

PROGETTO REGIONALE: SPORTELLO INFORMAZIONI E ACCESSO AI DIRITTI PER IMMIGRATI DETENUTI. UN INTERVENTO DI MEDIAZIONE CULTURALE IN CARCERE NELLA REGIONE EMILIA- ROMAGNA

Questo progetto regionale nasce da una constatazione dell'evoluzione della situazione carceraria negli ultimi anni; il carcere, come tutti gli altri ambiti della società, ha vissuto un mutamento di natura antropologica con l'arrivo degli immigrati.

Nella Regione Emilia-Romagna la presenza dei detenuti stranieri rappresenta circa il 50 % della popolazione carceraria complessiva; in alcuni casi come in quello della Casa Circondariale di Bologna la percentuale supera il 50 %. A fronte di questa situazione la Regione Emilia-Romagna, in linea con un orientamento favorevole all'integrazione socio-culturale degli immigrati, in collaborazione con gli Enti locali e il privato sociale impegnato nelle azioni d'intervento a favore degli immigrati e dei detenuti, ha proposto un intervento sperimentale presso la Casa Circondariale di Bologna.

In seguito alla sigla di un Protocollo d'intesa tra la Regione Emilia-Romagna (Assessorato alle politiche sociali e familiari) e il Provveditorato dell'Amministrazione Penitenziaria (Ministero di Grazia e Giustizia) si costituisce un gruppo di lavoro con Regione, PRAP, Casa Circondariale di Bologna, CSSA e CSAPSA (Centro Studi Analisi Psicologia e Sociologia Applicate) che elabora un Progetto articolato in due livelli:

1. Apertura di uno sportello informativo rivolto soprattutto ai detenuti immigrati all'interno della Casa Circondariale di Bologna.
2. Organizzazione d'incontri seminari regionali sul tema " Mediazione-Carcere-Immigrazione" rivolti agli operatori penitenziari (polizia penitenziaria, educatori, **operatori** e mediatori sportelli, operatori del CSSA)

I) Sperimentazione Sportello- Casa Circondariale di Bologna

Il progetto sperimentale, avviato il 2 Dicembre 1998 si realizza attraverso l'apertura di un servizio informativo rivolto ai detenuti immigrati.

L'attività dello Sportello svolge 4 funzioni:

- a) **Funzione informativa:** rispondere alle domande poste direttamente dai detenuti nel corso dei colloqui (sui propri diritti, sulle procedure di regolarizzazione, sui documenti, sulle opportunità di reinserimento)
- b) **Funzione di orientamento:** orientare il detenuto attivando una rete di contatti con i servizi socio-sanitari e le agenzie socio-lavorative del Territorio
- c) **Funzione di analisi:** osservazione dell'evoluzione della popolazione immigrata e dei suoi bisogni
- d) **Funzione di sostegno-accompagnamento:** i colloqui sono anche momenti comunicativi positivi dove il detenuto immigrato può parlare di sé anche nella propria lingua. Lo Sportello è costituito da 2 mediatori culturali di lingua araba e albanese (i due gruppi linguistico culturali più presenti in carcere) nonché da un coordinatore italiano. Durante la sperimentazione è stato prodotto un opuscolo informativo in diverse lingue (francese, inglese, arabo, albanese, spagnolo) destinato ai detenuti stranieri in ingresso per favorire loro l'accesso all'informazione rispetto al funzionamento del carcere ma anche per facilitare l'accesso ai diritti previsti. Questa esperienza di produrre un opuscolo informativo plurilingue si è ripetuto in altri Istituti (vedi Parma , Reggio-Emilia ecc) nel tempo.

II) 1998-2005 : Seminari regionali: Mediazione- Carcere-Immigrazione

Parallelamente alla sperimentazione nella Casa Circondariale di Bologna sono stati realizzati degli incontri seminari a livello regionale con gli operatori penitenziari

(polizia penitenziaria, educatori, assistenti sociali del CSSA, operatori e mediatori culturali degli enti locali). Sono stati affrontati in diversi seminari le tematiche legate agli interventi di mediazione culturale in generale e in specifico nell'ambito penitenziario. È stato preso in esame con gli operatori i primi risultati dell'andamento della sperimentazione nella Casa Circondariale di Bologna. Dal confronto tra gli operatori è emersa la presenza di diverse esperienze di lavoro con i detenuti stranieri nelle varie Case Circondariali della Regione. Gli stessi operatori hanno chiesto anche un percorso di formazione più specifico su comunicazione interculturale e carcere. I seminari regionali sono diventati sia un'occasione di formazione che un'opportunità per costituire una rete tra le varie esperienze locali. I seminari hanno affrontato temi come : l'analisi del fenomeno migratorio in Italia e in Emilia-Romagna, l'evoluzione della legislazione sull'immigrazione con le ricadute sul piano penale, la mediazione interculturale e le tecniche di colloquio in carcere, la mediazione sanitaria in carcere.

