni. L'opportunità che, almeno in un primo momento, si intende favorire è che i finanziamenti sui progetti lavorino in sinergia con i corsi di formazione al fine di far emergere il bisogno "latente" di mediazione e di avviare un processo virtuoso di crescita di conoscenze e di consapevolezza sulle possibilità d'impiego dei mediatori all'interno delle amministrazioni³³.

Nella logica dell'intervento, alla spinta propulsiva iniziale, provocata dalla grande disponibilità di risorse spendibili in un periodo molto limitato di tempo (circa un anno), dovrebbe successivamente seguire il consolidamento e la stabilizzazione delle esperienze di mediazione di "successo" ad opera dei singoli enti territoriali. Questa è la scommessa di fondo della politica: oltre ad assicurare il finanziamento corrente dei servizi attivati nel periodo di vigenza dell'Accordo, la Regione intende stimolare gli enti piemontesi a progettare e realizzare attività di mediazione e ad investire su queste, in modo continuativo ed autonomo rispetto alle risorse messe a disposizione dalla stessa amministrazione regionale.

³³ A conferma di tale iniziale volontà della Regione, nella Determina Dirigenziale n. 215/2003 si legge: "I progetti di mediazione saranno attivati prioritariamente nelle strutture pubbliche il cui personale è stato inserito nei corsi di formazione attivati con l'Accordo, attraverso la direttiva "Formazione per lavoratori occupati" anno 2003 (D.G.R. n. 79-7317 del 7.10.2002)".



IL MODELLO LOGICO DELLA POLITICA REGIONALE PER LA PROMOZIONE DELLA MEDIAZIONE CULTURALE





I DUE DIFFERENTI PERCORSI ATTUATIVI ADOTTATI DELLA REGIONE PIEMONTE

Per conseguire questa finalità sono stati adottati dalla Regione due differenti percorsi attuativi. Le risorse destinate a finanziare i progetti di mediazione proposti dagli enti sono state gestite dalla Direzione Regionale Politiche Sociali e questa ha provveduto ad allocarle alle singole amministrazioni provinciali. Le Province, e più in particolare gli uffici che si occupano delle politiche per l'immigrazione, hanno ricevuto il mandato di contattare gli enti interessati, incoraggiare la progettazione degli interventi, ricevere le richieste di finanziamento e selezionare i progetti da finanziare. Inoltre, agli stessi uffici è stato assegnato l'incarico di provvedere alle erogazioni dei pagamenti successivi all'attuazione degli interventi e di predisporre la documentazione per la relativa rendicontazione a consuntivo.

La linea d'attività relativa alla formazione degli operatori pubblici è stata invece assegnata alla Direzione Regionale Formazione Professionale e Lavoro. Le risorse disponibili sono entrate nel flusso dei finanziamenti collegati al Fondo Sociale Europeo; le modalità di gestione di tali finanziamenti ricalcano quindi le procedure seguite per l'allocazione e l'erogazione delle risorse comunitarie. In particolare i fondi derivanti dall'Accordo di programma sono entrati a far parte della Direttiva Formazione Lavoratori Occupati – Anno 2003, Misura D2 – Adeguamento delle competenze della Pubblica Amministrazione. In questo caso la gestione della selezione e dell'assegnazione dei finanziamenti ai singoli progetti formativi è passata attraverso gli uffici competenti in materia di Lavoro e Formazione Professionale delle amministrazioni provinciali.

La scelta compiuta dalla Regione è stata perciò di delegare alle Province la sollecitazione dei progetti da parte degli altri enti locali, passando per due canali distinti: il primo più legato alla rete degli attori locali normalmente coinvolti nell'attuazione delle politiche per l'immigrazione, il secondo basato sulle procedure abituali e sul network ormai consolidato, che caratterizzano il sistema di finanziamento della formazione professionale.

Dietro a questa scelta di delega, vi è la volontà di lasciare agli enti operanti sul territorio piena libertà di costruire e proporre i progetti di erogazione dei servizi di mediazione e di formazione, a partire da un'analisi interna dei loro bisogni e senza eccessivi condizionamenti da parte della Regione. L'intenzione è di dar vita ad un processo d'attuazione della politica basato sulla autonoma capacità d'iniziativa e sulle abilità progettuali delle amministrazioni locali. Date alcune regole di massima, derivate anche dalle condizioni dettate dall'Accordo di programma, l'implementazione degli interventi avrebbe dovuto caratterizzarsi per un certo grado di spontaneità e creatività nelle fasi di ideazione e di conduzione delle iniziative locali.

I prossimi capitoli sono dedicati all'analisi delle modalità d'attuazione della politica, cioè del modo in cui questo disegno "ideale" ha trovato concreta traduzione nello svolgimento di attività amministrative e nella fornitura di servizi reali. L'analisi è finalizzata a mettere in evidenza gli ostacoli, le difficoltà, i vincoli e i nodi che le pubbliche amministrazioni e gli altri soggetti che hanno partecipato alla costruzione della politica (associazioni di mediatori, agenzie di formazione, cooperative,...) si sono trovati dinanzi nel corso della sua implementazione.





3 L'ITER AMMINISTRATIVO PER LA REALIZZAZIONE DEI PROGETTI DI MEDIAZIONE

In questo capitolo si passa ad illustrare, passo dopo passo, l'intero percorso amministrativo che ha caratterizzato il finanziamento dei progetti di mediazione culturale realizzati dai singoli enti piemontesi. Nella prima parte del capitolo sono descritti gli eventi ed i tempi che hanno scandito l'attuazione della politica a livello regionale e, quindi, l'erogazione dei finanziamenti alle diverse amministrazioni provinciali. Si offre nel secondo paragrafo un quadro a consuntivo che illustra l'utilizzo delle risorse da parte delle amministrazioni provinciali e la loro capacità di spesa. Nella terza parte la trattazione si sofferma nella descrizione delle diverse procedure di allocazione delle risorse finanziarie, adottate da parte delle amministrazioni provinciali. Il capitolo si chiude con una veloce analisi delle principali criticità, che sembrano aver caratterizzato l'attuazione di questa politica a livello amministrativo.

3.1 Gli eventi e i tempi della politica regionale

Come è già stato ricordato nel capitolo precedente, la firma dell'Accordo di Programma, siglato tra Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e Regione Piemonte, e ratificato successivamente con Delibera della Giunta Regionale n. 69-5978 del 7 Maggio 2002, costituisce il momento che segna la nascita della politica regionale per la promozione della mediazione culturale in Piemonte. Tale Accordo ha infatti l'esplicito obiettivo di dar vita ad un "progetto sperimentale di integrazione sociale degli stranieri extracomunitari residenti nel territorio regionale" e specifica chiaramente l'intenzione di incentivare l'impiego di mediatori interculturali nelle amministrazioni pubbliche, che svolgono la loro opera all'interno del territorio piemontese. Ruolo di fondamentale importanza, all'interno di tale progetto, viene dunque ad assumere il mediatore quale figura intermediaria tra le culture e in grado di facilitare i percorsi di integrazione.

La scelta di realizzare questo "progetto sperimentale" in concerto con le Province piemontesi costituisce il secondo momento del percorso amministrativo che la Regione segue per attuare le disposizioni contenute nell'Accordo. Nel tempo che intercorre tra la ratifica dell'Accordo di programma e la Determinazione dirigenziale che distribuisce le risorse sul territorio regionale, i responsabili della politica a livello regionale incontrano più volte i funzionari degli uffici provinciali ed annunciano, anche informalmente, della prossima disponibilità di risorse finanziarie da allocare su attività di mediazione culturale. È nell'ambito di questi incontri con le Province che prende forma e viene discusso il disegno d'implementazione della politica, sinteticamente descritto nel capitolo precedente.

Già in questa prima fase però i tempi previsti per dare attuazione della politica iniziano ad allungarsi. L'Accordo, così come specificato all'art. 13, indica nel 30 Aprile 2003 il termine ultimo per la realizzazione dei progetti previsti dalla politica regionale. Tuttavia, un primo ritardo nel passaggio dei fondi dallo Stato alla Regione rende necessaria una prima proroga al 30 Marzo 2004, così come viene anche indicato nella stessa Determinazione Dirigenziale n. 215 del 9 Settembre 2003. Con tale atto ufficiale la Regione stabilisce e rende noti i criteri per la distribuzione alle otto Province piemontesi di un finanziamento complessivo di 500.000 euro per i progetti di mediazione culturale da realizzarsi presso i singoli enti.



TAVOLA 3.A – RIPARTIZIONE DEI FONDI TRA LE PROVINCE PIEMONTESI*

Provincia	Quota fissa	QUOTA VARIABILE			Totale
		In base alla popolazione residente	In base a n. immigrati soggiornanti	In base a n. alunni stranieri	
Alessandria	5.000	23.044	17.813	5.415	51.273
Asti	5.000	11.289	14.763	2.527	33.579
Biella	5.000	10.146	9.535	2.265	26.947
Cuneo	5.000	29.965	28.529	8.799	72.295
Novara	5.000	18.496	13.955	3.587	41.038
Torino	5.000	118.756	86.772	20.391	230.920
VCO	5.000	8.614	4.945	819	19.379
Vercelli	5.000	9.686	7.683	2.193	24.564
Totale	40.000	230.000	184.000	46.000	500.000

* Cifre in euro arrotondate per difetto

La tabella di ripartizione (riportata alla tavola 3.a.), che appare in allegato alla stessa Determinazione n. 215, specifica in dettaglio le modalità di distribuzione dei fondi: le somme assegnate a ciascuna Provincia sono determinate da una quota fissa, pari a 5.000 euro, a cui sono aggiunte quote variabili in ragione (a) della popolazione residente, (b) del numero degli immigrati soggiornanti, (c) del numero di alunni stranieri. La Determinazione stabilisce inoltre che ciascuna amministrazione provinciale debba presentare un proprio piano, contenente gli interventi da attuare ed il relativo impegno finanziario, entro il 20 Dicembre 2003³⁴.

Il terzo ed ultimo momento che caratterizza l'iter amministrativo, seguito dai finanziamenti nel loro passaggio dal livello statale al livello locale (ovvero presso i singoli enti), vede dunque protagoniste le Province, che hanno il mandato di gestire la fase finale di erogazione dei fondi. Ad esse, una volta avuta la certezza dell'entità delle risorse a loro disponibili, spetta l'onere di individuare il "bisogno di mediazione culturale" che proviene dal territorio, nonché di scegliere i canali e le modalità più adeguate per darvi risposta. In questa fase la politica regionale inizia perciò a differenziarsi all'interno di ciascuna realtà provinciale. Ogni Provincia re-interpreta tale mandato in modo originale e, in relazione al particolare contesto nel quale si trova ad operare, segue procedure diverse per giungere all'allocatione dei fondi dell'Accordo.

Come è già stato sottolineato, una delle criticità che segna queste prime fasi della politica è il notevole ritardo accumulato nella prima assegnazione dei finanziamenti delle Province. Sebbene gli uffici provinciali fossero stati già avvertiti della disponibilità dei fondi dell'Accordo per la realizzazione di interventi di mediazione culturale e lo stesso Accordo fosse in vigore già dal maggio 2002, passa infatti circa un anno e mezzo prima che esse siano a conoscenza dell'esatta entità di risorse a loro disposizione e abbiano quindi la certezza di poter contare sui finanziamenti promessi.

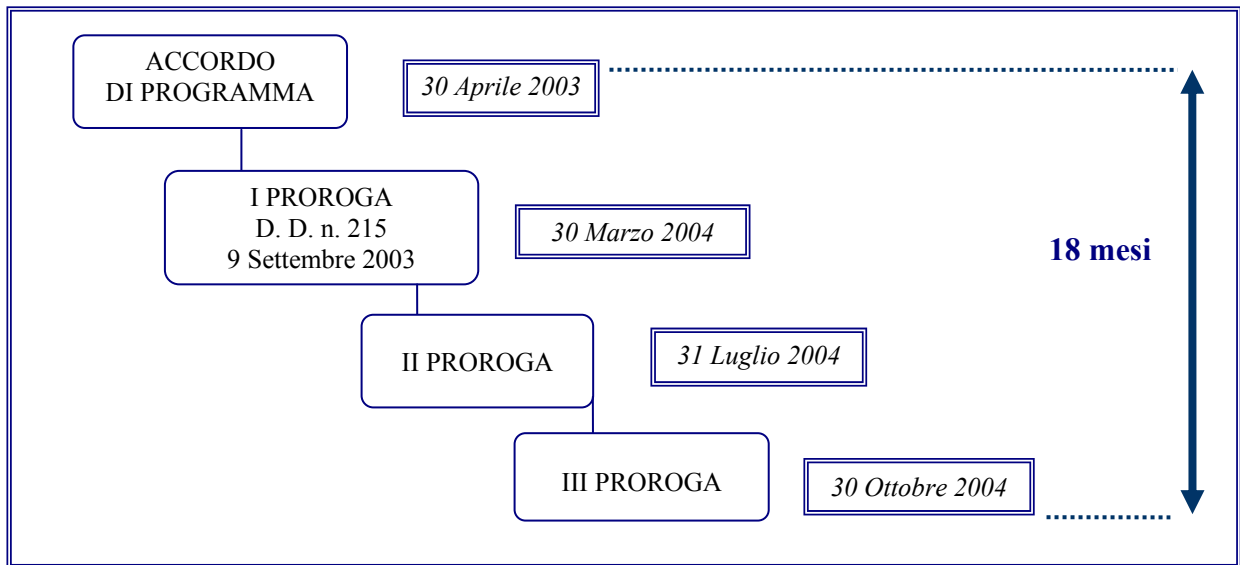
A partire dal momento di assegnazione dei finanziamenti (settembre 2003), le Province hanno quindi a loro disposizione soltanto sei mesi per portare a termine tutte le attività previste dall'Accordo, ovvero: (a) pubblicare i bandi per stimolare gli enti presenti sul territorio a predisporre e successivamente inviare i progetti; (b) decidere l'allocatione ultima delle risorse e quindi scegliere su quali progetti "investire"; (c) comunicare gli esiti dell'eventuale selezione e

³⁴ La D.D. n. 215, pubblicata sul *Bollettino Ufficiale Regione Piemonte* del 20 Novembre 2003, specifica: "le Province dovranno predisporre e trasmettere alla Regione Piemonte entro 30 giorni dall'esecutività della presente determinazione dirigenziale un proprio piano contenente gli interventi da attuare ed il relativo preventivo finanziario".



distribuire le risorse agli enti richiedenti; (d) monitorare la concreta realizzazione dei progetti presso i singoli enti; (e) curare la rendicontazione finanziaria e realizzativa da inviare alla Regione.

GRAFICO 3.B – LE SCADENZE E LE PROROGHE DELL'ITER AMMINISTRATIVO



Si tratta di un tempo molto limitato per consentire la piena realizzazione di tutte le attività previste. Dopo la prima proroga che aveva spostato le scadenze al 30 marzo 2004, si rendono perciò necessarie due ulteriori proroghe: la prima che rimanda i termini ultimi per il completamento delle attività al 31 luglio 2004, quando appare chiaro che i sei mesi a disposizione non consentiranno agli enti di completare i progetti³⁵. La seconda proroga³⁶ sancisce come scadenza finale per l'invio della rendicontazione finanziaria da parte delle Province il 30 ottobre 2004.

Le tre proroghe sono illustrate in successione nel cronogramma riportato all'interno del grafico 3b. Come appare chiaro il termine previsto inizialmente dall'Accordo di programma (30 aprile 2003) slitta pertanto di ben 18 mesi (un anno e mezzo), creando, come si vedrà più diffusamente nel prossimo capitolo, alcuni problemi in ordine alla realizzazione degli interventi.

3.2 Un consuntivo sull'uso delle risorse finanziarie

Nella tavola 3.c è illustrato il quadro di riepilogo dell'impiego, operato da parte di ciascuna amministrazione provinciale, delle risorse finanziarie allocate per la realizzazione dei progetti di mediazione culturale.

³⁵ La lettera con la quale la Regione Piemonte richiede un primo rinvio della scadenza al 31 luglio del 2004 è datata ottobre 2003. Tra le motivazioni di tale richiesta le difficoltà incontrate nell'attuare procedure complesse e differenziate all'interno del territorio regionale, sia per l'assegnazione delle risorse ai progetti di mediazione culturale, sia per la selezione dei corsi di formazione per gli operatori pubblici (si veda a questo proposito il capitolo 5).

³⁶ L'ultima proroga (al 30 ottobre 2004) viene richiesta da una lettera della Regione Piemonte datata maggio 2004.



TAVOLA 3.C. – RIEPILOGO ALLOCAZIONE RISORSE PER PROVINCIA

PROVINCE	1. Risorse assegnate	2. Risorse impegnate	3. Risorse spese	4. Avanzo*	5. Perc. di Avanzo
Alessandria	51.273	51.273	51.273	0	0
Asti	33.579	33.565	33.565	14	0
Biella	26.947	26.947	26.947	0	0
Cuneo	72.295	72.295	72.295	0	0
Novara	41.038	41.038	36.190	4.848	12%
Torino	230.920	228.392	226.322	4.598	2%
Verbania	19.379	19.320	17.834	1.545	8%
Vercelli	24.564	24.564	24.564	0	0
Totale	500.000	497.394	488.990	11.005	2%

Cifre in Euro arrotondate all'unità

*Avanzo finale determinato dalla differenza tra le risorse inizialmente assegnate e le risorse rendicontate, approssimate all'unità.

La tabella mostra in dettaglio:

- nella colonna 1, le risorse assegnate a ciascuna provincia secondo i criteri adottati dalla Regione Piemonte;
- nella colonna 2, le risorse impegnate dalle Province per la realizzazione dei progetti di mediazione culturale, proposti dagli enti pubblici presenti sul territorio;
- nella colonna 3, l'ammontare di risorse che risultano effettivamente spese dagli enti e quindi registrate a consuntivo dalle Province;
- nella colonna 4, l'avanzo di risorse costituito dalla differenza tra le risorse inizialmente assegnate e le risorse effettivamente spese;
- nella colonna 5, la quota percentuale di avanzo rispetto all'ammontare di risorse inizialmente assegnato.

Nonostante i problemi dettati dalla ristrettezza dei tempi a disposizione per selezionare i progetti, allocare le risorse e realizzare gli interventi di mediazione, ben cinque Province su otto sono riuscite ad allocare e spendere il 100% delle risorse loro destinate. Complessivamente risultano spesi circa 488.990 euro dei 500.000 assegnati dalla Regione. La percentuale di avanzo è minima e pari a poco più del 2% dello stanziamento totale (complessivamente circa 11.000 euro). Nel capitolo successivo, dedicato all'analisi dei progetti finanziati e realizzati dai singoli enti, sarà illustrata in modo più dettagliato la distribuzione delle risorse per ciascun ambito di intervento.

3.3 Le procedure adottate dalle singole amministrazioni provinciali

La Regione Piemonte, nell'assegnazione dei finanziamenti per i progetti di mediazione culturale, non detta precise linee guida, e nemmeno fissa una procedura comune, per giungere all'assegnazione delle risorse ai singoli progetti. Essa predispone unicamente che gli interventi di mediazione siano prioritariamente avviati nelle strutture pubbliche il cui personale sia stato



inserito nei corsi di formazione attivati dall'Accordo di Programma³⁷ e che i mediatori coinvolti siano in possesso dell'attestato di qualifica professionale, comprovante la partecipazione ad un corso di almeno 600 ore³⁸.

Ciascuna Provincia gestisce quindi in modo autonomo i finanziamenti assegnati dalla Regione e mette in atto procedure del tutto originali, e diverse l'una dall'altra, per allocare le risorse ai singoli enti. Si distinguono fondamentalmente quattro diverse procedure per la gestione dei fondi della politica:

- (A) selezione di progetti attraverso l'emanazione di bando pubblico e assegnazione diretta di contributi finanziari ai progetti selezionati;
- (B) selezione di progetti, cui vengono attribuite ore di mediazione (e non contributi finanziari diretti) e affidamento dell'incarico di gestire l'offerta di mediazione ad un ente terzo;
- (C) intermediazione tra gli enti richiedenti ore di mediazione e i mediatori culturali presenti sul "mercato";
- (D) affidamento dell'intera gestione della politica ad un ente esterno.

Tali procedure prevedono un diverso ruolo della Provincia nella sollecitazione e selezione delle domande di finanziamento, nonché nella determinazione dell'ente che dovrà prestare l'opera di mediazione culturale presso le amministrazioni locali che si sono aggiudicate i finanziamenti.

A. SELEZIONE DI PROGETTI E ASSEGNAZIONE DI CONTRIBUTI FINANZIARI

Alcune amministrazioni provinciali scelgono di erogare direttamente i contributi finanziari ai singoli enti, che hanno proposto un progetto che prevede l'impiego di uno o più mediatori culturali all'interno della loro struttura. A questo scopo gli enti sono stati chiamati a presentare una domanda di finanziamento e in seguito sono stati ritenuti idonei dall'amministrazione provinciale e si sono aggiudicati una certa quota delle risorse disponibili. Si tratta di una classica procedura regolata da bando pubblico di concorso finalizzato ad incentivare la crescita degli enti nella loro capacità di presentare progetti meritori di finanziamento. I contributi regionali sono distribuiti in modo da coprire almeno in parte i costi di realizzazione dei singoli progetti. Scelgono di adottare questa procedura le Province di Cuneo, Novara e Torino.

La Provincia di Cuneo utilizza i trasferimenti provenienti dalla Regione Piemonte per finanziare progetti d'intervento precedentemente esclusi dal programma di finanziamento predisposto nel *Piano progettuale degli interventi a favore di immigrati extracomunitari – 2003*, il principale documento di programmazione provinciale nell'ambito delle politiche per l'immigrazione. Il finanziamento e la realizzazione di tali progetti erano stati esplicitamente rinviati in sede di approvazione del Piano³⁹ ad una fase successiva, quando sarebbero state disponibili le risorse derivanti dall'Accordo di programma. I progetti di finanziamento pervenuti presso l'amministrazione provinciale sono stati selezionati sulla base di quattro criteri: a) *qualità del progetto*; b) *diffusione ed ampiezza dell'impatto*; c) *rete di partenariato*; d) *dimensione finanziaria del progetto*. Al termine della selezione sono stati ammessi a finanziamento sei progetti. Per il 90% dell'importo complessivo il finanziamento viene erogato

³⁷ Il riferimento è ai corsi attivati attraverso la direttiva "formazione per lavoratori occupati" dell'anno 2003. Si veda a questo proposito il capitolo 5 che tratta in dettaglio questa specifica linea d'intervento.

³⁸ La Regione svolge inoltre un'attività di coordinamento tra le Province, intervenendo in alcuni casi per chiarire eventuali ambiguità interpretative sui contenuti del mandato assegnato alle Province, in altri per risolvere momenti d'impasse nella realizzazione delle azioni, come accade sulla linea d'intervento dedicata alla formazione per operatori pubblici. Strumento principe di quest'attività è il Tavolo unico regionale di coordinamento.

³⁹ Delibera della Giunta Provinciale n. 411-11 giugno 2003.



non appena sono resi disponibili le risorse regionali; il restante 10% dell'importo viene erogato dopo la rendicontazione da parte dell'ente aggiudicatario delle spese sostenute.

Anche la Provincia di Novara segue una procedura simile a quella adottata da Cuneo. Essa trasmette a tutti gli enti potenzialmente interessati (*Comuni, Ufficio Territoriale di Governo, Questura, Consorzi Socio Assistenziali, Centro Servizi Amministrativi, Scuole, Casa circondariale, ASL 13, Azienda Ospedaliera di Novara, Ospedali di Arona, Borgomanero e Galliate, Camera di Commercio, INPS*) una lettera che offre le informazioni necessarie per presentare progetti di mediazione finanziabili in base alle disponibilità derivanti dall'Accordo di programma. In seguito all'invio di tale lettera pervengono all'amministrazione provinciale 24 progetti, i quali vengono tutti giudicati ammissibili. Considerata la numerosità dei progetti ammessi a finanziamento, si decide di attingere ad una parte del contributo regionale assegnato con deliberazione n. 379 del 25/11/2002. Le risorse allocate sono perciò superiori a quelle derivanti dall'Accordo per una cifra pari circa 5.400 euro.

Infine, la Provincia di Torino decide di ripartire le risorse regionali seguendo due differenti modalità: a) attraverso la pubblicazione di un bando rivolto agli enti presenti sul territorio e finalizzato al finanziamento di singoli progetti di mediazione culturale; b) attraverso il finanziamento diretto a progetti ad hoc, individuati al di fuori della procedura di bando. Il bando provinciale prevede di finanziare progetti relativi a tre ambiti d'intervento: area scolastica, area d'accesso ai servizi (attività informative di sportello) e area sanitaria. I progetti finanziati extra bando appartengono ai seguenti enti: (a) *Comune di Torino*; (b) *Prefettura di Torino*; (c) *Questura di Torino*; (d) *Centro di Giustizia Minorile*. Il bando si conclude con la scelta di finanziare 30 progetti sui 46 complessivamente presentati; la graduatoria degli ammessi a finanziamento viene redatta da un comitato di valutazione interno alla Provincia. Il finanziamento provinciale può coprire il 70%, il 50%, oppure il 30% del costo complessivo del progetto.

Ciò che caratterizza le tre procedure appena descritte sono i seguenti elementi: (i) una fase di bando e selezione dei progetti da parte della Provincia; (ii) la scelta di erogare direttamente contributi finanziari agli enti ammessi al finanziamento; (iii) la decisione di lasciare agli enti assegnatari la scelta dei mediatori culturali cui fare riferimento e affidare l'incarico per la realizzazione del progetto.

B. SELEZIONE DI PROGETTI E AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE AD ENTE TERZO

Due amministrazioni provinciali (Asti e Biella) hanno scelto di raccogliere le richieste di mediazione culturale da parte degli enti pubblici presenti sul territorio e successivamente di affidare l'erogazione del servizio di mediazione ad un organismo terzo, in possesso dei requisiti necessari. In un caso tale organismo è stato selezionato attraverso un apposito bando di gara; nell'altro si è proceduto ad affidamento diretto dell'incarico.

La Provincia di Asti decide di effettuare una ricognizione territoriale a largo raggio per conoscere quali sono i bisogni di mediazione culturale presenti. A questo scopo invita gli enti pubblici a richiedere l'erogazione del quantitativo di ore di servizio che ritengono necessario a soddisfare le loro necessità. Contemporaneamente predispose un bando di gara per la selezione dell'Ente che dovrà offrire le ore di mediazione. Il bando di gara prevede una base d'asta dell'offerta economica pari a 20 euro (+ IVA al 4%) per ogni singola ora di servizio erogato. Partecipano alla



gara quattro soggetti⁴⁰. Aggiudicataria della gara, sulla base delle risorse dichiarate (numero di mediatori con qualifica professionale disponibili) e sulla base dell'offerta economica (costo orario per la mediazione), risulta la Cooperativa Sociale O.R.S.O., che provvede ad erogare i servizi di mediazione presso i singoli enti, secondo quanto disposto dalla Provincia.

La Provincia di Biella decide di investire le risorse regionali provenienti dall'Accordo di programma per incrementare i servizi di mediazione culturale già selezionati e finanziati nel *Piano territoriale per l'immigrazione (anno 2003)*. A questo fine la Provincia provvede all'assegnazione diretta dell'incarico all'associazione Mosaico. L'associazione Mosaico⁴¹, con sede in Biella, è formata interamente da mediatori culturali in possesso dell'attestato regionale rilasciato in seguito ad un corso finanziato dal Fondo Sociale Europeo del 2001 e ha un rapporto di collaborazione con la Provincia di Biella di lunga durata.

C. INTERMEDIAZIONE TRA GLI ENTI RICHIEDENTI E I MEDIATORI CULTURALI

Due amministrazioni provinciali (Verbano Cusio Ossola e Vercelli) si occupano direttamente, senza il coinvolgimento di alcun organismo terzo, sia della selezione e dell'assunzione dei mediatori culturali successivamente coinvolti nei progetti, che dell'attività di ricognizione del bisogno di mediazione presso gli enti.

Tramite l'invio di lettere ed avvisi che pubblicizzano la disponibilità di fondi, le amministrazioni presenti nei due territori provinciali sono invitate a richiedere il numero e il tipo di "ore di mediazione interculturale" che ritengono necessarie per assicurare il servizio all'utenza immigrata. Contemporaneamente le amministrazioni provinciali verificano la disponibilità di mediatori culturali e, dopo aver reso noto un avviso di selezione pubblica (pubblicato sul sito web della Provincia e inviato a tutte le associazioni che lavorano con gli immigrati, svolgono opera di reclutamento dei mediatori in possesso degli standard formativi richiesti dalla Regione e delle caratteristiche necessarie a soddisfare le esigenze degli enti. I mediatori culturali così reclutati sono assunti dalla stessa Provincia attraverso la stipula di contratti di collaborazione coordinata e continuativa che durano fino al termine dei singoli. Il responsabile della Provincia, preposto a seguire l'attuazione di questa politica, svolge in questo caso il ruolo di intermediario diretto e facilitatore dell'incontro tra la domanda dei servizi e l'offerta di mediazione culturale.

D. AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DELL'INTERO SERVIZIO AD UN ENTE TERZO

Infine, la Provincia di Alessandria decide di far gestire l'intera attività di sollecitazione delle domande di mediazione, di selezione dei progetti finanziabili e di allocazione delle risorse presso i singoli enti ad un ente terzo. A questo scopo affida, tramite assegnazione diretta, l'incarico all'*Istituto per la cooperazione e lo sviluppo* di Alessandria⁴².

Dopo l'assegnazione dell'incarico, l'Istituto svolge quella ricognizione territoriale sui bisogni di mediazione culturale che, nei casi illustrati precedentemente, veniva direttamente effettuata dagli

⁴⁰ Si tratta di: *Aloba*, piccola soc. cooperativa a.r.l. con sede a Santa Maria di Castello (AL); *Un mondo senza confini*, associazione culturale con sede ad Asti; *PLAM*, onlus con sede ad Asti; *O.R.S.O.*, cooperativa sociale con sede a Torino.

⁴¹ Per una descrizione più dettagliata dell'Associazione Mosaico, cfr. tavola 4.g.

⁴² Per una descrizione più dettagliata delle attività dell'Istituto per la cooperazione e lo sviluppo, cfr. tavola 4.e.



uffici dell'amministrazione provinciale. Successivamente è lo stesso Istituto a gestire la disponibilità e il lavoro dei mediatori culturali presso i singoli enti che ne fanno richiesta. L'Istituto compie dunque un'opera di filtro tra mediatore ed ente richiedente e a questo scopo trattiene circa il 20% del finanziamento assegnato (poco più di 10.000 euro) per coprire le spese d'amministrazione e di gestione degli interventi.

3.4 Riflessioni sui diversi percorsi amministrativi adottati

Le Province piemontesi, nella scelta delle modalità e delle procedure di allocazione delle risorse, cercano di sfruttare al meglio le particolari condizioni ambientali ed organizzative nelle quali si trovano ad operare. In alcuni casi il fatto di aver investito in passato nella promozione di attività di mediazione culturale (ad esempio attraverso il finanziamento di progetti di lunga durata presso singoli enti o, ancor di più, facilitando la costituzione di associazioni di mediatori culturali sul territorio) le aiuta a scegliere un percorso "facilitato", come l'assegnazione diretta dell'incarico di mediazione ad organismi ed enti con sufficiente esperienza di lavoro e con progetti già pronti a partire, oppure con progetti già avviati e in attesa di essere rifinanziati.

In altri casi invece, laddove la mediazione culturale non si è ancora diffusa e non esistono esperienze forti e consolidate, il lavoro compiuto dalle Province è, per forza di cose, di natura più sperimentale e il tentativo di coinvolgere nuove realtà amministrative nella realizzazione di progetti di mediazione comporta un notevole dispendio di energie e di tempo. Al di là delle inevitabili differenze di contesto, i diversi territori provinciali sono comunque riusciti ad "assorbire" quasi interamente le risorse finanziarie rese disponibili dall'Accordo. Il 2% d'avanzo registrato può infatti essere considerato un residuo quasi fisiologico in una politica complessa di questo tipo, che prevede il coinvolgimento di diversi livelli di governo e di una molteplicità di attori di natura diversa (pubblici e privati).

Due sono le criticità che, secondo le opinioni raccolte nel corso delle interviste con i responsabili provinciali, sembrano aver influito negativamente sulla gestione, da parte delle stesse Province, dell'onere amministrativo derivante dall'attuazione della politica regionale. Da un lato, l'incertezza iniziale sull'entità e sulla disponibilità dei finanziamenti provenienti dall'Accordo: i ritardi nell'assegnazione e le molteplici proroghe sulle scadenze cui ottemperare hanno in diversi casi limitato l'opera di sollecitazione e di corretta programmazione delle attività di mediazione sul territorio. Tempi più lunghi e, soprattutto, indicazioni più precise e sicure avrebbero probabilmente consentito di lavorare con una maggiore consapevolezza e avrebbero evitato il verificarsi di momenti d'impasse, in alcune fasi della politica, e di accelerazioni improvvise e non troppo motivate, in altre. Dall'altro lato gli uffici che si occupano di politiche per l'immigrazione assommano spesso, presso di loro, molte funzioni ed incarichi di diverso tipo, rientranti tutti nell'esteso campo d'intervento delle politiche sociali, e hanno raramente personale in misura sufficiente per rispondere in modo adeguato alle istanze che provengono dal territorio, o agli stimoli che giungono dalla Regione. Anche nelle realtà provinciali più toccate dal fenomeno immigratorio sembra mancare un investimento di lungo periodo in termini di risorse e di personale sulle politiche per l'immigrazione. Lo stato d'incertezza e di precarietà che tali situazioni organizzative creano hanno reso più difficile per le Province adottare una strategia di programmazione di lungo periodo.



4 LE ESPERIENZE DI MEDIAZIONE CULTURALE

In questo capitolo sono descritte le esperienze di mediazione culturale sorte in seguito alla politica regionale finanziata dall'Accordo di programma. Nella prima parte si offre una descrizione delle caratteristiche comuni ai progetti di mediazione realizzati nelle diverse realtà provinciali. La seconda parte si sofferma sulle principali criticità emerse nel corso dell'attuazione degli interventi, analizzando più in dettaglio alcuni casi emblematici. Il capitolo si chiude con alcune riflessioni conclusive sugli esiti cui ha condotto questa linea d'intervento.

4.1 *Gli interventi finanziati*

Lo scopo di questo paragrafo è di offrire il quadro complessivo delle esperienze di mediazione culturale finanziate dalla Regione con i fondi provenienti dall'Accordo di programma. A questo proposito nella tavola 4.a è riportato l'insieme degli interventi di mediazione svolti presso gli enti che ne hanno fatto richiesta. Tali interventi sono suddivisi per colonna in base alla **provincia** di localizzazione dell'intervento e per riga in base all'**ambito d'intervento** cui il servizio di mediazione è stato erogato. Viene riconosciuta la specificità di sei diversi ambiti di intervento.

- 1) All'ambito **Giustizia** fanno capo gli interventi riconducibili ad enti che operano nel settore giudiziario, o più in generale della pubblica sicurezza: le questure, le prefetture, i tribunali, le case circondariali e gli istituti di pena, per quelle attività che vanno dai servizi di informazione ed accompagnamento ai detenuti immigrati e ai loro familiari, fino all'attività di supporto per il disbrigo di pratiche per la richiesta del permesso di soggiorno.
- 2) L'ambito **Lavoro e Formazione Professionale** riguarda gli interventi realizzati in seno a centri per l'impiego e agenzie di formazione professionale. Anche in questo caso le attività svolte possono essere di vario tipo: dalle attività di sportello informativo alle più complesse attività di supporto nella valutazione del profilo professionale degli utenti del centro per l'impiego o dell'agenzia di formazione, alla realizzazione di mini corsi finalizzati all'apprendimento linguistico e culturale.
- 3) L'ambito **Sanità** riunisce gli interventi condotti all'interno di aziende sanitarie e ospedali, che vanno dal supporto allo sportello informativo, alla traduzione della cartellonistica ospedaliera, all'aiuto nell'interazione con il personale medico.
- 4) L'ambito **Scuola** raccoglie tutti i progetti realizzati dai distretti scolastici, o che hanno visto il coinvolgimento di scuole di diverso grado e livello. Anche in questo ambito coesistono attività eterogenee: l'aiuto nella redazione del bilancio di competenze dell'alunno straniero attraverso la ricostruzione delle esperienze scolastiche pregresse, l'accompagnamento dei genitori nei colloqui con gli insegnanti o nel momento della consegna delle pagelle, realizzazioni di attività di laboratorio interculturale con la partecipazione degli studenti.
- 5) L'ambito **Servizi socio-assistenziali** mette insieme gli interventi svolti perlopiù da consorzi intercomunali che operano nel campo delle politiche sociali. In alcuni casi i consorzi hanno agito da soggetti coordinatori per interventi svolti presso altri enti come le scuole.
- 6) In genere, l'ambito **Amministrazione Locale** raccoglie tutte le attività di mediazione tese a facilitare la fruizione dei servizi offerti dalle amministrazioni locali, in particolare dai comuni (ad esempio l'attività di accompagnamento e supporto nell'uso dei servizi anagrafici oppure l'attività di sportello condotta presso gli Informagiovani e gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico). In alcuni casi è possibile che i comuni abbiano impiegato parte del loro monte ore per rispondere alle esigenze di mediazione di altri enti.



TAVOLA 4.A –INTERVENTI DI MEDIAZIONE REALIZZATI PER PROVINCIA E AMBITO DI RIFERIMENTO

		PROVINCE								
		AL	AT	BI	CN	NO	TO	VC	VB	Tot.
AMBITO DI INTERVENTO	1 - Giustizia		2	1			4			7
	2 - Lavoro e Form. Profess.		3	1			7	5		16
	3 - Sanità	7			1		3	8		19
	4 - Scuola		12	6		16	15	2	5	56
	5 - Servizi Socio Ass.		1	2	3	3	5	7		21
	6 - Amm. Locale	7			2	1	7	3	5	25
	Totale	14	18	10	6	20	41	25	10	144

Come riportato nella tavola 4.a (ultima colonna, in basso), le esperienze di mediazione finanziate su tutto il territorio regionale contano complessivamente **144 diversi interventi**. Occorre però precisare che si tratta di una cifra non del tutto corrispondente alla quantità reale di esperienze di mediazione attivate, in quanto contiene alcune inevitabili approssimazioni. L'approssimazione più rilevante riguarda la definizione non univoca assegnata al termine “intervento”, che non costituisce un'unità di osservazione omogenea ma può far riferimento ad almeno due tipi di attività, aventi caratteristiche molto diverse tra loro. In alcuni casi l'intervento corrisponde ad **un vero e proprio progetto** con finalità e destinatari determinati, periodi di realizzazione prolungati nel tempo (di solito qualche mese) e capace soprattutto di assorbire un ammontare anche rilevante di risorse finanziarie. Esempi di interventi di questa natura possono essere quelli attuati presso la *Prefettura* o la *Questura di Torino* (ogni intervento ha impiegato circa 13.000 euro di finanziamento).

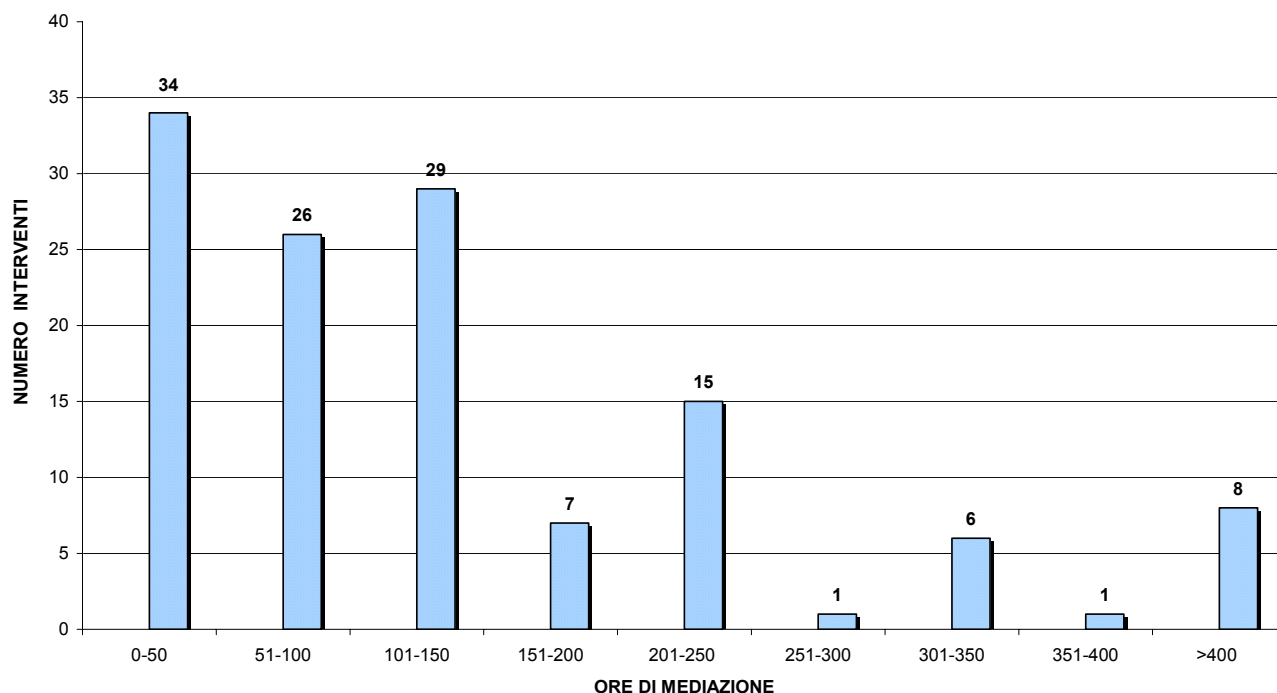
In altri casi, per intervento si intende **un'attività di natura spot**, realizzata in tempi molto ristretti e con l'impiego di risorse assai limitate. Un esempio di intervento di questo tipo potrebbe essere qualche ora di lavoro fornita dal mediatore, su specifica richiesta di un ente, a favore di un singolo immigrato per la soluzione di un problema particolare di natura contingente.

Per avere una visione più chiara della diversità degli interventi finanziati, è stato realizzato il grafico 4.a che illustra la distribuzione degli interventi⁴³ sulla base delle ore di mediazione effettivamente erogate. La maggior parte degli interventi, circa il 70%, si colloca al di sotto delle 150 ore di mediazione; la classe modale, con circa il 26,5%, è quella che comprende gli interventi con un numero di ore inferiore alle 50. La classe sopra le 400 ore (8 interventi) contiene sia macrointerventi, realizzati all'interno di una stessa amministrazione, sia progetti riferiti ad un solo ente che però ha soltanto funzioni di coordinamento e serve una molteplicità di destinatari. Se fosse possibile analizzare più in dettaglio la composizione di tali progetti, probabilmente si scoprirebbero molti interventi di entità più modesta, che quindi dovrebbero essere re-distribuiti nelle classi inferiori.

