

**SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN
SERVIZIO CIVILE IN ITALIA**

ENTE

Ente proponente il progetto:

AMESCI

Codice di accreditamento:

NZ 00368

Albo e classe di iscrizione:

NAZIONALE

I

CARATTERISTICHE PROGETTO

Titolo del progetto:

Appropriarsi della Cittadinanza

Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):

Settore: E - Area: 11 sportelli informa..... Immigrati

Obiettivi del progetto:

Obiettivo generale del progetto:

Il progetto mira a **promuovere l'integrazione sociale e lavorativa** degli immigrati attraverso un sistema di comunicazione che fornisca informazioni utili non solo alla prima accoglienza, ma anche all'esercizio di diritti fondamentali quali il lavoro, la cittadinanza, la salute e l'istruzione.

Nelle situazioni in cui gli stranieri si trovano a vivere condizioni di irregolarità rispetto alla normativa sul soggiorno, a tutto ciò si somma un'inevitabile diffidenza e timore che gli stessi sentono nei confronti di ogni rapporto con organismi o strutture, se pur periferiche, a gestione pubblica. Per questo si prevede una sorta di "effetto moltiplicatore" del progetto: diffondendo maggiormente l'informazione sui servizi offerti a persone immigrate, sicuramente aumenterebbe il numero delle persone che si rivolgerebbero a questi servizi, con indubbio vantaggio per la ricerca di preziose opportunità degli stessi stranieri e per le politiche di accoglienza praticate.

Risultati attesi

- Promuovere una piena consapevolezza dei diritti di cittadinanza e delle relative opportunità, ma anche dei doveri, dei poteri e delle responsabilità cui i soggetti interessati devono fare riferimento per un buon inserimento nella società italiana.
- Rendere i cittadini immigrati capaci di muoversi facilmente, con autonomia e in un rapporto paritario, nei confronti delle amministrazioni pubbliche e di agevolarli nell'esercizio del diritto alla conoscenza ed alla partecipazione.
- Assicurare all'utenza le opportune attività di informazione, orientamento e segretariato sociale, per il migliore inserimento nella realtà cittadina, per l'acquisizione di competenze adeguate allo svolgimento di attività lavorative, per la reciproca conoscenza ed il miglioramento delle relazioni con la popolazione residente.

Obiettivo Specifico del progetto:

Rispetto all'obiettivo di portata generale individuato al punto precedente, posto che l'accessibilità e la fruibilità dei diritti passano attraverso un'adeguata e corretta informazione sull'offerta dei servizi, l'**obiettivo specifico** del progetto è: **aumentare le attività di informazione e comunicazione** del singolo Ente, raggiungendo un numero maggiore di cittadini stranieri ed ampliando la gamma dei servizi tradizionalmente ed istituzionalmente erogati dagli sportelli in questione.

Risultati attesi

In relazione alle problematiche emerse, il progetto si propone di raggiungere i seguenti *outcome*, in coerenza con gli indicatori di risultato fissati in precedenza:

- I. Ampliare la gamma delle informazioni rese, puntando a raggiungere il maggior numero di utenti immigrati;
- II. Aumentare la capacità di comunicazione istituzionale al target specifico;
- III. Migliorare la mediazione linguistico – culturale.

L'informazione, la formazione e la mediazione culturale si intrecciano e si integrano con l'attività di comunicazione le quali favoriscono l'accesso ai servizi pubblici e la costruzione di relazioni positive. Ciò significa colmare il divario di conoscenze derivante dalla specifica condizione di straniero (conoscenza della lingua, accesso all'istruzione, ai servizi sanitari, alla formazione professionale, alle politiche di alloggio pubblico ecc.) che penalizza rispetto ai cittadini italiani in condizioni economiche sociali comparabili, e includendo quindi gli immigrati nell'ambito di politiche volte a risolvere problemi di segmenti specifici che la popolazione presenta sul territorio (in particolare persone a basso reddito) della quale

spesso gli immigrati sono una parte importante. È fondamentale pertanto potenziare e prevedere un'attività informativa con i diversi mezzi disponibili: come l'attivazione di sportelli informativi per stranieri, l'organizzazione di conferenze, la produzione di materiale divulgativo plurilingue che consentano, anche attraverso l'apporto dei mezzi di comunicazione, di far conoscere agli stranieri i loro diritti e i loro doveri e la cultura della comunità accogliente.

