



ASSOCIAZIONE PER L'UGUAGLIANZA SOCIALE
DELLE PERSONE STRANIERE IN ITALIA

Curriculum Associazione Senza Confini

L'Associazione SENZA CONFINI, Associazione per l'uguaglianza delle persone straniere in Italia, nasce ad Ancona alla fine del 1995, su iniziativa di un gruppo di persone, italiane e straniere (prevalentemente operatori sanitari) principalmente per **sostenere il diritto alla tutela della salute da parte degli immigrati**.

Gli scopi principali dell'Associazione Senza Confini sono:

- ***riunire attorno a sé tutti coloro che hanno interesse a favorire la tutela dei diritti umani e la costruzione di una cultura pubblica comune tra i diversi popoli;***
- ***favorire l'uguaglianza sociale delle persone straniere in Italia;***
- ***promuovere la conoscenza ed il rispetto delle diversità e la formazione di una cultura della tolleranza e della solidarietà;***
- ***favorire l'impegno umano e sociale al fine di stimolare le attività di carattere socio-assistenziali, di promozione e di tutela della salute nei confronti di persone straniere (Statuto 1996)***

Dall'anno 2007 l'Associazione è iscritta al registro delle Associazioni di volontariato della Regione Marche (Decreto di iscrizione n. 150 del 17.4.1997) e al registro regionale delle persone giuridiche (Decreto di iscrizione n. 305 del 23.9.2010).

Fin dall'inizio l'associazione ha cercato di lavorare all'interno delle istituzioni nell'intento di "essere uno stimolo", piuttosto che un organismo erogatore di attività assistenziali parallele o addirittura sostitutive a quello che le istituzioni, nel rispetto dei diritti umani e di quanto previsto dalla Costituzione italiana, devono implementare. Questa scelta è stata il filo conduttore di tutte le attività realizzate che pertanto hanno sempre coinvolto istituzioni pubbliche. Nel contempo sono state costruite costantemente alleanze con gli stessi immigrati e loro associazioni.

Le principali aree di attività sono:

- a) **tutela del diritto alla salute**
- b) **formazione interculturale e sensibilizzazione sul diritto alla salute degli operatori socio-sanitari**
- c) **mediazione interculturale**

a) Tutela del diritto alla salute

In questa area di attività si collocano:

a) realizzazione di un Ambulatorio medico volontario per immigrati senza permesso di soggiorno (in funzione dal 1996 al 2011), all'interno dell'Azienda Ospedaliera regionale Ospedali Riuniti di Ancona che, con apposita delibera, ha messo a disposizione gli spazi. L'ambulatorio è stato svolto volontariamente da medici italiani e stranieri dell'Associazione.

L'associazione ha sempre stimolato la sanità pubblica (convegni, seminari, mozioni, contatti diretti con le istituzioni, progetti ecc) a dare risposte ai bisogni di salute degli immigrati senza permesso di soggiorno affinché fossero istituiti ambulatori pubblici nell'ambito dei distretti sanitari. E' grazie a questa attività, svolta successivamente in collaborazione con l'Osservatorio sulle Diseguaglianze nella salute della regione Marche, che oggi in tutte le ASL della regione sono presenti ambulatori per immigrati senza permesso di soggiorno, il che ha consentito la chiusura dell'ambulatorio volontario;

b) realizzazione (in collaborazione l'Assessorato dalla Sanità della Regione Marche ed il Consiglio regionale Marche) di una guida "I servizi sanitari per gli stranieri nella Regione Marche" (prima edizione 1999, seconda edizione 2004) rivolta a tutti gli operatori sanitari della Regione¹;

c) la partecipazione alla stesura (in collaborazione con le associazioni degli immigrati) della prima **Legge Regionale n.2 /98** sull'immigrazione e del successivo aggiornamento (L.R. 13/2009);

d) promozione di appelli e mobilitazioni e partecipazione alle azioni volte a contrastare l'approvazione del "pacchetto sicurezza" (diventata L. 94 del 2009)

e) partecipazione a numerosi eventi locali, regionali e nazionali a **sostegno della tutela del diritto alla salute** della popolazione immigrata.

Dal 2015 l'ASC è NODO della **Rete Regionale antidiscriminazione**.

¹ www.senzaconfini.net

Associazione Senza Confini/ONLUS – Via Passo Varano 228, 60131 Ancona

senzaconfiniancona@yahoo.it

www.senzaconfini.net

b) Formazione e sensibilizzazione degli operatori socio-sanitari

Nell'ambito di questa area di attività si collocano le numerose iniziative di formazione che l'associazione ha progettato e realizzato nella maggior parte dei casi in collaborazione con le Aziende Sanitarie della provincia di Ancona e della regione, Provincia e Regione Marche. In particolare la formazione interculturale rivolta agli operatori sociali e sanitari ha l'obiettivo di sensibilizzarli sulle problematiche di salute e sulle difficoltà di accesso ai servizi da parte della popolazione immigrata e intende fornire strumenti professionali affinché essi possano meglio affrontare le differenze culturali che investono i concetti di salute, malattia e cura nelle persone provenienti da altri paesi e, di conseguenza migliorare l'accesso ai servizi ed essere più efficaci nella cura².

