



LANGUAGE ACADEMY

**AVVISO PUBBLICO NON COMPETITIVO
PER LA FORMAZIONE DI UN ELENCO DI FORNITORI ACCREDITATI
PER L'EROGAZIONE DI INTERVENTI E SOSTEGNI DI INCLUSIONE
SOCIALE – QSFP ANNO 2019 - IN FAVORE DEI BENEFICIARI DI REDDITO
DI CITTADINANZA (RDC) RESIDENTI NEL DISTRETTO SOCIO-SANITARIO RM 6/5
CUP I61H19000020001**

CARTA DEI SERVIZI

Tra i servizi che Language Academy mette a disposizione, troviamo:

1. SERVIZI DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE

I servizi di mediazione linguistico-culturale offerti dalla Language Academy sono finalizzati a facilitare e supportare la comunicazione ed il dialogo tra cittadini stranieri neoarrivati e gli operatori delle istituzioni e dei servizi pubblici e privati.

Il mediatore linguistico- culturale svolge una funzione di “ponte” tra i bisogni degli utenti stranieri e le risposte offerte da enti pubblici e strutture private italiane; si tratta, infatti, di un professionista che esegue attività di interpretariato linguistico, traduzione ed orientamento, tendendo in considerazione le differenze culturali, etniche, religiose, sociali e politiche degli utenti.

Principali ambiti di intervento del mediatore linguistico-culturale sono: educativo e formativo, medico-sanitario, sociale, giustizia, giuridico previdenziale, pubblica amministrazione, sicurezza e accoglienza di primo livello; e, alla fine, anche nel settore privato di no-profit.

La Language Academy dispone di un team di professionisti competenti e qualificati per erogare il miglior servizio possibile di mediazione linguistico culturale nelle lingue ufficiali appartenenti ai 196 Stati riconosciuti Sovrani.

Il nostro team di mediatori è in possesso delle competenze linguistiche, giuridiche, sociologiche e culturali necessarie a svolgere una funzione interlinguistica in base all'area geografica e alla tipologia di intervento richiesto. Hanno ottime capacità di tradurre in due lingue straniere, oltre ad un'ottima conoscenza delle relative culture.

Tutti i professionisti della AES si caratterizzano, inoltre, per la loro cortesia e disponibilità; eseguono correttamente le procedure e le disposizioni ricevute, mantenendo assoluta riservatezza sui dati connessi all'attività espletata o su qualsiasi notizia o informazione di cui siano venuti a conoscenza; svolgono il servizio stabilito senza variazioni dell'orario stesso che non siano state preventivamente concordate e autorizzate; non abbandonano il posto di lavoro; mantengono il segreto d'ufficio su tutte le persone, fatti e circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento del servizio.

In considerazione dell'importanza che riveste il servizio di mediazione linguistico-culturale e che coinvolge gli utenti stranieri, i mediatori della Language Academy basano le **modalità relazionali e assistenziali** su:

- **Empatia:** necessaria nel riconoscere i bisogni dell'utente e nell'aiutarlo a superare le sensazioni di disagio, difficoltà e solitudine che può provare nel contesto a lui ignoto;
- **Fiducia:** il mediatore deve ottenere la fiducia degli Operatori e degli utenti stranieri, consentendo a quest'ultimi di ridurre lo stato di ansia prodotta dal dubbio di non essere capiti.
- **Neutralità:** pur riconoscendo che l'utente straniero si trova in una situazione di “debolezza” e “svantaggio”, il mediatore garantirà un atteggiamento rispettoso ed equidistante tra le parti.



Inoltre, grazie all'esperienza maturata, i mediatori hanno sviluppato un metodo di intervento basato sui seguenti elementi:

