

REGIONE EMILIA-ROMAGNA
SERVIZIO POLITICHE PER L'ACCOGLIENZA E L'INTEGRAZIONE SOCIALE

**“LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE NEI SERVIZI ALLA PERSONA DELLA
REGIONE EMILIA-ROMAGNA”**

QUESTIONARIO

Cara mediatrice, caro mediatore, troverai a seguire un questionario che la Regione propone on line a TUTTI coloro che, a vario titolo, operano come mediatori/mediatrici interculturali (ma anche linguistici e culturali) nei diversi servizi alla persona dell'Emilia-Romagna (sportelli e centri informativi per stranieri, Aziende USL, Ospedali, consultori, scuole, centri per l'impiego, servizi per migranti, ecc) e che si rivolgono ad un'utenza prevalentemente straniera.

Si tratta di un'iniziativa importante perché ci permette di indagare una realtà professionale ancora poco conosciuta ma che si sta rivelando di giorno in giorno sempre più importante. Per questo ti chiediamo di dedicarci circa 25 minuti per il rispondere alle domande proposte. Il questionario è del tutto anonimo e ti preghiamo di compilarlo in tutte le sue parti e, una volta terminato, di ritornarcelo facendo click sul link "Concludi l'intervista". ([link approfondisci](#))

Annotazioni tecniche:

Prima di iniziare il questionario è opportuno sapere che:

- a) sarà necessario consentire l'apertura delle finestre di pop-up. Attraverso i messaggi di pop-up, infatti, saranno segnalati gli eventuali errori di compilazione (ad es. non compilazione di campi obbligatori) e non sarà permesso l'avanzamento fino a quando i campi non saranno debitamente compilati. Tali messaggi tuttavia potranno essere visibili solo a condizione che il vostro computer non li blocchi. In questo caso apparirà una "barra informazioni" in cui comparirà un messaggio tipo: "Pop-up bloccato. Per vedere questo pop-up o per opzioni aggiuntive, fare clic qui..." o "Firefox ha impedito a questo sito di aprire finestre pop-up". Cliccando con il mouse sulla barra informazioni (in Firefox il tasto opzioni) apparirà un menù dal quale si potrà selezionare la voce: "consenti sempre i pop-up da questo sito" o "consenti a www.xxx.xx di aprire finestre pop-up" che permette di autorizzare definitivamente i pop-up solo per il sito interessato (in questo modo rimane attivo il blocco pop-up per tutti gli altri siti Internet).
- b) Per motivi di privacy il questionario non prevede la possibilità di una compilazione frazionata in più tempi (con modalità di salvataggio temporaneo e recupero) tuttavia possibile mantenere aperto il file per un certo lasso di tempo prima che il server lo faccia "cadere". Una volta iniziato il questionario, se dovesse essere necessaria una pausa, e dunque meglio semplicemente sospenderlo (lasciandolo aperto) per poi concluderlo appena possibile.

Eventuali informazioni e chiarimenti possono essere richiesti agli indirizzi mail

indaginemediatori@regione.emilia-romagna.it

efrancia@regione.emilia-romagna.it

oppure rivolgersi a

Marzio Barbieri
Servizio Politiche per l'Accoglienza e l'Integrazione Sociale, Regione Emilia-Romagna
v.le Aldo Moro, 21- 40127 Bologna
Tel. 051-5277103
mabarbieri@regione.emilia-romagna.it

Si ringrazia per l'attenzione e la disponibilità.

APPROFONDI SCI

Il questionario che segue viene proposto on line a TUTTI coloro che, a vario titolo, operano come mediatori/mediatrici interculturali (ma anche linguistici e culturali) nei diversi servizi alla persona dell'Emilia-Romagna (sportelli e centri informativi per stranieri, Aziende USL, Ospedali, consultori, scuole, centri per l'impiego, servizi per migranti, ecc) e che si rivolgono ad un'utenza prevalentemente straniera. Più nello specifico, il questionario si rivolge a chi, direttamente o per il tramite di accordi e/o convenzioni, agisce in tutto o in parte per conto dei Comuni, delle Unioni comunali, dei Consorzi, delle Aziende sanitarie, delle scuole o comunque di Enti pubblici del territorio regionale. Sono pertanto esclusi da questa rilevazione quegli operatori della mediazione che, ad esempio, operano unicamente per conto di organizzazioni o associazioni private slegate da rapporti di collaborazione con il settore pubblico.

