



blhyster



## PROGETTO MEDIAZIONE DIFFUSA

Risultati del progetto *Mediazione Diffusa*,  
per un servizio di mediazione  
linguistico-culturale sul territorio  
bellunese.

Progetto inserito nei Piani territoriali per l'integrazione approvati dai Comitati dei Sindaci di Belluno e Feltre e realizzato dalla cooperativa sociale Blhyster su mandato dell'Unione montana Alpago, con finanziamento della Regione Veneto nell'ambito del Programma regionale in materia di immigrazione 2021, con deliberazione n. 551 del 27.04.2021.

## **Premessa**

Questo documento raccoglie gli esiti del lavoro di ricerca nell'ambito del progetto *Mediazione diffusa*, finalizzato all'organizzazione di un servizio diffuso di mediazione linguistico-culturale, previsto nei piani territoriali per l'integrazione approvati dal Comitato dei Sindaci di Belluno dal Comitato dei Sindaci di Feltre.

Si tratta di un lavoro inedito a livello provinciale, attraverso il quale è stato possibile raccogliere informazioni su quali sono i servizi del territorio che offrono e usufruiscono di servizi di mediazione linguistico-culturale, chi sono i mediatori e le mediatrici che lavorano nel settore, le loro competenze linguistiche, i percorsi formativi e le esperienze professionali.

Il progetto è stato realizzato dalla Cooperativa sociale Blhyter su mandato dell'Unione montana Alpago, ente capofila individuato dai Comitati dei Sindaci, finanziato dalla Regione Veneto nell'ambito del Programma regionale in materia di immigrazione 2021, con deliberazione n. 551 del 27.04.2021.

L'area territoriale di riferimento è tutto il territorio provinciale dell'Ulss 1 Dolomiti (Distretto socio- sanitario di Feltre, corrispondente all'area dell'ex ULSS 2 e Distretto socio-sanitario di Belluno corrispondente all'area dell'ex ULSS 1).

La mediazione linguistico-culturale, a cui nel presente documento si preferirà *mediazione interculturale*, rappresenta uno strumento fondamentale per facilitare la comunicazione e la relazione fra la società ospitante, le istituzioni e servizi e gli immigrati, non solo per favorire l'inclusione di questi ultimi, ma anche per garantire il funzionamento dei servizi.

## **1. Il progetto Mediazione diffusa: strategie e azioni**

Il progetto è stato sviluppato secondo quattro strategie, ognuna con azioni specifiche.

### *1. Mappatura delle risorse disponibili sul territorio e ricostruzione delle azioni già realizzate riguardo alla tematica (formazioni, elenchi, modalità di attivazione)*

La fase iniziale del lavoro ha visto la costruzione dell'elenco dei soggetti che usufruiscono di un servizio di mediazione interculturale rivolto ai propri utenti e dei soggetti che forniscono un servizio di questo tipo. La mappatura è stata effettuata attraverso colloqui individuali telefonici, video-telefonici e/o di persona con i referenti degli enti pubblici e privati con titolarità sul tema della mediazione interculturale o che abbiano svolto attività rilevanti in merito negli ultimi anni.

Tale ricerca aveva tra gli obiettivi anche la ricostruzione delle azioni già realizzate sul tema della mediazione interculturale, in merito a percorsi di formazione, elenchi di mediatrici e mediatori, modalità di attivazione del servizio.

Nel corso di questa prima fase del progetto, il gruppo di lavoro ha definito le caratteristiche del target a cui rivolgersi e individuato i soggetti da coinvolgere: mediatrici e mediatori che operano o hanno operato come tali, a prescindere da titoli e qualifiche, nazionalità, tipologia contrattuale, genere, età.

Il coinvolgimento degli enti committenti e degli enti fornitori di servizi di mediazione interculturale ha permesso di raggiungere le mediatrici e i mediatori sul territorio, molti dei quali non inseriti negli elenchi e nei database già presenti.

Parallelamente alla somministrazione delle interviste, l'équipe ha contattato mediatrici e mediatori, invitandoli a compilare un questionario volto alla raccolta delle informazioni utili per il servizio di mediazione e per l'organizzazione dei focus group.

### *2. Organizzazione di momenti formativi per la specializzazione dei mediatori interculturali individuati nella mappatura.*

I dati raccolti nella prima fase del progetto sono stati analizzati e utilizzati per la creazione di categorie il più possibile omogenee, su base geografica e esperienza nel campo della mediazione interculturale, in modo da formare i gruppi per gli incontri di focus group, volti a individuare i bisogni formativi secondo un sistema

partecipativo, a garanzia della rappresentatività di ciascun gruppo e quindi anche del singolo. Sono stati organizzati sette incontri - n.1 a Feltre, n. 1 a Domegge di Cadore, n. 5 a Belluno - in diverse zone del territorio provinciale, individuate sulla base delle disponibilità espresse nei questionari, ai quali hanno partecipato 33 fra mediatrici e mediatori.

Gli operatori dell'équipe hanno guidato il confronto sugli argomenti di formazione specialistica percepiti come più rilevanti dagli stessi mediatori, sottoponendo loro domande aperte volte a far emergere i punti forti e le eventuali lacune presenti. I focus group hanno inoltre offerto l'occasione per raccogliere esperienze e consigli sulle modalità di attivazione e utilizzo dei servizi di mediazione interculturale da parte degli enti territoriali.

I 33 partecipanti ai focus group sono stati invitati a confrontarsi sui temi di seguito elencati.

