



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### TITOLO DEL PROGETTO:

“Accogliamo”

### SETTORE e Area di Intervento:

SETTORE: Assistenza (A)  
AREE D'INTERVENTO: **Immigrati (04)**

### OBIETTIVI DEL PROGETTO

Attraverso la seguente proposta progettuale, dunque, tenendo conto del trend di crescita delle domande interne di assistenza registrate e dei crescenti flussi migratori che insistono proprio sul territorio salernitano, si vuole determinare un rafforzamento dei servizi offerti, **cercando di intervenire sia sulle domande rimaste inevase** che offrendo agli stranieri un supporto ulteriore rispetto ai servizi di “orientamento e accompagnamento” **nell’ottica dell’intersectorialità dei servizi richiesti e della riduzione del fenomeno di dispersione avvertito dagli utenti stranieri che presentano molteplici richieste.**

**Con la presente proposta progettuale i volontari avranno la possibilità di essere affiancati da figure professionali altamente specializzate per eseguire specifiche attività che andranno ad apportare un miglioramento delle condizioni di vita degli stranieri che giungono sul territorio ospite.**

Nello specifico il progetto prevede di coinvolgere i giovani volontari nell’affascinante mondo della “Intercultura”. Avranno la possibilità di affiancare gli esperti nel settore per garantire agli utenti immigrati:

- assistenza (materiale, educativa e psicologica) all’interno di comunità di accoglienza abitativa;
- accompagnamento sul territorio presso la **Questura** al fine di eseguire il disbrigo di pratiche importanti per l’ottenimento del permesso di soggiorno o per la richiesta di protezione internazionale, presso **l’Azienda Sanitaria Locale** per velocizzare l’iscrizione al sistema sanitario nazionale e presso gli **Ospedali** o i medici di base per ricevere adeguate cure sanitarie o per essere assistiti durante un’emergenza;
- orientamento al lavoro e alla formazione al fine di far acquisire allo straniero informazioni necessarie per l’inserimento lavorativo e per l’attuazione di azioni di autoimprenditorialità;
- assistenza socio-sanitaria” attraverso diverse tipologie di sostegno: assistenza riguardo ai beni di prima necessità (fornitura alimenti, farmaci e vestiario), assistenza igienica, sanitaria e legale, orientamento e accompagnamento ai servizi socio sanitari, giudiziari e amministrativi.

Nello specifico i volontari affiancheranno gli esperti nelle seguenti azioni al fine di potenziare il servizio immigrazione:

- accoglimento dei casi da trattare segnalati dai Servizi Sociali del Comune di Salerno o in modo volontario;
- ascolto dei bisogni espressi dall'utenza;
- bilancio delle competenze per comprendere quale bisogno soddisfare (mensa sociale, accoglienza, accompagnamento, orientamento);
- tutoraggio dei soggetti presi in carico;
- monitoraggio dei casi da prendere in carico;
- archiviazione dei casi;
- statistica dei casi trattati.

I volontari avranno l'occasione unica di scoprire e conoscere nuove lingue, nuove forme di vita, e diverse culture al fine di arricchire il proprio bagaglio di esperienze sia da un punto di vista professionale che da un punto di vista culturale.

### **Destinatari finali e beneficiari del progetto**

#### **Destinatari finali dell'intervento:**

Destinatari diretti del progetto saranno tutti gli utenti stranieri del territorio comunale e provinciale che hanno necessità di assistenza, sia in termini di orientamento ai servizi che di accompagnamento agli stessi, nonché di assistenza abitativa e alimentare.

#### **Beneficiari del progetto:**

- Gli enti pubblici e le realtà del terzo settore presenti sul territorio che collaborano con l'Associazione proponente per la tutela del cittadino straniero e che indirettamente ne trarranno beneficio;
- Partner della presente proposta progettuale nell'ottica di un'omologazione dell'approccio nella gestione dei servizi allo straniero;
- La comunità tutta in generale.

