

**CODICE OPERATIVO
PER GLI INTERVENTI DI MEDIAZIONE
LINGUISTICO CULTURALE AI SERVIZI
INTERNI ED ESTERNI
DEL COMUNE DI BOLOGNA**

Linee guida

Il presente documento è stato realizzato nell'ambito del
*"Servizio centralizzato di mediazione linguistico culturale e di interpretariato rivolto
ai servizi interni ed esterni del Comune di Bologna"*

Per contatti ed informazioni:

Coordinamento del servizio Michele Dolcetti Cidas soc. coop. soc.
email: mediazioni_bo@cidas.coop

Elaborazione testo a cura di Silvia Festi e Marina Frabboni Lai-momo soc. coop. soc.
Elaborazione grafica a cura di Mathias Marchioni Lai-momo soc. coop. soc.

INTRODUZIONE

La **mediazione linguistico-culturale** è un'attività specifica tra le tante previste nell'ambito della più ampia qualifica di mediatore/mediatrice inter-culturale.

Tale attività costituisce infatti una specifica unità di competenza, la numero 3, del profilo di qualifica del mediatore inter-culturale, attiva nella Regione Emilia Romagna con atto n.1372 del 07/03/2011.

<https://orienter.regione.emilia-romagna.it/qualifica/dettaglio/265>

Interventi di mediazione linguistico-culturale sono previsti tra le attività del Servizio di mediazione inter-culturale dall'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni INAPP Istituto Nazionale per l'analisi delle politiche pubbliche - ADA.19.02.12 (ex ADA.22.216.690)

Il risultato atteso degli interventi di mediazione linguistico-culturale, come riportato dall'Atlante è facilitare la relazione fra immigrato e società di accoglienza in situazioni sia di ordinarietà che di emergenza, realizzando interventi di mediazione linguistico culturale e di interpretariato e traduzione non professionale, prevenendo eventuali situazioni di conflitto (RA1)

https://atlantelavoro.inapp.org/dettaglio_ada_pre.php?id_ada=690&id_repertorio=&codice_repertorio=SR

Il codice operativo qui presentato è dedicato **all'attività specifica di mediazione linguistico-culturale** e nasce da un percorso di focus group cui hanno partecipato attivamente mediatori e mediatrici, operatori ed operatrici dei servizi territoriali di Bologna, con l'obiettivo di definire linee guida dedicate al miglioramento dei **colloqui** in cui i servizi richiedono l'intervento di mediazione linguistico-culturale. I focus group, realizzati negli ultimi mesi del 2020 e nei primi mesi del 2021, hanno dedicato incontri appositi all'analisi delle diverse fasi del colloquio, alle criticità e proposte, integrando il confronto con l'esperienza di professionisti che operano nell'ambito della mediazione inter-culturale e negli interventi di mediazione linguistico-culturale.

L'adozione del codice operativo da parte dei diversi professionisti coinvolti è volta a valorizzare gli interventi di mediazione linguistico-culturale, rendendoli maggiormente efficaci per il servizio, l'utente e il mediatore/la mediatrice.

In allegato è presente una scheda informativa multilingue da fornire all'utente per favorire anche da parte sua, la corretta comprensione del ruolo del mediatore/mediatrice impegnati nel colloquio su richiesta del servizio.

Il codice è suddiviso in **due sezioni**, la prima dedicata alle **operatrici e agli operatori dei servizi** interni ed esterni del Comune di Bologna, la seconda è dedicata alle **mediatrici e ai mediatori** attivati dal servizio centralizzato di mediazione linguistico-culturale e di interpretariato del Comune di Bologna.