Per i mediatori con esperienza professionale:

- 1. La formazione professionale: quali competenze ho sviluppato/acquisito e di quali sento il bisogno?*
- 2. Il rapporto con gli enti, i servizi, gli operatori: quali strumenti/pratiche sono necessari per una migliore efficacia dell'intervento?*
- 3. La relazione con l'utente: quali ostacoli incontro nel contesto dell'intervento con l'utenza?*

Per i mediatori senza esperienza o con esperienza minima:

- 1. La formazione professionale: quali competenze ho sviluppato/acquisito e di quali sento il bisogno?*
- 2. Il rapporto con gli enti, i servizi, gli operatori: quali strumenti/pratiche sono necessari per una migliore efficacia dell'intervento?*
- 3. La relazione con l'utente: quali strumenti/pratiche ritengo possano essere necessari nel contesto dell'intervento con l'utenza?*

Al termine dei focus group, i mediatori e le mediatrici che vi hanno preso parte sono stati invitati a un'assemblea plenaria, che ha visto la partecipazione di 25 persone. Una volta presentati i risultati dei focus group, è stato chiesto ai

partecipanti di stabilire un ordine di priorità dei bisogni formativi.

Dalla discussione è risultato il seguente elenco:

- Aspetti etici e deontologici della professione
- Competenze comunicative
- Costruzione e gestione della relazione con l'utente e con l'operatore
- Procedure condivise e buone prassi
- Gestione del carico emotivo e psicologico
- Conoscenza della rete dei servizi e delle specificità del territorio bellunese
- Competenze linguistiche

Tale elenco è stato la base per la costruzione del percorso di formazione specifica con formatori esperti individuati sulla base delle priorità emerse dall'assemblea plenaria. La formazione si è sviluppata in sei incontri con formatori e relatori esperti su piattaforma Zoom e un workshop in presenza, come da programma allegato. (cfr. Appendice)

*3. Proposta di momenti informativi per gli operatori del territorio per condividere una visione comune dello strumento della mediazione linguistico-culturale e per uniformarne le modalità di attivazione ed utilizzo.*

La fase successiva del progetto ha visto l'organizzazione di un momento pubblico destinato in via principale agli enti territoriali, in cui sono state illustrate le azioni attuate e presentati gli atti del lavoro svolto.

L'incontro si è svolto il giorno lunedì 10 ottobre 2022 nella sala Eliseo "Bianchi" Dal Pont del Comune di Belluno e ha visto la partecipazione degli attori coinvolti nel progetto.

*4. Formazione di un elenco unico a livello provinciale dei mediatori linguistico-culturali*

Le informazioni raccolte attraverso il questionario sottoposto a mediatrici e mediatori che operano in provincia di Belluno sono state inserite in un elenco unico, consegnato all'Unione Montana Alpi al termine del progetto. Oltre ai dati anagrafici, l'elenco comprende tutte le informazioni utili per l'individuazione della figura adatta per l'intervento di mediazione: lingua madre, lingua/e di mediazione, ambiti di mediazione, formazione specifica, informazioni relative all'esperienza professionale.

## **2. Aspetti metodologici**

Il progetto è stato realizzato con riferimento teorico alla ricerca-azione, allo scopo di conseguire gli obiettivi posti, coinvolgendo in modo forte gli attori protagonisti della mediazione e gli enti territoriali.

Dal punto di vista operativo, le azioni previste dal progetto sono state attuate da un'équipe di lavoro formata da varie figure professionali: una coordinatrice, con competenze in materia di mediazione interculturale, un'educatrice e un educatore. In supporto all'équipe è stata inoltre garantita disponibilità di una psicologa per interventi di supervisione e di una figura esperta in materia di conduzione di focus group e ricerca-azione.

L'équipe ha definito le modalità di lavoro, gli obiettivi e il termine specifico per ogni fase del progetto. Ha inoltre predisposto gli strumenti necessari per la realizzazione delle fasi previste, in particolare gli strumenti di indagine da sottoporre a enti e mediatori.

## **3. Il servizio di mediazione interculturale in Provincia di Belluno**

In assenza di precedenti indagini di questo tipo sul territorio bellunese, si è reso necessario creare un elenco di enti, associazioni, organizzazioni dei settori pubblico e privato che offrono servizi di mediazione interculturale, fornendo direttamente tale servizio o ricorrendo ad enti o professionisti esterni.

Le interviste sono state condotte attraverso un'intervista semistrutturata effettuata in varie modalità, compatibilmente con le norme di contenimento del COVID19: telefonicamente (64,7%), attraverso videochiamata (27,9%) e in presenza (7,4%). Complessivamente, hanno risposto all'intervista 69 fra enti pubblici (comuni, servizi ULSS, aziende partecipate) e privati, tra cui enti di formazione, patronati, associazioni di volontariato. Non vi è stata la collaborazione auspicata da parte di alcuni enti, il cui contributo era considerato importante ai fini del progetto: alcuni enti pubblici (comuni e unioni montane) e il tribunale.

La mappatura ha permesso di individuare gli ambiti in cui lavorano mediatrici e mediatori, i soggetti fornitori per cui prestano servizio e i canali per raggiungerli. Il quadro risultato dall'indagine è caratterizzato da una notevole eterogeneità.

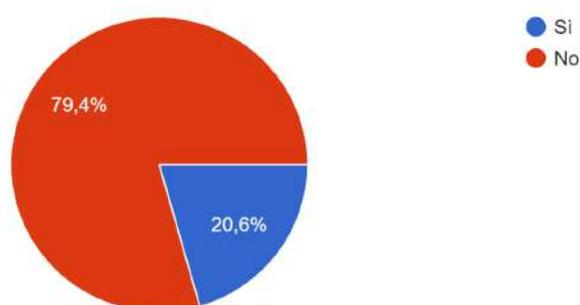
È emerso che il 79,7% degli enti intervistati non ha un proprio servizio di mediazione interculturale e fra gli enti che offrono tale servizio, nel 22,2% dei casi

esso è affidato a un ente esterno, prevalentemente cooperative, o a liberi professionisti.