Si tratta di un'iniziativa importante, sicuramente tra le prime in ambito regionale e nazionale, che potrà permetterci di indagare una realtà professionale ancora poco conosciuta ma che si sta rivelando di giorno in giorno sempre più importante sia per i cittadini che per gli operatori. La mediazione linguistico-culturale, infatti, non solo contribuisce a garantire, a tutti i cittadini, parità di diritti e di accesso ai servizi, ma permette anche di perseguire prestazioni di maggiore qualità rafforzando le competenze degli operatori e offrendo pari dignità nelle relazioni tra loro e gli utenti.

Attraverso questa ricerca la Regione si propone dunque di raggiungere due obiettivi principali. Da un lato vuole contribuire al dibattito, aperto a livello nazionale e tra le stesse Regioni, sulla necessità di riconoscere un profilo condiviso della figura del mediatore al fine di definirne i curricula formativi e gli ambiti di impiego.

Dall'altro intende perseguire una necessità propria, conseguente all'aver posto le attività di mediazione tra le priorità di intervento regionale nell'ambito delle politiche di accoglienza e inclusione degli stranieri. La Regione è infatti ben consapevole che anche grazie alle azioni di accompagnamento e mediazione è possibile garantire l'universalità degli accessi ai servizi ed evitare così il ricorso a servizi differenti e separati per quelle tipologie di utenza che potrebbero essere percepite come "diverse".

Per progettare il futuro e monitorare il presente è dunque fondamentale conoscere e questo questionario potrebbe consentire di giungere una raffigurazione sia spaziale che qualitativa della "rete della mediazione" (dove si opera e in quali ambiti) e di pervenire alla costruzione "delle identità e dei profili" professionali dei mediatori/delle mediatrici attualmente impiegati/e nel territorio regionale in azioni di mediazione interculturale e linguistico-culturale. In altre parole, ci permetterà di sapere chi sono e dove operano i mediatori e le mediatrici che quotidianamente operano nei servizi, quali sono i loro ambiti di intervento, le loro competenze linguistiche e culturali, i percorsi e i titoli professionali e quali sono le necessità tecniche e formative maggiormente necessarie per il rafforzamento delle loro capacità di intervento.

Il questionario che proponiamo in modo del tutto anonimo, comporta un impegno di circa 25 minuti. Coerentemente con quanto detto sopra, in fase di compilazione, le opinioni e i giudizi dei singoli intervistati devono intendersi prevalenti rispetto agli eventuali punti di vista "formali" o "istituzionali" dei luoghi in cui prestano servizio. Si invitano pertanto coloro che risponderanno alle domande, di farlo nel modo più franco possibile.

Si prega inoltre di compilarlo in tutte le sue parti e, una volta terminato, di ritornarcelo facendo click sul link "Concludi l'intervista". Si raccomanda di prestare attenzione alle indicazioni, soprattutto relative ai campi obbligatori: qualora, infatti, non fossero compilati correttamente, comparirà un messaggio di errore e non sarà permesso l'invio fino a quando non saranno debitamente riformulati. Si ringrazia per l'attenzione e la disponibilità. Per ogni informazione si prega di rivolgersi a

indaginemediatori@regione.emilia-romagna.it

efrancia@regione.emilia-romagna.it

oppure rivolgersi a

Marzio Barbieri
Servizio Politiche per l'Accoglienza e l'Integrazione Sociale
Regione Emilia-Romagna
v.le Aldo Moro, 21- 40127 Bologna
Tel. 051-5277103
mabarbieri@regione.emilia-romagna.it