La presenza di volontari all'interno dell'URP multiente e del Servizio Immigrazione e Cittadinanza può essere un momento utile di scambio con il personale e con l'utenza straniera che sempre più si rivolge alla pubblica amministrazione non solo nella fase di regolarizzazione ma anche nella fase dell'inclusione sociale, con la richiesta di contributi e informazioni di vario genere.

Output:

Per quanto concerne il punto I), il progetto mira al potenziamento degli **sportelli informativi** con riferimento al target individuato, concentrando su quest'ultima parte delle risorse per lo sviluppo di specifiche misure di assistenza e consulenza per ciò che concerne i servizi offerti dalla P.A. attraverso:

- a) orientamento per quanto riguarda la rete di servizi e istituzioni già presenti sul territorio;
- b) nell'ambito delle attività di front office, lo sportello sarà in grado di orientare il cittadino immigrato per quanto riguarda le 4 aree tematiche di seguito elencate:

- ✓ Area documenti. (Ad es., chiedere l'iscrizione anagrafica, certificato di residenza e carta d'identità, iscrizione anagrafica cittadini/e comunitari/e, chiedere la cittadinanza italiana, chiedere il codice fiscale)
- ✓ Area Lavoro e previdenza (Ad es., stipulare un contratto di lavoro per collaboratori e collaboratrici familiari, assunzioni di cittadini/e non comunitari/e, iscrizione centri per l'Impiego)
- ✓ Area sanità e assistenza. (Ad es., chiedere l'assistenza sanitaria o chiedere l'assegno di maternità erogato dall'INPS, assistenza economica ai/cittadini/e stranieri/e a seguito della Direttiva del Ministero dell'Interno del 5 agosto 2006)
- ✓ Area scuola e istruzione. (Ad es., iscrizione universitaria e riconoscimento titoli cittadini/e comunitari/e, far riconoscere un titolo di studio universitario)

Per quanto concerne il punto II), si raggiungerà l'obiettivo attraverso:

- a) **realizzazione 6 campagne informative** sul territorio;
- b) **realizzazione materiale informativo istituzionale** distinguendo tra:

1. Produzione di materiale cartaceo:
 - i. Brochure informative
 - ii. Fac-simile modulistica utilizzata presso altri uffici;
 - iii. Modulo multilingue.
2. Implementazione del sito web istituzionale o sito internet multilingue in grado di fornire le informazioni essenziali che poi saranno approfondite in sede di sportello:
 - i. Inserimento normativa aggiornata in tema di immigrazione e cittadinanza.
 - ii. Creazione punto di contatto informale;
 - iii. Semplificazione e/o traduzione contenuti;

Infine, per migliorare la capacità di mediazione linguistico – culturale dell'Ente prevista al punto III), le azioni preposte al raggiungimento di tale obiettivo sono pensate come "trasversali". Ciò vuol dire che saranno realizzati attraverso:

- a) **incontri** tra mediatori, cittadini immigrati e operatori presso la sede dello sportello;
- b) **riunioni** utili per le attività di traduzione e/o semplificazione contenuti e creazione modulo multilingue;
- c) **supporto** durante i momenti di incontri pubblici previsti dal progetto.

