



Progetto: Sperimentazione innovativa per la messa a sistema dei servizi di mediazione culturale a valere sul POR FSE 2014-2020

- **Asse II :** Inclusione sociale e lotta alla povertà
- **Obiettivo specifico 9.1:** Riduzione della povertà, dell'esclusione sociale e promozione dell'innovazione.
- **Linea d'azione 9.1.2:** Servizi sociali innovativi di sostegno a nuclei familiari multiproblematici e/o a persone particolarmente svantaggiate o oggetto di discriminazione.

Importo totale progetto: € 2.400.000,00

1 Premessa

Con delibera della Giunta regionale n. 25/17 del 26.05.2015 è stato conferito all'Agencia regionale per il lavoro il mandato di definire, in raccordo con i Servizi competenti della Direzione generale del Lavoro, Autorità di Gestione del PO FSE, i contenuti e le modalità operative di un progetto innovativo nell'ambito dei servizi di mediazione culturale che valorizzi le buone prassi già avviate nella Regione, assicurando al contempo il coordinamento delle azioni al fine di potenziarne l'efficacia. Il mandato è stato quindi acquisito dall'Agencia sarda per le politiche attive del lavoro (di seguito Agencia) successivamente alla approvazione della L.R. 17 maggio 2016 n.9 che le ha attribuito il ruolo, i compiti, le funzioni e il personale dell'Agencia Regionale per il lavoro.

Il Progetto verrà finanziato nell'ambito del PO FSE 2014-2020 - Asse 2, obiettivo specifico 9.1 "Riduzione della povertà, dell'esclusione sociale e promozione dell'innovazione sociale", linea d'azione 9.1.2. "servizi sociali innovativi di sostegno a nuclei familiari multiproblematici e/o a persone particolarmente svantaggiate o oggetto di discriminazione" in coerenza con le azioni ivi previste (servizi di mediazione familiare e culturale) ed in risposta alle esigenze dettate dal flusso migratorio che sta interessando il territorio regionale.

Nello scenario attuale caratterizzato da un trend di crescita di presenze migratorie (vedi paragrafo successivo) e in un contesto geografico come quello isolano, segnato da livelli di disoccupazione tra i più elevati del Paese, la mediazione linguistico-culturale rappresenta in primo luogo una nuova opportunità lavorativa qualificata per gli abitanti dell'isola oltre ad assumere una valenza pacificativa in ambito sociale agevolando il processo di integrazione degli immigrati e di mutamento interculturale della comunità di accoglienza, trovando un collegamento tra situazioni dissimili, valorizzando le specifiche diversità e riconoscendone i contrasti.

Il mediatore interculturale si pone come "ponte" fra gli stranieri, le istituzioni, i servizi pubblici e le strutture private, per favorire il raccordo tra culture; promuove attività sul territorio e facilita lo sviluppo di relazioni interpersonali. Fornisce inoltre informazioni relativamente ai servizi presenti sul territorio (anagrafe, distretti sociali, strutture sanitarie, scuole, centri educativi), realizza azioni di accompagnamento dei cittadini stranieri, li supporta nella gestione delle dinamiche di normale convivenza e nell'accesso agli iter amministrativi che permettono di ottenere i benefici previsti dalle leggi (ad esempio in materia di lavoro).

La specificità del Mediatore sta nel fatto che opera in un campo d'azione dove la differenza linguistica/culturale delle parti in gioco caratterizza tutte le componenti e variabili del suo lavoro: i bisogni non derivano unicamente dal disagio, ma sono acuiti dalle carenze di comunicazione, i conflitti sono complicati dal pregiudizio e dallo

stereotipo culturale, etnico religioso. L'informazione e l'orientamento dovranno pertanto tenere conto del modo in cui i significati vengono trasmessi e recepiti attraverso il filtro della differenza fra culture.

2 Quadro di contesto

I flussi migratori, al centro dell'attuale dibattito internazionale, rappresentano un fenomeno emergenziale per l'intera Europa. Il primo paese dell'Unione Europea per valore assoluto di stranieri residenti rispetto alla popolazione generale è la Germania, con 7 milioni di stranieri. Seguono il Regno Unito (5 milioni), l'Italia (4,9 milioni), la Spagna (4,7 milioni) e la Francia (4,2 milioni). Gli stranieri residenti in questi cinque Stati membri catalizzano complessivamente il 76% del totale di stranieri nell'Unione a 28 Paesi. Nella maggior parte dei casi, si tratta di cittadini provenienti da paesi terzi; la popolazione straniera, nel suo complesso, si rivela essere più giovane di quella del paese ospitante. Anche la distribuzione per età degli stranieri mostra una maggiore proporzione di adulti in età lavorativa relativamente giovani rispetto ai cittadini dell'Unione¹. In Italia, secondo gli ultimi dati forniti dall'ISTAT, la Regione con il numero più alto di stranieri sul totale della popolazione residente è la Lombardia, con 1.149.011 individui, seguita dal Lazio con 645.159, l'Emilia Romagna con 533.749 e il Veneto con 497.921 (tabella n. 1).

Tab. 1 - Serie storica stranieri residenti al 1° gennaio in Italia, dal 2012 al 2016

Anno	2012	2013	2014	2015	2016
Valle d'Aosta	8.473	9.148	9.333	9.075	8.480
Liguria	111.971	119.946	138.355	138.697	136.216
Lombardia	952.295	1.028.663	1.129.185	1.152.320	1.149.011
Trentino Alto Adige / Südtirol	85.530	91.047	96.302	96.149	94.920
Provincia Autonoma Bolzano	39.650	42.337	45.469	46.045	46.454
Provincia Autonoma Trento	45.880	48.710	50.833	50.104	48.466
Veneto	458.930	487.030	514.592	511.558	497.921
Friuli-Venezia Giulia	97.327	102.568	107.917	107.559	105.222
Emilia-Romagna	454.878	488.489	534.308	536.747	533.479
Toscana	322.811	350.761	387.350	395.573	396.219
Umbria	88.075	92.794	99.922	98.618	96.875
Marche	133.995	139.800	146.152	145.130	140.341
Lazio	428.154	477.544	616.406	636.524	645.159
Abruzzo	68.761	74.939	84.285	86.245	86.363
Molise	8.146	9.110	10.268	10.800	12.034
Campania	150.306	170.938	203.823	217.503	232.214
Puglia	83.633	96.131	110.338	117.732	122.724
Basilicata	13.202	14.728	16.968	18.210	19.442
Calabria	66.925	74.069	86.491	91.354	96.889
Sicilia	126.747	139.410	162.408	174.116	183.192
Sardegna	31.101	35.610	42.159	45.079	47.425

