

### **RIEPILOGO SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1** - 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

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Mediazione linguistico culturale: **4 casi**

**Dimensione 2** - Interpretariato e traduzione: **4 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Collaborare alla progettazione di interventi specifici di integrazione e di sostegno al dialogo interculturale fra diverse comunità, sostenendo la mediazione interculturale presso i diversi interlocutori che compongono il sistema

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Identificazione servizi e attività: **3 casi**

**Dimensione 2** - Progettazione servizi e interventi: **3 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 3** - Ottimizzare le potenzialità della rete dei servizi sul territorio, sviluppando secondo logiche "migrant friendly" le modalità di erogazione dei servizi rivolti alle comunità immigrate e ai singoli immigrati

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Potenziamento della rete dei servizi di mediazione interculturale: **4 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 4** - Promuovere processi di sviluppo delle competenze professionali dei mediatori e degli operatori, favorendo la partecipazione ad azioni di ricerca e formazione sulla realtà dell'immigrazione e agevolando il trasferimento del know how ai mediatori interculturali junior

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Formazione e sensibilizzazione: **4 casi**

**Dimensione 2** - Formazione on the job: **2 casi**

**RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1 - 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**

**1 - MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE**

Grado di complessità 4

**1.4 MEDIAZIONE IN SITUAZIONI DI EMERGENZA**

Facilitare la relazione fra le parti attraverso attività di mediazione linguistico culturale in situazioni di emergenza (es. richiedenti asilo, minori stranieri non accompagnati, permessi di soggiorno, ricongiungimenti familiari, salute, ecc.) adottando le tecniche comunicative e modalità comportamentali più adeguate e con assistenza diretta in presenza delle parti

Grado di complessità 3

**1.3 MEDIAZIONE IN SITUAZIONI ORDINARIE**

Facilitare la relazione fra le parti attraverso attività di mediazione linguistico culturale in situazioni ordinarie (es. lavoro, previdenza, salute, scuola e formazione, socioassistenziale, dialogo interreligioso) adottando le tecniche comunicative e modalità comportamentali più adeguate e con assistenza diretta in presenza delle parti

Grado di complessità 2

**1.2 INDIVIDUAZIONE SERVIZI**

Individuare i percorsi di orientamento e accompagnamento alla rete dei servizi presenti sul territorio in relazione ai bisogni dell'utente straniero per favorire l'integrazione e lo sviluppo della qualità della vita sociale e professionale nel territorio di inserimento

Grado di complessità 1

**1.1 ANALISI CONTESTO**

Analizzare il contesto, le caratteristiche e le condizioni culturali professionali e psico fisiche dell'utente straniero identificando i bisogni dell'utente gli ambiti su cui operare la mediazione interculturale per favorire l'integrazione e allo sviluppo della qualità della vita sociale nel territorio di inserimento

## **2 - INTERPRETARIATO E TRADUZIONE**

Grado di complessità 2

### **2.2 INTERPRETARIATO IN SITUAZIONI DI EMERGENZA**

Svolgere attività di interpretariato supportando l'immigrato nelle conversazioni in situazioni di emergenza (es. richiedenti asilo, minori stranieri non accompagnati, permessi di soggiorno, ricongiungimenti familiari, salute, ecc.)

### **2.2 TRADUZIONE IN SITUAZIONI DI EMERGENZA**

Svolgere attività di traduzione di documenti e materiali in situazioni di emergenza (es. richiedenti asilo, minori stranieri non accompagnati, permessi di soggiorno, ricongiungimenti familiari, salute, ecc.)