III) Costituzione della rete regionale degli Sportelli

Nel 2000 si costituisce un gruppo di pilotaggio regionale che comprende il gruppo tecnico della Regione, i rappresentanti della Amministrazione penitenziaria e dei diversi Istituti, quelli del CSSA e degli Enti locali.

Questo gruppo ha per compito di monitorare l'andamento del Progetto regionale, di creare un raccordo tra l'avvio differenziato degli Sportelli nei vari Istituti e di valutare il proseguimento degli interventi. Viene chiesto ad ogni realtà locale di elaborare un progetto. Verranno istituiti successivamente uno sportello in ogni Istituto (Bologna, Modena, Rimini, Forlì, Ravenna, Parma, Reggio-Emilia, Piacenza, Ferrara).

Il gruppo regionale diventa sia uno spazio di confronto che di orientamento del progetto; il metodo è quello di creare un sistema interattivo di valutazione permanente

delle modalità di intervento, delle attività svolte, dei risultati e dei nodi critici.. Questo gruppo ha anche ragionato sul ruolo e la funzione del mediatore culturale in carcere.

SPORTELLLO INFORMATIVO

OBIETTIVI



- FAVORIRE L'ACCESSO DEI DETENUTI IMMIGRATI AI DIRITTI PREVISTI
- FACILITARE L'ACCESSO ALL'INFORMAZIONE
- CREARE UNO SPAZIO DI SOSTEGNO PSICO-SOCIALE
- CREARE UNA RETE DI SUPPORTO-ACCOMPAGNAMENTO DURANTE IL TRATTAMENTO COLLEGATA CON L'ESTERNO
- FORNIRE INFORMAZIONI IN MATERIA DI DOCUMENTI
- CONTRIBUIRE AD ALLEGGERIRE IL CLIMA COMUNICATIVO PERMETTENDO AI DETENUTI DI PARLARE NELLA PROPRIA LINGUA CON UN OPERATORE MEDIATORE

ATTIVITA'



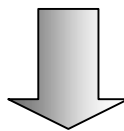
- COLLOQUI CON I DETENUTI
- INFORMAZIONI SU DOCUMENTI, PERMESSI, POSIZIONE GIURIDICA
- ORIENTAMENTO: POSSIBILITA' DI REINSERIMENTO
- COLLEGAMENTO CON OPERATORI PENITENZIARI E SERVIZI TERRITORIALI (SERVIZI SOCIO-SANITARI, SERVIZI D'INSERIMENTO AL LAVORO, AUTORITA' CONSOLARI)
- SUPPORTO-ACCOMPAGNAMENTO

ORGANIZZAZIONE

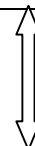
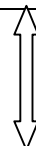
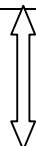
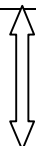
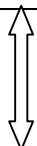


- OPERATORI DELL' ENTE LOCALE
- MEDIATORI CULTURALI DI LINGUA ALBANESE E ARABA
- OPERATORI LEGALI

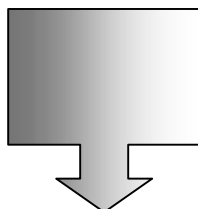
GRUPPO DI PILOTAGGIO REGIONALE



- GRUPPO TECNICO REGIONALE
- PRAP
- ISITUTI PENITENZIARI
- ENTI LOCALI (COMUNI)
- CSSA



BOLOGNA	FORLI'	RIMINI	RAVENNA	REGGIO -EMILIA	MODENA	PIACENZA
---------	--------	--------	---------	----------------	--------	----------



SPORTELLI LOCALI

**OPERATORI ENTI LOCALI
MEDIATORI CULTURALI**



ASSOCIAZIONISMO



SERVIZIO
SOCIALE
ADULTI
DEL
COMUNE



CENTRO
PROVINCIALE
PER L'IMPIEGO



ASL



QESTURA



AUTORITA'
CONSOLARI



CSSA

SPORTELLI

PARMA

A) ATTIVITA':