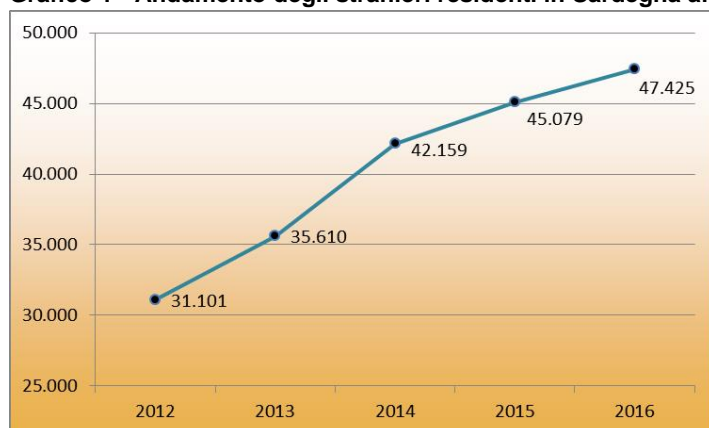
Elaborazione a cura dell'ASPAL su dati ISTAT

In Sardegna, gli stranieri residenti al 1° gennaio del 2016 ammontano a 47.425. Si tratta di una crescita in termini percentuali del 5,2% rispetto all'anno precedente, quando al 1° gennaio gli stranieri erano stati 45.079. Se si considera invece la serie storica rappresentata nel successivo grafico, si nota come il fenomeno migratorio abbia conosciuto un incremento costante negli ultimi cinque anni, con una crescita di oltre il 52% tra il

¹ Cfr. Eurostat, ultimi dati disponibili al 1° gennaio 2014.

2012 e il 2016 (grafico n. 1). I cittadini stranieri residenti in Sardegna rappresentano quasi il 2,9% della popolazione totale .

Grafico 1 - Andamento degli stranieri residenti in Sardegna al 1° gennaio, dal 2012 al 2016



Elaborazione a cura dell'ASPAL su dati ISTAT

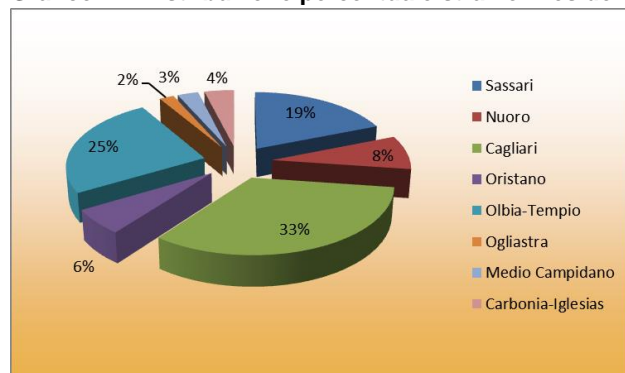
A livello territoriale, tutte le Province hanno riscontrato negli ultimi anni un incremento del numero degli stranieri, ciascuna proporzionalmente al proprio bacino demografico di riferimento. In particolare, al 1° gennaio 2016 è Cagliari a vedere la massima concentrazione di cittadini stranieri residenti, con il 33%; seguono Olbia-Tempio (25%) e Sassari (19%). Non sorprende che, tra le due Province storiche più popolate, si frapponga proprio quella di Olbia-Tempio: la Provincia del Nord Sardegna, infatti, si presenta particolarmente attrattiva per la vivacità del mercato del lavoro locale, specie durante la stagione turistica (grafico n. 2).

Tab. 2 - Serie storica stranieri residenti al 1° gennaio in Sardegna dal 2012 al 2016 per Provincia

Anno	2012	2013	2014	2015	2016
Sassari	5.500	6.432	7.607	8.176	8.982
Nuoro	2.724	3.039	3.466	3.839	3.916
Cagliari	10.314	11.824	13.880	14.732	15.724
Oristano	2.025	2.320	2.621	2.734	2.892
Olbia-Tempio	7.650	8.647	10.678	11.549	11.826
Ogliastra	709	839	970	1.001	919
Medio Campidano	866	1.006	1.161	1.207	1.307
Carbonia-Iglesias	1.313	1.503	1.776	1.841	1.859
Totale Sardegna	31.101	35.610	42.159	45.079	47.425

Elaborazione a cura dell'ASPAL su dati ISTAT

Grafico 2 – Distribuzione percentuale stranieri residenti in Sardegna al 1° gennaio 2016 per Provincia



Elaborazione a cura dell'ASPAL su dati ISTAT



La comunità straniera più numerosa, in analogia con il resto d'Italia, è quella proveniente dalla Romania, con il 28,6% degli stranieri presenti sul territorio; seguono quelle provenienti dal Marocco (9.3%), dal Senegal (8,9%), dalla Repubblica Popolare Cinese (6,8%) e dall'Ucraina (4,9%). A queste presenze vanno sommate quelle derivanti dai flussi stranieri non programmati. È difficile quantificare con esattezza i dati relativi a questi migranti nell'Isola considerato che le presenze dei richiedenti asilo nella regione sono in costante aggiornamento a causa della elevatissima mobilità. I dati disponibili evidenziano, al 31 dicembre 2015, 2.845 presenze presso i centri di accoglienza a cui devono essere aggiunte le circa 2.000 di questi primi sei mesi del 2016. Una parte notevole di essi provengono dalla Nigeria, dall'Eritrea, Senegal, Gambia, Etiopia e Bangladesh ma anche dal Mali, Pakistan, Ghana.