Grado di complessità 1

### **2.1 INTERPRETARIATO IN SITUAZIONI ORDINARIE**

Svolgere attività di interpretariato supportando l'immigrato nelle conversazioni in situazioni ordinarie di vita quotidiana (es. lavoro, previdenza, salute, scuola e formazione, socioassistenziale, dialogo interreligioso)

### **2.1 TRADUZIONE IN SITUAZIONI ORDINARIE**

Svolgere attività di traduzione di documenti e materiali in situazioni ordinarie di vita quotidiana (es. lavoro, previdenza, salute, scuola e formazione, socioassistenziale, dialogo interreligioso)

**SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1**

**RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Tipologie di utenti stranieri immigrati e loro caratteristiche (Informazioni sull'utente straniero (culturali, psicofisiche, personali e famigliari, professionali, livello di conoscenza linguistica, ecc.))
- Tipologie di bisogni e situazioni (situazioni ordinarie di vita quotidiana, quali lavoro, previdenza, salute, scuola e formazione, socioassistenziale, dialogo interreligioso; situazioni di emergenza, quali richiedenti asilo, minori stranieri non accompagnati, permessi di soggiorno, ricongiungimenti familiari, salute, ecc.)
- Informazioni su servizi presenti sul territorio per la gestione di situazioni ordinarie
- Informazioni su servizi presenti sul territorio per la gestione di situazioni di emergenza
- Caratteristiche comunicative degli attori coinvolti
- Informazioni sulla modalità di interazione con organizzazioni e istituzioni locali e istituzioni sociosanitarie

**TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di rilevazione, organizzazione e gestione delle informazioni
- Metodi e tecniche per il riconoscimento delle diversità culturali
- Metodi e tecniche di traduzione di documenti
- Metodi e tecniche di interpretariato

**OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Informazioni sul contesto culturale e personale dell'utente straniero raccolte e utilizzate
- Informazioni su servizi presenti sul territorio per la gestione di attività ordinarie (lavoro, scuola e formazione, ecc.)
- Informazioni su servizi presenti sul territorio per la gestione delle situazioni di emergenza (permessi di soggiorno, richieste asili, minori, ricongiungimenti familiari, ecc.)

**INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

**ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tipologie di utenti stranieri e delle loro caratteristiche
2. L'insieme delle tipologie di bisogni e situazioni
3. L'insieme dei metodi e delle tecniche per la raccolta e la sistematizzazione delle informazioni utili alla gestione delle relazioni con l'utente straniero
4. Un set di casi

## ADA.19.02.12 - SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTER-CULTURALE

### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: per almeno due tipologie di utenti stranieri/bisogni, sulla base del set di casi dato, impostare gli interventi di mediazione linguistico-culturale, evidenziando in lingua italiana gli aspetti presi in esame e motivando le scelte compiute
2. Colloquio tecnico relativo alla modalità di conduzione della raccolta delle informazioni e del loro utilizzo nella gestione di mediazione in situazioni di emergenza

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 2** - Collaborare alla progettazione di interventi specifici di integrazione e di sostegno al dialogo interculturale fra diverse comunità, sostenendo la mediazione interculturale presso i diversi interlocutori che compongono il sistema

**1 - IDENTIFICAZIONE SERVIZI E ATTIVITÀ**

Grado di complessità 2

**1.2 SELEZIONE OPZIONI PERSEGUIBILI**

Analizzare e selezionare, fra le possibili attività e servizi offerti dal territorio e le esigenze e le caratteristiche del soggetto (codici culturali, tradizioni, ecc.) le opzioni più adatte alla specifica situazione valutandone anche i parametri di accessibilità e fruibilità

Grado di complessità 1

**1.1 RACCOLTA INFORMAZIONI RELATIVE A UTENTI STRANIERI E LORO COMUNITÀ**

Raccogliere analizzare informazioni e notizie riferite alle diverse comunità presenti sul territorio (numero, composizione, specificità culturali, ecc.) e alle caratteristiche degli utenti stranieri, rispetto alle loro condizioni psico-fisiche, esigenze, necessità e livello di conoscenza linguistica, e interagendo con organizzazioni e istituzioni locali, istituzioni sanitarie (medici di base, pediatri, assistenti sociali)

**1.1 RACCOLTA INFORMAZIONI SUI SERVIZI DEL TERRITORIO**

Raccogliere e analizzare le possibili offerte di attività e servizi di formazione linguistica, di ricreazione e socializzazione offerte dal territorio rispetto a tipologia orari, ubicazione, accessibilità o restrizioni, eventuali costi, ecc.