- COLLOQUI DI INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO E CONSULENZA IN AMBITO GIURIDICO-PENALE
- DIRITTI DI TUTELA GIURIDICO (DOCUMENTI)
- FORMAZIONE E LAVORO
- SOSTEGNO MATERIALE
- PRODUZIONE MATERIALI INFORMATIVI
- COLLABORAZIONE CON SERVIZI
- INIZIATIVE CULTURALI

B) N° DI COLLOQUI : (DAL

C) TIPOLOGIE DI RICHIESTE DEI DETENUTI:

- PERMESSO DI SOGGIORNO
- FORMAZIONE
- LAVORO
- MISURE ALTERNATIVE

FORLÌ

A) ATTIVITA':

- FAVORIRE L'ACCESSO ALL' INFORMAZIONE
- PERCORSI DI INSERIMENTO IN ITALIA O NEL PAESE DI ORIGINE
- INTERPRETARIATO
- ACCESSO ALLE MISURE ALTERNATIVE
- MIGLIORAMENTO DELLE CONDIZIONI DI VITA MATERIALE

B) N° DI COLLOQUI : (DA

C) TIPOLOGIE DI RICHIESTE DEI DETENUTI:

- CONSULENZA LEGALE
- INFORMAZIONI SU SOGGIORNO, PERMESSI
- SEMILIBERTA' E MISURE ALTERNATIVE
- DOCUMENTI
- LAVORO
- TELEFONATE AI PARENTI
- PRATICARE IL PROPRIO CULTO
- LIBRI IN LINGUA

MODENA

A) ATTIVITA':

- **FORNIRE INFORMAZIONI PER FAVORIRE L'ACCESSO ALLE OPPORTUNITA' CHE REGOLANO LA DETENZIONE**
- **ORIENTAMENTO RISPETTO AI DIRITTI, TUTELA GIURIDICA E FORMAZIONE DEI PERCORSI ALTERNATIVI ALLA DETENZIONE**
- **INFORMAZIONE SU LAVORO E FORMAZIONE**
- **MEDIAZIONE LINGUISTICA**
- **SOSTEGNO MATERIALE PER I DETENUTI IN STATO DI INDIGENZA**

B) N° COLLOQUI:

C) TIPOLOGIE DI RICHIESTE:

- **LAVORO INTRA ED EXTRA MURARIA**
- **POSIZIONE GIURIDICA**
- **DOCUMENTI E PERMESSI DI SOGGIORNO**
- **CONTATTI CON AUTORITA' CONSOLARI**
- **TELEFONATE AI FAMILIARI NEL PAESE DI ORIGINE**
- **ACCESSO ALLE ATTIVITA' SCOLASTICHE E FORMATIVE**

FERRARA

A) ATTIVITA':

- COLLOQUI INDIVIDUALI
- CONSULENZA LEGALE
- INFORMAZIONI SU OPPORTUNITA' DI REINSERIMENTO

B) N° COLLOQUI:

C) TIPOLOGIE DI RICHIESTE DEI DETENUTI:

- RINNOVO DOCUMENTI
- BISOGNI MATERIALI
- PERCORSO TRATTAMENTALE
- LAVORO

RAVENNA

A) ATTIVITA':

- COLLOQUI
- ORIENTAMENTO E INFORMAZIONI
- CREARE UNA RETE DI SUPPORTO
- FACILITARE IL CONTATTO CON I FAMILIARI RIMASTI NEL PAESE DI ORIGINE
- PROGRAMMARE L'EVENTUALE REINSERIMENTO SOCIALE

B) N° COLLOQUI : (DA

C) TIPOLOGIE DI RICHIESTE:

- RICERCA DI UN LAVORO
- RINNOVO PERMESSO DI SOGGIORNO
- TELEFONARE AI FAMILIARI
- BISOGNI DI PRIMA NECESSITA'
- SUPPORTO EMOTIVO-RELAZIONALE

BOLOGNA

A) ATTIVITA':

- INTERPRETARIATO
- LETTURA E DECODIFICA DI COMPORTAMENTI, ABITUDINI, MODI DI FARE
- ORIENTAMENTO E INFORMAZIONI IN CAMPO GIURIDICO, LAVORATIVO, AMMINISTRATIVO
- CREARE UNA RETE DI SUPPORTO
- CREAZIONE DI PERCORSI DI REINSERIMENTO SOCIO LAVORATIVO
- FACILITARE L'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E AI DIRITTI PREVISTI PER I DETENUTI IMMIGRATI