Sul fronte delle emergenze, oltre a quella relativa al crescente fabbisogno di disponibilità di posti presso i centri di accoglienza, rimane prioritaria la necessità di rafforzamento della rete di coordinamento tra tutti gli attori pubblici e privati, finalizzata all'accoglienza, alle cure sanitarie, all'integrazione e all'inclusione socio-lavorativa.

3 Finalità ed Obiettivi del progetto

La finalità generale del progetto è quella di favorire l'inserimento sociale, e ove possibile lavorativo, di persone straniere e, in particolar modo, di cittadine e cittadini extracomunitari garantendo servizi di mediazione interculturale omogenei e di qualità su tutto il territorio regionale.

Considerato che assumono particolare rilevanza, rispetto al tema dell'integrazione, le caratteristiche e i comportamenti diversificati degli stranieri a seconda dell'area geografica di origine, emerge la necessità di organizzare un servizio di mediazione interculturale flessibile che sia capace di intercettare il maggior numero possibile di cittadini stranieri impiegando a tal fine mediatori interculturali specializzati nelle diverse aree culturali e linguistiche di provenienza delle comunità straniere più numerose in Sardegna.

Le condizioni, i ruoli e le funzioni che possono sostenere e facilitare un'azione complessa come quella della mediazione interculturale, non si possono circoscrivere semplicemente a tre soggetti: istituzioni, mediatore utente. L'incontro e il confronto con persone di cultura diversa porta in sé un potenziale creativo estremamente interessante che ha come effetto la ricerca di soluzioni innovative sul piano comunicativo e relazionale; ma perché ciò avvenga è necessario mettere in atto condizioni che permettano ad ogni persona di esprimersi liberamente e pienamente.

I servizi, che saranno erogati su tutto il territorio regionale attraverso la presenza dei mediatori interculturali preferibilmente presso le sedi dei Centri per l'Impiego (CPI), dovranno pertanto supportare i cittadini stranieri nei rapporti con le istituzioni che si occupano di lavoro, sanità, scuola e giustizia, etc; nello svolgimento di questa attività dovranno tenere conto delle differenze linguistiche e culturali dei destinatari dei loro interventi.

L'obiettivo è quello di superare l'esistente offerta di servizi di mediazione disomogenea e discontinua, per passare ad un modello che consenta, attraverso il lavoro in rete e un modello di coordinamento a livello regionale, di mettere in relazione le conoscenze scaturite dalle esperienze più significative e di attivare così nuove modalità di progettazione ed erogazione dei servizi, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza delle prestazioni offerte anche a lungo termine.



Un altro degli obiettivi del progetto è quello di migliorare la conoscenza del fenomeno dell'immigrazione e di avvicinare l'opinione pubblica alle dinamiche sociali del multiculturalismo contribuendo a prevenire fenomeni di intolleranza.

4 Azioni

Considerata l'alta dinamicità dei servizi di mediazione correlata all'avvicendamento delle popolazioni straniere presenti sul territorio regionale, partendo dalle attività già avviate, il progetto mira a:

1. garantire la continuità e l'uniformità dei servizi di mediazione culturale su tutto il territorio regionale;
2. uniformare e valorizzare le competenze professionali dei mediatori culturali sostenendone la formazione, la crescita e la stabilizzazione professionale;
3. favorire la diffusione dei servizi in maniera capillare presso le istituzioni pubbliche, le aziende ed i soggetti privati.

Il raggiungimento dei sopra esposti obiettivi sarà garantito attraverso la realizzazione delle azioni di seguito descritte:

4.1 Creazione di una Lista dei mediatori interculturali (LMI).

In assenza di un albo di mediatori interculturali in Sardegna, la creazione della LMI ha lo scopo di individuare le risorse umane presenti sul territorio che siano in possesso di competenze linguistiche, formazione specifica ed esperienze professionali di mediazione differenti per ambito (sociale, scolastico, sanitario, lavoro, giudiziario, mediazione-linguistica); tali risorse saranno quindi selezionate per il raggiungimento delle finalità ed obiettivi del presente progetto. La LMI sarà realizzata attraverso:

- 1) predisposizione e pubblicazione di un apposito Avviso Pubblico per la costituzione della LMI entro gennaio 2016;
- 2) nomina con apposita determina, di una Commissione per l'istruttoria delle domande, composta da personale dell'Agenzia e dell'Assessorato regionale del Lavoro, formazione professionale, cooperazione e sicurezza sociale.
- 3) istruttoria da parte della Commissione delle domande che potranno essere presentate, sino al dicembre 2016;
- 4) pubblicazione trimestrale degli elenchi degli idonei.

Costi Previsti: non sono previsti costi per questa azione.

4.2 Definizione del profilo professionale.

Sarà cura del Servizio competente dell'Assessorato al lavoro definire le caratteristiche professionali dei mediatori culturali, inserendo la figura del mediatore nel catalogo delle professioni anche attraverso l'attivazione della validazione delle competenze dei soggetti individuati.

Costi Previsti: non sono previsti costi per questa fase.

4.3 Selezione e contrattualizzazione dei mediatori interculturali

Considerata la mancanza di un albo professionale specifico, l'Agenzia attiverà una procedura comparativa pubblica per titoli e colloquio, riservata ai candidati idonei presenti all'interno della Lista dei mediatori



interculturali (rif. Azione 4.1), per selezionare 29 mediatori interculturali da contrattualizzare con incarichi di collaborazione coordinata e continuativa, della durata di due anni, per la gestione dei servizi di mediazione in ambito sociale, scolastico, sanitario, del lavoro e giudiziario.

Il numero di mediatori interculturali da selezionare è stato stabilito tenendo conto, coerentemente con il quadro di contesto sopra illustrato, della distribuzione territoriale degli stranieri residenti in Sardegna (Città Metropolitana di Cagliari, Provincia Sud Sardegna, Provincia Oristano, Provincia Nuoro, Provincia Sassari) e delle lingue di riferimento.