INDICATORI DI REALIZZAZIONE

In coerenza con gli output previsti, è possibile stabilire alcuni indicatori di realizzazione:

INDICATORE	COSA MISURA	VALORE BASE	VALORE OBIETTIVO
Tasso di diffusione sportelli	N° di immigrati registrati tra quelli che usufruiscono di sportelli informativi che diano la disponibilità per successivi contatti	1817 su 6057	2417 su 6057 (40% c.a. della pop. residente)
Capacità di comunicazione istituzionale	N° pubblicazioni in lingua straniera, di supporto alle attività di sportello	0	1 modulo multilingua 1 brochure dei servizi offerti
	N° campagne informative realizzate su specifiche tematiche per gli immigrati sul territorio	0	6 campagne informative
Grado di accessibilità contenuti web	N° di traduzioni presenti sul sito web istituzionali	Italiano	Italiano, inglese, francese, spagnolo

Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

AZIONE A - POTENZIAMENTO SPORTELLO INFORMATIVO

Come accennato, per quanto riguarda il raggiungimento dell'obiettivo di incrementare almeno di 600 il numero degli utenti immigrati raggiunti dalle attività informative dell'ente, raggiungendo circa il 40% del target individuato, si rende necessario il potenziamento dello sportello informativo. Ciò sarà possibile grazie alle seguenti azioni:

ATTIVITÀ A.1 – BACK OFFICE:

1. Raccolta documentazione informativa specificamente rivolta all'utenza straniera;
2. Rilevazione modifiche normative in materia di immigrazione;
3. Mappatura dei servizi territoriali e delle risorse locali per l'immigrazione già esistenti;
4. Creazione database informatico;
5. Individuazione luoghi di interesse presso cui distribuire materiale informativo;
6. Predisposizione modulistica registrazione contatti anagrafici;
7. Traduzione voci principali della modulistica in inglese, francese, spagnolo;
8. Raccolta dati utenti registrati e archiviazione in database;
9. Raccolta fac – simile modulistica relativa a servizi erogati da altri Enti
10. Raccolta periodici e free – press in lingua straniera scaricabili gratuitamente da internet, stampa degli stessi e disposizione nell'ufficio.
11. Attivazione o potenziamento numero telefonico dedicato per attività di informazione;
12. Attività di Help Desk telefonico

ATTIVITÀ A.2 – FRONT OFFICE

1. Accoglienza diretta dell'utenza;
2. Somministrazione modulo di registrazione anagrafica utente;
3. Ritiro modulo compilato ed archiviazione;
4. Ascolto della problematica;
5. Valutazione della richiesta;
6. Risposta, se di competenza, o indicazione del referente e/o dell'ufficio territoriale di competenza;
7. Aiuto nella compilazione dei moduli relativi alle richieste più comuni;
8. Verifica, su richiesta dell'interessato, dello stato di avanzamento delle richieste di rilascio e rinnovo documenti di soggiorno
9. Contatto numero verde ufficio postale abilitato;
10. Accesso al portale www.portaleimmigrazione.it, al quale l'utente potrà accedere utilizzando i codici identificativi personali rilasciati dall'ufficio postale abilitato.
11. Consegna documenti informativi relativi alla richiesta;
12. Comunicazione al back office dei dati e delle informazioni raccolte;

AZIONE B - AUMENTO CAPACITÀ COMUNICAZIONE

Per quanto riguarda l'obiettivo di aumentare la capacità di comunicazione istituzionale nei confronti del target specifico, si rendono necessarie le seguenti attività:

ATTIVITÀ B.1 – PRODUZIONE MATERIALE INFORMATIVO

1. Analisi bisogni emersi in sede di contatto front – office;
2. Predisposizione bozze brochure e/o volantini che illustrino i principali servizi offerti dallo sportello;

3. Inserimento contenuti;
4. Ideazione layout brochure e/o volantini;
5. Stampa brochure e/o volantini;
6. Distribuzione o affissione materiale informativo presso luoghi di interesse;
7. Predisposizione bozze pieghevoli contenenti le principali novità per quanto riguarda la normativa sull'immigrazione;
8. Inserimento contenuti;
9. Consegna a front – office
10. Ideazione modulo multilingue;
11. Scelta delle voci che necessitano di una traduzione in lingua inglese, francese e spagnola;
12. Traduzione delle voci;
13. Verifica accuratezza della traduzione;
14. Distribuzione ad utenti sportello;