B) N° COLLOQUI : (DAL

C) TIPOLOGIE DI RICHIESTE:

- RINNOVO DOCUMENTI (PERMESSO DI SOGGIORNO, PASSAPORTO)
- CONTATTARE LE FAMIGLIE
- FORMAZIONE E LAVORO
- CONTATTI CON LE RAPPRESENTANZE DIPLOMATICHE DEI PAESI DI PROVENIENZA
- MISURE ALTERNATIVE
- MEDIAZIONI CON GLI AVVOCATI

RIMINI

A) ATTIVITA':

- **ORIENTAMENTO**
- **INFORMAZIONE**
- **CONTATTI CON I LEGALI**
- **CONTATTI CON I SERVIZI SOCIO-SANITARI**
- **CONTATTI CON QUESTURE PER PERMESSI DI SOGGIORNO E DI RINNOVI**
- **CONTATTI CON QUESTURE CON COOPERATIVE SOCIALI PER EVENTUALE REINSERIMENTO**

B) N° COLLOQUI : (DA

C) TIPOLOGIE DI RICHIESTE:

- **LAVORO**
- **DOCUMENTI**
- **TELEFONARE AI FAMILIARI**
- **CONTATTO CON I CONSOLATI**
- **PROBLEMI DI SALUTE**

PIACENZA

ATTIVITA':

- COLLOQUI
- INFORMAZIONI SU DOCUMENTI E PERMESSI DI SOGGIORNO
- CONTATTO CON GLI AVVOCATI
- INFORMAZIONE SULL'EVOLUZIONE NORMATIVA SULL'IMMIGRAZIONE
- TRADUZIONE DOCUMENTI
- INCONTRI CON EDUCATORI E ASSISTENTI SOCIALI

N° DI COLLOQUI: (DAL

TIPOLOGIE DI RICHIESTE DEI DETENUTI STRANIERI:

- PERMESSO DI SOGGIORNO (RINNOVO)
- RINNOVO DEI DOCUMENTI SCADUTI
- TRASFERIMENTO IN UN ALTRO ISTITUTO PER ESSERE PIU' VICINO AI PARENTI
- MISURE ALTERNATIVE
- PERMESSO-PREMIO
- I TOSSICODIPENDENTI CHIEDONO INFORMAZIONI SULLE COMUNITA' TERAPEUTICHE
- TELEFONARE AI FAMILIARI

REGGIO EMILIA

A) ATTIVITA':

- COLLOQUI
- LAVORI DI RETE (RAPPORTI CON AREA EDUCATIVA E AREA SANITARIA)
- RAPPORTI CON QUESTURA (PERMESSI DI SOGGIORNO)
- CONTATTI CON SERVIZIO SOCIALE ADULTI E CSSA
- INFORMAZIONI SU DOCUMENTI, MISURE ALTERNATIVE E LAVORO
- PRODUZIONE DI UNA GUIDA INFORMATIVA IN ARABO E IN ITALIANO
- ATTIVITA' CULTURALI

B) N° COLLOQUI : (DAL

C) TIPOLOGIE DI RICHIESTE:

- RINNOVO DEL PERMESSO DI SOGGIORNO
- INFORMAZIONI SU LEGGI, BENEFICI E MISURE ALTERNATIVE
- LAVORO
- LEGGE SULL'ESPULSIONE
- TELEFONARE AI FAMILIARI
- SCRIVERE LETTERE A AMBASCIATA E CONSOLATI
- ALLOGGIO
- AIUTO ECONOMICO
- CORSI E FORMAZIONE

--

IV) Corso di formazione in-out regionale sulla mediazione culturale in carcere

In seguito alla richiesta esplicitata dagli operatori durante i seminari regionali è stato presentato presso l'Assessorato alla formazione professionale un percorso formativo di 120 ore rivolto a tutti gli operatori penitenziari (agenti di polizia, educatori) agli operatori e mediatori degli Sportelli e agli assistenti sociali dei CSSA coinvolti nella realizzazione del progetto regionale. L'ENAIP dell'Emilia Romagna si occupò della parte gestionale. Il percorso formativo ha permesso agli operatori nell'anno 2000-2001 di approfondire le tematiche attinenti alla mediazione culturale con diversi moduli:

1. le tecniche di comunicazione interculturale- metodologia e strumenti
2. l'evoluzione del quadro normativo sull'immigrazione
3. il lavoro di mediazione culturale in ambito carcerario
4. il lavoro sociale di rete