Nello specifico i mediatori interculturali dovranno svolgere funzioni relative alla seguenti attività:

- realizzazione di interventi di mediazione linguistico-culturale;
- realizzazione di interventi di interpretariato e traduzione non professionale;
- accompagnamento e supporto diretto all'immigrato nell'adempimento di procedure amministrative e burocratiche;
- ottimizzazione delle relazioni fra l'utente straniero e le istituzioni in contesti ordinari (sanità, scuola, pubblica amministrazione, giustizia, ecc.);
- orientamento degli utenti nella rete dei servizi e delle opportunità e offerte del territorio, per il soddisfacimento dei diritti di cittadinanza delle comunità immigrate;
- realizzazione di interventi di mediazione sociale, prevenzione e gestione di situazioni di conflitto, individuale e sociale;
- informazione e orientamento sui diritti, doveri e opportunità (lavorative, abitative, sanitarie, formative, amministrative) presso le comunità immigrate;
- agevolazione dei processi di dialogo e di reciproca comprensione interculturale fra comunità immigrate;
- progettazione di interventi di integrazione interculturale fra comunità straniere ed autoctone;
- supporto alle istituzioni e agli operatori di settore, alla progettazione e riorganizzazione di servizi secondo modalità "migrant friendly";
- assistenza alle indagini conoscitive sulla realtà migratoria e sui fabbisogni di integrazione sociale e culturale delle comunità immigrate.

Le fasi della presente azione sono le seguenti:

- 1) pubblicazione dell'Avviso pubblico;
- 2) nomina con apposita determina, di una Commissione per la selezione dei mediatori, composta da personale dell'Agenzia e dell'Assessorato regionale del Lavoro, formazione professionale, cooperazione e sicurezza sociale;
- 3) valutazione dei titoli e svolgimento dei colloqui con i candidati da parte della Commissione;
- 4) pubblicazione degli esiti della selezione;
- 5) contrattualizzazione con contratto di collaborazione coordinata e continuativa dei 29 candidati vincitori della selezione per un periodo di 24 mesi.

Costi Previsti: l'importo previsto per l'Avviso pubblico è di € 1.806.323,00 come indicato nel seguente bilancio preventivo:

BILANCIO PREVENTIVO

Voci di spesa	1 mese	12 mesi	24 mesi	TOT 29 mediatori
Competenze lorde	€ 1.870,67	€ 22.448,00	€ 44.896,00	€ 1.301.984,00
Costi lavoro c/azienda	€ 574,63	€ 6.895,50	€ 13.791,00	€ 399.939,00
Spese per missioni ²	€ 150,00	€ 1.800,00	€ 3.600,00	€ 104.400,00
TOTALE				€ 1.806.323,00

4.4 Selezione e contrattualizzazione dei coordinatori dei servizi di mediazione

Allo scopo di offrire un servizio di mediazione interculturale quanto più possibile qualificato ed uniforme sull'intero territorio regionale, i mediatori saranno organizzati e supportati da quattro coordinatori che verranno selezionati tra laureati con competenze specialistiche ed esperienza certificata di coordinamento di servizi di mediazione interculturale, accoglienza e assistenza per immigrati.

Partendo dalle articolazioni territoriali definite dalla L.R. n. 2/2016, nella individuazione delle 4 sedi dei coordinatori, si è presa in considerazione sia la numerosità degli utenti potenziali ricadenti sulle aree territoriali individuate, sia la maggiore o minore facilità di collegamento tra gli **Sportelli Territoriali per la Mediazione Interculturale** (rif. Azione 4.5) presso i quali verranno erogati i servizi. Le aree individuate sono: Area metropolitana di Cagliari, Provincia di Sassari, Provincia del Sud Sardegna e il territorio comprendente le Province di Oristano e di Nuoro.

Verrà pertanto attivata una procedura comparativa pubblica per titoli e colloquio per l'affidamento di quattro incarichi per il coordinamento dei servizi di mediazione interculturale.

I coordinatori dei servizi di mediazione selezionati dovranno, seguendo un'organizzazione precisa nell'attuazione del progetto, ciascuno per l'area geografica di competenza e sotto le direttive di un responsabile dell'Agenzia:

- assicurare il coordinamento e l'organizzazione dei servizi di mediazione gestiti dalla Agenzia;
- implementare l'integrazione dei servizi di mediazione con i servizi e le istituzioni territoriali, sociali, scolastiche, sanitarie, del lavoro, giudiziarie;
- ricondurre il lavoro dei mediatori ad un'ottica di progetto;
- progettare e gestire attività di supporto specialistico e di formazione al fine di sostenere e qualificare il lavoro dei mediatori interculturali;
- progettare gli interventi di integrazione interculturale fra comunità straniere ed autoctone;
- supportare le istituzioni e gli operatori del settore nella progettazione, riorganizzazione e qualificazione dei servizi e nella presentazione delle opportunità presenti sul territorio, per il soddisfacimento dei diritti di cittadinanza delle comunità immigrate;

² *In considerazione dei molteplici ambiti nei quali i mediatori interculturali saranno chiamati ad operare, oltre a quello dei CPI, (scuole, ospedali, tribunali etc.), è stata prevista una apposita voce di spesa "spese per missioni" per garantire la agibilità degli spostamenti dalla sede di lavoro verso le sedi degli altri enti territoriali. Pertanto, oltre al compenso della prestazione, verrà riconosciuto il rimborso delle spese documentate e sostenute in occasione di missioni fuori sede preventivamente richieste ed autorizzate dall'amministrazione per lo svolgimento dell'attività programmate.

- partecipare secondo le necessità agli incontri di raccordo ed ai tavoli di lavoro istituzionali sui temi dell'immigrazione;
- raccogliere e diffondere i risultati in maniera sistematica;
- predisporre ed impiegare idonei strumenti per la valutazione ed il monitoraggio dei risultati del gruppo coordinato;
- rendere i risultati applicabili anche in altre situazioni.