ATTIVITÀ B.2 – CAMPAGNE INFORMATIVE

N° 1 incontro pubblico ogni 2 mesi in centro di interesse cittadino per un totale di 6 incontri; il primo di presentazione dell'attivazione (o miglioramento?) del servizio e attività di preadesione da parte degli utenti; i successivi 4 costituiranno, oltre allo scopo primario di comunicazione, momenti di verifica durante tali incontri verranno fornite con particolare attenzione le informazioni per usufruire dei servizi attivi sul portale web; N° 1 incontro finale:

1. Ricerca e selezione luoghi e momenti di aggregazione sul territorio (piazze, fiere, manifestazioni, etc.);
2. Scelta 6 date specifiche di attuazione campagna informativa out door;
3. Scelta delle tematiche e dei servizi offerti dall'Ente da promuovere;
4. Scelta dei contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire agli utenti;
5. Predisposizione bozza grafica di locandine, opuscoli e volantini;
6. Inserimento contenuti informativi nella bozza realizzata;
7. Creazione di apposito volantino con informazioni relative ad orari, frequenze di apertura, contatti telefonici ed informatici e servizi offerti dallo sportello dedicato agli immigrati;
8. Invio a tipografia per stampa materiale informativo;
9. Raccolta documenti selezionati e predisposti per la diffusione nello stand (schede anagrafiche, volantini, opuscoli);
10. Montaggio e predisposizione stand durante la campagna out door;
11. Accoglienza agli utenti;
12. Attività di supporto dei mediatori culturali (sensibilizzazione utente, facilitatore comunicazione ecc.)
13. Somministrazione modulo di registrazione anagrafica utente;
14. Ritiro modulo compilato ed archiviazione;
15. Diffusione materiale informativo (volantini, opuscoli);
16. Consegna.

ATTIVITÀ B.3: SVILUPPO COMUNICAZIONE ON – LINE

1. Valutazione delle possibilità di implementazione dei siti web istituzionali dei Comuni o URP
2. Attivazione di una pagina web dedicata;
3. Creazione indirizzo mail dedicato;
4. Inserimento contenuti riguardanti: normativa, orari uffici, servizi offerti, download modulistica, area FAQ, forum di discussione, sezione news;
5. Servizio di informazione immediata tramite l'inserimento nella sezione news del portale dedicato;
6. Aggiornamento area FAQ;
7. Controllo e lettura mail; risposta o inoltro quesito a responsabile;
8. Segnalazione eventuali problemi di accessibilità al web master; risoluzione problemi.

AZIONE C – MIGLIORAMENTO MEDIAZIONE LINGUISTICO – CULTURALE

Al fine di raggiungere l'obiettivo di migliorare la mediazione linguistico – culturale, le attività dei mediatori saranno trasversali alle azioni fin qui elencate. Tuttavia, nello specifico, è possibile individuare nell'ambito delle attività di front office, previo appuntamento e in giorni prefissati, degli incontri con/tra gli utenti, operatori legali e mediatori interculturali, al fine di pervenire a soluzioni circa questioni complesse.

ATTIVITÀ C.1 – INCONTRI CON CONSULENTI

1. Valutazione bisogni emersi in sede di valutazione qualità servizi erogati;
2. Riunione per definizione calendario;
3. Verifica disponibilità mediatore;
4. Verifica disponibilità operatore legale;
5. Contatto telefonico con utenti e verifica disponibilità;
6. Verifica disponibilità sede logistica;
7. Svolgimento incontro, individuale o di gruppo;
8. Semplificazione contenuti modulistica e/o traduzione di singole parti;
9. Riunione ex – post per valutare l'eventuale valenza generale della risposta al problema particolare, eventualmente pubblicabile sul sito internet (nel rispetto della normativa della privacy) nell'area FAQ.

