



# **Carta dei servizi della Cooperativa Terra Mia**

Anno 2018

## INDICE

Premessa	Pag. 3
Perché la carta dei servizi	Pag. 3
Uguaglianza	Pag. 3
Imparzialità	Pag. 3
Continuità	Pag. 3
Partecipazione e trasparenza	Pag. 3
Efficacia ed efficienza	Pag. 3
Validità della carta	Pag. 3
Presentazione/ Chi siamo	Pag. 4
Missione	Pag. 4
Visione	Pag. 4
Valori	Pag. 4
Sportello di ascolto e di mediazione linguistica e culturale	Pag. 5
Traduzioni plurilingue	Pag. 6
Mediazione interculturale scolastica	Pag. 7
Gruppi di studio nell'ambito scolastico	Pag. 9
Mediazione sociale	Pag. 11
Mediazione giuridica	Pag. 13

### **Premessa**

La Carta dei servizi è uno strumento attraverso il quale la Cooperativa Terra Mia intende favorire l'accesso della popolazione straniera alle scuole del Comune di Ravenna e Russi, dichiarando quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli.

### **Perché la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi si ispira alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 e ai Decreti Legislativi n. 286/1999 e n. 150/2009.

La Cooperativa Terra Mia, con la redazione della Carta, intende definire garanzie di qualità dei servizi offerti e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

### **Uguaglianza**

I servizi della Cooperativa sono forniti secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di genere, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale, grado di istruzione e orientamento sessuale

### **Imparzialità**

Le norme che disciplinano l'erogazione dei servizi sono improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Continuità**

L'erogazione dei servizi è continua e regolare nel rispetto delle vigenti normative.

### **Partecipazione e trasparenza**

Ai cittadini deve essere garantito l'accesso alle informazioni che lo riguardano in modo chiaro, corretto e completo; deve essere garantita la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità dei servizi erogati, la possibilità di esprimere suggerimenti per il miglioramento del servizio e di inoltrare reclami.

### **Efficacia ed efficienza**

La Cooperativa si impegna a realizzare una gestione dei servizi e delle attività altamente qualificata, che si dimostri tempestiva, efficiente ed efficace rispetto alle attese del singolo utente.

### **Validità della Carta**

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione.

La Carta è per sua natura uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.

## **Presentazione/Chi siamo**

La Cooperativa "Terra mia" nasce dopo una lunga esperienza come associazione; siamo sempre stati impegnati nell'accompagnare alunni e famiglie nel percorso di inserimento e integrazione, partendo da noi stessi e mettendoci in gioco.

Siamo consapevoli che il tema della diversità culturale e dell'immigrazione in una società aperta resterà di estrema attualità anche nei prossimi anni e che l'integrazione - in relazione ai nuovi arrivi di richiedenti asilo e rifugiati - rappresenta una delle priorità visto l'andamento crescente degli arrivi. I percorsi di mediazione sono di una grande delicatezza: rientrare nella sfera delle "emozioni" non è mai facile. Dietro il nostro lavoro c'è, infatti, lo sforzo di avviare percorsi di qualità e professionali, perché ogni volta che "incontri" qualcuno incontri una storia di vita, un'appartenenza sociale, una dimensione comunicativa che è insieme economica, emotiva, culturale, affettiva. Non si tratta mai solo di un volto o di un nome: ogni persona è molto di più.

## **Missione**

La missione consiste nell'erogare servizi con modalità che facilitino la comunicazione e la comprensione linguistica e culturale fra l'utente di nazionalità minoritaria e l'operatore del servizio pubblico, rispettando i diritti di entrambe le parti interessate.

## **Visione**

Per la realizzazione della missione la cooperativa considera prioritarie le seguenti strategie:

- mettere al centro la persona come individuo e lottare per il rispetto delle differenze di opinione, culturali e linguistiche;
- costruire nella comunità scolastica, e non solo, un luogo in cui le persone abbiano la libertà di esprimersi e di prendere le iniziative;
- trasmettere valori positivi, entusiasmo, fiducia nell'essere umano, come singolo e come parte della comunità;
- collaborare alla creazione di un clima relazionale improntato a reciprocità, ascolto, spazi aperti alla creatività.

