

# **CIAO Conoscenza Incontro Accoglienza Opportunità Mediazione in rete per superare le barriere linguistiche e culturali**

Paola Alberini - Chiara Corsolini - Daniela Corti – Eleonora Merlo - Stella Mezzogori  
Associazione La Nostra Famiglia - IRCCS E. Medea, Bosisio Parini (LC)  
Valentina Bonafede  
Ovci La Nostra Famiglia

## A Introduzione

La Nostra Famiglia, con l'Istituto Scientifico E. Medea, opera nel campo della riabilitazione neuromotoria e neuropsichica, con specializzazione nell'ambito dell'età evolutiva.

L'accesso sempre più frequente di persone straniere ai nostri servizi (più di 41 nazionalità differenti nell'area ricoveri nel periodo dal 2000 al 2005) ha reso fondamentale una riflessione sull'appropriatezza delle modalità di comunicazione e accoglienza, per individuare opportunità di crescita grazie al confronto con altre culture.

All'interno del Nucleo Permanente per la Carta dei Servizi si è formato un gruppo di lavoro dedicato alla riflessione e progettazione di attività interculturali. Sono state poi scelte tre linee di intervento per conseguire strumenti di facilitazione linguistica ed approfondimento interculturale e per cogliere l'interculturalità come un'opportunità di studio ed analisi delle situazioni di disabilità: sono state previste traduzioni dell'informativa sulla privacy, sono state organizzate animazioni alla lettura di fiabe straniere ed è stata costituita una rete interna per l'attivazione di risorse di mediazione.

Sollecitati da uno scenario multiculturale e dalla presenza di persone vulnerabili per la condizione di disabilità, le difficoltà linguistiche ed una ridotta conoscenza dei diritti e delle procedure d'accesso, abbiamo ritenuto fondamentale ricostruire una comunicazione capace di superare le barriere linguistiche e culturali, e dare un valore aggiunto alla capacità d'accoglienza di una struttura pensata per essere amica dei più piccoli.

## B Obiettivi

Obiettivo generale: superamento delle barriere linguistico-culturali e miglioramento dell'accoglienza.

Obiettivi specifici: facilitare la comunicazione durante il ricovero con gli operatori referenti; accrescere il patrimonio di risorse di mediazione; accrescere tra gli operatori la conoscenza e la capacità di relazionarsi con persone straniere; far conoscere le altre culture presenti tra i ricoverati e sul territorio.

## C Azioni

Azione 1 Rete per la mediazione: costituzione di una rete interna (Servizio Sociale, Urp, coordinamento volontari, reparti) per l'attivazione di risorse di mediazione

Azione 2 Traduzioni privacy: disponibilità delle traduzioni dell'informativa e relativa modulistica per i ricoveri

Azione 3 Gioco Fiaba: realizzazione di un incontro quadrimestrale di animazione alla lettura di fiabe straniere

## D Gruppo/target

Famiglie di bambini e ragazzi stranieri che accedono all'Istituto per ricoveri, per percorsi riabilitativi o per prestazioni ambulatoriali; Operatori della struttura; Associazioni di mediazione.

## E Valutazione

La valutazione è una valutazione d'impatto esterno ed interno che va a monitorare il superamento delle barriere linguistiche e culturali, l'andamento delle richieste, la capacità di utilizzo della rete (emersione delle richieste "sommese") e la capacità della struttura di aprirsi all'esterno.

## F Conclusione

Se è vero che una comunicazione inclusiva per superare le barriere linguistiche e culturali valorizza la qualità delle relazioni e del lavoro di tutti ed un lavoro di rete ottimizza le competenze, il miglioramento del percorso è affidato alla valutazione dei punti di forza e punti di debolezza di interventi di mediazione molto complessi e realizzati con il coinvolgimento di diverse figure, certi che la collaborazione di persone straniere può fornire un valore aggiunto.

Per corrispondenza: Chiara Corsolini, 031 877462, [chiara.corsolini@bp.lnf.it](mailto:chiara.corsolini@bp.lnf.it)