ATTIVITÀ C.2 – ORIENTAMENTO

1. Analisi delle reali e personali esigenze degli immigrati;
2. Redazione di un diario degli incontri;
3. Scelta del luogo dove si terranno i colloqui;
4. Ascolto attivo dell'immigrato;
5. Sostegno e contenimento;
6. Scelta del focus su cui si andrà a lavorare nel corso dei colloqui;
7. Coinvolgimento, eventuale, della famiglia dell'immigrato;
8. Annotazione e successiva trascrizione degli elementi emersi nel corso della consultazione;
9. Restituzione di quanto emerso nel corso della consultazione.

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, *con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività*

Attività A.1 Back office

Responsabile amministrativo: presiede il back office nella struttura dell'ente. Effettua riunioni di verifica del servizio individua i bisogni di formazione e di aggiornamento del personale. Oltre lo svolgimento delle attività di competenza del back office, analizza in prima istanza le richieste tipo da parte degli utenti, per elaborare la risposta adatta di concerto con gli altri operatori. E' responsabile della scelta dei contenuti nel materiale informativo cartaceo e online.

1 mediatore linguistico: competenze linguistiche (inglese, francese o spagnolo). Traduce o semplifica i contenuti della modulistica standard.

Attività A.2 Front office

2 addetti alla comunicazione: presidiano il front office nella struttura dell'ente. Offrono attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza degli utenti; rilevano i bisogni e le attese degli utenti; registrano la domanda tramite compilazione della scheda di accesso, raccolgono segnalazioni, richieste, reclami e le inoltra ai responsabili dei servizi competenti

Attività B.1 Produzione materiale informativo

1 grafico: responsabile della realizzazione del materiale informativo comunicazionale per la promozione dei servizi e le prestazioni dell'Ente;

1 mediatore linguistico: coadiuva il responsabile nella creazione del modulo multilingua e nella creazione dell'informativa multilingua.

Attività B.2 Campagne informative

1 addetto alla comunicazione

1 grafico:

1 assistente sociale

1 mediatore interculturale: operatore sociale che facilita la comunicazione tra individuo, famiglia e comunità nell'ambito delle azioni volte a promuovere e facilitare l'integrazione sociale dei cittadini immigrati.

Attività B.3 Sviluppo comunicazione online

1 web master: cura la creazione di una pagina web dedicata all'interno del sito istituzionale, un'area FAQ e un indirizzo mail dedicato, aggiorna i contenuti – ove necessario – e crea link specifici per il download della modulistica disponibile.

1 mediatore linguistico: verifica dell'accuratezza delle traduzioni prima dell'upload in sito.

Attività C.1 Incontri con consulenti

1 operatore legale: ha il compito di accogliere ed orientare il beneficiario in merito a tematiche prettamente di prima accoglienza. In casi particolari, è in grado di effettuare una valutazione sul grado di conoscenze della lingua italiana da parte dell'utente immigrato, e valuta se chiedere l'ausilio del mediatore linguistico. sostiene il beneficiario nell'iter burocratico per il riconoscimento dello status. Competenze legali in materia di diritto d'asilo, procedura per la presentazione delle domande, diritti e doveri di richiedenti asilo, rifugiati e umanitari, legislazione vigente in Italia e in Europa.

1 mediatore interculturale: è presente agli incontri, ha funzione di facilitatore.

Attività C.2 Orientamento

1 psicologo, con esperienza pluriennale di counselling;
1 assistente sociale, responsabile del raccordo con i servizi socio – assistenziali dell'ente e dell'orientamento alle soluzioni/opportunità offerte dal territorio..

