



ASSESSORATO
ALLE POLITICHE SOCIALI
CENTRO DI EDUCAZIONE
INTERCULTURALE

ISTITUTO COMPRENSIVO
MANTOVA 1 – “LUISA LEVI”



LA MEDIAZIONE CULTURALE NELLA SCUOLA UNO SPORTELLO A LUNETTA



MONITORAGGIO ANNO SCOLASTICO 2006-2007

A cura di
Nora Lonardi
RES- Ricerca e Studio, Trento
Studiores [@tin.it](mailto:studiores@tin.it)

INDICE

	Pag.
1. PREMESSA	3
2. PERCHÉ UNO SPORTELLO FISSO NELLA SCUOLA?	4
2.1 Seconde generazioni e integrazione sociale	4
2.2 Difficoltà nei ruoli genitoriali	5
2.3 Difficoltà interne alla scuola	6
3. FINALITÀ E FASI DI REALIZZAZIONE	8
4. IL MONITORAGGIO	10
4.1. Reazione/valutazione della scuola all'avvio della sperimentazione	10
4.2. La valutazione interna a fine anno scolastico e prospettive per il futuro	13
4.3. La condivisione con il GIRT	15
4.4. L'opinione delle famiglie	17
5. CONSIDERAZIONI FINALI	19
5.1. Ricaduta sulla scuola	19
5.2. Ricaduta sulle famiglie	20
5.3. Ricaduta sul quartiere	21
5.4. Punti di attenzione	21

1. PREMESSA

Nel corso dell'anno scolastico 2006/2007, il Centro di Educazione Interculturale della Provincia di Mantova, Assessorato alle politiche sociali, in collaborazione con il Comune di Mantova e l'Istituto comprensivo Levi, ha attivato in via sperimentale uno *Sportello per la mediazione interculturale*, presso la scuola di Lunetta.

Tale iniziativa, in continuità con le azioni intraprese dal Centro nell'ambito della mediazione, è stata promossa sulla base dei risultati di un lavoro di ricerca – intervento in tre fasi svolto sul quartiere.¹

Prima di ripercorrere alcuni dei passaggi significativi dello studio (al cui rapporto conclusivo si rimanda per una lettura più approfondita), che hanno condotto alla proposta dello sportello, va sottolineato che l'attenzione di tutte le risorse sociali coinvolte nel percorso della ricerca hanno concordato sulla necessità di mantenere elevata l'attenzione nella scuola e sulla scuola.

In particolare, è stato messo in luce il ruolo fondamentale e propulsore dell'istituzione scolastica all'interno di una strategia complessiva di mediazione in grado di far convergere il mondo istituzionale, le famiglie, la realtà associazionistica e il volontariato sociale attorno a degli obiettivi comuni e condivisi.

Infatti, l'accompagnamento e l'orientamento delle famiglie straniere, la promozione di una cultura della partecipazione, la valorizzazione del ruolo della genitorialità, nonché la necessità di un'alleanza fra contesti educativi, erano gli obiettivi individuati dalla ricerca come prioritari ai fini dell'inclusione sociale e di una crescita equilibrata delle seconde generazioni.

Fausto Banzi

Assessore provinciale alle politiche sociali e sanitarie

¹ Provincia di Mantova, Assessorato alle politiche sociali, giovanili e dell'immigrazione, Centro di Educazione Interculturale, *Famiglie immigrate e minori stranieri nel quartiere di Lunetta. Costruzione di strategie di mediazione interculturale*, (rapporto a cura di N. Lonardi, RES), Mantova, 2005.

2. PERCHÉ UNO SPORTELLLO FISSO NELLA SCUOLA?

Cerchiamo di riassumere brevemente le considerazioni emerse a seguito del lavoro di ricerca e che hanno suggerito l'idea di sperimentare uno sportello per la mediazione interculturale all'interno della scuola.

2.1 Seconde generazioni e integrazione sociale

Il tema delle seconde generazioni o più in generale dei minori stranieri, rappresenta oggi come oggi la questione centrale dell'immigrazione e su questo era di fatto indirizzato il percorso della ricerca.

Nati o cresciuti in Italia, questi ragazzi partono innegabilmente da una condizione di svantaggio, determinato dall'essere stranieri, migranti o figli di migranti. Pertanto è fondamentale garantire loro le stesse opportunità di crescita, di socializzazione, di formazione, proprie dei coetanei italiani. E' importante consentire loro di vivere la doppia appartenenza come una risorsa e non come limite. Ne va del loro equilibrio e del loro futuro.