Di particolare rilevanza il corso di formazione regionale per operatori sanitari di tutte le ASL della regione Marche (130 operatori) dal titolo "Accessibilità e fruibilità dei servizi sanitari da parte della popolazione immigrata" realizzato con il sostegno della Regione Marche, (2000-2001) che è risultato vincitore del premio "Cento progetti al servizio dei cittadini" assegnato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri nel 2002.

Tra le altre attività dell'associazione si annoverano quelle relative all'informazione, all'osservazione epidemiologica, alla promozione della salute della popolazione immigrata e di cooperazione internazionale.

- Informazione

² Tra cui:

- ciclo di conferenze (di rilevanza nazionale), "Salute e immigrazione" (Ancona, 1996)
- due tavole rotonde, "Organizzazione di un servizio di assistenza sanitaria per stranieri nell'ambito di una struttura pubblica" (Ancona, 1996);
- incontro-dibattito regionale sul tema "L'assistenza sanitaria per gli immigrati nella Regione Marche" (Ancona, 1998);
- incontro-dibattito con i medici di base "Il diritto alla salute per gli immigrati" (Osimo, 1999); - corso di formazione per gli operatori socio-sanitari della ASL 5 di Jesi, sul tema: "La tutela della salute femminile e procreazione per una utenza multiculturale" (Jesi, dicembre 98-maggio 1999);
- convegno "Salute e immigrazione" in collaborazione con la Provincia di Ancona, (Ancona, 2000);
- corso di formazione per Operatore Sociale Interculturale, con in sostegno (FSE Europeo, con l'Agenzia di Formazione della LegaCoop) (Ancona, 2000);
- corso di formazione regionale per operatori sanitari di tutte le ASL della regione Marche (130 operatori): "Accessibilità e fruibilità dei servizi sanitari da parte della popolazione immigrata" (con il sostegno della Regione Marche, 2000-2001). Il progetto è risultato vincitore del premio "Cento progetti al servizio dei cittadini" assegnato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri (2002)
- Corso di formazione "Parole per fare educazione interculturale in classe" rivolto a volontari, insegnanti, operatori dei servizi sociali ed educativi, mediatori ed operatori culturali, genitori, e studenti (2003)
- Corso di formazione "Immigrati e accesso ai servizi: per una relazione efficace e competente tra gli operatori volontari nell'ambito socio-sanitario e le persone straniere che hanno bisogno di assistenza" - prima annualità (2006), seconda annualità (2009)

Produzione di una “Guida regionale ai servizi per immigrati nella Regione Marche”
(collaborazione con Regione Marche, CGIL Regionale-Immigrati, comune di Ancona, prima edizione 1999, seconda edizione 2004)

- Osservazione epidemiologica

Fin dall’inizio della sua attività, l’associazione ha focalizzato l’attenzione alla comprensione dei problemi di salute della popolazione immigrata raccogliendo le informazioni cliniche sui pazienti immigrati che si sono rivolte all’ambulatorio³ e stimolando la regione Marche a realizzare un Osservatorio regionale in tal senso.

- Promozione della salute

In tale ambito le attività più rilevanti hanno riguardato:

- la progettazione e la realizzazione di un video plurilingue (11 lingue) “Per la vostra salute donne del mondo”⁴ per la promozione della salute materno-infantile della popolazione immigrata nella regione Marche”, in collaborazione con l’Osservatorio sulle Diseguaglianze della Regione Marche e con il sostegno della Fondazione Cariverona (2005). Attualmente il video contenente informazioni su gravidanza, parto, puerperio, svezzamento, aborto e sua prevenzione, è in uso presso i punti nascita e in molti consultori familiari del Servizio Sanitario delle Marche.
- la consulenza interculturale per la “La rete regionale per le mutilazioni genitali femminili” del Servizio sanitario regione Marche;
- la consulenza interculturale nell’ambito del Progetto nazionale CCM 2012-2015 “Individuazione delle disuguaglianze in salute e creazione di conseguenti modelli di azioni di sorveglianza e contrasto”.

- Cooperazione internazionale

Progettazione e realizzazione del micro-progetto di cooperazione internazionale nell’ambito del turismo sostenibile “Promozione della professione di operatore turistico per giovani dell’oasi sahariana di Djanet (Algeria)”. Il progetto realizzato negli anni 2004-2008, da un partenariato di associazioni italo-algerine (con il sostegno della Regione Marche e della Provincia di Ancona) ha avuto l’obiettivo di qualificare dei giovani tuareg nell’offerta del turismo sahariano ai fini di sostenere lo sviluppo locale. A seguito del progetto sono stati formati 7 giovani tuareg dell’oasi di Djanet e sono scaturiti numerosi scambi culturali e turistici tra giovani marchigiani e tuareg che spesso si sono tradotti in eventi musicali, turistici e di promozione della cultura tuareg sia nelle Marche che in Algeria.