8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

Le attività dei volontari saranno trasversali alle azioni di intervento del progetto e saranno di supporto agli operatori responsabili, anche se dopo un iniziale periodo di affiancamento potrà essere demandato loro l'istruttoria e la risoluzione di casi semplici. I volontari avranno compiti diversificati attinenti ai seguenti settori d'intervento:

- ✓ Attività di back office.
 - Raccolta e analisi dati, normativa vigente
 - Costruzione e aggiornamento database
 - Inserimento dati e upload documenti nel sito
 - Supporto alla creazione della newsletter; inoltre mensile della stessa
 - Raccolta, stampa e distribuzione fac simile modulistica
 - Download e stampa periodici e free – press in lingua straniera
 - Risposta a richieste telefoniche
 - Aggiornamento materiale informativo rivolto all'utenza straniera

- ✓ Attività di front office.
 - Accoglienza utenti e ascolto della richiesta
 - Supporto alla compilazione dei moduli
 - Erogazione informazioni semplici
 - Affiancamento degli operatori nel servizio di informazione e facilitazione pratiche
 - Controllo stato delle pratiche del SUI (on – line o telefonicamente)
 - Distribuzione materiale informativo rivolto all'utenza straniera.

- ✓ Attività di supporto agli incontri pubblici di disseminazione e comunicazione
 - Verifica disponibilità strutture
 - Affissione manifesti informativi
 - Distribuzione questionari di valutazione
 - Distribuzione materiale informativo come da sportello
 - Pubblicizzazione eventi o iniziative di Associazioni o Enti riguardanti le tematiche dell'immigrazione.

- ✓ Attività di supporto agli sportelli di consulenza rivolti all'utenza migrante.
 - Prima accoglienza
 - Individuazione bisogno utente
 - Supporto all'attività di consulenza degli operatori
 - Eventuale prenotazione della richiesta di un incontro specifico
 - Registrazione contatto
 - Affiancamento degli operatori nel servizio di consulenza sulla normativa in materia di immigrazione. (Servizio gestito da esperti nelle discipline giuridiche e quando necessario assistiti da mediatori linguistici)

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

Numero posti con vitto e alloggio:

Numero posti senza vitto e alloggio:

Numero posti con solo vitto:

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:

Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali.
Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari
Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)
Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio
Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, anche organizzati dagli enti partner del progetto. Eventuale realizzazione dei momenti di verifica anche al di fuori del territorio comunale o provinciale di realizzazione del progetto
Partecipazione a supporto di attività dell'Associazione e degli enti partner, anche in giorni prefestivi e festivi
Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti
Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto
Disponibilità alla guida di automezzi e motoveicoli dell'ente
Disponibilità all'accompagnamento degli utenti del progetto con mezzi dell'ente e/o dei partner

Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.

E' titolo di maggior gradimento:

- diploma di scuola media superiore;
- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una lingua straniera;
- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo
- capacità relazionali e dialogiche
- studi universitari attinenti.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

NO

Eventuali tirocini riconosciuti :

NO

Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:

Durante l'espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale:

- **competenze tecniche** (specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il *learning by doing* accanto agli Olp e al personale professionale): raccolta e analisi dati, gestione database, creazione di una newsletter, segreteria tecnica (back office e front office), accoglienza utenza per informazione e facilitazione amministrativa, conoscenze di base sulla normativa in materia di immigrazione e sulla mediazione culturale e linguistica;
- **competenze cognitive** (funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa): capacità di analisi, ampliamento delle conoscenze, capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi (*problem solving*);
- **competenze sociali e di sviluppo** (utili alla promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi): capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive, creazione di reti di rapporti all'esterno, lavoro all'interno di un gruppo, capacità di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività;
- **competenze dinamiche** (importanti per muoversi verso il miglioramento e l'accrescimento della propria professionalità): competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio, gestione e valorizzazione del tempo di lavoro, ottimizzazione delle proprie risorse.

Tali competenze, elaborate secondo gli standard europei delle UCF (Unità Formativa Capitalizzabile), sono riconosciute e certificate da Medimpresa, associazione nazionale delle piccole e medie imprese, nell'ambito di uno specifico accordo, relativo al presente progetto (in allegato)

Formazione generale dei volontari

Sede di realizzazione:

Sede di realizzazione del progetto e/o sede territoriale Amesci

Modalità di attuazione:

In proprio, presso le sedi indicate al precedente punto 29, con formatori Amesci.

Amesci si riserva di avvalersi di esperti, secondo quanto contemplato dal paragrafo 2 delle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale".

Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^a classe dal quale è stato acquisito il servizio:

SI

AMESCI

Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008 Cert. N. LRC 0261550

Amesci sostiene la necessità di mettere in campo, sul piano metodologico, risorse formative centrate sull'attivazione dei volontari, in grado di assicurare loro una corresponsabilità nelle modalità e nelle forme del proprio apprendimento, all'interno di ambienti e approcci didattici volti appunto a fare leva sul personale contributo di ogni volontario.

La nostra idea è quella di una formazione blended, che alterni i differenti setting formativi messi a disposizione nelle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale".

Nello specifico si utilizzerà:

- formazione in aula, eventualmente avvalendosi di esperti delle varie materie trattate per 25 ore complessive;
- formazione dinamica in role playing, outdoor training, wrap around su: team building, team work, problem solving, comunicazione attiva e per le attività collaborative per 10 ore complessive;
- e-learning per 10 ore complessive.

Contenuti della formazione:

La formazione generale prevista per il progetto si articola nei seguenti moduli:

- a. Presentazione del corso: il patto formativo, le parole chiave del Servizio Civile.
- b. Definizione di un'identità di gruppo (i giovani in servizio civile, le idee sul servizio civile, le aspettative, le motivazioni e gli obiettivi individuali).
- c. Storia, caratteristiche specifiche e modalità operative dell'Ente in cui opereranno i giovani

- d. Evoluzione storica dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: affinità e differenze tra le due realtà (la legge 64/2001, i fondamenti istituzionali e culturali del servizio civile nazionale, continuità e discontinuità fra il "vecchio" servizio civile degli obiettori di coscienza ed il "nuovo" servizio civile volontario).
- e. Adempimento del dovere di difesa della Patria e sua attualizzazione alla luce della normativa.
- f. L'educazione alla pace, i diritti umani e la pace nella Costituzione italiana, nella Carta Europea e negli ordinamenti delle Nazioni Unite
- g. Difesa civile non armata e nonviolenta, cenni storici di difesa popolare nonviolenta e forme attuali di realizzazione, istituzionali, di movimento e della società civile
- h. Elementi di protezione civile come collegamento tra difesa della Patria e difesa dell'ambiente e del territorio
- i. Solidarietà e forme di cittadinanza (principio costituzionale di solidarietà sociale e principi costituzionali dichiarati di libertà ed eguaglianza, concetto di cittadinanza e di promozione sociale, concetto di cittadinanza attiva, Stato e società nell'ambito della promozione umana e della difesa dei diritti delle persone, rapporto con le istituzioni e le organizzazioni della società civile, principio di sussidiarietà e competenze dello Stato, delle Regioni, delle Province e dei Comuni nei vari ambiti coperti dal servizio civile, il Terzo Settore nell'ambito del Welfare.)
- j. Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato
- k. Normativa vigente e Carta di impegno etico del Servizio civile nazionale
- l. Diritti e doveri del volontario del servizio civile
- m. Lavoro per progetti (meta competenze e valorizzazione della crescita umana dei volontari).

Durata:

45 ore

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

Sede di realizzazione:

Sede di realizzazione del progetto e/o sede territoriale Amesci

Modalità di attuazione:

In proprio, presso l'ente con formatori Amesci

Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008 Cert. N. LRC 0261550

La formazione specifica sarà erogata in modalità e-learning per **75 ore** complessive.

Per i nostri corsi ci avvaliamo della collaborazione di Lynx. Lynx si occupa da oltre dieci anni di didattica e tecnologie digitali, ha esperienza diretta di e-learning non solo in quanto progettista, sviluppatore e installatore di piattaforme ma anche in quanto erogatore a sua volta di corsi (Corsi Altrascuola) e consulente didattico (UNSC, AIP, CIES, COCIS, LTA Università Roma TRE, Uptersport). Inoltre, pur essendo un soggetto imprenditoriale, da anni lavora in stretto contatto con enti del terzo settore di cui condivide le finalità e di cui conosce modalità e limiti di azione.