### **OBIETTIVO GENERALE**

Il Progetto intende migliorare la qualità della vita dello straniero, nonché il raggiungimento di un più elevato numero di "bisogni soddisfatti". Inoltre intende intervenire a sostegno di un'assistenza intersettoriale, da qui il potenziamento dei servizi di assistenza in termini di orientamento e accompagnamento sul territorio per il disbrigo di pratiche indispensabili quali pratiche socio-sanitarie per l'iscrizione al servizio sanitario e pratiche giuridiche per l'ottenimento del permesso di soggiorno, e attività di orientamento al lavoro per velocizzare il processo di integrazione sul territorio.

### **OBIETTIVI SPECIFICI**

Gli obiettivi specifici del progetto che corrispondono agli indicatori elencati nel paragrafo precedente sono:

**OBIETTIVO 1:** Incrementare il numero di assistenze evase (bisogni soddisfatti) grazie al rafforzamento dei servizi con il supporto di risorse umane e professionali specifiche e con l'apporto della rete di partenariato

**OBIETTIVO 2:** Potenziamento dei servizi di orientamento e accompagnamento nell'ottica dell'intersettorialità, con il supporto di risorse umane e professionali specifiche e con l'apporto della rete di partenariato.

**OBIETTIVO 3:** Incrementare il servizio di assistenza "Accoglienza abitativa"

## INDICATORI MISURABILI

Con la presente proposta s'intende dare un maggior supporto ai servizi di assistenza diminuendo il numero di richieste rimaste inevase soprattutto sul versante dei servizi socio-sanitari, di accoglienza abitativa e delle richieste di informazione e di orientamento lavorativo. In particolare si intende aumentare le unità di persone assistite **di almeno del 30% e contemporaneamente incrementare le ore dedicate ai servizi di assistenza -socio-sanitaria, orientamento e accompagnamento passando dalle attuali 15 ore settimanali a 20 ore per settimana ed incrementare le ore previste per le per attività di assistenza nell'ambito del servizio residenziale, di accoglienza abitativa passando dalle attuali 35 ore settimanale alle 46 ore settimanali per le Avere più disponibilità di orario e di risorse umane permette all'Associazione di rispondere a quelle richieste inevase e di conseguenza permette di potenziare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti.**

Qui di seguito si riporta la tabella degli indicatori di progetto relativamente agli obiettivi specifici che la proposta progettuale intende raggiungere:

<b>BISOGNO/ CRITICITA'</b>	<b>OBIETTIVO SPECIFICO</b>	<b>INDICATORE DI RISULTATO</b>	<b>MISURA DI SUCCESSO</b>
<b>BISOGNO 1:</b> Elevato numero di richieste relative a bisogni espressi dall'utenza	<b>OBIETTIVO 1:</b> Incrementare il numero di assistenze evase (bisogni soddisfatti) grazie al rafforzamento dei servizi con il supporto di risorse umane e professionali specifiche e con l'apporto della rete di partenariato	<b>INDICATORE 1:</b> Incremento del 40% degli utenti assistiti	<b>MISURA DI SUCCESSO 1:</b> n. . 118 assistiti nell'anno successivo
<b>BISOGNO 2:</b> Scarsa intersettorialità nell'offerta di servizi rivolti agli immigrati	<b>OBIETTIVO 2:</b> Potenziamento dei servizi di orientamento e accompagnamento nell'ottica dell'intersettorialità, con il supporto di risorse umane e professionali specifiche e con l'apporto della rete di partenariato.	<b>INDICATORE 2:</b> Incremento del 30% delle ore di assistenza agli immigrati.	<b>MISURA DI SUCCESSO 2:</b> N. 20 ore settimanali di servizio rispetto alle 15 precedenti.
<b>BISOGNO 3:</b> Domanda di accoglienza abitativa in	<b>OBIETTIVO 3:</b> Incrementare il servizio di assistenza	<b>INDICATORE 3:</b> Incremento del 30% delle ore di	<b>MISURA DI SUCCESSO 3:</b> N. 46 ore

costante crescita (incremento flussi migratori)	“Accoglienza abitativa”	assistenza agli immigrati.	settimanali di servizio aggiuntivo rispetto alle 35 precedenti (servizio Accoglienza abitativa)
---	-------------------------	----------------------------	---

## ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

*Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi*

Le attività progettuali previste per i volontari del servizio civile e per gli operatori interni si realizzeranno attraverso tre fasi che chiameremo:

<b>Obiettivi</b>	<b>Attività previste</b>
<b>Obiettivo 1</b> <i>Avvio del progetto e costituzione dell'equipe</i>	<b>Azione 1:</b> <b><i>Attività di start-up del progetto</i></b>  <b>Attività:</b> <b><i>1.1: Realizzazione del Bando di selezione e selezione dei volontari;</i></b>  <b><i>1.2: Attivazione dell'equipe funzionale</i></b> per coordinare ruoli e funzioni, sulla base delle competenze di tutte le risorse operanti all'interno del progetto, al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi prefissati. Il tutto attraverso riunioni periodiche di coordinamento programmatico.
<b>Obiettivo 2</b> <i>Pubblicizzazione del progetto</i>	<b>Azione 2:</b> <b><i>Promozione e pubblicizzazione del progetto</i></b>  <b>Attività:</b> <b><i>2.1 Contatto e partenariato con altre realtà che operano nel contesto territoriale</i></b> che intendono relazionarsi con l'iniziativa (centri d'ascolto, parrocchie, scuole ...);  <b><i>2.2 Contatto con le Istituzioni locali</i></b> ed il partenariato in relazione al progetto;

		<p><b>2.3 Mappatura dei servizi sociali presenti sul territorio;</b></p> <p><b>2.4 Preparazione del materiale informativo</b> (locandine e brochure);</p> <p><b>2.5 Contatto con gli esperti</b> per la realizzazione di eventi di promozione;</p> <p><b>2.6 Organizzazione della logistica</b> afferente gli eventi specifici relativi alla Campagna comunicativa ad hoc (attraverso i comunicati stampa) per promuovere iniziative di sensibilizzare dell'opinione pubblica nei confronti del tema specifico trattato e sul SCN.</p>	
	<p><b>Obiettivo 3:</b>  <i>Diminuire il livello di disagio e disorientamento che colpisce lo straniero residente presso le strutture abitative gestite dall'Organizzazione e tutti gli stranieri che in generale si rivolgono al servizio</i></p>	<p><b>Azione 3:</b>  Attività di orientamento e accompagnamento agli immigrati sul territorio con “il pulmino, a piedi, o con l'autobus”, affiancando gli operatori interni. Nello specifico i volontari affiancanti dagli operatori interni eseguiranno le seguenti attività:</p> <p style="text-align: center;"><b>Attività:</b></p> <p><b>3.1 Accompagnamento sul territorio presso Questura</b> al fine di eseguire il disbrigo di pratiche importanti per l'ottenimento del permesso di soggiorno o per la richiesta di protezione internazionale;;</p> <p><b>3.2 Accompagnamento sul territorio presso l'Azienda Sanitaria Locale</b> per velocizzare l'iscrizione al sistema sanitario nazionale e <b>accompagnamento sul territorio presso gli Ospedali o i medici di base</b> per ricevere adeguate cure sanitarie o per essere assistiti durante un'emergenza;</p> <p><b>3.3 Orientamento al lavoro e alla formazione</b> al fine di far acquisire allo straniero informazioni necessarie per l'inserimento lavorativo e per l'attuazione di azioni di autoimprenditorialità;</p> <p><b>3.4 Assistenza riguardo la fornitura di beni di prima necessità</b> quali alimenti, farmaci e vestiario;</p>	

### **Cronologia delle fasi progettuali: “Diagramma di Gantt”**

FASI PROGETTUALI	MESI											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
FASE A Attività di start-up del progetto	X											
FASE B Attività di promozione e pubblicizzazione del progetto	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FASE C / C1 Formazione specifica (nei primi tre mesi di attività) e generale (nei primi sei mesi)	X	X	X	X	X	X						
FASE D Attività di monitoraggio e valutazione	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
FASE E Attività di “Assistenza socio-sanitaria e di orientamento agli immigrati:”		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

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

Le risorse umane specializzate che affiancheranno i giovani volontari impiegati nel servizio civile durante lo svolgimento delle attività previste sono:

- N.1 sociologo;
- N.1 mediatore culturale;
- N.1 esperto in comunicazione;
- N.1 esperto in lingue;
- N.1 esperto in problematiche relative al fenomeno dell’immigrazione
- N.1 avvocato.