³ I primi risultati dell’Osservatorio sono stati pubblicati nella “Relazione sullo stato di salute nelle Marche” pubblicata dall’Agenzia Regionale Sanitaria nell’aprile 2000. L’osservazione epidemiologica continua mediante l’analisi dei dati rilevati presso l’ambulatorio Senza Confini.

⁴ Menzione tra le buone pratiche da parte della rete europea Hospital Promotion Health Associazione Senza Confini/ONLUS – Via Passo Varano 228, 60131 Ancona
senzaconfiniancona@yahoo.it
www.senzaconfini.net

I marchigiani hanno potuto conoscere i vari aspetti della musica tuareg attraverso vari concerti tra cui:

- musica tradizionale tuareg di Djanet con Chakali Ahmed (S. Severino Blues Festival 2001 e Ancona, ottobre 2006 in occasione della Fiera ECO&EQUO)
- musica tradizionale dei tuareg del Mali con i Tartit (Ancona, maggio 2006, nell'ambito della rassegna Sconcerti organizzata dall'ARCI)
- blues tuareg con il famoso gruppo dei Tinariween (Senigallia, luglio 2008 nell'ambito delle Notti Tinte)

Nel 2006 e nel 2008 inoltre, alla Mole Vanvitelliana gli anconetani hanno potuto gustare il tè tuareg offerto alla cittadinanza dai giovani tuareg del progetto

Nel 2013 (25 luglio) l'ASC ha realizzato e sostenuto economicamente, presso la Mole Vanvitelliana di Ancona, l'incontro-dibattito "Cosa sta succedendo in Mali?" in collaborazione con l'Assessorato alla Cultura del Comune di Ancona (Amolamole) con interventi di giornalisti, dell'ong GVC di Bologna, di Tuareg e dell'associazione Tartit 'n'Chetma del Mali ed il concerto eseguito dall'Ensemble Tartit, in occasione del quale sono stati raccolti fondi a favore dei profughi tuareg maliani.

c) Mediazione interculturale

Promozione della Mediazione interculturale

Nell'ambito di questa area si collocano una serie di iniziative (dal 1999 ad oggi) che hanno portato per la prima volta la questione della mediazione interculturale nell'agenda politica della regione Marche⁵ (Piani Sanitari e Sociali).

La mediazione interculturale (MI) rappresenta uno strumento potente per agevolare il processo di integrazione degli immigrati ed il necessario mutamento interculturale della società di accoglienza. Attraverso la sua funzione non solo si facilita la comunicazione tra operatori italiani e utenti stranieri, si *decodifica* il senso dei contenuti *impliciti* presenti nella comunicazione tra persone con riferimenti culturali differenti ma si migliora la qualità dei servizi offerti e si riducono i conflitti. L'ASC ha progettato e realizzato il **primo corso nella regione Marche, di formazione per mediatori interculturali in ambito socio-sanitario** (1999-2000).

A seguito del corso, nel 2001 è nato il gruppo UMAN-Senza Confini che ha organizzato un Servizio di mediazione interculturale, da allora è stabilmente impiegato nelle aziende sanitarie

⁵ Per tale attività, nel 2005, l'associazione è risultata vincitrice del **premio nazionale Martignani** "L'Associazione Senza Confini è stata premiata per aver realizzato un servizio di mediazione interculturale presso le aziende sanitarie della città di Ancona, per il lavoro di rete svolto tra i vari enti e istituzioni della città..."

<http://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/dossier/doss108>

della provincia di Ancona ed altri servizi pubblici⁶ (quali servizi sociali, istruzione, accoglienza profughi, case di accoglienza per minori stranieri).

Nel 2002 l'ASC ha ricevuto l'incarico da parte della Regione Marche in qualità di "esperti" per la partecipazione ai tavoli di nell'ambito del **Seminario "Ponti tra Culture"** organizzato a Padova dalla Regione Veneto e dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per definire il profilo professionale della nuova figura del Mediatore Linguistico-Culturale (giugno 2002).

Nel 2005 ha partecipazione alla **ricerca interregionale** "Area umanitaria: operatori/trici di pace e mediatori/trici interculturali" promossa dalla P.A. di Bolzano.

Ha inoltre ha partecipato alla stesura della **proposta di legge nazionale** sul profilo professionale del mediatore linguistico culturale⁷ e ha collaborato in tal senso con l'Assessorato alla Formazione della regione Marche (anni 2005 e 2009) nella **redazione della DGR 242/2010**⁸.

Ha inoltre realizzato il primo (e unico) convegno regionale sulla mediazione: "La mediazione interculturale: una risorsa per i servizi socio-sanitari" (Ancona, 4 dicembre 2003).

Nel 2013 ha partecipato **all'indagine regionale** "La mediazione interculturale: un'indagine nella regione Marche" svolta dal DESP dell'Università di Urbino in collaborazione con l'Osservatorio Diseguaglianze Marche⁹

Dal dicembre 2013 l'Associazione Senza Confini è promotrice della "Rete Mediatori interculturali Marche".

L'ASC ha promosso, realizzato e partecipato a numerosi eventi per la promozione della Mediazione interculturale.