- *Approccio prelinguistico*: il mediatore dovrà fronteggiare e superare gli ostacoli prelinguistici, cogliendo il modo in cui l'utente straniero si sente, come affronta ed esprime eventuali disagi, decodificando anche il suo linguaggio non verbale.
- *Approccio linguistico comunicativo*: il mediatore abbatte i confini e gli ostacoli linguistici tra le parti e decodifica i messaggi verbali e non verbali, attraverso ottime capacità empatiche-relazionali, di ascolto e comunicazione. Il mediatore farà particolare attenzione ai problemi lessicali e soprattutto a quelli semantici in base alla cultura dell'utente straniero, per garantire una corretta comunicazione.
- *Approccio culturale*: il mediatore dovrà prestare molta attenzione alla decodifica e gestione degli aspetti culturali dell'utente straniero.
- *Approccio orientativo-informativo*: il mediatore basa il suo intervento sull'accoglienza, l'accompagnamento e l'orientamento in ogni fase della comunicazione raccogliendo la testimonianza e informando esaustivamente l'utente su ogni procedura che lo riguarda. Contemporaneamente il mediatore offre il suo supporto al Funzionario facilitando la comunicazione e la comprensione della cultura straniera con la quale si interfacerà.
- *Approccio psicosociale e culturale*: il mediatore si dedica alla prevenzione e alla gestione di eventuali conflitti tra l'utente straniero e gli operatori favorendo la collaborazione e la cooperazione tra le parti.

2. INTERVENTI SOCIO EDUCATIVI A FAVORE DI ADULTI FRAGILI

Gli interventi socio educativi sono rivolti agli adulti ed ai componenti familiari in situazione di fragilità economica, disagio sociale e difficoltà socio-relazionale, nei confronti dei quali si rende necessario garantire un percorso socio-educativo in vista del conseguimento di obiettivi di una maggiore autonomia sul piano lavorativo, abitativo e socio-relazionale. I servizi socio-educativi perseguono l'obiettivo di sostenere la persona adulta ed il suo nucleo familiare nella costruzione di un progetto di vita promuovendo, per quanto possibile, le risorse individuali per un appropriato utilizzo delle opportunità offerte dal territorio e per costruire una valida rete di relazioni. Inserita all'interno di un progetto personalizzato, l'azione educativa si qualifica come intervento di inclusione sociale attraverso il potenziamento delle capacità e delle risorse individuali e, ove possibile, la rimozione delle cause che determinano il disagio per l'uscita dalla condizione di marginalità e dalla povertà. I servizi socio-educativi si inseriscono all'interno degli interventi che prevedono la presa in carico del singolo individuo, del nucleo familiare mirata a dare risposta a bisogni complessi e che, pertanto, richiede la messa in atto di interventi e progetti personalizzati di valutazione, consulenza, orientamento, monitoraggio, attivazione di prestazioni sociali nonché di interventi in rete con altre risorse e servizi pubblici, tra i quali Centri per l'impiego, servizi dell'Azienda Sanitaria, scuole, enti di formazione e soggetti privati e del privato sociale del territorio

Nel suo operato quindi l'educatore collaborerà con l'assistente sociale nel promuovere il benessere complessivo delle categorie più fragili, favorendo la proattività, l'autoefficacia e l'autodeterminazione degli stessi.

I servizi educativi a favore dell'utenza adulta fragile saranno modulati a seconda delle necessità educative previste dalle singole situazioni prese in carico.

Gli educatori, infatti, formuleranno per ciascun utente o nucleo familiare individuato uno specifico piano educativo individuale all'interno del percorso/progetto personalizzato e, laddove, necessario, il piano educativo individuale può anche essere condiviso con i soggetti interessati o con la rete sociale o i servizi di riferimento. Nei piani educativi individuali sono definiti:

- Aree di intervento dell'educatore;
- Obiettivi e risultati attesi ed azioni;
- Risorse, territoriali e non, con le quali si intende collaborare
- Previsione di durata.

Gli interventi da porre in essere sono:



