

## **I nostri servizi e la sfida delle relazioni interculturali**

*Una checklist per accompagnare la trasformazione dell'operatività quotidiana*

### **Area 1. Mediazione linguistico-culturale**

1. Nel servizio sono presenti mediatori linguistico-culturali?
2. La presenza di mediatori è costante nel tempo o è legata a specifiche progettualità ? Che impatto ha questo sul funzionamento del servizio ?
3. Come dovrebbe funzionare il raccordo tra il mediatore linguistico-culturale e il resto dell'equipe ? Come dovrebbe avvenire l'integrazione della funzione di mediazione nell'operatività quotidiana del servizio ?
  - Quanto è coerente la situazione attuale con quella desiderata ?
4. Quale dovrebbe essere, nella cultura del servizio, il ruolo del mediatore linguistico-culturale ? In che cosa si distingue dal ruolo degli altri membri dell'equipe ? Come dovrebbe svolgersi il suo lavoro ? Quale dovrebbe essere il setting dell'intervento di mediazione ?
  - Quanto è coerente la situazione attuale con quella desiderata ?
5. In che modo vengono selezionati i mediatori linguistico-culturali ? Quali sono i criteri ritenuti più importanti?
6. Quali dovrebbero essere, nella cultura del servizio, le competenze di un mediatore culturale ? Come è possibile verificarne il possesso ?
  - Quanto è coerente la situazione attuale con quella desiderata ?
7. Altri operatori dell'equipe svolgono funzioni di mediazione linguistica o mediazione culturale ? In che modo ? Con quali conseguenze ?
8. In che modo le funzioni di mediazione dovrebbero promuovere l'autonomia e la competenza dei cittadini nell'accesso al servizio ?
  - Quanto è coerente la situazione attuale con quella desiderata ?
9. I mediatori partecipano a percorsi di formazione e aggiornamento ? Su quali temi ? Con quale cadenza ? Con quali esiti ?
10. Gli altri operatori del servizio partecipano a percorsi di formazione o supervisione sui temi connessi alla relazione interculturale ? Con quale cadenza ? Con quali esiti ?
11. Come si vedono i mediatori all'interno dell'equipe?
12. Come sono visti i mediatori dal resto dell'equipe ?
13. Come sono visti i mediatori dagli utenti del servizio ?

## **AREA 2. Gerarchie e reti fuori e dentro il servizio.**

1. Come sono organizzate le relazioni e le comunicazioni tra le diverse persone che lavorano nel servizio ?
2. Esistono momenti periodici di confronto, ripensamento e programmazione del lavoro ? Chi vi partecipa ? Come funzionano ? Come potrebbero essere resi ancora più efficaci ?
3. Esistono momenti periodici di confronto con i responsabili e i dirigenti ? Come funzionano ? Come potrebbero essere resi ancora più efficaci ?
4. Esistono forme di raccordo e condivisione (di materiali, contatti, informazioni...) tra operatori ? Come funzionano ? Come potrebbero essere potenziate ?
5. Che ruolo giocano gli operatori di front-office nella programmazione delle attività e nel ripensamento periodico del servizio ? E che ruolo potrebbero giocare ?
6. A livello territoriale ci sono reti tra istituzioni e tra organizzazioni sui temi connessi alle migrazioni e alla trasformazione dei servizi? Come funzionano? Di quali temi si occupano?
7. Che ruolo gioca il vostro servizio in queste reti?
8. Ci sono spazi di miglioramento rispetto al lavoro di rete territoriale? Che cosa potrebbe fare il vostro servizio per affrontare gli elementi di criticità che riscontrate?
9. Esistono relazioni -formalizzate oppure no- con le organizzazioni della società civile? E con le associazioni di migranti? In che modo queste relazioni contribuiscono all'efficace funzionamento del servizio? Ritenete che esistano spazi di miglioramento?
10. Come funzionano le relazioni con Ambasciate, Consolati e Corpi Diplomatici? Avete riscontrato particolari elementi di criticità? Come potrebbero essere affrontati?
11. Esistono reti -formali o informali- tra operatori di front-office che si interfacciano con una utenza simile? Come funzionano? Di che cosa si occupano?
12. Solitamente a chi ci si rivolge per problemi di inusuale complessità? Vi sembra una soluzione adeguata? Come potrebbe essere migliorata?
13. Le domande che vengono espresse al vostro servizio sono tutte pertinenti? Cosa viene fatto in caso contrario? Esistono domande reiterate non pertinenti? Quale è a vostro avviso il loro significato?

### **AREA 3. Le procedure, i supporti e il setting**

1. Gli orari di funzionamento del vostro servizio sono coerenti con l'utenza a cui si rivolge? Come potrebbero essere modificati?
2. Come è organizzato lo spazio fisico nel vostro servizio? Che impatto ha questa organizzazione dello spazio sull'operatività quotidiana? Pensate che possa essere migliorata in qualche modo?
3. Dove si sviluppano i colloqui con i cittadini? Quanto conta il setting nello sviluppo della relazione? Come potrebbe essere migliorato?
4. Di quali supporti informativi si è dotato il vostro servizio (sito web, monitor, diapositive, cartellonistica, locandine, vademecum...)? Come e da chi sono stati progettati? Vi sembrano adeguati rispetto all'utenza del servizio? Come potrebbero essere migliorati?
5. Esistono supporti informativi per gli operatori? Da chi sono realizzati? Come vengono aggiornati? Come potrebbero essere migliorati?
6. Che ruolo giocano i supporti informatici nel lavoro con cittadini che hanno un background migratorio? Come potrebbero essere migliorati?
7. Esiste un meccanismo per raccogliere i feed-back da parte dell'utenza?
8. Nel vostro servizio è utilizzata modulistica particolare? Come e da chi viene progettata? È utilizzata anche in altri servizi? Ritenete che sia coerente rispetto all'utenza del vostro servizio? Come potrebbe essere migliorata?
9. Esistono dispositivi per supportare a distanza i cittadini (call center, mail, forum, chat, portali)? Che ruolo hanno nell'operatività del servizio? Come potrebbero essere migliorati?
10. Esistono dispositivi che permettano al cittadino di procurarsi autonomamente la modulistica necessaria?