⁴³ Gli interventi nel grafico sono solamente 127, in quanto per 17 interventi non è stato possibile risalire al numero di ore di mediazione effettivamente erogate.



GRAFICO 4.A – DISTRIBUZIONE DEGLI INTERVENTI PER ORE DI MEDIAZIONE



Al di là delle differenze esistenti tra i diversi tipi di interventi, ciò che risulta evidente da questa prima analisi è il **numero particolarmente elevato di esperienze di mediazione attivate** sul territorio regionale⁴⁴ in seguito alla realizzazione della politica regionale. La quantità di enti coinvolti in modo più o meno intenso dagli interventi è ben superiore a 144, in quanto in alcune realtà, ogni progetto finanziato ha servito una rete piuttosto nutrita di amministrazioni ed organismi vari. Nel caso della Provincia di Cuneo, ad esempio, ogni progetto ha avuto un solo ente capofila, ma le amministrazioni che potevano utilmente avvalersi dei servizi di mediazione erano molto più numerose.

LA NOVITÀ DELLA PARTECIPAZIONE DELLE SCUOLE

Guardando alla ripartizione per ambiti, è facile accorgersi come la *Scuola* sia il settore che ha visto la realizzazione del numero maggiore di interventi, circa il 38% sul totale per un numero complessivo di 56 iniziative. Questo dato sembra confermare l'impressione registrata più volte nel corso delle interviste con i funzionari delle diverse province di una partecipazione elevata dei distretti scolastici e delle scuole all'attuazione degli interventi di mediazione. Una presenza così numerosa da parte del settore scolastico è stata percepita da molti degli intervistati come **uno degli elementi di sostanziale novità** introdotto dalla politica regionale, almeno sul lato dei destinatari dei finanziamenti. La rosa delle scuole coinvolte nella realizzazione degli interventi di mediazione sembra infatti essersi molto allargata nel corso dell'implementazione di questa politica

⁴⁴ Si consideri che nell'indagine condotta nel 2003 da Cisp ed Unimed sono state censite a livello nazionale 704 esperienze di mediazione culturale e solo 244 tra queste hanno risposto all'invio del questionario; sono stati solo nove i questionari compilati da enti e organismi piemontesi. Cfr. capitolo 2, pag. 6.



rispetto alle esperienze di finanziamento di attività simili precedentemente maturate. Secondo l'opinione di molti intervistati sono numerosi i casi di istituti scolastici che per la prima volta, proprio grazie a questa politica regionale, hanno richiesto finanziamenti e hanno sperimentato attività e progetti di mediazione.

Da questo punto di vista le partecipazioni proporzionalmente più consistenti si sono avute in provincia di Novara (circa l'80% delle iniziative finanziate facevano riferimento a scuole o distretti scolastici), in provincia di Asti (più del 65% delle iniziative), nel Verbanio Cusio Ossola (cinque interventi sui dieci realizzati) e in provincia di Torino (più del 36%). A queste esperienze dovrebbero essere aggiunte quelle non registrate "ufficialmente" in sede di rendicontazione, ma comunque esistenti. In alcuni casi, infatti, le amministrazioni locali (in particolare i Comuni) e i consorzi intercomunali di servizi hanno allocato parte del monte ore di mediazione culturale a loro disposizione per la realizzazione di singoli interventi presso le scuole. È molto probabile quindi che le iniziative condotte presso le scuole sia un numero addirittura maggiore a quanto rilevato.

TAVOLA 4.B – RISORSE EROGATE PER PROVINCIA E AMBITO DI RIFERIMENTO

	AL	AT	BI	CN	NO	TO	VC	VB	Tot.	
AMBITO DI INTERVENTO	1 - Giustizia		7.779	3.625			44.000		55.404	
	2 - Lavoro e Form. Profess.		11.234	3.750			19.999	7.860	42.843	
	3 - Ssanità	13.776			5.295		10.925	7.860	37.856	
	4 - Scuola		10.113	7.400		26.026	50.971	1.964	6.413	102.887
	5 - Servizi Socio Ass.		4.439	7.625	50.000	6.426	20.432	6.880	11.421	107.223
	6 - Amm. Locale	26.464			17.000	3.738	79.995			127.197
Totale	40.240*	33.565	22.400*	72.295	36.190	226.322	24.564	17.834	473.410*	

Cifre espresse in euro, approssimate all'unità.

*Le cifre relative alle Province di Alessandria e Biella non comprendono le quote relative alle spese amministrative e di coordinamento, indivisibili per ambito e pari rispettivamente a circa 11.000 euro e 4.500 euro. Per questo motivo il totale delle risorse spese appare inferiore a quanto mostrato alla tavola 3.c.

Se si considera la tavola 4.b, si osserva però come le scuole si caratterizzano per interventi di entità piuttosto modesta; questo può spiegare l'elevato numero di iniziative finanziate rispetto agli altri ambiti, nei quali i singoli progetti assorbono in media quote più ingenti di risorse, come nel caso dell'ambito giudiziario.

Complessivamente all'ambito scolastico è andata una quota di finanziamenti regionali pari a poco più di 102.000 euro, circa il 21% delle risorse allocate. In media le iniziative svolte in questo ambito ricevono dunque un finanziamento di poco inferiore ai 2.000 euro. Cifre leggermente superiori sono quelle relative ai finanziamenti percepiti in media dalle scuole torinesi (circa 3.400 euro in media), che hanno generalmente una maggiore esperienza e tradizione nella conduzione di interventi di mediazione. Negli altri casi le quote provinciali assegnate in media per le iniziative condotte in ambito scolastico vanno da un minimo di circa 840 euro (Asti) ad un massimo di circa 1.625 euro (Novara).



LA DISTRIBUZIONE DELLE RISORSE NEGLI ALTRI AMBITI

Oltre alle scuole, che sembrano rappresentare anche simbolicamente il tratto più innovativo di questa politica regionale, vi sono altri enti che per la prima volta hanno affrontato esperienze di mediazione culturale. Una novità rilevante, ad esempio, è costituita dal coinvolgimento dei *centri per l'impiego*. In questo ambito sono stati investiti a livello regionale circa 42.000 euro (circa l'8% delle risorse allocate). La scommessa sui centri per l'impiego è stata compiuta in particolare dalle province di Asti e Biella, che hanno dedicato a questo settore circa un terzo del budget a loro disposizione. Altri interventi sono stati finanziati in provincia di Torino presso i centri di Chivasso, Ciriè, Cuornè, Ivrea, Pinerolo, Susa e Venaria (2.750 euro allocato presso ogni centro) e in provincia di Vercelli, dove le attività rivolte al settore Lavoro sono stati realizzati presso diversi enti pubblici.

L'investimento nell'*ambito sanitario* è stato leggermente più modesto (soprattutto in considerazione delle potenzialità del settore): sebbene si tratti anche in questo caso di un settore considerato solitamente come bisognoso di servizi di mediazione, a livello regionale sono stati spesi poco più di 37.000 euro per la realizzazione di 19 interventi. L'investimento proporzionalmente più rilevante in questo ambito è stato effettuato dalla provincia di Alessandria; alle ASL 20, 21 e 22 sono andati complessivamente circa 13.000 euro, ovvero il 32% delle risorse allocate complessivamente dall'amministrazione provinciale per la realizzazione degli interventi di mediazione.

La quota più ingente di risorse (127.000 euro pari al 30% dell'ammontare complessivo) è andata a finanziare interventi condotti nell'ambito dedicato all'*amministrazione locale*. Occorre però considerare che in questo ambito sono confluiti per intero le risorse stanziare a favore del Comune di Torino (50.000 euro). Inoltre, come già evidenziato in precedenza, parte delle risorse facenti capo alle amministrazioni comunali, così come quelle destinate ai consorzi di servizi socio-assistenziali (circa 107.000 euro complessivamente), possono essere state successivamente impegnate per la realizzazione di interventi presso altri enti, in particolare in ambito scolastico.

MOLTE AMMINISTRAZIONI COINVOLTE: OBIETTIVO RAGGIUNTO?

Uno dei principali risultati attesi della politica, che riguardava **il coinvolgimento di un insieme molto ampio di realtà amministrative** nella realizzazione di interventi di mediazione, **può dunque dirsi raggiunto**. Inoltre, numeri così elevati in termini di amministrazioni coinvolte e finanziamenti distribuiti confermano la tesi enunciata da diversi funzionari provinciali nel corso delle interviste, ovvero che la politica abbia davvero interessato e toccato enti che precedentemente non utilizzavano mediatori culturali, o che ne facevano un uso piuttosto circoscritto e limitato. Sembra dunque che la politica regionale sia stata in grado di stimolare la realizzazione di interventi presso soggetti nuovi, o comunque di rafforzare esperienze in atto presso soggetti che avevano già intrapreso un percorso in questa direzione.

Ciò che però resta da comprendere è quali sono state le reali caratteristiche di questo coinvolgimento. In sostanza, a fronte di una "sollecitazione su ampia scala", sono state realizzate esperienze destinate a lasciare una traccia nelle amministrazioni? Gli interventi finanziati hanno "semplicemente" risposto a bisogni immediati e contingenti oppure proseguiranno nel tempo, come era nelle intenzioni iniziali di chi ha promosso la politica a livello regionale? L'attuazione di



questi interventi ha aiutato gli enti a maturare nuove consapevolezza sul loro bisogno di mediazione e sulle reali possibilità d'impiego dei mediatori? E quali difficoltà hanno dovuto affrontare gli operatori pubblici e i mediatori coinvolti per dare piena attuazione ai progetti? Cosa non ha funzionato, o cosa poteva funzionare meglio? Cosa potrebbe essere fatto per migliorare il processo d'apprendimento interno alle amministrazioni, al fine di consolidare le esperienze più nuove e più deboli?

Per rispondere a queste domande, i numeri (relativi ai finanziamenti assegnati, agli interventi attivati e alle ore di mediazione erogate) chiaramente non bastano. L'indagine è dunque continuata con la realizzazione di una serie di interviste in profondità, finalizzate a raccogliere opinioni, punti di vista e testimonianze di alcuni operatori pubblici e mediatori culturali direttamente coinvolti nell'erogazione di servizi di mediazione culturale finanziati dall'Accordo. Nelle prossime pagine sono sintetizzati i contenuti essenziali delle riflessioni emerse nel corso di tali interviste. In particolare verrà fatto riferimento a cinque esperienze particolarmente significative realizzate in provincia di Alessandria, Asti, Biella, Cuneo e Torino.

4.2 Le criticità emerse nella realizzazione degli interventi di mediazione

Ricomporre un quadro esaustivo delle criticità emerse durante tutte le interviste effettuate non è un compito facile. Difficoltà, problemi e possibili soluzioni cambiano infatti, in modo anche radicale, nel momento in cui ci si sposta all'interno del territorio regionale e muta il contesto organizzativo e sociale di riferimento. Per questo motivo, ciò che viene riportato in questo paragrafo sono solo alcune delle questioni segnalate dagli intervistati, senza nessuna pretesa di essere esaustivi. In particolare sono stati selezionati quei temi che trascendono la specificità dei singoli casi e che sembrano avere una valenza trasversale. L'intenzione non è di analizzare in profondità tutti i singoli problemi individuati o gli argomenti affrontati, quanto di proporre alcuni elementi di riflessione, utili ad orientare successivi interventi indirizzati alla promozione della mediazione culturale su scala regionale.



TAVOLA 4.C – ELENCO DELLE AMMINISTRAZIONI COINVOLTE NEGLI INTERVENTI DI MEDIAZIONE

1. GIUSTIZIA	
Asti 1. Casa Circondariale 2. Questura	Torino 4. Amministrazione Penitenziaria 5. Questura
Biella 3. Casa Circondariale	6. Prefettura 7. Centro di Giustizia Minorile
2. LAVORO E FORMAZIONE PROFESSIONALE	
Asti 8. Centro per l'impiego di Asti 9. Società consortile formazione professionale Alba-Barolo 10. IAL Asti	15. Centro per l'impiego di Ivrea 16. Centri per l'impiego di Pinerolo 17. Centro per l'impiego di Susa 18. Centro per l'impiego di Venaria
Biella 11. Aziende del territorio provinciale	Vercelli 19. Centro per l'impiego di Borgosesia 20. Centro per l'impiego di Vercelli 21. Sportello ISI 22. Ufficio Borse Lavoro – Comune di Vercelli 23. Confartigianato
Torino 12. Centro per l'impiego di Chivasso 13. Centro per l'impiego di Ciriè 14. Centro per l'impiego di Courgnè	
3. SANITA'	
Alessandria 24. Asl 20 Alessandria 25. Asl 20 Tortona 26. Asl 21 Casale M. 27. Asl 22 Ovada 28. Asl 22 Novi Ligure 29. Asl 22 Acqui Terme 30. Asl 22 Valenza	33. Asl S.Giovanni Battista 34. Asl 10
Cuneo 31. Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle	Vercelli 35. Ospedale S'Andrea – Ginecologia 36. Ospedale S'Andrea – DEA 37. Asl 11 – Igiene Pubblica 38. Asl 11 – Dip. Prevenzioni e Vaccinazioni 39. Asl 11 – Patologia Neonatale 40. Ospedale di Borgosesia – Pediatria 41. Ospedale di Borgosesia – Ginecologia 42. Consultorio familiare di Santhià
Torino 32. Asl 4 Torino	
4. SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI	
Asti 43. Consorzio CO.GE.SA	Torino 52. Consorzio Valle Susa 53. C.I.S Ciriè 54. C.I.S.A.P. Collegno e Grugliasco 55. C.I.S.S. Pinerolo 56. C.I.S.S. 38 Courgnè
Biella 44. Sportello Servizi 45. Incontri Orientamento Servizi Territoriali	Vercelli 57. Istituto "Minella" Crescentino 58. Istituto "Consolata" Borgo d'Ale 59. Caritas di Vercelli 60. CISAS di Santhià 61. Consorzio CASA di Gattinara 62. Centro Ascolto di Trino 63. Assoc. Eufemia - Varallo
Cuneo 46. Consorzio Socio Ass. del Cuneese 47. Consorzio Socio Ass. "Intesa" 48. Consorzio "Monviso Solidale"	
Novara 49. C.A.S.A. Consorzio per l'attività Socio Ass. 50. C.C.I.A.A. Novara 51. Centro territoriale permanente	



TAVOLA 4C – ELENCO DELLE AMMINISTRAZIONI COINVOLTE NEGLI INTERVENTI DI MEDIAZIONE (CONTINUA)

5. SCUOLA**Asti**

- 64. Direzione Didattica III Circolo di Asti
- 65. Direzione Didattica IV circolo di Asti
- 66. Direzione Didattica VI circolo di Asti
- 67. Direzione Didattica di Canelli
- 68. Direzione Didattica di Vigliano
- 69. Direzione Didattica di Villafranca
- 70. Istituto Comprensivo di Castell'Alfero
- 71. Istituto Comprensivo di Vesime
- 72. S.M.S. "Alfieri di San Damiano
- 73. S.M.S. "Jona" di Asti
- 74. ITC per geometri "Giobert" di Asti
- 75. Istituto Professionale Castigliano di Asti

Biella

- 76. Oratorio San Filippo Biella (doposcuola)
- 77. Direzione Didattica Biella1
- 78. Direzione Didattica Pray
- 79. Direzione Didattica Valle Mosso
- 80. Direzione Didattica di Veglio
- 81. Direzione Didattica Vigliano B.se

Novara

- 82. Direzione didattica Borgomanero
- 83. Direzione didattica I circolo
- 84. Direzione didattica di Oleggio
- 85. Direzione didattica statale di Trecate
- 86. Direzione didattica V circolo Novara
- 86. Circolo didattico di Arona
- 88. Istituto comprensivo di Bellinzago
- 89. Istituto comprensivo Giovanni XXIII
- 90. Istituto comprensivo Curioni
- 91. Istituto Comprensivo Vespolate
- 92. Istituto Comprensivo Invorio

- 93. Istituto Tecnico Industriale statale Omar
- 94. S.M.S. "G.Cassano"
- 95. S.M.S. "Viale Dante 13"
- 96. Scuole annesse convitto nazionale Carlo Alberto
- 97. Istituzione scolastica Varallo Pombia

Torino

- 98. Direzione Didattica Gabelli
- 99. Direzione Didattica Gambero
- 100. Direzione Didattica Parini
- 101. Istituto Alberti – Luserna Val Pellice
- 102. Istituto Giulio– Torino
- 103. Istituto Superiore "Carignano"
- 104. Scuola media "Modigliani"
- 105. Direzione Didattica "Sabin"
- 106. Direzione Didattica "Cairolì"
- 107. Direzione Didattica "De Feltre"
- 108. ITCS "Sella" – Torino
- 109. Istituto Com.Tetti francesi Rivalta
- 110. Istituto Cena
- 111. Scuola Media Croce – Morelli
- 112. Scuola Media Caduti di Cefalonia – To

Vercelli

- 113. ITIS di Vercelli
- 114. Istituto Superiore di Santhià

Verbania

- 115. Direzione Didattica di Gravellona Toce
- 116. Scuola Media Statale Omegna
- 117. Scuola Media Statale "Quasimodo"
- 118. Scuola Media Statale "Ranzoni"
- 119. I. C. "Bagnolini" Villadossola

6. AMM. LOCALE**Alessandria**

- 120. Comune di Alessandria
- 121. Comune di Casale M.
- 122. Comune di Novi Ligure
- 124. Comune di Ovada
- 125. Comune di Rivalta B.
- 126. Comune di Tortona
- 127. Comune di Valenza

Cuneo

- 128. Comune di Alba
- 129. Comune di Cuneo

Novara

- 129. Comune di Novara

Torino

- 130. Città di Chieri

- 131. Città di Moncalieri
- 132. Città di Ivrea
- 133. Città di Torino
- 134. Comune di Orbassano
- 135. Comunità Montana Val Pellice
- 136. Comunità Montana Val Sangone

Vercelli

- 137. Comune di Crescentino - Informagiovani
- 138. Comune di Gattinara - Informagiovani
- 139. Comune di Santhia - Informagiovani

Verbania

- 140. Ufficio Territoriale del Governo
- 141. Comune di Omegna
- 142. Comune di Verbania
- 143. Comune di Villadossola
- 144. Comune di Vogogna



IL DIFFICILE INSERIMENTO DEL MEDIATORE CULTURALE

Promuovere l'uso della mediazione culturale nelle pubbliche amministrazioni significa innanzitutto affrontare la sfida di introdurre, in seno ad un certo contesto organizzativo ben strutturato, con una distribuzione interna del lavoro e dinamiche relazionali consolidate, una figura professionale poco conosciuta a gran parte dei dipendenti interni e con evidenti tratti di "estraneità" rispetto a coloro che già operano abitualmente all'interno dell'amministrazione. Nel corso delle interviste sono state descritte diverse situazioni nelle quali i mediatori hanno trovato difficoltà nell'inserirsi in seno a realtà organizzative che non si erano mai avvalse di tali figure.

Una tipica situazione è quella in cui il mediatore è stato percepito come **"calato dall'alto"** dagli stessi operatori con i quali avrebbe dovuto collaborare. In questi casi, la sua presenza all'interno dell'amministrazione non è stata accompagnata da un progetto di inserimento nel quale fosse definito esattamente ciò che l'ente si aspettava dal mediatore culturale e le mansioni di cui avrebbe dovuto occuparsi. In questo hanno anche influito l'iniziale incertezza sui tempi legati all'erogazione dei finanziamenti e la successiva fretta di realizzare gli interventi nelle scadenze dettate dall'Accordo⁴⁵. In tali situazioni è completamente mancata una fase di preparazione all'accoglienza del mediatore e tutto è stato giocato sull'improvvisazione dell'ultimo momento.

Come afferma una delle persone intervistate: *"I mediatori culturali sono giunti nella nostra organizzazione da un giorno all'altro, senza che vi fosse stato alcun preavviso o preparazione all'evento. Non avevamo fatto neppure una vera analisi dei bisogni di mediazione interni all'organizzazione. Quando sono arrivati, ci siamo immediatamente posti il problema di farli lavorare, ma c'è voluto molto tempo prima che imparassimo in che modo potevano essere utilizzati....Loro stessi, nonostante avessero una discreta esperienza sul campo, hanno inizialmente avuto problemi di ambientamento"*.

Si tratta di casi in cui esisteva un bisogno di mediazione al quale era necessario dare risposta, ma l'assenza di una progettazione dell'intervento e di una chiara prefigurazione delle sue ricadute sull'organizzazione del lavoro ha creato qualche problema nell'impiego del mediatore. In particolare, la mancanza di informazione e di comunicazione tra gli operatori interni all'ente riguardo alle attività che i mediatori stavano tentando di portare avanti nell'organizzazione ha rischiato a volte di comprometterne o comunque di depotenziarne l'utilizzo.

Come racconta un'altra operatrice: *"Alcuni dei nostri colleghi hanno percepito la mediazione culturale come una cosa che non li riguardava, nella quale cioè non erano direttamente coinvolti. Ad esempio coloro che si occupano della prima accoglienza degli utenti spesso si sono dimenticati, o comunque hanno evitato, di informare gli immigrati dell'esistenza all'interno dei nostri uffici di un mediatore culturale in grado di aiutarli nei colloqui e che stava organizzando incontri dedicati esclusivamente a loro. Probabilmente se la comunicazione fosse passata in misura maggiore, gli immigrati che avrebbero beneficiato dei servizi di mediazione sarebbero stati molti di più"*.

Altre volte il mediatore è stato impiegato come **jolly tuttofare**, una sorta di figura supplente da utilizzare per lo svolgimento di compiti anche molto lontani dalle normali competenze del mediatore culturale. Lo scivolamento in situazioni di questo tipo è particolarmente frequente nelle scuole, dove è più facile che si presentino situazioni in cui occorre rispondere ad emergenze alternative alla mediazione culturale (attività di sostegno a situazioni di particolare disagio, supplenze alle classi,...). In questi casi, si assegnano al mediatore mansioni che non gli competono, un po' per il vantaggio immediato che se ne trae (la soluzione pronta per un

⁴⁵ Si veda quanto viene illustrato a tal proposito nel paragrafo 3.1, dedicato ai tempi dell'iter amministrativo.



problema incombente), un po' per la mancanza di conoscenze appropriate rispetto alle competenze del mediatore.

Come segnala uno dei funzionari provinciali intervistati: *“Quando abbiamo proposto i mediatori culturali alle scuole ci siamo resi conto di un grosso problema di interpretazione del loro ruolo. Le scuole da noi contattate hanno espresso, nella maggior parte dei casi, il bisogno di avere a disposizione, non un mediatore culturale, ma più semplicemente un interprete. Qualcuno cioè che si sostituisce ai docenti, quando fosse necessario comunicare con i genitori dei bambini immigrati. Giusto per fare un esempio concreto: arriva in classe un bambino cinese, di conseguenza i docenti hanno bisogno di qualcuno che traduca i messaggi scritti o orali destinati ai genitori che parlano solo il cinese. Oppure arriva un bambino dalla Bolivia, che non capisce una parola di italiano, e si decide di farlo affiancare da un mediatore che si trova perciò a svolgere la funzione di traduttore simultaneo delle lezioni più importanti...insomma se il mediatore non viene inserito in una realtà pronta ad accoglierlo da un punto di vista culturale ed organizzativo, è probabile che il suo ruolo venga trasformato in qualcosa di diverso, molto probabilmente riduttivo rispetto alle intenzioni originarie”.*

In realtà, secondo il “modello logico” presentato nel secondo capitolo, i problemi di natura organizzativa causati da una errata comprensione della figura del mediatore culturale potevano essere superati, o comunque mitigati, dai corsi di formazione, finanziati dall’Accordo di programma e destinati agli operatori pubblici interni alle amministrazioni. Come vedremo nel prossimo capitolo, questo apporto sul lato della formazione è stato in molte realtà locali particolarmente carente, se non del tutto assente, e questo può aver contribuito al parziale insuccesso di alcune iniziative.

In altri casi però, soprattutto dove hanno operato mediatori appartenenti ad organismi ed associazioni con una forte esperienza di lavoro alle spalle, si è ovviato a questa carenza sul lato della formazione adottando soluzioni originali, che possono rappresentare delle esperienze di riferimento anche per altri contesti. Sotto questo aspetto un’esperienza interessante è la modalità di lavoro con **equipe di supporto** adottata dalla cooperativa sociale “L’Arca” di Cuneo. Come descritto con maggiori dettagli nella tavola 4.c l’equipe, formata da specialisti ed esperti di varie discipline, aiuta i mediatori culturali a superare eventuali problemi di inserimento e le difficoltà di vario genere che essi incontrano nel corso del loro lavoro. A questo scopo l’equipe organizza riunioni periodiche con i mediatori, alle quali sono invitati a partecipare anche gli operatori pubblici che si avvalgono del servizio di mediazione. Gli operatori vengono quindi inseriti in una sorta di percorso di “para-formazione” a fianco dei mediatori culturali.

In generale, ciò che emerge dall’esame dei singoli casi è la necessità di avere una **solida rete professionale di riferimento**, magari anche esterna alla specifica esperienza realizzata, che possa supportare sia il mediatore culturale, sia l’operatore interno, a superare difficoltà, incomprensioni ed equivoci, che solitamente nascono nella fase di primo inserimento del mediatore in seno alla struttura organizzativa. Occorre cioè adottare modalità di assistenza più complesse ed articolate, che vanno ben al di là della semplice presenza del mediatore, per qualche ora alla settimana, nella sede dell’organizzazione. Soprattutto nelle esperienze più nuove e non ancora mature, appare opportuno prevedere che il lavoro del mediatore presso l’organizzazione sia affiancato da un’attività di consulenza periodica che coinvolga i responsabili dell’ente e gli altri collaboratori interni. Il supporto prestato dovrebbe essere sia di natura progettuale (rilevazione delle esigenze specifiche alla realtà organizzativa e disegno delle possibili attività che il mediatore può svolgere per dar loro risposta), sia di natura consulenziale (analisi delle difficoltà incontrate dal mediatore nello svolgimento del suo lavoro, nonché discussione su eventuali soluzioni organizzative e loro



successiva elaborazione), sia di natura formativa (apprendimento da parte dell'operatore delle modalità più appropriate ed utili per servirsi del mediatore).

TAVOLA 4.C – L'ESPERIENZA DELLA COOPERATIVA ARCA

Una breve descrizione dell'organizzazione

La cooperativa sociale "L'ARCA" è stata fondata a Cuneo nel 1998 per far fronte alle difficoltà di inserimento nel mondo del lavoro delle donne extracomunitarie e più in generale per agevolare l'imprenditorialità delle persone immigrate. Nel 2001 sono entrati a far parte della cooperativa sei mediatori interculturali con l'obiettivo di dare risposta all'esigenza, proveniente soprattutto dal personale docente delle scuole e da operatori delle pubbliche amministrazioni locali, di figure in grado di facilitare la comunicazione tra le istituzioni e i nuovi utenti immigrati, nonché di prevenire eventuali situazioni di conflittualità tra le culture presenti sul territorio. Attualmente i mediatori che collaborano con la cooperativa sono sedici. La cooperativa ha prestato i propri servizi di mediazione per quattro dei sei progetti finanziati dalla Provincia di Cuneo nell'ambito dell'Accordo di programma.

L'equipe di supporto

Il gruppo di mediatori è normalmente supportato da un'equipe di esperti specializzati in materie e discipline diverse. L'equipe di base è composta da cinque persone: due assistenti sociali; un etno-psicologo; un avvocato esperto di diritto internazionale e di questioni legati all'immigrazione; un esperto di mediazione interculturale in ambito scolastico. L'equipe ha la funzione di coordinare gli interventi dei mediatori e di garantire loro una sorta di consulenza specialistica sui problemi più complessi che possono incontrare nel corso del loro lavoro. Ogni 15 giorni i mediatori sono "obbligati" a riunirsi con l'equipe per presentare e discutere collettivamente le criticità emerse durante la realizzazione degli interventi. Spesso accade che alle riunioni partecipino anche gli operatori pubblici direttamente coinvolti nell'attuazione dei progetti di mediazione. Durante le riunioni vengono infatti discusse le modalità d'azione seguite dal mediatore e le richieste alle quali si trova a rispondere; per gli operatori questo è un modo per riflettere e confrontarsi rispetto al modo in cui interpretano e rielaborano i problemi legati alla gestione dell'utenza immigrata.

La testimonianza

Dalle parole di una delle responsabili della cooperativa:

"In passato era capitato che i mediatori venissero impiegati dalle amministrazioni in modo non corretto, o perlomeno messi a fare delle cose che non erano di loro competenza. ...ad un certo punto abbiamo cercato di ovviare a queste situazioni costituendo un'equipe di supporto multidisciplinare. L'equipe garantisce al mediatore una supervisione continua: qualora gli venga richiesto di svolgere compiti che vanno al di là delle sue specifiche competenze, il mediatore non è da solo ad affrontare il problema ma è in grado di portare il suo particolare caso all'attenzione del gruppo di specialisti che gli dà, oltre che sostegno professionale e morale, anche una forte legittimazione nei confronti delle amministrazioni richiedenti il servizio. La grossa novità è che alle riunioni sono invitati a partecipare anche gli stessi operatori (docenti scolastici, assistenti sociali, funzionari amministrativi, medici,...) che usufruiscono del lavoro del mediatore. Gli operatori vengono quindi inseriti in un processo di consulenza, di confronto sulle singole esperienze e di apprendimento continuo.

È un percorso che li aiuta a crescere come committenti; cioè ad utilizzare al meglio il servizio di mediazione che viene loro offerto."

In alcuni casi quest'opera di assistenza viene condotta per iniziativa autonoma della stessa cooperativa o dell'associazione che eroga il servizio di mediazione, ma non sempre è stato così. Molto spesso, nel caso degli interventi finanziati dalla politica regionale, le risorse impegnate sui singoli progetti non erano sufficienti a garantire questo tipo di supporto. Da questo punto di vista



la scelta di frazionare le risorse su un numero molto vasto di progetti non ha incentivato l'adozione di pratiche di questo tipo.

IL "GIUSTO" COSTO DEL PROGETTO DI MEDIAZIONE

Nel corso delle interviste è spesso emersa la questione relativa al "giusto" costo di un progetto di mediazione. L'unità di misura che viene solitamente adottata in questi casi è il prezzo fissato per ora di mediazione effettivamente erogata, ovvero per l'ora che il mediatore trascorre presso la sede dell'organizzazione cui presta il servizio. Da quanto risulta dalle schede di rendicontazione, gran parte delle province (almeno quattro su otto) ha fissato come prezzo orario 20 euro, comprensivi solitamente di ogni tipo di imposta, tassa o contributo comunque denominato. Le quattro province rimanenti hanno pagato un prezzo superiore da un minimo di circa 1,50 euro (Cuneo) ad un massimo di circa 10 euro (Alessandria).

TAVOLA 4.D – I PREZZI RELATIVI AD UN'ORA DI MEDIAZIONE

Provincia	Prezzo orario (in euro)
Alessandria	30,21
Asti	26,40
Biella	25
Cuneo	21,46
Novara	20
Torino	20
Verbano Cusio Ossola	20
Vercelli	20

Il costo di un progetto di mediazione nasce dunque come risultato della moltiplicazione del prezzo orario e le ore di mediazione svolte. Una volta fissato il prezzo unitario, l'unica variabile che viene considerata, almeno a livello burocratico, nella determinazione del costo complessivo di un progetto è **il tempo trascorso dal mediatore presso l'ufficio, la scuola o il reparto sanitario nel quale eroga il suo servizio**. Cosa comporta l'accettazione di questa semplice e, a prima vista, ovvia regola di calcolo?

In primo luogo, comporta **l'assoluta corrispondenza tra tempo di lavoro e prodotto finale**, basata sull'idea implicita che i progetti di mediazione presentano tutti quanti le stesse difficoltà di realizzazione e che la mediazione è una professione altamente standardizzata, che mantiene medesimi contenuti e uguali modalità di erogazione indipendentemente dalle caratteristiche dell'organizzazione in cui si presta servizio e delle peculiarità della popolazione di utenti che si sta servendo. Nel calcolo del costo del progetto, utile al fine burocratico di ottenere il finanziamento non si tiene cioè conto delle differenze, anche rilevanti, che vi possono essere tra attività di mediazione che sono erogate in situazioni e contesti istituzionali molto diversi. Su questi aspetti una mediatrice esprime efficacemente la necessità di considerare i costi di un progetto su criteri più ampi: *"Al contrario di quanto spesso si fa nei bandi, si dovrebbero riconoscere costi diversi ad attività di mediazione differenti. Aiutare donne immigrate che stanno vivendo esperienze di prostituzione e di maltrattamento non comporta lo stesso dispendio di energie e le stesse capacità professionali che implica lo stare allo sportello di un ufficio che offre informazioni sui servizi del Comune...questa differenza a livello di prezzo orario non è riconosciuta"*.

In secondo luogo, un tale sistema di calcolo sottintende **il mancato riconoscimento di eventuali costi aggiuntivi** legati alla progettazione del servizio, oppure dipendenti dalle diverse



condizioni logistiche in cui il servizio stesso viene erogato. Che la sede dell'organizzazione nella quale il mediatore deve recarsi per erogare il servizio sia in una zona centrale, oppure si trovi in una zona difficilmente raggiungibile dal mediatore, il prezzo orario rimane sempre lo stesso.

Come afferma la responsabile di un'associazione di mediatori: *“Il nostro intervento si svolgeva in un paese montano abbastanza distante da Torino, raggiungibile dopo circa un'ora e un quarto di viaggio in treno. Tra andata e ritorno il nostro mediatore impiegava quindi 2 ore e mezzo, quando andava bene. Questo costo aggiuntivo, in termini di tempo necessario allo spostamento, non è stato in alcun modo riconosciuto in sede di assegnazione dell'incarico. Solo dopo molte insistenze siamo riusciti a far accettare l'idea di accorpare le ore di presenza del mediatore in ufficio da due a quattro ore al giorno in modo da ammortizzare, almeno in parte, i costi e i tempi di viaggio. Alla fine tutto considerato per ogni ora di “lavoro” al mediatore entra in tasca una cifra assai inferiore al prezzo orario prestabilito”* e ancora *“..molto spesso i bandi non tengono neppure conto dei costi di progettazione degli interventi. Eppure la progettazione di un intervento è una fase determinante del lavoro, soprattutto quando si entra in contatto con amministrazioni che non hanno mai avuto precedenti esperienze di mediazione. Realizzare un intervento in un ente “nuovo” solitamente significa affrontare difficoltà molto maggiori...il mio punto di vista è che non si può utilizzare come esclusivo parametro del costo del progetto il tempo trascorso dal mediatore presso l'ente”*.

In alcune situazioni si è cercato di superare questo problema, affidando ad un ente terzo il coordinamento, la progettazione e la gestione degli interventi. In questi casi i costi legati alla remunerazione del mediatore per il tempo trascorso presso l'amministrazione sono nettamente disgiunti dagli oneri connessi alla progettazione e al coordinamento delle attività. Da questo punto di vista è significativa la decisione della Provincia di Alessandria di assegnare direttamente all'*Istituto per la Cooperazione allo Sviluppo*, l'intero ammontare di risorse derivanti dall'Accordo di programma, riconoscendo a tale ente la possibilità di scegliere dove intervenire e di aiutare le amministrazioni territoriali a progettare il loro intervento di mediazione. Come descritto più in dettaglio nella tavola 4.e, l'istituto in questione ha ricevuto un corrispettivo pari a circa il 20% delle risorse disponibili per l'attività di natura amministrativa e progettuale di supporto.

Sebbene il numero di ore di mediazione rimanga dunque un criterio importante per la determinazione del costo complessivo di un progetto e, quindi, per l'assegnazione di risorse finanziarie al relativo intervento, alcune associazioni propongono che nei bandi si tenga conto anche di altri criteri, quali il livello di **difficoltà** della particolare attività di mediazione richiesta (che varia in base alla popolazione servita e alle capacità professionali richieste); l'**innovazione** insita nel progetto; i **problemi legati alla raggiungibilità** del luogo di lavoro da parte del mediatore; la possibilità che il progetto richieda **momenti di lavoro differenti** dal tempo di presenza in amministrazione (coordinamento, approfondimento di eventuali problematiche, ...).



TAVOLA 4.E – L'ESPERIENZA DELL'ISTITUTO PER LA COOPERAZIONE ALLO SVILUPPO DI ALESSANDRIA

Una breve descrizione dell'organizzazione

L'Istituto per la Cooperazione allo Sviluppo (ICS) è un consorzio di enti locali, costituito nel 1988 a cui partecipano la Provincia di Alessandria ed i Comuni di Alessandria, Castelnuovo Scrivia, Novi Ligure, Ovada e Valenza. L'Istituto opera in due principali direzioni:

- progetta e realizza degli interventi di cooperazione internazionale (Afghanistan, Bulgaria, Cambogia, Mozambico, Palestina, Tunisia,...);
- promuove sul territorio alessandrino la cultura della cooperazione, della pace e dell'antirazzismo attraverso la formazione degli insegnanti, gli interventi educativi e le iniziative editoriali.

A questo fine cura un centro bibliografico e di varia documentazione sui problemi legati alla cooperazione nei paesi in via di sviluppo e all'immigrazione.

La progettazione e la gestione degli interventi

L'Istituto ha deciso insieme alla Provincia le modalità di attuazione degli interventi. Come primo passo sono state scelte sette aree di riferimento, corrispondenti ai principali comuni alessandrini; Acqui Terme, Alessandria, Casale Monferrato, Novi Ligure, Ovada, Tortona e Valenza. Per i tre Comuni che già avevano un servizio di mediazione attivo si è deciso aggiungere risorse su tali esperienze in modo da dare continuità al servizio e di aumentare le ore di presenza del mediatore. Ciò è successo ad Alessandria (presso l'Ufficio Cittadini Stranieri); a Casale Monferrato (presso l'Agenzia Famiglia); a Novi Ligure (presso il PuntoGiovani). A Tortona ed Ovada si è lavorato presso lo sportello Anagrafe e Stato Civile. Il Comune di Valenza ha impiegato il servizio di mediazione presso un asilo nido comunale che mostra un'elevata presenza di bimbi stranieri. L'amministrazione di Acqui Terme ha deciso di rinunciare all'intervento di mediazione per non creare aspettative negli eventuali utenti; il monte ore relativo è stato assegnato all'*Associazione Comuni Convenzionati ex USSL 76 per la gestione dei servizi socio-assistenziali*, che cura il numero verde della Questura di Alessandria sui permessi di soggiorno. Inoltre sono stati finanziati interventi di mediazione presso le ASL 20, 21 e 22.

La testimonianza

Dalle parole di una delle responsabili presso l'Istituto:

"Il supporto che abbiamo offerto è stato di tipo organizzativo e progettuale. A causa della scarsità di tempo a disposizione non siamo riusciti a fare una mappatura completa dei bisogni del territorio e abbiamo fatto immediatamente riferimento alle realtà amministrative più grosse: Comuni e ASL.

Abbiamo cercato di aiutare la progettazione e la realizzazione degli interventi sull'intero territorio provinciale, cercando di rispondere alle particolari esigenze delle amministrazioni in termini di ore di presenza e di lingua parlata dal mediatore. A questo proposito ci siamo occupati anche della selezione dei mediatori interculturali, attingendo dal bacino delle persone formate negli ultimi corsi di Asti ed Alessandria. Sia nella fase di progettazione, che nelle fasi di attuazione e di verifica abbiamo svolto un ruolo di appoggio e accompagnamento ai progetti,... Tutti gli enti coinvolti hanno espresso l'interesse per un eventuale proseguimento dell'intervento e alcune amministrazioni, come il Comune di Tortona, ha deciso di prolungare l'intervento a proprie spese".

LA PROBLEMATICA RIPARTIZIONE DEL MONTE ORE

La determinazione del costo non è il solo fattore di rigidità presente nelle procedure di assegnazione delle risorse. A volte la ripartizione delle ore tra i diversi enti è avvenuta sulla base di criteri oggettivi quali il numero di bambini immigrati iscritti alla scuola oppure il numero di stranieri residenti in un comune. Questa è certamente una scelta che ha carattere di oggettività e



di apparente razionalità, ma **non produce sempre un'allocazione efficiente delle risorse disponibili**. Può infatti accadere che alcuni enti ricevano più risorse di quante siano in grado effettivamente di utilizzare, mentre altri enti hanno minori risorse di quante servirebbero. Questa situazione è spiegata bene dalla responsabile di una cooperativa: *“Le risorse finanziarie aggiuntive, provenienti dall'accordo di programma, sono state allocate dai consorzi presso le diverse scuole in base al numero di stranieri presenti. È accaduto così che la scuola x avesse dieci ore perché aveva pochi bambini stranieri, anche se molto problematici, mentre la scuola y, con un numero maggiore di bambini immigrati, che però non avevano problemi particolari, si ritrovasse con un pacchetto di 200 ore senza sapere cosa farsene. Un bambino o una famiglia con grossi problemi di inserimento hanno magari bisogno di un aiuto continuo da parte del mediatore nel corso di tutto l'anno, dieci bambini, ugualmente immigrati ma ben inseriti, potrebbero non aver bisogno nemmeno di un'ora di mediazione...Naturalmente tutte le scuole, anche quelle che ne avevano minor bisogno, alla fine hanno utilizzato il servizio perché qualcosa di utile da fare si trova sempre, ma il grosso problema erano le scuole con poche ore, dove è stato necessario fare i salti mortali per rispondere anche solo alle emergenze”*.

Legare la distribuzione delle risorse a criteri “oggettivi” determinati dai valori assunti da qualche valore demografico è un modo solitamente assunto a priori dalle amministrazioni per evitare il rischio che, successivamente alla decisione distributiva, si producano conflitti o recriminazioni di sorta da parte degli enti esclusi, o che hanno ricevuto un ammontare minore di risorse. In sostanza, si scarica sull'oggettività del criterio la responsabilità e l'onere decisionale che comporta una scelta distributiva. Ma non sempre questo metodo ha consentito di intervenire in modo adeguato dove vi era più bisogno; è possibile quindi individuare modalità di allocazione alternative?

“Una possibilità” afferma uno degli intervistati *“è che a livello provinciale vi sia un bando, che resti aperto tutto l'anno, e un ufficio che gestisca ed eroghi le risorse disponibili in modo continuo sulla base delle richieste degli enti, o comunque sulla base della rilevazione di bisogni che lo stesso ufficio dovrebbe compiere. L'ufficio non sarebbe obbligato a distribuire tutte le risorse in un momento x nel tempo sulla base di criteri troppo rigidi, ma potrebbe avere il tempo di ascoltare le domande, rendersi conto delle situazioni in evoluzione, verificare i risultati ottenuti. Sulla base di valutazioni adeguate al caso potrebbe poi assumere le relative decisioni”*.

Certamente una tale scelta comporterebbe che l'amministrazione provinciale si dotasse di un ufficio dotato, sia in termini quantitativi, che qualitativi, di adeguate competenze professionali nella progettazione e gestione di politiche per l'immigrazione. Come si è sottolineato in precedenza, una realtà organizzativa così strutturata non è comune nelle Province piemontesi, dove al contrario mancano risorse e personale interamente dedicati a questioni legate all'immigrazione e coloro che si occupano di tali problemi, si occupano anche di molti altri settori d'intervento (dalle politiche per i giovani agli interventi sul terzo settore).