V) Indagine valutativa

Nel Giugno del 2001 il gruppo di pilotaggio regionale si riunisce per proporre una valutazione del progetto attraverso un'indagine qualitativa da realizzare nei vari Istituti. Viene proposto dal gruppo tecnico una bozza di questionario che viene integrata. Il questionario vuole capire come è vissuta la presenza dello sportello qual è il suo impatto e come viene visto dai vari attori penitenziari: direttori, polizia penitenziaria, educatori, operatori sanitari, assistenti sociali dei CSSA e anche operatori e mediatori culturali degli Enti locali coinvolti nella gestione degli Sportelli. I questionari sono stati presentati e somministrati in tutti gli Istituti; è stato individuato un campione del 10 % per la polizia penitenziaria. Sono stati compilati più di 320 questionari. Questa indagine permetterà alla Regione di comprendere

l'impatto reale degli Sportelli e decidere come proseguire, modificare e sviluppare il progetto.

VI Riflessioni sulla figura e il ruolo del mediatore culturale

L'esperienza regionale ha permesso di riflettere sul profilo professionale del mediatore culturale e il suo ruolo.

Intanto gli operatori della comunicazione culturale dovrebbe avere una serie di competenze trasversali ma anche delle competenze specifiche.

Ci sembra di poter indicare alcune di queste competenze; competenze che sono spesso esperienziali ma che devono diventare professionali. Per esempio: per non ridurre il ruolo del mediatore a quello di interprete non basta essere un operatore proveniente dalla stessa area geo-linguistica dell'immigrato per essere in grado di gestire in termini di relazione di aiuto i processi comunicativi. Non è detto che un marocchino per il fatto di essere un marocchino, sappia lavorare con altri marocchini. Per di più il mediatore di origine marocchina può trovarsi a lavorare con immigrati di altre provenienze geo-linguistiche e culturali.

L'importante è che l'operatore della comunicazione interculturale abbia rielaborato in termini professionali, la propria esperienza migratoria. Da questo punto di vista non è escluso che degli italiani abbiano questi prerequisiti. L'Operatore della comunicazione interculturale o mediatore culturale ha come compito di produrre relazione d'aiuto in un contesto multietnico e pluriculturale. Deve facilitare la comunicazione, favorire l'accoglienza e l'accesso degli immigrati al sistema dei servizi sul territorio. Produce azioni comunicative per favorire una integrazione sociale rispettosa delle diversità e del pluralismo culturale. Una volta acquisito le competenze trasversali necessarie il mediatore deve diventare un esperto della comunicazione interculturale in un settore di attività specifico: per esempio l'ambito giudiziario. Diventava importante arrivare alla definizione di un profilo professionale giuridicamente formalizzato. Quello che è avvenuto in parte successivamente con

l'approvazione del profilo professionale del **mediatore interculturale** da parte della Giunta regionale. Passo necessario per evitare che questa figura continui ad avere un ruolo ambiguo, debole e poco chiaro sul piano professionale ma anche precario rispetto al proprio ambito contrattuale.

**PROFILO PROFESSIONALE
DEL MEDIATORE CULTURALE
O OPERATORE DELLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE**

A) COMPETENZE TRASVERSALI:

I) SAPERI

- CONOSCENZA SUI PAESI DI PROVENIENZA DEGLI IMMIGRATI
- CONOSCENZA DELLA VARIETA' DEL FENOMENO MIGRATORIO
- CONOSCENZA DEL CONTESTO SOCIO-CULTURALE ITALIANO
- CONOSCENZA DEL QUADRO NORMATIVO SULL'IMMIGRAZIONE
- CONOSCENZA DEL SISTEMA DEI SERVIZI SCOLASTICI, SOCIO-ASSISTENZIALI, SANITARI E PER L'IMPIEGO DEL TERRITORIO

II) SAPER FARE

- LE TECNICHE DI COMUNICAZIONE: METODOLOGIE E STRUMENTI
- LE STRATEGIE COMUNICATIVE IN AMBITO MULTICULTURALE E PLURIETNICO
- SAPER LEGGERE BISOGNI E DOMANDA SOCIALE
- SAPER GESTIRE LE VARIE FASI DEL CONTATTO DELL'IMMIGRATO CON LA STRUTTURA DEI SERVIZI: ACCOGLIENZA, ACCESSO, PRESA IN CARICO
- SAPER GESTIRE I CONFLITTI E I PROCESSI NEGOZIALI NELLA COMUNICAZIONE
- SAPER GESTIRE L'INFORMAZIONI: CODIFICA, DECODIFICA E RICODIFICA
- SAPER GESTIRE I PROCESSI D'IDENTIFICAZIONE (PROIEZIONE NEGATIVA O POSITIVA)
- SAPER PROGETTARE, PROGRAMMARE E VALUTARE IL PROPRIO INTERVENTO