## **Valori**

Sono valori etici della Cooperativa l'integrità, la neutralità, l'imparzialità, la trasparenza nello svolgimento dell'attività di mediazione, la recettività, la responsabilità professionale, l'interesse pubblico e il servizio ai cittadini.

La Cooperativa definisce in via prioritaria i seguenti obiettivi di fondo:

- la professionalità dei mediatori
- il riconoscimento dell'uguaglianza tra i cittadini
- il diritto all'istruzione per tutti i bambini, senza discriminazione
- la promozione dello sviluppo culturale del Paese
- l'impegno al rispetto delle Leggi.

## SPORTELLO DI ASCOLTO E DI MEDIAZIONE LINGUISTICA E CULTURALE

### Descrizione del servizio

Lo Sportello di mediazione rappresenta un punto di riferimento importante non soltanto per i mediatori, per le scuole e per le famiglie ma per lo stesso territorio. Nasce con l'obiettivo di favorire l'integrazione degli alunni stranieri e di origine straniera, promuovendo azioni mirate al contrasto della dispersione scolastica.

### Cosa offre?

- Un punto di ascolto e di accoglienza per i genitori
- consulenza al personale scolastico riguardo l'iscrizione, l'inserimento e l'integrazione degli alunni stranieri
- supporto alle famiglie nelle procedure di iscrizione online ai nidi, alle scuole materne, ai servizi di trasporto, mensa, pre - post scuola.
- consulenza e orientamento ai genitori stranieri riguardo l'inserimento scolastico dei loro figli
- consulenza e supporto nella procedura di riconoscimento dei titoli di studio esteri;
- consulenza didattica ai docenti
- progettazione dei percorsi interculturali

Questo tipo di servizio permette di conoscere meglio il contesto scolastico di riferimento e di rispondere in maniera più diretta e flessibile alle esigenze e ai bisogni di quelle scuole che, pur facendo parte dello stesso Istituto, presentano caratteristiche specifiche legate al territorio in cui sono collocate, alla storia di quel territorio, alla popolazione scolastica, alle risorse umane e ai servizi pubblici e privati presenti.

### A chi è rivolto

Lo Sportello di mediazione si rivolge ai mediatori culturali, agli insegnanti, alle associazioni che lavorano nel campo educativo, ai genitori degli alunni stranieri (e non solo), alle istituzioni pubbliche o private che lavorano con i cittadini immigrati.

### Modalità di accesso al servizio

Si può accedere liberamente negli orari di apertura dello Sportello o previo appuntamento al seguente recapito: Tel. 0544/591876.

Lo Sportello è aperto presso la Casa delle Culture, nei seguenti orari:  
da lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00

### Costi per il cittadino

L'accesso allo Sportello, le informazioni e le consulenze sono gratuite.

**Il servizio è erogato dalla Cooperativa Terra mia in base alla gara d'appalto sull'affidamento del servizio di mediazione per i Comuni di Ravenna e Russi anni scolastici 2018/2020**

## TRADUZIONI PLURILINGUE

### Descrizione del servizio

Il servizio si avvale esclusivamente della collaborazione di professionisti madrelingua qualificati e specializzati in settori specifici. La selezione del personale interno e di traduttori e interpreti avviene con la massima scrupolosità.

### Cosa offriamo?

Una gamma di servizi quali la traduzione, la revisione di testi e l'interpretariato.

**ESPERIENZA:** Un'esperienza di oltre quindici anni e il costante adeguamento all'evolversi dei tempi e alle mutate esigenze del mercato ci hanno arricchito da un punto di vista umano e professionale; oggi con orgoglio possiamo affermare che il nostro risultato più importante è stato e continuerà ad essere quello di offrire ai nostri clienti qualità e soddisfazione.

**COMPETENZA:** Un network internazionale di traduttori e di interpreti professionisti rigorosamente selezionati ci consente di coprire tanti settori di specializzazione in varie lingue.

**QUALITÀ:** E' nostro preciso impegno offrire al cliente un prodotto qualitativamente elevato. Nel perseguimento di tale obiettivo le traduzioni vengono affidate esclusivamente a traduttori professionisti di madrelingua. I testi tradotti vengono revisionati da un secondo traduttore per garantire accuratezza linguistica e stilistica, nonché conformità ortografica.

Per noi una traduzione non è completa se non è stata controllata!