PROBLEMI DI CONTINUITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

All'inizio del capitolo si è visto come la politica regionale abbia finanziato la realizzazione di numerosi interventi di mediazione (indicativamente circa 144); ma cosa accade ai servizi finanziati con queste risorse *una tantum*? In particolare, cosa accade ai servizi nati sulla scorta di questa immediata e momentanea disponibilità di risorse? Sono destinati a concludersi e ad eclissarsi dopo una loro estemporanea, quanto breve, apparizione? Oppure, per così dire, mettono radici, dando luogo all'erogazione di un servizio continuativo e duraturo (come era nelle intenzioni di chi ha promosso la politica)?



TAVOLA 4.F – L'ESPERIENZA DELLA COOPERATIVA "LE RADICI E LE ALI"

Una breve descrizione dell'organizzazione

Le Radici e le Ali è una piccola cooperativa sociale costituitasi nel 2000 con l'obiettivo di fornire sostegno per l'orientamento e l'inserimento al lavoro e allo studio a donne immigrate e ai loro figli. I soci fondatori sono quattro donne immigrate di nazionalità diversa (iraniana, cinese, rumena e albanese), che lavorano da molto tempo (1986) nel settore della mediazione. Con la cooperativa inoltre collaborano occasionalmente altre mediatrici a tempo determinato; il numero varia a seconda dei progetti.

L'esperienza nell'Ufficio Immigrazione della Prefettura di Torino

Uno dei progetti seguiti dalla cooperativa è stato realizzato presso l'Ufficio Immigrazione (Cittadinanza e rifugiati politici) della Prefettura di Torino. Il progetto è stato finanziato per una prima tranche nel periodo dicembre 2003-aprile 2004 per un importo pari a 10.000 euro; successivamente è stato rifinanziato fino a luglio 2004 per un importo pari a 3.000 euro. Gli utenti del servizio di mediazione appartenevano a due categorie distinte:

- immigrati richiedenti la cittadinanza italiana;
- immigrati in fuga dal loro paese d'origine richiedenti l'asilo politico.

I mediatori impegnati in questo progetto hanno svolto soprattutto un lavoro di interpretariato, di accoglienza e di preparazione dei rifugiati alle incombenze burocratiche. L'inserimento dei mediatori nelle attività dell'ufficio è avvenuto con successo; l'intervento di mediazione è servito da una parte ad evitare incomprensioni e malintesi legati ai tempi necessariamente lunghi per la conclusione delle pratiche; dall'altra per orientare i rifugiati politici verso associazioni e centri in grado di offrire assistenza e sostegno finanziario.

Il problema della "non continuità": la testimonianza

Dalle parole di una delle socie della cooperativa:

"Ciò di cui ha sofferto questo progetto, come del resto molti di quelli realizzati in altri enti, è la mancanza di continuità. Fino alla fine di questo mese (ottobre 2004) cercheremo di garantire il servizio anche se in realtà i finanziamenti sono ormai terminati, perché non vogliamo interrompere il rapporto che abbiamo con l'utenza e con l'amministrazione. Ma si tratta di un lavoro di semi-volontariato che si basa sulla speranza di ricevere tra breve nuovi fondi. Se questo non avverrà, saremo costretti ad interrompere e non sappiamo quando potremo riprendere. Se il tempo d'interruzione sarà lungo, ciò significa che verranno persi contatti, relazioni con gli operatori e modalità di erogazione che si stavano sempre più consolidando. Se un giorno ripartiremo, dovremo iniziare daccapo o quasi".

Ciò che appare come un problema in molte delle esperienze analizzate è riuscire ad assicurare continuità al servizio di mediazione. Sono in effetti molti i dubbi espressi dagli operatori sulla reale possibilità che i servizi continuino ad essere erogati una volta esauriti i finanziamenti dell'accordo. Occorre però sottolineare come l'indagine sia stata realizzata immediatamente dopo la conclusione degli interventi, quando gli enti erano ancora in fase di rendicontazione; è quindi forse troppo presto per formulare un giudizio definitivo su questo aspetto. È necessario dar tempo alle amministrazioni coinvolte di maturare decisioni al riguardo e solo una successiva rilevazione sul campo, in tutte le realtà amministrative toccate dalla politica regionale, potrà testimoniare sulla durevolezza degli interventi finanziati. Nel momento della rilevazione le principali preoccupazioni di funzionari e mediatori riguardavano la scarsità delle risorse disponibili ed il fatto che molti progetti di mediazione fossero in una situazione di *stand-by*.



Anche se un progetto ha prodotto buoni risultati in termini di soddisfazione dei bisogni dell'utenza e di maturazione di consapevolezza e conoscenze presso gli operatori, non è infatti detto che l'amministrazione abbia già deciso (o deciderà mai) di finanziare nuovamente l'esperienza con risorse proprie. Da questo punto di vista, le risorse concesse *una tantum* **hanno determinato una crescita nelle aspettative e nelle attese di tutti gli attori coinvolti per un successivo ri-finanziamento da parte della Regione**. E, in effetti, numerosi intervistati sembrano legare la prosecuzione dell'intervento alla possibilità che vengano messi a disposizione nuovi fondi regionali.

Al momento delle interviste, molti degli interventi erano terminati e lasciati in sospeso; senza alcuna decisione assunta dall'ente di finanziare nuovamente o di abrogare l'intervento. La prosecuzione nell'erogazione dei servizi viene a volte assicurata dalla disponibilità dei mediatori (soprattutto a livello di associazione), che continuano ad investire sull'esperienza di mediazione, andando molto al di là degli impegni contrattuali, come viene anche descritto in maggior dettaglio nella tavola 4.f. È una situazione piuttosto comune quella in cui è il mediatore stesso a prolungare, a proprie spese, l'esistenza del servizio in modo formale, continuando cioè a "prestare" servizio presso l'ufficio, o in modo informale, rispondendo alle sollecitazioni e alle richieste individuali degli immigrati. *"Il lavoro di mediazione"* racconta un mediatore *"non termina mai quando finiscono i soldi. Se intervieni su un caso problematico, o stai portando avanti un servizio, viene quasi naturale darsi da fare oltre le risorse che hai a disposizione. Se l'utente conosce te come mediatore, oppure la tua associazione, e sa che ti stai occupando di quel servizio, o che te ne stavi occupando fino a qualche giorno prima, continua a cercarti e a chiederti aiuto. Questo accade abbastanza spesso e sottrarsi è difficile."*

I servizi di mediazione funzionano se riescono ad essere continuativi e stabili. Solo in questo modo si riesce a consolidare la necessaria esperienza di *back-office*, soprattutto in termini di relazione tra operatore e mediatore, e a diffondere nell'utenza la corretta informazione rispetto ai servizi offerti e al ruolo che può essere assunto dal mediatore. In molti casi, gli interventi (sia quelli finanziati dall'accordo, sia quelli esistenti indipendentemente dall'accordo) sono caratterizzati dalla condizione esattamente contraria: **si tratta perlopiù di servizi che somigliano a torrenti "carsici"**, ovvero sempre a rischio di scomparire a causa della cronica mancanza di risorse, per poi riaffiorare grazie alla disponibilità, sempre temporanea e contingente, di nuovi fondi.

UN ELEMENTO INDISPENSABILE: LA FORMAZIONE DEI MEDIATORI

Un presupposto fondamentale, affinché una politica di questo tipo riesca, è la disponibilità sul territorio provinciale di mediatori formati a livello professionale e con una certa esperienza di lavoro. **Le politiche formative attuate dalla Regione e dalle Province negli anni precedenti hanno costituito la base indispensabile per la realizzazione degli interventi**; in ogni provincia si è potuto attingere da un bacino di mediatori che disponevano del diploma professionale rilasciato in seguito alla frequenza dei corsi di 600 ore finanziati dalla Regione.

In alcuni casi i mediatori hanno anche frequentato ulteriori corsi di aggiornamento di 200 ore, durante i quali sono stati approfonditi i seguenti aspetti: il ruolo del mediatore in ambito sanitario; l'organizzazione dei servizi sociali sul territorio; le conseguenze della recente riforma scolastica; elementi di psicologia; cenni di diritto amministrativo e del lavoro; comunicazione interculturale; lingua italiana. Raramente il bisogno di un ente di disporre di un mediatore, preparato professionalmente e in grado di parlare una determinata lingua, non è stato soddisfatto.



Nonostante ciò, molti degli intervistati si sono detti convinti della necessità di proseguire con il lavoro di formazione continua e di aggiornamento professionale.

Rispetto al problema della formazione professionale e del riconoscimento della qualifica regionale di mediatore culturale si è verificata l'esistenza di una situazione paradossale che, per fortuna, riguarda solo pochi casi sporadici. Alcuni mediatori, pur svolgendo la professione da molti anni ed essendo anche stati tra i docenti dei primi corsi di formazione in tema di mediazione culturale, non sono in possesso dell'attestato che gli riconosca la qualifica ufficiale di mediatore culturale. Questa particolare condizione, che dipende essenzialmente dall'anzianità di servizio, ovvero dal fatto che queste persone possono essere annoverati tra i pionieri della professione di mediatore a Torino e in Piemonte, non consente loro di partecipare ai bandi provinciali in quanto viene solitamente indicato come requisito indispensabile il possesso dell'attestato regionale. I mediatori che si trovano in questa situazione ipotizzano una soluzione che permetterebbe di sanare tale situazione: la Regione potrebbe organizzare un corso di aggiornamento professionale di non più di 200 ore, con una verifica finale e il conseguente rilascio del diploma. Tale soluzione permetterebbe di risolvere una questione che ha natura più burocratica, che sostanziale.

IL MESTIERE DI MEDIATORE TRA ALTA PROFESSIONALITÀ E PRECARIATO

Una politica finalizzata alla promozione della mediazione culturale si basa sull'ipotesi che esista sul territorio regionale un numero sufficientemente ampio di persone, con competenze professionali adeguate, in grado di svolgere il ruolo di progettista ed esecutore degli interventi di mediazione. Come è già stato sottolineato nelle pagine precedenti, i corsi di formazione professionale, realizzati negli anni scorsi dalla Regione e da gran parte delle province piemontesi, hanno consentito agli enti locali di disporre di personale qualificato e competente in materia di mediazione culturale.

Una breve descrizione dell'organizzazione

L'associazione Mosaico è formata da mediatori culturali in possesso dell'attestato regionale rilasciato in seguito dal primo corso F.S.E. per mediatori organizzato nel 2001 dall'agenzia di formazione *Texilia* di Biella. I mediatori si sono associati con il forte desiderio di diventare una risorsa per il territorio nell'affrontare il processo di integrazione sociale degli immigrati stranieri. I soci fondatori dell'associazione, vivono a Biella da diversi anni e provengono dai seguenti paesi: Argentina; Albania; Isole Comores; Turchia; Marocco; Romania. Sono tutti dotati di una buona formazione, di alto livello culturale e appaiono fortemente integrati nella società biellese. Spesso collaborano anche con altri mediatori assunti con contratti di collaborazione coordinata e non continuativa. L'amministrazione provinciale ha promosso l'avvio di questa iniziativa, contribuendo al pagamento dei costi di *start up*. Al momento è l'unica associazione che si occupa della realizzazione di progetti di mediazione culturale nel territorio biellese.

Modalità di gestione dei servizi di mediazione

L'Associazione ha gestito i servizi di mediazione culturale previsti e finanziati nel Piano territoriale per l'immigrazione (anno 2003) e integrati con le risorse dell'Accordo di Programma. I mediatori hanno prestato servizio presso cinque Direzioni scolastiche; la Questura; il carcere e l'ufficio stranieri della Provincia. Organizzano inoltre eventi e laboratori interculturali aperti alla cittadinanza in collaborazione con altre associazioni culturali. L'associazione si fa interamente carico della promozione, della progettazione e della realizzazione degli interventi di mediazione.

Le testimonianze

Dalle parole di un socio:

“Lavoriamo su molti ambiti, facendoci sempre promotori dell'approccio interculturale che abbiamo appreso durante il corso di formazione....I risultati del nostro lavoro sono visibili. A esempio in questura, da quando forniamo il nostro servizio di supporto al rilascio dei permessi di soggiorno, vi è stato un incremento notevole della produttività; se prima riuscivano ad occuparsi di venti stranieri al giorno, adesso con l'aiuto del mediatore riescono a farne anche quaranta. Il nostro compito è di controllare le carte all'immigrato prima che questi giungano allo sportello; verificiamo che ci sia tutto, se qualche documento manca lo consigliamo sul modo più veloce per ottenerlo, lo indirizziamo agli uffici giusti, spiegandogli bene la strada e ci assicuriamo che non ci siano equivoci di sorta. In altri contesti il nostro ruolo non è solo informativo, ma operiamo come aiuto all'immigrato che si trova anche in situazioni di particolare pena. Basta pensare al lavoro che svolgiamo in carcere... spesso rappresentiamo il loro unico ponte con la famiglia e con gli amici che si trovano nel paese d'origine...Li aiutiamo a comprendere ed accettare le regole del carcere...In un caso siamo riusciti pure ad organizzare un matrimonio all'interno delle mura carcerarie.”

Naturalmente non in tutte le province i corsi di formazione hanno avuto lo stesso successo in termini di esiti occupazionali. In alcune zone, la maggior parte di diplomati non ha tardato a mettere a frutto le competenze acquisite; si sono costituite associazioni che hanno iniziato subito ad operare sul territorio, magari in seguito ad un contributo elargito da alcune amministrazioni provinciali. Questo è il caso ad esempio dell'associazione *Mosaico* di Biella, descritto alla tavola 4.f,



oppure dell'associazione *Tante Tinte* di Asti⁴⁶. In alcuni casi i mediatori sono stati assunti da cooperative o da altre società che già lavoravano nel settore dei servizi socio-assistenziali o nelle politiche attive per il lavoro, come nel caso della cooperativa Orso di Torino o della cooperativa Arca di Cuneo.

In altre zone del Piemonte, dove l'immigrazione è fenomeno sicuramente più recente, i mediatori hanno fatto fatica a trovare una collocazione lavorativa. A questo proposito il direttore di un centro per l'impiego afferma: *"Nella nostra provincia sembra che non ci sia richiesta di mediatori culturali. Abbiamo provato a realizzare dei corsi negli anni passati, ma i risultati sono stati piuttosto scadenti. Quasi nessuno ha trovato lavoro stabile come mediatore... Per questo motivo, dopo questa esperienza la nostra provincia ha preferito finanziare altri tipi di interventi, sempre destinati ad immigrati, ma aventi finalità e contenuti professionali diversi"*.

Al di là delle differenze territoriali in termini di domanda di mediazione da parte degli enti, sembra che la professione del mediatore culturale sia un po' ovunque caratterizzata da uno stato, quasi cronico, di precarietà ed incertezza. I mediatori che svolgono la professione a tempo pieno e non hanno la necessità di arrotondare con lavori di altra natura non sono molti. Un mediatore, membro di un'associazione, racconta quanto guadagna in media chi svolge la sua professione: *"I corsi di formazione professionale ai quali abbiamo partecipato erano destinati esclusivamente a persone disoccupate. Per questo motivo alcuni di noi hanno interrotto il lavoro che stavano facendo, nella speranza che la mediazione culturale sarebbe diventata una professione capace di ripagarci di tutti i sacrifici. Non è andato tutto esattamente come era stato previsto o come speravamo.... il problema più grosso sono ovviamente le entrate dell'associazione. Ognuno di noi riesce a malapena a guadagnare il 30% 40% di uno stipendio normale. È chiaro che se ti appoggi solo sull'attività di mediazione non ce la fai, allora ciascuno di noi, magari anche lì in modo sporadico, cerca di arrotondare facendo altro, di solito piccoli lavoretti"*.

Una assistente sociale conferma: *"Quasi tutti i mediatori che collaborano con noi svolgono questa attività part-time. Non saprei dire se sono in grado di sostenersi occupandosi solo di mediazione culturale; certo è che alcuni di loro fanno anche altro nella vita e tra le donne ve ne sono molte che sono già sposate e non hanno l'assoluta necessità di lavorare a tempo pieno"*. Un'altra mediatrice descrive la situazione in termini particolarmente pessimistici: *"I fondi dell'accordo di programma ci hanno consentito di portare avanti più attività nello stesso tempo e di sostenerci anche meglio, ma non hanno cambiato drasticamente il corso delle cose....Ormai sono diversi anni che lavoro in questo settore e sono sempre vissuta nella speranza che le cose prima o poi volgessero in positivo. Adesso, mi sono data qualche mese di tempo; poi se le cose continuano così sarò costretta a lasciare questa attività e cambiare lavoro, anche se questa è una professione che mi piace moltissimo e che regala grandi soddisfazioni...ma non a livello economico"*.

Interventi di poche ore distribuiti in tante amministrazioni diverse; difficoltà a farsi riconoscere spese di trasporto e costi aggiuntivi di progettazione degli interventi; mancanza di continuità nell'assegnazione degli incarichi: questi sembrano essere gli elementi che rendono particolarmente sfavorevoli e poco remunerative le condizioni di lavoro del mediatore tipo. Nel contempo la professionalità che viene richiesta per l'attività di mediazione è molto elevata. Un mediatore deve saper parlare una o più lingue straniere, oltre ovviamente l'italiano; deve aver appreso gli atteggiamenti tipici e le regole comportamentali caratteristiche di culture diverse; deve essere in grado di entrare in relazione con persone che presentano, a volte, grosse difficoltà d'inserimento

⁴⁶ L'associazione *Tante Tinte* nasce nel giugno del 2000, per volontà di un gruppo di mediatori culturali che hanno ottenuto la qualifica regionale dal termine di un corso di formazione di 600 ore. Fino a poco tempo fa erano gli unici mediatori con qualifica regionale che operavano nel territorio dell'Astigiano e dell'Alessandrino.



nella comunità “ospitante” o che, addirittura, sono vittime di situazioni di sfruttamento o di grave emarginazione; deve conoscere il funzionamento dei meccanismi giuridici, istituzionali e organizzativi che regolano la vita dell’amministrazione in cui opera; deve essere dotato della sensibilità e dell’intuito necessari a leggere ed interpretare particolari situazioni che possono dar luogo a contrapposizioni o conflitti. Come è possibile, dunque, conciliare la domanda di professionisti altamente qualificati con l’offerta di lavori occasionali, senza alcuna garanzia di stabilità e che non riescono da soli ad assicurare il sostentamento dei mediatori?

4.3 Alcune sintetiche riflessioni sulle esperienze di mediazione

Come è stato più volte osservato, la politica regionale per la promozione della mediazione culturale ha raggiunto il duplice scopo di far emergere il bisogno esistente presso le diverse amministrazioni territoriali (scuole, ASL, comuni, consorzi socio-assistenziali, centri per l’impiego) e di dar vita a molte iniziative progettuali, anche innovative rispetto alla situazione precedente all’Accordo. L’elevato numero di progetti realizzati ed enti coinvolti, insieme alle testimonianze raccolte presso i diversi attori interessati dagli interventi, è il dato che più ogni altro conferma questa affermazione.

D’altra parte tali esperienze si sono però scontrate sia con alcune difficoltà tipiche del mondo della mediazione culturale e, in quanto tali, precedenti e del tutto esogene alla politica in esame, sia con problemi più legati ai meccanismi di funzionamento della stessa politica introdotta dall’Accordo. Se al primo genere di difficoltà possono essere annoverate una (ancora) poco chiara concezione del ruolo del mediatore culturale da parte degli operatori e dei funzionari pubblici; una forte debolezza, imputabile perlopiù all’eccesso di precarizzazione, di tale figura professionale; e una endemica scarsità di risorse dedicate ai problemi dell’immigrazione da parte di molte delle amministrazioni coinvolte, ai diversi livelli di governo; alla seconda categoria di problemi appartengono soprattutto i ritardi e l’incertezze, che hanno caratterizzato le fasi iniziali dell’attuazione, e un investimento non sufficiente di risorse direttamente finalizzate a far crescere, negli enti che hanno partecipato alla realizzazione degli interventi di mediazione, una forte capacità progettuale e un’intensa carica motivazionale nelle strutture organizzative interne.

La politica in questione, nonostante la cospicua distribuzione di risorse finanziarie sul territorio, non è riuscita ad incidere, se non in minima parte e in casi isolati, nel rafforzamento delle reti amministrative e di servizio che operano in questo settore. La frammentazione e la sporadicità degli interventi è rimasta la caratteristica prevalente dei progetti di mediazione finanziati; e l’opportunità offerta dalla politica regionale sembra non aver cambiato drasticamente lo status quo. Da questo punto di vista sono molte le insoddisfazioni raccolte nel corso dell’indagine.

Probabilmente un’opera di consolidamento delle conoscenze e delle competenze progettuali, nonché di potenziamento della rete mediatori – operatori pubblici – funzionari addetti al disegno e alla gestione di politiche per l’immigrazione – esperti esterni, può essere svolta investendo fortemente non solo nella realizzazione di singoli progetti, attraverso l’elargizione di contributi finanziari ad hoc, ma anche nella creazione di strutture d’implementazione innovative dal carattere misto. Strutture, anche informali, che prevedano la partecipazione di diverse figure professionali variamente interessate al funzionamento dei servizi di mediazione, e che costruiscano il percorso implementativo degli interventi, a partire da un serrato intreccio di rapporti, di incontri e di scambio di informazioni. In alcune realtà tali strutture a rete sono nate in modo quasi spontaneo; si tratta dunque di riconoscere i punti di forza di tali realtà e di



consolidare la loro esperienza; nel contempo occorre tentare di esportare tale esperienza nei contesti più deboli.

Dallo studio del processo d'attuazione di questa politica sembra emergere chiaramente una lezione: politiche incentivanti, che mirano a cambiare le decisioni strategiche di investimento e di programmazione di organizzazioni territoriali ad elevato grado di complessità, non possono basarsi solo sulla distribuzione di risorse finanziarie. È necessario operare prima e dopo l'erogazione dei contributi per preparare e nutrire il terreno di agenti fertilizzanti, che consentano di adottare le decisioni e le pratiche gestionali più "virtuose" (ovvero che vanno direzione voluta dalla politica). In questo particolare caso le esperienze locali di mediazione riescono a consolidarsi, laddove riescono, se esiste una rete ad alta connettività⁴⁷, formata da mediatori, operatori, esperti e rappresentanti degli utenti immigrati, che rende possibile la circolazione di idee e di scambi motivazionali e consente all'intero gruppo di auto-legittimarsi nella formulazione e nella proposta di interventi innovativi. Come si vedrà in conclusione del prossimo capitolo, anche i corsi di formazione, nati per scopi prevalentemente educativi e didattici, possono rappresentare l'occasione per dar vita a comunità professionali di questo tipo, ma vi è bisogno di un'opera di continuo supporto e di guida attenta da parte di coloro che hanno la regia regionale della policy.

⁴⁷ Nelle reti "ad alta connettività" le azioni di ogni singolo individuo sono attraversate e modificate da reciproci contatti, cioè da azioni di altri singoli nella rete. In questo senso "*i singoli hanno diretta connessione con gli altri, e ne esce un senso congiunto delle cose e un'azione comune, un insieme di tante azioni superiore alla loro aritmetica sommatoria*". Si veda sull'argomento delle reti nel settore dei servizi sociali, F. Folgheraiter, *Teoria e metodologia del servizio sociale – La prospettiva di rete*, FrancoAngeli, Milano, 1998, pag. 434.



5 LA FORMAZIONE PER GLI OPERATORI PUBBLICI

Questo capitolo è dedicato interamente alla seconda linea di intervento finanziata dall'Accordo di programma: la formazione rivolta agli operatori pubblici. Nel primo paragrafo vengono descritte sinteticamente le procedure adottate dalla Regione per selezionare gli interventi formativi da finanziare; in particolare sono messe in evidenza le principali difficoltà che hanno caratterizzato questa prima fase d'attuazione della politica di formazione. Il secondo paragrafo è dedicato all'analisi dei corsi di formazione realizzati dagli enti che sono stati ammessi al finanziamento. Nel terzo paragrafo si esaminano i contenuti di alcuni corsi, esplicitando alcune incongruenze emerse nel corso delle interviste. Infine, l'ultimo paragrafo riassume i risultati dell'analisi condotta su questa linea d'intervento e ipotizza una strada alternativa per promuovere la crescita professionale degli operatori pubblici in questo settore.

5.1 Le procedure di finanziamento

Come già descritto nel secondo capitolo, nella fase iniziale d'implementazione della politica si è deciso di separare la formazione degli operatori pubblici dalla realizzazione dei progetti di mediazione culturale. Mentre la gestione dei finanziamenti diretti ai progetti di mediazione è stata affidata alla Direzione Regionale *Politiche Sociali*; la programmazione e la realizzazione delle attività di formazione sono state assegnate alla Direzione Regionale *Formazione Professionale e Lavoro*, che, nell'attuare tale linea d'intervento, si è attenuta strettamente alle procedure di allocazione e gestione delle risorse già usate per il Fondo Sociale Europeo.

Le risorse finanziarie derivanti dall'Accordo, pari a 500.000 euro, sono confluite nella Direttiva Regionale relativa alla formazione dei lavoratori occupati per l'anno 2003⁴⁸. Tali risorse hanno finanziato l'Azione D2.2. relativa alla "Formazione nell'ambito dei servizi pubblici per l'immigrazione"⁴⁹, facente parte della Misura D2 "Adeguamento delle Competenze della Pubblica Amministrazione". Questa decisione è stata determinata dalla necessità di avviare le attività formative in tempi brevi. Come sottolineano i responsabili dell'ufficio regionale Formazione Continua che si è occupato di dare attuazione a questa parte della politica: *"tenuto conto dell'urgenza di dare corso al progetto, in relazione alla scadenza dei finanziamenti, è stato concordato a suo tempo tra la Direzione Formazione Professionale e la Direzione Politiche sociali di agire nell'ambito degli strumenti di programmazione formativa già strutturati ed operanti (cioè la Direttiva relativa alla formazione dei lavoratori occupati - anno 2003), in quanto sarebbe mancato il tempo per predisporre altri provvedimenti ad hoc...data la possibilità offerta dalla Direttiva occupati di individuare tra le azioni di riqualificazione della pubblica amministrazione, in applicazione di un'intesa tra Regione Piemonte e Dipartimento della Funzione Pubblica volta a promuovere la concentrazione delle risorse su specifici interventi mirati, alcune attività di particolare significato, si è concordemente ritenuto appoggiare le attività formative previste dal progetto ad una linea operativa riservata, dotata di proprie risorse, criteri di accesso e target di destinazione."*

⁴⁸ Documento allegato alla Deliberazione della Giunta Regionale n. 79-7317 del 7 ottobre 2002.

⁴⁹ Questa azione è "riservata al personale impiegato presso gli uffici dello Stato e degli Enti pubblici operanti direttamente o indirettamente nei confronti dell'immigrazione regolare, comprendente interventi formativi destinati a favorire l'integrazione tra i servizi del lavoro e delle politiche sociali"



I destinatari degli interventi sono stati individuati negli operatori, funzionari, quadri e dirigenti della pubblica amministrazione. I destinatari dei finanziamenti potevano essere sia enti pubblici (Comuni, Comunità montane, Aziende Sanitarie, Camere di Commercio...) attraverso attività di formazione diretta, sia agenzie formative attraverso attività di formazione indiretta.

Le risorse sono state distribuite alle amministrazioni provinciali sulla base dei seguenti criteri: per il 10% in parti uguali, per il 60% in proporzione alla percentuale di occupati nel settore pubblico di ciascuna provincia sul totale dell'intera regione, per il restante 30% in proporzione al numero di immigrati soggiornanti in ciascuna Provincia⁵⁰. Ogni amministrazione provinciale provvede quindi ad allocare le risorse presso gli enti e le agenzie di formazione professionale che presentano progetti. I bandi per l'assegnazione delle risorse ai diversi progetti si attuano con la procedura detta "a sportello", ovvero i progetti possono essere presentati alla Provincia di pertinenza in un arco di tempo prestabilito, al termine del quale, valutati i requisiti di ammissibilità e i contenuti dei diversi progetti, sono pubblicate le graduatorie delle attività formative finanziate⁵¹.

LE DIFFICOLTÀ INIZIALI NELL'ALLOCAZIONE DELLE RISORSE

Quasi tutte le Province hanno aperto su questa particolare azione almeno due sportelli; nella maggior parte dei casi il primo sportello si è concluso nei mesi di giugno/luglio 2003; il secondo si è invece chiuso nel mese di dicembre 2003. L'ultimo sportello si è chiuso nel marzo 2004 (Torino). In questa prima fase di distribuzione delle risorse sono sorte le prime difficoltà derivanti dal fatto che erano pochi gli enti pubblici e le agenzie che presentavano progetti di formazione. Di conseguenza gran parte delle risorse non venivano assegnate e dopo i primi sportelli (giugno 2003) era stato distribuito poco più del 26% dell'ammontare complessivamente disponibile

"I primi sportelli sono andati quasi completamente a vuoto" racconta il dirigente del Settore Formazione Professionale di una delle Province coinvolte "eppure avevamo provveduto, come facciamo sempre, a far circolare la notizia rispetto alla disponibilità delle risorse. Inizialmente pensavamo che per quel tipo di corsi non ci fosse richiesta. Successivamente, anche dopo un paio di riunioni con i funzionari della Regione, abbiamo capito che c'era stato anche un problema nella circolazione delle informazioni e abbiamo provveduto. Mi risulta che anche i funzionari regionali abbiano inviato una lettera in cui informavano dell'esistenza di questi soldi. Gli sportelli successivi sono andati meglio, ma non siamo comunque riusciti a spendere tutto". "L'Azione formativa sull'immigrazione" aggiunge il responsabile provinciale "sembrava non "tirare", nonostante tutti i nostri sforzi. D'altra parte le risorse aggiuntive messe a disposizione dall'Accordo di programma non erano moltissime e si perdevano nella miriade di finanziamenti che dobbiamo gestire su altre Misure ed Azioni, in relazione al Fondo Sociale Europeo".

Il passaggio delle risorse dagli usuali percorsi della formazione professionale ha dunque prodotto, in un primo momento, un risultato inaspettato: una mancata risposta da parte degli enti e delle amministrazioni che si occupano di politiche o servizi per l'immigrazione, o che hanno diretto contatto con utenti immigrati. Probabilmente è successo che coloro che avrebbero volentieri usufruito di tali risorse non erano stati informati adeguatamente della loro esistenza; oppure non erano abituati a presentare progetti formativi e a destreggiarsi tra le procedure legate al sistema di

⁵⁰ Determinazione Dirigenziale n. 1011 del 28/10/2002.

⁵¹ Le graduatorie delle attività finanziate e delle attività non finanziate da ogni singola Provincia sono consultabili sul web al seguente indirizzo: http://extranet.regione.piemonte.it/fpl/graduatorie/occupati2003_grad.jsp?



selezione e di finanziamento della formazione professionale. In effetti, i bandi provinciali per l'allocazione delle risorse, redatti dai settori che si occupano di lavoro e formazione, utilizzano spesso un linguaggio tecnico di difficile lettura ed interpretazione per persone che non appartengono alla comunità professionale dei "formatori". Inoltre, in questo caso, sembra non aver pienamente funzionato la rete delle agenzie formative che solitamente intercettano, per conto delle imprese o degli enti pubblici potenzialmente interessati, i fondi stanziati dalla Regione per attività di formazione.

Un *mix* di cause ha dunque prodotto il risultato di una iniziale scarsa domanda di corsi di formazione: una carente circolazione di informazioni, in particolare tra gli uffici delle Province che si occupano di politiche sociali e quelli che si occupano di formazione professionale, e conseguentemente una scarsa conoscenza e condivisione degli obiettivi della politica; una insufficiente comunicazione della disponibilità di fondi presso gli enti che avrebbero avuto interesse nell'accedere a questo tipo di formazione; la singolare specificità e novità degli interventi didattici richiesti; la (relativamente) modesta entità delle risorse disponibili per i corsi di formazione di questa linea d'intervento rispetto alle somme facenti capo ad altre linee d'intervento finanziate dal Fondo Sociale Europeo. La concatenazione di tutti questi elementi sembra non aver azionato i meccanismi tipici del mercato della formazione e, dunque, aver bloccato la politica nella sua fase d'avvio.

UN CONSUNTIVO SULL'IMPIEGO DELLE RISORSE

Questa prima⁵² difficoltà è stata comunque risolta grazie all'azione congiunta e sollecita di Regione e Province; in particolare si è cercato di promuovere un maggiore raccordo tra i due settori d'intervento (Politiche sociali e Formazione Professionale) sia a livello regionale, sia a livello di singola Provincia. In particolare i funzionari regionali, una volta compreso che la politica non stava funzionando come previsto, hanno organizzato alcune riunioni con i responsabili dei diversi settori coinvolti a livello provinciali, al fine di facilitare l'impiego delle risorse precedentemente stanziate.

"Solo dopo ripetuti interventi presso i comuni più importanti, le scuole, le questure ed altri uffici pubblici" ricordano a questo proposito i responsabili dell'ufficio regionale Formazione Continua "secondo quanto concordato in una riunione congiunta dei funzionari provinciali dei settori assistenza e formazione, organizzata dalla Regione, per sollecitare un maggior coordinamento e soprattutto una maggiore comunicazione verso gli operatori del sistema formativo ed i potenziali utenti, si è assistito ad un incremento delle richieste che ha portato con il secondo sportello a superare la dotazione, attestando infine l'attività effettivamente svolta al 98% delle disponibilità".

Grazie dunque ad una successiva attività di coordinamento condotta a livello regionale e alle puntuali iniziative realizzate dai funzionari delle Province, alcune situazioni si sono definitivamente sbloccate. Ciò ha consentito di giungere all'impegno di circa il 98% degli stanziamenti (pari a circa 492.000 euro).

⁵² La decisione di far confluire le risorse nella Direttiva Occupati 2003 ha prodotto un'ulteriore conseguenza inattesa. Dalla Direttiva era escluso il finanziamento di progetti che si rivolgevano alla formazione del personale provinciale, e quindi, per esempio, degli addetti dei Centri dell'impiego. Ciò ha costretto la Direzione Formazione Professionale - Lavoro ad approvare con Determinazione n. 283 del 14/4/2003 un bando per la formazione dello stesso personale provinciale, derogando di fatto da quanto disposto dalla Direttiva.



Nella tavola 5.a è descritta la ripartizione delle risorse finanziarie tra le diverse amministrazioni provinciali. La colonna a (risorse assegnate) mostra le risorse allocate dalla Regione secondo una prima ripartizione (ottobre 2002). La colonna b (risorse impegnate) mostra le risorse che ogni amministrazione provinciale è riuscita ad assegnare agli enti richiedenti dopo la chiusura degli sportelli. In alcuni casi (in particolare colpisce Torino) questa cifra eccede l'ammontare di risorse assegnate; ciò è dovuto ad una redistribuzione delle risorse tra le diverse Province. Tale redistribuzione è stata effettuata in corso d'opera per superare le difficoltà di impegni incontrate da alcune amministrazioni provinciali. Ciò spiega anche perché sia stato previsto un ultimo sportello straordinario nel mese di marzo 2004.

TAVOLA 5.A – LE RISORSE FINANZIARIE PER LA FORMAZIONE, PER PROVINCE – CIFRE IN EURO (ARROTONDATE ALL'UNITÀ)

Provincia	a) Risorse Assegnate	b) Risorse Impegnate	c) Risorse Spese	d) Avanzo (a-c)	e) Perc. di Avanzo
Alessandria	47.168	50.240	42.065	5.103	10,82%
Asti	37.107	26.999	26.292	10.814	29,14%
Biella	30.142	17.792	17.180	12.961	43%
Cuneo	49.905	46.824	45.945	3.960	7,93%
Novara	42.839	29.952	27.040	15.799	36,88%
Torino	242.584	283.000	211.685	30.899	12,74%
VCO	25.363	15.600	14.544	10.819	42,66%
Vercelli	24.893	22.016	21.056	3.837	15,41%
Totale	500.000	492.424	405.809	94.190,88	18,84%

Fonte: Elaborazioni su dati della Direzione Formazione Professionale e Lavoro – Regione Piemonte

La colonna c indica le risorse spese, secondo quanto è emerso dalla rendicontazione finale. In effetti non tutte le risorse impegnate vengono poi effettivamente liquidate; può accadere che l'ente richiedente rinunci al finanziamento (e/o alla realizzazione del corso), oppure può accadere che i corsi di formazione non rispettino pienamente alcune condizioni e, quindi, l'erogazione non viene effettuata nella sua totalità⁵³. La colonna d è l'avanzo finanziario registrato da ogni Provincia sulle risorse inizialmente assegnate; viene calcolato sulla base della differenza tra la colonna a e la colonna c. La colonna e rappresenta l'avanzo espresso in termini percentuali rispetto alle risorse inizialmente assegnate. Come si deduce dall'ultima riga in basso, l'ammontare di risorse non spese sulla formazione è pari a circa 94.190 euro, circa il 18,84% delle risorse dell'Accordo stanziato su questa linea d'intervento.

5.2 I corsi di formazione finanziati

Al termine del periodo di sportello sono state complessivamente impegnate risorse per circa 492.424 euro su un totale di 108 corsi di formazione dislocati sull'intero territorio piemontese.

⁵³ Oltre che sulla base delle spese effettivamente sostenute, che devono essere adeguatamente documentate dagli enti, l'erogazione degli importi avviene in relazione al numero dei partecipanti effettivi e all'attività effettivamente svolta, secondo le modalità e le scadenze previste. A tal fine si considerano conteggiabili a titolo di "partecipanti effettivi" gli allievi che non abbiano cumulato assenze in misura superiore ad un terzo della durata totale effettiva del corso. Inoltre non possono essere ammessi a consuntivo interventi formativi la cui durata complessiva non abbia raggiunto almeno un terzo delle ore previste dalla relativa autorizzazione.



Gli allievi previsti erano circa 1.092; al termine della politica di formazione gli utenti effettivi dei corsi sono stati 955.

Come nel caso degli interventi di mediazione⁵⁴, anche il corso di formazione non rappresenta un'unità di osservazione omogenea, ma ha in sé diverse differenze di cui il conteggio dovrebbe tener conto. La formazione è però maggiormente strutturata rispetto alle esperienze di mediazione e segue canoni ormai consolidati. Si possono riconoscere infatti tre diversi tipi di azioni formative:

- **il corso strutturato**, ovvero un corso di formazione strutturato per gruppi di allievi con caratteristiche omogenee, comprensivo di progetto didattico ed operativo;
- **il corso individuale**, ovvero un intervento formativo rivolto ad una sola persona, anche in questo caso comprensivo di progetto didattico ed operativo;
- **il voucher formativo**, ovvero un buono di partecipazione individuale di valore fisso che viene assegnato all'allievo a titolo di contributo spese per un corso di formazione offerto a catalogo da un ente di formazione accreditato.

Gran parte dei corsi finanziati dall'Accordo di programma sono del primo tipo (corso strutturato); l'unica eccezione sono stati i 10 voucher assegnati alla Casa Circondariale di Verbania. In seno ai corsi strutturati vi è poi grande eterogeneità sulla quantità di ore erogate durante ogni singolo corso: si va da un minimo di 16 ore per interventi formativi, come quelli organizzati dalla Casa di Carità a Verbania (rivolto a personale delle carceri o a personale docente nelle scuole) ad un massimo di 100 ore per interventi formativi organizzati da C.i.s.a. Asti Sud ("Programma Nazionale Asilo: i nuovi scenari alla luce della Bossi-Fini") o da Formater di Vercelli ("Sistema informativo per la gestione dei servizi all'immigrazione").

LA DISTRIBUZIONE DEI FINANZIAMENTI PER ENTE

Nella tavola 5.b sono riportati gli importi dei finanziamenti e il numero dei corsi distribuiti per singolo ente assegnatario. Gli enti sono messi in graduatoria sulla base dell'entità dei finanziamenti ricevuti. Ciò che colpisce immediatamente è l'entità dell'importo assegnato all'Azienda Regionale U.S.L. 03 di Torino, che costituisce circa il 45% degli importi complessivamente assegnati. Come sarà spiegato nelle pagine seguenti, questa concentrazione di finanziamenti presso un singolo ente è un'anomalia non prevista, imputabile alle procedure di assegnazione delle risorse per l'attività di formazione e alle già evidenziate difficoltà incontrate nel distribuire l'insieme di risorse disponibili.

⁵⁴ Si veda a questo proposito il paragrafo 4.1.



TAVOLA 5.B – IMPORTI DEI FINANZIAMENTI E CORSI FINANZIATI PER ENTI ASSEGNATARI

Ente	Importo totale	Numero corsi	Importo per corso
Azienda regionale U.s.l. 03	221.760	36	6.160
Centro Form. Prof. Cebano-Monregal.	37.824	11	3.439
Consorzio EU.FOR.	32.640	7	4.663
IAL	28.256	8	3.532
FORMATER	21.056	2	10.528
AGEFORM SCARL	20.136	5	4.027
C.F.P.P. Casa di carità ONLUS	18.240	6	3.040
C.I.S.A. Asti Sud	18.000	4	4.500
FOR.AL Consorzio per la F.P. Nell'Aless.	12.000	1	12.000
Comune di Alessandria	11.520	3	3.840
Città Studi S.p.a.	9.152	2	4.576
Azienda Form. Profes. A.F.P. Soc. Cons Arl	9.000	3	3.000
Cons. Intercom. Socio Assistenziale 31	8.640	1	8.640
Azienda Regionale U.S.L. 20	7.200	2	3.600
FO.R.UM. SCRL	7.200	1	7.200
CISA Ovest Ticino	6.240	1	6.240
Casa Circondariale di Verbania*	6.000	10	600
Cons. Formaz. Innovazione Qualità	6.000	1	6.000
Comune di Caselle Torinese	3.840	1	3.840
Comune di Giaveno	3.840	1	3.840
Azienda Regionale U.s.l. 10	2.920	1	2.920
CSEA	960	1	960
Totale	492.424	108	107.145

*La Casa Circondariale di Verbania ha usufruito di 10 voucher individuali

Fonte: Elaborazioni su dati della Direzione Formazione Professionale e Lavoro – Regione Piemonte

Tali numeri non corrispondono esattamente ai finanziamenti effettivamente erogati in quanto, come precedentemente evidenziato, vi possono essere state rinunce da parte degli enti assegnatari, oppure alcune delle spese possono non essere state riconosciute come valide, o ancora il corso non ha soddisfatto pienamente i requisiti di partecipazione previsti. Una rinuncia è stata registrata ad esempio dal Comune di Alessandria che aveva previsto la realizzazione di tre corsi di formazione dal titolo *“Servizi pubblici per l’immigrazione: processi di comunicazione e mediazione culturale”*. Il primo dei tre corsi (che prevedevano per ogni edizione la partecipazione di almeno 10 allievi) è stato finanziato entro il dicembre 2003 ed è stato perciò realizzato. Gli altri due corsi di formazione previsti hanno invece ottenuto il finanziamento con l’ultimo sportello, quando i tempi tecnici per la realizzazione dei corsi erano diventati molto stretti (inizio 19 marzo 2004 e conclusione con rendicontazione entro luglio 2004). Questo potrebbe essere il motivo della rinuncia finale, che ha prodotto un avanzo di circa 7.680 euro. In alcuni casi la necessità di realizzare i corsi in tempi particolarmente ristretti ha comportato la perdita dei finanziamenti previsti e la non totale copertura delle spese sostenute.