I coordinatori partecipano, inoltre, assieme al *Team di progetto* interno dell'ASPAL, al *Gruppo di gestione del progetto* che dovrà redigere il piano delle attività e avrà funzioni di monitoraggio, valutazione ed eventuale proposta di correttivi dell'intero sistema dei servizi di mediazione interculturale (rif. Azione 4.5).

Le fasi della presente azione sono le seguenti:

- 1) predisposizione e pubblicazione di un Avviso Pubblico per l'individuazione dei coordinatori dei servizi di mediazione interculturale;
- 2) nomina con apposita determina, di una Commissione per la selezione dei coordinatori, composta da personale dell'Agenzia e dell'Assessorato regionale del Lavoro, formazione professionale, cooperazione e sicurezza sociale;
- 3) valutazione dei titoli e svolgimento dei colloqui con i candidati da parte della Commissione;
- 4) pubblicazione degli esiti della selezione;
- 5) contrattualizzazione con contratto di collaborazione coordinata e continuativa dei 4 candidati vincitori della selezione per un periodo di 24 mesi.

Costi Previsti: l'importo previsto per l'Avviso pubblico è di **€ 329.400,00** come da tabella sotto indicata

BILANCIO PREVENTIVO

Voci di spesa	1 mese	12 mesi	24 mesi	TOT 4 coordinatori
Competenze lorde	€ 2.515,47	€ 30.185,64	€ 60.371,28	€ 241.485,12
Costi lavoro c/azienda	€ 765,78	€ 9.189,36	€ 18.378,72	€ 73.514,88
Spese per missioni ³	€ 150,00	€ 1.800,00	€ 3.600,00	€ 14.400,00
TOTALE				€ 329.400,00

4.5 Creazione degli Sportelli Territoriali per la Mediazione Interculturale (STEMI).

I servizi di mediazione culturale verranno erogati principalmente attraverso l'apertura di appositi sportelli territoriali per la mediazione interculturale (STEMI). I servizi di mediazione interculturale erogati dagli STEMI non si esauriscono nei servizi per il lavoro, ma riguardano una spettro più ampio di interventi e di utenti rispetto a quelli che beneficiano dei servizi per il lavoro. Il servizio di mediazione interculturale, infatti, supporta i cittadini

³ *In considerazione dei molteplici ambiti territoriali nei quali i coordinatori saranno chiamati ad operare, e alla necessità di doversi spostare per partecipare alle riunioni del Gruppo di gestione del progetto, è stata prevista una apposita voce di spesa "spese per missioni" per garantire la agibilità degli spostamenti dalla sede di lavoro verso le sedi degli altri enti territoriali. Pertanto, oltre al compenso della prestazione verranno riconosciute le spese documentate e sostenute in occasione di missioni fuori sede preventivamente richieste ed autorizzate dall'amministrazione per lo svolgimento dell'attività programmate.



stranieri non solo nella ricerca del lavoro, ma anche in tutte le altre relazioni che essi possono avere con la Pubblica Amministrazione (Scuola, Sanità, Giustizia ecc.), oltre che supportare le diverse istituzioni pubbliche nel loro rapporto con cittadini stranieri. Da questo si rileva che il sistema di servizi per la mediazione interculturale non può essere inglobato in quello per il lavoro, ma ha una sua autonomia e prerogative proprie.

Gli Sportelli saranno localizzati preferibilmente presso i Centri per l'Impiego delle città capoluogo delle articolazioni territoriali definite dalla L.R. n. 2/2016; Città Metropolitana di Cagliari, Province del Sud Sardegna, di Nuoro, Oristano e Sassari, considerato che in queste aree risulta maggiormente necessaria la presenza dei mediatori a causa di un più numeroso flusso di utenza straniera. Le postazioni dei mediatori interculturali dovranno essere allestite ex novo in quanto a seguito della L.R. 17 maggio 2016 n.9 che ha comportato tra le altre cose l'acquisizione all'interno dei CPI di un elevato numero di lavoratori, non sono al momento disponibili postazioni attrezzate. Presso i CPI, infatti, sono stati acquisiti non solo i lavoratori a tempo determinato dell'Agenzia già impegnati nei Centri servizi per il lavoro (CSL), ma anche di quelli precedentemente inseriti all'interno dei Centri per l'inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati (CESIL) e dell'Agenzia di sviluppo "Due Giare", oltre che del personale delle province impegnato in via esclusiva nel sistema dei servizi e delle politiche attive del lavoro.

Qualora, a causa della riorganizzazione generale del sistema pubblico dei servizi per il lavoro delineato dalla L.R. n. 9/2016, non vi fossero spazi idonei presso i CPI, saranno stipulati appositi accordi con enti locali territoriali per l'acquisizione di detti spazi.

I servizi offerti presso gli STEMI dovranno prevedere le seguenti attività:

- a) **intermediazione linguistica e culturale** tramite l'interpretazione della comunicazione verbale e non verbale e la decodifica dei codici della comunicazione e dei sottesi culturali. In particolare l'attività dovrà prevedere la realizzazione e il consolidamento delle seguenti azioni:
 - *accoglienza e informazione all'utenza;*
 - *consulenza per casi specifici;*
 - *affiancamento agli operatori e ai servizi dei CPI finalizzato all'integrazione dei servizi di mediazione interculturale alle attività ordinarie del CPI quali la partecipazione ad eventuali colloqui di orientamento, alle attività di incontro domanda/offerta di lavoro, alla ricerca attiva per l'inserimento nel mondo del lavoro, la preparazione del C.V e il supporto alle aziende per l'inserimento di stranieri, etc;*
- b) **supporto nella attuazione e gestione di progetti** comunitari, nazionali o regionali rivolti agli stranieri;
- c) **erogazione di informazioni sui servizi offerti dai Centri per l'Impiego e dagli altri Enti territoriali** facilitando lo scambio tra cittadino straniero e gli operatori dei servizi, degli enti e delle imprese presenti sul territorio;
- d) **assistenza per la risoluzione delle pratiche amministrative**, procedure per l'ottenimento di permessi di soggiorno, procedure per le richieste di asilo, compilazione domande ecc.;
- e) **consulenza sulla normativa nazionale e comunitaria in tema di immigrazione;**
- f) **consulenza e supporto telefonico** ad utenti stranieri presenti in territori distanti dalle sedi degli STEMI o comunque impossibilitati a raggiungere gli sportelli.