L'ASC organizza e realizza da 15 anni periodici Corsi di formazione di base e specialistici destinati ai mediatori interculturali (**si veda allegato**)

Servizio di mediazione interculturale

L'Associazione Senza Confini fornisce da 10 anni un **Servizio di mediazione interculturale** prevalentemente in ambito sociale e sanitario attraverso il gruppo U.M.AN. - Unione Mediatori Ancona costituito da circa 30 mediatori di lingua madre e in grado di offrire 41 lingue.

⁶ Dapprima nell'ambito del Progetto PAU.AN (ex art. 71 L. n. 448/98, azione C/8, anni 2003-2004) "Accoglienza degli immigrati regolari e irregolari nella città di Ancona" in collaborazione con AO Ospedali Riuniti di Ancona, ASL 7 di Ancona, Comune di Ancona e poi con apposite convenzioni

⁷ Anno 2003, relatore On. Giacomo Luigi

⁸ "Approvazione del profilo professionale di base per "Mediatore interculturale" e del relativo standard formativo"

⁹ L'indagine è stata presentata a Pesaro, S. Elpidio e ad Ancona (6 dicembre 2012) con il patrocinio del Comune di Ancona "La mediazione interculturale: una indagine nella regione Marche"

Il servizio viene erogato nell'ambito del complesso dispositivo della mediazione interculturale, così come indicato dalle indicazioni nazionali¹⁰ e che prevede che l'offerta di mediazione avvenga attraverso un servizio organizzato, mediatori qualificati formati e continuamente aggiornati, educazione della committenza, formazione congiunta con gli operatori dei servizi, lavoro in équipe e in rete con i servizi del territorio.

Tra le attività inerenti la mediazione interculturale l'Associazione Senza Confini effettua traduzioni interculturali di messaggi e testi per gli enti presso cui fornisce il servizio di mediazione e per l'Istituto Superiore di sanità (questionari OKKIO ALLA SALUTE anni 2010-2013) (metodologia in ALLEGATO A).

Complessivamente sono state erogate 14.000 ore direttamente con gli utenti attraverso convenzioni pubbliche

presso:

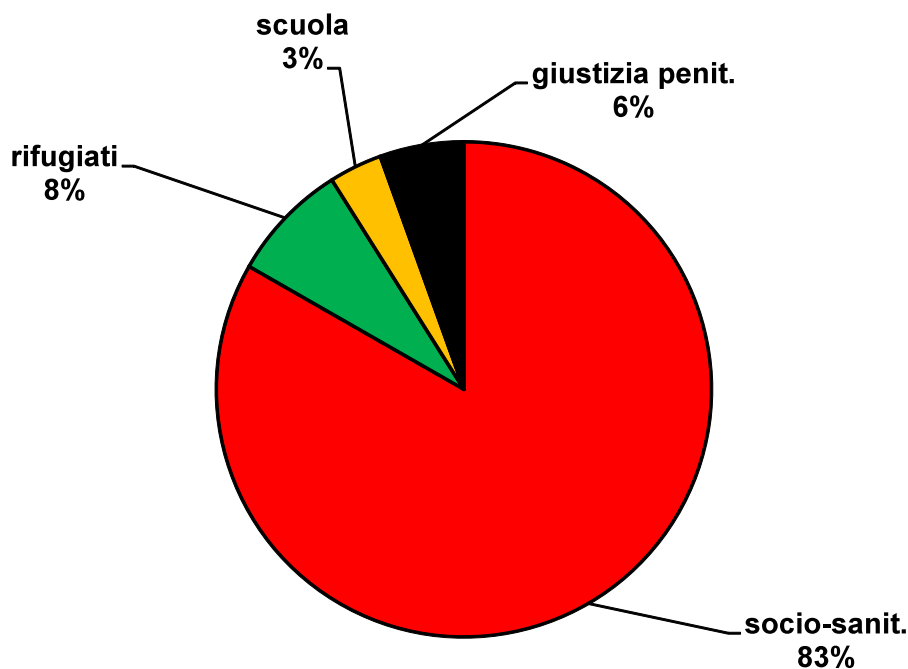
- AV2-Zona territoriale 7 – ASUR Marche (dal 2003 al 2013)
- Azienda Ospedaliera Umberto I, Ancona (dal 2003 al 2013)
- AV2-Zona territoriale 4 – ASUR Marche (dal 2006 al 2013)
- AV2-Zona territoriale 6 – ASUR Marche (dal 2012 al 2013)
- Casa della Gioventù di Ostra per Minori non accompagnati (dal 2007 al 2009)
- Servizi Sociali del Comune di Ancona (anni 2007-2009)
- Mediazione interculturale nel Progetto Terra (Regione Marche, Asur Marche - ZT7) "Percorsi di accoglienza, d'integrazione, e di benessere psichico" (anni 2007-2013),
- SPRAR - Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati - Progetto "Donne per donne", Ancona (2009 -2011)
- Servizio sperimentale di mediazione presso Scuole secondarie superiori delle province di AN, MC, FM (2010-2011)
- Progetto FER Super-Abile, Ancona-Jesi – Accoglienza rifugiati (2011 – 2012)
- Progetto "Realizzazione di un Servizio di mediazione interculturale presso gli Istituti di pena di Ancona (Montacuto e Barcaglione), l'UEPE di Ancona e l'USSM di Ancona" (2012 - 2015)
- Mediazione interculturale per Agorà, Soc. Cooperativa nei corsi L2 (2013 - 2016)
- SPRAR - Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati – Progetto Fondazione Caritas, Senigallia (2014 - 2016)
- SPRAR - Sistema di Protezione per richiedenti asilo e rifugiati con disturbi mentali – Progetto Nuova Res Fermo (collaborazione)