Questo è il caso ad esempio dell’Azienda Regionale U.S.L. 03 che ha ricevuto l’approvazione di metà dei finanziamenti richiesti nel corso dell’ultimo sportello⁵⁵. Come racconta la responsabile della formazione dell’Azienda Regionale ciò ha provocato notevoli problemi nella realizzazione

⁵⁵ Determina 68507 del 10 Marzo 2004.



dei corsi: *“Mentre i corsi finanziati con il primo sportello sono andati benissimo, nella realizzazione degli ultimi corsi abbiamo incontrato grosse difficoltà dovute alle scadenze troppo ravvicinate che ci sono state prescritte... l’approvazione dei corsi è del marzo/aprile 2004 e noi abbiamo dovuto organizzare e realizzare quindici corsi, più di 60 ore di aula per ciascun corso, con inizio delle lezioni a maggio e conclusione entro luglio....questo ha significato mettere insieme la disponibilità dei docenti e dei colleghi, prenotare le aule, preparare la documentazione, un’impresa titanica....alla fine siamo riusciti a realizzare i corsi, ma, come risulta anche dalla rendicontazione, non in tutti i casi siamo stati in grado di rispettare le quote di presenza stabilite dalla Regione...questo purtroppo comporterà una perdita dei finanziamenti previsti...ci stiamo perciò preparando a far fronte al relativo buco di bilancio....l’esperienza ci ha scottato e dubito che parteciperemo nuovamente ad altre gare per il finanziamento dell’attività di formazione...”*. I responsabili dell’ufficio Formazione Continua imputano tale situazione al contingentamento dei tempi imposto dallo stesso Accordo di programma: *“La gestione dei tempi è stata considerata critica sin dall’inizio... non per nulla il settore competente si è subito attivato con il Ministero per ottenere proroghe alla data di scadenza. Tale criticità è divenuta drammatica con il concentrarsi della domanda sul secondo sportello di presentazione, soprattutto per la Provincia di Torino che, avendo tempi di istruttoria lunghi causati dalla quantità di domande da esaminare, ha dovuto comprimere l’effettiva erogazione della formazione in pochi mesi....Sono questi tempi non compatibili con le esigenze formative, ma che, stante la situazione, non è stato possibile dilazionare; altri risultati si sarebbero potuti ottenere a fronte di una più equilibrata distribuzione delle domande tra i due sportelli, oppure con una ulteriore, ancorché limitata, proroga”*.

LE ORE DI FORMAZIONE E GLI ALLIEVI PREVISTI

La tavola 5.c ripropone il numero di ore complessive e il numero di allievi previsti, distribuiti per enti assegnatari (questa volta elencati in ordine alfabetico). Scorrendo i nomi degli enti che hanno ricevuto il finanziamento non è possibile comprendere, se vi siano state le “sinergie”, inizialmente desiderate, tra la prima linea d’intervento relativa al finanziamento diretto dei progetti di mediazione e la formazione successivamente ricevuta. Ovvero se coloro che sono stati sottoposti a formazione abbiano anche ricevuto i fondi per la realizzazione dei progetti di mediazione. Molti degli enti elencati sono infatti agenzie di formazione professionale che hanno effettuato corsi per conto di diverse amministrazioni pubbliche (soprattutto enti locali). Per farsi un’idea della convergenza delle due linee d’intervento su una stessa popolazione di destinatari, sarebbe stato necessario avere accesso alle liste dei partecipanti ai corsi ed effettuare un confronto tra queste e le persone coinvolte nei progetti di mediazione. Non è stato però possibile nel corso dell’indagine ottenere gli elenchi dei partecipanti soprattutto per problemi legati alla tutela della *privacy* individuale; si è cercato quindi di raccogliere le impressioni e i punti di vista a riguardo di una serie di testimoni privilegiati.



TAVOLA 5.C – NUMERO DI ORE ED ALLIEVI PER ENTE ASSEGNATARIO

Ente	Ore complessive	N. allievi
AGEFORM SCARL	186	53
Azienda Formazione Professionale A.F.P. Soc. Cons. ARL	90	42
Azienda Regionale U.s.l. 03	2.040	300
Azienda Regionale U.s.l. 10	16	25
Azienda Regionale U.s.l. 20	60	20
C.F.P.P. Casa di Carità ONLUS	160	104
C.I.S.A. ASTI SUD	150	54
Casa Circondariale di Verbania*	450	10
Centro Form. Profess. Cebano-Monregalese Scrl	344	131
CISA Ovest Ticino	52	20
Città Studi S.P.A.	88	20
Comune di Alessandria	96	30
Comune di Caselle Torinese	32	10
Comune di Giaveno	40	6
Consorzio EU.FOR.	272	98
Consorzio Formazione Innovazione Qualità	50	15
Consorzio Intercomunale Socio Assistenziale 31	72	10
CSEA	20	4
FO.R.UM. SCRL	60	14
FOR.AL Consorzio per la F.P. nell'Alessandrino	100	14
FORMATER	188	24
IAL	254	88
Totale		1.092

*La Casa Circondariale di Verbania ha usufruito di 10 voucher individuali

Fonte: Elaborazioni su dati della Direzione Formazione Professionale e Lavoro – Regione Piemonte

Dalle testimonianze rilasciate si ha l'impressione che le due linee d'intervento non si siano quasi mai incrociate, se non in pochissimi casi⁵⁶. Come afferma il responsabile delle politiche sociali di una Provincia: *“Considerate le modalità di realizzazione degli interventi, mi sento di poter escludere che gli operatori che hanno usufruito dei finanziamenti abbiano anche fatto formazione. Se questo è avvenuto è attribuibile al caso non ad una programmazione razionale delle attività come sarebbe stato più desiderabile...”*. Anche la funzionaria dell'ufficio immigrazione di un'altra Provincia offre più o meno la stessa versione: *“Io mi occupo esclusivamente di politiche per l'immigrazione. So naturalmente che sono stati realizzati alcuni interventi formativi rivolti ad operatori pubblici, ma non saprei dirvi in quanti ne hanno beneficiato e dove lavorano. Per avere queste informazioni dovete chiedere direttamente al settore che si occupa di formazione professionale... comunque che io sappia non ci sono state sovrapposizioni tra le attività di formazione e i progetti di mediazione... le due cose sono di solito procedute separatamente...”*.

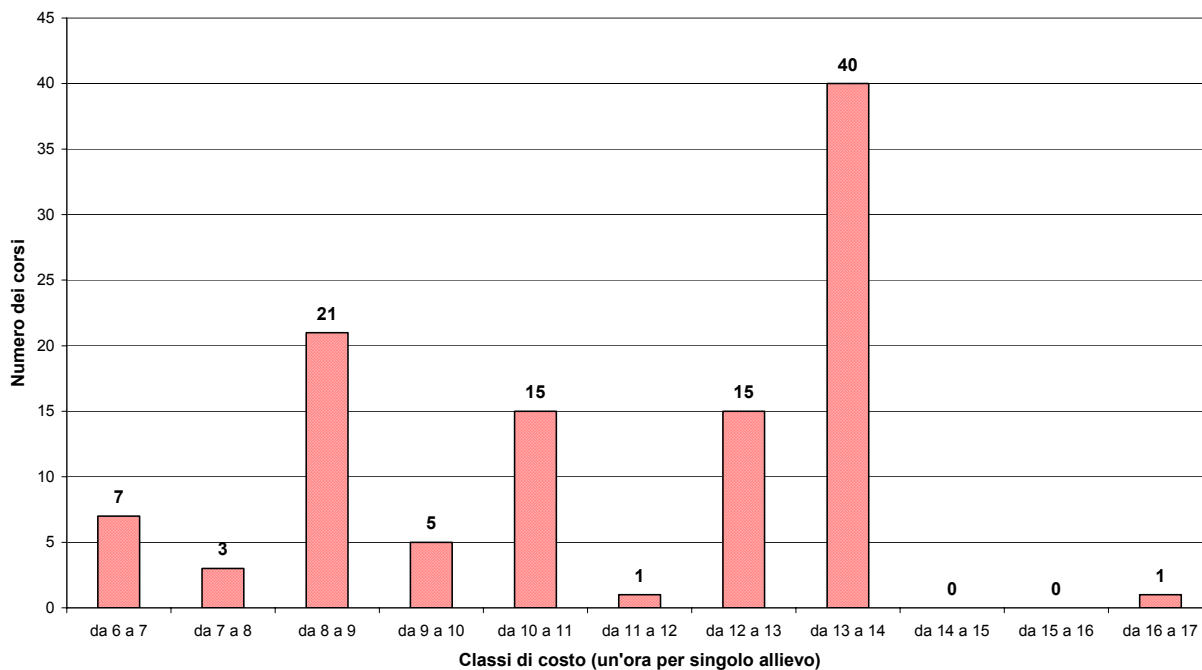
Tali testimonianze confermano i risultati degli approfondimenti effettuati con le agenzie di formazione professionale; sono molto poche le amministrazioni che hanno partecipato ai corsi e che compaiono anche negli elenchi provinciali degli enti finanziati per attività di mediazione. Naturalmente ciò non significa che coloro che hanno partecipato ai corsi di formazione non abbiano seguito anche interventi di mediazione all'interno delle loro amministrazioni; anzi è probabile che questo in qualche misura sia avvenuto. Ciò che però sembra poco probabile è che

⁵⁶ Ad esempio un ente che ha svolto la formazione e nel contempo ha ricevuto i finanziamenti per la realizzazione di un progetto di mediazione è il Centro per l'impiego di Asti (si veda tavola 4.d). Questo caso verrà analizzato più in dettaglio nel prossimo paragrafo. Altri enti sono il Comune di Alessandria e il consorzio Co.Ge.Sa di Asti.



tali interventi siano stati finanziati con i fondi dell'Accordo di programma e, quindi, che abbia avuto luogo quel processo virtuoso di “rinforzo” tra attività di formazione e attività di sperimentazione delle attività di mediazione, auspicato dai promotori della politica regionale.

GRAFICO 5.A – LA DISTRIBUZIONE DEI COSTI DELLA FORMAZIONE PER ORA/ALLIEVO (IN EURO)



Fonte: Elaborazioni su dati della Direzione Formazione Professionale e Lavoro – Regione Piemonte

I COSTI DELLA FORMAZIONE

Il grafico 5.a mostra la distribuzione in classi di costo degli interventi che sono stati finanziati dall'Accordo di programma. Per ottenere tale distribuzione il finanziamento regionale di ciascun corso (nella maggior parte dei casi coincidente con il costo del corso) è stato suddiviso per il numero delle ore previste moltiplicato per il numero di allievi previsti. Il risultato di tale calcolo indica quanto è costato erogare un'ora di formazione ad un allievo all'interno di ciascun corso⁵⁷. In altri termini, a parità di importo, un corso che serve un numero maggiore di allievi per un numero maggiore di ore di aula mostra un costo per ora/allievo più basso. Il costo minimo per ora/allievo è rappresentato da 6 euro, mentre i costi più alti vanno dai 13 ai 16 euro. La mediana della distribuzione⁵⁸ è pari a 12 euro, ma occorre sottolineare che buona parte dei corsi con i costi maggiori hanno, come sarà spiegato nel paragrafo seguente, caratteristiche diverse in termini di contenuti didattici dagli altri (come ad esempio corsi di lingua straniera). Se quindi non si conteggiano tali tipologie di corso, ovvero circa una trentina di corsi che si collocano nella classe che va da 13 a 14 euro, il costo mediano scende ulteriormente e si colloca intorno ai 10/11 euro.

⁵⁷ Da questo conteggio sono naturalmente esclusi i costi indiretti per Regione e Province derivanti da spese amministrative, costo del personale interno, spese per utenze, etc.

⁵⁸ La mediana è il valore che divide in due parti uguali la distribuzione delle frequenze assolute, quando queste siano state ordinate dal più basso al più alto (o viceversa). Rispetto alla media è indice molto meno sensibile ai valori estremi della distribuzione.



5.3 L'organizzazione e i contenuti dei corsi di formazione

La Regione Piemonte ha lasciato alle amministrazioni locali l'iniziativa di proporre e costruire percorsi formativi sul tema della comunicazione e delle relazioni tra le diverse culture. Alla base di tale scelta vi è l'idea di lasciare agli enti pubblici piena libertà nell'adottare le soluzioni didattiche che meglio rispondano alle loro particolari esigenze organizzative ed educative. È stato dunque deciso di promuovere un processo formativo non imposto dall'alto, almeno nella struttura e dei contenuti specifici dei corsi, che si fondasse quasi esclusivamente sulla capacità di enti pubblici e agenzie di formazione di analizzare i bisogni interni all'organizzazione, di individuare argomenti di interesse per il personale dell'amministrazione e di identificare i docenti capaci di affrontare tali argomenti in classe.

TAVOLA 5.C – I CORSI DI EU.FOR PER L'AZIENDA OSPEDALIERA DI SAN LUIGI DI ORBASSANO

Il consorzio Eu.For ha realizzato **sei corsi** di formazione professionale per operatori che si occupano a livello diverso di relazioni pubbliche per conto dell'Azienda Ospedaliera San Luigi di Orbassano. Partendo da un'analisi dei fabbisogni formativi realizzata dallo stesso consorzio, ha preso forma l'idea di progettare un percorso formativo rivolto a coloro che quotidianamente attraverso attività di sportello si relazionano con cittadini stranieri. Il percorso formativo è stato intitolato **corso front-office per l'immigrazione**; ogni edizione ha avuto la durata di **40 ore**. I docenti coinvolti nei corsi sono esperti nelle materie dell'immagine e della comunicazione d'azienda e nella mediazione culturale. Gli argomenti trattati sono i seguenti:

- La legge 189/2002 – relativa alla normativa in materia di immigrazione e diritto d'asilo
- La legislazione regionale sulle politiche per l'immigrazione
- Esame di alcune iniziative degli enti locali a favore degli extracomunitari
- I centri provinciali per l'impiego
- I servizi e l'utenza extracomunitaria
- La gestione del quotidiano e l'informazione
- Politiche aziendali a favore degli extracomunitari

In effetti, come si è visto nel paragrafo precedente, una forte strutturazione del processo formativo si è avuta soltanto per quanto riguarda gli aspetti più formali, attraverso l'adozione delle norme procedurali tipiche del sistema di finanziamento e rendicontazione del Fondo Sociale Europeo. Per ciò che, invece, concerne i contenuti sostanziali dei corsi sembra che non vi siano stati indicazioni stringenti. Specificano infatti i responsabili regionali: *“Gli interventi formativi previsti potevano spaziare in un campo relativamente vasto, dall'approfondimento delle normative in materia di immigrazione, all'aggiornamento linguistico, all'acquisizione di competenze relazionali, all'organizzazione del front-office, alla informazione/conoscenza relativa a culture e tradizioni degli stranieri interessati dal flusso migratorio... Tra le diverse opzioni si è naturalmente dato per inteso che la formazione connessa alla promozione della mediazione culturale fosse una tra le tipologie di intervento più interessanti e strettamente correlate agli obiettivi complessivi del progetto. È però necessario precisare che né da parte della Direzione Politiche sociali, né da parte dei settori provinciali competenti sono giunte indicazioni in merito ad un peso prevalente, né tanto meno ad un'esclusiva, da attribuire a tale formazione”*. Gli stessi criteri usati per l'assegnazione dei punteggi ai progetti formativi non hanno tenuto pienamente conto delle peculiari finalità didattiche dei corsi



che si intendevano promuovere e, quindi, non erano diversi da quelli adottati per la valutazione degli altri corsi di formazione rivolti ad operatori pubblici.

TAVOLA 5.D – I CORSI ORGANIZZATI DA CITTA STUDI DI BIELLA

Citta Studi di Biella ha organizzato **due corsi di formazione** dalla durata di **44 ore** l'uno. Il percorso formativo, dal titolo **Gestire accoglienza e integrazione nei servizi pubblici per l'immigrazione** è stato strutturato a partire dalle esigenze del personale dipendente dell'ASL 12. L'obiettivo consisteva nel potenziare le competenze dei partecipanti nel relazionarsi e gestire utenti immigrati. Gli argomenti principali del corso trattati sono i seguenti:

- La realtà biellese del fenomeno migratorio e i servizi del territorio
- Convegno Nazionale *WelcomeBank*: idee, prodotti e progetti per l'integrazione bancaria dei migranti
- Aspetti giuridici; legge Bossi Fini, diritti del migrante nel processo penale, carta di soggiorno
- La legge sanitaria per gli stranieri immigrati (iscrizione al SSN, immigrati senza permesso di soggiorno, profughi e rifugiati politici)
- Modelli di assistenza alle donne e ai minori, mediazione nel ricovero ospedaliero
- Mediazione culturale nel consultorio familiare e in carcere
- Comprendere situazioni di disagio familiare dovuto a problemi discriminatori
- Requisiti degli alloggi per i ricongiungimenti familiari
- Progetti dell'Associazione Mosaico sul territorio biellese
- Esperienze italiane ed internazionali di *diversity management*, comunicazione multiculturale, *identity management*
- Mediazione presso il centro I.S.I.
- Dialogo interculturale e gestione dei conflitti

Hanno partecipato ai corsi un elevato numero di docenti; esperti di politiche per l'immigrazione nel territorio biellese e piemontese, alcuni mediatori dell'Associazione Mosaico, esperti dell'Associazione Studi Giuridici sull'Immigrazione, esperti di economia solidale e interculturale.

Ciò che sembra aver più inciso nell'assegnazione del punteggio è (1) il "passato" dell'ente proponente (ovvero se tale ente ha portato a conclusione altri corsi senza incorrere in problemi o intoppi procedurali); (2) la rispondenza ad obiettivi trasversali del Fondo Sociale Europeo (come ad esempio *pari opportunità, connessione a progetti di sviluppo locale o uso di strumenti informatici*) e a priorità generali (realizzazione del corso tramite strutture certificate ISO, connessione documentata alle olimpiadi 2006 o al miglioramento ambientale,...). Un criterio riguardava esplicitamente la congruenza del corso proposto rispetto agli obiettivi specifici (in termini di durata, contenuti e figura proposta); ma l'impressione è che in questo caso il filtro di tale criterio non abbia funzionato perfettamente e non abbia pesato fortemente sulla selezione finale. Probabilmente la decisione di non applicare tale criterio in modo troppo stringente è dovuto al fatto che, ad un certo punto del processo d'attuazione, l'esigenza prioritaria delle Province consisteva nel riuscire a spendere le risorse ad esse assegnate, piuttosto che selezionare i progetti formativi più rispondenti alle finalità della politica.

I responsabili regionali ritengono a questo proposito che la procedura di selezione non sia stata opportunamente sfruttata in tutte le sue potenzialità in quanto i criteri lasciati alla discrezionalità delle Province avrebbero permesso di fare la differenza e scegliere i progetti formativi ritenuti più adeguati: *"occorre osservare che la procedura istruttoria, comune a tutte le attività di formazione, conserva ampi*



marginii di flessibilità, consentendo di operare attraverso un sistema multicriteria che accomuna indicatori di affidabilità/capacità/esperienza dei soggetti attuatori, indicatori di coerenza di contenuti/programmi/durate della formazione e caratteristiche/requisiti dei partecipanti, nonché premialità attribuibili a differenti tipologie di intervento... utili qualora si intenda graduare le approvazioni in relazione a priorità predefinite. La procedura risulta dunque assai flessibile, permettendo tra l'altro di mirare verso obiettivi prefissati, sempre che tali obiettivi siano adeguatamente esplicitati e declinati in condizioni verificabili e "misurabili"..... Non una rigidità procedurale quindi ma una mancanza nella definizione di alcuni criteri di base ha rappresentato il nodo centrale...". E ancora sottolineano: "Ad un'analisi più attenta la differenza tra Enti mediamente buoni ed Enti ottimi/eccellenti in relazione ai rispettivi dati di passato si attesta su poche decine di punti, mentre l'attribuzione o meno di determinate priorità (determinabili a discrezione di ciascuna provincia) aveva a disposizione 90 punti, ampiamente sufficienti a fare emergere le domande con caratteristiche ritenute più significative...La mancata valorizzazione di tali priorità nei Bandi, evidentemente non attribuibile alla procedura quanto piuttosto a scelte politiche locali poco discriminanti, può senz'altro aver provocato un "appiattimento" delle graduatorie...".

Dopo le prime difficoltà legate alla scarsa circolazione delle informazioni relative alla disponibilità dei fondi, enti ed agenzie di formazione hanno iniziato a parlarsi e a progettare insieme corsi di formazione. "L'idea del corso" racconta la responsabile di un'agenzia di formazione "è nata in concomitanza con colloqui, e successivi accordi, avuti con la dirigenza dell'ASL, proprio in risposta a questa nuova necessità dell'amministrazione sanitaria di gestire il consistente flusso di immigrati che ogni giorno si recano ai loro sportelli. I colloqui con l'ASL su questo tema sono iniziati nel momento in cui siamo venuti a sapere di uno sportello straordinario ad inizio estate del 2003 che avrebbe assegnato fondi regionali su questo tema...a quanto mi risulta lo sportello ordinario su questa azione era andato deserto....i corsi sono poi partiti nel settembre dello stesso anno....sono state proposte due edizioni del corso per due motivi: sia perché alla fine i partecipanti erano abbastanza numerosi, in totale circa venti,e quindi per avere una formazione più intensiva ci è sembrato opportuno mantenere il numero di persone in aula piuttosto basso... sia perché occorreva comunque che qualcuno restasse negli uffici delle ASL a garantire il normale svolgimento delle attività e l'erogazione dei servizi abituali...quindi non tutti potevano partecipare al corso...nonostante i temi fossero più connessi all'ambito della sanità, in quanto l'ASL è stata il nostro primo committente, hanno partecipato ai corsi anche dipendenti di alcune comunità montane che ne hanno fatto esplicita richiesta...per me questo è un sintomo del bisogno di formazione su questi argomenti....tutti i nostri allievi si sono detti favorevoli ad una prosecuzione dei corsi e ad approfondimenti successivi...".

Il gruppo Conedis ha organizzato **cinque corsi di formazione**, tre dei quali sono stati organizzati in provincia di Asti e gli altri due in Provincia di Novara.

I corsi di Asti

I primi tre corsi, dal titolo **Accompagnamento all'integrazione multirazziale**, sono stati progettati per dipendenti pubblici di alcuni Comuni della Provincia e in particolare del consorzio socioassistenziale Co.Ge.Sa. Ogni edizione durava **30 ore** e toccava gli stessi argomenti:

- Cenni di cultura araba, balcanica e dei paesi dell'Est
- Elementi di mediazione interculturale
- Ricerche su siti Internet attinenti
- Normative di riferimento

Hanno insegnato nei corsi un docente universitario in Storia contemporanea e consulente per diversi centri interculturali ed un esperto di questioni legali connesse all'erogazione di servizi pubblici.

I corsi di Novara

Gli altri due corsi, dal titolo **Formazione alla interculturalità attraverso i processi cognitivi di base** è stato progettato per i dipendenti di un Istituto Comprensivo Scolastico e di una Direzione Didattica Statale. L'obiettivo del corso è trasferire ai partecipanti la capacità di usare un personal computer per progettare processi di apprendimento ed insegnamento basati sulla interculturalità. I corsi prevedevano una parte di formazione a distanza (FAD). Il corso è durato **48 ore** (di cui 24 di FAD). Gli argomenti del corso sono i seguenti:

- Dati, strutture e algoritmi nella mente dei bambini, nella storia e nelle culture
- Il linguaggio iperlogo e l'applicazione quaderno a quadretti
- Segni, segnali e codici nella realtà
- Micromondi basati sulle tassellazioni del piano
- Elementi di interculturalità
- Introduzione alla programmazione strutturata di tipo cognitivo
- La musica e i suoni come supporto all'apprendimento interculturale

Hanno insegnato nei corsi: un tecnico informatico, un docente universitario esperto in matematica e comunicazione via internet; un progettista di siti web finalizzati alla comunicazione e alla formazione.

Nei casi in cui enti pubblici e agenzie di formazione si sono realmente parlati e hanno costruito insieme un percorso formativo strutturato, si è effettivamente innescato un processo virtuoso di riconoscimento di alcuni bisogni formativi essenziali e di formulazione di risposte adeguate alle particolari esigenze espresse dall'amministrazione proponente. Vi è però un altro lato della medaglia. In molti casi l'urgenza, dettata dai primi ritardi attuativi, di allocare le risorse disponibili e di realizzare i progetti formativi in tempi assai brevi non ha permesso di progettare percorsi formativi legati ai particolari problemi cui si trovano dinanzi le singole realtà amministrative. In tali casi si è avuta l'impressione che il corso di formazione abbia affrontato temi troppo generali per costituire un servizio davvero utile all'operatore. Le lezioni invece di essere strettamente connesse alla quotidianità degli operatori di quel particolare ambito d'intervento (sanità, lavoro, giustizia,...), di partire dai concreti problemi che essi incontrano nel relazionarsi ogni giorno con utenti immigrati, di fornire chiavi di lettura delle situazioni potenzialmente conflittuali ed eventualmente di proporre modelli comportamentali utili a risolverle, hanno concentrato l'attenzione su questioni più teoriche, o comunque del tutto slegate dalla realtà lavorativa degli operatori.



Anche nelle situazioni teoricamente più virtuose, nelle quali lo stesso ente pubblico ha ricevuto sia il finanziamento per la realizzazione dei progetti di mediazione, sia il corso di formazione (esattamente come nel disegno originario della politica), sono stati riscontrati alcuni problemi dovuti al fatto che le due attività spesso non erano coordinate o erano realizzate da soggetti diversi che non comunicavano tra di loro.

TAVOLA 5.F – I CORSI ORGANIZZATI DALL’AZIENDA SANITARIA LOCALE 3

L’Azienda Sanitaria Locale 3 ha realizzato **36 corsi** finanziati dall’Accordo di programma che possono essere suddivisi in due categorie diverse. La prima categoria (6 edizioni) dal titolo **Comunicazione per l’immigrazione** ha affrontato i seguenti argomenti:

- Diritto e sociologia: cenni sullo scenario legislativo europeo e italiano; lo scenario demografico
- Etnomedicina, etnopsicologia e psichiatria transculturale: il rapporto salute/malattie in diverse culture
- Comunicazione interculturale
- Sociologia dell’organizzazione: la cultura della diversità come risorsa organizzativa

Per ciascuna edizione hanno partecipato 12 allievi: infermieri professionali, medici ostetrici, psicologi, amministrativi, centralinisti.

La seconda categoria (30 edizioni) dal titolo **Cultura internazionale** sono corsi orientati all’apprendimento della lingua inglese.

“Tra le cose che non hanno funzionato” afferma un operatore che ha partecipato ad un corso di formazione “vi è il fatto che i docenti del corso di formazione fossero persone diverse dai mediatori che hanno svolto il servizio e che tra di loro non avessero mai parlato. Il corso ha affrontato temi molto generali ed astratti, poco connessi alle problematiche che incontriamo durante il nostro lavoro. Qualche lezione è stata pure dedicata alla cucina etnica...insomma argomenti più pittoreschi e folcloristici che questioni legate al lavoro che svolgiamo...ad esempio sarebbe stato preferibile dedicare più tempo alla normativa specifica che regola il nostro settore sui problemi d’immigrazione, fare qualche lezione di sociologia dell’organizzazione per comprendere come si può inserire il mediatore nella nostra realtà e quale utilità può portare la sua presenza, spiegare le motivazioni di atteggiamenti dell’immigrato che possono apparire anomali o strani ad un operatore italiano, prendere in esame esperienze concrete di realtà simili alla nostra che già svolgono attività di mediazione culturale..... purtroppo tutto questo non è stato fatto e la percezione del corso da parte degli operatori che vi hanno partecipato non è stata positiva... ho la sensazione che si sia persa un’occasione di crescita...”

In altri casi i fondi dell’Accordo hanno finanziato corsi di formazione con contenuti più distanti dall’ambito della mediazione culturale, o dal tema più generale dell’integrazione sociale. L’esempio più marcato da questo punto di vista sono trenta corsi di insegnamento di lingua straniera realizzati presso una singola amministrazione. L’ente in questione ha un ufficio di formazione interna molto dinamico ed attivo, che cerca di cogliere tutte le opportunità di finanziamento presenti sul mercato. “Era da molto tempo che i nostri dipendenti ci chiedevano la realizzazione di corsi in lingua inglese” racconta la responsabile dell’ufficio “ma non riuscivamo mai a trovare finanziamenti adeguati. I finanziamenti legati al Fondo Sociale Europeo su internazionalizzazione e intercultura ci sono sembrati l’occasione più giusta ed appropriata. Quindi, oltre a sei corsi attinenti strettamente alla mediazione culturale, abbiamo deciso di presentare una richiesta di finanziamento per trenta corsi di lingua inglese, denominati Cultura internazionale”.



5.4 Considerazioni finali e la costruzione di un percorso alternativo

Come è stato descritto nei paragrafi precedenti, il processo d'implementazione della seconda linea d'intervento prevista dall'Accordo di programma ha prodotto alcuni risultati positivi ma anche qualche conseguenza imprevista e certamente non desiderata.

In primo luogo, il processo d'attuazione, nelle sue fasi iniziali, ha risentito di una forte difficoltà nell'assegnazione delle risorse e di un conseguente rallentamento nella realizzazione delle attività di formazione. Come si è avuto modo di sottolineare, gli enti locali non erano sufficientemente informati della disponibilità dei finanziamenti (cioè le informazioni non circolavano nei canali e nei posti giusti), oppure non riuscivano ad attivarsi nel modo adeguato. Questo problema di comunicazione in parte è stato dettato dal fatto che le modalità comunicative e i canali informativi, usati abitualmente dalla rete di agenzie che realizzano corsi di formazione professionale, sono assai diversi da quelli a cui fanno riferimento le strutture e gli uffici delle amministrazioni locali coinvolte (o potenzialmente interessate) nella realizzazione di politiche sociali e più in particolare di progetti di mediazione. Mentre la prima ha quali interlocutori preferenziali i settori dedicati alla Formazione Professionale della Regione e delle diverse Province, i progetti di mediazione culturale coinvolgono (indirettamente) i settori provinciali che si occupano di politiche sociali e (più direttamente) uffici di consorzi, comuni, scuole e aziende sanitarie, che non stanno in contatto continuo con il sistema di formazione professionale, o che comunque sono poco abituati a relazionarsi con tale sistema.

Questi eventi, nonostante le difficoltà che li hanno caratterizzati, hanno però messo in evidenza la buona capacità da parte delle strutture regionali e provinciali di rispondere prontamente al problema di allocazione delle risorse, cercando soluzioni flessibili e riuscendo così a risolvere gli iniziali problemi di comunicazione. Dopo i primi momenti d'*impasse*, il sistema della formazione è giunto ad allocare quasi tutte le risorse stanziare (98%). I diversi settori coinvolti si sono resi conto per tempo dei problemi di trasmissione delle informazioni e hanno perciò modificato opportunamente alcune procedure precedentemente stabilite per consentire che la politica di formazione andasse a buon fine.

Inoltre, se è pur vero che la procedura di selezione e di finanziamento della formazione può aver scoraggiato, almeno in un primo momento, gli enti interessati a tali finanziamenti a fare domanda, o può aver causato successivamente una perdita delle risorse finanziarie precedentemente assegnate, in quanto non tutti gli enti, a causa dei tempi stretti, sono riusciti a rispettare le prescrizioni derivanti dalla Direttiva e dal regolamento del Fondo Sociale Europeo, la disposizione di tale procedura può però avere avuto anche risvolti positivi. Essa ha infatti imposto una disciplina nella progettazione degli interventi di formazione e nella loro successiva rendicontazione, recando maggiore trasparenza e chiarezza nell'impiego delle risorse. In sostanza, la partecipazione a procedure rigide ed ampiamente collaudate, soprattutto se ripetuta nel tempo, può far apprendere modi di operare più razionali sia nella pianificazione delle attività che nella gestione delle risorse assegnate. Questa lezione è costata "cara" soprattutto a coloro che non sono riusciti a rispettare gli standard minimi imposti dalla regolamentazione europea. Come è stato messo in luce, ciò ha contribuito alla formazione di una certa quota di residui attivi sulla politica regionale (per circa il 18%).

In secondo luogo, è mancata la convergenza, inizialmente auspicata all'interno dei documenti ufficiali della Regione, delle due linee d'intervento (formazione e finanziamenti su progetto) sulla stessa popolazione *target*. Nella maggior parte dei casi, coloro che hanno usufruito del contributo



formativo, non hanno ricevuto i finanziamenti per i progetti di mediazione (e viceversa). Tale problema allocativo è stato probabilmente determinato da diverse motivazioni, tra le quali: 1) la scelta di separare, fin dal principio, l'attuazione delle due linee d'intervento; 2) il fatto che tale obiettivo di far convergere le due linee di intervento non sia mai stato formulato in modo chiaro ed esplicito⁵⁹; 3) le difficoltà di comunicazione già sottolineate nei precedenti paragrafi. A ciò si aggiunga che nei pochi casi in cui tale convergenza si è avuta, non sempre i contenuti formativi sono stati adeguati alle aspettative; in alcuni casi le lezioni erano poco attinenti all'ambito d'intervento, oppure non erano connessi direttamente all'esperienza di mediazione che l'ente stava realizzando. Oltre a ciò, le risorse finanziarie non sempre sono state impiegate per realizzare corsi in linea con gli obiettivi della politica, come quando le risorse sono state impiegate per finanziare corsi di lingua inglese.

Naturalmente riuscire a tener insieme le due linee d'intervento, e tenere sotto controllo i contenuti didattici dei corsi in modo da garantirne l'adeguatezza e la piena coerenza agli obiettivi iniziali della Regione, non è un'operazione così facile da realizzare. Potrebbe anzi trattarsi di una sfida titanica; una finalità di *policy* certamente desiderabile, ma difficilmente realizzabile quando si opera su un territorio regionale così vasto e con una molteplicità di attori altamente disomogenei, in quanto a funzioni, professionalità e culture amministrative interne. Sicuramente tale operazione per riuscire appieno avrebbe richiesto tempi meno concitati di programmazione e gestione degli interventi, un maggior impegno di risorse, se non finanziarie almeno organizzative, e un maggior sforzo in termini di coordinamento. Nelle pagine seguenti sarà offerta una soluzione che avrebbe forse consentito di raggiungere da questo punto di vista risultati migliori.

Infine, dall'analisi della distribuzione delle risorse (si veda la tavola 5.b) è facile accorgersi di una certa sproporzione nell'allocazione delle risorse tra le diverse amministrazioni richiedenti: a tre enti sono infatti stati assegnati più del 50% dei fondi complessivamente disponibili. Se uno degli obiettivi della politica era distribuire ad una larga fascia di destinatari i servizi di formazione, si può affermare che tale obiettivo non è stato pienamente raggiunto. Se non fossero intervenuti i problemi iniziali di comunicazione e, soprattutto, vi fosse stata una minore urgenza di spesa, il numero degli enti raggiunti dagli interventi di formazione sarebbe stato sicuramente maggiore. Ad esempio, come suggeriscono gli stessi responsabili regionali della formazione, si sarebbe potuto porre dei limiti di finanziabilità alle proposte di formazione relative ad uno stesso committente, come è avvenuto per altre azioni formative.

LA COSTRUZIONE DI UN PERCORSO ALTERNATIVO

In questo paragrafo proponiamo un diverso percorso per giungere alla progettazione e all'erogazione di corsi di formazione. La scelta fondamentale ed innovativa che guida questo ipotetico percorso riguarda la costruzione di **strutture d'implementazione a rete**, più strettamente legate al mondo della mediazione culturale.

Alla base di questo percorso vi è la decisione esplicita di **collegare la realizzazione del corso di formazione all'attuazione del progetto di mediazione culturale**. In altri termini, gli enti locali, che ricevono le risorse finanziarie per avviare esperienze di mediazione culturale, si aggiudicano anche un *bonus formativo*. Gli enti in questione sanno quindi con certezza di poter accedere ad un corso di formazione, in quanto assegnatari, attraverso la prima linea d'intervento,

⁵⁹ Dichiarano a questo proposito i responsabili regionali della formazione: "...non è mai stato chiaro che i destinatari prevalenti dovessero essere gli intermediatori culturali, o altri soggetti, così come non è mai emerso, né in fase di redazione della Direttiva, né successivamente, durante la stesura dei bandi provinciali, che a livello locale ci fossero specifiche competenze da incentivare tramite la formazione o si intendesse sostenere determinati contenuti o sviluppare particolari modalità tecnico didattiche".



di finanziamenti dedicati alla mediazione. Si tratta ovviamente di una possibilità riconosciuta agli enti finanziati, non di un obbligo; ovvero gli enti possono anche ricevere i finanziamenti per la mediazione e non usufruire della formazione.

La scelta di legare le due linee d'intervento consente però di superare i problemi di comunicazione, visti in precedenza. Inoltre, la partecipazione alla formazione può essere opportunamente incentivata, prevedendola come criterio esplicito nel bando di assegnazione dei finanziamenti ai progetti di mediazione. L'amministrazione che garantisce la partecipazione degli operatori alla formazione sale in graduatoria, oppure può ricevere proporzionalmente più risorse per realizzare il suo progetto. Naturalmente la partecipazione ai corsi è aperta anche ad enti che anche non hanno ricevuto finanziamenti sulla prima linea d'intervento.

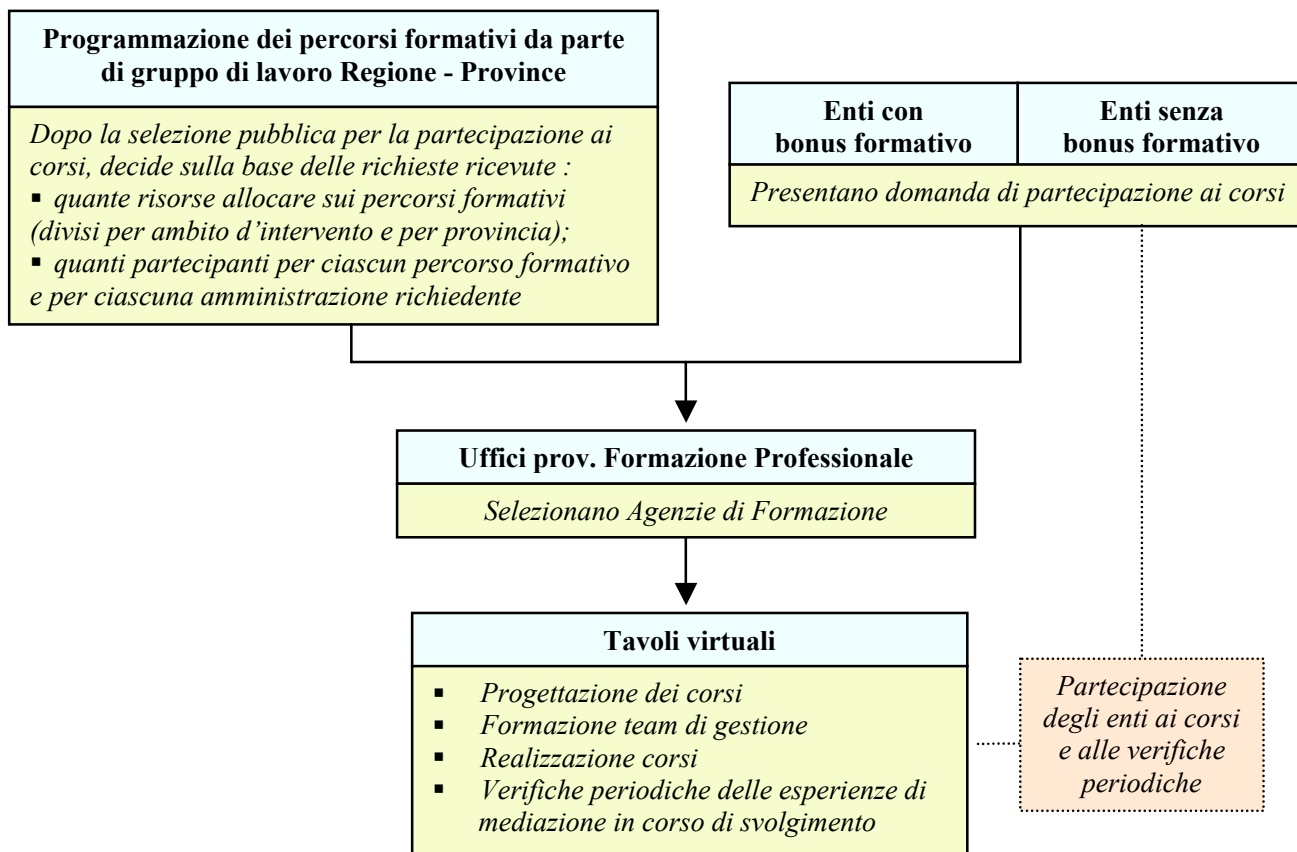
Il numero di "allievi" che ogni amministrazione può inviare al corso di formazione dipende a questo punto dal:

- *numero di richieste di partecipazione effettivamente pervenute*, ovvero da quante amministrazioni hanno presentato domanda di partecipazione e per quanti dipendenti;
- *grado di innovazione del servizio di mediazione all'interno dell'organizzazione*, premiando in sostanza le realtà organizzative che per la prima volta si accingono a realizzare un'esperienza di questo tipo;
- *stato di bisogno dell'organizzazione richiedente*, analizzato attraverso una diagnosi delle competenze degli operatori, nonché del numero e delle caratteristiche degli utenti immigrati.

Tale determinazione avviene naturalmente nella fase di progettazione ed organizzazione dei corsi di formazione. Per i diversi ambiti d'intervento (sanità, giustizia, lavoro, scuola,...) vengono dunque preparati percorsi formativi differenziati aperti a diverse amministrazioni locali. La realizzazione di tali percorsi può essere coordinata da un gruppo di lavoro Regione-Province, grazie al già collaudato impianto della formazione professionale che, come sottolineato in precedenza, assicura una rispondenza a procedure e canoni di trasparenza e razionalità. Attraverso un bando pubblico la gestione dei corsi è affidata ad agenzie di formazione dislocate sull'intero territorio regionale e capaci di garantire il rispetto di standard qualitativi elevati dal punto di vista sia delle strutture logistiche, che dell'esperienza nell'espletamento delle procedure amministrative e rendicontative.