**2 - PROGETTAZIONE SERVIZI E INTERVENTI**

Grado di complessità 3

**2.3 SUPPORTO PER L'ADEGUAMENTO DEI SERVIZI ALLA INCLUSIONE E INTEGRAZIONE**

Condividere con gli altri soggetti del territorio (enti pubblici, consultori, scuole, associazioni culturali, associazioni sportive, ecc.) l'obiettivo di rendere interculturali i servizi esistenti sul territorio sostenendo i diversi contesti organizzativi nei processi di adeguamento e nello sviluppo di interventi di inclusione e integrazione sociale

## ADA.19.02.12 - SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTER-CULTURALE

Grado di complessità 2

### 2.2 PROGETTAZIONE CONDIVISA DEI SERVIZI DI INTEGRAZIONE

Collaborare con gli stakeholder alla progettazione di servizi e interventi di integrazione commisurati al target di riferimento, definendo le possibili attività (es. iniziative a carattere educativo e culturale, corsi di lingua L2 per favorire l'inserimento scolastico di minori, laboratori di Learning by doing per gli studenti, corsi di lingua L2 per adulti, corsi di educazione alla salute, azioni per favorire l'utilizzo dei servizi sociosanitari, azioni per il sostegno alla genitorialità, azioni per favorire l'accesso ai servizi materno infantili, ecc.) i costi, le metodologie e gli strumenti

Grado di complessità 1

### 2.1 PROGETTAZIONE CONDIVISA DEI SERVIZI DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

Collaborare con gli stakeholder alla progettazione di servizi e interventi di mediazione interculturale commisurati al target di riferimento (donne, minori, adulti) definendo le possibili attività (es. strategie per facilitare l'accesso ai servizi dell'area materna/infantile, traduzione di materiale multilingue a disposizione c/o uffici, consultori, Centri per l'Impiego, mediazione in ambito scolastico e formativo, ecc.) definendo metodologie e strumenti (accoglienza, assistenza nelle relazioni, assistenza nelle relazioni con i servizi del territorio)

## **SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2**

### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Tipologie di utenti stranieri immigrati e loro caratteristiche
- Tipologie di bisogni e situazioni
- Tipologie di contesto (grado di complessità in termini di presenza di diverse comunità, loro dimensioni, ecc.)
- Informazioni relative alle comunità presenti sul territorio (numero, composizione, specificità culturali, ecc.)
- Informazioni sulla modalità di interazione con organizzazioni e istituzioni locali
- Informazioni su servizi presenti sul territorio a sostegno della integrazione fra diverse comunità
- Informazioni su servizi presenti sul territorio di mediazione interculturale per gli utenti stranieri
- Parametri di fruibilità e accessibilità dei servizi offerti

### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di analisi del contesto
- Metodologie del lavoro sociale (ad es. ascolto attivo, lavoro di rete, lavoro in équipe)
- Metodi e tecniche di analisi dei fabbisogni di mediazione interculturale
- Metodi e tecniche di progettazione di servizi di integrazione
- Metodi e tecniche di progettazione di servizi di mediazione interculturale
- Tecniche e modalità di comunicazione

### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Progetti di servizi di integrazione condiviso con gli attori del territorio
- Progetti di servizi di mediazione interculturale condivisi con gli attori del territorio

### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

#### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tipologie di utenti stranieri e delle loro caratteristiche
2. L'insieme delle tipologie di bisogni e situazioni
3. L'insieme delle tipologie di contesto
4. Un set di casi

#### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: per almeno una tipologia di contesto e due tipologie di utenti/bisogni, sulla

