

# Corso di formazione per mediatori interculturali nell'ambito dell'immigrazione



Parte IV – Formazione pratica



© TIME project partnership, 2016

[www.mediation-time.eu](http://www.mediation-time.eu)

Editing del documento:

Olympic Training and Consulting Ltd

Autori:

BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH

BGZ – Berliner Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit mbH

Intercultural Mediation Unit of Federal Public Service Health, Food Chain Safety & Environment,  
Belgium

Lisbon Municipal Police Olympic Training and Consulting Ltd

Programma integra società cooperativa sociale

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie

Contatti:

Olympic Training and Consulting Ltd (project coordinator), [www.olympiakokek.gr](http://www.olympiakokek.gr)



*Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto*

*delle informazioni in essa contenute.*

## Sommario

1. Introduzione.....	3
2. Le buone pratiche formative per mediatori interculturali impiegati nell'ambito dell'immigrazione.....	4
3. La struttura consigliata per la formazione pratica .....	6
3.1 La durata e la tempistica .....	6
3.2 Il collocamento nelle organizzazioni .....	8
3.3 La definizione dei compiti degli allievi, dei supervisori e delle organizzazioni ospitanti... ..	10
4. La supervisione.....	12
5. Il coaching.....	16
6. Le raccomandazioni specifiche per Paese.....	18

## 1. Introduzione

La formazione on-the-job è un aspetto essenziale della formazione professionale. È una delle modalità più importanti utilizzate per l'implementazione del learning by doing nell'educazione degli adulti. La formazione dei mediatori interculturali non fa eccezione. Le abilità interpersonali, sociali e interculturali, possono essere acquisite solo attraverso la formazione in reali ambiti lavorativi.

La formazione on-the-job nell'educazione degli adulti varia in maniera considerevole tra i Paesi che compongono il partenariato. Inoltre lo scopo della metodologia formativa consigliata, è quello di presentare delle linee guida in grado di fornire una struttura qualitativa per la formazione per mediatori interculturali in differenti contesti, piuttosto che suggerire una metodologia di implementazione dettagliata per ogni paese.

Gli aspetti specifici della formazione pratica in contesti nazionali/regionali possono avere implicazioni significative per la sostenibilità della metodologia consigliata e potrebbero richiedere alcune correzioni/modifiche, che sono indicate nell'ultima parte del documento.

Sono descritte nella parte iniziale di questo documento le buone pratiche formative che hanno ispirato la metodologia formativa consigliata per lo sviluppo del percorso formativo per mediatori interculturali impiegati nell'ambito dell'immigrazione. Le buone pratiche sono state raccolte e presentate nell'intellectual output O2 - Descrizione delle 10 buone pratiche di mediazione interculturale nell'ambito dell'immigrazione nei paesi UE, oppure individuate tramite ricerche realizzate durante l'implementazione del progetto.

## 2. Le buone pratiche formative per mediatori interculturali impiegati nell'ambito dell'immigrazione

### Buone pratiche individuate durante il progetto TIME

- 1) Agli inizi degli anni Novanta il governo Belga ha finanziato e gestito un progetto di mediazione interculturale in ambito sanitario (buona pratica n.1 nell'O2), il cui primo step è consistito nel realizzare un programma formativo per mediatori interculturali di 1.200 ore che comprendeva una formazione teorica, una formazione on the job, supervisione e coaching. La formazione on-the-job prevedeva una durata di 300 ore. Dopo 3 mesi di formazione teorica, venivano introdotte la formazione pratica e il coaching, in modo da alternare teoria, pratica e coaching durante la settimana. Il coaching era più frequente all'inizio fino a diventare meno intenso man mano che gli allievi acquisivano esperienza, andando ad intensificare la parte di formazione pratica. I coach erano in possesso di una laurea in studi psicologici, o psicologia in ambito sanitario. La formazione pratica si svolgeva negli ospedali, nei centri di assistenza per madri e bambini, nei centri di assistenza sanitaria primaria e nei centri psico-medici per garantire l'approfondimento dei discenti. La supervisione era compito dei membri dello staff dell'organizzazione. Essi cooperavano con coordinatori/supervisor esterni ognuno responsabile di 6 mediatori.

**Elementi utilizzati:** L'introduzione graduale della formazione pratica, alternata con la formazione teorica nella settimana (vedi Opzione B); l'aumento graduale dell'intensità della formazione e

delle responsabilità degli allievi; la struttura della supervisione e del coaching; la durata della formazione teorica e pratica.