GRAFICO 5.B – UN POSSIBILE PERCORSO ALTERNATIVO



La progettazione dei singoli percorsi formativi avviene grazie alla creazione di tavoli virtuali (che non necessariamente prevedono la realizzazione di incontri o riunioni, ma che comunque presuppongono uno scambio di materiali di lavoro, cartacei o informatici). Ogni percorso formativo, nei diversi ambiti settoriali di riferimento, ha perciò un tavolo virtuale. Durante la realizzazione di questi tavoli si conoscono già il numero e i nomi dei partecipanti e le rispettive appartenenze ed affiliazioni; laddove si ritiene necessario, è perciò possibile effettuare un'indagine ulteriore su quelli che saranno i destinatari degli enti formativi per conoscere le particolari esigenze formative. Ai tavoli si cerca di far partecipare e di coinvolgere, in misura e con ruoli diversi, diverse persone: i responsabili provinciali; i progettisti dei corsi di formazione delle agenzie; gli esperti di comunicazione interculturale e i mediatori culturali che saranno impegnati nella realizzazione del corso; gli operatori già coinvolti in esperienze di mediazione; altri possibili docenti in discipline diverse, che possono avere attinenza ai particolari contenuti del corso (diritto, sociologia dell'organizzazione, demografia, antropologia culturale, etno-psicologia,...) e/o comunque specializzati in problemi relativi all'immigrazione. Alcuni hanno un ruolo decisionale più diretto; altri si limitano a ricevere informazioni sull'avanzamento della progettazione. Le scelte e le decisioni compiute da ogni tavolo sono però messe in comune e condivise tra i diversi tavoli, quando riguardano uno stesso ambito d'intervento.

Ogni percorso formativo ha un coordinatore ed un team di gestione che si occupa della progettazione e dell'accompagnamento degli interventi di formazione finanziati. Si tenta così di superare la concezione del corso di formazione, come esperienza da realizzarsi *una tantum*. Al



contrario i percorsi formativi prevedono diversi “richiami”, ovvero momenti di verifica da ripetere nel corso dell’anno che permettono di comprendere l’evoluzione delle esperienze di mediazione in atto e di continuare il processo di apprendimento. Il corso non è un’esperienza chiusa in sé stessa ma comporta da parte dei partecipanti un impegno continuo nel tempo. Tale percorso è dunque utilizzabile come sistema di monitoraggio e di auto-valutazione degli interventi realizzati; i partecipanti si incontrano e discutono dei vantaggi apportati dalla mediazione, delle difficoltà incontrate e delle soluzioni adottate (o adottabili) per superarle.

Alle lezioni non partecipano soltanto gli operatori appartenenti ad una sola amministrazione, ma operatori appartenenti ad amministrazioni simili (ad esempio insegnanti di diverse scuole della stessa città, personale sanitario o amministrativo di ospedali differenti, operatori di diversi centri per l’impiego, etc.). Questo aiuta la creazione di una rete di operatori pubblici, che svolgono in seno all’amministrazione di appartenenza mansioni analoghe e che, molto probabilmente, incontrano problemi simili nel loro confronto quotidiano con l’utenza immigrata. L’istituzione di un *network* consente ai partecipanti di scambiarsi informazioni e di arricchire le loro esperienze con quelle condotte da altri. Gli operatori e i mediatori trovano in seno a questo *network* legittimazione reciproca e anche maggiore convinzione nel sostenere i progetti di mediazione all’interno dei propri enti di riferimento.

Scendendo sul piano operativo, si è stimato il costo di un possibile corso di formazione avente queste caratteristiche. Sulla base dei costi ora/allievo osservati nel paragrafo 4.2, si è ipotizzato la realizzazione di un corso di formazione standard di 50 ore, composto da una prima parte intensiva di 38 ore e tre momenti successivi (richiami) di 4 ore l’uno. Per una classe di 12 allievi è prevedibile una spesa, approssimando per eccesso, di circa 6.000 euro; il costo di un’ora di formazione (erogata a 12 allievi) risulta dunque pari a circa 120 euro.

TAVOLA 5.G – DISTRIBUZIONE DI CORSI E ALLIEVI PER PROVINCIA

Provincia	N. corsi previsti	N. allievi coinvolti
Alessandria	8	96
Asti	6	72
Biella	5	60
Cuneo	8	96
Novara	7	84
Torino	41	492
VCO	4	48
Vercelli	4	48
Totale	83	996

Secondo tale impostazione, lo stanziamento di fondi per la formazione pari a 500.000 euro permette la realizzazione di circa 83 corsi per un totale di circa 1.000 allievi su tutto il territorio regionale. La distribuzione dei corsi sul territorio può avvenire sulla base dei criteri già previsti dalla formazione professionale (per il 10% in parti uguali, per il 60% in proporzione alla percentuale di occupati nel settore pubblico di ciascuna provincia sul totale dell’intera regione, per il restante 30% in proporzione al numero di immigrati soggiornanti in ciascuna Provincia). Ciò dà luogo ad una distribuzione dei corsi tra le Province illustrata alla tavola 5.g. Naturalmente una tale distribuzione non è da interpretare in modo troppo rigido; se infatti prevale l’idea di



operare per ambiti settoriali di riferimento è possibile che alcuni corsi abbiano una partecipazione interprovinciale (per alcuni ambiti il percorso formativo potrebbe avere partecipanti provenienti da province vicine).

L'adozione di un percorso di questo tipo, in primo luogo, permette di tenere maggiormente sotto controllo il processo di spesa e di erogazione dei finanziamenti, riducendo la possibilità che gli enti per problemi di comunicazione o di comprensione delle norme procedurali non partecipino ai programmi formativi. In secondo luogo, consente di sviluppare quella sinergia inizialmente auspicata e di intervenire sulla stessa popolazione *target* con i due tipi di intervento (formazione e sperimentazione diretta delle attività di mediazione), riducendo i rischi di dispersione. Inoltre, l'accompagnamento continuo in termini di formazione garantita agli operatori (e in certa misura anche ai mediatori) coinvolti nella realizzazione dei progetti aumenta le possibilità di un'effettiva crescita professionale degli allievi. Infine, un percorso di questo tipo tende a stimolare la nascita di una più solida rete di operatori interessati alla mediazione culturale, che favorisce e legittima anche il processo di consolidamento delle singole esperienze all'interno delle amministrazioni locali.



6 CONCLUSIONI

In questo capitolo vengono riassunti i principali risultati conoscitivi prodotti dall'analisi del processo d'attuazione. Sono inoltre ricordate molto sinteticamente le indicazioni generali di *policy* contenute all'interno del rapporto di ricerca; e in particolare viene sollecitato un ruolo attivo della Regione nell'incentivare la costruzione di reti locali, capaci di svolgere un'azione di *empowerment* sugli attori coinvolti. Viene infine offerta una veloce rassegna sui Piani di lavoro sulle politiche per l'immigrazione, prodotti dalle singole Province per l'anno 2005 al fine di comprendere se, e in che misura, la politica regionale per la promozione della mediazione culturale in Piemonte abbia lasciato una traccia visibile nei principali documenti di programmazione settoriale delle amministrazioni provinciali.

6.1 Una politica coraggiosa con qualche successo e qualche problema

Questo studio racconta in dettaglio il processo implementativo di una politica regionale, nata per promuovere la mediazione culturale in Piemonte, in seguito ad un Accordo di programma tra Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e Regione Piemonte. La politica in questione è stata particolarmente sfidante, per molti versi coraggiosa, ed ha tentato di dare un forte impulso ad una linea d'attività particolarmente innovativa per le pubbliche amministrazioni: l'impiego di mediatori culturali nell'erogazione di servizi e nella predisposizione di interventi, che prevedono il coinvolgimento di utenti immigrati.

Tale politica ha interessato differenti livelli di governo; ha consentito la partecipazione di un numero impressionante di amministrazioni pubbliche e di organismi privati (soprattutto del così detto privato sociale); ed è riuscita infine a dar vita a molti progetti di mediazione culturale che in precedenza non esistevano sul territorio. Alla conclusione dell'Accordo di programma sono stati contati più di 140 progetti. Essi hanno toccato, in misura diversa, diversi ambiti d'intervento: dal lavoro alla giustizia, dalla sanità all'assistenza sociale, dai servizi amministrativi comunali alle scuole. Proprio in riferimento a questo ultimo settore, si è registrato un livello di partecipazione elevatissimo: più di 50 scuole e distretti scolastici, sparsi per tutto il Piemonte, hanno dato vita ad interventi di mediazione di diverso tipo: dall'accompagnamento in classe di bambini con problemi di inserimento alla facilitazione del dialogo genitori-docenti, all'organizzazione a momenti "animati" di scambio e di avvicinamento tra culture diverse. Inoltre a tale linea d'intervento si è accompagnata una vasta attività di formazione, che ha coinvolto più di 1.000 operatori pubblici (sportellisti dei centri per l'impiego, medici, infermieri, funzionari comunali, insegnanti,...), per un totale di circa 100 corsi realizzati.

Naturalmente la fase d'attuazione ha registrato anche qualche difficoltà e diversi momenti di incertezza. Del resto, politiche multi-attori, che insistono su territori vasti e che intendono incidere su problemi ad elevato grado di complessità, assai raramente riescono a procedere senza incorrere in qualche intoppo o rallentamento di sorta. Nel caso in questione, la lunga catena implementativa, che ha visto la partecipazione di enti differenti (per missione, per cultura organizzativa, per funzioni e per modalità di lavoro), e anche di diversi settori delle stesse amministrazioni, ha fatto talvolta perdere di vista alcune tra le finalità della politica, che erano state formulate in modo più o meno esplicito nella fase di concepimento e prima attuazione della politica.



In particolare, sono due i fattori che hanno, in certe circostanze, influenzato in modo negativo la realizzazione di questa politica. In primo luogo, è mancata una chiara definizione di tempi ragionevoli per la realizzazione delle attività previste. Ad una prima scadenza assai stringente (un anno), sono seguiti diversi rinvii e proroghe, sempre abbastanza brevi, che hanno consentito il completamento dei lavori, ma che hanno anche introdotto un clima di incertezza e di preoccupazione negli enti coinvolti. Tale indeterminatezza, accompagnata spesso da situazioni di blocco seguite da accelerazioni improvvise, ha segnato in alcuni casi una carenza di programmazione e di progettazione degli interventi. In sostanza, la rincorsa delle scadenze ha talora prevalso sulla pianificazione degli interventi. Se a ciò si aggiunge il fatto che ben raramente, nella loro quotidianità, le politiche per l'immigrazione sono gestite da strutture *ad hoc* (ad esempio a livello provinciale) e, al contrario, sono spesso assegnate ad uffici multi-funzione, che operano su un ventaglio molto ampio di politiche sociali, o da situazioni caratterizzate da alta precarietà, è facile comprendere come l'implementazione di questa particolare politica possa aver risentito di decisioni estemporanee o affrettate. In secondo luogo, la politica ha risentito in diversi momenti attuativi di una mancanza di comunicazione e di condivisione, tra i vari enti coinvolti, degli obiettivi verso cui indirizzare le scelte. In particolare, sul lato della formazione, ciò ha determinato anche un blocco nella realizzazione degli interventi durato qualche mese. A tale blocco le amministrazioni regionali e provinciali hanno comunque saputo reagire con prontezza, dando vita ad un proficuo dialogo interistituzionale.

6.2 *Investire in costruzione di reti ed empowerment*

La lezione principale che emerge dall'analisi della politica regionale è la necessità di investire, non solo nella realizzazione di un numero elevato di progetti di mediazione, disseminati sull'intero territorio regionale (condizione forse necessaria, ma non sufficiente, per consolidare l'attività di mediazione culturale nelle amministrazioni), ma anche nel rafforzamento di *reti amministrative e di servizio ad alta connettività*⁶⁰, formate da soggetti sia interni che esterni alle amministrazioni, capaci di farsi promotori dell'affermazione e dello sviluppo di questa attività.

Da questo punto di vista la Regione dovrebbe rafforzare la sua capacità di creare *empowerment* nelle comunità locali, composte dai diversi attori variamente coinvolti nella realizzazione degli interventi. Il ruolo della Regione non può limitarsi soltanto a quello di ente dispensatore di risorse finanziarie o di controllore dei meccanismi procedurali che regolano i flussi di spesa. Esiste per gli uffici regionali uno spazio reale (e in alcuni casi anche la richiesta da parte delle amministrazioni provinciali e di altri enti pubblici e privati) per svolgere un'azione di facilitazione dei processi decisionali ed anche conferire legittimazione "a proporre e a fare" ad un *network* di persone competenti e convinte delle opportunità offerte dalla mediazione culturale. In questo consiste l'azione di *empowerment*: assumere "un atteggiamento tecnico capace di accrescere le probabilità che le persone si sentano in grado di fare, ovvero in negativo, la capacità tecnica di evitare iniziative che destrutturino il senso di poter fare delle persone... Se si crede che l'azione di qualcuno sia preziosa, il fatto che questo qualcuno senta che sia in suo potere agire è una variabile psicologica imprescindibile"⁶¹. La Regione in alcune situazioni ha giocato questo ruolo e, in qualche caso, è riuscita anche ad avere successo. Se questa posizione fosse stata mantenuta più a lungo e con maggiore consapevolezza, con il coraggio di tentare soluzioni innovative anche sul piano procedurale, il successo sarebbe stato ancor più marcato. La proposta di un percorso di formazione innovativo, formulata nel paragrafo 5.4, nasce proprio da

⁶⁰ Cfr. nota 43.

⁶¹ F. Folgheraiter, op. cit., pag. 405 e seguenti.



questa convinzione: la scommessa sulla capacità dell'ente regionale di costruire una rete solida con altri enti, orientata su una soluzione comune e condivisa; sulla possibilità di proporre un'azione decisa di *empowerment*; sulla disponibilità degli operatori delle amministrazioni locali e degli altri organismi territoriali di entrare a far parte di una comunità professionale, che abbia momenti di incontro e di scambio sia a livello formale, che informale, e che si faccia carico di intraprendere politiche innovative sul versante della mediazione culturale, e delle politiche per l'integrazione sociale più in generale.

6.3 *La mediazione culturale negli atti di programmazione provinciale*

Durante l'ultima stesura di questo rapporto di ricerca sono stati approvati dalle amministrazioni provinciali piemontesi i piani progettuali 2005, relativi alle politiche per l'immigrazione. Tali atti di programmazione illustrano le prime scelte strategiche ed operative, adottate dalle Province e dai *Consigli territoriali per l'immigrazione*⁶², dopo la conclusione dell'Accordo di programma che aveva dato l'avvio alla politica regionale per la promozione della mediazione culturale. Si è ritenuto quindi opportuno approfondire l'analisi, cercando di capire se, e in che misura, in tali documenti comparisse una traccia visibile di tale politica. Essi riprendono gli indirizzi forniti dalla Regione Piemonte nel "*Programma regionale di interventi in materia di immigrazione extracomunitaria. Triennio 2004-2006*", deliberato dalla Giunta regionale nel novembre del 2004⁶³ e ratificato dal Consiglio regionale nel febbraio del 2005⁶⁴.

Tutti i piani e i programmi analizzati invocano più volte all'interno del documento la mediazione culturale, ponendola tra le attività da promuovere in modo prioritario sul territorio provinciale. Da questo punto di vista, l'esperienza condotta in seguito ai finanziamenti dell'Accordo di programma ha lasciato il segno, sia in termini di richiesta di risorse da parte di alcuni degli enti coinvolti, sia in termini di attenzione da parte delle Province e dei Consigli territoriali per l'Immigrazione a questa specifica linea d'azione.

In quasi tutti i casi le Province hanno scelto di riservare, all'interno del proprio piano, una linea d'intervento *ad hoc*, dedicata alla mediazione culturale e volta a "*favorire l'utilizzo di mediatori culturali come facilitatori al processo di integrazione, come già avvenuto lo scorso anno in relazione al finanziamento previsto dall'Accordo di programma tra Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e Regione Piemonte*"⁶⁵. Comunque la mediazione culturale, anche se non esplicitamente nominata come tale⁶⁶, compare in molte delle attività trasversali realizzate dalle Province. La Provincia di Novara ad esempio, propone più volte nello stesso documento l'obiettivo di promuovere e sostenere la formazione professionale

⁶² I Consigli territoriali per l'immigrazione sono stati istituiti con il D.P.C.M. del 18 dicembre 1999 in tutte le prefetture. Sono presieduti dai Prefetti e composti da rappresentanti delle competenti amministrazioni della Stato, della Regione, degli Enti Locali, della Camera di commercio, degli enti localmente attivi nell'assistenza agli immigrati, dalle organizzazioni dei lavoratori, dai datori di lavoro e dai lavoratori extracomunitari. Essi dovrebbero svolgere un'azione di monitoraggio sulla presenza degli stranieri sul territorio, promuovere iniziative di integrazione e far pervenire al "centro" le proposte che emergono a livello provinciale. Sulla situazione piemontese si veda il documento, *Terza Conferenza dei Consigli Territoriali per l'Immigrazione*, Regione Piemonte, Torino 2004, scaricabile al seguente indirizzo: <http://www.piemonteimmigrazione.it/publicazioni.html>.

⁶³ Deliberazione della Giunta regionale n. 4-14155 del 23 novembre 2004.

⁶⁴ Deliberazione del Consiglio regionale n. 411-5578, del 16 febbraio 2005.

⁶⁵ Piano di interventi in materia di immigrazione extracomunitaria-2005 – Provincia di Asti.

⁶⁶ Si veda il paragrafo 2.2 per le difficoltà sull'impiego dei termini relativi alla mediazione e il riconoscimento di tali interventi "sulla carta". In particolare cfr. nota 14.



degli operatori in tema d'immigrazione, e in particolare incentivare interventi di mediazione culturale, stanziando parte delle risorse per progetti di questa natura.

In alcuni casi si confermano le cifre già stanziare grazie all'Accordo di programma, confermando dunque un impegno già cospicuo in questo settore, in altri gli stanziamenti sulla mediazione addirittura aumentano rispetto al passato. Ad esempio, la Provincia di Alessandria rafforza l'investimento effettuato sull'Istituto per la Cooperazione e lo Sviluppo sul tema della mediazione culturale. *“Dopo la positiva esperienza del primo anno di attività...il servizio di mediazione proseguirà i suoi interventi con le modalità già sperimentate...Accanto alle linee d'intervento abituali, come la traduzione linguistica e i veri interventi di mediazione culturale, è prevista un'attività di facilitazione linguistica...nei confronti di quegli stranieri che, giunti da poco tempo nel nostro paese, incontrano difficoltà nell'inserimento nei diversi contesti nei quali sono chiamati ad agire..”*⁶⁷. Dal piano economico si desume che lo stanziamento per interventi di mediazione culturale (realizzati in convenzione con l'Istituto) è pari a 120.000 euro (circa il 50% delle risorse disponibili).

La Provincia di Biella ha inteso *“promuovere un programma di interventi di sostegno alle iniziative di comunicazione interculturale...appare infatti opportuno sviluppare interventi...finalizzati a conseguire l'obiettivo di favorire lo sviluppo di una società multiculturale, basata sulla pacifica convivenza delle diversità, sulla capacità di sintetizzare positivamente i conflitti derivanti dalle difficoltà di dialogo e fondata sulla piena e accettata condizione di cittadinanza dei migranti”*.⁶⁸ In tale programma si prevede la realizzazione di attività di mediazione su diversi ambiti d'intervento (attività di sportello, scuole, questura, casa circondariale, settore abitativo, promozione dell'interculturalità). Nel piano economico della Provincia si dichiara che a favore di tali interventi saranno stanziati da un minimo di 89.000 euro ad un massimo di 94.000 euro; circa il 75%-80% delle risorse disponibili nell'anno.

La Provincia di Torino, partendo da un'analisi del precedente periodo di programmazione che ha visto un buon sviluppo di nuove attività di mediazione culturale, soprattutto in ambito scolastico⁶⁹, conferma il suo impegno su tale linea d'intervento: *“trasversali al tempo della scuola e al tempo libero sono i mediatori culturali e le associazioni etniche, ancora deboli nel panorama italiano, ma sul cui ruolo, laddove svolto in un'ottica integrativa, si potrebbe contare per aiutare genitori, da un alto, e operatori del paese di accoglienza, dall'altro, nella decodifica di identità foriere di conflitti intergenerazionali, dove il minore straniero finisce con l'essere il campo di battaglia”*. In particolare verrà privilegiato nella futura programmazione provinciale il riconoscimento della figura del mediatore culturale come *“figura preziosa per la realizzazione di una proficua relazione fra gli operatori e i migranti”*⁷⁰.

Anche la Provincia del Verbano Cusio Ossola assegna una particolare priorità alla mediazione culturale svolta in ambito scolastico, stanziando risorse proprie (pari a 20.000 euro, circa il 20% delle risorse stanziare) per uno specifico progetto finalizzato ad inserire *“studenti extracomunitari nel tessuto scolastico provinciale”*⁷¹. Le risorse regionali vengono distribuite sia su progetti scelti in via prioritaria dalla Provincia, quali le attività di sostegno agli sportelli “Informastranieri”, ai consorzi intercomunali dei servizi sociali e alla casa di pronta accoglienza per badanti temporaneamente

⁶⁷ Piano provinciale per l'immigrazione-2005 – Provincia di Alessandria.

⁶⁸ Piano progettuale per interventi a favore di immigrati extracomunitari-2005 – Provincia di Biella.

⁶⁹ Come è stato illustrato nella tavola 4.a circa il 35% dei progetti di mediazione finanziati dalla Provincia di Torino, sono stati realizzati in ambito scolastico.

⁷⁰ Linee guida per l'attuazione del programma provinciale per gli interventi in materia di immigrazione extracomunitaria per l'anno 2005 – Provincia di Torino.

⁷¹ Piano progettuale 2005 relativo all'immigrazione extracomunitaria - Provincia del Verbano Cusio Ossola.



non occupate; sia su progetti con finalità differenti selezionati attraverso una procedura di bando pubblico.

In molti casi le iniziative di mediazione dovrebbero porsi al centro di un'azione di rete svolta da diversi soggetti pubblici e privati. La Provincia di Cuneo pone questo principio come un esplicito criterio adottato per il finanziamento dei progetti di mediazione. Tale principio si coniuga sia *“nell’attivazione di azioni di coordinamento o supervisione specialistica dei mediatori”*, sia nel *“coinvolgimento delle organizzazioni specializzate già in fase di progettazione delle iniziative e di successiva gestione degli interventi”*⁷². Anche la Provincia di Torino ritiene prioritaria *“l’attivazione di reti e partnership territoriali che sappiano essere in grado di fungere da moltiplicatori delle azioni”*. Sotto questo aspetto si privilegia lo strumento del Piano sociale di zona⁷³: *“Gli interventi sull’immigrazione....dovranno essere progettati sulla base di un’analisi delle differenti realtà, coniugando le riflessioni dei diversi punti d’osservazione coinvolti (comuni, enti gestori, asl, terzo settore) e le attività operative elaborate all’interno dei numerosi piani di zona attivati.....Ciò non esclude che negli altri territori ...non si debba procedere al disegno di interventi rivolti alla popolazione straniera nell’ambito di tavoli di concertazione...”*.

⁷² Bando per il piano progettuale degli interventi a favore di immigrati extracomunitari – anno 2005 – Provincia di Cuneo.

⁷³ I piani sociali di zona sono nuovi strumenti di programmazione negoziata tra enti locali territoriali per qualificare ed innovare le strutture e i servizi sociali. Sono previsti dalla legge quadro sulla riforma del welfare (n. 328/2000).



RINGRAZIAMENTI

Si ringraziano per la cortese disponibilità tutti coloro che a vario titolo hanno fornito informazioni e idee agli autori della ricerca. In particolare un nostro sincero ringraziamento va alle seguenti persone: dott.ssa Martoglio e dott.ssa Prunotto (Politiche Sociali e della Famiglia - Regione Piemonte); dott. Bellotto e dott. Buratti (Formazione professionale – Regione Piemonte); dott.ssa Valletti (Osservatorio regionale sull’immigrazione – IRES Piemonte); dott. Poggio (Servizi alla persona – Provincia di Alessandria); Avv. Caniggia e dott.ssa Zabaldano (Sviluppo sociale e Lavoro- Provincia di Asti); dott.ssa Romano e dott. Boretti (Sviluppo socio-economico e politiche culturali – Provincia di Biella); dott.ssa Odasso e dott.ssa Bottasso (Politiche sociali e sanitarie – Provincia di Cuneo); dott.ssa Albini (Politiche sociali – Provincia di Novara); dott.ssa Ricucci (Solidarietà sociale – Provincia di Torino); dott. Brignone (Sviluppo socio-culturale ed attività turistiche – Provincia del Verbano Cusio Ossola); dott.ssa Mezzano (Sviluppo socio-economico – Provincia di Vercelli); dott.ssa Gamba (Organizzazione e sviluppo risorse umane – ASL n.3); dott.ssa Goller (Città Studi agenzia formativa); dott. Ventrella (Formazione e politiche attive del lavoro – Provincia del Verbano Cusio Ossola); sig.ra Di Vincenzo e tutti i mediatori culturali dell’Associazione Mosaico di Biella; dott. Vigna (Istituto per la cooperazione e lo sviluppo di Alessandria); dott.ssa Dalmasso e dott.ssa Licata (Cooperativa L’arca di Cuneo); dott.ssa Esposito (Centro per l’impiego di Asti); sig.ra Tayebbeh Simin Khadivi (Cooperativa Le radici e le ali).



Appendice 1

LE AGENZIE DI MEDIAZIONE CULTURALE IN PIEMONTE

Le schede seguenti (in ordine alfabetico per nome dell'organizzazione) offrono un quadro di sintesi dell'offerta di mediazione culturale sul territorio della Regione Piemonte attraverso una descrizione dei principali attori che operano in questo settore, della tipologia degli interventi che rientrano sotto questa etichetta e della rete che interseca e connette servizi, amministrazioni pubbliche e terzo settore. Attraverso una griglia di rilevazione inviata alle organizzazioni note all'Osservatorio e da esse compilato⁷⁴ si è tentato di ricostruire l'offerta di mediazione sul territorio piemontese non solo in termini di servizi offerti presso le varie strutture pubbliche, spesso gestiti da cooperative e associazioni cui viene affidata la realizzazione, ma più in generale delle diverse attività/progetti che rientrano nell'ambito della mediazione culturale e delle forze e risorse disponibili messe in campo nei diversi territori.

L'ambito della mediazione culturale non è facilmente delimitabile, gli interventi etichettabili sotto tale voce possono variare molto a seconda dei contesti territoriali in cui si collocano e degli ambiti su cui incidono, che vanno dai servizi socio sanitari, alla scuola, dai Centri per l'Impiego, al carcere, agli uffici comunali ecc..

Il mediatore, a seconda dei contesti in cui opera, dell'organizzazione a cui fa riferimento e del proprio percorso di formazione e di vita, può essere impiegato con ruoli e importanza differenti. Inoltre, accanto a istituzioni note e a organizzazioni con grande esperienza, da tempo impegnate nel settore, si collocano diverse iniziative più recenti o informali. Gruppi e associazioni possono svolgere di fatto attività di mediazione informale al proprio interno, possono essere costituiti da persone che pur avendo ottenuto la qualifica regionale di mediatore non prestano il proprio servizio al di fuori dell'organizzazione di appartenenza, oppure da individui che pur considerandosi mediatori non posseggono un titolo riconosciuto, condizione necessaria per poter svolgere attività di mediazione finanziata dai fondi regionali. Spesso inoltre attività culturali o sociali sono attribuite genericamente alla mediazione.

Qui si è scelto di individuare associazioni e cooperative che hanno tra le attività principali quello di fornire mediazione a terzi, e che, attraverso progetti e attività, partecipano alle politiche di mediazione culturale a livello provinciale e/o interprovinciale e regionale (non manca qualche organizzazione che opera a livello interregionale).

Le esperienze e la tipologia dei soggetti rimane molto variegata, si passa dalle realtà più consolidate a esperienze nate da poco, a seguito di qualche corso per mediatore riconosciuto dalla Regione. Le indicazioni fornite non pretendono di essere un censimento completo ma di fornire una immagine della situazione esistente nel 2004-2005.

⁷⁴ In qualche limitato caso abbiamo completato le informazioni con dati rilevati in precedenza. Qualche associazione non ha risposto al questionario e non risulta in questa pubblicazione, tuttavia le informazioni relative a esse, e ad altre organizzazioni che svolgono o utilizzano comunque attività riconducibili alla mediazione culturale, sono presenti sul sito dell'Osservatorio www.piemonteimmigrazione.it.



Associazione AlmaTerra	
Ragione sociale	Associazione senza scopo di lucro
Presidente	Carmen Mercedes Caceres
Indirizzo sede legale	Norberto Rosa 13/a-10154 TORINO
Indirizzo sedi operative	Via Norberto Rosa 13/a-10154 TORINO
Numero telefono/fax	011/24.67.002 fax. 011/20.56.133
e-mail	alma@arpnet.it
Sito web	www.arpnet.it/alma
Orario	dalle h. 9:00 alle h. 18:00
Servizi	
<ul style="list-style-type: none">▪ Servizio di accoglienza, accompagnamento e mediazione culturale▪ Orientamento e accompagnamento al lavoro▪ Laboratori di lingua italiana▪ Spazio bimbi/e▪ Consultorio giuridico▪ Gruppo di aiuto – mutuo-aiuto▪ Centro di documentazione▪ Microcredito per le socie▪ Salute e benessere▪ Banca del tempo▪ Laboratorio di cucito▪ Laboratorio di cucina multietnica▪ Hamman – Bagno turco	
Storia	
<p>Il Centro Alma Mater apre, per la prima volta, le sue porte nel dicembre 1993. Le iniziative per la sua realizzazione risalgono a tre anni prima, l'8 marzo 1990, quando un gruppo della Casa delle donne di Torino e un gruppo di donne migranti uniscono le loro forze per dare avvio ad un progetto ambizioso: l'apertura di un centro interculturale delle donne.</p> <p>La nascita del Centro, che prende il nome dell'edificio (ex scuola) che lo ospita, è stata possibile grazie all'impegno comune di molte donne, native e migranti, e grazie al sostegno del Comune di Torino, della Presidente della VI Circoscrizione, della Commissione Regionale per le Pari Opportunità, di molte associazioni femminili e di alcune donne delle organizzazioni sindacali.</p> <p>Il Centro è gestito dall'Associazione interculturale AlmaTerra, costituita nel maggio 1994 per coordinare le diverse iniziative svolte sia all'interno che all'esterno della struttura.</p>	
Missione, obiettivi e finalità, aree di competenza	
<p>L'idea forte che ha guidato il progetto "Alma Mater" è stata quella di ribaltare lo stereotipo dell'immigrata come bisognosa e di rivalutare e mettere in evidenza, grazie all'incontro multiculturale, le risorse e le capacità individuali delle donne migranti, spesso invisibili e sommerse, e di utilizzare queste competenze in progetti di partecipazione organizzativa e di cooperazione anche in campo economico. In particolare intorno a progetti riguardanti l'autodeterminazione, l'empowerment e l'autonomia delle donne.</p> <p>In particolare, il Centro è concepito come:</p> <ul style="list-style-type: none">• punto di accoglienza e di sostegno per donne che si trovano ad affrontare problemi correlati al processo di immigrazione;• punto di incontro e di socializzazione per donne di tutti i gruppi geo-culturali; luogo informale per incontrarsi e per scambiare idee e quindi per praticare e produrre intercultura;• luogo che valorizza, rende protagoniste e sostiene le donne migranti che vogliono sperimentare sul territorio le proprie competenze e professionalità, pregresse e/o acquisite; ciò avviene attraverso la promozione di iniziative per la creazione e la ricerca di nuove opportunità di lavoro che diano una visibilità diversa, positiva alle migranti.	
Numero dei soci/membri	Anno 2005: N. socie 1.200.



Servizio di mediazione

Accoglienza e accompagnamento donne migranti presso il Centro Alma Mater.
Accoglienza diurna e notturna con donne in misure alternative e vittime della tratta.
Mediazione Culturale presso Questura, Carcere, Ospedali, Servizi Sociali, Scuole.

Mediatori culturali

N° 100 mediatori di cui 15 maschi e 85 femmine:

Paese di provenienza	N.
Marocco	13
Albania	11
Romania	7
Perù	7
Nigeria	6
Brasile	4
Cina	4
Somalia	4
Altri paesi	44

Età compresa tra i 22 e 50 anni
Titolo di studio: Diploma di scuola media superiore o Laurea
Formazione: Attestato di mediatore/mediatrice culturale di 600 ore

Progetti

1: “INCLUSIONE – ACCOGLIENZA ABITATIVA E DIURNA DONNE EX ART. 18 – LEGGE 40/98” – Ente promotore: Città di Torino nell’ambito del Progetto “FREEDOM”

2: PENSIERI METICCI 2006 – Donne e Fondamentalismi – Teatro e videoconversazioni tra le sponde del Mediterraneo – Ente promotore: Associazione AlmaTerra

3: PROGETTO SPAZIO BIMBI/E E PUNTO D’INCONTRO FAMIGLIA – L.285/97 – Ente promotore: Associazione AlmaTerra con la Città di Torino

4: SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE PRESSO OIRM S. ANNA – Ente promotore: OIRM S. ANNA

5: SPORTELLO DI ACCOGLIENZA E MEDIAZIONE CULTURALE PRESSO IL COMUNE DI NICHELINO – Ente promotore: Comune di Nichelino con Provincia di Torino

6: DONNE STRANIERE EXTRACOMUNITARIE in misure alternative. Ente promotore: Associazione Alma Terra con Regione Piemonte

7: ALMAINFORMA – Azioni integrate di informazione e di mediazione interculturale – Ente promotore: Associazione Alma Terra con Provincia di Torino

8: MEDIAZIONE CULTURALE presso i SERVIZI SOCIALI E LE SCUOLE DELL’OBBLIGO della Città di Torino – Ente promotore: Città di Torino

9: MEDIAZIONE CULTURALE presso la Casa Circondariale “LO RUSSO e CUTUGNO” di Torino – Ente promotore: Casa Circondariale “Lo Russo E. Cutugno” con la Provincia di Torino

10: EPIC-GAZA/HAIFA/TORINO – Facilitazione e accompagnamento ai progetti di Pari Opportunità delle donne di Gaza e Haifa – Ente promotore: Associazione Alma Terra con Città di Torino

11: BREZA – SERENA/VEDRA – Campagna di screening per la prevenzione dei tumori al collo dell’utero a Breza (Bosnia) – Ente promotore: Associazione AlmaTerra

Tipologia dei beneficiari

Donne Migranti, bambini/e di donne migranti.

Circa 900/1.000 donne accolte la 1ª volta all’anno.
Circa 3.000 donne ritornate all’anno.



Volume dell'utenza	
Fonti di finanziamento	<ul style="list-style-type: none">▪ Regione Piemonte▪ Provincia di Torino▪ Città di Torino▪ Compagnia di San Paolo▪ Fondazione CRT
Enti per cui presta servizio	Azienda Ospedaliera S. Anna – Città di Torino – Scuole di Torino e Provincia.
Territorio di riferimento	Regione Piemonte.



Cooperativa Aloha	
Ragione sociale	Cooperativa
Presidente	Fabio Ghiara
Indirizzo sede legale	Via Santa Maria di Castello, 14 - Alessandria
Indirizzo sede operativa	Asti – Via Roero 49 Alessandria – Via S. Maria di Castello 14 Novara – Via Calvari 12/f
Numero telefono/fax	0131-288093 per tutte le sedi (collegamento V.O.I.P.) fax 0131-228588
e-mail	alessandria@tantetinte.it, asti@tantetinte.it, novara@tantetinte.it, direzione@tantetinte.it
Sito web	www.tantetinte.it
Orario di apertura	Alessandria: 8.30-13.00 tutti i giorni (pomeriggio non aperta al pubblico ma operativa) attività di counseling orientativo. Formazione linguistica corsi brevi di inserimento lavorativo. Asti: solo su appuntamento. Novara: solo su appuntamento.
Servizi	
Alessandria: coordinamento interventi di mediazione culturale. Asti: interventi di mediazione culturale. Novara: Sportello comune di Novara.	
Storia	
La Cooperativa ALOHA è diretta emanazione dell'Associazione Tante Tinte.	
Missione, obiettivi e finalità, aree di competenza	
<p>“La piccola società cooperativa sociale” ha lo scopo di gestire stabilmente o temporaneamente, in conto proprio o per conto di terzi, attività di accoglienza (TU Immigrazione art. 42 – misure di integrazione sociale), con personale qualificato; attività di selezione, formazione iniziale e continua di tali operatori;</p> <ul style="list-style-type: none">▪ interventi di educazione interculturali tesi alla diffusione di una cultura del rispetto e della convivenza pacifica, con particolare riferimento alla prevenzione del disagio sociale prodotto dai flussi migratori, alle attività di selezione, formazione iniziale e continua di tali operatori;▪ gestione di strutture di prima e seconda accoglienza, case di ospitalità, comunità temporanee ed ogni altra forma di ospitalità per soggetti svantaggiati;▪ attività di pre-orientamento, orientamento, formazione professionale ed ogni altra attività complementare ed integrativa alla formazione professionale, specificamente rivolte ai soggetti svantaggiati – pubblicazione in forma cartacea ed elettronica di ogni materiale utile all’inserimento sociale, economico e lavorativo dei soggetti svantaggiati.	
Numero dei soci/membri	Soci 5. Dipendenti 7.



Servizio di mediazione	
Tutte le casistiche di intervento di mediazione, di attività di sportello e di assistenza all'inserimento socio economico ad esclusione dell'assistenza legale.	
Mediatori culturali	Si avvale degli stessi operatori dell'Associazione Tante Tinte.
Progetti	
Sportello Comune di Novara, e in appoggio a tutti i progetti della Associazione Tante Tinte.	
Tipologia dei beneficiari	Cittadini stranieri e italiani.
Volume dell'utenza	Oltre 40/giorno presso lo sportello del comune di Novara.
Fonti di finanziamento	FSE, Fondi Regionali Appalto Comune di Novara.
Enti per cui presta servizi	3 convenzioni/contratti attivi.
Territorio di riferimento	Asti, Alessandria, Vercelli, Novara, Pavia, Milano, Bergamo.