La presenza di un servizio di mediazione è obbligatoriamente prevista nei progetti di accoglienza dei richiedenti protezione. Tra gli enti pubblici, è interessante notare che il Comune di Belluno ha scelto di dotarsi della figura della mediatrice, che lavora in sinergia con i servizi sociali, considerando la mediazione interculturale come un servizio trasversale.

è presente un servizio di mediazione?

68 risposte



L'assenza del servizio risulta essere legata a fattori strutturali, in particolare la mancanza di risorse, ma anche a scelte politiche, non essendo considerato un servizio necessario. Diversi fra gli enti intervistati hanno dichiarato di non ritenere necessario offrire un servizio di mediazione interculturale o dotarsi di un proprio servizio per diverse ragioni:

- numero non consistente di utenza straniera;
- gli utenti sono autonomi nell'utilizzo della lingua italiana;
- gli utenti stranieri che si rivolgono al servizio e non hanno le competenze linguistiche necessarie si fanno accompagnare da un connazionale o si organizzano autonomamente per trovare una persona che li possa aiutare (colleghi, parenti, amici).

Solo il 20,8% ha dichiarato di avere un elenco di mediatrici e mediatori interculturali. Si tratta prevalentemente di elenchi non strutturati e non aggiornati regolarmente. In alcuni casi, gli stessi operatori dell'ente non sono a conoscenza della presenza di un elenco e della possibilità di accedervi. Dove esiste un elenco, vi è eterogeneità nei criteri adottati, sia nell'inserimento dei nominativi all'interno dell'elenco - dalla selezione tramite bando pubblico, come nel caso dell'ULSS 1

Dolomiti, all'inserimento di contatti "sulla base di conoscenze e contatti personali" - sia nei criteri di ricerca della figura per l'intervento specifico e nell'affidamento dell'incarico.

Per quanto riguarda i criteri adottati nell'individuazione della figura consona per il tipo di intervento, il criterio principale risulta essere quello delle competenze linguistiche e in secondo luogo, seppur ritenuta molto importante, la cultura di provenienza/conoscenza della cultura dell'utente. Seguono la formazione professionale e l'esperienza nel settore della mediazione interculturale. In assenza di elenchi disponibili, si fa riferimento a fattori come l'affidabilità, incaricando "una persona già conosciuta dai servizi" o a indicazioni della direzione e al supporto del personale interno, in quanto considerato "affidabile" rispetto a questioni legate alla privacy. Tra gli altri criteri vi sono la tipologia del contratto, la preparazione nell'ambito dell'intervento ed eventuali richieste specifiche dell'utente. Spesso l'urgenza di reperire una mediatrice/un mediatore costringe a valutare solo la competenza linguistica e a non tenere in considerazione questi aspetti.

Se la figura individuata è di origine straniera, oltre alla padronanza della lingua italiana e alla conoscenza degli aspetti culturali locali, è richiesta una buona conoscenza dei servizi presenti sul territorio.

Tra i fattori determinanti dal punto di vista organizzativo, vi è la disponibilità della mediatrice/del mediatore a effettuare l'intervento anche con poco preavviso e a spostarsi sul territorio. Questo aspetto è uno dei fattori che caratterizzano la figura professionale del mediatore interculturale in una provincia come quella di Belluno.

Altrettanto eterogenee sono le modalità di affidamento dell'incarico e attivazione del servizio e il compenso orario. Se alcuni enti sono dotati di procedure definite, sia per l'accesso a elenchi interni sia per il ricorso a servizi esterni, nella maggior parte dei casi si opera nell'emergenza.

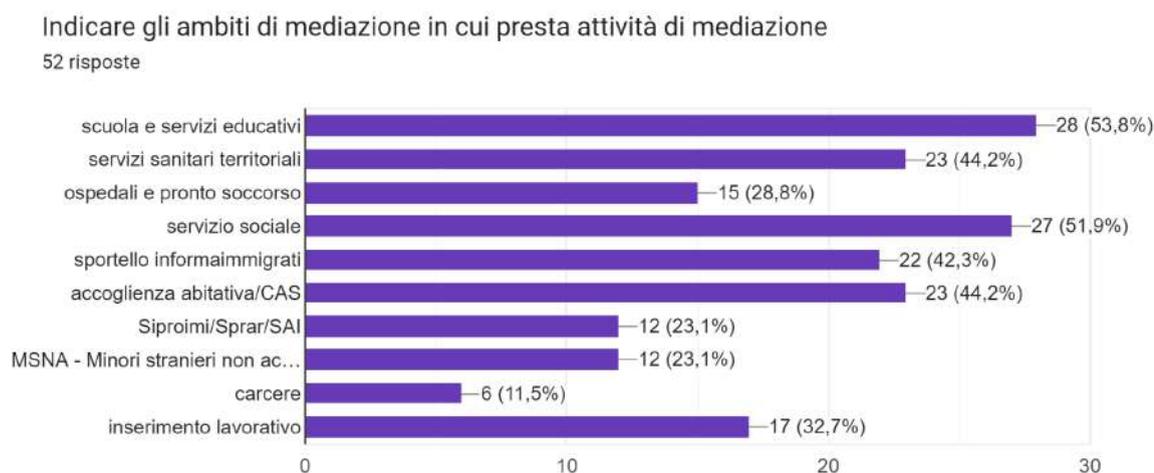
Nonostante la mancanza di un servizio strutturato, è emersa la consapevolezza dell'importanza della figura del mediatore interculturale e della distinzione tra il ruolo dell'interprete e del mediatore interculturale.