- 2) A Bruxelles, il corso dal titolo *'Developmental Agents and Intercultural Mediators'* organizzato dal CBAI (buona pratica n.3 nell'O2) prevede una durata di 2 anni (750h): 540h di teoria, 150h di pratica e 60h di coaching. La formazione pratica è prevista per ogni anno accademico: il primo anno prevede 50h di pratica professionale mentre il secondo anno ne prevede 100h.

**Elementi utilizzati:** La formazione pratica è prevista in fasi differenti rispetto alla formazione teorica (vedi Opzione B). L'intensità della formazione pratica aumenta con il tempo. Il coaching è una parte importante della formazione. Il corso TIME prevede tempi simili sia per la formazione teorica, che per il tirocinio e il coaching.

- 3) Il master in *Social and Commercial Mediation and Interpretation (MISC)* realizzato presso la Paris Diderot University in Francia (buone pratiche n.6 O2) ha una durata di 2 anni (700h). Gli allievi iscritti al secondo anno del corso diventano 'apprendisti' ed alternano una settimana di tirocinio con una di formazione teorica. Gli allievi lavorano full-time in un ambiente professionale per alcuni mesi, e possono scegliere tra differenti organizzazioni impegnate in diversi settori, come<sup>1</sup>: servizi pubblici e privati di assistenza sanitaria; consulenza transculturale; centri di etnopsichiatria; servizi pubblici collegati ai movimenti migratori (OFII, OFPRA, CADA); associazioni come Croce Rossa, Primo Levi, Médecins du Monde ecc.; tribunali; polizia; scuola primaria e secondaria; enti locali; strutture socio-educative e socio-sanitarie.

**Elementi utilizzati:** L'alternanza di formazione teorica e pratica dopo il completamento di una parte significativa della formazione teorica (vedi opzione B). In aggiunta, i tipi di organizzazioni consigliate per il luogo di lavoro.

#### A. Le buone pratiche in Germania: Training for Language and Integration Mediators

Dal 2002 il Diakonie Wuppertal ha formato allievi come mediatori linguistici e dell'integrazione (Sprach- und Integrationsmittler / SprInt). Gli effetti del modello di formazione implementato (chiamato „Wuppertaler Modell“) hanno portato ad un suo riconoscimento da parte dello Stato Federale e al suo ulteriore sviluppo e istituzionalizzazione come formazione ufficiale per mediatori professionali linguistici e dell'integrazione. La formazione ha una durata di 18 mesi e prevede 13.5 mesi di formazione teorica (approssimativamente 2.000 lezioni/unità di insegnamento) e copre nove livelli

---

<sup>1</sup> <http://www.eila.univ-paris-diderot.fr/formations-pro/masterpro/misc/index>

di conoscenza (competenze di riflessione; competenze sociali e comunicative; migrazione e partecipazione; educazione, servizi sociali; salute; interpretazione teorica e pratica; terminologia tedesca; supporto di settori come abilità ITC; la ricerca sociale e gli studi sociali). La formazione pratica realizzata sotto forma di tirocinio (Praktikum) è di 15 settimane (588 ore o 700 unità di insegnamento). Tre fasi di apprendimento teorico di sei mesi, tutte alternate da tre periodi di tirocinio, in cui i partecipanti conoscono i loro futuri campi di intervento e ne acquisiscono una conoscenza istituzionale.

Una volta svolto l'esame finale, i diplomati ricevono lo Sprint Certificate, che è riconosciuto in tutta la Germania. Gli esami finali sono svolti da tre Istituti di Istruzione Superiore (l'Alice-Salomon-Hochschule Berlin per i servizi sociali e l'educazione, la Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf per la salute, e il Johannes-Gutenberg-Universität Mainz per l'interpretariato)<sup>2</sup>.

**Elementi utilizzati:** Lo scopo della formazione pratica è coinvolgere direttamente gli allievi nei loro futuri ambiti di intervento ed acquisire una conoscenza istituzionale. La formazione pratica viene attuata in reali condizioni lavorative dove gli allievi diventano parte integrante delle organizzazioni.