## ADA.19.02.12 - SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTER-CULTURALE

base del set di casi dato, impostazione di un progetto di servizio di mediazione interculturale, in termini di obiettivi, temi, contenuti, modalità di mediazione e risorse

**2.** Colloquio relativo ad un caso non oggetto di prova prestazionale, esaminato per differenza

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 3** - Ottimizzare le potenzialità della rete dei servizi sul territorio, sviluppando secondo logiche "migrant friendly" le modalità di erogazione dei servizi rivolti alle comunità immigrate e ai singoli immigrati

**1 - POTENZIAMENTO DELLA RETE DEI SERVIZI DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE**

Grado di complessità 4

**1.4 MIGLIORAMENTO E OTTIMIZZAZIONE SERVIZI E INIZIATIVE DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE**

Progettare azioni di miglioramento e ottimizzazione dei servizi di mediazione e integrazione culturale elaborando nuove strategie di lavoro per fornire risposte adeguate ai bisogni, ed esortando Servizi e Istituzioni a potenziare le reti di comunicazione e collaborazione e a progettare in modo integrato a vantaggio di tutta la comunità

Grado di complessità 3

**1.3 VALUTAZIONE SERVIZI E INIZIATIVE DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE**

Definire i punti di forza e di debolezza dei servizi di monitorati ed identificare gli aspetti/servizi/attività su cui è possibile intervenire rispetto ai diversi ambiti di mediazione (comunicazione, relazione, fiducia, ecc.) e alle metodologie di lavoro (capacità di ascolto, riconoscimento delle diversità, collaborazione nella ricerca di soluzioni complesse e integrate)

Grado di complessità 2

**1.2 MONITORAGGIO ATTIVITÀ**

Raccogliere analizzare informazioni relative alla gestione delle attività sulla base degli indicatori di efficacia e di efficienza definiti per ciascuna tipologia di servizio / soggetto erogatore

Grado di complessità 1

**1.1 INFORMAZIONI SULLA RETE SERVIZI**

Raccogliere e analizzare le offerte dei diversi "soggetti" che compongono la rete servizi del territorio per i migranti (associazioni, istituzioni, ecc.) sul tema dell'immigrazione, dell'integrazione e del contrasto alla discriminazione



**SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3**

**RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Tipologie di servizi per i migranti e le loro comunità presenti sul territorio
- Informazioni sulla modalità di interazione con organizzazioni e istituzioni locali e istituzioni sociosanitarie
- Informazioni sugli indicatori di efficacia ed efficienza dei servizi erogati
- Risultati dell'attività di monitoraggio e valutazione dei servizi del territorio

**TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di rilevazione, organizzazione e gestione delle informazioni
- Metodi e tecniche per la definizione degli indicatori di efficacia ed efficienza delle attività
- Tecniche e strumenti di monitoraggio delle attività
- Metodi e tecniche di valutazione delle attività erogate
- Metodi e tecniche per la progettazione del miglioramento

**OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Punti di forza e di debolezza delle attività analizzate
- Progetto di miglioramento delle attività di integrazione e mediazione

**INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

**ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tipologie di servizi
2. L'insieme delle tecniche e dei metodi per la progettazione del miglioramento (Punti di forza e di debolezza evidenziati, individuazione cause, definizioni possibili soluzioni, definizione responsabilità, tempi, ecc.)
3. Un set di casi relativi a servizi e loro indicatori di efficienza ed efficacia

**DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: per almeno due tipologie di servizi, sulla base dei set di casi dato, impostazione della predisposizione un progetto di miglioramento
2. Colloquio relativo alla traduzione operative delle logiche "migrant friendly" nella progettazione e nel miglioramento dei servizi sul territorio

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 4 - Promuovere processi di sviluppo delle competenze professionali dei mediatori e degli operatori, favorendo la partecipazione ad azioni di ricerca e formazione sulla realtà dell'immigrazione e agevolando il trasferimento del know how ai mediatori interculturali junior**