La buona riuscita di questo percorso rappresenta una conquista per loro, i ragazzi stranieri, ma anche per le nuove generazioni in generale che si preparano a vivere e a dirigere la società di domani e che sono di fatto generazioni miste, come appunto quella di Lunetta.

Le seconde generazioni costituiscono infatti una sfida per l'integrazione sociale, poiché le azioni e gli esiti legati a questa fase immigratoria si rivelano decisivi ai fini della coesione di una società sempre più plurale. Il percorso di inclusione appare difficile soprattutto per gli adolescenti e i giovani stranieri i quali giustamente non sono e non saranno disposti ad accettare la posizione di marginalità occupata dai genitori nel mercato del lavoro e nella società in generale.

Va quindi prestata particolare attenzione ai contesti in cui le seconde generazioni crescono e interagiscono e in particolare alla scuola, dove alla questione primaria dell'inserimento si aggiunge quella altrettanto importante della continuità e del buon

esito dei percorsi di studio. Percorsi che per i giovani stranieri sono in genere più brevi, segnati spesso da bocciature, interruzioni, abbandoni.²

La possibilità di un miglioramento nelle condizioni di vita della seconda generazione di immigrati è strettamente legata alle reali opportunità di acquisire i contenuti e gli strumenti a ciò necessari e tali da neutralizzare lo svantaggio iniziale. Il raggiungimento di livelli adeguati di istruzione e di preparazione culturale e/o professionale rappresenta a questo riguardo un obiettivo irrinunciabile, perso il quale difficilmente questi giovani potranno acquisire una posizione paritaria, rispetto alla generazione italiana, nella vita sociale e nel mercato del lavoro.

2.2. Difficoltà nei ruoli genitoriali

L'approfondimento della ricerca sulle famiglie immigrate ha evidenziato le difficoltà genitoriali che il vissuto migratorio comporta. Cambiamenti all'interno delle pratiche e dei ritmi quotidiani, trasformazioni nelle condizioni lavorative, contatti e confronti con nuovi usi, costumi, lingue e religioni, ri-definizione dei ruoli famigliari, processi di alfabetizzazione, di socializzazione e di acculturazione diversificati per genitori e figli (e per questi ultimi spesso più accelerati): sono indubbiamente fattori che mettono a dura prova la genitorialità e la coesione familiare, in una società dove tra l'altro risultano sempre più evidenti le trasformazioni e le problematiche che investono questa istituzione. E' evidente pertanto che in queste famiglie confronto generazionale e ruoli educativi possono assumere connotazioni critiche.

Nella scuola i genitori vedono un'opportunità importante per il futuro dei propri figli, alla scuola si affidano totalmente anche perché trovano difficoltà a seguirli loro stessi, ma nello stesso tempo si sentono inadeguati nelle relazioni scolastiche e nell'accompagnare i figli in questo percorso.

² Conferma questa tendenza la ricerca MIUR, Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, *Traguardo. Indagine sugli esiti degli alunni con cittadinanza non italiana, Anno scolastico 2003-2004*, Gennaio 2005, che mette in evidenza i tassi elevati di dispersione scolastica per gli alunni stranieri. Stessi risultati sono raggiunti da una ricerca dell'Istituto Pedagogico in lingua italiana della Provincia Autonoma di Bolzano, *Alunni stranieri: vissuto migratorio, percorsi e orientamenti scolastici*, Rapporto a cura di N. Lonardi, 2006. Interessanti a questo riguardo anche le ricerche svolte da Regione Lombardia, Fondazione ISMU, *Giovani stranieri in Lombardia tra presente e futuro*, Rapporto 2006 a cura di E. Besozzi e M. Colombo, 2007; Regione Lombardia, Fondazione ISMU, Provincia di Mantova, *Futuro plurale- percorsi e progetti dei giovani stranieri nel mantovano* a cura di P. Farina. Si veda inoltre anche il Dossier statistico della CARITAS 2006.