## 3. La struttura consigliata per la formazione pratica

### 3.1 La durata e la tempistica

Il corso di formazione TIME è stato progettato pensando della formazione professionale sia iniziale che continua. Naturalmente, il modello formativo pratico sarà differente per i corsi che implementano l'intero pacchetto formativo ed i corsi di aggiornamento che utilizzano solo alcuni moduli o argomenti

---

<sup>2</sup> Per maggiori informazioni: <http://www.sprachundintegrationsmittler.org/index.php/sprach-und-integrationsmittler/qualifizierung>

Die Sprint-Qualifizierung: Inhalt und Ablauf (pdf) available at

<http://www.sprachundintegrationsmittler.org/index.php/infothek/basisinfo/detail>

Poster: Berufsprofil Sprach- und Integrationsmittler/-in (pdf)

<http://www.sprachundintegrationsmittler.org/index.php/infothek/basisinfo/detail>

[https://de.wikipedia.org/wiki/Sprach-\\_und\\_Integrationsmittler](https://de.wikipedia.org/wiki/Sprach-_und_Integrationsmittler)

specifici. Ad ogni modo, seguendo la metodologia formativa presentata nell'O4-A2, la formazione pratica dovrebbe rappresentare il 25% della formazione totale.

L'attuale durata del corso di formazione non deve cambiare solo a seconda della tipologia di formazione professionale scelta (iniziale – continua), ma può variare anche in base all'ente erogatore della formazione. Si consiglia di suddividere le 1.200 ore di formazione previste in 900 ore di formazione teorica e 300 ore di formazione pratica, affiancate da sessioni di coaching. Quando la durata viene modificata in base alle esigenze locali, si raccomanda che le modifiche vengano realizzate proporzionalmente al peso di ogni unità ECVET, descritte nell'O6.

Nella **fase iniziale della formazione** sono due le metodologie consigliate, in linea con le differenti strutture dei Paesi partner. **L'Opzione A prevede prima di tutto la realizzazione della formazione teorica, insieme a frequenti visite studio.** Dopo il completamento della formazione teorica si può passare alla formazione on-the-job insieme al coaching. Questa metodologia è consigliata in Paesi come l'Italia.

**L'opzione B introduce gradualmente la formazione on-the-job e il coaching, parallelamente alla formazione teorica.** In questi casi è consigliabile che agli allievi sia trasmessa una conoscenza della mediazione interculturale e dei relativi ambiti di intervento attraverso la formazione teorica arricchita da frequenti visite studio. Dopo il completamento di circa il 77% della formazione teorica, si può procedere al practical training e al coaching, incrementandone l'intensità. Questa metodologia è consigliata in Paesi come il Belgio.

Il secondo schema proposto è il seguente:

Fase 1	<b>690 h di teoria e visite studio (23 settimane)</b>  6 ore/giorno x 5 giorni/settimana
Fase 2	<b>150 h di teoria + 150 h di pratica + coaching (15 settimane)</b>  5h/g x 2g/s teoria 5h/g x 2g/s pratica Sessioni di coaching ogni 15 giorni

Fase 3	<b>50 h di teoria + 150 h di pratica + coaching (10 settimane)</b>  5h/g x 1g/s teoria 5h/g x 3g/s pratica Sessioni di coaching bimensili
Conclusione	<b>10 h di teoria (2 giorni)</b>
Totale	<b>900 h di teoria + 300 h di pratica + coaching</b>

Nel caso della **formazione professionale continua**, per esempio nei corsi di qualificazione dove sono trattati uno o più argomenti, si raccomanda di iniziare la formazione pratica dopo il completamento della formazione teorica, mantenendo una proporzione del 25% (pratica) con il 75% (teoria).

## 3.2 Il collocamento nelle organizzazioni

Una chiave importante del successo della formazione on-the-job è la selezione di adeguate organizzazioni ospitanti. Idealmente, le organizzazioni ospitanti dovrebbero possedere le seguenti caratteristiche, in misura adeguata:

- **Rilevanza.** Le attività nelle organizzazioni in cui saranno impegnati gli allievi devono essere rilevanti rispetto alla fase e alle finalità della formazione.
- **Opportunità.** Per un'efficace formazione dovrebbero essere offerti agli allievi adeguate occasioni per interventi significativi in base alle proprie capacità. Allo stesso tempo, il carico di lavoro deve essere gestito in modo che gli allievi possano avere tempo sufficiente per la preparazione, cooperazione con i supervisori e realizzazione di focus sugli aspetti qualitativi. Ai nuovi allievi non dovrebbero essere assegnati interventi particolarmente delicati, che potrebbero avere serie ricadute per i partecipanti se non svolti efficacemente. Gli allievi



dovrebbero essere capaci di ricevere una formazione per obiettivi seguendo l'ultimo modello proposto da Verrept & Coune<sup>3</sup>, gestendo progressivamente più responsabilità e più compiti.