UNITÀ DI COMPETENZA 3

<https://orienter.regione.emilia-romagna.it/qualifica/dettaglio/265>

Attività Mediazione linguistico-culturale

RISULTATO ATTESO

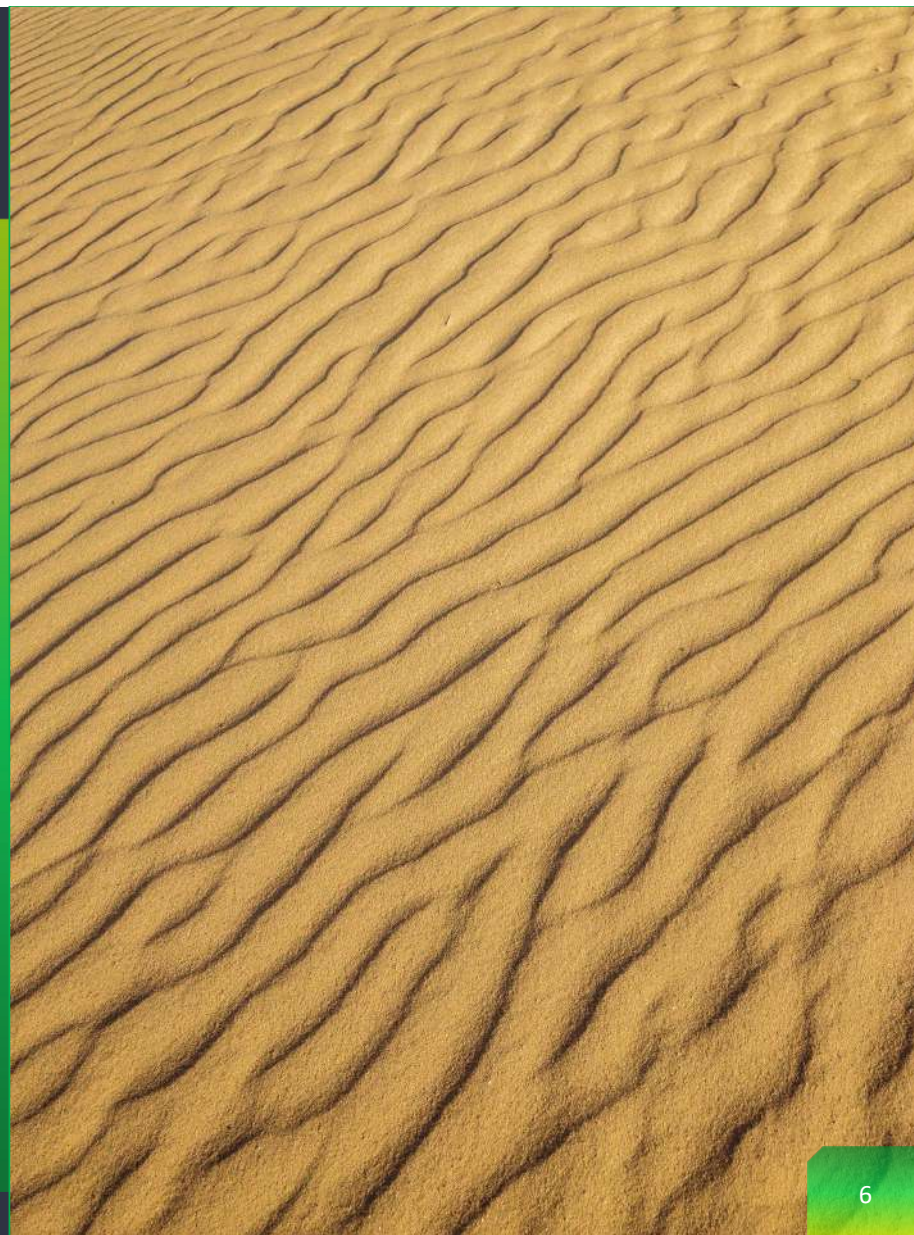
Situazioni relazionali e dinamiche comunicative veicolate.

INDICATORI

- Ascolto attivo e selezione del registro linguistico.
- Attivazione della relazione comunicativa.
- Supporto comunicativo in équipe multi-professionali e nelle situazioni di emergenza.
- Traduzioni linguistiche (colloqui con gli operatori, comunicazioni telefoniche, documentazioni, ecc.).

CAPACITÀ

- Adottare le tecniche comunicative e le modalità comportamentali più adeguate a gestire le diverse situazioni relazionali.
- Comprendere linguaggio, espressioni culturali e sociali (modi di dire, dialetti, ecc.), comportamenti e significati della comunicazione verbale e non verbale dell'utente straniero.
- Individuare i gap e gli ostacoli linguistico-culturali che impediscono o rendono problematica la relazione comunicativa.
- Interpretare i codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione (pregiudizi, stereotipi, ecc.) al fine di facilitare lo scambio comunicativo ed evitare l'insorgere di incomprensioni.



CONOSCENZE

- Cultura e lingua straniera veicolare parlata e scritta.
- Tecniche di progettazione interventi di mediazione.
- Tecniche di gestione dei conflitti.
- Tecniche di comunicazione e mediazione linguistica e culturale.
- Tecniche e strumenti di base per la gestione delle relazioni inter-culturali.
- Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.
- La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche).