2.3 Difficoltà interne alla scuola

Lo studio ha posto in evidenza alcuni elementi di criticità interni alla scuola che possono essere così riassunti:

- Presenza consistente di alunni stranieri (circa il 38%) e in rapida crescita: arrivi sempre più frequenti e spesso in corso d'anno
- Difficoltà degli insegnanti nella fase di accoglienza/inserimento e nei rapporti con le famiglie
- Mancanza di una figura di riferimento stabile che possa dare un senso di continuità agli interventi
- Data l'alta incidenza, la scuola di Lunetta si configura come la "scuola degli stranieri": si assiste ad una sorta di "fuga" degli alunni (italiani) verso altre scuole, tanto che la scuola media è stata soppressa e accorpata all'Alberti di Mantova. Ciò si ritorce negativamente non solo sulla scuola ma anche sulla rappresentazione sociale, di per sé già sfavorevole, del quartiere.

E proprio qui è stata individuata un'occasione per Lunetta, nell'investire su una scuola che si qualifichi non come "scuola degli stranieri" ma come "scuola aperta", capace di accogliere, di gestire e trasformare in positività gli aspetti critici esistenti, di lavorare con le famiglie, con l'amministrazione pubblica e con i centri educativi in modo tale da elaborare una nuova immagine della scuola e, per riflesso, del quartiere.

- In definitiva, la scelta di avviare uno sportello per la mediazione interculturale dentro la scuola rappresenta una sorta di patto educativo fra la scuola di Lunetta e le famiglie immigrate, tale da supportare il ruolo di entrambi i soggetti ma anche di innescare relazioni significative fra scuola, famiglie e quartiere. L'obiettivo finale di questa sperimentazione sostenuta e promossa dall'Assessorato provinciale è di ottenere una ricaduta positiva, in primo luogo sui minori stranieri, ma anche sul piano dell'integrazione sociale in senso ampio.
- Proprio a tal fine, nello stesso tempo, si è ritenuto importante non "confinare" tale esperienza all'interno della scuola, bensì dividerla con le istituzioni e i servizi educativi e sociali presenti sul territorio. Di qui il coinvolgimento del GIRT (Gruppo

Integrato Risorse Territoriali) di Lunetta, al fine di estendere questo patto educativo a tutti i soggetti che si confrontano quotidianamente con tali questioni.

3. FINALITÀ E FASI DI REALIZZAZIONE

Finalità

Queste le finalità principali che hanno caratterizzato la sperimentazione e le azioni avviate di fatto:

- Accogliere difficoltà e bisogni degli insegnanti
- Favorire le comunicazioni scuola-famiglie
- Offrire consulenza alle famiglie nell'assolvimento delle pratiche scolastiche
- Prestare attenzione ai bisogni e alle attese delle famiglie in un'ottica di accompagnamento e di partecipazione
- Partecipare a riunioni e incontri periodici fra scuola, servizi territoriali e assessorato competente

Fasi

Le tappe che hanno preceduto e accompagnato la sperimentazione sono state le seguenti:

- a) Presentazione dei risultati della ricerca e condivisione del progetto di sperimentazione
- b) Individuazione dei gruppi linguistici verso cui rivolgere l'attività di sportello, ossia, su indicazioni della scuola, arabo e portoghese
- c) Incontro con la dirigenza scolastica e il GIRT per presentare le mediatrici, definire tempi e modalità operative.
- d) Avvio dello sportello di mediazione nel mese di febbraio 2007, aperto nelle mattine del giovedì e del sabato.
- e) Incontro a sportello avviato con il collegio docente della scuola di Lunetta per una prima valutazione del servizio e delle questioni aperte
- f) Avvio del sondaggio sulle famiglie, tramite somministrazione di un breve questionario, al fine di rilevare grado di conoscenza - utilizzo del servizio e soddisfazione verso lo stesso

- g) Incontro a conclusione anno scolastico con i rappresentanti scolastici, al fine di tracciare una prima valutazione dell'esperienza
- h) Incontro con il GIRT per valutare esiti e prospettive per il proseguimento del servizio
- i) Analisi critica dei contenuti emersi nel corso degli incontri di valutazione e dei dati rilevati attraverso il sondaggio sulle famiglie.

4. IL MONITORAGGIO

4.1. Reazione/valutazione della scuola all'avvio della sperimentazione

Il primo incontro di verifica, avvenuto nel mese successivo all'apertura dello sportello, ha visto la partecipazione dell'intero corpo docente. Si è trattato di un momento importante perché ha permesso di chiarire un insieme di questioni in sospeso. Tali questioni possono essere così riassunte:

- a) Difficoltà pratiche degli insegnanti e bisogni specifici
- b) Ruoli e modalità operative
- c) Aspetti organizzativi e logistici

Vediamo brevemente e per ogni punto i termini della questione e i risultati raggiunti nel corso dell'incontro.