#### 4. Le mediatrici e i mediatori attivi sul territorio bellunese

Il progetto ha visto il coinvolgimento di mediatrici e mediatori di origine italiana e straniera, distribuiti su tutto il territorio provinciale, in particolare nel capoluogo. Complessivamente, sono stati inviati 89 questionari e ne sono stati restituiti 63, che hanno permesso di “conoscere” le mediatrici e i mediatori che lavorano in provincia di Belluno e capire chi sono, quali sono i loro percorsi formativi e le esperienze lavorative.

In provincia di Belluno vi è una prevalenza di mediatrici, con 49 donne e 14 uomini. Su 63, 31 sono di origine italiana e 32 di origine straniera, provenienti da paesi europei ed extraeuropei: Afghanistan (1), Albania (5), Argentina (1), Camerun (2), Ecuador (2), Ghana (1), Guinea (1), Kosovo (1), Macedonia (1), Marocco (2), Moldavia (2), Niger (1), Polonia (1), Romania (3), Senegal (1), Sri Lanka (1), Svizzera (1), Ucraina (4), Ungheria (1). Oltre a inglese, francese e spagnolo, che spesso rappresentano lingue veicolari, le lingue di mediazione utilizzate sono albanese, ucraino, cinese, russo, arabo, tedesco, giapponese, rumeno, moldavo, wolof, portoghese, cingalese.

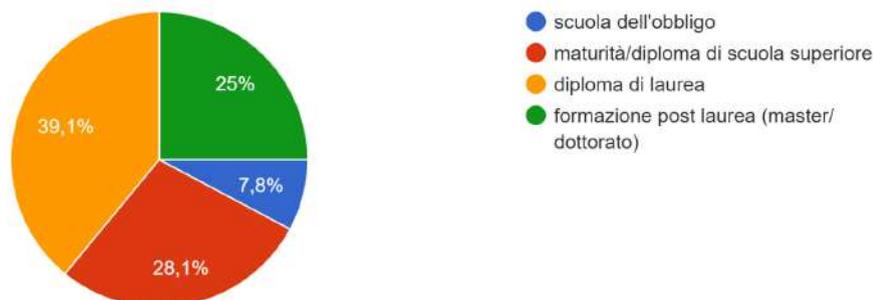
Per quanto riguarda gli ambiti di mediazione, quelli in cui lavorano maggiormente le mediatrici e mediatori coinvolti sono quello scolastico-educativo e quello sociale. Oltre agli ambiti inseriti nel questionario rappresentati nel grafico seguente, vi è il settore specifico di chi opera con donne vittime di violenza.



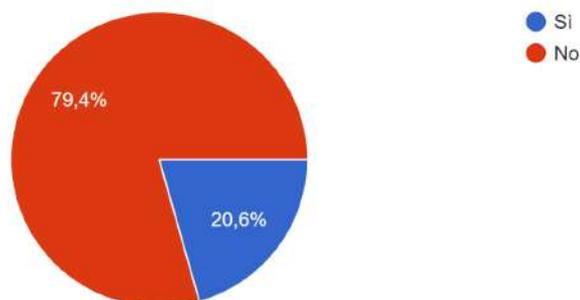
### La formazione.

Nell'indagine sono state considerate anche informazioni relative alla formazione, con la richiesta di indicare il titolo di studio e il possesso del diploma di laurea in mediazione linguistico-culturale/interculturale.

Titolo di studio  
64 risposte



In possesso di diploma di laurea in Mediazione linguistico-culturale  
63 risposte



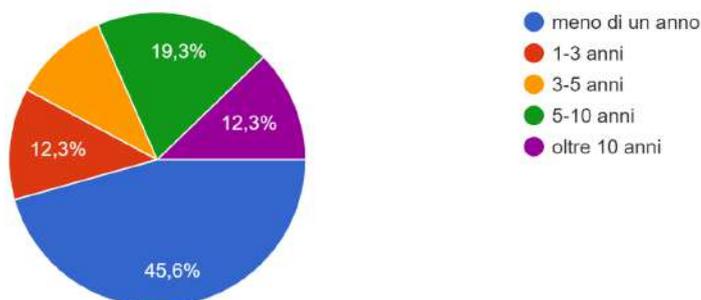
Se solo 12 persone hanno indicato di essere in possesso di diploma di laurea specifico, molti hanno percorsi di formazione specifica nel settore della mediazione linguistico-culturale/interculturale: master, corsi di alta formazione e formazione post laurea, certificazioni linguistiche e relative alla mediazione.

### Il lavoro

Nel periodo di somministrazione dei questionari (marzo-aprile 2022) il 23,4% dei mediatori ha dichiarato di lavorare come mediatore/mediatrice interculturale e solo per l'11,1% quella del mediatore/della mediatrice rappresenta la professione principale.

Indicare gli anni di esperienza lavorativa nel settore della mediazione linguistico-culturale

57 risposte

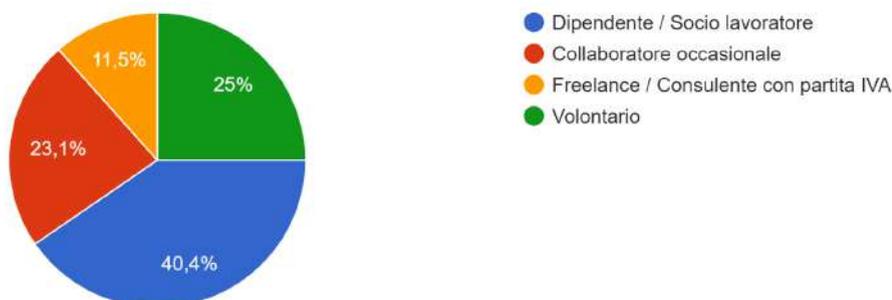


\* 3-5 anni: 10,5%

Per quanto riguarda la tipologia di contratto, il 35,6% è stato inquadrato con il ruolo di mediatore linguistico-culturale/interculturale. A questo proposito, è interessante notare come il 25% delle mediatrici e mediatori che svolge attività di mediazione lo faccia a livello di volontariato, senza alcuna retribuzione.