Di seguito trovate alcune indicazioni di comportamento per i/le diversi/e professionisti/e coinvolti/e nella mediazione: l'operatore/rice del servizio e il/la mediatore/rice.

Buon colloquio!



**PER LE OPERATRICI E GLI
OPERATORI DEI SERVIZI
INTERNI ED ESTERNI DEL
COMUNE DI BOLOGNA
CHE UTILIZZANO
INTERVENTI DI
MEDIAZIONE
LINGUISTICO CULTURALE**

PRIMA DEL COLLOQUIO

- **Scheda di segnalazione**

Una compilazione il più completa possibile della scheda permetterà al servizio di mediazione l'attivazione di personale competente e adeguato. Il/la MLC non deve essere contattato/a direttamente, questo a tutela della sua organizzazione lavorativa.

- **Setting**

Non trascurate l'importanza del setting che deve rispettare la riservatezza del colloquio e quella del mediatore. Sarebbe opportuno, ove possibile, che il/la mediatore/rice e l'utente NON si trovino da soli nella stessa sala d'aspetto sia prima che dopo il colloquio.

PRE-COLLOQUIO OPERATORE/RICE-MLC

Gli obiettivi principali del pre-colloquio fra l'operatore/rice e il/la MLC sono: acquisire informazioni sul caso, accertare lo scopo del colloquio, definire un posizionamento corretto, definire i tempi, esplicitare il tipo di traduzione che ci si attende. Nel dettaglio:

- **Preparazione.** Preparate ogni colloquio con il/la mediatore/rice prima di incontrare l'utente (bastano anche 5/10 minuti). Questa preparazione permette di precisare ciò che vi aspettate dal/la mediatore/rice e come pensate di condurre il colloquio.
- **Contenuto.** Informate il/la mediatore/rice dell'obiettivo del colloquio, di ciò che desiderate ottenere e degli argomenti da trattare. È particolarmente importante quando vengono poste domande sensibili o dolorose.
- **Traduzione.** Spiegate ciò che vi aspettate dal/la mediatore/rice e i termini di traduzione (es. parola per parola, mediazione culturale, ecc.). Chiedete di segnalare ciò che è intraducibile. I termini che non sono traducibili non mettono in causa la qualità del/la MLC che li segnala, se ci sono delle incompatibilità fra le due lingue. Il/la mediatore/rice dovrebbe trasmettere anche le espressioni aggressive o provocanti.
- **Cultura.** Informatevi sugli aspetti culturali da tenere in considerazione nel contesto del colloquio.
- **Prevedete abbastanza tempo.** Un colloquio a tre prende più tempo di un colloquio a due. Se è possibile avvertite il mediatore della durata prevista per il colloquio.
- **Stabilite** se realizzare il colloquio e la traduzione/mediazione in prima o terza persona.
- **Chiarite gli aspetti amministrativi** (firma foglio ore, ecc.). Se vi sono dei dubbi confrontatevi con il coordinamento e invitate il/la MLC a fare lo stesso.

PRE-COLLOQUIO A TRE

- **Presentazione.** La presentazione del/la MLC ad inizio sessione di mediazione favorisce la gestione del flusso comunicativo in quanto:
 - si specifica il ruolo del/la MLC all'interno della comunicazione;
 - si spiega come si gestirà il flusso di informazioni verbali e non verbali;
 - si spiega come e perché potrebbe essere interrotto il colloquio nel caso in cui sia necessario raccogliere informazioni aggiuntive o spiegare eventuali riferimenti socio-culturali;
 - si esplicita il ruolo non decisionale del/la mediatore/rice;
 - si informa che il/la MCL potrebbe prendere appunti che saranno consegnati all'utente o distrutti alla fine del colloquio.
- **Verifica.** Verificare che l'utente abbia compreso il ruolo del/la MCL.
- **Segreto.** Informare che il colloquio è coperto da segreto professionale.
- **Corrispondenza etnico-linguistica.** Verificare la corrispondenza etnico-linguistica tra MLC e beneficiario/a.
- **Elementi personali.** Controllare che non ci siano elementi personali che potrebbero interferire con lo svolgimento di un intervento efficace.