- a) Difficoltà pratiche degli insegnanti e bisogni specifici

Questo aspetto è stato forse sottovalutato nell'avvio dello sportello, non tanto nella sostanza quanto nella forma. In altri termini, se le difficoltà degli insegnanti e più in generale della scuola erano note in quanto rilevate e approfondite attraverso la ricerca, gli insegnanti hanno legittimamente rivendicato un maggiore coinvolgimento nella fase precedente l'apertura dello sportello (il che era stato effettivamente previsto ma non realizzato per questioni di tempistica). Questo sia per un bisogno di esprimere personalmente i problemi sperimentati nel quotidiano con gli alunni stranieri e con le loro famiglie, sia per aver modo di comprendere a fondo finalità e operatività del servizio.

In ogni caso, l'incontro ha permesso un confronto aperto e diretto su alcune questioni, quali le espressioni di disagio manifestate da alcuni alunni, i problemi familiari a monte, le difficoltà a convocare le famiglie e a intendersi su regole e prassi (orari, frequenza, compiti...). Questioni che mettono a rischio il benessere dell'alunno e la sua continuità scolastica, che rendono quindi importante e opportuno l'intervento della mediatrice ed eventualmente, tramite questa, di altre figure competenti (psicologi, educatori, assistenti sociali).

Il confronto su queste tematiche, nonché il riscontro diretto della mediatrice, ha inoltre portato ad emergere la necessità di un sostegno alle famiglie nello svolgimento dei compiti, soprattutto per quanti scelgono il tempo pieno (la maggior parte), e quindi un'attività di doposcuola, integrativa in termini di fasce orarie (dopo le ore 16,00 e al sabato mattina) al servizio offerto dal CAG. Tale servizio è stato successivamente avviato e affidato a insegnanti volontarie.

b) Ruoli e modalità operative

E' stato inoltre possibile definire con chiarezza, anche sulla base di alcune incomprensioni verificatesi nel frattempo, aspettative reciproche, competenze e funzioni, in modo da evitare ambiguità e sovrapposizioni nei ruoli.

In particolare è stata ribadita e condivisa la necessità di una compartecipazione all'attività di sportello da parte della mediatrice e dell'insegnante quando si convoca una famiglia per questioni scolastiche, per evitare di trasmettere alle famiglie un concetto erroneo e fuorviante della figura del mediatore (cioè sostitutiva o alternativa rispetto alla figura scolastica o semplice portavoce), e anche per evitare deleghe improprie da parte della scuola stessa, che di fronte alle famiglie rimane il soggetto interlocutore primo e responsabile. Per lo stesso motivo si è stabilito di comune accordo che le comunicazioni scritte alle famiglie debbano avvenire in forma bilingue (italiano e lingua madre).

c) Aspetti organizzativi e logistici

Grazie al chiarimento dei punti precedenti e all'intervento della dirigenza, è stato possibile accordarsi in termini organizzativi (possibilità della compresenza in classe il giovedì quando l'insegnante è chiamato presso lo sportello; messa a disposizione dei registri e altro materiale ad uso della mediatrice) e logistici (utilizzo del telefono, opportunità di una collocazione fissa e ben identificabile dello sportello)

Nell'insieme gli insegnanti hanno espresso soddisfazione per l'iniziativa, ritenuta utile e indispensabile. E' stato inoltre proposto il mantenimento fino all'apertura del successivo anno scolastico.

Infine è stata discussa la questione del passaggio dalla scuola elementare alla scuola media, come momento critico per gli alunni stranieri e le loro famiglie, per il quale si renderebbe fondamentale l'accompagnamento della mediatrice.

Se la mediatrice in lingua araba ha fin da subito soddisfatto una domanda effettiva di mediazione, sia da parte della scuola sia da parte delle famiglie, diversamente per quanto riguarda la mediatrice di lingua portoghese nel primo periodo di attività non si è rilevata alcuna presenza. E' stato ricordato che a Lunetta di fatto risiede un numero esiguo di famiglie brasiliane, gli alunni sono pochi e già ben inseriti. Si è presa pertanto la decisione di comunicare anche nella scuola "Alberti" la disponibilità del servizio e la possibilità di utilizzo da parte delle famiglie residenti in centro o in altri quartieri cittadini.