- **Cultura.** I fornitori della formazione devono assicurare che l'organizzazione ospitante condivida una cultura che favorisca l'apprendimento. Gli allievi non dovrebbero essere visti come intrusi, forza lavoro economica o una mera forma di presenza.
- **Struttura.** La struttura organizzativa delle organizzazioni deve permettere il collocamento degli allievi in un modo veloce e flessibile, senza procedure burocratiche eccessivamente lunghe.

In presenza dei requisiti sopra descritti le organizzazioni eleggibili per la formazione on-the-job dei mediatori interculturali (sia per pratica generale o per una formazione in un campo specifico) afferiscono ai seguenti settori:

#### *Sanità*

- Ospedali
- Centri di assistenza sanitaria regionali/locali
- Servizi per le vittime di tortura
- Centri di assistenza sanitaria per madri e bambini
- Centri di assistenza sanitaria primaria
- Centri di assistenza per pazienti con disturbi mentali (solo per specializzazione)

#### *Educazione*

- Asili nido
- Scuole elementari
- Servizi locali di iscrizione scolastica

#### *Servizi pubblici e per il lavoro*

- Centri per l'impiego
- Servizi di orientamento al lavoro
- Servizi del Comune per i migranti
- Centri di accoglienza per richiedenti e titolari di protezione internazionale

---

<sup>3</sup> Il **ladder model** rappresenta e ordina i compiti del mediatore interculturale a seconda dell'aumento della visibilità, complessità, coinvolgimento e responsabilità per conto del mediatore. Il primo passo del ladder (min. visibilità ecc.) è l'interpretariato linguistico. Le attività di facilitazione successive sono la risoluzione delle incomprensioni, l'intermediazione culturale, e il supporto a staff e migranti. (H. Verrept & I. Coune, 2015b).

#### *Polizia e servizi legislativi*

- Prefetture
- Uffici immigrazione
- Questure
- Tribunali
- Commissariati

#### *Housing*

- Dipartimenti regionali/locali e servizi per case popolari e edilizia sociale

Le fasi necessarie per l'avvio della formazione pratica sono:

1. Scegliere un'istituzione o organizzazione ospitante tra quelle che cooperano con l'ente erogatore della formazione (organizzazione d'invio). La scelta dovrebbe dipendere dalla disponibilità, dall'obiettivo della formazione (in campo generico o specifico) e dalle preferenze degli allievi.
2. Tutti e tre le parti (organizzazione di accoglienza, d'invio e allievo) devono essere informate e devono accettare i dettagli presenti nella descrizione dei compiti/mansioni in linea con gli obiettivi della formazione.
3. Firma trilaterale dell'accordo per la formazione formale, in linea con le leggi applicate nel Paese.
4. L'assegnazione di un supervisore per l'organizzazione d'invio (maggiori dettagli sul ruolo del supervisore nella sezione 4).

### **3.3 La definizione dei compiti degli allievi, dei supervisori e delle organizzazioni ospitanti**

Per avviare la formazione on-the-job, il primo passo è compilare l'accordo tra l'organizzazione ospitante e quella di invio (contratto di formazione). L'accordo deve essere firmato dall'istituzione

ospitante, dall'istituzione d'invio e, in alcuni Paesi, anche dall'allievo. Insieme alle informazioni generali (durata della formazione, ore lavorative ecc.), nell'accordo devono essere illustrati in dettaglio i compiti di tutte le parti coinvolte, ossia: 1) i compiti dell'organizzazione d'invio, 2) i compiti dell'organizzazione ospitante, 3) i compiti degli allievi, e 4) i compiti dei supervisori. La documentazione dell'accordo seguirà la legislazione in vigore.