Associazione ALT 76 - AGENZIA FAMIGLIA	
Presidente	Paolo Gotelli
Indirizzo sede legale	Via del Carmine, 8 Casale M.to (AL)
Indirizzo sede operativa	Via del Carmine, 8 Casale M.to (AL)
Numero telefono/fax	0142-444334/461519 fax. 0142-435751
e-mail	volontcasale@libero.it
Servizi	
<p>Agenzia famiglia è uno sportello informativo voluto dall'Amministrazione comunale di Casale Monferrato nel 1998 e affidato all'Associazione ALT 76, l'obiettivo principale è quello di aiutare le persone e le famiglie native e immigrate a risolvere problemi di inserimento accompagnandoli presso i Servizi Territoriali, Istituzioni, Sanità, Assistenza e specificatamente:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ ascolto dei problemi della persona, della vita di coppia, dell'educazione dei figli;▪ informazione e accompagnamento ai Servizi pubblici (Comune, ASL, Scuole, Questura, ecc.) e del privato sociale;▪ segretariato sociale per aiuto, compilazione documenti vari destinati a Uffici pubblici e privati;▪ accoglienza agli immigrati, mettendo a disposizione mediatrici culturali in lingua madre: arabo, albanese, rumeno, cinese, inglese, francese;▪ consigli di tipo psicologico e sociale;▪ informazioni sui temi: intercultura, disagio, giovani, famiglie, volontariato, e altri;▪ organizzazione di serate, spettacoli e corsi di formazione;▪ convenzioni con Enti e Scuole per il servizio di mediazione culturale;▪ servizio di fotocopiatura documenti;▪ possibilità di lettura e prestito di libri e riviste;▪ disponibilità di spazi per riunioni.	
Storia	
<p>ALT 76 nasce nel 1985 per realizzare qualcosa di concreto sul fronte delle dipendenze, cercando in modo prioritario di essere il punto di riferimento per le famiglie colpite dal problema. Organizza gruppi di auto-mutuo aiuto per i famigliari dei tossicodipendenti e segue i ragazzi nel loro percorso, orientandoli e accompagnandoli nel periodo pre-e post comunità. Per i giovani interviene nel campo della prevenzione, organizzando momenti di informazione e formazione sui temi delle dipendenze, in modo particolare delle nuove droghe e dell'aids e promuove incontri con le Scuole, propone conferenze e dibattiti.</p> <p>Da anni gestisce la Giornata mondiale della lotta alla droga, con il concerto no-stop-Musicacontro.</p> <p>ALT 76 aderisce a Libera – associazioni, nomi, numeri contro le mafie – ed è sensibile ai temi della legalità e della cittadinanza, creando contatti con le scuole. Promuove lo spirito di volontariato e gestisce una parte del Telesoccorso, in collaborazione con l'ASL 21 per anziani e ammalati.</p> <p>Dal '98 gestisce per conto del Comune di Casale lo sportello "Agenzia Famiglia" a disposizione di tutte le persone, native e migranti, per offrire una serie di opportunità: indirizzo e accompagnamento ai servizi pubblici e del privato sociale, ascolto e consulenza sui problemi della vita di coppia e di relazioni con i figli, presenza di una mediatrice di lingua araba per facilitare i contatti tra gli immigrati e i casalesi, consigli legali, aiuto nel disbrigo delle pratiche relative all'immigrazione, disponibilità di libri e riviste sui temi dell'educazione, della mondialità, della legalità, del volontariato.</p> <p>Organizza mostre, conferenze, serate di approfondimento sui temi per cui lavora.</p> <p>Agenzia Famiglia collabora con le Istituzioni e le altre Associazioni e le scuole per creare progetti a favore dei minori, delle persone a rischio, degli immigrati. È disponibile a sviluppare una rete di collaborazione con chi intende interessarsi ai problemi della città, suggerendo azioni concrete di aiuto alle persone nella vita di ogni giorno, di sostegno alle famiglie e ai ragazzi delle scuole dell'obbligo.</p>	



Servizio di mediazione	
<p>Il servizio prevede l'intervento delle mediatrici presso la sede nei giorni di martedì e venerdì (arabo) ma anche su richiesta in altri giorni, per i consueti servizi (counselling, rapporti con i Servizi, pratiche per la Questura ecc.), servizio esteso presso le scuole (anche con convenzioni), l'Ospedale S. Spirito, i Dipartimenti A.S.L. 21, le stesse case.</p>	
Mediatori culturali	<p>Il servizio vede la presenza di 4 mediatrici di sesso femminile, nazionalità algerina, libanese, albanese, rumena, età dai 30 ai 60 anni, due con Laurea e due con Licenza Media superiore, con attestato regionale di mediatore interculturale. Possibilità su chiamata di altre due mediatrici: cinese e russa. Le mediatrici non sono socie dell'associazione (2 mediatrici sono dell'Alma Mater di Torino ma in questo caso lavorano come autonome).</p>
Progetti	
<p>Attualmente l'associazione sta seguendo il progetto "<u>Corso per assistenti familiari</u>" finanziato dalla Provincia di Alessandria, in collaborazione con i Servizi Sociali ASL 21 e il C.T.P. – Centro Territoriale Permanente.</p>	
Tipologia dei beneficiari	<p>Persone e famiglie italiane e straniere per il servizio Agenzia Famiglia; anziani per il servizio di Telesoccorso; persone con problemi di dipendenza da sostanze.</p>
Volume dell'utenza	<p>Dal 1998 al marzo 2005: 419 famiglie italiane e 635 straniere.</p>
Fonti di finanziamento	<p>Convenzioni con il Comune di Casale Monferrato e con il Servizio Socio-assistenziale dell'A.S.L. 21, contributi di Fondazioni bancarie, finanziamento di progetti con leggi nazionali o regionali.</p>
Enti per cui presta servizi	<p>Comune di Casale, Servizi sociali ASL 21 CTP, Provincia di Alessandria.</p>
Territorio di riferimento	<p>Servizi sociali ASL 21.</p>



Associazione A.me.cu (Associazione di Mediazione Culturale)																					
Ragione sociale	Associazione																				
Presidente	Walter Marin																				
Indirizzo sede legale	Via Palestrina, 15 10155 Torino																				
Indirizzo sedi operative	Via Palestrina, 15 10155 Torino																				
Numero telefono/fax	011. 286618 fax 011. 4331780 cell. 339. 4183032																				
e-mail	a.mecu@libero.it																				
Orario																					
Servizi																					
Il servizio viene svolto prevalentemente dai mediatori culturali presso gli enti pubblici che hanno un rapporto con l'utenza straniera.																					
Storia																					
A.Me.Cu. si è costituita come Associazione nel 1994 a seguito del primo corso per Mediatori Culturali (Tecnico Adetto all'Informazione Sociale) presso la Provincia di Torino realizzato nel 1991-1992 con il riconoscimento della Regione Piemonte.																					
Missione, obiettivi e finalità, aree di competenza																					
L'Associazione ha lo scopo di favorire un rapporto interculturale. Da quando è nata svolge attività di mediazione culturale: burocratica, linguistica, familiare, scolastica, sanitaria, giuridica, ecc; traduzioni, interpretariato, ricerca lavoro, accompagnamenti: lavoro autonomo, equipollenza titoli di studio, ecc. e di conseguenza tutta la problematica legata prevalentemente all'immigrazione.																					
Numero dei soci/membri	21 persone di cui 19 Mediatori Culturali.																				
Servizio di mediazione																					
Mediazione culturale con istituzioni, scuole, servizi sociali. Mediazione culturale di primo e secondo livello, consulenze, pratiche burocratiche, traduzioni, interpretariato.																					
Mediatori culturali	<table border="1"><thead><tr><th>Paese di provenienza</th><th>Numero</th></tr></thead><tbody><tr><td>Albania</td><td>3</td></tr><tr><td>Bulgaria</td><td>1</td></tr><tr><td>Cina</td><td>2</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>1</td></tr><tr><td>Marocco</td><td>2</td></tr><tr><td>Perù</td><td>3</td></tr><tr><td>Romania</td><td>3</td></tr><tr><td>Russia</td><td>1</td></tr><tr><td>Tunisia</td><td>1</td></tr></tbody></table>	Paese di provenienza	Numero	Albania	3	Bulgaria	1	Cina	2	Colombia	1	Marocco	2	Perù	3	Romania	3	Russia	1	Tunisia	1
Paese di provenienza	Numero																				
Albania	3																				
Bulgaria	1																				
Cina	2																				
Colombia	1																				
Marocco	2																				
Perù	3																				
Romania	3																				
Russia	1																				
Tunisia	1																				



Progetti	
<i>Alcune delle principali attività:</i>	
<u>Ufficio Stranieri, Nomadi</u> – Gabinetto del Sindaco Comune di Torino: dal 1995 Co-gestione con la Coop. Sociale Sanabil (AMMC) di un servizio continuativo con Mediatori Culturali.	
<u>Ufficio Minori Extracomunitari</u> – Comune di Torino: servizio continuato per la popolazione minorile.	
<u>Sportello Stranieri</u> della Circostrizione III – Comune di Torino: servizio di mediazione culturale decentrato (AMMC 2002-2004).	
<u>Centro ISI</u> – ASL 2: co-gestisce in ambito AMMC il servizio di mediazione culturale da ottobre 2003.	
<u>Centro ISI</u> – ASL 4: servizio di mediazione culturale in ambito AMMC 1999-2002.	
<u>Progetto “Integrarete”</u> Città di Moncalieri – Connettersi per l’integrazione: iniziative in tema d’immigrazione.	
<u>Inserimento scolastico dei minori stranieri</u> Circostrizione III – Comune di Torino in partenariato con SRF (Società Ricerca e Formazione) 2002-2004.	
<u>Progetto “Equal-Co.Me.: tutti i colori del mercato, parità di accesso al lavoro”</u> finanziato dalla Regione Piemonte e mirato alla possibilità d’inserimento occupazionale dei lavoratori stranieri in azienda, lavoro autonomo e la creazione di impresa.	
<u>Sportello di supporto agli Uffici per l’impiego</u> per la regolarizzazione settembre/novembre 2002.	
<u>Convegno sulla ricerca “Percorsi di Successo”</u> Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per gli Affari Sociali avente per oggetto i percorsi migratori di successo e le politiche locali. Pubblicata come “WORKING PAPER” Commissione per le Politiche d’integrazione 2001.	
Tipologia dei beneficiari	Utenza straniera, enti pubblici.
Volume dell’utenza	
Fonti di finanziamento	Bandi, concorsi, appalti pubblici.
Enti per cui presta servizio	Citta di Torino, Provincia di Torino, ASL, Scuole varie, Città di Moncalieri, Città di Carmagnola, Città di Carignano, Tribunale di Torino.
Territorio di riferimento	Provincia di Torino.



Cooperativa L'Arca	
Ragione sociale	Cooperativa sociale – S.C. Onlus
Presidente	Maria Carla Bono
Indirizzo sede legale	Via Amedeo Rossi, 2 – Cuneo
Indirizzo sede operativa	Via Amedeo Rossi, 2 – Cuneo
Numero telefono/fax	0171-692506 – 0171 488943
e-mail	cooperativaarca@libero.it
Sito web	
Orario di apertura	da lunedì a venerdì: 9:00-12:30 martedì e giovedì: 15:00-18:00
Servizi	
<ul style="list-style-type: none">• Mediazione interculturale• Servizio di consulenza e appoggio su pratiche attinenti il regolare ingresso e soggiorno dei cittadini comunitari o extracomunitari• Servizio di segretariato sociale• Appoggio e mediazione nella ricerca lavoro• Accompagnamento e sostegno sociale• Corsi di italiano• Attività culturali	
Storia	
La Coop. L'Arca nasce nel 1998 come complemento alle attività istituzionali dell'Associazione Provinciale Migranti di Cuneo e del Centro Migranti di Cuneo.	
Missione, obiettivi e finalità, aree di competenza	
<p>La Cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità attraverso la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, dei minori, degli extracomunitari, dei carcerati ed ex carcerati, dei malati e degli anziani ed in generale delle persone deboli e/o svantaggiate, attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi (art. 1, lett. A L. 8 novembre 1991 n. 381);▪ lo svolgimento di attività diverse finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate (art. 1 lett. B L. 8 novembre 1991 n. 381).	
Numero dei soci/membri	50 persone
Servizio di mediazione	
<p>La mediazione viene svolta in ambito sociale, scolastico e carcerario.</p> <p>Il mediatore, operando in contesti diversi e diversificati, necessita di un coordinamento; proprio per questo motivo, la Coop. L'Arca ha al suo interno un'équipe di supervisione e sostegno e un'équipe di consulenza specialistica nelle quali operano figure professionali specializzate nel settore dell'immigrazione (assistenti sociali, etno-psicologo, legale, insegnanti).</p>	
Mediatori culturali	Attualmente, la Coop. L'Arca si avvale della collaborazione di 25 mediatori, in prevalenza di sesso femminile, di nazionalità diverse (area magrhebina, sub-sahariana, sud-americana, albanese, rumena, somala, cinese...) i quali hanno conseguito la qualifica regionale di mediatore culturale. Inoltre, alcuni di loro hanno conseguito la riqualifica di mediatore culturale.



Progetti	
<p><u>Progetto “Inter-Azioni”</u>: il progetto prevede la realizzazione di interventi per la valorizzazione ed ottimizzazione della mediazione interculturale e per assicurare agli stranieri il pieno esercizio dei diritti loro riconosciuti. La Coop. L’Arca è convenzionata con i Consorzi socio-assistenziali del Cuneese, delle Valli Grana e Maira, del Monregalese e con le Comunità Montana Valli Mongia Cevetta e Langa Cebana e delle Valli Gesso e Vermenagna.</p> <p><u>Progetto “Il Ponte”</u>: il progetto ha per oggetto l’informazione e l’integrazione delle persone immigrate, l’apertura di sportelli informativi per immigrati extracomunitari del territorio consortile avvalendosi di mediatori culturali: la Coop. L’Arca è convenzionata con il Consorzio Monviso Solidale di Fossano per quanto riguarda il servizio di mediazione culturale.</p> <p><u>Progetto “Informazione e sostegno al reinserimento”</u>: il progetto vede la compartecipazione del Comune di Cuneo, della Casa Circondariale di Cuneo e del CFPP di Torino ed ha per oggetto la realizzazione di un servizio di “presa in carico” di detenuti liberandi, l’inserimento all’interno del carcere di un servizio di mediazione culturale, il servizio di sostegno e raccordo tra i servizi operanti sul territorio ed il supporto abitativo. L’Arca è convenzionata con il C.F.P.P. Casa di Carità – Onlus di Torino per quanto riguarda il servizio di mediazione.</p>	
Tipologia dei beneficiari	I beneficiari del servizio sono sia i cittadini stranieri sia gli operatori dei vari enti richiedenti il servizio. Il mediatore svolge inoltre attività di informazione e formazione agli operatori dei vari servizi presenti sul territorio riguardo alle caratteristiche culturali, sociali, legislative dei paesi di provenienza dei cittadini stranieri. Tali attività vengono anche rivolte alla cittadinanza (serate a tema) alle scuole, agli operatori del terzo settore al fine di accrescere le occasioni di progresso civile e culturale.
Volume dell’utenza	
Fonti di finanziamento	L.R. N. 64/89 e del D.Lgs. n. 286/98 attuativo della L.. 40/98. Det. 205 del 30/08/2004 – Regione Piemonte Ass. Pol. Sociali.
Enti per cui presta servizi	Presta servizio per il Consorzio socio-assistenziale del Cuneese, delle Valli Grana e Maira, del Monregalese e per le Comunità Montana Valli Mongia Cevetta e Langa Cebana e delle Valli Gesso e Vermenagna ed i relativi Comuni, per il Consorzio “Monviso Solidale” di Fossano, per le scuole di ogni ordine e grado, per il CFPP di Torino e la Casa Circondariale di Cuneo.
Territorio di riferimento	Provincia di Cuneo ad eccezione di Alba e Bra.



Associazione Caleidoscopio	
Ragione sociale	Associazione di volontariato
Presidente	Coluccelli Sonia
Indirizzo sede legale	Via Zanella 5 28887 Omegna (VB.)
Indirizzo sede operativa	Via del Rivo 8 28887 Omegna (VB.)
Numero telefono/fax	0323-810032
e-mail	involo@quipo.it
Orario di apertura	sportello di consulenza e progettazione interculturale
Servizi	
Consulenza alle scuole con operatori ed esperti dei processi interculturali, formazione e coordinamento intervento dei mediatori, formazione docenti, educatori ed operatori socioassistenziali, centro di documentazione con materiali didattici ed Rom ed audiovisivi di contenuto interculturale.	
Storia	
L'Associazione è nata nel novembre 2003 dopo la costituzione, l'anno precedente, di un gruppo di lavoro interno ad un'Associazione di Commercio Equo e solidale. Tale gruppo di lavoro, denominato Progetto Caleidoscopio, era stato attivato dopo un bando di concorso del locale Centro di servizi per il volontariato per accedere a contributi volti alla realizzazione di attività interculturali, lo sviluppo del gruppo stesso con l'acquisizione una propria identità ha poi spinto alla costituzione di un'associazione autonoma e caratterizzata per le sue finalità interculturali.	
Missione, obiettivi e finalità, aree di competenza	
Promozione di una cultura della relazione tra migranti e autoctoni come opportunità di elaborazione di nuovi modelli culturali con particolare attenzione ai contesti educativi e sociali. Di seguito l'estratto dello statuto relativo a scopi, finalità e attività. L'Associazione ispirandosi ai principi della solidarietà umana si prefigge come scopo di: - Promuovere la conoscenza delle culture dei cittadini stranieri presenti sul territorio. - Favorire lo scambio e la logica dell'interazione tra individui e comunità autoctone e straniere. - Promuovere occasioni di cittadinanza attiva per i cittadini stranieri per la realizzazione di un'integrazione efficace e di una cultura condivisa. - Promuovere i diritti dei cittadini stranieri sia dal punto di vista dei bisogni primari che di quelli sociali e culturali. - Promuovere la cultura della pace tra i popoli a partire dalla dimensione locale fino ad una internazionale. In particolare per la realizzazione dello scopo prefisso e nell'intento di agire a favore di tutta la collettività, l'Associazione si propone di realizzare: - Proposte educative interculturali per le scuole e altre agenzie sul territorio attraverso: <ul style="list-style-type: none">▪ Corsi di formazione e sportelli di consulenza per insegnanti▪ Centri di documentazione educativo-didattica per l'accoglienza dei minori e la progettazione di attività interculturali▪ Interventi nelle classi anche con il contributo di mediatori linguistico-culturali, testimoni, animatori di diverse provenienze▪ Progetti, concorsi, iniziative in rete tra scuole▪ Gemellaggi con scuole europee ed extraeuropee - Attività culturali rivolte alla cittadinanza per favorire la conoscenza e lo scambio interculturale <ul style="list-style-type: none">▪ Rassegne cinematografiche, teatrali, musicali▪ Convegni, conferenze, incontri, mostre▪ Laboratori per adulti e ragazzi	



<ul style="list-style-type: none">▪ Corsi di lingua e cultura dei paesi di provenienza dei cittadini stranieri▪ Collaborazioni con radio, TV, giornali▪ Produzione di materiale informativo e culturale▪ Collaborazioni con Enti pubblici e privati▪ Collaborazioni con ONG per progetti di carattere sociale <p>- Promozione di attività che valorizzino le risorse proprie dei cittadini stranieri per l'esercizio di una cittadinanza attiva e della tutela di diritti individuali e collettivi</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Creazione di un centro interculturale come spazio per far circolare idee- risorse- servizi▪ Collaborazioni con altri centri interculturali▪ Corsi di lingua italiana, di espressività, di animazione, di mediazione per interventi in contesti educativi▪ Consulenza per un orientamento al lavoro capace di dare dignità alle competenze di ciascuno▪ Collaborazione con altre associazioni di volontariato per mettere a disposizione le risorse dei cittadini stranieri	
Numero dei soci/membri	Si possono stimare circa 15 soci attivi italiani e stranieri (mediatori), a cui sommare circa altri 20 mediatori interculturali che non frequentano la vita associativa ma che collaborano con l'associazione per interventi mirati.
Servizio di mediazione	
Mediazione scolastica e in contesti educativi e socio assistenziali	
Mediatori culturali	Circa 25 mediatori di cui 3 uomini e 22 donne. Età dai 23 ai 45 anni. Funzioni svolte: mediazione linguistico-culturale nelle scuole gestione laboratori interculturali in scuole, ludoteche. Percorsi formativi: corsi regionali per diploma di mediatore interculturale (600 ore). Corsi di mediazione linguistica e culturale in contesto scolastico. Titoli di studio: diplomi di scuola media superiore.
Progetti	
<p><u>Progetto Intrecci</u> Finanziamento Centro servizi per il volontariato Partners: Cooperativa sociale Insieme Consorzio servizi sociali ITC Omegna Attività previste e realizzate: Mediazione scolastica Interventi di supporto con cooperative e servizi sociali in contesti di disagio sociale Corsi di formazione per docenti ed operatori sociali</p> <p><u>Progetto "Una lingua tante culture" e "Parola di griot"</u> Finanziamento Provincia di Verbania Partner: Direzione Didattica Omegna I Laboratori interculturali prima sull'uso della lingua e delle parole (rivolto ai soli alunni della scuola dell'Infanzia) e poi sullo strumento narrativo in senso lato, con allargamento delle attività anche alla scuola primaria Corsi di formazione per docenti Organizzazione di un evento pubblico su fiabe, miti e poesie</p> <p><u>Progetto di coordinamento delle figure dei mediatori in ambito scolastico nelle province di Novara e Verbania</u> Finanziamento dell'Amministrazione Provinciale Partner: Verbania: rete delle scuole della Provincia richiedenti mediatori Novara: Fondazione Verga (Milano)-Caritas-Sindacati-Associazioni Immigrati del territorio</p>	



<u>Progetti a Borgomanero-Arona-S. Maurizio d'Opaglio (area dell'alto novarese) per la realizzazione di attività di rete tra scuole su mediazione-laboratori interculturali-formazione e supervisione per gli insegnanti</u> Finanziamento dell'Amministrazione Provinciale Partner: le scuole coinvolte nella rete (Complessivamente 14 Istituzioni Scolastiche)	
Tipologia dei beneficiari	Insegnanti-alunni-genitori-educatori-operatori ed utenti servizi socio assistenziali.
Volume dell'utenza	Considerando i laboratori interculturali rivolti ad interi gruppi classe o ludoteche o gruppi di adulti il numero dell'utenza può essere quantificato in circa 1.000 soggetti che beneficiano degli interventi.
Fonti di finanziamento	Finanziamenti erogati dalle Province. Fondi scolastici per l'attuazione dell'autonomia. Finanziamenti centro servizi per il volontariato.
Enti per cui presta servizi	Scuole, ludoteche, cooperative.
Territorio di riferimento	Provincia di Novara e Verbania.



Cooperativa Guestu	
Ragione sociale	Cooperativa sociale
Presidente	Salla Amy
Indirizzo sede legale	C.so Trieste n. 8/A – Novara
Indirizzo sede operativa	C.so Trieste n. 8/A – Novara
Numero telefono/fax	0321/692360
e-mail	amysalla@katamail.com
Orario di apertura	9.30-12.30; 15.00-19.00 chiuso mercoledì e sabato pomeriggio
Servizi	
Mediazione interculturale, assistenza familiare per gli anziani, pulizie e catering.	
Storia	
L'associazione nasce nel 1997 pensando che il flusso dell'immigrazione sarebbe cresciuto e ci sarebbe sempre più stata l'esigenza, da parte dei cittadini stranieri, di avere un supporto per superare le incomprensioni linguistiche e relative alla legge italiana. In seguito, i soci dell'associazione hanno conseguito l'attestato di mediatori interculturali a seguito di un corso organizzato dallo IAL nell'anno 1998/1999 su invito della Provincia di Novara.	
Missione, obiettivi e finalità, aree di competenza	
Servizi di intermediazione, consulenza e assistenza per i problemi relativi all'immigrazione, dando l'opportunità di inserimento nei servizi locali con un minimum di difficoltà. Servizio di produzione lavorativo e consulenza.	
Numero dei soci/membri	8 persone
Servizio di mediazione	
Consulenza e assistenza, interpretariato, traduzione.	
Mediatori culturali	12 mediatori interculturali (7 femmine, 5 maschi) dai 30 ai 46 anni provenienti da Costa d'Avorio, Albania, Tunisia, Russia, Senegal.
Progetti	
Tipologia dei beneficiari	Immigrati e non.
Volume dell'utenza	30 al giorno.
Fonti di finanziamento	
Enti per cui presta servizi	Comuni, scuole.
Territorio di riferimento	Provincia di Novara.



Associazione interculturale Insieme	
Ragione sociale	Associazione
Presidente	Catarama Rita
Vicepresidente	Ferram Hasna
Indirizzo sede legale	Via Signorelli, 1 Cuornè
Indirizzo sedi operative	Via Signorelli, 1 Cuornè
Numero telefono/fax	3204282909
e-mail	ass.insieme@hotmail.it
Orario	martedì 14:30-17:00; giovedì 9:00-12:00
Servizi	CGIL-Cuornè – Informazioni e consulenza sul lavoro, tutela a favore dei lavoratori stranieri, legislazione, pratiche ed orientamento al lavoro, compilazione curriculum, compilazione modulistica.
Servizi	
L'associazione presta servizi di mediazione interculturale, linguistica, informazioni sulla legislazione dell'immigrazione e del lavoro, accompagnamento dell'utenza ai servizi, affiancamento degli operatori italiani nell'interagire con l'utenza straniera.	
Storia	
L'associazione è nata il 17 settembre 2005 a seguito di un Corso di Mediazione interculturale organizzato dalla CSEA di Cuornè perché si è ritenuto un servizio mancante sul territorio del Canavese.	
Missione, obiettivi e finalità, aree di competenza	
<p>Lo scopo dell'associazione INSIEME è quello di creare un luogo amico per i nativi e per i migranti sviluppando e sostenendo attività, superare pregiudizi, negoziare e risolvere conflitti interculturali, diventare un punto di riferimento per tutti coloro che hanno bisogno, in tal modo si attiva per:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestire e cercare di migliorare le relazioni tra le Istituzioni e i migranti adulti ▪ Promuovere la conoscenza delle diverse culture presenti sul territorio ▪ Promuovere e sostenere attività interculturali che favoriscono la piccola imprenditoria quali laboratori teatrali, musicali, artigianali ecc. ▪ Progettare e realizzare attività interculturali che favoriscono la formazione e l'inserimento nel mondo del lavoro ▪ Sostenere attività interculturali a favore sia dei fruitori sia degli operatori del servizio sanitario nazionale ▪ Sostenere attività interculturali a favore degli utenti nell'utilizzo dei servizi in genere, facilitando la relazione con gli operatori ▪ Sostenere attività interculturali nel settore delle consulenze in genere ▪ Promuovere un centro di documentazione interculturale con funzioni di osservatorio sull'immigrazione e le sue problematiche, con particolare riferimento alla salute, al lavoro, alla casa, alla famiglia ed ai minori ▪ Sostenere interventi interculturali nella formazione didattica sia a favore degli insegnanti sia degli studenti ▪ Intervenire sulle criticità che si possono manifestare nelle relazioni tra scuole-alunno straniero-genitori ▪ Aiutare alunni ed insegnanti ad affrontare le diversità linguistiche e formative di molti studenti stranieri ▪ Collaborare con altre realtà affini presenti sul territorio allo scopo di condividere le finalità nel mantenimento della propria identità 	
Numero dei soci/membri	L'associazione è attualmente composta da tre persone, mediatrici interculturali ma si propone di crescere con l'aumento dell'utenza servita.



Servizio di mediazione							
Mediazione linguistica, culturale, accompagnamento degli utenti ai servizi, informazioni, affiancamento degli operatori del lavoro con l'utenza straniera.							
Mediatori culturali	3 mediatori						
	Paese di provenienza	Numero		Titolo di studio	Età	Formazione professionale	Ruolo associazione
		M	F				
	Romania		2	Diploma di Maturità	47 30	Corso di mediatore interculturale	Presidente segretaria
Marocco		1	Diploma di Maturità	26	Corso di mediazione interculturale	Vicepresidente	
Progetti							
<p>Progetto “<u>Da 0-6 mesi – Chi ben comincia...</u>” progetto a sostegno della famiglia con bimbi da 0-6 mesi tramite l'accompagnamento delle neo mamme straniere nella nuova esperienza di essere genitore e per una migliore integrazione ed affiancamento degli operatori specialisti pediatri nell' interagire con l'utenza straniera – Ente promotore e partner – ASL 9 Cuorgnè, Regione Piemonte – C.I.S.S. 38.</p> <p><u>Progetto – Sportello informazioni – CGIL-Cuorgnè</u>, – progetto per lavoratori e lavoratrici stranieri e nativi per informazioni e consulenza sul lavoro, tutela a favore dei lavoratori stranieri, legislazione, pratiche ed orientamento al lavoro.</p> <p><u>Progetto – Pro Lavoro –</u> progetto per favorire l'inserimento degli immigrati e nativi nel mondo lavorativo fornendo loro informazioni precise sui servizi disponibili in termini di accoglienza, ascolto, orientamento e accompagnamento al lavoro Ente promotore / partner: Comune Forno Canadese – progetto in fase di approvazione.</p>							
Tipologia dei beneficiari	Utenza straniera e nativa.						
Volume dell'utenza							
Fonti di finanziamento	Regione Piemonte, CGIL, Comuni.						
Enti per cui presta servizio	ASL 9, CGIL Cuorgnè, Comuni del Canavese.						
Territorio di riferimento	Canavese.						



Cooperativa Sociale Mary Poppins	
Ragione sociale	Società Cooperativa Sociale
Presidente	Alessandra Brogliatto
Indirizzo sede legale	Via Palestro, 40 10015 Ivrea
Indirizzo sedi operative	Via Varmondo Arborio, 18 10015 Ivrea c/o Casa delle culture “Giuliana Karunanayake” – Centro interculturale
Numero telefono/fax	0125 62 75 72 fax 0125 42 15 39 Casa delle culture 0125 644 417
e-mail	coop_marypoppins@hotmail.com casacultureivrea@tin.it
Sito web	www.casacultureivrea.it
Orario	c/o Casa delle culture “Giuliana Karunanayake” lunedì-martedì e giovedì dalle 10:00 alle 13:00 mercoledì e venerdì dalle 16:00 alle 19:00
Servizi	
Svolgimento di ricerche e studi, utilizzo gratuito di internet e posta elettronica, mediazione interculturale, sportello contro le discriminazioni e servizio di garanzia per favorire l'accesso all'abitazione.	
Storia	
<p>La cooperativa nasce nel 2000 da un gruppo a forte prevalenza femminile che ha esperienza di cooperazione sociale e professionalità nel campo educativo, in particolare nei settori marginali.</p> <p>Il gruppo delle fondatrici, proveniente da altra cooperativa, aveva già studiato e lavorato nel campo dell'immigrazione ed era stato coinvolto nell'accoglienza dei profughi dal Kosovo. Da esperienza di volontariato passa a progettare servizi di accoglienza e integrazione che troveranno possibilità di attuazione con il Programma Nazionale Asilo e nel successivo Sistema di protezione per rifugiati e richiedenti asilo.</p> <p>La cooperativa fa parte di Copernico – consorzio di cooperative sociali – cosa che le consente uno sviluppo nel settore dei servizi alle persone anziane.</p> <p>Marypoppins fornisce docenti per la realizzazione di un corso di formazione per mediatori culturali tenuto ad Ivrea dall'agenzia formativa Forum da cui nascono conoscenze e collaborazioni che portano alla progettazione e realizzazione di attività di mediazione in carcere e nelle scuole del territorio.</p> <p>Nel 2001 ottiene un finanziamento dalla Compagnia San Paolo e, in collaborazione con la Istituzione Canonico Cuniberti, apre un centro interculturale (la Casa delle Culture “Giuliana Karunanayake”).</p>	
Missione, obiettivi e finalità, aree di competenza	
<p>La cooperativa opera in due settori:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anziani – gestione di 2 residenze con impiego di 35 operatori. ▪ Immigrazione e asilo con impiego fisso di 6 operatori retribuiti e volontari. 	
Numero dei soci/membri	I soci sono 35.



Servizio di mediazione				
<ul style="list-style-type: none"> Interna all'attività di accoglienza e integrazione per rifugiati e richiedenti asilo di accompagnamento alla fruizione dei servizi e disbrigo pratiche. Anche presso la Casa Circondariale l'attività di mediazione è pressochè quotidiana e programmata. Su richiesta presso le scuole, interventi su richiesta di insegnanti, genitori, associazioni di immigrati o di volontariato. Per attivazione tirocini formativi in attività di sostegno al tutoring. 				
Mediatori culturali	3 mediatori impiegati con continuità a tempo parziale altri 4-5 per interventi			
	Paese di provenienza	N.	Titolo di studio	Formazione professionale
	Marocco	3	1) Baccalauréat in letteratura 2) Maturità scientifica 3) Laurea in lettere: studi islamici Diploma del centro di formazione degli insegnanti di lingua araba	1) mediatore per 12 anni presso il carcere minorile Ferrante Aporti di Torino Interprete ufficiale per il Tribunale minori di Torino 2) 3) Attestato di qualifica professionale: Mediazione interculturale
	Albania	1	Iscritta al II° anno del corso di laurea in scienze della formazione primaria Corso di formazione sull'educazione alla diversità	Corso di formazione professionale: Mediatore interculturale
	Romania	1	Laurea in matematica e informatica	Corso di formazione: mediatore interculturale
Cina	1	Laurea in lingue e letterature orientali (cinese)	Corso FSE per Mediatori Interculturali promosso dalla Regione Veneto e conseguimento della relativa qualifica	
Progetti				
<p><u>Mediazione nella Casa circondariale</u> della Città di Ivrea per persone di cultura araba e albanese; Progettato dalla Cooperativa e finanziato prima dal Ministero e successivamente dalla Regione Piemonte è attivo da 5 anni Si propone essenzialmente di:</p> <ul style="list-style-type: none"> rendere meno dura la detenzione in un paese straniero, utilizzando tutte le (scarse) risorse che l'istituzione carceraria dispone; aiutare una positiva relazione fra persone detenute di diverse culture e fra queste e gli operatori e assistenti volontari; mantenere rapporti con la propria cultura, tradizioni, famiglia. <p><u>Sistema di protezione per rifugiati e richiedenti asilo</u> – Centro del Comune di Ivrea Co-progettato con il Comune di Ivrea, attivo dal 2001 (Programma Nazionale Asilo), accoglie mediamente una ventina di persone e le accompagna nella richiesta d'asilo, fornendo vitto, alloggio, accompagnamento ai servizi, tutela dei diritti e orientamento socio culturale.</p>				



Attività di integrazione abitativa e lavorativa fino alla completa autonomia per i rifugiati riconosciuti e per titolari di protezione umanitaria. Accompagnamento e tutoring per tirocini lavorativi.
Servizio di informazione e tutela per rifugiati e richiedenti asilo.

Casa delle Culture “Giuliana Karunanayake” Centro interculturale di incontro e promozione della educazione alla conoscenza della diversità culturale. Progettato e gestito dalla cooperativa, i locali sono messi a disposizione dall’Istituzione Canonico Cuniberti, riceve finanziamenti dalla Compagnia San Paolo.

Attività prevalente con le scuole del territorio, con associazioni immigrati, sede dei servizi:

Sportello contro le discriminazioni per “razza” e origine nazionale (la cooperativa è iscritta all’elenco art. 6 D.Lgs 215/03).

Marypoppins cerca casa con te servizio di mediazione, garanzia e accompagnamento al corretto uso dell’abitazione per persone senza referenze e deboli sul mercato abitativo.

Sportello informativo del Centro Migranti della Diocesi di Ivrea

Tipologia dei beneficiari	Rifugiati, richiedenti asilo, persone straniere detenute, minori a scuola, operatori dei servizi comunali, della scuola, della casa circondariale, di aziende, immigrati.
Volume dell’utenza	Alcune centinaia di persone (intendendo partecipanti alle attività, coinvolti nelle iniziative, beneficiari).
Fonti di finanziamento	Convenzione con Comune Ivrea (a sua volta convenzionato con Ministero Interni), Regione Piemonte, Provincia di Torino, Compagnia San Paolo.
Enti per cui presta servizio	Comune Ivrea, Casa Circondariale di Ivrea, Scuole.
Territorio di riferimento	Città di Ivrea e Canavese.



Cooperativa Mosaico	
Ragione sociale	Cooperativa Sociale
Presidente	Lala Ramiz (carica di vicepresidente)
Indirizzo sede legale	Via Palazzo di Giustizia 17, Biella
Indirizzo sede operativa	Via Palazzo di Giustizia 17, Biella (come sede centrale)
Numero telefono/fax	015-31656
e-mail	info@mosaicobiella.it
Orario di apertura	Come sportelli informativi ed accoglienza: sede centrale Biella: da lunedì a venerdì 9:00-12:00 lunedì: 14:30-16:30 Cossato: martedì e venerdì 10:00-12:00 Ponzone: giovedì 9:30-12:30 Valle Mosso: mercoledì 9:00-12:00 Sportello moduli Questura: mercoledì 16:00-19:00 sabato 9:00-12:00 Sportello casa: martedì e venerdì 14:30-16:30 mercoledì 10:00-12:00
Servizi	
Informazione, accoglienza, sostegno linguistico, compilazione moduli, consultazione, integrazione, aggregazione.	
Storia	
L'associazione Mosaico è nata nel 2001 dopo un corso con attestato regionale seguito da Texilia (oggi Città Studi) di Biella. È nata perché tra le persone che partecipavano al corso c'era la voglia di fare qualcosa per gli altri, per chi si trova in difficoltà. L'associazione è stata accolta dall'amministrazione provinciale con la quale ha iniziato a lavorare. Molti hanno creduto nella necessità di un gruppo di mediatori culturali operante sul territorio, in primo luogo l'Assessorato allo Sviluppo Sociale della Provincia di Biella, il Comune di Biella, Assessorato alla Cultura, Direzione Didattica di Cossato, Associazioni presenti nel Biellese, ecc. Da gennaio 2005 è nata anche la Cooperativa Sociale Mosaico la quale continua a svolgere il lavoro iniziato dall'associazione e intende portare avanti questa attività e sviluppare altre iniziative rivolte agli stranieri che vivono nel Biellese.	
Missione, obiettivi e finalità, aree di competenza	
Comunicazione ed educazione Interculturale: attivazione e gestione di sportelli, servizi, iniziative d'animazione e mediazione interculturale e di risoluzione dei conflitti tra le etnie; sviluppo di studi e ricerche; organizzazione di convegni e seminari; edizione di libri, video e supporti multimediali; sostegno ad iniziative imprenditoriali e bancarie nell'ambito dell'economia interculturale e dell'imprenditorialità dei migranti.	
Numero dei soci/membri	8 persone.



Servizio di mediazione						
Mediazione linguistica, ascolto, sostegno, accoglienza, consulenza, informazioni, integrazione, guida.						
Mediatori culturali	7 mediatori:					
	Paese di provenienza	N.	Sesso		Età	Titolo studio
			M	F		
	Marocco	2	1	1	40/32	Laurea breve studi islamici/ laurea in lingua inglese
	Isole Comores	1	1		33	Diploma maturità linguistica
	Turchia	1		1	32	Laurea in teatro
	Romania	1		1	52	Laurea in chimica
	Albania	1	1		45	Laurea in matematica e fisica
Argentina	1		1		Diploma di maturità classica	
Progetti						
<p>Progetto Eguaglianza tra diversi (Provincia di Biella) all'interno di questo progetto ci sono diversi sotto progetti come:</p> <p><u>Sportelli informativi:</u> La cooperativa Mosaico svolge prevalentemente attività di prima accoglienza, informazione, orientamento e accompagnamento per tutto quanto riguarda il lavoro, supporto familiare, le pratiche per il soggiorno, la scuola e la ricerca di un'abitazione.</p> <p><u>Casa Circondariale di Biella:</u> S'interviene all'interno del carcere dando un aiuto concreto ai detenuti, con l'intervento del mediatore, offrendo tutte le risposte riguardanti i rinnovi di permesso di soggiorno, corsi di formazione e lavoro una volta usciti dal carcere, contatto con i familiari sia qui in Italia che nel proprio paese d'origine, facilita il contatto fra Tribunale e Consolato, per portare avanti le proprie pratiche e i colloqui con gli avvocati. Sono utilizzate tre modalità d'intervento: informazione, orientamento e accompagnamento al reinserimento nella struttura sociale degli ex-detenuti attraverso l'individuazione d'opportunità professionali o formative.</p> <p><u>Sportello presso la Questura:</u> La Cooperativa Mosaico interviene all'interno della Questura offrendo un servizio di sportello di prima accoglienza per gli stranieri, fornendo supporto linguistico, sostegno informativo riguardante le pratiche burocratiche necessarie per il soggiorno in Italia e un aiuto concreto per la compilazione dei documenti. Il progetto prevede l'utilizzo della struttura operativa già presente all'interno dell'istituto ed utilizza le risorse dei mediatori culturali. La presenza dei mediatori supporta anche emotivamente gli stranieri che si rivolgono allo sportello, facilitando la comprensione reciproca attraverso, l'utilizzo d'altre lingue oltre a quella italiana.</p> <p><u>Sportello per la compilazione moduli:</u> Il progetto s'articola con finalità informativa per rendere note indicazioni riguardanti documentazioni specifiche – quali i visti necessari per l'ingresso in Italia, il rilascio o rinnovo del permesso di soggiorno e carta di soggiorno, le richieste per il ricongiungimento familiare, i flussi e l'acquisizione della cittadinanza italiana, procedure per l'assunzione di immigrati, e informazioni più generali a proposito della permanenza in Italia degli stranieri. La raccolta dei documenti e la presentazione della medesima in Questura evita le file allo sportello e i disagi che questo crea alle donne e ai bambini e anche ai datori di lavoro e ai loro dipendenti stranieri, mediazione linguistica e traduzione di documenti e certificati.</p> <p><u>Mediazione linguistica:</u> Presso alcuni istituti e direzioni didattiche del territorio biellese: Il progetto è rivolto alle scuole con presenza di</p>						



alunni stranieri e ha la finalità d'agevolare l'inserimento dei bambini nella situazione scolastica per prevenire fenomeni d'emarginazione. L'azione interculturale si basa sull'intervento di mediatori individuati in base al criterio della provenienza dalla medesima area linguistica dei soggetti in difficoltà. Nei casi di particolare complessità, i mediatori provvedono a prendere contatto con gli insegnanti e le famiglie per predisporre quegli accorgimenti in grado d'affrontare e ridurre la situazione di disagio. Il servizio è stabilito su una base di dialogo continuo con gli insegnanti ed all'occorrenza con le famiglie, per svolgere un'opera di mediazione che garantisca il rispetto delle regole nell'interazione con i docenti e fra compagni.

Dare informazione ai genitori riguardo al programma didattico ed alle procedure d'inserimento dei loro figli nel contesto scolastico, facilitare l'uso e l'applicazione della lingua italiana nelle materie di studio, favorire l'inserimento e l'integrazione degli alunni immigrati, prevenire il disagio e la dispersione scolastica.

Sportello casa:

Gli obiettivi proposti sono quelli d'aiutare i cittadini stranieri residenti nella provincia di Biella e in regola con le norme sull'immigrazione a trovare un'abitazione stabile e a stipulare un contratto, fornendo solide garanzie ai proprietari degli immobili e alle agenzie immobiliari.

Progetto ISI (ASL di Biella)

ISI è uno sportello informativo per gli stranieri in regola con il permesso di soggiorno e stranieri non in regola. La cooperativa Mosaico mette a disposizione dei mediatori culturali dell'area nordafricana, slavo-albanese, cinese e filippine, al fine di mediare con gli stranieri provenienti da quelle aree geografiche e favorirne l'accesso ai servizi sanitari, in particolare per le malattie a carattere diffusivo, per la tutela materno-infantile, per le malattie essenziali nonché continuative, per l'attività inerente al ricongiungimento familiare e per le altre attività svolte nel centro I.S.I. come la tutela della salute del minore, assistenza agli stranieri regolari iscritti allo SSN ma bisognosi di informazione nella propria lingua su problemi sanitari.

Progetto Pace ed Intercultura (Direzione didattica di Cossato)

Si tratta di interventi da parte dei mediatori che fanno conoscere ai bambini delle scuole le diverse culture e costumi del paese d'appartenenza.

Progetto intercultura in biblioteca: (per ragazzi e bambini)

Questo progetto consiste nel far conoscere ai bambini per mezzo di racconti, fiabe, attività manuale (laboratorio), disegno, le diverse culture.

Tipologia dei beneficiari	In maggioranza stranieri, ma anche italiani.
Volume dell'utenza	Per l'anno 2004 solo per gli sportelli circa 800 utenti, più gli utenti della Questura, più gli utenti del carcere, più gli alunni delle scuole, più gli utenti dell'ISI, ecc...
Fonti di finanziamento	Provincia di Biella con fondi della Regione Piemonte – Direzione Didattica ed Istituti – Comune di Biella – ASL Biella Comune di Cossato.
Enti per cui presta servizi	Provincia di Biella – ASL di Biella – Direzione Didattiche ed Istituti Comprensivi – Comuni.
Territorio di riferimento	Tutto il territorio biellese.



Associazione Non solo straniero																																	
Ragione sociale	Associazione di promozione sociale																																
Presidente Vice Presidente	Mammia Saied, Marlene Quintanilla																																
Indirizzo sede legale	Via Archibugieri 5 10064 Pinerolo (Torino), Via Lanteri, 32 10064 Pinerolo (Torino)																																
Indirizzo sedi operative																																	
numero telefono/fax	3400038179																																
e-mail	nonsolostraniero@libero.it																																
Orario																																	
Servizi																																	
Storia																																	
Associazione appena nata a Pinerolo a seguito del corso per mediatori organizzato dal Consorzio di formazione e qualità terminato nel 2004.																																	
Missione, obiettivi e finalità, aree di competenza																																	
Educazione alla intercultura e mediazione interculturale.																																	
Numero dei soci/membri	10 persone.																																
Servizio di mediazione																																	
L'associazione ha in programma di svolgere attività di mediazione in tutti i campi in cui necessita.																																	
Mediatori culturali	10 mediatori di diverse nazionalità <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"><thead><tr><th rowspan="2">Paese di provenienza</th><th colspan="2">Numero</th></tr><tr><th>m</th><th>f</th></tr></thead><tbody><tr><td>Marocco</td><td>1</td><td></td></tr><tr><td>Tunisia</td><td></td><td>1</td></tr><tr><td>Bielorussia</td><td></td><td>1</td></tr><tr><td>Ciad</td><td>1</td><td></td></tr><tr><td>Romania</td><td></td><td>2</td></tr><tr><td>Thailandia,</td><td></td><td>1</td></tr><tr><td>Perù</td><td></td><td>1</td></tr><tr><td>Colombia</td><td></td><td>1</td></tr><tr><td>Albania</td><td></td><td>1</td></tr></tbody></table>	Paese di provenienza	Numero		m	f	Marocco	1		Tunisia		1	Bielorussia		1	Ciad	1		Romania		2	Thailandia,		1	Perù		1	Colombia		1	Albania		1
Paese di provenienza	Numero																																
	m	f																															
Marocco	1																																
Tunisia		1																															
Bielorussia		1																															
Ciad	1																																
Romania		2																															
Thailandia,		1																															
Perù		1																															
Colombia		1																															
Albania		1																															
Progetti																																	
L'associazione non è ancora inserita in nessun progetto, sta prendendo contatto con il territorio facendo attività di volontariato. Ha avuto qualche richiesta per attività di mediazione nelle scuole per lo più come interpretariato.																																	