III) SAPER ESSERE

- SAPER PORSI IN UN ASCOLTO COMPRENSIVO
- ENTRARE IN EMPATIA CON L'ALTRO
- PORSI IN MODO DIALOGICO
- CURIOSITA'
- PAZIENZA
- COERENZA
- APERTURA
- AUTENTICITA'

I LIVELLI DI MEDIAZIONE SONO DUE:

**UN LIVELLO INTRA: MEDIAZIONE DEL SE RISPETTO A SE STESSO
(AUTOANALISI INTRACULTURALE)**

UN LIVELLO INTER : TRA ME E L'ALTRO DIVERSO DA ME.

QUESTI DUE LIVELLI INTERAGISCONO IN CONTINUAZIONE NELLA PRATICA COMUNICATIVA E LA FORMAZIONE NE DEVE TENER CONTO

B) COMPETENZE SPECIFICHE

PER AMBITO DI INTERVENTO:

- **SCUOLA**
- **SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE**
- **SERVIZI SANITARI**
- **CENTRI PER L'IMPIEGO**
- **CARCERE E GIUSTIZIA**

COMPETENZE SPECIFICHE DELL'OPERATORE DELLA COMUNICAZIONE CULTURALE IN CARCERE

I) SAPERI

- CONOSCENZA DEL FUNZIONAMENTO DELL'ORDINAMENTO PENITENZIARIO
- CONOSCENZA SULLE MODALITA' DEL TRATTAMENTO
- CONOSCENZA DEL REGIME PENITENZIARIO
- CONOSCENZA SULLE MISURE ALTERNATIVE E PROVVEDIMENTI DELLA MAGISTRATURA DI SORVEGLIANZA
- CONOSCENZA DEL FUNZIONAMENTO DEL CSSA E DELLA MEDICINA IN CARCERE
- CONOSCENZA DELLE NORMATIVE SULL'IMMIGRAZIONE: REGOLARIZZAZIONI, PERMESSI DI SOGGIORNO E ESPULSIONI
- ELEMENTI DI CONOSCENZA DEL DISAGIO PSICHICO DEI DETENUTI (IN PARTICOLARE ELEMENTI DI ETNOPSICHIATRIA)

II) SAPER FARE

- SAPER USARE LE TECNICHE DI COMUNICAZIONE NELLA GESTIONE DEI COLLOQUI
- SAPER USARE LE TECNICHE DI PROBLEM-SOLVING E DI COUNSELLING
- SAPER GESTIRE IL DISAGIO NEL PROCESSO COMUNICATIVO
- SAPER LAVORARE IN GRUPPO
- SAPERSI RAPPORTARE CON AGENTI DI POLIZIA PENITENZIARIA, EDUCATORI E OPERATORI DELL'AREA SANITARIA
- SAPER CREARE DELLE CONNESSIONI DI RETE CON L'ESTERNO: SERVIZI SOCIALI, SANITARI , CENTRI PER L'IMPIEGO, QUESTURE, AUTORITA' CONSOLARI, CENTRI DI FORMAZIONE E COOPERATIVE SOCIALI
- SAPER GESTIRE LE MODALITA' DI FORNIRE INFORMAZIONI AL DETENUTO STRANIERO (CODIFICA, DECODIFICA E RICODIFICA): FORNIRE UN' INFORMAZIONE CHIARA E FRUIBILE PER IL DETENUTO
- SAPER PROGETTARE E INNOVARE
- SAPER FORNIRE UN SOSTEGNO PSICOSOCIALE AL DETENUTO
- SAPER DOCUMENTARE E VALUTARE IL PROPRIO INTERVENTO

III) SAPER ESSERE

- CAPACITA' DI ASCOLTO COMPRENSIVO
- CAPACITA' EMPATICA
- SAPER ESSERE AUTENTICO NELLE RELAZIONI MA CONSERVARE LA "GIUSTA DISTANZA"
- CAPACITA' DIALOGICA
- APERTURA E CURIOSITA'
- COERENZA NEL RAPPORTO
- CONSAPEVOLEZZA DEL PROPRIO RUOLO