La piattaforma scelta per l'erogazione dei corsi è MOODLE, la scelta è dovuta sia a ragioni tecniche (MOODLE consente di fruire dei contenuti dei corsi in maniera flessibile e adattabile al singolo volontario, personalizzandone l'apprendimento, ma allo stesso tempo permette agli utenti di comunicare e collaborare in uno spazio comune e condiviso) che a ragioni etiche (la scelta del software libero è una conseguenza diretta dei valori di condivisione del sapere e della conoscenza impliciti nell'idea di volontariato).

Ad ogni volontario verrà fornito un nome utente e una password che gli permetterà di accedere alla piattaforma e di: consultare i contenuti del corso (potrà anche scaricarli sul proprio computer o stamparli, in questo modo non dovrà per forza essere collegato per poter fruire del corso), realizzare gli esercizi previsti (questionari per l'auto-valutazione degli apprendimenti e brevi riflessioni su temi specifici), usare gli strumenti di interazione presenti nella piattaforma (chat, forum, wiki, eccetera).

Le attività svolte sulla piattaforma dall'utente verranno regolarmente registrate, i dati di accesso (log) sono a disposizione dell'utente stesso ma anche dei formatore/tutor, che potrà così intervenire tempestivamente in caso di ritardi consistenti rispetto al percorso di formazione previsto. I log, dei singoli utenti e delle classi, verranno poi utilizzati per una valutazione complessiva del percorso di formazione realizzato online.

Alle più moderne tecnologie informatiche e alla qualità dei contenuti, si affiancano le più efficaci metodologie dell'apprendimento: i materiali formativi sono strutturati e suddivisi in maniera tale da promuovere l'apprendimento rispettando i principi dell'ergonomia cognitiva e della personalizzazione di formazione ad elevata qualità.

Per Amesci, l'idea stessa di formazione di un volontario si lega inescandibilmente con l'idea di metacompetenza, in quanto "capacità, propria di ogni individuo, di adattarsi e riadattarsi alle dinamiche evolutive del suo sistema ambientale e relazionale di riferimento".

Parallelamente alle attività di autoistruzione realizzate tramite piattaforma i Volontari parteciperanno a discussioni di gruppo tramite gli strumenti di interazione della piattaforma. Scopo dell'e-learning infatti non è solo quello di raggiungere gli obiettivi formativi indicati nei Moduli didattici ma anche di creare una comunità di apprendimento che si confronti e discuta sui temi del percorso formativo proposto e sugli obiettivi previsti dal progetto in cui sono inseriti i Volontari.

Contenuti della formazione:

Argomenti della formazione specifica:

- Il Fenomeno migratorio locale
- Il Contesto normativo e sociologico di riferimento
- Legge 328/00 e conoscenza di base sulla normativa regionale e nazionale delle politiche sociali per gli utenti de Progetto e regolamenti territoriali relativi al settore di attività ;
- Modalità di relazione in front-office con l'utenza immigrata
- basi di comunicazione pubblica (comunicazione interna e esterna)
- elementi di comunicazione interculturale
- Criticità di approccio all'utenza, filosofie d'intervento, modelli metodologici ed operativi
- La relazione supportiva nell'intervento sociale: modalità di approccio comunicazionale, pattern relazionali, stereotipie
- Interventi di prevenzione e la risocializzazione

- Nozioni sulla devianza sociale e condizioni psichiche e psicologiche dell'immigrato;
- Criteri di azione e gli obiettivi dell'amministrazione comunale
- La rete locale per l'integrazione dei soggetti deboli. Enti, soggetti pubblici e privati , strategie di integrazione con l'operato dei servizi sociali, le ASL, il Piano di Zona
- Panoramica sul mondo dell'accoglienza e analisi dei bisogni della popolazione immigrata nel territorio
- la psicologia dei gruppi
- nozioni sul disagio adulto
- nozioni di animazione dei gruppi

Contenuti della metaformazione:

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente "costruisce" il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:

- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line
- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente inoltre, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.

Durata:

75 ore