#### **I compiti dell'organizzazione di invio**

- Preparare una descrizione dettagliata dei compiti e adattarli in collaborazione con l'organizzazione ospitante
- Presentare l'allievo all'organizzazione ospitante
- Completare tutte le procedure amministrative/burocratiche per poter iniziare la formazione pratica
- Informare l'organizzazione ospitante circa contenuto della formazione ricevuta finora e dello scopo della formazione pratica
- Scegliere e assegnare un supervisore
- 

#### **I compiti dell'organizzazione ospitante**

- Analizzare i compiti e suggerire le modifiche necessarie all'organizzazione d'invio
- Incaricare una persona che sia responsabile per tutte le questioni relative alla formazione
- Informare lo staff del ruolo dell'allievo e del supervisore
- Presentare l'allievo e il supervisore allo staff
- Informare l'allievo sulla struttura dell'organizzazione
- Coinvolgere l'allievo in linea con la descrizione dei propri compiti e rispettare le limitazioni degli incarichi dell'allievo
- Partecipare alle procedure di valutazione

#### **I compiti dell'allievo**

- Rispettare le norme amministrative dell'organizzazione
- Rispettare la formazione e le regole di valutazione
- Cooperare con il supervisore assegnato e il responsabile dello staff individuato
- Mantenere il segreto professionale
- Rispettare i compiti assegnati nella descrizione: le attività da svolgere, la gerarchia, le ore lavorative e il calendario delle attività, le procedure, gli strumenti da

### I compiti del supervisore

- Portare a termine i compiti elencati nel contratto formativo: la frequenza della supervisione, gli strumenti e le metodologie da utilizzare
- Essere in contatto con lo staff dell'organizzazione ospitante
- Riferire sui progressi degli allievi all'organizzazione di invio
- Partecipare alle procedure di valutazione

## 4. La supervisione

### La definizione e lo scopo

Nella formazione la supervisione e il coaching sono concetti strettamente collegati, spesso con l'aggiunta di elementi di mentoring e consulenza. A seconda della definizione e dell'approccio adottato, questi concetti possono sovrapporsi. L'obiettivo principale del supervisore è quello di **assistere l'allievo nello sviluppo delle abilità professionali e delle competenze descritte dagli obiettivi formativi del corso, passando da una conoscenza teorica all'azione pratica**. In un ambiente sicuro gli allievi sono guidati nello sviluppo delle loro competenze, della consapevolezza del loro ruolo e dell'efficacia dei metodi di lavoro. Un elemento essenziale della supervisione è **agevolare l'analisi degli obiettivi e dei problemi**. Attraverso questo processo l'allievo ottiene la **motivazione, l'autonomia e la consapevolezza** necessarie a muoversi con successo nel successivo livello di sviluppo professionale<sup>4</sup>.

Nella formazione per mediatori interculturali si utilizza il modello della **supervisione di sostegno**. Mentre la supervisione tradizionale è un processo unico condotto dal supervisore in capo, e di solito focalizzato su un'unica valutazione delle performance, la supervisione di sostegno facilita la comunicazione **bidirezionale tra il supervisore e l'allievo**<sup>5</sup>. Le caratteristiche principali della supervisione di sostegno sono<sup>6</sup>:

---

<sup>4</sup> [http://www.risingsunconsultants.com/images/white\\_papers/PDFs/Supervision-Short.pdf](http://www.risingsunconsultants.com/images/white_papers/PDFs/Supervision-Short.pdf)

<sup>5</sup> [http://deliver.jsi.com/dlvr\\_content/resources/allpubs/guidelines/OJT\\_SCMHealFaci.pdf](http://deliver.jsi.com/dlvr_content/resources/allpubs/guidelines/OJT_SCMHealFaci.pdf)

<sup>6</sup> ibid

- Stabilire obiettivi chiari delle performance e promuovere standard di qualità
- Focus sul problem solving e sul monitoraggio degli obiettivi relativi alle performance dei discenti
- Consentire agli allievi di migliorare continuamente le proprie prestazioni
- Fornire feedback e raccomandazioni
- Motivare e rafforzare
- Incoraggiare la partecipazione nel prendere decisioni

Una supervisione efficace conduce a **servizi di maggiore qualità, un miglioramento della produttività**, così come ad un **ampliamento delle abilità** e un **incremento della capacità a lavorare con autonomia** dei dipendenti<sup>7</sup>. La supervisione è un servizio sociale che gioca un ruolo significativo nello sviluppo professionale degli allievi, non solamente in termini di esperienza tecnica, ma anche nella formazione di valori professionali e principi etici.

In base alle esigenze del corso TIME si propone che tutti i supervisori siano coordinati da un responsabile dello staff dell'ente erogatore dell'ente erogatore della formazione.

### **La metodologia di supervisione**

Le sessioni di supervisione dovrebbero essere tenute sia individualmente che in incontri di gruppo.