**RISERVATEZZA:** La riservatezza è un fattore chiave per la nostra Cooperativa. Il contenuto di qualsiasi tipo di documento che ci viene inviato diventa per noi confidenziale e riservato.

Tutti i collaboratori sottoscrivono una Lettera di incarico al trattamento dei dati nella quale vengono fornite informazioni e istruzioni per l'assolvimento dell'incarico assegnato in materia di trattamento dei dati e misure di sicurezza. Ad ulteriore garanzia del cliente, la Cooperativa sottoscrive accordi specifici di non divulgazione dei dati e delle informazioni di cui viene a conoscenza.

### A chi è rivolto il servizio?

Il servizio si rivolge alle persone fisiche e a tutte le amministrazioni, ditte, cooperative o altre forme di impresa che necessitano di traduzioni professionali nelle seguenti lingue: albanese, arabo, bulgaro, bengalese, cinese, croato, francese, filippino, hindi, inglese, macedone, portoghese, rumeno, serbo, spagnolo, ucraino, urdu.

### Modalità di accesso al servizio

Si accede liberamente negli orari di servizio di apertura dello Sportello di mediazione aperto presso la Casa delle Culture: da lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00

**Costi:** Il costo di una pagina tradotta generalmente costa 15 €. Per le traduzioni legalizzate si percepisce un costo aggiuntivo di 16,00 € per l'acquisto della marca da bollo da applicare sul documento tradotto.

**Tempi:** Dipende dalla quantità di lavoro, in media entro una settimana se si tratta di traduzioni legalizzate.

## MEDIAZIONE INTERCULTURALE SCOLASTICA

### Descrizione del servizio

Il progetto di mediazione interculturale nell'ambito scolastico non è limitato, come in passato, a gestire l'emergenza, ma si pone su più livelli e in modo più ampio, essendo rivolto all'intero gruppo classe - stranieri e non - per una cultura dell'integrazione che valorizzi le differenze. L'intercultura non riguarda solo l'immigrato, ma prevede un processo di reciprocità rivolto ad ogni cittadino, per promuovere la diffusione dei valori di una società basata sul dialogo e su un'idea inclusiva e solidale di comunità.

La nostra sperimentazione è partita dall'idea che un'opera di mediazione interculturale può e deve essere condotta da operatori madrelingua qualificati come mediatori interculturali, formati in un percorso di studio, riflessione e progettazione comuni, con l'obiettivo di implementare pratiche di mediazione pensate e congeniate rispetto alle caratteristiche del nostro territorio, dell'utenza e delle professionalità coinvolte nelle quotidiane dinamiche educative.

Il lavoro svolto negli scorsi anni dai mediatori va considerato un importante passaggio di trasformazione e di cambiamento nelle politiche per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni migranti e delle loro famiglie. La mediazione culturale si è via via definita come un intervento altamente qualificato e specialistico, ed è parte integrante di un complessivo progetto educativo nelle scuole e nel territorio dei comuni di Ravenna e di Russi.

### Cosa offriamo?

#### ACCOGLIENZA E PRIMO INSERIMENTO

- ✓ ricostruzione della biografia personale e scolastica dell'alunno/a
- ✓ definizione della situazione linguistica di partenza (biografia linguistica)
- ✓ collaborazione con gli insegnanti alla rilevazione delle competenze già acquisite (test di livello)
- ✓ verificar delle conoscenze pregresse (verifica svoltassi in lingua madre)
- ✓ informazione agli insegnanti sul paese e cultura di origine dell'alunno, struttura della lingua, modelli educativi e scolastici
- ✓ traduzione e interpretariato di documenti, materiali, informazioni
- ✓ presentazione dell'organizzazione della scuola (orari, attività locali, ecc) e dell'ambiente scolastico
- ✓ accompagnamento dell'allievo, accanto agli insegnanti, durante la prima fase d'inserimento
- ✓ facilitazione del passaggio tra lingue e alfabeti diversi
- ✓ predisposizione di un "pronto soccorso" linguistico ad uso degli insegnanti, con parole ed espressioni di base in lingua d'origine e in italiano per facilitare la comunicazione nei primi momenti di inserimento
- ✓ collaborazione con gli insegnanti di italiano L<sub>2</sub> per favorire l'apprendimento della lingua