Le sei figure indicate opereranno con le proprie specifiche competenze all’interno delle seguenti attività:

### **Attività di start-up del progetto**

Il sociologo, il mediatore culturale, l'esperto in lingue, l'esperto in comunicazione, l'esperto in problematiche relative all'immigrazione e l'avvocato contribuiranno alla costituzione dell'equipe funzionale per la realizzazione del progetto.

L'equipe sarà così costituita:

-dai volontari impiegati nel progetto di SCN affiancati dagli OLP;

-dalle risorse umane necessarie all'espletamento delle attività previste dal progetto.

Il sociologo, all'interno dell'equipe, disponendo delle specifiche competenze, nonché dell'esperienza maturata nell'attività di progettazione nel settore del non profit, dell'esperienza pluriennale nella gestione di progetti che hanno avuto come target le più svariate categorie sociali svantaggiate tra cui gli immigrati, svolgerà la funzione di coordinamento di equipe.

### **Attività di promozione e pubblicizzazione del progetto**

**L'esperto in comunicazione** organizzerà la predisposizione e la realizzazione del materiale pubblicitario ed informativo cartaceo (brochure, manifesti); del materiale pubblicitario ed informativo in formato elettronico da pubblicare sul web.

In tale fase **il sociologo** si occuperà della mappatura dei servizi sociali presenti sul territorio attraverso la ricerca via internet e via telefono di tutti i servizi sociali che offrono assistenza agli stranieri sulla Provincia di Salerno per la creazione di una mailing list per l'invio via-email di una lettera di presentazione di progetto con allegata brochure da destinare ai servizi sociali presenti sul territorio che si occupano di immigrati.

### **Attività di assistenza agli immigrati**

Nella fase di assistenza agli immigrati ognuna delle sei risorse umane svolgerà un ruolo ben definito connesso con le specifiche professionalità possedute.

**Il sociologo** si occuperà del coordinamento di tutti gli operatori, sia interni che volontari del servizio civile, coinvolti nel progetto. Si occuperà dell'attività di organizzazione generale dello Sportello di pronto intervento sociale nella funzione di indirizzo e management, supportando le altre risorse umane che l'ente mette a disposizione, al fine di una corretta ed efficace erogazione del servizio.

**L'Esperto Interprete**, figura di primo impatto nell'attività di accoglienza, orientamento e indirizzamento degli immigrati utenti dello sportello che non conoscono la lingua italiana. Si renderà indispensabile per tutte le altre figure previste per la realizzazione del progetto ogniquale volta vi fossero difficoltà di comprensione nella lingua madre del paese ospitante. Disponibile nell'affiancare gli altri esperti quali il sociologo, l'avvocato, in particolare quelli afferenti a settori e problematiche legate all'immigrazione, dall'aspetto burocratico a quello sociale e relazionale. Lavorerà inoltre all'interno dello sportello di assistenza socio-sanitaria.

**Il Mediatore culturale**, è la figura che come l'Esperto interprete si renderà disponibile per tutte le altre figure previste nel progetto, al fine di agevolare la comunicazione tra utente straniero ed operatore. Il ruolo del mediatore è fondamentale per garantire pari opportunità di accesso ai servizi da parte dei cittadini migranti rimuovendo gli ostacoli culturali, mirando al superamento delle barriere linguistico-comunicative. Il Mediatore Culturale collaborerà con le varie figure quali l'avvocato, l'esperto in immigrazione, l'esperto in lingue, per elaborare strategie volte all'integrazione. Offrirà consulenze agli operatori del progetto per facilitare i rapporti degli utenti con le istituzioni e i servizi presenti sul territorio. Informerà gli operatori sulle legislazioni vigenti e su usi e costumi di quella determinata utenza che si rivolge al CSR per il Mezzogiorno.

**L'Esperto in problematiche relative al fenomeno dell'immigrazione**, figura di primo impatto nell'attività di orientamento per il disbrigo delle pratiche socio-sanitarie, amministrative e giudiziarie, accompagnerà gli immigrati con le figure competenti del caso presso le istituzioni pubbliche e private di riferimento.