#### *1. Supervisione individuale*

La supervisione individuale è particolarmente indicata all'inizio della formazione pratica e quando il 'tirocinante' inizia ad accumulare maggiori competenze pratiche. Il supervisore è presente alla discussione pre-incontro tra l'allievo e i professionisti dell'ente ospitante. Questa procedura non è cruciale per l'effettiva supervisione, ma aiuta lo staff dell'organizzazione ospitante ad essere maggiormente consapevole del processo di formazione che è stato svolto e degli standard qualitativi che sono stati raggiunti.

A quel punto il supervisore chiede all'allievo come desidera procedere, quali difficoltà si aspetta e come pensa di risolverle. Il supervisore in caso di bisogno fornisce i feedback. In base alla natura

---

7

[http://www.training.nsw.gov.au/forms\\_documents/apprenticeships\\_traineeships/supervising\\_your\\_app\\_trainee.pdf](http://www.training.nsw.gov.au/forms_documents/apprenticeships_traineeships/supervising_your_app_trainee.pdf)

dell'incontro, il supervisore potrebbe essere presente durante l'intervento come osservatore oppure no (la presenza di una quarta persona non dovrebbe disturbare l'incontro a tre).

A seguito dell'incontro, il supervisore discute con l'allievo se le cose sono andate come pianificato, quali difficoltà inaspettate si sono presentate e le alternative esistenti per la gestione di casi simili.

Visto che gli incontri di MI potrebbero essere calendarizzati o no a seconda della frequenza e dell'occorrenza dei servizi forniti dall'organizzazione ospitante e da una moltitudine di altre variabili, noi proponiamo che il supervisore utilizzi un giorno intero della settimana per fornire assistenza all'allievo(i) collocati nell'organizzazione, così che la sua presenza sia garantita in caso di bisogno. Un supervisore deve essere responsabile per 5-6 allievi al massimo, situati in una o più organizzazioni. Questo significa che la supervisione individuale è fornita a rotazione e non su basi giornaliere. Durante i primi 2 mesi della formazione on-the-job, la supervisione individuale dovrebbe essere fornita almeno un giorno a settimana. Dopo quel periodo l'intensità della supervisione individuale può diminuire fino ad una volta ogni 15 giorni.

La supervisione individuale può essere fornita anche via telefono. Questo contribuisce al miglior utilizzo del tempo del supervisore e alla massimizzazione del supporto individuale per gli allievi. È particolarmente utile quando si presentano difficoltà inaspettate che superano le capacità dell'allievo.

## 2. *La supervisione di gruppo*

Nella supervisione di gruppo il supervisore riunisce gli allievi di cui è responsabile. La supervisione di gruppo fa risparmiare tempo e fatica, consente l'uso di metodologie più ampie, e dà all'allievo la possibilità di sviluppo attraverso la condivisione dell'esperienza, dell'osservazione e della comparazione dei risultati. È uno strumento importante per promuovere l'interazione, l'unità del gruppo, e l'effettivo lavoro di squadra. Questa metodologia di supervisione è particolarmente vantaggiosa quando il gruppo è composto da allievi con esperienza e compiti analoghi.

Almeno il giorno prima dell'incontro, gli allievi informano il supervisore di quali fatti o aspetti vogliono discutere, così che il supervisore possa prepararsi di conseguenza. Durante l'incontro, il supervisore guida la discussione. Una sessione di gruppo può essere strutturata, come i seguenti modelli proposti:

### 1. Analisi di un caso

Presentazione del caso, le sfide affrontate e le soluzioni adottate. Domande per gli allievi: Cosa trovi difficile? Cosa bisogna cambiare?

### 2. Enfasi sui momenti critici e analisi dei bisogni

Agli allievi viene chiesto di identificare i momenti critici e i bisogni primari. Feedback del supervisore

---

3. Ricerca delle soluzioni

Brainstorming e lavoro di squadra per trovare le soluzioni ai casi più appropriate

---

4. Riepilogo dei punti chiave

Il supervisore deve garantire che tutti gli allievi ricevano l'attenzione e il tempo necessari per riflettere sui fatti, lavorarci su e partecipare attivamente alle analisi congiunte. La durata della sessione può variare tra le 2 e le 4 ore, a seconda delle necessità.