#### RELAZIONE CON LE FAMIGLIE

- ✓ presentazione della scuola, della sua organizzazione e dell'offerta formativa
- ✓ facilitazione della comunicazione tra scuola e famiglia (traduzione e spiegazione di avvisi, messaggi, interpretariato nei colloqui)
- ✓ prevenzione di malintesi e conflitti; gestione di eventuali fraintendimenti fra scuola e famiglia

**A chi è rivolto**

Il servizio è rivolto a tutte le scuole dell'obbligo statali dei Comuni di Ravenna e Russi. Per scuola dell'obbligo intendiamo dalla classe prima elementare fino alla classe terza media, escluso il biennio delle Scuole Superiori di Secondo Grado (licei, istituti tecnici e professionali, istituti di formazione professionale)

**Modalità di accesso al servizio**

Per poter usufruire del servizio è sufficiente compilare un modulo di richiesta che si trova presso tutte le Segreterie scolastiche, oppure scaricare il modulo dal seguente sito: <http://casadelleculture.comune.ra.it/AREA-EDUCATIVA/Mediazione-scolastica>

**Costi:**

Il servizio è erogato gratuitamente dalla Cooperativa Terra mia in base alla gara d'appalto sull'affidamento del servizio di mediazione per i Comuni di Ravenna e Russi anni scolastici 2018/2020

**Tempi**

L'attivazione del servizio avviene entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta dell'intervento e presa in carico da parte del mediatore.

## GRUPPI DI STUDIO NELL'AMBITO SCOLASTICO

### Descrizione del servizio

- \* La proposta è
- \* - studiare per significati e per parole chiave la microlingua delle discipline, valorizzando l'uso di tutte le lingue disponibili all'interno del repertorio linguistico degli studenti, per favorire il transfer fra L1 (lingua madre), L2 (lingua italiana come seconda lingua), LS (lingua straniera).
- \* - studiare per significati, valorizzando le lingue madri e utilizzando una metodologia interattiva fra pari: siamo consapevoli che l'interazione produce apprendimento inteso come processo, in cui si giunge alla padronanza di alcune competenze linguistiche e disciplinari.
- \* L'attività di studio dei gruppi è strutturata con la presenza dei mediatori linguistico - culturali , mantenendo un contesto plurilingue in cui orientare il curriculum
- \* - sul processo (negoziato di contenuti con l'insegnante e con il gruppo)
- \* - sugli obiettivi
- \* - sui bisogni di contenuto relativi agli obiettivi disciplinari
- \* - sui bisogni linguistici finalizzati a comprendere e ad apprendere la disciplina.

### Cosa offriamo?

#### 1. GRUPPI DI STUDIO RIVOLTI ALLE CLASSI PRIME E SECONDE MEDIE

All'interno di tali gruppi si pone l'accento sull'apprendimento di un metodo individuale di studio e sulla valorizzazione dei vari stili di apprendimento. Ciò pone lo studente al centro, sviluppando le otto competenze chiave per l'apprendimento permanente:

- ✓ Imparare ad imparare
- ✓ individuare collegamenti e relazioni
- ✓ comunicare
- ✓ acquisire ed interpretare l'informazione
- ✓ collaborare e partecipare
- ✓ agire in modo autonomo e responsabile
- ✓ progettare
- ✓ risolvere i problemi.

#### 2. GRUPPI DI STUDIO RIVOLTI ALLE CLASSI TERZE MEDIE

Il percorso si propone come supporto e sostegno volto alla preparazione degli alunni all'esame di terza media. All'interno dei gruppi prevale un approccio umanistico affettivo, metodologia task-based; si fa uso sia di materiali in lingua madre sia di manuali disciplinari in adozione negli Istituti coinvolti, favorendo, al di là dell'apprendimento di contenuti, una metodologia di studio.

Si lavora in tal modo

- sulle otto competenze chiave per l'apprendimento permanente
- sull'apprendimento della micro lingua delle discipline
- sull'accompagnamento degli alunni ad una prova d'esame serena.

\* **Finalità:**

- ✓ Contrastare la dispersione e l'insuccesso scolastico degli alunni stranieri (e non solo)
- ✓ Promuovere il successo scolastico, rafforzando il linguaggio specifico delle discipline
- ✓ Avviare processi d'apprendimento con metodologie attive e di gruppo, in cui le diversità linguistiche e culturali diventano risorsa per lo studio.