L'83% delle ore di mediazione sono state svolte presso i servizi sanitari (e sociali) della provincia di Ancona; l'8% presso centri di accoglienza/SPRAR per richiedenti protezione internazionale, il 6% presso i servizi della giustizia penitenziaria di Ancona (Istituti di Montacuto, Barcaglione, UEPE, USSM), il 3% presso servizi scolastici (fig. 1).

¹⁰ DGR Marche 242/2010; Documenti del CNEL "Politiche per la mediazione culturale, formazione ed impiego dei mediatori culturali" (aprile 2000), "Mediazione e mediatori culturali: indicazioni operative" (luglio 2009); Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome 09/030/CR/C9 (aprile 2009) che ha prodotto il documento "Riconoscimento della figura professionale del Mediatore Interculturale"; Documento "Indirizzi per il riconoscimento della figura del mediatore interculturale" del Gruppo Tecnico Istituzionale per la promozione della Mediazione Interculturale, coordinato dal Ministero dell'Interno (2009);

Totale ore di servizio di mediazione nel periodo 2003 – 2015 = 14.000 ore

**Servizio di di mediazione interculturale
Associazione Senza Confini - Gruppo UMAN
(periodo 2003 - 2015: n. 14.000 ore)**



Fonte: Associazione Senza Confini

Risultati – I risultati di questi anni di attività sono stati:

- divulgazione e riconoscimento come buona pratica del Servizio di mediazione interculturale fornito dall'ASC – Gruppo UMAN, a livello nazionale e locale¹¹ ;

¹¹ - **Buone prassi. In: Atlante della mediazione linguistico culturale.** Nuove mapper per la professione di mediatore. Franco Angeli ed., Milano 2006, a cura di L. Luatti

- **Premio Alessandro Martignani 2005:** "L'Associazione Senza Confini è stata premiata per aver realizzato un servizio di mediazione interculturale presso le aziende sanitarie della città di Ancona, per il lavoro di rete svolto tra i vari enti e istituzioni della città..."

<http://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/dossier/doss108>

- **Better Health for Better Integration.** Building capacities to improve health equity for ethnic minorities women http://www.bhbi.eu/sites/default/files/Ceka_SenzaConfini.pdf

- introduzione stabile del “dispositivo” della mediazione interculturale nei servizi socio-sanitari e conseguente conoscenza della figura del mediatore e del suo ruolo tra gli operatori, miglioramento dell’efficacia e dell’appropriatezza delle cure agli immigrati, in particolare in servizi quali: Consultori, Sert, Poliambulatori, Vaccinazioni, Servizio sociale ospedaliero, Dipartimento di Salute mentale;
- azione di tutela del diritto alla salute degli immigrati (migliore conoscenza da parte delle comunità straniere del funzionamento dei servizi socio-sanitari, iscrizione STP, assistenza in gravidanza ecc);
- acquisizione di esperienze specifiche nel campo dell’accoglienza di profughi e richiedenti protezione internazionale e promozione della mediazione interculturale presso gli enti gestori dei profughi secondo quanto previsto dalle indicazioni nazionali (es. Manuale SPRAR);
- collaborazione del gruppo di mediatori con numerose altre istituzioni/enti del territorio in un’ottica di lavoro in rete ed ottimizzazione degli interventi;
- acquisizione di esperienze specifiche nell’ambito della giustizia penitenziaria e promozione della buona prassi dell’impiego della mediazione interculturale presso gli operatori penitenziari, compresa la realizzazione dello “Sportello interculturale a Barcaglione”;
- rafforzamento di un gruppo di persone straniere che negli anni ha ampliato le proprie conoscenze e competenze oltre al campo socio-sanitario (come ad esempio la mediazione sociale, la mediazione in ambito scolastico, nell’accoglienza di profughi e negli istituti di pena) e ha acquisito ruoli diversi: da quello di leader di comunità a quello di punto di riferimento per gli enti pubblici e le associazioni nella progettazione e realizzazione di attività in favore della popolazione immigrata.

Come principali criticità si segnalano:

- la mancanza nel territorio regionale di una “**cultura**” **della mediazione** e una scarsa competenza specifica degli enti committenti;
- la carenza di mediatori formati ed una congruente formazione ed aggiornamento degli stessi;
- la difficoltà a lavorare in modo stabile e in équipe con i Servizi;
- l’attività di mediazione interculturale appare fortemente condizionata da finanziamenti derivanti da progetti, e quindi tende ad assumere un carattere di discontinuità e/o di urgenza, a discapito di una progettualità che favorirebbe anche l’ottimizzazione delle risorse umane ed economiche, garanzie di qualità del servizio per gli utenti immigrati e di tutela lavorativa dei mediatori;
- la sostituzione nell’anno 2014 della Mediazione interculturale con un servizio di help-voice a distanza (fornito da una impresa commerciale del Piemonte) da parte dell’Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti di Ancona.