4.2. La valutazione interna a fine anno scolastico e prospettive per il futuro

Superate le difficoltà iniziali, l'attività è proseguita con soddisfazione di tutte le parti coinvolte, al punto da considerare utile e importante proseguirla, estenderla, nonché consentire quella già auspicata azione di accompagnamento nel passaggio dalle elementari alle medie. Quest'ultimo punto è stato ribadito sia dall'insegnante referente sia dal dirigente, che ha ravvisato nella figura della mediatrice un fattore di continuità e di raccordo con altri servizi territoriali.

Ampia soddisfazione è stata espressa anche riguardo alla competenza e alle capacità relazionali della mediatrice, nei confronti sia delle famiglie sia degli insegnanti.

Da parte del Centro di Educazione Interculturale è stata ribadita la disponibilità a garantire il servizio durante la pausa estiva e fino alla ripresa dell'anno scolastico, quindi fino alla scadenza della sperimentazione, mentre sono state considerate le ipotesi di proseguimento e di ampliamento del servizio sotto la gestione diretta delle scuole, attraverso il progetto interculturale di rete che coinvolge le scuole di Mantova, attingendo ai fondi annuali della legge 285. Rimane aperta la disponibilità del Centro di Educazione Interculturale a condividere il percorso di sperimentazione in ambito cittadino e a fornire consulenza nelle fasi di progettazione, di attuazione e di verifica.

L'ipotesi ottimale prevede la realizzazione di uno sportello itinerante, con l'impegno di più mediatori culturali, che operi su diversi poli scolastici e ordini di scuola.

Questo darebbe un'efficacia più incisiva tra l'altro al servizio di mediazione in lingua portoghese (ma anche in altre lingue), che presso la scuola Alberti di Mantova avrebbe maggiore richiesta data l'elevata presenza di famiglie brasiliane. Di fatto la comunicazione riguardante l'opportunità di uno sportello a Lunetta non ha avuto seguito, data la collocazione poco agevole per le famiglie residenti in centro o in altri quartieri.

E' stata quindi confermata, da parte della mediatrice in lingua araba, l'importanza di un lavoro di rete sul territorio, punto chiave e strategico della sperimentazione, in quanto si rende necessario il collegamento costante con altri servizi e con le risorse presenti. Questa modalità operativa, adottata di fatto, ha consentito di affrontare e condividere situazioni complesse che richiedono l'intervento di competenze plurime e diversificate.

La percezione da parte della mediatrice è che le famiglie abbiano ben colto e apprezzato le potenzialità di questo servizio, anche se probabilmente vi è una fascia di bisogno ancora inevasa in quanto lo sportello è recente, per cui la conoscenza e la comprensione di tale opportunità, nonostante un'informazione diffusa, non si è ancora del tutto radicata.

All'incontro hanno partecipato anche le insegnanti volontarie per il doposcuola, attività che si è rivelata molto utile e gradita dalle famiglie che hanno potuto usufruire di tale opportunità, avviata proprio a seguito dei bisogni rilevati dallo sportello di mediazione interculturale.

4.3. La condivisione con il GIRT

Questa fase di verifica si è posta la finalità di testare la ricaduta dello sportello di mediazione sul quartiere, in termini di condivisione delle finalità, delle questioni in gioco e delle risorse utilizzabili.

La discussione nel gruppo su un caso specifico che ha più volte sollecitato l'attenzione delle varie agenzie educative (scuola, CAG) e dei servizi sociali, ha fornito lo spunto per una riflessione più generale sulle modalità di intervento e sulle difficoltà, e la necessità, di sviluppare strategie in rete per affrontare situazioni problematiche e a rischio, o anche in forma preventiva per tutelare minori che si trovano in condizioni di svantaggio familiare e sociale.

Le difficoltà ad entrare in contatto con le famiglie straniere e a mantenere un rapporto costante sono avvertite in generale dai vari operatori dei servizi educativi e sociali. Gli impedimenti nella comunicazione, la non conoscenza reciproca dei sistemi sociali e culturali di riferimento, rendono scivolose le basi su cui instaurare la relazione.

Attraverso lo sportello per la mediazione la scuola ha fatto un passo avanti in questa direzione, in quanto, a detta della mediatrice, sono state chiarite le attese reciproche e le regole cui attenersi.