Poiché si tratta di apertura di nuovi sportelli, è necessario prevedere degli allestimenti ex novo con la strumentazione e le utenze necessarie e sufficienti all'erogazione delle attività sopra riportate al fine di poter garantire i livelli essenziali delle prestazioni previste. Da qui la necessità del preventivo di costi di seguito riportato in dettaglio.

Gli sportelli saranno allestiti con postazioni dotate di collegamento telefonico ed accesso internet che verranno acquisite con gare d'appalto conformi alle disposizioni relative all'ammissibilità delle spese ed ai massimali di costo riguardanti gli interventi finanziati dal Programma Operativo Regionale della Regione Autonoma della Sardegna - Fondo Sociale Europeo 2014-2020 contenute nel Vademecum per l'Operatore versione 4.0.

Costi Previsti: l'importo totale previsto per i due anni è di **€ 83.000,00**

Di seguito viene esposto lo schema delle voci di costo ammissibili per l'allestimento e l'operatività degli STEMI

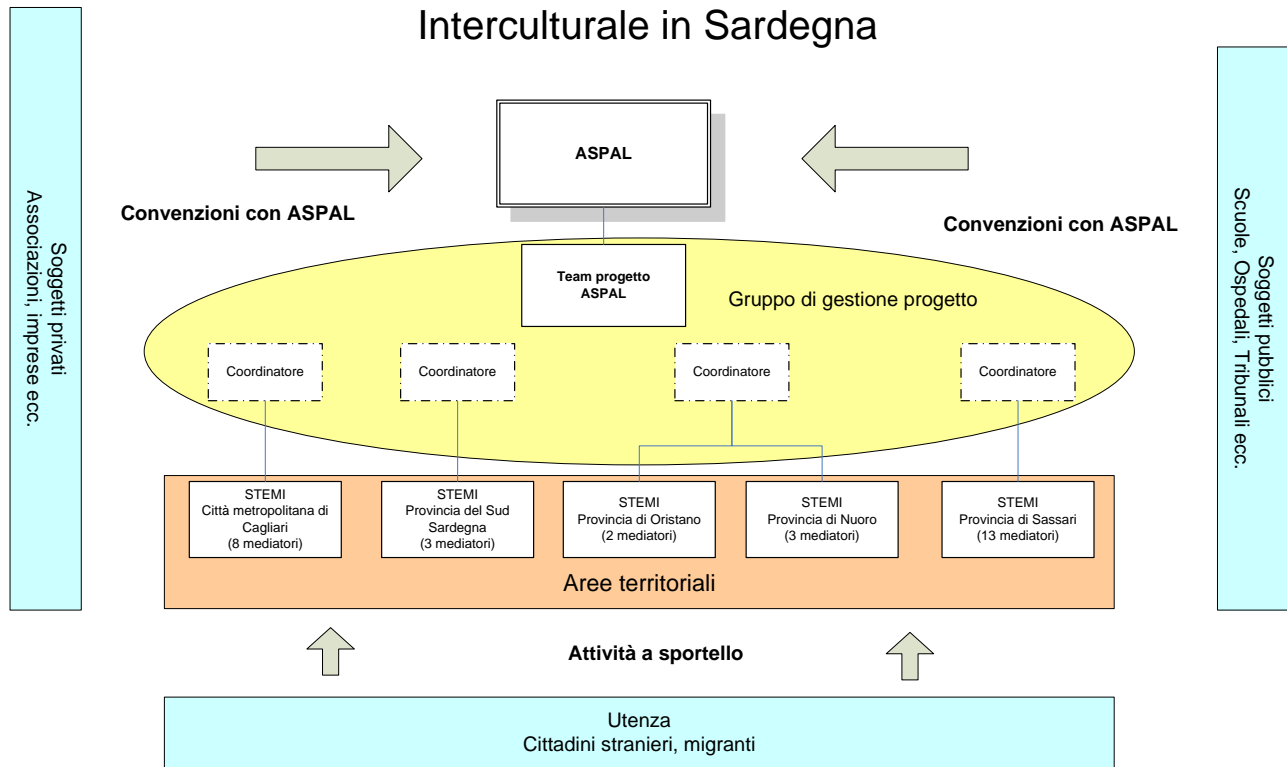
Voci di costo (24 mesi)	Costo unitario	costo totale(33 postazioni)
Acquisto attrezzature (PC)	€ 515,00	€ 16.995,00
Allestimento sedi	€ 485,00	€ 16.005,00
Spese varie e cancelleria	€ 454,55	€ 15.000,00
Utenze	€ 1.060,61	€ 35.000,00
TOTALE		€ 83.000,00

Come schematizzato nel successivo diagramma di flusso, il funzionamento degli sportelli territoriali di mediazione interculturale si basa su due modalità di attivazione: i cittadini stranieri possono fruire dei servizi recandosi direttamente dal mediatore, che opererà in linea di massima presso i Centri per l'Impiego, mentre i soggetti privati (imprese o associazioni) e quelli pubblici (scuole, tribunali, ospedali, enti locali territoriali ecc.) dovranno stipulare apposite convenzioni nelle quali saranno definite le modalità di intervento e le ore di servizio.

L'articolazione degli sportelli è organizzata su tre livelli d'azione: alla base ci sono gli sportelli che materialmente garantiscono i servizi mediante i mediatori interculturali; a un livello intermedio c'è un *gruppo di gestione del progetto* che dovrà sviluppare strumenti di monitoraggio e di valutazione con i relativi indicatori e indici di riferimento per misurare i risultati delle attività di mediazione interculturale messe in campo. Del gruppo di gestione progetto fanno parte sia i coordinatori delle diverse aree territoriali sia il *team di progetto* interno dell'ASPAL; infine, c'è il *team di progetto* che si occupa del coordinamento operativo del progetto (attività di project management), dell'acquisizione delle richieste di intervento e relativa stipula delle convenzioni da parte dei soggetti pubblici e privati e comunque della gestione delle diverse azioni previste in progetto. I componenti del team saranno individuati tra il personale dell'ASPAL.

