



## **Progetto EULIM – Mediazione linguistica-culturale**

### **Report intermedio – Attività dal 1 gennaio al 31 dicembre 2021**

Nell'ambito del progetto Eulim- Wp4- Nuove Figure professionali sono stati collocati a partire dal 1.1.2020 i Mediatori linguistici-culturali, presso i seguenti sportelli e servizi: 3 MLC nelle équipes (è prevista la durata dell'inserimento dal 1.1.2020 al 31.12.2021 - 2 anni - per 20 ore settimanali):

- a) Centro Diurno Fenice/Help Center, il mediatore è di lingua araba; Il centro diurno si occupa di marginalità cittadina, senza fissa dimora e della procedura di residenza presso la “via virtuale” del Comune di Firenze – Via de leone, 35. (Ref. PO Marginalità e Immigrazione, Daniele Maltoni). La presenza di molto maghrebini ha suggerito di inserire un MLC di lingua araba, che, oltre a sostenere l'équipe degli operatori nei colloqui, accoglienza e orientamento, segue le procedure di residenza virtuale sia presso il centro la Fenice che presso l'Help center, in affiancamento all'assistente sociale di riferimento. A questi servizi vengono dedicate circa 10 ore settimanali di MLC.
- b) Help Center, il mediatore è nigeriano e utilizza il pidgin english; (Referente As Pascucci). La struttura appartiene alla rete degli Help Center presso le principali stazioni ferroviarie Italiane. La presenza di molte persone di provenienza subsahariana (Nigeria, Ghana, Gambia, ecc.) spesso nel percorso di protezione internazionale, ha fatto cadere la scelta su un MLC di origine nigeriano. Le persone che accedono al servizio, frequentano la stazione e i dintorni, e necessita di vari livelli di consulenza e ascolto: dall'orientamento ai servizi del territorio fino al sostegno nelle procedure amministrative di regolarizzazioni. La MLC svolge 5 ore settimanali presso il centro.
- c) Ufficio Tutela minori, la mediatrice è Peruviana. Sono molte le situazioni in cui sono coinvolti cittadine e cittadini peruviani, in particolare per richieste articolo 31, procedimenti davanti al Tribunale dei Minori, questioni di relazioni critiche a livello interfamiliare. (Referente As Guerrini). La MLC, insieme all'équipe, supporta le comunicazioni con le famiglie anche attraverso la creazione di materiali informativi tematici. Il servizio dispone di 5 ore settimanali per le varie attività svolte insieme alla MLC.

I mediatori operano a sostegno e sono integrati nelle Equipe presenti nei servizi e nei plessi. La pratica innovativa dell'inserimento dei mediatori LC come figure di sostegno all'équipe, collocati in pianta stabile nei distretti e nei gruppi di lavoro, utilizzati come operatori a fianco degli aass, a prescindere dalle chiamate per traduzione, appare la vera positiva novità. I risultati sono molto soddisfacenti nelle varie aree: arabo e nigeriano/ marginalità - sudamerica/tutela minori.

Eulim sostiene inoltre per N° 5 ore settimanali il Servizio Side by Side dello Sportello Immigrazione Comunale. I MLC individuati sono di lingua araba e bangla. La MLC di origine bangalese copre inoltre il fabbisogno linguistico in inglese, urdu e indiano.

I MLC sono a disposizione dell'intero servizio di Sportello fornendo consulenza culturale e mediazione linguistica agli operatori di front-office, ma si dedicano in modo specifico alle attività del Side by Side che consiste a sostenere gli utenti nelle loro pratiche e istanze che devono essere presentate digitalmente, quindi tramite piattaforme o mail. I MLC insieme agli operatori creano un contesto relazionale di empowerment verso gli utenti e forniscono supporto tecnico.

Nell'anno 2020, il Side by Side per la sua natura di vicinanza è stato sospeso da marzo a novembre.

**Gli utenti totali sono stati 472 dal 1 gennaio al 10 marzo e 117 nel periodo 5 novembre al 31 dicembre '20.** Le persone che vi rivolgono sono inviate direttamente dall'operatore dello sportello alla fine della consulenza, valutando la possibilità di adempiere immediatamente alla procedura di istanza. Le nazionalità bangalese e marocchine sono rappresentate tra le prime 10 che accedono al servizio.

In seguito al primo lockdown del mese di Marzo, il servizio Side by Side è stato sospeso poiché, per motivi di sicurezza, non era possibile svolgere un servizio che ha come principio fondante la prossimità con l'utenza e l'utilizzo di attrezzatura comune. Per ovviare a tali ostacoli, e garantire la continuità del servizio, è stato necessario rimodulare l'impostazione, anche dal punto di vista tecnico. Sono state quindi apportate delle modifiche tecniche che hanno consentito di riattivare il servizio, in maniera sicura sia per l'operatore che per l'utenza, nel rispetto delle norme anticontagio. In specifico, un operatore con competenze tecnico-informatiche ha provveduto a collegare due monitor ad un unico pc, duplicandone gli schermi, le **tastiere e i mouse (periferiche)** in modo tale da poter assistere l'utente ed intervenire in totale sicurezza durante lo svolgimento della pratica in caso di errori o difficoltà.

Con la ripartenza del servizio, si è resa necessaria la sua promozione con apposita newsletter. Inizialmente, infatti, il numero di persone era di molto inferiore rispetto alla media di accessi registrati nel periodo precedente al lockdown. Con il tempo il numero di accessi al servizio ha ripreso a salire. La maggioranza delle pratiche svolte sono quelle afferenti all'anagrafe (soprattutto cittadini britannici in vista della fine del periodo di transizione), in seguito prenotazioni su cupa project e nell'ultimo periodo ci sono stati anche accessi per poter effettuare la richiesta di buoni spesa.

In questo primo periodo di attività, i MLC impiegati, che si caratterizzano per la loro esperienza pluriennale nell'ambito dei servizi di mediazione e in particolare dei servizi socio-assistenziali rivolti ai cittadini immigrati, hanno integrato le équipes di lavoro dei vari servizi, non solo attraverso la strutturazione di una presenza fissa e regolare, ma anche perché sono stati individuati fin da subito i bisogni specifici per le loro aree di competenza. Anzi, la crisi sanitaria e il conseguente lockdown, ha fatto aumentare considerevolmente il numero di persone che si rivolgono ai servizi di bassa soglia e di prossimità con bisogni complessi e urgenti.

Per CAT cooperativa sociale  
Resp. Area Immigrazione  
Leslie Mechi