Indicare la tipologia di rapporto con l'ente/gli enti presso cui svolge/ha svolto attività di mediazione linguistico-culturale

52 risposte



Circa la metà delle persone assunte come mediatrice/mediatore si è trovata a dover svolgere mansioni diverse dalla mediazione interculturale nel servizio in cui ha operato.

## **5. Il percorso di formazione del progetto Mediazione diffusa**

Il percorso di formazione, costruito sulla base dei bisogni emersi nei focus group e individuati come prioritari dall'assemblea plenaria, si è sviluppato in sei incontri online con formatori esperti nei settori specifici su piattaforma Zoom e un incontro in presenza, per un totale di 15,5 ore.

Per rispondere al bisogno di definire procedure e buone prassi per il funzionamento del servizio di mediazione interculturale è stato organizzato il *Workshop di coprogettazione per l'elaborazione delle linee guida per un progetto di mediazione interculturale diffusa nel Bellunese*. Il laboratorio ha permesso di individuare sia i principi e valori su cui dovrebbe essere costruito un eventuale servizio di mediazione, sia le modalità organizzative di tale servizio.

Al termine del percorso di formazione sono stati rilasciati trenta attestati di partecipazione, ai mediatori e alle mediatrici che hanno raggiunto il 70% di frequenza.

## **6. Considerazioni finali**

Attraverso le interviste agli enti e i focus group con mediatrici e mediatori, è stato possibile raccogliere i bisogni e le proposte da entrambe le parti.

Risultano essere bisogni comuni:

- la definizione di linee guida relative all'intervento di mediazione: dall'identificazione dei ruoli, alle fasi che precedono e seguono l'intervento;
- la definizione di modalità di organizzazione del servizio che favoriscano l'incontro tra l'ente che ha necessità dell'intervento di mediazione e la mediatrice/il mediatore;
- la presenza di un elenco unico regolarmente aggiornato a cui possano accedere gli enti e i servizi, per individuare mediatrici e mediatori e attivare protocolli di collaborazione con gli stessi.

Dagli enti di formazione nel settore della mediazione linguistico-culturale - UniDolomiti e SSML - è emersa la necessità di attivare convenzioni per lo svolgimento di stage e tirocini degli studenti.

Le mediatrici e mediatori hanno espresso in particolare l'esigenza di linee guida definite e di buone prassi e il riconoscimento della figura del mediatore interculturale e del suo ruolo. Risultano altrettanto importanti la formazione

continua, l'interazione con gli altri professionisti coinvolti e la creazione di momenti di condivisione fra mediatrici/mediatori stessi.

Nella fase di mappatura, l'équipe ha ritenuto opportuno inserire tra le lingue di mediazione anche la lingua dei segni italiana-LIS e ha avviato una ricerca per verificare la presenza sul territorio provinciale di mediatrici/mediatori in LIS per il loro coinvolgimento nel progetto e inserimento nell'elenco unico. Ne è risultata l'assenza di professionisti in quest'ambito, a fronte di una presenza di stranieri sordi.

## **7. Emergenza Ucraina**

Nella realizzazione del progetto si è reso necessario inserire nuove azioni non previste, in risposta a quella che è stata definita come "emergenza Ucraina".

Alla luce della necessità di rispondere ai bisogni linguistici e di integrazione dei cittadini ucraini accolti sul territorio bellunese, si è ritenuto opportuno accogliere la richiesta del Coordinamento rete immigrazione di far accedere alla formazione anche le persone rese disponibili per interventi di mediazione linguistico culturale in lingua ucraina, in particolare in ambito scolastico-educativo e socio-sanitario. I nominativi presenti nell'elenco fornito dal Coordinamento rete immigrazione sono stati pertanto inseriti tra i beneficiari della formazione. Si precisa che è stato condiviso con l'équipe solo un elenco parziale di persone interessate alla formazione, con la richiesta di non inserirle nell'elenco unico, in quanto disponibili a effettuare interventi di mediazione esclusivamente per l'emergenza ucraina.

## **Ringraziamenti**

Ringraziamo tutti coloro che hanno contribuito alla riuscita del progetto: gli enti, i servizi, le associazioni e tutte le realtà del territorio che hanno partecipato alla fase di mappatura; le mediatrici e i mediatori interculturali che hanno aderito al progetto; il Comune di Belluno, il Comune di Feltre, l'Unione montana del Centro Cadore e il Centro Consorzi-urban Hub per la disponibilità delle sale; Milena Maia e il Coordinamento Rete Immigrazione di Belluno; Laura Felisati, Noemi Galleani, Nicola Grigion, Susana Benavente Ferrera, Firouzi Tabar Omid, Davide Girolami, Paolo Dal Biaco, Elena Taverna per gli interventi di formazione; UniDolomiti; SSML-Scuola Superiore per Mediatori Linguistici.

Un ringraziamento particolare va all'Unione montana Alpago e a Francesca Salvadori, referente tecnico del progetto.