IL COLLOQUIO

- **Indirizzatevi direttamente al/la beneficiario/a.** È lui/lei che dovrebbe essere al centro dell'incontro, non il/la MLC.
- **Mantenete il controllo della guida del colloquio.** L'operatore/rice deve poter seguire il corso del colloquio di cui è il/la responsabile, lasciando tuttavia anche una certa libertà di azione fra il/la mediatore/rice e l'utente. Il/la MLC non sostituisce l'operatore/rice.
- **Osservazione.** Volgete a vostro vantaggio i momenti in cui l'utente e il/la mediatore/rice comunicano. Questi "tempi morti", che non esistono in un colloquio a due, sono preziosi e vi offrono l'occasione di osservare l'utente e un po' alla volta anche di capirlo/a meglio.
- **Tenete presente** che turni di parola troppo lunghi incidono sulla qualità della traduzione mentre quelli troppo brevi creano difficoltà di comprensione del messaggio globale.
- **Fate attenzione** alla gestione dei turni di parola in quanto influiscono sempre sulla efficacia della comunicazione ed in particolare su quella che avviene tra sistemi culturali differenti.

DOPO IL COLLOQUIO

- **De-briefing.** Prevedete un momento di interscambio con il/la MCL dopo il colloquio. Sarebbe importante che il/la MLC non esca con il/la beneficiario/a, ma che vi sia un momento di confronto.
- **Fate un riassunto** comune del colloquio e chiedete al/la mediatore/rice quali sono le sue impressioni. Il colloquio è stato efficace nonostante le difficoltà linguistiche e culturali? Vi è qualcosa che il/la mediatore/rice avrebbe voluto dire, ma che non ha potuto comunicare durante il colloquio? Ci sono state questioni/parole/altro che il/la MLC non ha potuto esprimere o capire? C'è qualcosa che voi desiderate dire al/la MLC?
- **Se il colloquio si riferiva ad un lutto, o ad un argomento doloroso**, il/la MLC può venir toccato/a da questa sofferenza, tanto più che lo/a stesso/a può essere stato/a esposto/a a situazioni simili. Offrite al mediatore di condividere e di esprimere le proprie emozioni dopo il colloquio.
- **Feedback.** Date un riscontro dell'incontro alla cooperativa che vi ha fornito il servizio in merito all'andamento del colloquio di mediazione, alla professionalità del/la MLC e alla rispondenza rispetto alle aspettative iniziali. Questo è fondamentale per la programmazione degli interventi futuri.

**PER LA
MEDIATRICE E IL
MEDIATORE
INCARICATA/O
DELL'INTERVENTO**

INDICAZIONI GENERALI

1. Presentatevi puntuali agli incontri programmati; in caso di gravi contrattempi che non lo permettano siete tenuti/e a comunicare tempestivamente il ritardo o l'assenza al/la coordinatore/rice della cooperativa che svolge il servizio di mediazione, che avrà cura di informare immediatamente l'ente richiedente.
2. Durante il colloquio avete l'obbligo di tradurre tutto ciò che viene detto sia dall'operatore/rice del servizio che dall'utente senza modificare o omettere in alcun modo le informazioni, al fine di garantire la trasparenza e la comprensione reciproca.
3. Facilitate il dialogo, lo scambio e il confronto, ma soprattutto la reciproca comprensione e la relazione costruttiva. Di conseguenza non siete "difensori dei migranti" e non potete schierarvi quali difensori di una parte rivestendo un compito di rivendicazione rispetto a un'altra.
4. Avete il compito di facilitare la comprensione dei bisogni e del punto di vista del/la migrante da parte dell'operatore/rice del servizio e viceversa.
5. Prima di un intervento di mediazione è bene conoscere le necessità e le aspettative del servizio che ne ha fatto richiesta: questo vi consente di intervenire conoscendo il fine dell'intervento richiesto e chiarendo meglio il vostro posizionamento nella relazione comunicativa tra servizio e utente. A tal fine collaborate con l'operatore/rice del servizio per l'organizzazione dell'intervento nella fase di pre-colloquio.

PRE-COLLOQUIO OPERATORE/RICE-MLC

Gli obiettivi principali del pre-colloquio fra l'operatore/rice e il/la MLC sono: acquisire informazioni sul caso: accertare lo scopo del colloquio, definire un posizionamento corretto, definire i tempi, esplicitare il tipo di traduzione che ci si attende. Nel dettaglio:

- **Preparazione.** Preparate ogni colloquio con l'operatore/rice prima di incontrare l'utente (bastano anche 5/10 minuti). Questa preparazione permette di conoscere ciò che l'operatore/rice del servizio si aspetta da voi e come pensa di condurre il colloquio.
- **Contenuto.** Chiedete all'operatore/rice di illustrarvi l'obiettivo del colloquio, ciò che desidera ottenere e gli argomenti da trattare. È particolarmente importante quando vengono poste domande sensibili o dolorose che siate preparati ad affrontarle.
- **Traduzione.** Attenetevi a ciò che l'operatore/rice vi ha comunicato in termini di aspettative e alle modalità della traduzione (es. parola per parola, mediazione culturale, ecc.). Comunicate ciò che è intraducibile. I termini che non sono traducibili non mettono in causa la vostra qualità di MCL. Segnalate sempre se ci sono delle incompatibilità fra le due lingue. Ricordate che dovrete trasmettere anche le espressioni aggressive o provocanti.
- **Cultura.** Informate l'operatore/rice sugli aspetti culturali da tenere in considerazione nel contesto del colloquio.
- **Prevedete abbastanza tempo.** Un colloquio a tre prende più tempo di un colloquio a due. Chiedete al servizio che ha richiesto la mediazione se vi può indicare la durata prevista per il colloquio.
- **Stabilite** se realizzare il colloquio in prima o terza persona
- **Chiarite gli aspetti amministrativi** (firma foglio ore, ecc.). Se vi sono dei dubbi confrontatevi con il coordinamento e invitate l'operatore/rice a fare lo stesso.

PRE-COLLOQUIO A TRE

- **Presentazione.** L'operatore/rice vi presenta all'utente ad inizio sessione di mediazione, questo favorisce la gestione del flusso comunicativo in quanto:
 - viene specificato il vostro ruolo all'interno della comunicazione;
 - si spiega come si gestirà il flusso di informazioni verbali e non verbali;
 - si spiega come e perché potrebbe essere interrotto il colloquio nel caso in cui sia necessario raccogliere informazioni aggiuntive o spiegare eventuali riferimenti socio-culturali;
 - si esplicita che il vostro ruolo non ha funzioni decisionali;
 - si informa che potrete prendere appunti che saranno consegnati all'utente o distrutti alla fine del colloquio;
- **Verificate** che l'utente abbia compreso il vostro ruolo.
- **Segreto.** Informate che il colloquio è coperto da segreto professionale.
- **Corrispondenza.** Verificate la corrispondenza etnico-linguistica.
- **Elementi personali.** Controllate che non ci siano elementi personali che potrebbero interferire con lo svolgimento di un intervento efficace.

IL COLLOQUIO

- Favorite l'operatore/rice nell'**indirizzarsi direttamente al/la beneficiario/a**. È lui/lei che dovrebbe essere al centro dell'incontro, non voi.
- Collaborate nel garantire che l'operatore/rice abbia sempre la **conduzione del colloquio**. Ricordatevi che l'operatore/rice deve poter seguire il corso del colloquio di cui è il/la responsabile, lasciandovi tuttavia anche una certa libertà di azione fra voi e l'utente. Voi non sostituite l'operatore/rice.
- Tenete presente che **turni di parola** troppo lunghi incidono sulla qualità della traduzione mentre quelli troppo brevi creano difficoltà di comprensione del messaggio globale.
- Fate **attenzione alla gestione** dei turni di parola in quanto influiscono sempre sulla efficacia della comunicazione ed in particolare su quella che avviene tra sistemi culturali differenti.

DOPO IL COLLOQUIO

- **De-briefing.** Prevedete un momento di interscambio con l'operatore/rice dopo il colloquio. Sarebbe importante che non usciate con l'utente. Attendete il tempo necessario affinché l'utente si sia allontanato/a prima di lasciare l'ufficio.
- **Fate un riassunto** comune del colloquio e chiedete all'operatore/rice quali sono le sue impressioni. Il colloquio è stato efficace nonostante le difficoltà linguistiche e culturali? Vi è qualcosa che avreste voluto dire, ma che non avete potuto comunicare durante il colloquio? Ci sono state questioni/parole/altro che non avete potuto esprimere o capire? C'è qualcosa che desiderate dire all'operatore/rice?
- **Se il colloquio si riferiva ad un lutto, o ad un argomento doloroso**, potreste esserne toccati/e tanto più che potreste essere stati esposti a situazioni simili. Se lo ritenete opportuno, potreste chiedere all'operatore/rice di condividere e di esprimere le vostre emozioni dopo il colloquio.
- **Feedback.** Fornite un riscontro dell'incontro alla cooperativa che vi ha incaricato dell'intervento in merito all'andamento del colloquio di mediazione, alla collaborazione con l'operatore/rice e alla rispondenza rispetto alle aspettative iniziali da questa esposte. Questo è fondamentale per la programmazione degli interventi futuri.