In questo modo il servizio di mediazione interculturale sarà integrato sia orizzontalmente, grazie agli sportelli territoriali dove opereranno uno o più mediatori, a seconda delle esigenze, e a livello verticale attraverso una costante attività di confronto fra mediatori, coordinatori degli sportelli e team di progetto.

Organizzazione degli sportelli territoriali per la mediazione Interculturale in Sardegna



4.6 **Acquisto e attivazione di piattaforma informatica multifunzione.**

Per rendere il servizio offerto quanto più fruibile ed efficace possibile è necessario avvalersi di strumenti informatici che permettano un rapido scambio in informazioni e conoscenze tra gli operatori e con l'utenza. Attraverso l'utilizzo di un'apposita piattaforma informatica, sarà possibile razionalizzare le risorse economiche ed umane, si potrà favorire la mediazione interpersonale "remota", anche attraverso l'uso di videochiamata (che favorisce l'interpretazione del linguaggio non verbale); sarà possibile superare i problemi legati alla distanza geografica e offrire un servizio di reperibilità. La condivisione delle esperienze sulla piattaforma permetterà di coordinare le attività in modo tale da renderle maggiormente efficienti. L'uso di una piattaforma ad accesso riservato consentirà ai mediatori e agli utenti/immigrati, rispettivamente, di erogare e di fruire dei servizi di mediazione per via telematica oltre che da PC anche da smartphone e da tablet. Il sistema offrirà inoltre, un canale di interazione video tra mediatori dei diversi sportelli territoriali e i coordinatori di progetto che potrà essere utilizzato anche per erogare formazione a distanza per i mediatori interculturali.

E' prevista una procedura di acquisizione attraverso una gara d'appalto pubblica.

La quantificazione delle risorse finanziarie necessarie per l'acquisizione della piattaforma online è stata realizzata sulla base di esperienze pregresse maturate dai servizi di mediazione interculturale delle province, in particolare della costruzione del Sistema Integrato di Mediazione interculturale – SIM – realizzato nell'ambito di un progetto a finanziamento FEI dalla Provincia di Cagliari. Il SIM permetteva agli utenti di accedere alla

piattaforma e beneficiare dei servizi di mediazione online oltre che supportare i mediatori nello scambio di informazioni.

Costi Previsti: l'importo previsto per la gara d'appalto è di € 50.000,00

4.7 Realizzazione di percorsi formativi destinati ai mediatori interculturali.

I mediatori di cui al punto 4.3 saranno inseriti in:

- percorsi di *assessment*;
- percorsi di formazione specifica per l'adeguamento delle competenze e l'acquisizione del profilo professionale;
- percorsi di formazione continua per l'aggiornamento e la crescita professionale tenuto conto del fatto che si tratta di servizi che per loro natura sono caratterizzati dall'alta dinamicità dovuta all'avvicendamento delle popolazioni straniere sull'isola;

Il percorso di *assessment*, progettato, coordinato e gestito dall'ASPAL, sarà rivolto ai 29 mediatori interculturali per rilevare gli eventuali gap tra le competenze possedute e quelle definite dal profilo professionale di "Mediatore interculturale junior" (Codice Profilo 56127) recentemente inserito nel Repertorio regionale dei profili di qualificazione della RAS. Il percorso sarà così articolato:

1. **test per la valutazione delle conoscenze tecniche specialistiche** (Giuridico/normative Comunicazione interpersonale, Antropologia e Psicologia, Teorie e tecniche della mediazione culturale e della mediazione linguistico culturale, deontologia professionale, pedagogia ed educazione interculturale, Informatica di base, inglese e);
2. **colloqui motivazionali** per la valutazione del personale vissuto migratorio e/o del grado di prossimità alle tematiche migratorie;
3. **test di personalità** (es. *Big Five*) e **prove di gruppo** (*role-playing* e l'analisi di casi studio) per la *verifica* di attitudini e capacità di mediazione, di competenze di *problem solving*, di comunicazione e di decodifica dei significati verbali e non verbali nella relazione straniero/istituzioni e rappresentativi sia delle varie attività (informazione, orientamento, accompagnamento, soluzione o prevenzione del conflitto ecc.), sia dei differenti settori della mediazione (sanità, scuola, accoglienza, giustizia, ecc.).

Percorso di Assessment	Costo per 29 mediatori
Creazione Questionario per la valutazione delle conoscenze tecniche specialistiche	€ 591,00
Prove di gruppo (gruppo + analisi)	€ 15.000,00
Colloqui motivazionali	€ 1.900,00
Test di personalità (acquisto test + somministrazione + elaborazione profilo)	€ 5.000,00
Definizione profili individuali	€ 2.000,00
TOTALE ASSESSMENT	€ 24.491,00

Al termine del percorso di assessment, si potranno definire percorsi di certificazione delle competenze rilevate e azioni di formazione specifiche per il superamento dell'eventuale gap di conoscenze e competenze e il conseguimento della qualifica professionale di "Mediatore interculturale junior" (Codice Profilo 56127 del Repertorio regionale dei profili di qualificazione).

La certificazione delle competenze sarà di competenza dell'Assessorato al lavoro mentre le attività di formazione saranno oggetto di un bando pubblico per l'affidamento dell'incarico ad un'agenzia formativa accreditata.

