



Risorsa Sociale Gera D'Adda ASC

INDICAZIONI PER L'ATTIVAZIONE DI UN SERVIZIO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE NEI SERVIZI SOCIALI DELL'AMBITO DI TREVIGLIO

Approvato dall'Assemblea dei Sindaci del 24 febbraio 2025

Premessa

Il mediatore linguistico culturale è un professionista specializzato nella gestione delle sfide linguistiche e culturali che sorgono durante la comunicazione tra persone di differenti lingue e culture. Questi esperti agiscono come intermediari, facilitando la comunicazione senza distorsioni o fraintendimenti.

L'Ambito rileva la necessità di fornire un servizio di mediazione linguistico culturale per i servizi del territorio, con particolare riguardo ai servizi sociali dei 18 Comuni dell'Ambito, ai servizi sociali di Ambito in capo a Risorsa Sociale Gera d'Adda ASC e ai servizi scolastici presenti nell'Ambito. L'obiettivo di tale servizio è quello di creare uno spazio di incontro e di reciproca comprensione tra gli operatori dei servizi e i cittadini stranieri, integrando modelli culturali diversi.

In aggiunta alla qualifica di base normalmente prevista (laurea in mediazione linguistica e culturale, o corsi equipollenti abilitati dal Miur) le competenze richieste al mediatore linguistico culturale che opera nei servizi sociali e/o nei servizi scolastici sono le seguenti:

- Padronanza linguistica della lingua italiana e di quella del/i cittadino/i straniero/i interessato/i dall'intervento di mediazione: questo aspetto risulta essenziale per poter tradurre in modo accurato e interpretare in modo efficace.
- Conoscenza culturale: al mediatore è richiesto di saper comprendere gli aspetti e le sottigliezze culturali relative alle due culture interessate dall'intervento (norme sociali, credenze e consuetudini, per evitare malintesi). Nello specifico, essendo il servizio di mediazione rivolto in particolare all'ambito dei servizi sociali, si richiede che il mediatore abbia una approfondita conoscenza delle istituzioni e del sistema legislativo italiano.
- Empatia, sensibilità e comunicazione efficace, in considerazione delle delicate questioni che possono interessare i colloqui e gli interventi in oggetto, ovvero della necessità di essere in grado di gestire con professionalità situazioni tese o conflittuali.

Indicazioni per l'attivazione del servizio

Diversificare i livelli di mediazione che i servizi possono richiedere:

a. Colloqui individuali

Si tratta della modalità di mediazione linguistico culturale usualmente messa a disposizione dall'Ambito di Treviglio ed utilizzata dai servizi per il supporto ai colloqui individuali.

A tal proposito, si sottolinea la necessità di garantire il servizio in presenza (non da remoto), pur considerando il problema della sostenibilità economica degli interventi che ricade sul fornitore degli interventi stessi.

Assunto che l'obiettivo del servizio non è la mera traduzione del colloquio, bensì la mediazione inerente gli aspetti culturali che il colloquio coinvolge, affinché il servizio sia efficace, vista la particolarità dei temi trattati, si invitano gli operatori a programmare un tempo adeguato anche per la preparazione del colloquio con il mediatore, per la comprensione dei documenti che si intendono utilizzare durante il colloquio, ovvero per approfondire gli obiettivi/contenuti del colloquio stesso.

Questo tipo di servizio può essere attivato anche per problemi di conflittualità legati al tema della relazione tra culture anche senza un problema di lingua (anche se la persona capisce l'italiano, possono generarsi conflitti derivanti dall'interazione di diversi approcci culturali)

b. **Incontri di gruppo**

Con questa modalità si introduce la possibilità di richiedere interventi di mediazione non solo sul singolo caso, ma anche sul territorio, per far comprendere a culture diverse il ruolo del servizio in cui le persone sono inserite (es. incontri rivolti alla cittadinanza, o ai genitori stranieri).

Il mediatore può essere attivato anche dalla prima fase di progettazione dell'intervento per supportare il servizio sociale nell'identificazione e nel coinvolgimento delle persone di riferimento della cultura oggetto dell'intervento che possano facilitare l'effettiva presenza della cittadinanza agli incontri proposti.

c. **Comunicazioni di massa**

Supporto dei servizi nella predisposizione di comunicati e informative in lingua da trasmettere alla cittadinanza per il tramite dei mezzi di comunicazione (es. social media). Anche in questo caso non si tratta della mera traduzione di informative, ma della costruzione di strategie comunicative adatte ad incontrare le culture interessate, a partire dalla conoscenza delle culture stesse.