Per questo lo sportello è servito molto perché in buona parte è riuscito a far capire ai genitori come funziona la scuola e molti problemi si sono risolti, i genitori si sono presentati...la nostra scuola lì è diversa dalla scuola qua, è per questo che non si presentano perché da noi è tutto diverso. Bisogna spiegare che qui è molto importante interessarsi, presentarsi alle riunioni, prendere le pagelle... bisogna far conoscere le regole della scuola che prima non conoscevano o non consideravano di grande importanza (Mediatrice culturale).

Sono state inoltre ribadite le difficoltà genitoriali delle famiglie immigrate e considerate le limitazioni oggettive che ostacolano queste famiglie nel seguire l'attività scolastica dei figli e nello svolgimento dei compiti, portandole a sviluppare un atteggiamento di delega verso le agenzie educative (CAG compreso). Impedimenti confermati dalla mediatrice e ricondotti a fattori quali la scarsa padronanza della lingua italiana, la numerosità della prole, la mancanza di risorse (materiali-finanziarie, reti di supporto...). Per questo l'attività del doposcuola avviato in contemporanea allo sportello di

mediazione, apprezzato dalle famiglie, andrebbe potenziato. A questo riguardo la rappresentante del CAG ritiene che si possano trovare forme di collaborazione.

Le considerazioni sull'inserimento continuo di alunni stranieri nella scuola e sul turnover degli insegnanti hanno quindi portato a ribadire il tema della continuità. Continuità di rete fra i servizi, nelle relazioni con le famiglie, nel passaggio dalla scuola elementare alla scuola media, quindi continuità nello sportello per la mediazione come punto di ancoraggio per la scuola di Lunetta e insieme di aggancio, oltre che con il quartiere, con le altre scuole e con la città. Di qui, il rilancio del progetto di rete e di uno sportello itinerante fra la scuola Allende di Lunetta, la scuola Alberti di Mantova città, la scuola Tazzoli di Cittadella (altro quartiere a forte densità di immigrati), coinvolgendo anche la scuola dell'infanzia.

Di particolare interesse anche l'opportunità segnalata dal dirigente scolastico riguardo al progetto di accorpate i servizi di asilo nido e scuole dell'infanzia e di creare un polo di riferimento, fin dalla più tenera età dei figli, dove si può prevedere un intervento della mediatrice nel sostegno alle mamme straniere per l'inserimento dei piccoli e nei momenti in cui si incontrano con altre mamme per confrontarsi sui loro problemi.

Per quanto riguarda nello specifico l'aggancio al quartiere, è stato sollecitato da parte di un membro del GIRT l'impegno a promuovere una partecipazione effettiva degli immigrati attraverso una rappresentanza presso lo stesso GIRT. Di questa rappresentanza si avverte l'assenza, ma pur essendo da tempo in discussione, finora non si è riusciti a superare le difficoltà a confrontarsi che sorgono al momento di realizzarla. Più in generale si ritiene che sarebbe comunque utile e importante consentire agli immigrati di proporsi in termini attivi all'interno degli spazi di aggregazione e di partecipazione presenti sul territorio.

4.4. L'opinione delle famiglie

Arriviamo infine a considerare il giudizio espresso dalle famiglie attraverso le risposte fornite ad un breve questionario che è stato loro somministrato da un mediatore culturale di lingua araba.

Dati sulle famiglie

I dati sulle famiglie con figli iscritti alla scuola di Lunetta, forniti dalla scuola stessa, registrano un numero complessivo di 29 famiglie di lingua araba per un totale di 43 alunni.

Su 29 famiglie 9 sono risultate irreperibili e 4 hanno rifiutato l'intervista. In totale sono stati quindi somministrati 16 questionari.

Le famiglie intervistate sono di nazionalità marocchina (11) e tunisina (5). Hanno da un minimo di 2 a un massimo di 4 figli (oltre la metà ne ha più di due), per un totale di 48 figli, di cui 23 frequentano la scuola elementare di Lunetta

Conoscenza e utilizzo dello sportello

Entrando nel merito dello sportello per la mediazione, quasi tutte le famiglie, tranne due, affermano di essere a conoscenza di tale iniziativa. Fra queste la maggior parte ricorda di esserne stata informata dalla scuola attraverso una comunicazione bilingue (arabo-italiana), mentre tre di loro sono venute a conoscenza dello sportello tramite altre persone.