**1 - FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE**

Grado di complessità 3

**1.3 PROGETTI DI RICERCA E INTEGRAZIONE**

Collaborare con altri enti e associazioni nella progettazione e realizzazione diretta di ricerche e indagini sul tema dell'immigrazione, dell'integrazione e del contrasto alla discriminazione

Grado di complessità 2

**1.2 FORMAZIONE IN ITINERE OPERATORI**

Promuovere incontri di formazione per aggiornare e ampliare le competenze durante tutto l'arco della vita professionale

**1.2 SENSIBILIZZAZIONE TERRITORIALE**

Promuovere ed organizzare attività ed eventi di sensibilizzazione sul territorio per promuovere la cultura dell'accoglienza e contrastare la discriminazione, facilitando l'integrazione sociale attraverso la reciproca conoscenza

Grado di complessità 1

**1.1 RICERCA INFORMAZIONI**

Acquisire e analizzare gli esiti di ricerche sul tema dell'immigrazione e dell'integrazione

**2 - FORMAZIONE ON THE JOB**

Grado di complessità 1

**2.1 AFFIANCAMENTO INIZIALE**

Utilizzare modalità di affiancamento a mediatori esperti delle diverse questioni che possono essere oggetto di attività di mediazione interculturale (facilitazione dei rapporti fra migrante e soggetti pubblici e privati, cittadini, ecc.)

## ADA.19.02.12 - SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTER-CULTURALE

### 2.1 LAVORO IN TEAM

Utilizzare le modalità di lavoro in team per lo sviluppo delle competenze favorendo lo scambio di esperienze fra i mediatori e gli operatori con maggiori esperienze e i mediatori culturali junior

**SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 4**

**RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Ricerche e pubblicazioni sul tema dell'immigrazione e della integrazione
- Offerta formativa per lo sviluppo delle competenze dei soggetti coinvolti (opportunità, calendari, costi, ecc.)

**TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di rilevazione, organizzazione e gestione delle informazioni
- Metodi e tecniche di organizzazione attività ed eventi di sensibilizzazione
- Metodi e tecniche di condivisione delle informazioni
- Metodi e tecniche della formazione on the job
- Metodi e tecniche della formazione in affiancamento

**OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Catalogo opportunità formative
- Materiali per autoformazione e approfondimento

**INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

**ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tipologie di utenti stranieri e delle loro caratteristiche
2. L'insieme delle tipologie di bisogni e situazioni
3. L'insieme delle tipologie di servizi
4. L'insieme dei metodi e delle tecniche per lo sviluppo delle competenze professionali del mediatore interculturale
5. Un set di caratteristiche date

**DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: sulla base del set dato, descrizione degli elementi di costruzione del proprio percorso di formazione e aggiornamento e di sensibilizzazione del territorio
2. Colloquio relativo al ruolo e alle funzioni del mediatore

## ADA.19.02.12 - SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTER-CULTURALE

### FONTI

Maurizio Esposito, Susanna Vezzadini - La mediazione interculturale come intervento sociale 2011- Franco Angeli

La qualifica del Mediatore interculturale - Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze

Progetto cofinanziato dal Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi 2007 - 2013 Azione 7 - Annualità 2012 - Capacity Building

Dossier di sintesi giugno 2014 - Gruppo di Lavoro Istituzionale sulla Mediazione Interculturale

<http://www.integrazionemigranti.gov.it/Documenti-e-ricerche/>

<http://www.mediatoreinterculturale.it>

<http://www.integrazionemigranti.gov.it/Servizi/Mediazioneinterculturale>

[www.piemonteimmigrazione.it/mediato/](http://www.piemonteimmigrazione.it/mediato/)

<http://www.programmaintegra.it>

Cestim Centro studi immigrazione (<http://www.cestim.it/>)

CIES (Centro Informazione e educazione allo sviluppo Onlus) <https://www.cies.it/>