Nell'ALLEGATO B) sono riportate riportano le principali recenti (2012 – 2015) attività che l'Associazione Senza Confini ha svolto per qualificare e promuovere il Servizio di mediazione interculturale.

La Presidente
Iside Cagnoni
Ancona

Ancona, 10 febbraio 2016



ASSOCIAZIONE PER L'UGUAGLIANZA SOCIALE
DELLE PERSONE STRANIERE IN ITALIA

Comunicare informazioni “utili” per la popolazione immigrata

L'informazione è utile se è efficace, cioè se incontra le “necessità” degli operatori e le “necessità” degli utenti (target).

L'informazione è efficace se contiene messaggi chiari ed è fatta in ottica interculturale.

La comunicazione interculturale è rispettosa delle diversità e pone alla pari i differenti modelli culturali; essa è applicabile concretamente in contesti "multiculturali".

La produzione di materiale informativo plurilingue **culturalmente pertinente** viene effettuata con un approccio metodologico basato sulla pratica della competenza culturale¹² e dell'empowerment (del singolo e della comunità).

Tale approccio si fonda sulla fusione partecipata di più saperi:

- le evidenze scientifiche e le conoscenze dei professionisti;
- il contesto socio-culturale in cui si inserisce l'intervento che si intende fare;
- le regole della comunicazione interculturale;
- il contributo dei soggetti destinatari (immigrati) con la loro esperienza nel campo in cui si intende agire (esempio sanità, scuola, accoglienza ecc);
- l'apporto professionale dei/le mediatori/mediatrici interculturali nella loro attività di mediazione tra codici culturali diversi.

Il lavoro viene svolto in équipe (operatori sanitari, sociali, scolastici, della giustizia, immigrati e mediatori interculturali di lingua madre di varia provenienza, Associazione Senza Confini).

L'impiego di un metodo partecipato garantisce un approccio interculturale alle questioni specifiche nei vari settori e consente di tenere costantemente presenti i differenti punti di vista, elementi di fondamentale importanza ai fini dell'**efficacia** del messaggio.

Le tappe del lavoro in sintesi sono:

¹² Si fa riferimento alla definizione di “competenza culturale” elaborata dalla rete WHO-MFH “... la capacità di fornire *servizi* efficaci che prendano in considerazione le peculiarità individuali legate al genere, alla sessualità, alle diverse abilità, all'età, alle convinzioni culturali, religiose e spirituali”.

1. **Definizione del messaggio che si vuole comunicare e costruzione del testo informativo**¹³

Il gruppo di lavoro concorderà il contenuto informativo da trasferire nella brochure cartacea, le modalità comunicative visuali più appropriate e le scelte tecniche suggerite dal grafico.

Sono necessari incontri individuali e di gruppo con gli operatori, con le mediatrici interculturali, focus group con gruppi di immigrati delle varie nazionalità per adattare l'informazione e la conseguente traduzione alle differenti culture di appartenenza.

2. **Testing** del contenuto informativo e dell'approccio comunicativo

Viene realizzato con gruppi di immigrati delle diverse nazionalità pertinenti alle culture/lingue usate e con personale dei servizi, al fine di verificare il grado di efficacia informativa e comunicativa del materiale e di ottenerne una validazione.

3. **Traduzione** dei contenuti dell'opuscolo (volantino, brochure) nelle lingue prescelte

Vengono utilizzati traduttori madrelingua reclutati tra un gruppo di mediatori interculturali. Questo allo scopo di costruire testi che riescano a catturare l'attenzione dei soggetti target stranieri senza urtarne la sensibilità, che veicolino informazioni chiare e semplici, comprensibili dal punto di vista linguistico e para-linguistico e che riescano ad incidere sui comportamenti.

Trattandosi di materiali cartacei che verranno tradotti in altre lingue, di fondamentale importanza è la scelta delle tecniche di traduzione adottate, le quali sono incentrate sul testo di arrivo in quanto il materiale deve facilitare la penetrazione di contenuti informativi in un contesto culturale diverso da quello italiano; ciò significa che non verrà fatta una traduzione tecnicamente letterale dei contenuti individuati.