## APPENDICE

1. Questionario intervista enti
2. Questionario mediatori
3. Programma formazione
4. Locandina Convegno finale

# Progetto Mediazione Diffusa

1. Data di compilazione

---

*Esempio: 7 gennaio 2019*

2. Ente

---

3. Indicare il proprio nome, cognome e ruolo

---

4. Contatto diretto

---

5. All'interno del vostro ente è presente un servizio di mediazione linguistica e culturale?

*Contrassegna solo un ovale.*

Sì

No

6. Se il servizio di mediazione è presente:

*Contrassegna solo un ovale.*

è offerto dall'ente

l'ente fa ricorso a ente esterno

7. Indicare l'eventuale ente esterno di riferimento

---

8. In caso di servizio NON presente, indicare il motivo

---

---

---

---

---

9. Il servizio di mediazione è previsto per legge?

*Contrassegna solo un ovale.*

Sì

No

10. Con quale frequenza viene fatto ricorso al servizio di mediazione?

---

---

---

---

---

11. Con quale frequenza viene riscontrato il bisogno di ricorrere al servizio di mediazione?

---

---

---

---

---

12. Il vostro ente ha un proprio elenco di mediatori?

*Contrassegna solo un ovale.*

Sì

No

13. Con quale frequenza viene aggiornato l'elenco?

---

14. Quali sono i criteri adottati per l'inserimento dei nominativi nell'elenco dei mediatori?  
(Valutazione dei titoli? Laurea specifica? Formazione specifica? Esperienza? ...)

---

---

---

---

---

15. Esiste un protocollo per l'attivazione del servizio a livello operativo?

---

---

---

---

---

16. Il servizio può essere attivato su richiesta dell'utente?

*Contrassegna solo un ovale.*

Sì

No

17. Se è un servizio previsto per legge, l'utente viene informato di questo diritto?

*Contrassegna solo un ovale.*

Sì

No

18. Con quali modalità e in quale lingua viene informato?

---

---

---

---

---

19. Quali criteri vengono considerati nella chiamata/scelta del mediatore nel caso specifico? [ cosa si tiene conto? (Viene presa in considerazione solo la lingua di mediazione o si valutano anche altri aspetti, come il genere, la cultura di provenienza, la formazione, ecc.)

---

---

---

---

---

20. Come viene gestito l'aspetto retributivo dei mediatori? Esiste una tariffa fissa o una prassi specifica per l'affidamento dell'incarico?

---

---

---

---

---

21. Cosa si ritiene importante per un servizio di mediazione riferito all'operatività del vostro ente? Indicare bisogni, punti di forza, criticità riscontrati.

---

---

---

---

---

22. In passato avete organizzato/promosso corsi di formazione per mediatori/operatori con utenza straniera?

*Contrassegna solo un ovale.*

Sì

No

23. Sì sì, indicare: periodo di svolgimento, durata (ore), destinatari, temi affrontati

---

---

---

---

---

24. Lei personalmente (o il personale del servizio/ufficio) ha mai partecipato a corsi di aggiornamento/formazione in questo settore (mediazione, lavoro con stranieri, ecc.)?

*Contrassegna solo un ovale.*

Sì

No

25. Se sì, promossi/organizzati da chi?

---

---

---

---

---

## 26. Eventuali considerazioni aggiuntive

---

---

---

---

---

---

Questi contenuti non sono creati né avallati da Google.

**Google** Moduli

# Progetto Mediazione diffusa - Belluno

Raccolta di dati per la creazione e la pubblicazione di un elenco unico dei mediatori e delle mediatrici linguistico-culturali che operano in provincia di Belluno, come previsto dal progetto Mediazione Diffusa-Belluno, inserito nei Piani territoriali per l'integrazione approvati dai Comitati dei Sindaci della provincia di Belluno.

---

\*Campo obbligatorio

1. Cognome \*

---

2. Nome \*

---

3. Telefono \*

---

4. Indirizzo e-mail \*

---

5. Data di nascita

---

*Esempio: 7 gennaio 2019*

6. Luogo di nascita

---

7. Nazionalità

---

8. Sesso

*Contrassegna solo un ovale.*

M

F

Altro

9. Comune di residenza

---

10. Lingua madre

---

11. Lingua/e utilizzata/e nel lavoro di mediazione linguistico-culturale

---

---

---

---

---

**12. Indicare gli ambiti di mediazione in cui presta attività di mediazione**

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- scuola e servizi educativi
- servizi sanitari territoriali
- ospedali e pronto soccorso
- servizio sociale
- sportello informaimmigrati
- accoglienza abitativa/CAS
- Siproimi/Sprar/SAI
- MSNA - Minori stranieri non accompagnati
- carcere
- inserimento lavorativo

**13. Indicare l'area della provincia in cui si è disponibili a operare come mediatore linguistico-culturale**

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- tutta la provincia
- Agordino
- Alpago
- Belluno (Comune di Belluno)
- Cadore e Comelico
- Feltrino / Basso feltrino
- Longaronese / Zoldano
- Valbelluna

**14. Titolo di studio**

*Contrassegna solo un ovale.*

- scuola dell'obbligo
- maturità/diploma di scuola superiore
- diploma di laurea
- formazione post laurea (master/dottorato)

15. Il titolo di studio indicato è stato conseguito

*Contrassegna solo un ovale.*

in Italia

all'estero

16. In possesso di diploma di laurea in Mediazione linguistico-culturale

*Contrassegna solo un ovale.*

Sì

No

17. Indicare eventuali percorsi di formazione specifica (corsi, master, ecc.) nel settore della mediazione linguistico-culturale

---

---

---

---

---

18. Attualmente sta lavorando come mediatore/mediatrice linguistico-culturale?

*Contrassegna solo un ovale.*

Sì

No

19. Il ruolo di mediatore/mediatrice linguistico-culturale rappresenta attualmente la sua professione principale?

*Contrassegna solo un ovale.*

Sì

No

20. Indicare gli anni di esperienza lavorativa nel settore della mediazione linguistico-culturale

*Contrassegna solo un ovale.*

meno di un anno

1-3 anni

3-5 anni

5-10 anni

oltre 10 anni

21. Indicare la tipologia di rapporto con l'ente/gli enti presso cui svolge/ha svolto attività di mediazione linguistico-culturale

*Contrassegna solo un ovale.*

Dipendente / Socio lavoratore

Collaboratore occasionale

Freelance / Consulente con partita IVA

Volontario

22. Nel servizio in cui opera/ha operato è stato/a inquadrato/a contrattualmente con il ruolo di mediatore linguistico-culturale?