Le attività formative saranno di due tipi:

- la prima, da strutturare sulla base dei risultati dell'assessment, dovrà essere progettata come sistema modulare che permetta, a coloro che si trovano nella condizione di dover conseguire la qualifica indicata, di partecipare ad un percorso formativo quasi personalizzato che tenga conto delle competenze già certificate;

Formazione per il conseguimento della qualifica professionale			
Costo h/allievo	N. Allievi	N. ore	Totale formazione
€ 10,00	29	200	€ 58.000,00

- la seconda che verrà erogata in modalità di formazione a distanza attraverso la piattaforma di cui al precedente punto 4.6, dovrà prevedere azioni di formazione continua che, nell'arco di due annualità, garantiscano l'aggiornamento e la crescita professionale dei mediatori interculturali.

Formazione permanente			
<i>1° annualità</i>			
N. Allievi	costo orario	N. Ore in modalità FAD	Totale (costo orario x n. ore)
29	€ 80,00	115	€ 9.200,00
<i>2° annualità</i>			
N. Allievi	costo orario	N. Ore in modalità FAD	Totale (costo orario x n. ore)
29	€ 80,00	115	€ 9.200,00
Totale formazione permanente			€ 18.400,00

Costi Previsti: l'importo totale previsto per la realizzazione di percorsi formativi destinati ai mediatori interculturali è di **€ 100.891,00**.

4.8 Pubblicizzazione e promozione dei servizi di mediazione interculturale

E' prevista la realizzazione di un insieme integrato di attività per la promozione dei servizi di mediazione interculturale, attraverso, canali informativi differenziati quali, a titolo esemplificativo, media, rassegne stampa e social network.



Tra i prodotti che saranno predisposti a tal fine, sarà data particolare importanza alla realizzazione e alla diffusione di una carta dei servizi per gli stranieri contenente le indicazioni dei maggiori servizi fruibili da parte degli immigrati dimoranti o residenti nel territorio regionale, dalle Istituzioni e dagli Enti presenti sul territorio, oltre ad indicare quegli Enti e Associazioni che operano a contatto con gli stranieri. La carta dei servizi sarà redatta, oltre che in italiano, anche nelle lingue delle comunità straniere maggiormente rappresentate nella nostra isola. Le informazioni contenute nella carta, e tutte quelle relative ai servizi offerti presso gli STEMI verranno rese disponibili anche on-line sul sito istituzionale della Agenzia, sul sito istituzionale tematico della Regione Sardegna (<http://www.sardegnamigranti.it/>) e su quello del progetto *Liantza* finanziato con risorse del FSE dall'Assessorato regionale del Lavoro, Formazione Professionale, cooperazione e sicurezza sociale (<http://www.liantza.it/>). Con la redazione e la diffusione della carta si intende definire garanzie di qualità dei servizi offerti oltre a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia degli interventi a favore della popolazione straniera, adottando soluzioni tecnologiche, innovative, organizzative e procedurali più idonee.

Si prevedono anche azioni di animazione per la diffusione e la conoscenza del progetto da attivarsi presso gli STEMI, o di animazione territoriale in occasione di particolari festività delle comunità straniere (es, festeggiamento del capodanno cinese, della Pasqua ortodossa o fine del Ramadan, etc) aperti alla partecipazione della popolazione locale, anche per favorire l'interscambio culturale e all'interno dei quali il mediatore potrebbe fungere da facilitatore.

La pubblicizzazione e la promozione dei servizi di mediazione sarà oggetto di apposito Bando Pubblico il cui capitolato verrà predisposto dall'ASPAL con il contributo dei mediatori culturali per la definizione e la scelta dei canali informativi e degli strumenti comunicativi ritenuti più idonei ed efficaci per la diffusione delle informazioni presso le diverse comunità straniere. La pubblicizzazione e la promozione dei servizi dovrà essere garantita per tutta la durata del progetto.

Costi Previsti: L'importo previsto per questa voce di spesa è di **€ 30.386,00**

Cronoprogramma

Descrizione	2015	2016			2017			2018		
	4° quadr.	1° quadr.	2° quadr.	3° quadr.	1° quadr.	2° quadr.	3° quadr.	1° quadr.	2° quadr.	3° quadr.
Pubblicazione Avviso pubblico per la Creazione di una Lista dei mediatori interculturali (LMI).	X									
Definizione del profilo professionale			X							
Pubblicazione Avviso pubblico per la selezione di 29 mediatori interculturali			X							
Selezione e contrattualizzazione mediatori interculturali				X						
Pubblicazione Avviso pubblico per la selezione di 4 coordinatori di servizio			X							
Selezione e contrattualizzazione mediatori interculturali				X						
Redazione piano attività gruppo di gestione progetto				X						
Creazione degli Sportelli Territoriali per la Mediazione Interculturale (STEMI).				X						
Erogazione servizi sul territorio				X	X	X	X	X	X	
Acquisizione piattaforma informatica multifunzione				X						
Attivazione piattaforma informatica multifunzione					X	X	X	X	X	
Attivazione servizio on line					X	X	X	X	X	
Formazione mediatori interculturali					X	X	X	X	X	
Pubblicizzazione e promozione dei servizi di mediazione interculturale				X	X	X	X	X	X	
Attività di monitoraggio valutazione ed implementazione					X	X	X	X	X	X

Budget di Progetto

Voce di spesa	Costi (euro)
Personale	2.135.723,00
Piattaforma per l'erogazione di servizi online e FAD	50.000,00
Acquisto attrezzature (PC)	16.995,00
Allestimento sedi, utenze e materiale vario	66.005,00
Formazione mediatori interculturali	100.891,00
Pubblicizzazione e promozione dei servizi	30.386,00
Totale	2.400.000,00

Budget per il triennio

Voce di spesa	Costi (euro)		
	2016	2017	2018
Personale	266.966,10	1.067.864,40	800.898,30
Piattaforma per l'erogazione di servizi online e FAD	50.000,00		
Acquisto attrezzature (PC)	16.995,00		
Allestimento sedi, utenze e materiale vario	22.255,00	25.000,00	18.750,00
Formazione mediatori interculturali		60.534,60	40.356,40
Pubblicizzazione e promozione dei servizi	10.000,00	15.000,00	8.386,55
Totale*	365.721,10	1.166.964,60	867.314,30

* Le cifre sono state arrotondate