La frequenza del gruppo di supervisione dovrebbe essere più intensa con l'inizio della formazione. Durante il primo mese viene proposto che le sessioni siano tenute settimanalmente, mentre le successive possono essere tenute su base bisettimanale o mensile. Il livello della supervisione fornita (in ciascuna delle sessioni di gruppo e individuali) dovrebbe essere adattata a seconda della fase in cui si trova il tirocinio, e dell'esperienza e della formazione che gli allievi hanno ricevuto per un determinato compito<sup>8</sup>.

### **Le caratteristiche del supervisore**

Per una supervisione efficace, il supervisore dovrebbe possedere determinate qualità e caratteristiche:

- Essere uno specialista di alto livello nel campo della mediazione culturale o campi affini
- Capire molto bene gli obiettivi e la metodologia del corso di formazione in generale e della formazione pratica in particolare
- Avere una buona conoscenza del modo in cui operano le organizzazioni ospitanti
- Essere un motivatore, un persona perspicace, disponibile e aperta
- Essere un buon insegnante, che consenta l'esplorazione di differenti idee e soluzioni, senza pregiudizi
- Essere un modello di riferimento in conformità alla deontologia del MI

---

<sup>8</sup> [http://www.training.nsw.gov.au/aacs/advice\\_instructions/supervision\\_app\\_trainee\\_workplace.html](http://www.training.nsw.gov.au/aacs/advice_instructions/supervision_app_trainee_workplace.html)

## 5. Il coaching

### La definizione e le finalità

Il Coaching è uno strumento efficace per lo sviluppo personale e professionale. Nella struttura metodologica della formazione TIME, il coaching si riferisce ad **un supporto individuale ed una guida per lo sviluppo olistico degli allievi**. Secondo la definizione di Grant (2000)<sup>9</sup> il coaching è “ *una soluzione collaborativa mirata, orientata ai risultati e al processo sistemico in cui il coach facilita il miglioramento delle performance lavorative, le esperienze di vita, l'apprendimento self-directed e la crescita personale dei coach.*” Conformemente ad un riesame comparativo di 12 studi sul coaching nel lavoro sociale, il coaching risulta essere efficace durante la formazione, in quanto migliora la **motivazione** e alimenta abilità come **la riflessione e il pensiero critico**<sup>10</sup>.

A prescindere dal modello scelto, le caratteristiche tipiche del coaching sono le seguenti (Ives, 2008)<sup>11</sup>:

- a) è un processo **sistemico**
- b) è destinato ad una **popolazione non clinica**
- c) è un approccio individualizzato
- d) si basa sullo sviluppo di **consapevolezza** e del farsi carico di **responsabilità**
- f) si basa su un insieme di abilità di **ascolto e discussione, confronto, supporto e sensibilizzazione**
- g) stabilisce una relazione collaborativa ed ugualitaria
- h) è progettato per accedere all'**ingegnosità interiore** del cliente

Gli obiettivi principali del coaching in questo corso sono:

- assistere gli allievi nello sviluppo di **strategie salutari per sfidare lo stress**,

---

<sup>9</sup> Citato nel Quoted in <http://uk.associationforcoaching.com/pages/about/coaching-defined>

<sup>10</sup> [http://www.hscboard.hscni.net/SWS/Coaching\\_and\\_Mentoring\\_in\\_Social\\_Work-Review\\_of\\_the\\_Evidence.pdf](http://www.hscboard.hscni.net/SWS/Coaching_and_Mentoring_in_Social_Work-Review_of_the_Evidence.pdf)

<sup>11</sup> Citato da Quoted from [http://www.hscboard.hscni.net/SWS/Coaching\\_and\\_Mentoring\\_in\\_Social\\_Work-Review\\_of\\_the\\_Evidence.pdf](http://www.hscboard.hscni.net/SWS/Coaching_and_Mentoring_in_Social_Work-Review_of_the_Evidence.pdf)



- ottenere **abilità per la risoluzione dei conflitti interpersonali** e definire la propria **identità professionale e le attitudini** in linea con i risultati desiderati dell'apprendimento. Attraverso il coaching gli allievi dovrebbero essere aiutati nella crescita delle **relazioni professionali**.
- Il coaching, come applicato in questo corso è **complementare alla supervisione** e facilita l'allievo nell'affrontare gli aspetti emotivi e interpersonali che non possono essere trattati negli incontri di supervisione individuali. Per il suo successo è necessaria una buona relazione tra coach ed allievo.