- realizzazione di visite domiciliari in autonomia e con l'assistente sociale, nonché di incontri con la rete familiare di riferimento;
- attivazione di percorsi di sostegno ed eventuali altri servizi del territorio, coinvolti nella rete di presa in carico del caso, con l'obiettivo di sostenere e sviluppare l'autonomia della persona in ambito lavorativo, formativo o personale;
- favorire il coinvolgimento delle persone significative nel progetto educativo della persona e del relativo nucleo familiare;
- affiancamento dell'utente nell'accompagnamento presso diversi servizi, con particolare riferimento a servizi socio-sanitari, agenzie per il lavoro, servizi erogati dal terzo settore, patronati, ecc.;
- attivazione di percorsi di sostegno alla cura di sé e alla salute della persona e degli spazi di vita, tra i quali: supporto all'educazione/promozione dell'immagine di sé, soddisfacimento delle esigenze primarie della vita quotidiana, potenziamento dell'autonomia personale, integrazione sociale e relazionale, aumento del livello motivazionale, potenziamento delle competenze di economia domestica, gestione delle pratiche amministrative personali, autonomia nella mobilità territoriale e accompagnamenti ai controlli sanitari
- sostegno all'espletamento di pratiche legate al ciclo di vita, in particolare per nuclei familiari fragili che vedono la presenza di minori (es. supporto nell'iscrizione e frequenza dei minori a nidi, centri estivi, scuola, ricreatori, monitoraggio rapporti con pediatra di libera scelta/medico di medicina generale, supporto e sostegno nelle attività della vita quotidiana, ecc.)
- accompagnamento, monitoraggio e gestione di progetti di inserimento socio-lavorativo quali tirocini, attività di orientamento e corsi di formazione
- attivazione, gestione e coordinamento di gruppi di adulti su specifici focus o target, ad esempio genitori soli, giovani in transizione dal mondo della scuola al mondo del lavoro, persone con difficoltà di inserimento lavorativo, ecc.; particolare attenzione viene posta alla promozione e prevenzione rispetto al tema della genitorialità nell'ottica di costruire reti informali a sostegno dei nuclei familiari e di valorizzare quelle già esistenti.

3. INTERVENTI SOCIO EDUCATIVI A FAVORE DI MINORI

Nel campo dell'infanzia e dell'adolescenza gli interventi messi in atto devono necessariamente incentrarsi su azioni di prevenzione del disagio minorile e familiare sia azioni di riparazione e protezione.

Gli interventi di protezione, tutela e promozione del benessere dei bambini e degli adolescenti non possono prescindere dalla realizzazione di un sistema complessivo di azioni volte a garantire il loro diritto fondamentale a vivere con la propria famiglia. Prendersi cura di un minore vuol dire prendersi cura e sostenere la sua famiglia, in particolare nelle fasi del ciclo di vita e nelle situazioni multiproblematiche laddove si presentano condizioni di particolari criticità e disagio.

In quest'ottica si intende strutturare un sistema ampio e articolato di interventi, in grado di offrire un insieme di opportunità ai bambini agli adolescenti nonché alle famiglie, mediante interventi mirati al supporto alla genitorialità, di prevenzione del disagio minorile e delle relazioni familiari, in particolare nelle fasi di criticità legate allo svolgimento dei compiti educativi e nelle situazioni di conflittualità.

Area prioritaria di azione è rappresentata dal sistema di interventi socio-educativi territoriali, in grado di intercettare il bisogno di bambini e ragazzi, di luoghi, spazi e attività educative che possano accompagnarli nel percorso di crescita e nell'affrontare i compiti evolutivi che li aspettano. In particolare il riferimento a figure adulte significative e la relazione educativa che con gli stessi si instaura così come la relazione con il gruppo dei pari rappresentano fattori cruciali nella promozione del benessere dei bambini e nella prevenzione di forme di disagio o devianza.

La progettazione di azioni innovative che consente di sperimentare nuovi modelli di azione sociale in grado di intercettare i mutamenti e i nuovi fenomeni che caratterizzano l'essere adolescenti nella nostra città, per sviluppare metodologie e costruire strumenti di intervento adeguati a bisogni complessi, articolati e non facilmente definibili e in grado di attivare processi partecipati di costruzione di idee e iniziative che coinvolgano attivamente le giovani generazioni. L'adolescenza è infatti un'età complessa con caratteristiche specifiche che occorre conoscere e riconoscere attraverso delle modalità di intervento non standardizzate e che tengano conto dell'impossibilità di definire un range d'età entro il quale collocare l'essere adolescenti.



Essere adolescenti non è uguale in ogni luogo: le differenze socio-culturali e economiche, che caratterizzano i diversi territori e all'interno degli stessi i differenti gruppi sociali, continuano a differenziare notevolmente le esperienze di vita e di crescita dei ragazzi della nostra città, nonostante la forte omologazione degli stili di consumo e di comunicazione intervenuta sempre più nel corso del tempo.