Fra le famiglie intervistate, dodici in totale (75%) hanno usufruito del servizio. Vi è da osservare a questo proposito che l'attività dello sportello è proseguita anche oltre la fase del monitoraggio e in seguito altre famiglie si sono presentate.

Nella maggior parte dei casi i genitori si sono recati più di una volta presso lo sportello, in buona parte spontaneamente e in alcuni casi a seguito di una richiesta da parte della scuola.

La motivazione dell'utilizzo risiede principalmente in un generico bisogno di informazioni riguardante le procedure scolastiche, mentre due famiglie affermano di essersi rivolte allo sportello per problemi inerenti all'apprendimento dei figli. In realtà

la mediatrice ha sottolineato come nel corso dei colloqui tendevano comunque ad emergere problematiche evidenti o latenti e in particolare il bisogno relativo ad un supporto per seguire i figli nello svolgimento dei compiti

Gradimento

Unanime e massima soddisfazione è stata espressa in relazione al servizio e per tutti gli aspetti proposti, nello specifico:

- ascolto e attenzione
- preparazione della mediatrice
- risposte ricevute

Il giudizio complessivo è ottimo per dieci famiglie e buono per le due rimanenti.

L'approvazione è unanime anche per quanto riguarda giorni e orario di attività.

Tutte le famiglie intervistate infine ritengono che tale opportunità sia importante e che sia necessario proseguirla in futuro.

5. CONSIDERAZIONI FINALI

Giunti nella fase conclusiva della sperimentazione, è possibile trarre alcune considerazioni e indicazioni riguardo all'esito e alle prospettive dello sportello per la mediazione interculturale attivato nella scuola di Lunetta.

5.1. Ricaduta sulla scuola

Sia dai risultati del lavoro di ricerca, sia dall'incontro con gli insegnanti, apparivano evidenti difficoltà e carenze nel gestire una situazione obiettivamente problematica sul fronte dell'inserimento di alunni stranieri, per i vari motivi ricordati nelle premesse iniziali. La preoccupazione, degli insegnanti e della dirigenza stessa, era stata espressa con chiarezza, e appariva ben presente il timore di non riuscire a seguire in maniera adeguata questi piccoli alunni.

La proposta di uno sportello fisso per la mediazione interculturale è stata accolta pertanto con sollievo dalla scuola, e le quasi inevitabili incomprensioni iniziali, la confusione nei ruoli e nelle attese che spesso, come la letteratura insegna³, caratterizzano i rapporti fra operatori scolastici e mediatori culturali, sono state prontamente affrontate e risolte grazie ad una reciproca volontà e capacità di cooperazione.

Lo sportello si è configurato come soggetto capace di coadiuvare le relazioni con le famiglie e quindi di garantire una comunicazione più efficace e paritaria. Una presenza fissa dentro la scuola ha posto le basi per quella continuità di cui si avvertiva la mancanza e che il turn-over di insegnanti, e di insegnanti referenti in particolare, non permette di realizzare. Questo ha avuto come effetto anche quello di "tranquillizzare" i docenti e di metterli in condizione di svolgere il proprio ruolo con maggiore sicurezza. Grazie all'intervento della mediatrice, gli insegnanti hanno inoltre avuto la possibilità di comprendere atteggiamenti e comportamenti degli alunni stranieri e delle loro famiglie che prima risultavano di difficile lettura. La collaborazione con figure competenti in altri settori (assistente sociale, psicologa) ha inoltre permesso di affrontare alcune specifiche e delicate situazioni familiari.

L'avvio parallelo di un doposcuola integrativo emerso come bisogno dai colloqui con le famiglie si è rivelato un elemento aggiuntivo di ricaduta positiva.

Con ciò non si intende ovviamente che tutte le questioni legate alla presenza di alunni stranieri siano state o possano essere facilmente risolte. Si tratta di situazioni complesse, in continuo divenire, che richiedono azioni e interventi su vari livelli, che coinvolgono una pluralità di soggetti e che nel tempo dovrebbero poter essere previste e presidiate. Lo sportello è un importante passo in questa direzione.

La richiesta di un proseguimento dell'attività nella pausa estiva e alla ripresa dell'anno scolastico, l'intento dichiarato da parte della scuola di dare attuazione ad un progetto di rete che permetta di continuare tale servizio, testimoniano da sé l'utilità e l'efficacia di questo intervento.