4. **Testing** del contenuto informativo tradotto

Vengono verificate la comprensibilità del contenuto e la correttezza della forma nei vari aspetti (con gruppi di immigrati delle diverse nazionalità pertinenti alle culture/lingue usate)

5. Realizzazione della **versione definitiva** della brochure informativa

Veste grafica

*Fin dall'inizio bisogna comunicare al committente i tempi di consegna e che i testi saranno inviati in word. In alcuni casi il committente può chiedere anche una veste grafica particolare (**editing**) e quindi sarà necessario un lavoro ad hoc*

6. Individuazione delle migliori modalità di **diffusione** del materiale

¹³ In questa fase vanno chiariti: finalità e obiettivo dell'informazione - perché si vuole produrre l'informazione e quale messaggio si vuole comunicare, destinatari (es. donne, uomini...gruppi di popolazione, età, classe sociale, età, appartenenza culturale, livello di istruzione...), linguaggio (quale linguaggio usare: tecnico, divulgativo, giornalistico...), lingua/lingue da utilizzare (lingue di appartenenza, lingue veicolari, lingue pidgin...)

Di seguito si riportano le principali recenti attività che l'Associazione Senza Confini ha svolto nel periodo 2012 - 2015 per qualificare e promuovere il Servizio di mediazione

1) Formazione sul campo e partecipazione/relazioni ad eventi formativi

- **2012 – 2013 organizzazione e realizzazione di n. 15 incontri di formazione/aggiornamento/supervisione** (per un totale di 60 ore) svolti dall'Associazione Senza Confini con il gruppo dei mediatori aventi l'obiettivo di aggiornare i mediatori sull'organizzazione dei servizi, sulle normative specifiche ecc. e di discutere casi significativi al fine di standardizzare le prestazioni e accrescerne la qualità;
- **settembre 2012 – marzo 2013 organizzazione e realizzazione del “Corso di formazione di base per mediatori interculturali”** rivolto a 26 neo-mediatori afferenti all'ASC (46 ore di cui 36 ore teoriche, articolate in 8 incontri teorici e tirocinio pratico presso alcuni servizi sanitari dell'AV2 ex-ZT7, allo scopo di far loro conoscere meglio modalità, funzionamento e figure professionali di alcuni servizi più frequentati dagli immigrati e diffondere tali conoscenze presso le loro comunità di appartenenza.

Sono state realizzati 15 incontri (per un totale di circa 40 ore) presso:

Consultorio Familiare di Chiaravalle (salute femminile e area minori)
UMEE di Chiaravalle
Ufficio di Igiene e Sanità pubblica
Servizio Vaccinazioni di Ancona
Ufficio per Idoneità Abitativa di Ancona
Medicina del Viaggiatore di Ancona
Presidio Ospedaliero di Osimo (PS e UO di Ostetricia)
Centro di Salute Mentale di Ancona
Centro di Alcoologia Clinica di Falconara
Servizio Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro di Ancona
Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione di Ancona

- Relazione al Convegno regionale “**Salute e genere**” organizzato dall'Associazione Quisalutedonna/Onlus (Ancona, 14 aprile 2012);
- Organizzazione del **Laboratorio Mediazione interculturale “Diritti umani e immigrazione”** e partecipazione ai successivi Tavola rotonda e Convegno regionale (presentando specifiche relazioni sulla mediazione interculturale), organizzati dall'Università della Pace della Regione Marche (Ancona, 27 aprile 2012);
- Co-docenza interculturale al **Corso di formazione per assistenti familiari** organizzato dalla cooperativa Agora, presso il Comune Mondolfo (marzo-maggio 2012);

- Partecipazione al Corso di aggiornamento “**Marche terra d’asilo - Accoglienza, tutela e integrazione dei richiedenti protezione internazionale**” organizzato dal GUS e Regione Marche (Ancona, maggio-giugno 2012);
- Partecipazione al Corso di formazione professionale FSE “**Mediazione interculturale – Giovani, rifugiati e richiedenti asilo** (500 ore), organizzato da IAL Marche (Ancona, 2012 - 2013);
- Partecipazione e docenza ai Seminari consultoriali: “**Il Mediatore Culturale nel Servizio Consultoriale**” organizzati dall’ASUR Marche - ex ZT 7 (Ancona 2 luglio 2012);
- Seminario organizzato dall’ASC “**Per la vostra salute, donne del mondo**” (in collaborazione con Biblioteca Benincasa, la Seconda Circoscrizione di Ancona, la Farmacia Nazionale degli Archi), a cui hanno partecipato, oltre alle mediatrici che collaborano con l’ASC, anche operatori della sanità cittadina” (Ancona 16 giugno 2012);
- Partecipazione e relazione al Seminario internazionale **Better Health for Better Integration. Building capacities to improve health equity for ethnic minorities women** con l’intervento “*La mediazione interculturale: una risorsa per la promozione della salute della donna*” (Fondazione Brodolini, Ancona, 24 gennaio 2013);
- Partecipazione al **Corso di formazione sull’allattamento al seno**” nell’ambito della rete Europea Ospedale Amico del Bambino (Progetto BFCH dell’OMS/UNICEF) presso ospedale Salesi (Ancona, 4 dicembre 2012, 5- 6 febbraio 2013);
- Partecipazione al Seminario regionale “**Rete territoriale contro le discriminazioni**” (Ancona 7 giugno 2013);
- Relazione all’evento “**Il latte della mamma non si scorda mai**” (Regione Marche, Ministero della Salute, Ancona 11-12 giugno 2013) con l’intervento dell’ ASC: “*Il ruolo della mediazione interculturale nella promozione dell’allattamento al seno*”
- Partecipazione e docenza agli incontri di approfondimento sulla funzione ed il ruolo del mediatore interculturale e sulla comunicazione interculturale presso il **Consultorio Familiare** di Fabriano (Fabriano 17, 24 ottobre, 7, 19, 21 novembre 2013)
- Docenza al Corso e partecipazione del gruppo UMAN nell’ambito del progetto nazionale “**Incontri con l’Oriente**” organizzato da ANLAIDS in collaborazione con il Servizio di immunologia (26 ottobre 2013, presso ospedale di Torrette, Ancona)
- Relazione al seminario regionale “**La mediazione interculturale: un’indagine nella Regione Marche**” (Università di Urbino, Regione Marche, Ancona 6 dicembre 2013)
- Docenza al Corso e partecipazione del gruppo UMAN al Corso “**Etnonursing: l’altro comincia accanto a me**” organizzato dal dipartimento materno-infantile dell’ospedale Salesi (presso ospedale Salesi - Neuropsichiatria infantile, Ancona, 9 dicembre 2013)
- **novembre 2013 – maggio 2014** organizzazione e realizzazione (con il sostegno del CSV Marche) del Corso di formazione “**Disagio ed esclusione sociale: costruire strategie per il benessere della comunità, con particolare riguardo ai detenuti immigrati**”, Ancona (28 ore)
- **ottobre 2014 – gennaio 2015** organizzazione e realizzazione di cinque incontri su “**Migrazioni forzate ed il sistema di accoglienza dei richiedenti protezione internazionale**, Ancona (n. 20 ore).