Tipologia dei beneficiari	
Volume dell'utenza	
Fonti di finanziamento	
Enti per cui presta servizio	
Territorio di riferimento	



Cooperativa Nova Famiglia	
Ragione sociale	Cooperativa
Presidente	Zoulikha Laradji Signoretto
Indirizzo sede legale	Corso Lecce, 84 10143 Torino
Indirizzo sedi operative	Corso Lecce, 84 10143 Torino
Numero telefono/fax	Ufficio: 011/77.65.444 – 3356836282; fax: 011/74.90.032
e-mail	novafamilia@libero.it
Orario	Tutti i giorni feriali dalle 9:00 alle 18:00
Servizi	
Servizi di mediazione socio-culturale.	
Storia	
Nasce nel 1997 dall'esigenza di un servizio a sostegno degli immigrati e delle loro famiglie a seguito di un corso della Regione Piemonte per mediatori socio-culturali: indirizzo tutelare.	
Missione, obiettivi e finalità, aree di competenza	
Mediazione socio-culturale per aiutare e sostenere i cittadini immigrati nel nostro paese. Le aree di competenza sono quelle socio-sanitarie ed educative.	
Numero dei soci/membri	11 persone.
Servizio di mediazione	
Supporto ai medici e paramedici. Supporto agli insegnanti, supporto agli uffici comunali (ufficio Stranieri).	
Mediatori culturali	10 mediatori. Sono tutte donne straniere provenienti dai paesi numericamente più presenti (Maghreb, Romania, Albania, ex Urss, Cina ecc...). Diploma di scuola media superiore o laurea. Tutte hanno frequentato un corso di mediazione conseguendo un attestato.
Progetti	
La cooperativa partecipa a gare e trattative private solo con Enti pubblici. Parallelamente esiste l'associazione Nova Familia che si occupa di progetti sociali.	
Tipologia dei beneficiari	Cittadini stranieri. Donne in gravidanza, minori stranieri.
Volume dell'utenza	Migliaia di persone.
Fonti di finanziamento	Convenzioni con Enti pubblici.
Enti per cui presta servizio	ASL 3 (distretti socio sanitari, consultori familiari e pediatrici. Ospedale Maria Vittoria, Ospedale Amedeo di Savoia). ASO Ospedale Molinette. Scuole Medie Statali, ufficio Stranieri e Nomadi del Comune di Torino. Ente di formazione CSEA.
Territorio di riferimento	Torino e provincia.



Cooperativa Orso	
Ragione sociale	Cooperativa sociale a.r.l
Presidente	Marco Canta
Indirizzo sede legale	Via Bobbio n.21/a TORINO
Indirizzo sede operativa	Via Bobbio 21 - Torino Via Carducci 22 - Asti Via Coppa 3/b Alba - (CN)
Numero telefono/fax	Torino: tel. 011/3853400-fax 011/3827054 Asti: tel/fax 0141/593201 Alba: tel/fax 0173/366779
e-mail	info@cooperativaorso.it
Sito web	www.cooperativaorso.it
Orario di apertura	
Servizi	
<ul style="list-style-type: none">• Formazione e ricerca• Comunicazione e servizi informativi• Educazione alla cittadinanza e politiche giovanili• Mediazione culturale• Orientamento scolastico e professionale• Consulenza alla creazione di impresa e sviluppo locale• Servizi di outplacement• Politiche attive del lavoro e servizi all'impresa• Inserimenti lavorativi di fasce deboli• Inserimenti lavorativi di disabili	
Storia	
<p>La Cooperativa Orso nasce nel 1987 a Venaria, con l'obiettivo di gestire una struttura comunale al fine di recuperarla e farne un Centro di incontro di aggregazione, incontro e lavoro soprattutto per i giovani disoccupati a bassa scolarità.</p> <p>Nello stesso periodo all'interno della GIOC – Gioventù Operaia Cristiana – l'associazione a cui fanno riferimento alcuni soci fondatori della Cooperativa – nasce e si sviluppa la riflessione sull'opportunità di creare un'impresa cooperativa in grado di progettare e gestire servizi di informazione e aggregazione per i giovani; già da tempo alcuni militanti stavano operando in questo ambito, sviluppando competenze, capacità e professionalità. Viene quindi individuata una cooperativa già esistente legata alla GIOC, ne viene modificato lo Statuto inserendovi alcune attività nuove e una maggiore formalizzazione del rapporto con il movimento. Nel contempo c'è l'intuizione del ruolo che il privato sociale, attraverso l'autorganizzazione imprenditoriale degli stessi destinatari degli interventi, possa giocare un ruolo di primo piano nella nuova gestione dei servizi pubblici.</p> <p>La provenienza giocista dei fondatori, l'impulso fondamentale che l'associazione ha dato al lancio della cooperativa ne hanno subito segnato il prodotto sociale offerto e la sua presenza nel territorio piemontese: interventi e iniziative nell'ambito delle politiche dell'informazione, giovanili, del lavoro nella loro declinazione attiva, contrassegnate da una forte "discriminazione positiva" verso le fasce più deboli. Una presenza che si è da subito articolata sui territori di due province, Torino e Cuneo, per poi estendersi alla realtà astigiana. I filoni iniziali delle attività della cooperativa sono quelli dell'informazione, dell'educazione alla partecipazione, alla vita attiva, al lavoro e alla vita sociale con persone che hanno meno possibilità in partenza. Siamo nel 1989.</p> <p>La cooperativa eredita dunque una parte dei servizi gestiti dalla GIOC, che voleva anzitutto perseguire la sua</p>	



mission prioritaria relativa all'educazione, e viene istituita la prima sede della cooperativa presso la sede GIOC di Torino. In questa fase la Orso avvia contratti direttamente con le Pubbliche Amministrazioni, sicché si amplia il numero dei servizi e la loro diffusione sul territorio (Nichelino, Trofarello, Alba, Bra). È molto forte, durante l'avvio, il coinvolgimento di soci "volontari" e di persone competenti prese a prestito dall'esterno. È la fase che abbiamo definito del management volontario.

Nel 1992 si può parlare di prima fase di sviluppo della cooperativa, in particolare alla luce di due eventi significativi: il corso di formazione per Animatore socioculturale, che coinvolge 12 disoccupati, da cui si registra il primo consistente ingresso di nuove leve nella base sociale e di conseguenza si rafforza il posizionamento sugli Informagiovani; la promulgazione nel 1991 della legge 381 e quindi la nascita delle cooperative sociali: la cooperativa O.R.So. decide di definirsi come cooperativa sociale di tipo A. Nello stesso anno la cooperativa aderisce a Confcooperative e Federsolidarietà, individuando in questa associazione di rappresentanza una finalizzazione allo sviluppo della cooperazione più in sintonia con la sensibilità e progettualità della cooperativa. La Orso trasferisce la sede da Via Vittorio Amedeo (sede GIOC) a Via Le Chiuse. Cambierà ancora negli anni la sua sede, per collocarsi definitivamente nella sede attuale di sua proprietà in via Bobbio 21.

Nel frattempo la cooperativa si apre a gestire servizi non solo più per giovani ma avvia importanti iniziative e progetti rivolti alla fascia adulta: nei Comuni in cui si opera in convenzione si avvia – su impulso della legge regionale 48/91 – l'esperienza dei CILO (Centri di iniziativa locale per l'Occupazione) e a Torino nel 1994 l'esperienza del SAL, Servizio di accompagnamento al lavoro, mutuata da una precedente esperienza di ricollocazione di adulti realizzata in un'azienda torinese in liquidazione. Ci sono nuovi interlocutori, la cooperativa cresce in numero di lavoratori e di fatturato; si affacciano anche nuovi destinatari: in particolare i portatori di handicap e i soggetti in carico ai Sert. Crescono i rapporti con il sistema della cooperazione sociale torinese e nazionale: in diverse occasioni l'esperienza della cooperativa Orso è oggetto di interesse dei consorzi e delle cooperative per avviare iniziative nel campo delle politiche attive del lavoro.

Tra il 1994 e il 1997 la Cooperativa si dota di settori (le Divisioni) per rispondere sempre meglio alle esigenze che provengono dall'esterno e nasce un primo coordinamento tra i responsabili delle divisioni. È la fase di formazione del gruppo dirigente.

In questi anni la cooperativa acquista una sua solidità: nel 1994 si supera il miliardo di fatturato; nel 1996 si arriva a quota 50 lavoratori e si sfiorano i 2 miliardi di fatturato. Sul piano del posizionamento di mercato è una delle realtà più significative del privato sociale nei settori in cui opera. Aderisce in qualità di socio fondatore al consorzio Cis, ad Alba e Bra. Si estende la rete dei soggetti con cui si collabora: Comuni, Province, Regione, Enti di formazione, Imprese, Associazioni di Categoria, Cooperative, Associazioni sindacali, Associazioni di volontariato, realtà ecclesiali.

Negli anni che vanno dal 1997 ad oggi la cooperativa si consolida e vive un profondo sviluppo organizzativo; è la crescita stessa della cooperativa a sollecitare una approfondita riflessione sul suo sviluppo. Si avvia il percorso di miglioramento organizzativo. Si matura una costante attenzione alla capitalizzazione e rappresentazione del proprio know how, progressivamente si assumono sul fronte progettuale e gestionale il metodo e le pratiche del project management; si strutturano in modo più razionale ed organico le divisioni e la struttura direzionale. Si giunge ad una nuova revisione dello Statuto che tiene conto dei cambiamenti avvenuti sia all'esterno (le diverse innovazioni legislative in materia di lavoro, istruzione e politiche giovanili) che all'interno della Cooperativa (notevole aumento del numero di clienti e di operatori addetti). È la fase del management imprenditoriale.

L'intento è quello di costruire un'impresa sociale policentrica, con un'adeguata suddivisione delle responsabilità e di costruire partecipazione pur in una situazione profondamente modificata rispetto alle origini. Sia i cambiamenti avvenuti nell'area delle politiche giovanili che le riforme avviate nell'ambito del mercato del lavoro portano la cooperativa a dotarsi di nuove strategie, per rispondere al meglio ai fabbisogni dei destinatari e dei committenti. Insieme a questo aspetto è radicata tra i soci la convinzione di voler mantenere, pur in una dimensione diversa, un profondo radicamento territoriale: riflessione che tra le altre cose produce la nascita della Divisione territoriale Cuneo.

In questi anni si affermano le prime esperienze di secondo livello. La fase gestionale su settori innovativi ha aiutato ad accumulare competenze operative e progettuali apprezzate da numerosi interlocutori; iniziano a consolidarsi le esperienze di formazione e consulenza: si gestiscono corsi di formazione per operatori Informagiovani, si realizzano attività di ricerca su questo settore, si avvia l'attività di supporto ai nascenti centri per l'impiego attraverso il progetto Opla.

L'esperienza della cooperativa vive una nuova evoluzione: la riforma dei servizi per l'impiego in Piemonte abolisce la legge sui Cilo ma all'interno dei Comuni nascono nuove occasioni di progettazione e di erogazione di servizi per disoccupati, in collaborazione con i centri per l'impiego. La cooperativa inizia ad occuparsi di sviluppo locale e di servizi per la creazione di impresa; nell'area delle politiche giovanili si sviluppa la riflessione sui diritti di cittadinanza dei giovani e prendono avvio i Consigli comunali dei ragazzi e vari percorsi per la partecipazione dei ragazzi alla vita politica delle città.

Con l'innalzamento dell'obbligo scolastico e lavorativo si attivano innovative attività di orientamento; i progetti di



inserimento lavorativo si rivolgono maggiormente alle fasce più disagiate quali disabili, tossicodipendenti, detenuti, extracomunitari. Si sperimentano percorsi di outplacement. Si contribuisce all'attivazione e realizzazione di significative iniziative comunitarie.

Con l'inizio del 2000 si porta a conclusione una positiva elaborazione sul fronte della mission e della propria specificità di impresa. Si attiva la pratica del bilancio sociale, per dare ragione delle proprie peculiarità, con l'obiettivo di evidenziare il contributo offerto dalla Orso nel promuovere lo sviluppo delle comunità in cui essa è inserita. Nel 2000 si arriva alla revisione dello Statuto con cui si registrano i cambiamenti intervenuti nell'esperienza realizzata. Nel 2002 si approva il Regolamento interno, in coerenza con la nuova legge sul socio lavoratore 142/01.

Sul fronte operativo si partecipa positivamente ai bandi provinciali e regionali del Por sui servizi a sostegno dei nuovi centri per l'Impiego. Nell'agosto 2003 si vince l'appalto dell'Informagiovani di Torino, dopo 17 anni dalla gestione dei primi servizi informativi in Piemonte.

Tutto ciò significa anche maggiore visibilità e investimento all'esterno. L'esperienza del Sal da Torino viene esportata in altre regioni del Sud attraverso il consorzio CGM; la cooperativa è chiamata a gestire la formazione di operatori pubblici e privati sia nell'ambito dell'orientamento e delle politiche attive del lavoro, che nell'ambito delle politiche giovanili. Ma significa anche grossi investimenti al proprio interno attraverso iniziative di formazione e crescita professionale per rendere il lavoro partecipato: ad esempio è nato recentemente un gruppo interno di lavoro sulle pari opportunità, con l'obiettivo di rendere possibile a tutti tempi e modi di lavoro flessibili e calibrati sulla base delle esigenze, ad esempio, del lavoro di cura.

Oggi la cooperativa ha una sede centrale di coordinamento di tutte le attività a Torino, due sedi territoriali (Alba ed Asti) e decine di sedi operative sparse sui territori delle province di Torino, Asti e Cuneo, in cui lavorano i 150 operatori oggi attivi. Ha ottenuto la certificazione di qualità dei servizi ed è stata accreditata presso la Regione Piemonte come agenzia di orientamento.

Missione, obiettivi e finalità, aree di competenza

La cooperativa ha lo scopo di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini" (dallo Statuto). Strumenti di perseguimento di questo obiettivo sono la gestione di servizi sociali ed educativi e la promozione di attività lavorative rivolte a soggetti in situazione di transizione e/o debolezza rispetto al mercato del lavoro.

La Cooperativa O.R.So. descrive ogni anno la vita dell'organizzazione attraverso lo strumento del Bilancio sociale. Intendiamo il Bilancio sociale come l'insieme di informazioni relative da un lato alla rendicontazione dei rapporti tra l'impresa e gli interlocutori ritenuti significativi, dall'altro al valore sociale aggiunto nei termini di socialità (ovvero corresponsabilità, legame sociale, riconoscimento reciproco) e cittadinanza (in termini di titolarità, fruibilità, competenza e partecipazione di diritti) che l'organizzazione ha prodotto. Se il bilancio finanziario rendiconta in merito alla proporzione tra variabili essenzialmente ed esclusivamente economiche, il bilancio sociale può essere una lente interessante per illustrare tanto i costi economici sostenuti in relazione alla qualità che si è riusciti a produrre, quanto la qualità degli stessi (ad esempio, come ho speso) in relazione agli effetti che si è ottenuti. È in sostanza il "risultato" e l'occasione di riflettere in modo condiviso all'interno della nostra organizzazione, utile, fra l'altro a definire, attuare e controllare le strategie sociali ed economiche della cooperativa.

Attività della cooperativa

- progettazione, erogazione, valutazione e ricerca nel campo dei servizi per l'impiego;
- (accoglienza, informazione orientativa, formazione orientativa, consulenza orientativa, sostegno all'inserimento lavorativo, formazione in alternanza, preselezione, sostegno alla creazione di impresa, politiche attive del lavoro, sviluppo locale, formazione professionale);
- progettazione, erogazione, valutazione e ricerca nel campo delle strutture e dei servizi informativi;
- progettazione, erogazione, valutazione e ricerca nel campo delle politiche giovanili, delle politiche di partecipazione e promozione della cittadinanza attiva, dell'animazione socio culturale del territorio, dell'interculturalità;
- formazione e consulenza in ambito di politiche del lavoro, politiche giovanili gestione servizi informativi e in generale per tutti i settori tradizionalmente di attività della cooperativa;



<ul style="list-style-type: none">• cooperazione internazionale: attività educative, di scambio e trasferimento di buone pratiche. attività educative attraverso la realizzazione di iniziative editoriali, la produzione di spettacoli teatrali, cinematografici, televisivi e multimediali, la promozione di convegni e seminari anche per conto di terzi;• promozione delle pari opportunità;• promozione e sensibilizzazione dell'impegno delle istituzioni a favore delle persone deboli e svantaggiate e di affermazione dei loro diritti.	
Numero dei soci/membri	Addetti al 31/12/2003 Soci 63 Dipendenti 89 TOT 152
Funzioni svolte: I principali interventi relativi alla mediazione culturale si collocano nei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none">▪ relazione scuola-famiglie: facilitare la comunicazione tra nuclei famigliari o singola persona extracomunitaria e la realtà scolastica;▪ pronto soccorso linguistico: rivolto a minori e/o adulti extracomunitari inseriti all'interno della scuola, della formazione professionale, dei Centri Territoriali permanenti (CTP);▪ animazione ed educazione interculturale: aiutare i giovani e gli adulti ad esprimere le proprie potenzialità e conoscenze. Ciò implica pertanto educare alla pace, ai sentimenti, all'ascolto, al dialogo, allo scambio, alla gestione dei conflitti, alla legalità e al rispetto dei limiti. L'educazione interculturale si collega all'educazione all'Europa e alla mondialità;▪ traduzioni: traduzioni di materiali, schede informative, guide dei Servizi, comunicazioni alle famiglie degli alunni extracomunitari da parte della scuola. Progetti in cui è coinvolta l'associazione (Elenco dei progetti e breve descrizione, Ente promotore, partner);▪ orientamento e accompagnamento ai servizi territoriali e al lavoro;▪ attività di informazione e di supporto nella compilazione delle pratiche connesse al permesso di soggiorno;▪ attività di accoglienza e di ascolto, con particolare attenzione alle donne, all'interno dei servizi dell'ASL;▪ attività culturali ed espressive a favore della popolazione detenuta;▪ attività di mediazione culturale e di affiancamento degli operatori socio assistenziali nell'ambito di interventi a favore di singoli e/o nuclei famigliari;▪ attività di formazione/informazione a favore di operatori impiegati nel pubblico e nel privato sociale.	
Mediatori culturali	L'età media dai 30 ai 40 anni. I mediatori beneficiano di percorsi formativi specifici realizzati dalla Coop. Soc. a favore dei propri dipendenti. Tutti i mediatori sono in possesso della qualifica di mediatore culturale.
Progetti	
Tipologia dei beneficiari	<ul style="list-style-type: none">▪ Scuola dell'obbligo (Materna, Elementare, Medie Inferiori) di Bra (CN) e Comuni afferenti, Alba (CN) e Comuni afferenti, Asti e provincia.▪ Centro Territoriale Permanente di Alba (CN) e di Bra (CN).▪ Agenzia Formativa IAL di Asti.▪ Agenzia Formativa APRO di Alba e di Canelli (CN).▪ Istituti di Scuola Media Superiore di Asti e di Alba.▪ Questura di Asti.▪ Carcere di Asti e di Alba.▪ Centro per l'Impiego di Alba-Bra (CN) e di Asti e presso le relative sedi decentrate.▪ Consorzio Socio-Assistenziale COGESA di Asti.▪ Consorzio Socio-Assistenziale INTESA di Bra (CN).



	<ul style="list-style-type: none">▪ Consorzio Socio-Assistenziale ALBA-LANGHE E ROERO di Alba (CN).▪ Centri di Aggregazione Minori di Alba (CN) e di Bra (CN).▪ ASL 18, Alba-Bra (Ambulatorio Multiprofessionale – Consultorio Familiare).																						
Volume dell'utenza	Considerando il numero di allievi incontrati nelle scuole, il numero di cittadini stranieri che si rivolgono ai punti informativi, al servizio stranieri, in Questura e considerando infine che si opera su territori diversi il volume dell'utenza risulta essere molto ampio.																						
Fonti di finanziamento	L.R. 64/89, D.Lgs. 286/98.																						
Enti per cui presta servizi																							
La Coop. ORSo collabora in modo particolare con Enti Pubblici (Comuni, Provincia) a favore dei quali, tramite apposite convenzioni, gestisce interventi vari negli ambiti sopraccitati. Tali interventi sono a beneficio dei diversi soggetti che operano sul territorio e sopraccitati e/o a favore dei diretti destinatari dell'intervento stesso (il cittadino).																							
<table border="1"><caption>Dati del grafico a torta</caption><thead><tr><th>Ente</th><th>Percentuale</th></tr></thead><tbody><tr><td>Società Comunali</td><td>0,46%</td></tr><tr><td>Regioni</td><td>2,03%</td></tr><tr><td>Province</td><td>5,23%</td></tr><tr><td>Enti no-profit</td><td>7,45%</td></tr><tr><td>Enti Formazione</td><td>9,75%</td></tr><tr><td>Consorzi Partecipati</td><td>2,37%</td></tr><tr><td>Comunità Montane</td><td>6,26%</td></tr><tr><td>Comuni</td><td>54,40%</td></tr><tr><td>Privati</td><td>11,27%</td></tr><tr><td>Aziende Sanitarie</td><td>0,77%</td></tr></tbody></table>		Ente	Percentuale	Società Comunali	0,46%	Regioni	2,03%	Province	5,23%	Enti no-profit	7,45%	Enti Formazione	9,75%	Consorzi Partecipati	2,37%	Comunità Montane	6,26%	Comuni	54,40%	Privati	11,27%	Aziende Sanitarie	0,77%
Ente	Percentuale																						
Società Comunali	0,46%																						
Regioni	2,03%																						
Province	5,23%																						
Enti no-profit	7,45%																						
Enti Formazione	9,75%																						
Consorzi Partecipati	2,37%																						
Comunità Montane	6,26%																						
Comuni	54,40%																						
Privati	11,27%																						
Aziende Sanitarie	0,77%																						
Territorio di riferimento	Comune di Alba e circondario, Comune di Bra e circondario, Provincia di Asti.																						



Cooperativa le Radici e le Ali	
Ragione sociale	Cooperativa Sociale
Presidente	Tayebeh Simin KHADIVI
Indirizzo sede legale	Via Nota 7 Torino 10122
Indirizzo sedi operative	Via Gerdil 7 Torino 10125
Numero telefono/fax	011.4363745 /fax 011.4369158
e-mail	leradicieali@virgilio.it
Orario	Da lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 18:00
Servizi	
<p>Informazioni ed accompagnamento nelle pratiche di soggiorno e nei servizi in genere. Attività di orientamento scolastico, formativo e professionale; orientamento al lavoro per disoccupati stranieri. Servizi di progettazione, gestione, organizzazione e consulenza per gli operatori ed i partners relativamente ai singoli progetti.</p> <p>Si occupa di progettare e gestire interventi di formazione e di orientamento allo studio e al lavoro; attività di educazione interculturale e mediazione socio-culturale; corsi di aggiornamento e di formazione; seminari e convegni; progetti di ricerca sociale.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ stages mirati ad offrire maggiori possibilità di inserimento lavorativo;▪ attività di orientamento scolastico, formativo e professionale;▪ progetti di orientamento al lavoro per disoccupati stranieri;▪ attività di mediazione e interpretariato ed eventuale accompagnamento ai servizi, presso gli sportelli di CTP e istituti professionali, ufficio cittadinanza e rifugiati politici della Prefettura di Torino e della Questura;▪ seminari, convegni e dibattiti sui temi dell'integrazione sociale e culturale, per l'educazione allo spirito della tolleranza e per l'eliminazione dei pregiudizi razziali, religiosi, culturali, ecc.	
Storia	
La Cooperativa Sociale Le Radici e le Ali si è costituita il 5 febbraio 2001 riunendo le esperienze quindicennali nel campo dell'intervento e della cooperazione sociale delle sue socie fondatrici.	
Missione, obiettivi e finalità, aree di competenza	
Come stabilito nel suo statuto, la Cooperativa Sociale le Radici e le Ali ha tra i suoi obiettivi prioritari la promozione dell'integrazione sociale e lavorativa a favore di donne, giovani in cerca di primo impiego, immigrati, detenuti, e in generale soggetti deboli. Tali obiettivi sono perseguiti da le Radici e le Ali con la collaborazione, organizzazione e realizzazione di corsi di formazione tecnica e professionale, mirati a valorizzare le capacità e la professionalità dell'individuo.	
Numero dei soci/membri	4 soci lavoratori e dieci collaboratori esterni.
Servizio di mediazione	
<ul style="list-style-type: none">▪ Servizio di orientamento al lavoro (obiettivo: instaurare un rapporto di fiducia e di comprensione dell'utente per avviarlo verso l'autonomia ed una migliore consapevolezza di sé, delle sue reali necessità e delle potenzialità di cui dispone).▪ Servizio di sportello informativo per gli stranieri negli uffici pubblici (obiettivo: favorire la reciproca comprensione tra utenti e servizio). <p>Servizio di sportello informativo per gli stranieri nelle scuole (obiettivo: fornire informazioni e consulenza riguardo a problematiche relative all'abitazione, al lavoro, alle pratiche di soggiorno, all'istruzione e alla formazione, alla salute).</p>	
Mediatori culturali	Attualmente 7 mediatrici sono impegnate nei progetti della Cooperativa, sono di età compresa tra 26 e 40 anni; svolgono attività di mediazione, accompagnamento ai servizi, informazione, interpretariato. Sono tutte diplomate o laureate e sono in possesso della qualifica di mediatore interculturale.



Progetti	
<p><u>Progetto So.subito</u> – Provincia di Torino Il progetto è rivolto a sette CTP di Torino (Drovetti, Parini, Castello di Mirafiori, Braccini, Gabelli, Saba), due della provincia (Rivoli, Grugliasco), due istituti professionali di Torino (Lagrange, unica sede, e Boselli, tre sedi). Vi si svolge attività di mediazione, orientamento al lavoro, redazione dei curriculum, informazioni sul riconoscimento dei titoli di studi, accompagnamento ai servizi.</p> <p><u>Progetto di mediazione in Prefettura</u> – Contributo della Compagnia di San Paolo Il progetto si svolge in due settori diversi:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Ufficio di cittadinanza: informazioni sul diritto di richiesta di cittadinanza, informazioni per quanto riguarda la documentazione necessaria e la compilazione della domanda, controllo dei documenti.2) Ufficio richiedenti asilo: attività di interpretariato, informazioni relative ai servizi esistenti rivolti all'utenza, sia istituzionali che organizzati a titolo di volontariato, eventuale accompagnamento ai servizi stessi. <p><u>Corso per mediatori interculturali</u> – Enaip, sede di Rivoli Il servizio fornito dalla Cooperativa nell'ambito del corso è relativo ad attività di consulenza nella progettazione, nella selezione e nell'organizzazione degli stages, ed attività di docenza e preparazione/assistenza all'esame finale.</p> <p><u>Progetto Come</u> – Provincia di Torino Partecipazione al Tavolo di Lavoro promosso dalla Provincia di Torino per la creazione di una rete permanente di servizi integrati, a supporto dell'inserimento lavorativo e sociale dei cittadini non comunitari, con la sperimentazione di attività che permettano l'attivazione concreta di interventi mirati e personalizzati per l'inserimento nel circuito del lavoro regolare dei cittadini non comunitari.</p> <p><u>Progetto PrIME Ali</u> – Regione Piemonte Sperimentazione nuovi circuiti per l'occupabilità a favore di soggetti deboli del mercato del lavoro Innovazione nell'offerta di orientamento e formazione professionale Promozione di patti, accordi, convenzioni tra imprese ed operatori Collegamento stabile fra interventi socio assistenziali e di politica formativa e del lavoro</p>	
Tipologia dei beneficiari	Cittadini extracomunitari legalmente e non legalmente soggiornanti sul territorio e cittadini italiani con problematiche più o meno simili (ricerca lavoro, casa, orientamento alle scelte di studio e formazione, conflitti familiari, ecc.).
Volume dell'utenza	Presso gli sportelli dei CTP e della Prefettura si possono stimare più di 10.000 contatti; presso la sede operativa la stima è di circa 600 utenti all'anno.
Fonti di finanziamento	Provincia di Torino, Compagnia di San Paolo, Regione Piemonte.
Enti per cui presta servizio	Prefettura di Torino; Questura di Torino; sette CTP di Torino (Drovetti, Parini, Castello di Mirafiori, Braccini, Gabelli, Saba); due CTP della provincia (Rivoli, Grugliasco), due istituti professionali statali di Torino (Lagrange, unica sede, e Boselli, tre sedi).
Territorio di riferimento	Torino e Provincia.



Cooperativa sociale Sanabil	
Ragione sociale	Cooperativa sociale di tipo A, classificata ONLUS
Presidente	Said Raouia
Vicepresidente	Karim Barraz
Indirizzo sede legale	Via del Carmine 4, 10122 Torino
Indirizzo sedi operative	Via del Carmine 4, 10122 Torino
Numero telefono/fax	Tel. 011-4369344 Fax 011-4601469
e-mail	sanabil@libero.it
Orario	dal lunedì al venerdì 09:00-13:00/15:00-19:00
Servizi	
<p>Dalla sua costituzione, la Cooperativa Sanabil ha prestato particolare attenzione alla presenza dei minori stranieri a Torino, attivandosi per la costruzione attorno ai ragazzi di riferimenti positivi, attraverso azioni di prevenzione, accompagnamento, educazione/animazione e socializzazione. A tale scopo, usufruendo dei contributi della Legge 216/91, a partire dal 1996, ha dato vita ad un Centro d'Incontro presso la sua sede operativa.</p> <p>Il Centro opera ormai da anni in attività di:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ orientamento▪ accompagnamento solidale▪ inserimento sociale▪ aggregazione <p>I suoi destinatari principali sono adolescenti e minori stranieri privi di riferimenti adulti positivi e di rapporti di fiducia con le strutture. Si tratta quindi di ragazzi che manifestano talvolta un grave rischio d'inserimento nella devianza.</p> <p>Accanto all'attività del Centro, la Cooperativa fa parte integrante della rete formale ed informale di operatori ed istituzioni che operano a vario titolo nel mondo dell'immigrazione attraverso la presenza dei suoi mediatori interculturali, che operano presso i servizi della Città e della Provincia di Torino.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ attività educative multiculturali;▪ laboratori di educazione all'intercultura;▪ formazione, aggiornamento e tirocini per operatori sociali, insegnanti e mediatori interculturali;▪ attività di ricerca e di sensibilizzazione e promozione culturale sulle tematiche dell'immigrazione;▪ iniziative di cooperazione interculturale;▪ di recente costituzione anche uno sportello di orientamento al lavoro attivo presso la propria sede.	
Storia	
<p>Si è costituita nel 1992 per iniziativa di un gruppo di cittadini italiani e stranieri, al fine di intervenire sulle tematiche culturali, socio-educative, socio-assistenziali ed economiche legate all'immigrazione, con particolare riguardo per il disagio giovanile.</p>	
Missione, obiettivi e finalità, aree di competenza	
<p>La Coop. Sociale Sanabil, in armonia con i principi statutari, intende:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Promuovere il recupero e la qualificazione umana, morale, culturale, professionale, e soprattutto l'inserimento sociale, formativo e lavorativo di persone che si trovino in situazione di bisogno, handicap e/o emarginazione.▪ Contrastare ogni forma di discriminazione e di esclusione, promuovendo e tutelando in ogni ambito la libertà e i diritti degli stranieri, dei minori stranieri e delle loro famiglie e contribuendo alla loro integrazione sociale.▪ Promuovere la costituzione, la gestione, anche attraverso soggetti terzi, di servizi a favore degli immigrati.▪ Migliorare la conoscenza del fenomeno migratorio e sensibilizzare l'opinione pubblica sulle tematiche migratorie.	



Le aree di competenza

Al fine di raggiungere le finalità statuarie, la cooperativa Sanabil si impegna:

- a livello sociale e culturale, a favorire concreti processi di reale integrazione ed avversare ogni forma di esclusione e di emarginazione, impegnandosi in attività sociali ed educative legate all'immigrazione, con particolare riguardo al disagio giovanile;
- a livello istituzionale per promuovere e realizzare servizi sanitari, socio-sanitari, educativi e assistenziali rivolti agli stranieri;
- a livello politico, per sollecitare e sostenere, in sede politica e legislativa, risposte adeguate alle aspettative e ai bisogni degli stranieri.

Ha come oggetto di attività la gestione di servizi socio-educativi, sanitari, informativi, di orientamento e di mediazione interculturale. È capofila di un'agenzia di mediazione interculturale, A.M.M.C, Agenzia Multietnica di Mediazione Culturale. Promuove e realizza ricerche sociologiche sull'immigrazione.

Numero dei soci/membri	
-------------------------------	--

Servizio di mediazione

Proposte progettuali e interventi di mediazione interculturale presso enti pubblici e privati

- Campo scolastico, formativo ed educativo
- Campo socio-assistenziale e penitenziario
- Campo socio-sanitario

Modalità di attivazione del servizio

Il lavoro di mediazione interculturale si differenzia in base alle esigenze specifiche espresse dai servizi presso cui opera. In linea di massima, è prevista una metodologia che contempla la promozione al confronto e alla conoscenza/accoglienza delle diversità. Attraverso una logica di compartecipazione, gli interventi sono sempre condivisi, prevedendo la valorizzazione e il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati, al fine di costruire relazioni positive, nella prospettiva dell'incontro, dello scambio e della reciprocità.

L'attività del mediatore cerca di facilitare l'accesso e la relazione positiva con i servizi, intervenendo nella risoluzione di difficoltà linguistiche, nonché di eventuali conflitti, e favorendo la negoziazione di compromessi tra operatori e utenti. È nostro principio imprescindibile tenere conto della valorizzazione e del recupero dei significati più profondi della cultura d'origine, nonché delle storie individuali di migrazione. Strategie idonee e specifiche sono dunque valutate caso per caso, sulla base di una modalità ispirata a principi di dialogo, apertura e flessibilità. La metodologia punta altresì alla responsabilizzazione dell'utente straniero, che è sempre ascoltato come interlocutore/trice reale "protagonista" del proprio percorso di integrazione.

Per ciò che concerne gli aspetti più strettamente strutturali, si elencano qui di seguito tre livelli del servizio di mediazione interculturale e le rispettive metodologie operative:

- 1) A livello individuale:
 - si configura come un aiuto necessario in tutti i casi in cui si manifestano difficoltà di comunicazione per cause non solo linguistiche ma anche culturali, valoriali e relazionali;
 - è un intervento imprescindibile in casi di conflitto, garantendo la conciliazione o riconciliazione delle parti. In questo caso, la metodologia utilizzata consiste nel far conoscere e comprendere alle parti interessate i sistemi di riferimento dell' "altro";
 - è un sostegno informativo importante per i servizi poiché consente la diffusione di informazioni sulla realtà migratoria del territorio e sui nuovi bisogni emergenti.
- 2) A livello d'équipe:
 - richiedendo competenze e conoscenza specialistiche in vari settori, il lavoro del mediatore interculturale va sostenuto da una costante collaborazione con attori diversi che operano nel settore. La nostra cooperativa fornisce al suo mediatore il supporto necessario: incontri di scambio, affiancamento di esperti relazionali, sociologi, psicologici, etc., corsi continui di formazione e di aggiornamento.
- 3) A livello sistemico:
 - la mediazione interculturale non può prescindere da un lavoro di rete. La metodologia operativa prevede dunque l'attivazione di una rete già consolidata di altri soggetti territoriali senza i quali si vanificherebbero molti interventi.



Mediatori culturali	<p>Sanabil, insieme all'Agenzia AMMC, di cui è capofila, offre mediatori culturali con attestato di qualifica professionale riconosciuto dalla Regione Piemonte. L'équipe è costituita da mediatori interculturali (maschi e femmine), di varia provenienza geografica, in modo da coprire con le loro competenze svariate aree linguistico-culturali.</p> <p>Le aree geografiche di provenienza dei mediatori sono: Albania, Algeria, Argentina, Bangladesh, Brasile, Bulgaria, Burundi, Camerun, Repubblica Ceca, Cina, Cile, Costa d'Avorio, Kosovo, Egitto, Ghana, Giordania, India, Iran, Mali, Marocco, Nigeria, Pakistan, Perù, Polonia, Repubblica Democratica del Congo, Romania, Russia, Ruanda, Somalia, Sudan, Tunisia. Sono inoltre presenti mediatori culturali di origine Rom.</p> <p>I mediatori sono spesso in grado di parlare, oltre alla lingua ufficiale dei rispettivi paesi d'origine, anche una serie di lingue locali o di dialetti. La Cooperativa è in contatto con molte associazioni e persone singole appartenenti a nazionalità poco frequenti in città e difficilmente reperibili. Possiamo così garantire un servizio efficace in breve tempo. Dispone inoltre di più mediatori della stessa provenienza in modo da garantire continuità di servizio in casi particolari di emergenza o eventuali sostituzioni per motivi estremi. Ogni mediatore è dotato di cellulare, in modo da facilitarne e velocizzarne il reperimento.</p>
Progetti	
Tipologia dei beneficiari	<p>Stranieri e non: adulti, giovani e minori che si trovino in stato di bisogno, handicap, disagio o pregiudizio. Sono beneficiari dell'attività di <i>Sanabil</i> anche enti pubblici e privati che si occupano di educazione, istruzione, sanità, formazione, lavoro, assistenza.</p> <p>Per la mediazione: Stranieri di ogni provenienza geografica; enti pubblici e privati.</p>
Volume dell'utenza	
Fonti di finanziamento	
Enti per cui presta servizio	
Territorio di riferimento	



Associazione Sole																						
Ragione sociale	Associazione senza fine di lucro																					
Presidente	Sabah Naimi																					
Vice Presidente	Teschi Kudret																					
Indirizzo sede legale	Via Savonarola n. ? – Alessandria																					
Indirizzo sede operativa																						
numero telefono/fax	339.6103916; 333.5775143																					
e-mail	associazione_sole@hotmail.com																					
Orario	su appuntamento																					
Servizi																						
Mediazione, organizzazione di eventi legati alla cittadinanza straniera e altri servizi di supporto e informazione riguardanti il mondo dell'immigrazione.																						
Storia																						
L'associazione è nata a giugno 2004 su richiesta delle istituzioni (Prefettura, Questura, Provincia, Comune). Tre fondatrici hanno seguito il corso per mediatori culturali del Foral di Alessandria nel 2002-2003 e la vice presidente aveva frequentato lo stesso corso nel 2000-2001. Prima della costituzione dell'associazione le socie fondatrici lavoravano già come mediatrici presso sportelli sindacali e Questura.																						
Missione, obiettivi e finalità, aree di competenza																						
Orientamento e aiuto a cittadini stranieri, attività di mediazione culturale.																						
Numero dei soci/membri	25 persone																					
Servizio di mediazione																						
L'associazione collabora con ICS. I mediatori parallelamente continuano l'attività di mediazione a livello individuale dal momento che l'associazione non ha ancora ottenuto finanziamenti sufficienti per poter supportare completamente l'attività. L'intento è quello di lavorare verso una completa autonomia dell'associazione e di operare nei diversi campi: scolastico, sanitario, giuridico ecc.																						
Mediatori culturali	8 mediatori <table border="1"><thead><tr><th>Paese di provenienza</th><th>Numero</th><th>Sesso</th></tr></thead><tbody><tr><td>Egitto</td><td>1</td><td>m</td></tr><tr><td>Marocco</td><td>2</td><td>f</td></tr><tr><td>Albania</td><td>2</td><td>f</td></tr><tr><td>Romania</td><td>1</td><td>f</td></tr><tr><td>Cina</td><td>1</td><td>m</td></tr><tr><td>Cile</td><td>1</td><td>f</td></tr></tbody></table> Titoli di studio: 2 lauree, 6 diploma superiore	Paese di provenienza	Numero	Sesso	Egitto	1	m	Marocco	2	f	Albania	2	f	Romania	1	f	Cina	1	m	Cile	1	f
Paese di provenienza	Numero	Sesso																				
Egitto	1	m																				
Marocco	2	f																				
Albania	2	f																				
Romania	1	f																				
Cina	1	m																				
Cile	1	f																				



Progetti	
Organizzazione <u>Festa Multi-etnica</u> di Alessandria (Prefettura), organizzazione del Convegno (26 aprile 2005) con il Consiglio Territoriale per l'Immigrazione e la Provincia di Alessandria sulla Sanità dal titolo " <u>Dall'emergenza al diritto</u> ", un progetto con Foral per un <u>corso di specializzazione per mediatori sulla sanità</u> 2005/2006. Per quest'anno la Provincia ha affidato tutta la mediazione all'Ics. L'associazione sta collaborando con ICS in Questura, Prefettura, numero verde, Ctp di Alessandria e Acqui.	
Tipologia dei beneficiari	Cittadini stranieri e italiani
Volume dell'utenza	
Fonti di finanziamento	Finanziamenti Provinciali e Regionali
Enti per cui presta servizi	Prefettura, Provincia, Comune, Questura Foral
Territorio di riferimento	Provincia di Alessandria



La Talea Cooperativa Sociale	
Ragione sociale	Cooperativa sociale
Presidente	Giovanna Zaldini
Indirizzo sede legale	Via Norberto Rosa 13/a Torino
Indirizzo sedi operative	Via Norberto Rosa 13/a Torino Via Torino 9 – Collegno (sede di villa 5)
Numero telefono/fax	011/201727 – 011/2492237
e-mail	info@cooplatalea.it www.cooplatalea.it
Orario	lunedì-venerdì 9:00-18:00
Servizi	
<p><u>Area mediazione interculturale:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ servizio di mediazione interculturale in collaborazione con servizi comunali, ASL, scuole, associazioni no-profit;▪ servizio di mediazione e interpretariato telefonico “MEDIONLINE”;▪ traduzione di documenti e asseverazioni;▪ informazioni per permessi di soggiorno, consulenza a Enti e Aziende. <p><u>Area formazione e intercultura:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ consulenza e progettazione di interventi per Enti pubblici e privati Agenzie territoriali che operano con un’utenza multiculturale;▪ corsi di formazione e aggiornamento per operatori dei servizi socio-sanitari, insegnanti e dirigenti scolastici, educatori;▪ corsi, supervisioni e aggiornamento per mediatrici/mediatori interculturali. La Cooperativa opera nei settori di intervento della mediazione;▪ progettazione e realizzazione di attività interculturali nelle scuole e nei centri giovanili;▪ conduzione di laboratori teatrali/interculturali;▪ produzione di spettacoli teatrali con la compagnia multietnica Almateatro. <p><u>Area assistenza e cura alla persona:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ assistenza domiciliare presso comunità alloggio e abitazioni private▪ collaborazione familiare <p><u>Area benessere e qualità della vita:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Hammam – Bagno Turco – nel Centro Interculturale delle Donne Alma Mater di Torino▪ Hammam Villa Khamsa presso Villa5 di Collegno▪ servizio di cucina internazionale a domicilio per feste e ricorrenze familiari, ricevimenti, colazioni e cene di lavoro▪ feste a tema con animazione e allestimento scenico.	