**A chi è rivolto**

Il servizio è rivolto a tutti/e alunni/e stranieri/e (e non solo) inseriti/e presso le Scuole Medie degli Istituti Comprensivi dei Comuni di Ravenna e di Russi.

**Modalità di accesso al servizio**

Per poter usufruire del servizio è sufficiente compilare un modulo di richiesta che si trova presso tutte le Segreterie scolastiche, oppure scaricare il modulo dal seguente sito: <http://casadelleculture.comune.ra.it/AREA-EDUCATIVA/Mediazione-scolastica>

**Costi:**

Il servizio è erogato gratuitamente dalla Cooperativa Terra mia in base alla gara d'appalto sull'affidamento del servizio di mediazione per i Comuni di Ravenna e Russi anni scolastici 2018/2020

**Tempi**

L'attivazione del servizio avviene in base agli accordi mediatori/insegnanti e comunque rispettando le esigenze delle singole scuole

## MEDIAZIONE SOCIALE

### Premessa

La Carta dei servizi è un documento istituzionale che garantisce i diritti della cittadinanza e ha l'obiettivo di fornire tutte le informazioni, facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi sociali presenti sul territorio della Provincia di Ravenna ed accompagnarli durante il percorso preposto.

L'obiettivo primario è quello di rispondere e soddisfare i bisogni importanti e tutelare i diritti di coloro che accedono ai servizi sociali, attraverso i principi di trasparenza, riservatezza e uguaglianza.

È un servizio che garantisce la diffusione e condivisione delle informazioni ed è un mezzo di promozione della partecipazione diretta dei cittadini.

La Carta dei servizi è fondata sui valori, sulla dignità di tutte le persone, sul rispetto dei loro diritti universalmente riconosciuti e delle loro qualità originarie, quali libertà, uguaglianza, socialità, solidarietà, partecipazione, nonché sulle affermazioni dei principi di giustizia ed equità sociale. Inoltre riconosce l'unicità e la soggettività di ciascuna persona per poter effettuare un intervento personalizzato.

Le azioni dei mediatori saranno rivolte ad un soggetto che ha un pensiero, una sensibilità, delle emozioni e delle potenzialità proprie dalle quali non si può assolutamente prescindere nel momento dell'intervento, che anzi sarà costruito proprio tenendo conto della specificità delle persone cui ci si riferisce.

### Cos'è il servizio sociale

Il servizio sociale costituisce il sistema dei servizi, delle prestazioni ed è una pratica professionale che promuove il cambiamento e lo sviluppo sociale, l'empowerment delle persone, dei principi della giustizia sociale, dei diritti umani, della responsabilità collettiva e il rispetto delle diversità che sono i pilastri fondamentali del medesimo.

### Cosa offriamo?

- ✓ Accoglienza ai cittadini;
- ✓ ascolto attivo;
- ✓ facilitazione della comunicazione tra l'utente e il mittente;
- ✓ illustrazione dei servizi presenti nel territorio;
- ✓ promozione e comprensione linguistico/culturale;
- ✓ prevenzione di equivoci e conflitti;
- ✓ gestione di fraintendimenti fra il servizio e le famiglie;
- ✓ sostegno nella ricostruzione della biografia personale;
- ✓ supporto psicologico;
- ✓ collaborazione con gli operatori sociali per individuare e facilitare la risposta al bisogno;
- ✓ interventi di interpretariato sociale e traduzioni;

### **RELAZIONE CON LE FAMIGLIE**

- ✓ promozione e comprensione linguistico/culturale;
- ✓ facilitazione della comunicazione tra gli operatori e famiglie;
- ✓ prevenzione di malintesi o potenziali conflitti, individuali e sociali;
- ✓ gestione di eventuali fraintendimenti fra gli operatori e le famiglie;
- ✓ aiuto all'accesso a informazioni e orientamento sui diritti, doveri e opportunità (lavorative, abitative, sanitarie, formative, amministrative, ecc.);
- ✓ accompagnamento e supporto diretto alle persone nell'adempimento di procedure amministrative e burocratiche;
- ✓ illustrazione degli usi e costumi locali;

### **SUPPORTO AGLI OPERATORI SOCIALI**

- ✓ facilitazione dei processi di dialogo e di reciproca comprensione interculturale;
- ✓ chiarimenti sugli usi e costumi del paese di provenienza;
- ✓ aiuto nel creare un rapporto di fiducia con le famiglie;