*Contrassegna solo un ovale.*

Sì

No

23. Nel servizio in cui ha operato come mediatore/mediatrice si è trovato/a a dover svolgere mansioni diverse dalla mediazione linguistico-culturale?

*Contrassegna solo un ovale.*

Sì

No

24. Nel mese di marzo verrete invitati/e a partecipare a dei focus group al fine di definire i temi su cui verterà il percorso di formazione. I focus group, della durata di 2 ore, si svolgeranno in presenza in diverse sedi, nel periodo marzo-aprile 2022. Vi chiediamo di indicare la vostra disponibilità in modo da individuare le giornate e le fasce orarie più idonee.

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- sabato mattina
- lunedì-venerdì: mattina
- lunedì-venerdì: primo pomeriggio
- lunedì-venerdì: tardo pomeriggio
- non sono disponibile

25. Disponibilità a spostarsi sul territorio per partecipare al focus group

*Contrassegna solo un ovale.*

Sì

No

## 26. Eventuali informazioni aggiuntive

---



---



---



---



---

## 27. Inviando il presente modulo dichiaro (cliccare su entrambe le caselle in fondo per acconsentire al trattamento dei dati)



Scs Blhyster  
 sede legale Via Collungo, 12 - 32100 Belluno (BL)  
 sede operativa Via Marconi, 58 - 32036 Sedico (BL)  
 C.F. 01198120253  
 351 692 7961  
[info@blhyster.it](mailto:info@blhyster.it)

BLH\_A6\_M6

Informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del GDPR  
 PROGETTO MEDIAZIONE DIFFUSA

*Titolarità del trattamento*

Blhyster Scs Onlus con sede legale in via Collungo nr. 12 - 32100 Belluno (BL), C.F. e P.IVA 01198120253 identificato dalla normativa in vigore sul trattamento dei dati personali, come Titolare del trattamento, con la presente informa l'interessato che la normativa in materia di protezione dei dati (Regolamento Europeo 679/2016, di seguito GDPR) prevede la tutela delle persone fisiche rispetto al trattamento dei dati personali, che sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza, minimizzazione dei dati, nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato.

*Oggetto, Finalità e base giuridica del trattamento*

L'Unione Montana Alpago (ente capofila individuato dal Comitato dei Sindaci di Feltre e dal Comitato dei Sindaci di Belluno) ha affidato il progetto "Mediazione Diffusa Belluno" alla Blhyster Scs Onlus.

Nella tabella seguente si riepilogano i dati trattati, le finalità e la base giuridica.

| Dati                                                                                                                                                                                 | Finalità                                                                                                                                                                                                                       | Base giuridica                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dati personali comuni ad esempio: nome, cognome, telefono, indirizzo e-mail, data e luogo di nascita, residenza, altri dati relativi all'attività di mediatore linguistico-culturale | a) Creare un elenco unico dei Mediatori e delle Mediatici linguistico-culturali che operano in provincia di Belluno<br>b) Tale elenco potrà essere reso pubblico attraverso i canali ritenuti più opportuni dall'Ente Capofila | art. 6 c. 1 b) GDPR<br>il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso |

*Modalità di trattamento*

Il trattamento potrà avvenire con modalità cartacee e strumenti informatici nel rispetto

Il trattamento potrà avvenire con modalità cartacee e strumenti informatici nel rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali, in particolar modo delle misure tecniche ed organizzative adeguate (come previsto dall'art. 32.1 del GDPR).

#### *Obbligatorietà del conferimento*

Il conferimento dei dati per le finalità sopra esposte è facoltativo. Qualora però Lei non li fornisca, li fornisca parzialmente od in modo inesatto, non potrà essere garantito il corretto inserimento all'interno dell'elenco sopra descritto.

#### *Accesso e comunicazione dei dati*

BLH\_A6\_TMe\_21032022

INFORMATIVA PRIVACY - PROGETTO MEDIAZIONE DIFFUSA

21/03/2022

1



Scs Blhyster  
sede legale Via Collungo, 12 - 32100 Belluno (BL)  
sede operativa Via Marconi, 58 - 32036 Sedico (BL)  
C.F. 01198120253  
351 692 7961  
[info@blhyster.it](mailto:info@blhyster.it)

BLH\_A6\_Me

I dati in questione potranno essere oggetto di diffusione dall'Ente Capofila; potranno essere resi accessibili ad altri dipendenti, collaboratori e assimilati del Titolare (nella loro qualità di autorizzati al trattamento) e a soggetti terzi (come: consulenti, professionisti, ecc.) che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di Responsabili del trattamento.

#### *Periodo di conservazione e trasferimento dei dati*

I dati sono trattati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità descritte e saranno successivamente conservati per un periodo di 3 anni.  
I dati non sono trasferiti fuori dello Spazio Economico Europeo.

#### *Diritti dell'interessato*

Nella Sua qualità di interessato, Lei potrà esercitare i diritti previsti dal GDPR; in particolare, potrà chiedere l'accesso ai dati personali che La riguardano, la rettifica, l'integrazione, la limitazione o, ricorrendone gli estremi, la cancellazione o la limitazione del trattamento, ovvero opporsi al loro trattamento.