The background of the slide is a photograph of a modern building facade. The facade is composed of a grid of rectangular panels in white, dark grey, and black. Some panels have horizontal slats, while others are solid. A single window with a red frame is visible on the left side. Overlaid on the image are several geometric shapes: a large green rectangle on the left, a white square in the center, and a dark blue rectangle containing the text.

**ALTRE INDICAZIONI UTILI
DI COMPORTAMENTO PER
MEDIATRICI E MEDIATORI**

UN DECALOGO

1. Se non condividete le indicazioni fornite dal servizio all'utente in sede di colloquio, non siete comunque autorizzati ad intervenire in modo autonomo sulla situazione. Inoltre non potete svolgere interventi di supporto, di aiuto o di accompagnamento dell'utente senza averlo condiviso con l'operatore/rice di riferimento del servizio e con il vostro coordinatore/rice del servizio di mediazione. A tale scopo è necessario che il vostro punto di vista sia condiviso con l'operatore/rice in separata sede in assenza dell'utente.
2. Potrete svolgere la mediazione in supporto ad uno/a specialista, concordando preventivamente la modalità dell'intervento con quest'ultimo. Tuttavia, non avete il mandato per effettuare valutazioni su eventuali situazioni di ritardo cognitivo, disagio psichico e psicologico, o di comportamenti per sospetto maltrattamento o abuso.
3. È auspicabile che non realizziate interventi di mediazione quando conoscete il/la migrante coinvolto/a per motivi personali poiché il vostro sguardo sulla situazione e le aspettative dell'utente potrebbero venire distorte e/o manipolate, anche involontariamente. In tal caso dovete immediatamente informare l'operatore/rice del servizio e il vostro coordinatore/rice del servizio di mediazione.

4. Durante i servizi di mediazione prestate attenzione ad evitare preferenze tra le persone ma svolgete l'attività rispondendo al principio di equità ed uguaglianza. Relazionatevi con gli/le utenti dell'intervento di mediazione mantenendo tutti i confini chiari, sia nel linguaggio verbale che corporeo; evitate il rischio che l'attenzione alla singola persona possa trasformarsi in relazione personale che travalica il rapporto professionale tra voi e l'utente.

5. Preservate la vostra privacy e il rapporto professionale evitando di:
 - fornire i vostri contatti personali (numero di telefono, indirizzo di casa, contatti su social network);
 - condividere il tempo libero o concedere in uso beni personali, documenti d'identità o denaro;
 - instaurare forme di relazione personale di tipo sentimentale, amicale, commerciale, ecc.

6. Rispettate rigorosamente la normativa sulla privacy e sul trattamento dei dati sensibili, pertanto non conservate, né utilizzate dati anagrafici, contatti telefonici, indirizzi e-mail o contatti tramite social network e/o informazioni relative agli utenti, alle loro storie personali, allo stato di salute sanitaria o psicologica facendone uso al di fuori delle mansioni svolte. Per le stesse ragioni non diffondete informazioni e dati sensibili relativi agli utenti all'esterno dell'attività. Tale obbligo si estende anche al periodo successivo alla collaborazione con le cooperative dalle quale siete incaricati.
7. Nell'ambito delle attività l'eventuale rapporto con i media (radio, tv e giornali) viene curato esclusivamente dal committente o da personale da questi delegato, pertanto siete tenuti a rispettare tali disposizioni. Tale obbligo si estende anche al periodo successivo alla collaborazione con le cooperative dalle quali siete incaricati.
8. Non prendete accordi diretti con i servizi per l'attivazione di incontri di mediazione. Tutte le mediazioni dovranno essere autorizzate dalle cooperative con cui collaborate.

9. È importante che ricordiate sempre che, anche se svolgete la vostra attività di mediazione da soli/e, siete parte di un gruppo con il quale potete condividere ogni vostra difficoltà. Quindi non esitate a contattare i/le vostri/e coordinatori/rici ogni qualvolta ne avvertiate l'esigenza.
10. Credete nelle vostre capacità e conoscenze, ma non dimenticate che l'attività di mediazione linguistico culturale offre un meraviglioso stimolo a metterci sempre in discussione per apprendere continuamente qualcosa di nuovo.

**CODICE OPERATIVO PER GLI INTERVENTI DI
MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE
NEI SERVIZI INTERNI ED ESTERNI DEL
COMUNE DI BOLOGNA**



Stampato settembre 2021 da GEGRAF
Professional Print Solution