## MEDIAZIONE GIURIDICA

### **Premessa**

La Carta dei servizi rappresenta l'impegno formale e sostanziale che si fonda sulla ricerca della qualità e della migliore fruibilità dei servizi offerti alla cittadinanza. L'obiettivo della Carta è presentare in maniera chiara e organica i servizi offerti ai cittadini, attraverso un linguaggio semplice ed efficace, ma che rispetti i vincoli tecnici ed istituzionali imposti dal linguaggio giuridico. Inoltre illustra ai cittadini i servizi presenti sul territorio della Provincia di Ravenna e li accompagna durante il percorso proposto.

L'obiettivo è accogliere tutti i cittadini senza pregiudizi che, a volte, distanzia le persone, inoltre si vogliono creare i presupposti per un'interazione proficua e consapevole, basata sulla reciprocità delle relazioni, sulla fiducia, sulla collaborazione, sulla trasparenza e uguaglianza ma soprattutto la riservatezza.

Le azioni dei mediatori terranno conto del rispetto della privacy e la protezione dei dati personali e si impegneranno ad adottare iniziative adeguate e modalità di prestazioni adatte alle esigenze dei soggetti.

### **Cos'è il servizio giuridico**

La tutela dei diritti del cittadino, in un ordinamento democratico come il nostro, trova la sua massima espressione nella Carta Costituzionale (art. 2, 3, 10, 13, 22 e 24) che garantisce a tutti i cittadini l'accesso alla giustizia in funzione di una reale protezione dei diritti e degli interessi che si ritengono violati.

I principi come solidarietà, partecipazione, uguaglianza e libertà contenuti nella Costituzione si inquadrano in un contesto sistematico all'interno del quale il processo rappresenta il cardine della tutela dei diritti e la giurisdizione costituisce l'unica funzione istituzionalmente deputata alla risoluzione dei conflitti.

## Cosa offriamo?

- ✓ Accoglienza ai cittadini
- ✓ Ascolto attivo
- ✓ Traduzioni giurate
- ✓ Mediazioni giuridiche
- ✓ Consulenza al personale di servizio sulla specificità delle culture d'origine dell'utente
- ✓ Interpretariato e supporto bidirezionale (operatori/utente) volti alla prevenzione di equivoci e conflitti
- ✓ Accompagnamento dei cittadini presso gli Enti pubblici locali e territoriali
- ✓ Facilitazione della comunicazione tra l'utente e l'operatore
- ✓ Illustrazione dei servizi presenti nel territorio
- ✓ Gestione dei fraintendimenti fra il servizio e l'utente
- ✓ Sostegno nella ricostruzione della causa
- ✓ Supporto morale agli utenti e alle famiglie
- ✓ Orientamento e supporto alle Istituzioni e agli operatori dei servizi pubblici
- ✓ Interventi rivolti ai detenuti immigrati e sostegno agli operatori degli istituti penitenziari

## Relazione con le famiglie

- ✓ Promozione e comprensione linguistico/culturale
- ✓ Facilitazione della comunicazione tra autorità giuridica e famiglie
- ✓ Orientamento alla consapevolezza dei propri doveri e diritti verso i familiari e la cittadinanza
- ✓ Prevenzione di malintesi o potenziali conflitti, individuali e giuridico/sociale tra utenza e strutture
- ✓ Supporto all'accesso alle informazioni e orientamento sui diritti, doveri e opportunità (lavorative, abitative, sanitarie ecc.)
- ✓ Accompagnamento e supporto diretto alle persone nell'adempimento di procedure amministrative e burocratiche
- ✓ Chiarimenti sull'importanza degli usi e costumi dei/ai mittenti e viceversa

## Supporto ai rappresentanti del sistema giuridico

- ✓ Facilitazione dei processi di dialogo e di reciproca comprensione interculturale
- ✓ Chiarimenti sugli usi e costumi del paese di provenienza
- ✓ Aiuto nel creare un rapporto di fiducia tra l'utente e mittente
- ✓ Assicurarsi che i colloqui vengano svolti professionalmente
- ✓ Prevenzione di equivoci e conflitti
- ✓ Stabilire un rapporto di fiducia bidirezionale tra il mediatore e il mittente