Ha diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei dati personali con sede in Piazza Venezia nr. 11, 00187 - ROMA ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)), ovvero ad altra autorità europea di controllo competente.

#### *Modalità di esercizio dei diritti*

In qualsiasi momento potrà esercitare i propri diritti scrivendo a:

Blhyster Scs Onlus

Via Collungo nr. 12 - 32100 Belluno (BL)

o inviando una e-mail a: [info@blhyster.it](mailto:info@blhyster.it)

*Seleziona tutte le voci applicabili.*

- di aver letto e compreso l'informativa sul trattamento dei miei dati personali
- di acconsentire che i miei dati confluiranno in un elenco che potrà essere pubblicato online

---

Questi contenuti non sono creati né avallati da Google.

Google Moduli



Blhyster SCS  
sede legale Via Collungo, 12 – 32100 Belluno (BL)  
sede operativa Via Marconi, 58 – 32036 Sedico (BL)  
C.F. 01198120253 tel. 351/6920271  
[info@blhyster.it](mailto:info@blhyster.it)

### CALENDARIO CORSO DI FORMAZIONE SERVIZIO DIFFUSO DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE

| DATA                                       | FORMATORE                                                                                                                                                                                     | PROGRAMMA                                                                                                                                                                                                                          | MODALITA'                                                            |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Venerdì<br>10.06.2022<br>ore 18:00 - 20:00 | Prof. Firouzi Tabar Omid<br><i>Università degli Studi di Padova, Dottore di ricerca in "Sociologia dei fenomeni culturali e dei processi normativi"</i>                                       | Una panoramica sugli approcci al lavoro con utenza di origine straniera.                                                                                                                                                           | Incontro online                                                      |
| Sabato<br>11.06.2022<br>ore 9:00 - 11:00   | Dott.ssa Laura Felisati<br><i>Coordinatrice progetti di Mediazione interculturale, Coop. Orizzonti (PD)</i>                                                                                   | La mediazione interculturale: strumento e risorsa in vari contesti.                                                                                                                                                                | Incontro online                                                      |
| Sabato<br>11.06.2022<br>ore 11:00 - 12:30  | Ufficio Piano di Zona ULSS 1 Dolomiti<br>Prefettura di Belluno - Area IV: Tutela dei Diritti Civili, Cittadinanza e Immigrazione                                                              | La rete dei servizi e le specificità del territorio bellunese.                                                                                                                                                                     | Incontro online                                                      |
| Venerdì<br>17.06.2022<br>ore 18:00 - 20:00 | Dott. Davide Girolami<br><i>Interprete, Traduttore, Mediatore linguistico-culturale</i>                                                                                                       | Aspetti etici e deontologici della professione.                                                                                                                                                                                    | Incontro online                                                      |
| Sabato<br>18.06.2022<br>ore 9:00 - 12:00   | Dott.ssa Susana Benavente Ferrera<br><i>Università degli Studi di Verona<br/>Membro del gruppo di ricerca ELICOM-Educazione Linguistica Inclusiva e Comunicazione</i>                         | Comunicare con consapevolezza.<br>La competenza emotiva nell'interazione con l'altro.                                                                                                                                              | Incontro online                                                      |
| Martedì<br>21.06.2022<br>ore 18.00 - 20:00 | Dott.ssa Noemi Galleani<br><i>Psicologa, psicoterapeuta specializzata in etnopsichiatria; Docente della scuola di specializzazione etno-sistemico-narrativa di Roma</i>                       | Il mediatore nella relazione con utenti e operatori: risorse e difficoltà di un ruolo fra i più fondamentali nel lavoro coi migranti.                                                                                              | Incontro online                                                      |
| Venerdì<br>24.06.2022<br>ore 17:30 - 20:30 | Dott. Nicola Grigion<br><i>Esperto di politiche pubbliche, progettazione di servizi, immigrazione e asilo e consulente e formatore sui temi dell'inclusione sociale e del lavoro d'equipe</i> | Workshop: buone prassi e procedure.<br>Laboratorio di co-progettazione per la definizione di linee guida sulle modalità di attivazione e utilizzo dei servizi di mediazione linguistico-culturale da parte degli enti territoriali | Incontro in presenza<br><i>Sala conferenze di Palazzo Bembo (BL)</i> |

# MEDIAZIONE DIFFUSA

Presentazione dei risultati del progetto  
*Mediazione diffusa*, per un servizio di  
mediazione linguistico-culturale sul  
territorio bellunese.



Unione Montana  
Alpago

blhyster



## Programma dei lavori

**9:00: Apertura lavori**

**Indirizzi di saluto**

**Presentazione risultati del progetto Mediazione diffusa**

*Francesco Santin, Presidente di Blhyster*

*Elisa Di Benedetto, Coordinatrice del progetto*

**Risultati del laboratorio di co-progettazione per l'elaborazione delle  
linee guida per un progetto di mediazione interculturale diffusa nel  
Bellunese**

**Presentazione Rapporto immigrazione a Belluno**

*Milena Maia, Coordinamento Rete Immigrazione Belluno*

**Dibattito**

*Francesca Salvadori, Referente Sportello Informa Immigrati di Agordo*

**12:00: Chiusura lavori**

Il progetto Mediazione diffusa rientra nei Piani territoriali per l'integrazione approvati dai Comitati dei Sindaci di Belluno e Feltre ed è stato finanziato dalla Regione Veneto nell'ambito del Programma regionale in materia di immigrazione 2021, con deliberazione n. 551 del 27.04.2021.

**3 OTTOBRE 2022**

**9:00 - 12:00**

**SALA "BIANCHI" DAL PONT  
BELLUNO**