5.2. Ricaduta sulle famiglie

Nello strumento della mediazione è stata riconosciuta l'opportunità di smuovere quella tendenza alla distanza e alla delega che spesso caratterizza gli atteggiamenti delle famiglie immigrate nei rapporti scolastici. Delega che, si è visto, il più delle volte non implica indifferenza bensì nasconde difficoltà oggettive e rimanda all'interiorizzazione pregressa di modelli sociali diversamente regolati.

Uno sportello dentro la scuola stabilisce un rapporto diretto con le famiglie, trasmette loro le attese reali della scuola e quindi le responsabilizza. Offre loro l'opportunità di esprimere i propri bisogni senza timore e senso di inadeguatezza, manifesta la volontà di accoglienza e di dialogo da parte della scuola, aumenta le occasioni di contatto e familiarità. Tutto ciò si traduce nel riconoscimento e nella valorizzazione del ruolo genitoriale e favorisce quindi la consapevolezza, l'attenzione e la partecipazione da parte delle famiglie straniere nei rapporti con la scuola.

I primi "effetti" dello sportello sugli atteggiamenti familiari sono già stati rilevati dalla mediatrice e dagli stessi insegnanti.

Non tutte le famiglie arabe presenti nella scuola si sono presentate allo sportello, il che è riconducibile sia ad una differenziazione nel livello di bisogno, sia in parte al permanere di una certa resistenza, sia infine al fatto che il servizio è partito negli ultimi mesi

³ Si veda la bibliografia riportata in appendice al rapporto di ricerca *"Famiglie immigrate e minori*

dell'anno scolastico e va tenuto in conto un certo periodo di "rodaggio". Le presenze sono andate tuttavia ad aumentare progressivamente e soprattutto a riproporsi nel tempo.

Come il sondaggio ha chiaramente evidenziato, i genitori degli alunni stranieri esprimono un gradimento assoluto verso questa opportunità e verso l'efficienza dimostrata nel rispondere ai loro bisogni.

5.3 Ricaduta sul quartiere e aggancio con le istituzioni e il territorio

Nel rapporto con i servizi territoriali sono state innescate azioni positive che hanno permesso una valutazione più ampia di alcune situazioni specifiche e posto le basi per una collaborazione nel tempo.

I contatti con i servizi sociali, con il CAG e con il GIRT, l'attivazione di un servizio di doposcuola che ha coinvolto insegnanti volontarie, sono azioni che confermano la necessità della messa in rete e della condivisione delle problematiche relative all'integrazione e nello specifico ai minori stranieri. Questioni che richiedono l'attivazione e la cooperazione di soggetti molteplici, ognuno nell'ambito delle proprie competenze e dei propri ruoli, nell'ottica di una strategia complessiva di mediazione sociale e culturale.

Di fatto il punto di forza dello sportello sta proprio nell'avere alle spalle l'esperienza maturata dal Centro di Educazione Interculturale nel campo della rilevazione dei bisogni di mediazione, della formazione e della costruzione di competenze adatte a rispondervi, un'esperienza che ha come strategia di base l'aggancio con le strutture e le risorse del territorio.

5.4. Punti di attenzione

Nell'ottica di un proseguimento attraverso il progetto interculturale di rete può essere opportuno richiamare alcuni punti di attenzione e in particolare ricordare:

stranieri nel quartiere di Lunetta. Costruzione di strategie di mediazione interculturale", cit.

- la necessità di un incontro preliminare con gli insegnanti in servizio presso le scuole coinvolte nel progetto al fine di condividere finalità e modalità operative e rilevare bisogni oggettivi;
- l'importanza di coinvolgere, così come è avvenuto per il GIRT di Lunetta, le amministrazioni e i servizi territoriali del quartiere;
- l'opportunità di avviare una campagna informativa rivolta alle famiglie sia attraverso i canali scolastici sia tramite le reti informali
- assegnare fin da subito una ben precisa e visibile collocazione fisica dello sportello all'interno della scuola
- dotare fin dove possibile il mediatore degli strumenti necessari a operare (materiale scolastico, registri, telefono, internet...)
- prevedere alcune ore supplementari destinate ad un coinvolgimento della figura del mediatore nella progettazione/realizzazione di attività interculturali nella scuola e nel quartiere