Storia	
<p>La Talea è una cooperativa sociale – tipo A – creata nel 1992 da un gruppo di donne immigrate provenienti da varie aree del mondo (Brasile, Cameroun, Filippine, Marocco, Nigeria, Somalia, Tunisia, Zaire) e presenti a Torino, coinvolte nella fase di preparazione e attivazione del Progetto Alma Mater.</p> <p>È in seguito ad un corso di formazione organizzato dall'Associazione Produrre e Riprodurre, infatti, che le donne che vi hanno partecipato decidono di fondare la Cooperativa come momento di auto-aiuto nel loro percorso di migrazione e di inclusione, grazie alla sinergia ed alla collaborazione con la IV Circoscrizione, la Commissione Pari Opportunità della Regione Piemonte, la Città di Torino ed altre Organizzazioni femminili.</p> <p>Nell'ambito delle diverse collaborazioni si evidenziano la creazione nel 1995 di un hammam femminile all'interno del Centro Alma Mater, prima esperienza italiana di questo genere e, nel 2004 l'apertura di un nuovo Hammam a Collegno, dove all'interno del patto territoriale della zona ovest, la Cooperativa ha promosso con ARCST Legacoop, ARCI Valle Susa, Cooperativa Atypica, Centro Donna, Cooperativa Di Vittorio e Cooperativa Rondine 83 un progetto di riqualificazione e gestione di una delle ville della Certosa Reale. Il gruppo ha costituito una società consortile a responsabilità limitata denominata "ONDA – Organizzazione no profit Donne Associate", che ha per scopo la costruzione e la gestione dei lavori di recupero della Villa 5 della Certosa Reale in Collegno.</p> <p>La Villa 5 ospita oggi un centro polifunzionale per servizi rivolti prevalentemente alle donne ed attività di incubazione di imprese legate all'erogazione dei suddetti servizi, promuovendone lo sviluppo, la razionalizzazione e l'efficienza.</p>	
Missione, obiettivi e finalità, aree di competenza	
<p>Gli obiettivi della cooperativa sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ favorire la creazione di opportunità di lavoro per le donne migranti ▪ sperimentare e diffondere modalità innovative di approccio al lavoro ▪ accrescere l'empowerment in campo personale, sociale e professionale delle donne migranti ▪ favorire l'integrazione delle donne immigrate nel tessuto sociale ▪ promuovere le pari opportunità di genere e tra migranti e nativi/e ▪ promuovere la cultura e la valorizzazione dell'accoglienza ▪ promuovere l'interculturalità come processo di integrazione e di cittadinanza attiva. <p>La mediazione interculturale, la formazione, il teatro, l'organizzazione di progetti ed eventi socio-culturali, l'Hammam, sono gli strumenti privilegiati di lavoro delle donne di Talea, per favorire reali processi interculturali intesi come scambio di pratiche e modelli di vita differenti.</p>	
Numero dei soci/membri	<p>20 socie</p> <p>La Talea annovera tra le proprie socie le seguenti figure professionali: mediatrici/mediatori culturali, registe teatrali, animatrici interculturali, formatrici dell'intercultura e della mediazione, operatrici dell'assistenza, esperte di medicine etniche tradizionali, esperte di pratiche etniche tradizionali per la cura e il benessere del corpo, massaggiatrici, estetiste.</p>
Servizio di mediazione	
<p>A partire dal 1993 la Coop. La Talea, in collaborazione con l'Associazione Almaterra ed altre Organizzazioni del settore, ha creato, il Coordinamento dei mediatori culturali (C.M.C.), elaborando una metodologia di intervento che ha dato vita a numerosi progetti di mediazione interculturale. Le attività di mediazione sono svolte dalla Cooperativa all'interno dei servizi pubblici – Comuni, ASL, Aziende Ospedaliere, Scuole, ecc. – a favore di un'ampia tipologia di utenza.</p> <p><u>MEDIonLINE</u></p> <p>Dal 2005 è attivo <u>MEDIonLINE</u>, il primo servizio telefonico attivato in Italia per la soluzione rapida ed efficace ai problemi linguistici e culturali dei servizi che operano con un'utenza multi-etnica e multiculturale.</p> <p>Il servizio è rivolto a tutti gli enti pubblici e privati che necessitano di una traduzione linguistica e culturale. Il servizio copre una vasta gamma di lingue e culture ed è svolto da mediatrici e mediatori professionisti di madre lingua.</p>	



Mediatori culturali	Dipendenti 8 Collaboratori Co.Co.Pro 18 Collaboratori esterni 132				
	Nazionalità	Numero	Sesso		Titolo di studio
			M	F	
	Marocchina	6	2	4	Laurea
	Tunisina	1		x	Laurea
	Algerina	1		x	Laurea
	Ex Jugoslavia	2		x	Media Superiore e Laurea
	Nigeria	1		x	Laurea
	Giordana	2	x		Laurea
	Camerunese	1		x	Laurea
	Rumena	3	1	2	Laurea
	Moldavia	1		x	Laurea
	Peru'	2		2	Diploma
Albania	1		x	Laurea	
Somalia	2		x	Laurea	
Cina	3		x	Laurea	
Progetti					
Mediazione interculturale					
Con CITTÀ DI TORINO					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servizi socio-assistenziali: mediazione interculturale nei servizi sociali decentrati ➤ Servizi socio-educativi – Ufficio Mondialità (1994-1998-2001 ad oggi) ➤ Servizi demografici ed elettorali – 2001-2002 ➤ Ufficio Casa (2001 ad oggi) ➤ Progetto “<u>Una finestra sulla piazza</u>” Ufficio Stranieri e Nomadi (novembre 2003-novembre 2004) progetto socio-educativo rivolto ai minori che gravitano nell’area di Porta Palazzo, tramite l’intervento di mediatore di strada marocchino ➤ Progetto “<u>Cantiere interculturale</u>” Centro Interculturale giovanile – VI Circoscrizione (ottobre2003-2004) progetto socio-educativo di prevenzione del disagio giovanile 					
Con CISAP Consorzio Intercomunale dei Servizi alla Persona (Grugliasco)					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servizio di mediazione a chiamata per le diverse esigenze del territorio. ➤ Progetto “<u>Auariu</u>” (2003-2004) finanziato dalla Provincia di Torino per azioni e iniziative in tema di politiche di immigrazione (legge 40/98). ➤ Progetto “<u>Media-zione</u>” interventi di mediazione di strada per minori. ➤ Progetto “<u>Going-to</u>” (2004-2005), finanziato con i contributi per azioni ed iniziative in tema di politiche di immigrazione (Legge 40/98). ➤ Progetto “<u>Ci sei o ci fai</u>” (2003- 2005), fondo di intervento per la Lotta alla Droga trasferito alle Regioni ex articolo 1 – legge 18/02/1999 n. 45. 					
Con Città di Collegno					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Progetto “<u>Tutte Dappertutto</u>”- 2003-2004 – percorsi di inclusione sociale di donne migranti e native finanziato dalla Provincia di Torino per azioni e iniziative in tema di politiche di immigrazione (Legge 40/98). ➤ Progetto “<u>Villa 5</u>” è un progetto di ristrutturazione e gestione della palazzina per attività e servizi rivolti alle donne, realizzato attraverso i Fondi Strutturali (DOCUP 2002-2006, Misura a Regia Regionale 3.1° – Progetti Integrati d’Area). 					
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Circolo Didattico “CIARI” Grugliasco – a.s. 2001-2002 progetto di mediazione interculturale per l’inserimento a scuola di bambini immigrati. ➤ Citta di Grugliasco a.s. 2002-2003 servizio di mediazione interculturale per l’inserimento a scuola di bambini neo-arrivati marocchini e cinesi. ➤ Progetto Legge 40/98 Istituto Omnicomprensivo di Grugliasco. 					
Laboratori teatrali interculturali ALMATEATRO					
<p>Con il gruppo Almateatro, la Cooperativa conduce laboratori interculturali nelle scuole medie superiori in collaborazione con il CESEDI (Provincia di Torino); svolge attività di ricerca e formazione all’interno del centro interculturale e in partnerariato con molte associazioni multietniche di donne presenti in Italia.</p> <p>Ha aperto uno spazio teatrale per bambini delle scuole elementari e medie nel Centro AlmaMater e partecipa da anni al</p>					



<p>Progetto “Caleidoscopio” e al Progetto “Scuole e Teatro” del Comune di Torino.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Progetto “Laboratorio interetnico a San Salvario” 2003-2004</u> Città di Torino – Divisione Servizi Educativi. Laboratori teatrali e allestimento spettacolo con gli allievi delle scuole materne, elementari, medie e medie superiori, insegnanti e genitori del quartiere San Salvario. ➤ <u>Progetto “Spazi al femminile dalla scuola al quartiere” 2002-2003</u> Città di Torino – Divisione Servizi Educativi – <u>Ufficio Politiche di genere</u>. Obiettivo del progetto: la creazione di spazi per le donne migranti e native che vivono a Porta Palazzo. Indagine conoscitiva sulla vita quotidiana delle donne migranti di Porta Palazzo, laboratorio di attività espressive per l’apprendimento della lingua italiana. ➤ <u>Progetto “Spazi al femminile – noi donne di Porta Palazzo” 2003-2004</u> Città di Torino – Divisione Servizi Educativi – <u>Pari Opportunità</u>. Il progetto vuole facilitare la nascita di un gruppo di donne native e migranti nel quartiere di Porta Palazzo. Questo gruppo dovrà promuovere l’integrazione e la partecipazione delle donne alla vita del quartiere, accrescere le conoscenze e le capacità individuali e di gruppo e facilitare l’accesso ai servizi e alle risorse del quartiere e della città. ➤ <u>Progetto L40: “Tutte dappertutto” 2003-2004</u> Provincia di Torino. Azioni nel campo della mediazione interculturale, consulenza giuridica, gestione di gruppi di auto-mutuo-aiuto con le mamme native e migranti e laboratori teatrali con le donne del territorio. Partenariato con il Centro Donna di Collegno gestito dall’Arco Valle Susa e la Cooperativa Atipica. Allestimento spettacolo e pubblicazione ricerca “L’arte della cura” in tre lingue: italiano, rumeno, arabo. ➤ <u>Progetto “Spazi al femminile – noi donne di Porta Palazzo” 2003-2004</u> Città di Torino – Divisione Servizi Educativi – <u>Pari Opportunità</u>. Il progetto vuole facilitare la nascita di un gruppo di donne native e migranti nel quartiere di Porta Palazzo. Questo gruppo dovrà promuovere l’integrazione e la partecipazione delle donne alla vita del quartiere, accrescere le conoscenze e le capacità individuali e di gruppo e facilitare l’accesso ai servizi e alle risorse del quartiere e della città. 	
<p>Pari opportunità</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Progetto Asse E – Misura E 1-F.S.E. 2002 “Accompagnamento e tutoring dei servizi di mediazione culturale”. ➤ Progetto Asse E – Misura E 1-F.S.E. 2003-2004 “<u>LANGUAGE LINE</u> – sperimentazione di attività di telelavoro per mediatrici culturali” progetto sperimentale di servizio gratuito di mediazione linguistico-culturale telefonico per Enti che operano con un’utenza immigrata. ➤ <u>Progetto Asse E – Misura E 1-F.S.E. “Fumnet: imprenditorialità femminile nelle performing arts: elementi per un sistema di eccellenza”</u> Il progetto è il risultato di un’esperienza di partenariato attivo e ha l’obiettivo generale di rafforzare la coscienza e la visibilità di una categoria di artiste specifica (settore teatro, danza, musica) e di sostenere il rafforzamento di una professionalità innovativa femminile favorendo i percorsi di crescita e di auto-imprenditorialità. ➤ <u>Progetto “Cultura di parità e intercultura” Asse E – Misura E 1-F.S.E.</u>, il progetto, presentato dal Comune di Moncalieri vede come partner principale la Coop. LA TALEA gruppo Almateatro. Inizio settembre 2003, conclusione settembre 2004. Il progetto prevede attività di educazione e sensibilizzazione alle pari opportunità, con un’ottica interculturale nelle scuole medie inferiori e superiori di Moncalieri, con i genitori, gli insegnanti e i giovani. ➤ <u>Progetto Equal II fase “Web FEM_– Web For Empowerment: realizzazione di azioni integrate volte a promuovere l’inclusione delle donne migranti nei territori rurali, mediante l’identificazione e la valorizzazione delle competenze inespresse di cui sono portatrici, in partenariato con S&T Società Cooperativa in collaborazione con Coldiretti Torino, Comune di Borgiallo (Torino), Confcooperative Torino, Poliedra s.p.a., Provincia di Alessandria.</u> ➤ <u>Progetto Legge 215 – interventi a favore dell’imprenditoria femminile, per l’allestimento dell’Hammam e la Sala Polivalente di Villa 5-Collegno.</u> 	
<p>Tipologia dei beneficiari</p>	<p>Donne migranti e native Utenti stranieri che afferiscono ai servizi Minori e loro famiglie Enti pubblici e loro operatori Anziani e persone con handicap fisici e psichici Clienti private/i</p>
<p>Volume dell’utenza</p>	
<p>Fonti di finanziamento</p>	<p>Fondi Comunali, Provinciali, Regionali, Unione Europea, scuole, ASL. Dalla vendita di servizi.</p>



Enti per cui presta servizio	Comune di Torino, Città di Collegno Consorzio CISAP ASL Circoli didattici CESEDI
Territorio di riferimento	Regionale



Associazione TANTE TINTE	
Ragione sociale	Associazione
Presidente	Fabio Ghiara
Indirizzo sede legale	Via Santa Maria di Castello, 14 (Alessandria)
Indirizzo sedi operative	Asti – Via Roero 49 Alessandria – Via S. Maria di Castello 14 Novara – Via Calvari 12/f
Numero telefono/fax	0131-288093 per tutte le sedi (collegamento V.O.IP.) fax: 0131-228588
e-mail	alessandria@tantetinte.it, asti@tantetinte.it, novara@tantetinte.it, direzione@tantetinte.it
Sito web	www.tantetinte.it
Orario	Alessandria: 8.30-13.00 tutti i giorni (pomeriggio non aperta al pubblico ma operativa) – attività di counseling orientativo. Formazione linguistica così brevi di inserimento lavorativo Asti: solo su appuntamento Novara: solo su appuntamento
Servizi	
<p>Alessandria – attività di counseling orientativo. Formazione linguistica così brevi di inserimento lavorativo – sede di servizio civile – coordinamento interventi di mediazione culturale</p> <p>Asti – attività di counseling orientativo. Formazione linguistica così brevi di inserimento lavorativo – sede di servizio civile interventi di mediazione culturale</p> <p>Novara – attività di counseling orientativo. Formazione linguistica così brevi di inserimento lavorativo – sede di servizio civile interventi di mediazione culturale</p>	
Storia	
<p>Il Dipartimento degli Affari Sociali presso il Consiglio dei Ministri, nell'ambito del P.O.N. "I percorsi dell'inclusione sociale", ha indetto nel 1998 un bando per la presentazione di progetti finalizzati a percorsi di formazione utili alle politiche di inserimento sociale di persone svantaggiate.</p> <p>In tale contesto il progetto "Tante Tinte" nasce come percorso di formazione per mediatori interculturali, voluto dalle amministrazioni provinciali di Asti e Alessandria, e gestito dal CFPP Casa di Carità ONLUS di Torino.</p> <p>Obiettivo generale del percorso è stata la formazione (e la "messa in marcia") di uno staff di mediatori interculturali e la loro integrazione nella rete dei servizi sociali a disposizione dei cittadini e dell'Amministrazione, per attivare le politiche sociali relative al problema dell'immigrazione di cittadini extracomunitari.</p> <p>Al termine del corso, nel giugno 2000, otto allievi del corso, (di provenienza albanese, marocchina, ispanica e jugoslava) presenti sul territorio delle province di Alessandria ed Asti, ed un gruppo di cittadini, italiani e stranieri, hanno fondato un'associazione, mantenendo il nome del progetto.</p>	
Missione, obiettivi e finalità, aree di competenza	
<p>L'Associazione di promozione sociale Tante Tinte è stata fondata con i seguenti scopi statutari:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ realizzare interventi di mediazione culturale ▪ realizzare interventi di educazione interculturale, educazione allo sviluppo ▪ realizzare interventi di orientamento e inserimento socio-lavorativo di cittadini stranieri ▪ attivare servizi reali a favore degli associati ▪ realizzare interventi in azioni di cooperazione internazionale, per lo sviluppo locale, in modo specifico nei Balcani e nei paesi dell'Est Europa. 	

**Aree di competenza**

Accompagnamento: supporto ai nuclei familiari, per quanto attiene all'integrazione sociale, sanitaria, scolastica e culturale.

Consulenza e Orientamento lavorativo: attività di consulenza personalizzata, rivolta sia ai singoli che alle imprese, per una migliore integrazione in ambito lavorativo e un più efficiente incontro tra domanda ed offerta di lavoro; orientamento dei lavoratori occupati verso enti ed organizzazione di tutela (patronati, sindacati, ecc...).

Mediazione Culturale: presso 64 enti convenzionati.

Educazione Interculturale: organizzazione di convegni a rilevanza regionale sul tema della mediazione interculturale; partecipazione alla commissione regionale di definizione dello standard formativo relativo alla figura del mediatore interculturale e al tavolo sull'immigrazione voluto dall'amministrazione provinciale di Alessandria.

Istruzione: organizzazione, in via sperimentale, di corsi di formazione professionale e di conoscenza generale della cultura italiana, finalizzati a promuovere l'integrazione dei cittadini stranieri; organizzazione di laboratori linguistici all'interno del carcere per la traduzione di norme, leggi e annunci.

Ricerca: progetto di monitoraggio della popolazione detenuta extracomunitaria, allo scopo di far emergere le difficoltà che gli stranieri incontrano nel contatto con la realtà e la giustizia italiana, nonché le prospettive che nutrono per il periodo successivo alla pena detentiva.

Numero dei soci/membri Oltre 200 (tra le varie tipologie di soci).

Servizio di mediazione

Tutte le casistiche di intervento di mediazione, di attività di sportello e di assistenza all'inserimento socio economico ad esclusione dell'assistenza legale.

Mediatori culturali

Dipendenti 3
Collaboratori Co.Co.Pro 4
Collaboratori esterni 14

Nazionalità	Numero	Sesso		Titolo di studio
		M	F	
Albania	4	1	3	Laurea in pedagogia Diploma superiore Diploma superiore Laurea in musicologia
Nigeria	3		3	Scuola media superiore
Egitto	1	1		Laurea in lingue
Moldavia	1	1		Diploma superiore
Cuba	1		1	Laurea
Argentina	1		1	Laurea in giurisprudenza
Marocco	4	1	3	Diploma superiore Laurea in lingue
Romania	2		2	Diploma superiore
Ucraina	1		1	Laurea
Serbia	1		1	Laurea

Progetti

Il progetto Tina è stato realizzato nella provincia di Asti nel periodo settembre 2003/settembre 2004 con la cooperazione tra: l'Amministrazione Comunale di Asti, il PIAM ONLUS ASTI, la Consigliera per le Pari Opportunità della Provincia di Asti, il CISA-Asti Sud (Consorzio Comunale Socio Assistenziale), l'Opera Pia Sant'Antonio Asti Onlus, la Cooperativa Crescereinsieme di Canelli e l'Associazione Tante Tinte. L'azione ha previsto la realizzazione di percorsi di arricchimento professionale rivolti agli operatori e percorsi pre e post inserimento e arricchimento professionale rivolto ai beneficiari e l'acquisizione della qualifica di mediatore interculturale da parte di alcuni operatori. Sono stati coinvolti una ventina di operatori, tra cui qualche ragazza ex Art. 18, ed una ventina di beneficiarie, in diversi casi ex Art. 18.

L'intervento ha avuto come obiettivo generale l'accesso dei "nuovi cittadini" ai diritti di cittadinanza attivando servizi permanenti funzionali al governo locale delle politiche migratorie.

L'obiettivo occupazionale specifico si concretizza in 120 inserimenti lavorativi, 60 dei quali equamente distribuiti sulle due



Province interessate.

La PS (Partnership di Sviluppo) del Progetto EQUAL TANTE TINTE, coordinata dall'Associazione Tante Tinte (ente non profit), è composta da 8 partner provenienti dal settore pubblico (OIL, Organizzazione Internazionale del Lavoro, INPS, Direzione regionale del Piemonte e il Centro territoriale permanente di educazione degli adulti) e dal privato (Unione industriali di Alessandria, Ente Scuola Edile). Affronta la problematica dell'inserimento socio-lavorativo dei soggetti immigrati nelle province di Alessandria e di Asti in cui il fenomeno migratorio è recente e non esiste una tradizione in materia di politiche di accoglienza e integrazione. Ne consegue che la manodopera disponibile è utilizzata senza programmazione con le politiche sociali, creando precarietà occupazionale e differenze sociali significative rispetto alla popolazione autoctona. L'obiettivo occupazionale specifico si concretizza in 120 inserimenti lavorativi, 60 dei quali equamente distribuiti sulle due Province interessate.

Provincia di Asti MISURA B1 Linea 2 POR-Regione Piemonte

Il Progetto nella sua fase operativa di presa in carico del cliente ha preso avvio il 19 marzo 2003 con i primi colloqui individuali. L'attività è iniziata attraverso la convocazione telefonica degli utenti per il primo colloquio conoscitivo. In seguito sulla base dei risultati ottenuti si è provveduto alla classificazione: occupabili /non immediatamente occupabili. Le strutture operanti sul territorio (Comune, Servizi Sociali, ASL, Associazioni, SERT, DSM, ecc.) che hanno la facoltà di segnalare utenti inseribili nel Progetto B1, dovranno segnalare il caso agli operatori del CpI, i quali provvederanno ad inserire le persone nel processo previsto dal DL 297/00 ed in seguito nei Percorsi previsti dai progetti specifici (B1, A2, A3). Il Progetto B1 Lotto 2 prevede tipi di utenza ben definiti (ex detenuti, giovani a rischio, disabili fisici, extracomunitari) la selezione viene condotta dall'équipe della linea orientamento che provvede, su segnalazione degli operatori che gestiscono le altre misure, ad inserire nel Progetto B1 gli utenti.

Tipologia dei beneficiari	Cittadini stranieri e Italiani.
Volume dell'utenza	Oltre 400 tra le varie sedi.
Fonti di finanziamento	FSE, Fondi Regionali, fondi propri.
Enti per cui presta servizio	Oltre 64 convenzioni attive.
Territorio di riferimento	Asti, Alessandria, Vercelli, Novara, Pavia, Milano, Bergamo.



Associazione Welcome	
Ragione sociale	Associazione
Presidente	Viorica Stratu
Vice Presidente	Maarouf Abdelmajid
Indirizzo sede legale	Via Repubblica 43 – Presso Studio Cavicchioli – Biella
Indirizzo sede operativa	Biella – Via Lamarmora 4-Presso ufficio AUSER Cossato – Via Marconi 12-Presso la Biblioteca Comunale
Numero telefono/fax	348.2633343
e-mail	ass.welcome@libero.it
Orario di apertura	<u>Sportello di Cossato</u> presso Biblioteca Comunale, Via Marconi 12: Lunedì 15:00-17:00 Martedì 10:00-12:00 Venerdì 15:00-17:00 <u>Sportello di Biella</u> presso CGIL, spazio riservato all'AUSER, Via Lamarmora, 4 Martedì 15:00-17:00 Mercoledì 15:00-17:00
Servizi	
<ul style="list-style-type: none">▪ Informazioni e consulenza sulle pratiche burocratiche e documentazione relative al rinnovo permessi di soggiorno, carta di soggiorno, ricongiungimenti familiari.▪ Informazioni su modalità di fruizione di servizi sanitari e socio-assistenziali anche ad enti pubblici.▪ Consulenza linguistica a richiesta.▪ Informazioni sulle modalità di trasferimento di denaro al paese d'origine.▪ Informazioni sulle modifiche delle normative della politica d'immigrazione.▪ Nelle scuole servizio di supporto complementare didattico, facilitazione linguistica e comunicativa, dialogo fra istituzione e famiglie.▪ Aiutare agli immigrati ad orientarsi fra i servizi messi a disposizione dalle amministrazioni pubbliche, dai servizi sociali e da altri enti di accoglienza, orientamento e formazione del Biellese.▪ Ruolo di interfaccia con altri uffici in grado di gestire l'accoglienza e l'orientamento degli utenti.▪ Progetto I.S.I (Informazione salute Immigrati), destinato anche ad immigrati irregolari o clandestini. Assistenza sanitaria. Visite mediche, Distribuzione medicinali, e altre informazioni relative alla sanità.	
Storia	
<p>L'Associazione è nata per dimostrare che gli immigrati esistono anche al di fuori dell'ambito lavorativo, che sono persone con una identità, una storia, ed una dignità fatta di sentimenti, affetti, esperienze di vita e competenze diverse. L'associazione è costituita da un gruppo di 9 giovani arrivati da altri "mondi", che hanno partecipato al corso per "Mediatori Interculturali" organizzato dalla Provincia di Biella e realizzato da Città Studi (Anno formativo 2003/2004). Terminato il corso si sono costituiti nell'Associazione Interculturale di solidarietà sociale denominata "WELCOME". Sono rappresentate 6 diverse provenienze.</p> <p>L'associazione è stata costituita in data 26 maggio 2004.</p>	



Missione, obiettivi e finalità, aree di competenza	
<p>L'associazione si ispira ai valori dell'etica, della solidarietà, della valorizzazione delle differenze. Nell'intento di agire in favore di tutta la collettività l'associazione promuove:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ L'accoglienza e l'integrazione economica e sociale degli immigranti;▪ Lo sviluppo dell'economia interculturale in particolare del Welcome Marketing e dell'Identity Management;▪ Lo sviluppo dell'economia interculturale e della finanza solidale e in particolare della cooperazione sociale, del commercio equo, del turismo culturale, accessibile e sostenibile e della cooperazione al consumo;▪ La collaborazione e lo scambio di buone prassi tra le imprese sociali e le imprese tradizionali, gli enti locali, gli ordini professionali, le associazioni produttive, le università, gli istituti scolastici, le organizzazioni sindacali, le banche e le fondazioni bancarie;▪ Mediazione e traduzione multilingue (rumeno, russo, arabo, francese, spagnolo) presso le scuole ed enti locali;▪ Partecipazione ed organizzazione degli eventi che favoriscano l'integrazione sociale e il dialogo tra le culture;▪ Partecipazione alle ricerche e studi sull'immigrazione anche per conto di altri enti committenti;▪ Gestione di sportelli d'informazione ed orientamento sui temi dell'immigrazione.	
Numero dei soci/membri	9 persone
Servizio di mediazione	
Mediatori culturali	9 Mediatori Interculturali provenienti da: Marocco, Russia, Ecuador, Perù, Romania, Moldavia, 3 uomini e 6 donne di età compresa tra 25 e 35 anni.
Progetti	
<p>L'associazione nella sua breve attività ha collaborato con enti pubblici e privati, con le scuole del territorio, e con altre associazioni culturali: Etnica, Apertamente, Amici Biellesi, Angelino, progetto "Donne in viaggio". L'associazione partecipa al Tavolo per la Pace, coordinato dall'Assessorato per la Pace della Provincia di Biella e alla Rete Territoriale Immigrati (RTM Biella) dove sono collocati vari soggetti che si occupano del tema immigrazione.</p> <p><u>Realizzazione del Calendario Welcome 2005</u>, le cui immagini rilevavano il tema dell'integrazione in tutti gli ambiti della quotidianità. Il calendario in oggetto ha le finalità di fornire anche elementi di conoscenza sulle più importanti festività religiose, civile nazionali, e le principali giornate festive internazionali riconosciute dall'ONU. Il progetto è stato realizzato grazie al contributo economico della Fondazione Cassa di Risparmio di Biella e La Provincia di Biella ed altri sostenitori privati, in collaborazione con Eventi & Progetti Comunicazione.</p> <p><u>Organizzazione della Giornata Mondiale dell'Immigrazione</u> il 18/12 nella ha realizzato:</p> <ul style="list-style-type: none">- Progetto "Un Saluto di Pace"; in collaborazione con le scuole elementare di Biella- Progetto "Tenda"; in collaborazione con il Consolato del Marocco, che ha messo a disposizione una tenda marocchina, allestita internamente piazzata un giorno prima in Piazza Duomo (Biella)- Progetto "Cena Multietnica"; in collaborazione con l'associazione Equo-Solidale Raggio Verde- Sfilata di "Moda Araba"- Chiusura della giornata 18/12 con una Serata Musicale LatinoAmericana.	
Tipologia dei beneficiari	<ul style="list-style-type: none">- Immigrati.- Enti locali, pubblici e privati che, si occupano di immigrazione.- Pubbliche amministrazione.
Volume dell'utenza	
Fonti di finanziamento	Enti locali, pubblici e privati, Pubbliche amministrazioni ed anche fondazione bancarie.
Enti per cui presta servizi	Enti locali, pubblici e privati, Pubbliche amministrazioni ed anche fondazione bancarie.
Territorio di riferimento	Il territorio di riferimento e la Provincia di Biella e dintorni.





Appendice 2

IL PROFILO PROFESSIONALE DEL MEDIATORE INTERCULTURALE DELLA REGIONE PIEMONTE

Documentazione fornita dalla Regione Piemonte, Direzione formazione professionale – lavoro, Settore standard formativi – Qualità ed orientamento professionale.

MEDIATORE INTERCULTURALE

Descrizione generale

Il mediatore interculturale svolge attività di collegamento tra le culture straniere e le strutture, i servizi e le istituzioni locali e nazionali collaborando alla ricerca di risposte alle esigenze di integrazione degli immigrati. Presta la propria opera presso strutture e servizi, sia pubblici che privati (ASL, ospedali, consultori, scuole, centri di accoglienza, servizi socio assistenziali, carceri, uffici pubblici sia statali che dell'amministrazione locale ecc.) Collabora con gli operatori dei servizi pubblici e privati affiancandoli nello svolgimento delle loro attività e partecipando alla programmazione degli interventi al fine di garantirne l'efficacia. L'allievo potrà finalizzare la professionalità acquisita al fine di fornire la propria opera a soggetti pubblici e privati precedentemente citati, anche promuovendo con altri allievi la costituzione di un'impresa di servizi in regime di cooperativa.

ELENCO COMPETENZE

Valorizzare le identità dei singoli nel rispetto delle differenze

- **CAPACITÀ:**
 - Identificare l'interlocutore attraverso la sua storia
 - Identificare i bisogni di base e le attese dell'interlocutore
 - Potenziare le risorse individuali dell'interlocutore
 - Identificare le potenzialità e le aree di fragilità dell'interlocutore
 - Garantire l'identità dell'interlocutore

FOCUS

Progettare interventi di mediazione in relazione all'analisi dei bisogni

Individuare vincoli e opportunità dei contesti interculturali

- **CAPACITÀ:**
 - Analizzare flussi comunicativi
 - Correlare dinamiche relazionali e comportamentali ad elementi culturali
 - Identificare modalità di mediazione utilizzabile nei diversi contesti

FOCUS

Identificare i confini del proprio ruolo nei diversi contesti



Favorire contesti di collaborazione/integrazione

- CAPACITÀ:
 - Agevolare azioni di interculturalità
 - Promuovere azioni di mediazione
 - Facilitare azioni di prevenzione del disagio

FOCUS

Identificare strategie per favorire percorsi di integrazione

Relazionarsi con i servizi

- CAPACITÀ:
 - Identificare le principali procedure operative dei Servizi di riferimento
 - Riconoscere le opportunità offerte dai Servizi in relazione alle loro prestazioni
 - Identificare le potenzialità (interne/esterne) dei Servizi

FOCUS

Sviluppare l'intervento di rete

ELENCO ATTIVITÀ

Coinvolgere l'utente straniero e i soggetti autoctoni

- AZIONI:
 - Accompagnare i soggetti nel processo di integrazione
 - Raccogliere informazioni
 - Informare su opportunità di stabilizzazione nel tessuto sociale e culturale
 - Stimolare al confronto
 - Evidenziare gli effetti positivi dell'integrazione

FOCUS

Definire le fasi di un percorso di accoglienza e inserimento

ARGOMENTI

Teorie e tecniche della comunicazione

Elementi di psicologia e sociologia transculturale

Analisi dei bisogni

Nozioni di diritto

Normativa e procedure italiane ed europee in materia di immigrazione

Educazione alla cittadinanza



Sostenere l'interlocutore nel processo di integrazione interculturale

- **AZIONI:**

- Accompagnare l'interlocutore al rinforzo della propria identità culturale e linguistica
- Accompagnare l'interlocutore al rispetto delle altre identità culturali e linguistiche
- Costruire azioni per la stabilizzazione dell'interlocutore nel tessuto economico-sociale

FOCUS

Predisporre azioni di mediazione che favoriscano l'integrazione

ARGOMENTI

Tecniche di osservazione

Antropologia culturale

Trasformazioni del contesto socio ambientale

Mediazione dei conflitti

Lingua italiana

Medicina sociale ed educazione sanitaria

Partecipare alla programmazione degli interventi rivolti ad immigrati/autoctoni

- **AZIONI:**

- Mappare i servizi del territorio
- Attivare i servizi per singole iniziative/progetti
- Attivare relazioni con gli operatori del contesto di riferimento
- Realizzare iniziative e prassi operative

FOCUS

Produrre una mappa dei servizi territoriali

ARGOMENTI

Politiche sociali: il territorio come sistema di rete

Prassi normative e organizzazione dei servizi

Tecniche di progettazione e di microprogettazione



Stampa Profilo

Identificazione univoca del profilo

Nome: Mediatore interculturale

Indirizzo:

Tipo: Standard

Descrizione per l'orientamento: Il mediatore interculturale svolge attività di collegamento tra le culture straniere e le strutture, i servizi e le istituzioni locali e nazionali collaborando alla ricerca di risposte alle esigenze di integrazione degli immigrati. Presta la propria opera presso strutture e servizi, sia pubblici che privati (ASL, ospedali, consultori, scuole, centri di accoglienza, servizi socio assistenziali, carceri, uffici pubblici sia statali che dell'amministrazione locale ecc.) Collabora con gli operatori dei servizi pubblici e privati affiancandoli nello svolgimento delle loro attività e partecipando alla programmazione degli interventi al fine di garantirne l'efficacia. L'allievo potrà finalizzare la professionalità acquisita al fine di fornire la propria opera a soggetti pubblici e privati precedentemente citati, anche promuovendo con altri allievi la costituzione di un'impresa di servizi in regime di cooperativa.

Descrizione analitica

Attività: Coinvolgere l'utente straniero e i soggetti autoctoni

Descrizione:

Azioni: Accompagnare i soggetti nel processo di integrazione
Raccogliere informazioni
Informare su opportunità di stabilizzazione nel tessuto sociale e culturale
Stimolare al confronto
Evidenziare gli effetti positivi dell'integrazione

Argomenti: Elementi di psicologia e sociologia transculturale
Analisi dei bisogni
Nozioni di diritto
Normativa e procedure italiane ed europee in materia di immigrazione
Educazione alla cittadinanza
Teorie e tecniche della comunicazione

Focus: Definire le fasi di un percorso di accoglienza e inserimento

Attività: Sostenere l'interlocutore nel processo di integrazione interculturale

Descrizione:

Azioni: Accompagnare l'interlocutore al rinforzo della propria identità culturale e linguistica
Accompagnare l'interlocutore al rispetto delle altre identità culturali e linguistiche
Costruire azioni per la stabilizzazione dell'interlocutore nel tessuto economico-sociale

Argomenti: Trasformazioni del contesto socio ambientale
Lingua italiana
Tecniche di osservazione
Mediazione dei conflitti
Medicina sociale ed educazione sanitaria
Antropologia culturale

Focus: predisporre azioni di mediazione che favoriscano l'integrazione

Attività: Partecipare alla programmazione degli interventi rivolti ad immigrati/autoctoni

Descrizione:

Azioni: Mappare i servizi del territorio
Attivare i servizi per singole iniziative/progetti
Attivare relazioni con gli operatori del contesto di riferimento
Realizzare iniziative e prassi operative

Argomenti: Politiche sociali: il territorio come sistema di rete
Prassi normative e organizzazione dei servizi
Tecniche di progettazione e di microprogettazione

Focus: Produrre una mappa dei servizi territoriali

Competenza: Valorizzare le identità dei singoli nel rispetto delle differenze

Descrizione:

Capacità: Identificare l'interlocutore attraverso la sua storia
Identificare i bisogni di base e le attese dell'interlocutore
Potenziare le risorse individuali dell'interlocutore
Identificare le potenzialità e le aree di fragilità dell'interlocutore
Garantire l'identità dell'interlocutore

Argomenti:

Focus: Progettare interventi di mediazione in relazione all'analisi dei bisogni

Competenza: Individuare vincoli e opportunità dei contesti interculturali

Descrizione:

Capacità: Analizzare flussi comunicativi
Correlare dinamiche relazionali e comportamentali ad elementi culturali
Identificare modalità di mediazione utilizzabile nei diversi contesti

Argomenti:

Focus: Identificare i confini del proprio ruolo nei diversi contesti

Competenza: Favorire contesti di collaborazione/integrazione

Descrizione:

Capacità: Agevolare azioni di interculturalità
Promuovere azioni di mediazione
Facilitare azioni di prevenzione del disagio

Argomenti:

Focus: Identificare strategie per favorire percorsi di integrazione

Competenza: Relazionarsi con i servizi

Descrizione:

Capacità: Identificare le principali procedure operative dei Servizi di riferimento
Riconoscere le opportunità offerte dai Servizi in relazione alle loro prestazioni
Identificare le potenzialità (interne/esterne) dei Servizi

Argomenti:

Focus: Sviluppare l'intervento di rete

Parte 2.3 Matrice Attività / Competenze

	C1	C2	C3	C4
A1	X		X	
A2	X	X		
A3			X	X

Elenco competenze:

- C1 - Valorizzare le identità dei singoli nel rispetto delle differenze
- C2 - Individuare vincoli e opportunità dei contesti interculturali
- C3 - Favorire contesti di collaborazione/integrazione
- C4 - Relazionarsi con i servizi

Elenco attività:

- A1 - Coinvolgere l'utente straniero e i soggetti autoctoni
- A2 - Sostenere l'interlocutore nel processo di integrazione interculturale
- A3 - Partecipare alla programmazione degli interventi rivolti ad immigrati/autoctoni

Sezione 2 bis - Requisiti standard

Identificazione univoca del profilo

Nome: Mediatore interculturale
 Settore: SOCIOSANITARIO E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
 Comparto: ATTIVITA' DI EROGAZIONE SERVIZI SOCIOASSISTENZIALI
 Altro:
 Durata prova finale: 16

Durata per destinatario

Ore Corso: 600
 Durata stage: 200
 Destinatari: Adulti > 25 anni disoccupati o inoccupati
 Giovani <= 25 anni disoccupati o inoccupati
 Scolarità di riferimento: Diploma di scuola media superiore o laurea, con esibizione di certificato tradotto in italiano ed asseverato se il titolo di studio è stato conseguito nel paese di origine
 Altri titoli di studio ammessi o richiesti e/o prerequisiti:
 Prova selettiva o di orientamento: Prova scritta e colloquio attitudinale e motivazionale
 Prova di accertamento della conoscenza della lingua italiana
 Altro: Riservato a cittadini extracomunitari con residenza in Italia da almeno 2 anni

Stage

Articolazione:

Attività di osservazione non direttamente operative	<input type="checkbox"/> Poco	<input checked="" type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
Attività di tirocinio operativo con attività autonome non integrate direttamente nel ciclo produttivo aziendale, monitorate periodicamente da tutor e supervisor aziendali	<input type="checkbox"/> Poco	<input checked="" type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
Attività di affiancamento direttamente su posti di lavoro operativi, in parallelo con un lavoratore esperto	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input checked="" type="checkbox"/> Molto

Note articolazione: Monte ore giornaliero: da 4 a 8 ore
 Collocazione: parte finale del percorso formativo

Certificazione

<input type="checkbox"/> Frequenza	<input type="checkbox"/> Qualifica
<input checked="" type="checkbox"/> Specializzazione	<input type="checkbox"/> Abilitazione professionale
<input type="checkbox"/> Patente di mestiere	<input type="checkbox"/> Frequenza con profitto



BIBLIOTECA – CENTRO DI DOCUMENTAZIONE

Orario: dal lunedì al venerdì ore 9.30-12.30

Via Nizza 18 – 10125 Torino

Tel. 011 6666441 – Fax 011 6666442

e-mail: biblioteca@ires.piemonte.it – <http://213.254.4.222>

Il patrimonio della biblioteca è costituito da circa 30.000 volumi e da 300 periodici in corso.

Tra i fondi speciali si segnalano le pubblicazioni ISTAT su carta e su supporto elettronico, il catalogo degli studi dell'IRES e le pubblicazioni sulla società e l'economia del Piemonte.

I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

L'accesso alla biblioteca è libero.

Il materiale non è conservato a scaffali aperti.

È disponibile un catalogo per autori, titoli, parole chiave e soggetti.

Il prestito è consentito limitatamente al tempo necessario per effettuare fotocopia del materiale all'esterno della biblioteca nel rispetto delle vigenti norme del diritto d'autore.

È possibile consultare banche dati di libero accesso tramite internet e materiale di reference su CDROM.

La biblioteca aderisce a BESS-Biblioteca Elettronica di Scienze Sociali ed Economiche del Piemonte.

La biblioteca aderisce al progetto ESSPER.

UFFICIO EDITORIA

Maria Teresa Avato, Laura Carovigno – Tel. 011 6666447-446 – Fax 011 6696012 – E-mail: editoria@ires.piemonte.it

ULTIMI CONTRIBUTI DI RICERCA

SYLVIE OCCELLI

“Sensing” mobility: an outline of a mas model for urban mobility

Torino: IRES, 2005, *Contributo LabSIMQ n. 3*, “Contributo di Ricerca” n. 190

STEFANIA LORENZINI, STEFANO PIPERNO

L'IRAP in Piemonte – Analisi delle dichiarazioni 1999 e 2000

Torino: IRES, 2005, “Contributo di Ricerca” n. 191

STEFANO AIMONE, ROBERTO CAGLIERO, CLAUDIA COMINOTTI

Filiere e politiche agroindustriali in Piemonte

Ricerca commissionata dalla Regione Piemonte – Assessorato Ambiente, Agricoltura e Qualità – Direzione n. 11 – Programmazione e Valorizzazione dell'Agricoltura

Torino: IRES, 2005, “Contributo di Ricerca” n. 192

STEFANO AIMONE, LORENZO MULLER

Agenzia per i nuovi insediamenti montani

Sintesi degli studi preliminari – Azione N2 del PSR 2000-2006 della Regione Piemonte

Torino: IRES, 2005, “Contributo di Ricerca” n. 193

LUCIANO ABBURRÀ, PAOLA BORRIONE, RENATO COGNO, MARIA CRISTINA MIGLIORE

Misurare lo sviluppo sociale nelle regioni

Cosa ci dicono i dati di SISREG: il Sistema di Indicatori Sociali Regionali dell'IRES Piemonte

Torino: IRES, 2005, “Contributo di Ricerca” n. 194

SIMONE LANDINI, SYLVIE OCCELLI

Info-mobility e propensione al telelavoro: un'analisi esplorativa per il Piemonte

Torino: IRES, 2005, *Contributo LabSIMQ n. 4*, “Contributo di Ricerca” n. 195

MASSIMO GUAGNINI, SANTINO PIAZZA, STEFANO PIPERNO, DANIELE PIVETTI

Il modello econometrico multisettoriale del Piemonte: il modulo sulla politica fiscale del settore pubblico locale

Torino: IRES, 2005, “Contributo di Ricerca” n. 196