I principali servizi socio-educativi proposti sono:

- Centri Diurni Socio Educativi: si tratta di servizi articolati in spazi multivalenti, che si collocano nella rete dei servizi sociali territoriali. Offrono la possibilità di aggregazione finalizzata alla prevenzione di situazioni di disagio attraverso proposte di socializzazione tra minori e di identificazione con figure adulte significative. Tale servizio offre una risposta qualificata ai bisogni di sostegno, recupero, di socializzazione, aggregazione, gestione del tempo libero, di partecipazione alla vita sociale, culturale, ricreativa e sportiva dei soggetti in età evolutiva
- Laboratori Educativi Territoriali: Il servizio educativo territoriale ha una valenza socio-psicopedagogica molto forte, in quanto affronta con un approccio relazionale i problemi del minore, coinvolgendo tutti gli individui per lui significativi, sia che si tratti di coetanei o di adulti, basandosi sull'assunto che il minore, la famiglia e l'ambiente esterno, costituiscano dei sistemi relazionali che si definiscono e interagiscono vicendevolmente tramite lo strumento della comunicazione. Per queste ragioni il servizio può connotarsi come strumento di prevenzione, di recupero oppure di sostegno. Le funzioni essenziali e gli obiettivi dei Laboratori Educativi Territoriali possono riassumersi schematicamente nel modo seguente: - sostenere il minore nei momenti di difficoltà, fornendogli gli strumenti per fronteggiarle e rimuoverle, aiutandolo quindi a scoprire le proprie potenzialità, riconoscere i propri bisogni, acquisire capacità di agire in autonomia; - valorizzare e potenziare le dinamiche relazionali del minore all'interno della famiglia, della scuola e del tempo libero, con l'appoggio delle agenzie del territorio e con le risorse della comunità; - sostenere la famiglia in difficoltà educativa, mettendola in condizioni di recuperare il suo ruolo genitoriale e di operare in autonomia; costruire una rete di legami tra nucleo familiare e ambientale esterno (quartiere, parrocchia, scuola ed altri servizi); promuovere le capacità progettuali del minore e della famiglia
- Promozione delle attività e della cultura ludica in città che si propone di fornire risposte alla domanda di servizi territoriali per l'infanzia e l'adolescenza in relazione al diritto al gioco, sancito dalla Convenzione Internazionale sui diritti dei bambini.

4. CORSI DI LINGUA E NELLO SPECIFICO:

- 🌐 corsi aziendali personalizzati
- 🌐 corsi individuali;
- 🌐 corsi di gruppo;
- 🌐 corsi di inglese specialistico;
- 🌐 corsi nelle scuole dell'Infanzia e Primarie;
- 🌐 corsi nelle scuole secondarie di I° e II° grado;
- 🌐 corsi di lingua per certificazione Cambridge;
- 🌐 corsi di lingua per certificazione Trinity;
- 🌐 corsi di lingua per certificazione Toles;
- 🌐 corsi di lingua per certificazione Toefl;

- 🌐 corsi di lingua per certificazione ICAO Operational Level 4;
- 🌐 corsi di lingua per certificazione BEC;
- 🌐 corsi di lingua per certificazione LCCI IQ;
- 🌐 corsi di lingua per certificazione crediti universitari;
- 🌐 corsi di lingua per rilascio crediti universitari per competenze linguistiche (3CFU);
- 🌐 corsi di lingua per certificazione Socrates (studenti erasmus in-coming out-going);
- 🌐 viaggi studio all'estero con rilascio di certificazione.



5. SERVIZI DI INTERPRETARIATO E NELLO SPECIFICO

- Simultanea
- Consecutiva
- Chuchotage
- Di trattativa

6. SERVIZI DI TRADUZIONE E NELLO SPECIFICO

- traduzioni tecnico-scientifiche;
- traduzioni letterarie;
- traduzioni specializzate per settore;
- asseverazioni;
- traduzioni di documentazioni per l'industria e il commercio;
- localizzazioni e traduzioni di pagine e siti web;
- traduzioni per le imprese;
- corrispondenza internazionale;
- pubblicità (anche per pubblicazioni);
- consulenza linguistica.

7. SERVIZI DI TRADUZIONE LEGALI E NELLO SPECIFICO

- atti notarili;
- documenti anagrafici;
- contratti;
- certificati CCIAA;
- statuti societari;
- atti costitutivi;
- bilanci;
- comunicati aziendali;
- sentenze;
- procure.

Language Academy Scarl
Il legale rappresentante
Anna Maria Montini