

**L'esperienza della
Regione Lombardia
TELEFONO MONDO, LA RISPOSTA
CHE PARLA LA TUA LINGUA**

Il seminario, organizzato da Progetto Integrazione Cooperativa Sociale e dalla Direzione Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale della Regione Lombardia, vuole ripercorrere, attraverso l'analisi dei dati e le riflessioni sull'evoluzione del servizio, le tappe storiche di TELEFONO MONDO, servizio telefonico di informazione, orientamento e consulenza.

L'esperienza regionale pluriennale di TELEFONO MONDO ha fatto emergere la complessità della comunicazione in contesti interculturali.

Nel seminario si affronteranno argomenti legati all'attivazione e al buon funzionamento di servizi di consulenza specialistica rivolti a cittadini immigrati, datori di lavoro, operatori. Questi servizi devono rispondere alla necessità di un'informazione tempestiva e corretta, ma anche comprensibile e chiara, a misura di ogni caso e situazione.

**TELEFONO MONDO
800.513.340**

Programma del seminario

**9.00 - Registrazione partecipanti e
welcome coffee**

9.30 - Introduzione

Rosella Petrali

Dirigente U.O. Servizi e Interventi Sociali e Sociosanitari DG Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale Regione Lombardia

Vittorio Zappalorto Viceprefetto Vicario
Prefettura Milano

Agnese Losi ANCI Lombardia

Coordinatore Dipartimento Welfare – Sanità
La comunicazione e l'informazione in contesti multiculturali

10.00 - Informazione e integrazione

Moderatore: **Alberto Vergani**

Docente Università Cattolica del Sacro Cuore – Milano e Presidente Associazione italiana di Valutazione

Pap Khouma

Scrittore e direttore rivista online El-Ghibli
Ruolo e funzione della comunicazione nel percorso d'integrazione degli immigrati

Franco Valenti - Presidente Fondazione Piccini

Evoluzione dei bisogni e delle aspettative nella fase attuale dell'immigrazione in Lombardia

Cristina Calzolari – Progetto Integrazione
Telefono mondo la risposta che parla la tua lingua: l'evoluzione negli anni

Altre esperienze europee

servizi telefonici di consulenza in lingua Francia e Finlandia

Gabriele Gabrieli - Responsabile politiche dell'immigrazione e Centro Interculturale Provincia di Mantova
Telefono Mondo e il territorio

12.00 - Tavola rotonda e dibattito

*TELEFONO MONDO vicino agli operatori.
L'esperienza raccontata con diverse voci*

Moderatore: **Franca Masera**

Formatrice sui temi della comunicazione interpersonale e interculturale

Karina Scorzelli

Mediatrice nei servizi socio sanitari

Nadia Menaspà

Insegnante presso il Centro territoriale permanente di Desio

Marina De Berti

Insegnante presso il Centro territoriale permanente 65 di Cinisello Balsamo

Conclusioni

Enrico Boyer

Dirigente Struttura Interventi per l'Inclusione Sociale Regione Lombardia – D.G. Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale

Il servizio TELEFONO MONDO la risposta che parla la tua lingua

Telefono Mondo nasce nel 1994 come servizio di consulenza specialistica relativo alle norme e ai diritti che riguardano gli immigrati e i rifugiati: procedure da seguire, servizi e uffici competenti cui rivolgersi, opportunità offerte dal territorio, orientamento per districarsi tra le complesse pratiche amministrative, accesso all'assistenza sociale e sanitaria, al lavoro, allo studio alla formazione professionale, tutela della famiglia e dei minori.

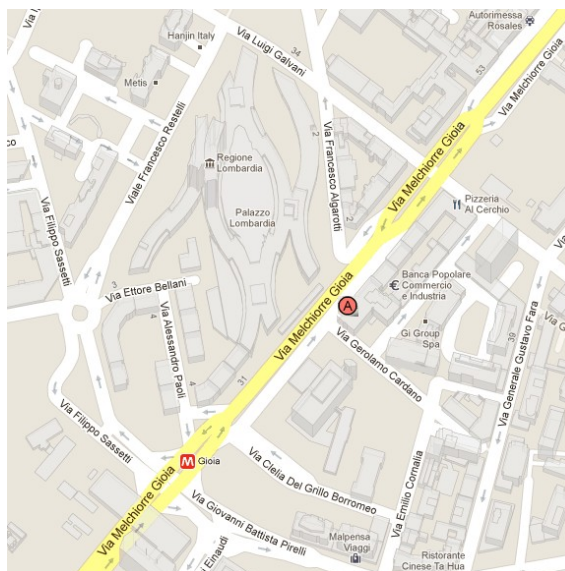
Il servizio telefonico multilingue, completamente gratuito è diventato punto di riferimento in Lombardia per la popolazione immigrata e per gli operatori pubblici e privati che si confrontano nell'agire quotidiano con le problematiche dell'immigrazione.

Mappe e modalità d'iscrizione

La partecipazione al convegno è libera e gratuita, previa iscrizione via email all'indirizzo: **info@telefonomondo.it** indicando nome, cognome, ente di appartenenza, e-mail e contatto telefonico.

Sede:
Sala Convegni
Via Cardano – Milano
(ingresso via Melchiorre Gioia)

Come arrivare:
MM 2 fermata Gioia
MM 3 fermata Sondrio
Autobus Linea 43
Per info telefonare al 02.66.98.60.00



IN COLLABORAZIONE CON



www.regione.lombardia.it



Seminario
**Comunicazione
Consulenza e
Informazione
in contesto
interculturale**

Telefono Mondo

22 Novembre 2011

ore 9.30-13.00

**Sala convegni
via Cardano ang. M. Gioia
Milano**

LOMBARDIA. COSTRUIAMOLA INSIEME.



Regione Lombardia
Famiglia, Conciliazione,
Integrazione
e Solidarietà Sociale