### La metodologia del coaching

Gli incontri dovrebbero essere condotti da specialisti (allievi MI, professionisti ecc.) formati nel coaching<sup>12</sup>. Il coach lavora direttamente con l'allievo in sessioni individuali di 45 minuti ciascuna, su base bimensile. Il coach, a seconda dei bisogni individuali dell'allievo in linea con i risultati dell'apprendimento del corso di formazione, può accordarsi con l'allievo nello stabilire **obiettivi tangibili e ben definiti**.

Attraverso l'autoanalisi, adeguati strumenti di valutazione, la discussione ed esercizi mirati, il tirocinante sarà aiutato a:

- Ottenere informazioni e consapevolezza delle sue performance come mediatore interculturale
- Sviluppare neutralità e imparzialità
- Migliore comprensione delle intenzioni e dei bisogni delle parti in conflitto
- Acquisire abilità pratiche nella gestione del conflitto
- Identificare i fattori di stress e l'utilizzo di strategie per il suo superamento
- Metodi di discussione nelle relazioni interpersonali e di gruppo (staff delle organizzazioni ospitanti, gruppi di allievi)
- Sostituzione dei modelli di reazione inefficienti con i nuovi comportamenti alternativi

Un aspetto importante del coaching in questo contesto è il **conflict coaching**. Il Conflict coaching è un processo volontario e confidenziale<sup>13</sup>. Gli allievi sono aiutati a migliorare le loro abilità per la prevenzione e la risoluzione dei conflitti nell'ambiente di lavoro. Imparano a identificare i molti

---

<sup>12</sup> Per un coaching in un contesto multiculturale vedere l'handbook *Coaching Across Cultures* di Philippe Rosinski (2003) nel For coaching in a multicultural context see the handbook *Coaching Across Cultures* by Philippe Rosinski (2003) in

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.125.5624&rep=rep1&type=pdf>

<sup>13</sup> <http://www.mediate.com/articles/noble4.cfm>

elementi di conflitto. Questo metodo conduce all'adozione di una prospettiva maggiormente obiettiva e fornisce opportunità per trasformare il comportamento in modo costruttivo e positivo.

## 6. Le raccomandazioni specifiche per Paese

L'organizzazione di ogni Paese deve essere analizzata con attenzione così da fornire raccomandazioni per una metodologia sostenibile per la realizzazione della formazione pratica per mediatori interculturali.

### a. L'Italia

In Italia esiste la qualifica di mediatore interculturale e sono presenti numerosi corsi di formazione rivolti a mediatori interculturali. I corsi di formazione possono essere universitari o professionali, di solito tutti prevedono una parte teorica seguita da una formazione on-the-job (opzione A).

In generale, i corsi prevedono una durata tra le 500 e le 1.500: 500 ore nel caso di corsi di alta formazione; 1.500 ore nel caso di Master. La formazione on-the-job è sempre presente, ma non vi è alcuna regola circa la durata dell'esperienza pratica. Invece, ogni bando include informazioni dettagliate sulle istituzioni, organizzazioni, associazioni in cui gli studenti possono svolgere la formazione on-the-job. Per quanto riguarda i documenti da produrre per avviare la formazione pratica, il quadro giuridico italiano è molto chiaro ed è in linea con la "Definizione dei compiti dei tirocinanti, supervisor e istituzioni" del progetto TIME descritto nel capitolo 3.3.

Nel caso di corsi di formazione professionale, la durata e l'organizzazione di sessioni teoriche e pratiche dipendono dalle regole stabilite in ciascuna regione. La Regione Lazio ha adottato la qualifica di mediatore interculturale nel 2008. Per rilasciare la qualifica di MI, il corso deve essere organizzato da un centro di formazione accreditato e deve avere una durata minima di 450 ore (la durata della formazione on-the-job è compresa tra il 35% e il 50% di tutta la durata del corso). Gli enti che erogano la formazione devono essere in grado di fornire informazioni circa le istituzioni e le organizzazioni in cui gli studenti possono svolgere la loro formazione on-the-job.

Il quadro delle qualifiche italiano non fornisce alcuna informazione dettagliata sul coaching e sulla supervisione. Generalmente vengono selezionati dei tutor che monitorano il percorso di formazione e supportano il tirocinante. E' possibile che nei prossimi anni si giunga a una definizione più dettagliata dei compiti e del ruolo del tutor. In questo senso, le proposte del progetto TIME sul coaching e sulla



supervisione potrebbero rappresentare un valido materiale di supporto, per future modifiche al quadro delle qualifiche.

*Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.*