2) Gestione del servizio (attività svolta dall'Associazione e dal personale aziendale)

- Il servizio di mediazione interculturale è un Servizio organizzato con una figura di coordinamento che accoglie le richieste, e, sulla base delle specifiche caratteristiche e problematiche dell'utente straniero che si rivolge ad un servizio (sanitario, sociale, della giustizia, scolastico, dell'accoglienza), organizza l'intervento di mediazione interculturale.
- Vengono effettuate attività di monitoraggio, supervisione (anche medica) e rendicontazione delle attività di mediazione; verifica delle procedure di utilizzo del servizio di mediazione; contatti ed incontri periodici di aggiornamento con i referenti e gli operatori degli enti committenti; redazione; trasmissione dei turni mensili di presenza fissa dei mediatori (rotazione delle lingue); incontri (volontari) di formazione congiunta tra mediatori interculturali, referenti aziendali e gli operatori dei servizi dell'ente committente su tematiche specifiche; attività di formazione ed aggiornamento continuo dei mediatori (documentati), lavoro di rete con il territorio; valutazione periodica dei bisogni linguistici nel territorio di riferimento.

3) Attività di promozione della mediazione sul territorio regionale attraverso incontri organizzati dalla coordinatrice del servizio e/o dal gruppo di mediatori UMAN con: associazioni locali di volontariato, associazioni e comunità di stranieri, enti locali, istituti scolastici, con l'obiettivo di promuovere il servizio di mediazione, migliorare l'accesso ai servizi e l'appropriatezza dell'uso dei servizi da parte degli immigrati. Tra questi nel 2015 partecipazione al percorso formativo in ambito interculturale "HUMAN SIDE - Diritti umani e immigrazione" realizzato dall'organizzazione di volontariato "SOS MISSIONARIO".

4) Partecipazione a progetti ministeriali/europei:

- Fondo Europeo Rifugiati "Super-Abile", finalizzato all'accoglienza di rifugiati (ad Ancona e Jesi) finanziato dal Ministero dell'Interno, conclusosi nel giugno 2012 (Capofila: Provincia di Ancona).
- Progetto OP-ACT (nell'ambito del Programma Comunitario URBACT, un programma di scambio e apprendimento reciproco per promuovere lo sviluppo urbano sostenibile). Nello specifico, l'ASC ha collaborato volontariamente con il Comune di Ancona per le attività finalizzate alla realizzazione di una biblioteca moderna e multiculturale per favorire l'integrazione degli immigrati di prima o seconda generazione che vivono nella città (2012)
- Progetto UE "Better Health for Better Integration. Building capacities to improve health equity for ethnic minorities women" (realizzato dalla Fondazione Brodolini, 2012-2013)
- Progetto Ministero della salute – Agenas "La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino" c/o Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti di Ancona (2014)
- Progetto SIMS-Saperi Integrati per i Minori Stranieri, iniziativa, promossa dal Dipartimento per la Giustizia Minorile-Direzione Generale per l'attuazione dei provvedimenti giudiziari (2014)
- Progetto Capacity building - Servizio di sostegno ai Consigli Territoriali per l'Immigrazione, nell'attività di monitoraggio del fenomeno migratorio a livello locale. Iniziativa promossa dal Ministero dell'Interno /

Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione - Fondo Europeo per l'integrazione dei Cittadini dei Paesi Terzi 2007/2013.

Ancona, 10 febbraio 2016

per l'Associazione Senza Confini
Iside Cagnoni (Presidente)