**L'Avvocato** fornirà consulenza all'utenza immigrata che riscontra problemi di natura giuridico-legale. Considerata la notevole difficoltà degli utenti nel comprendere la lingua, la normativa nazionale ed internazionale e i difficoltosi passaggi burocratici necessari per vivere e lavorare secondo le norme nel nostro Paese, l'avvocato rivestirà un ruolo strategico nel fornire tutte le informazioni di tale natura. Ciò avverrà in stretta collaborazione con i volontari/operatori allo sportello, che raccoglieranno, finalizzeranno e interagiranno con tali figure professionali. Inoltre fornirà all'utente immigrato tutte le informazioni relative alla documentazione da predisporre per poter essere impiegato nel contesto lavorativo.

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

#### **FASE A: Attività di start-up**

Nella fase di start-up, nella prima settimana di servizio, i volontari parteciperanno all'incontro di accoglienza organizzato con tutta l'equipe funzionale con lo scopo di essere inseriti nella struttura associativa di progetto e ricevere tutte le prime informazioni utili che ne facilitino un primo contatto conoscitivo della realtà del territorio e delle persone che frequentano l'associazione a vario titolo: soci, utenti dei servizi, operatori, semplici cittadini.

#### **FASE B: Attività di promozione e pubblicizzazione del progetto**

In questa fase i volontari parteciperanno all'attività di promozione del progetto sempre affiancati dall'OLP e dalle altre figure professionali previste dal progetto.

In particolare si occuperanno della:

- divulgazione del materiale pubblicitario face to face, attraverso la messa a disposizione di brochure e materiale illustrativo
- divulgazione del materiale pubblicitario sul web, attraverso il raggiungimento di vari canali di trasmissione quali il sito dell'associazione, facebook, twitter.

#### **FASE C/C1: Formazione specifica (nei primi tre mesi di attività) e generale (nei primi sei mesi)**

In queste fasi i giovani saranno i destinatari finali della formazione generale e specifica, monitorati nell'apprendimento delle conoscenze e competenze acquisite durante il percorso formativo.

#### **FASE D: Attività di Monitoraggio**

Al fine di realizzare un piano di monitoraggio efficace, i giovani volontari supporteranno gli operatori nella somministrazione all'utenza dei giovani che accedono al Centro di schede predisposte e parteciperanno agli incontri bimestrali previsti per la realizzazione dei focus group al fine di esprimere le proprie criticità rispetto all'andamento del progetto.

#### **FASE E: Assistenza agli immigrati**

Ni servizi di assistenza, i volontari affiancati dall'OLP e dalle risorse umane previste dal progetto svolgeranno differenti azioni a seconda degli ambiti d'intervento in cui opereranno.

Nell'ambito delle attività di **“Assistenza socio-sanitaria e di orientamento agli immigrati”** i giovani volontari accoglieranno la domanda, con ascolto dei bisogni espressi dall'utenza, e individueranno, sempre in affiancamento con l'OLP e le altre figure professionali, la strategia di intervento migliore da attuare per la soddisfazione di determinati bisogni espressi dall'utente immigrato. Si fornirà inoltre, l'“Orientamento lavorativo” in cui i giovani volontari si occuperanno sempre affiancati dagli OLP e dalle figure professionali previste dal progetto di supportare l'utente straniero nella predisposizione del curriculum vitae.

L'Assistenza nell'ambito del servizio di accoglienza abitativa e accompagnamento vedrà i giovani volontari che affiancheranno gli operatori dell'Organizzazione nell'accompagnamento e supporto dello straniero sul territorio (contatto con istituzioni, presidi ospedalieri, ecc.) e



nella soddisfazione dei bisogni materiali, educativi e psicologici nell'ambito del servizio di "accoglienza Abitativa", in affiancamento con gli esperti di settore.

Nel dettaglio le attività svolte dai volontari in collaborazione con i professionisti saranno:

- assistenza (materiale, educativa e psicologica) all'interno di comunità di accoglienza abitativa;
- accompagnamento sul territorio presso la **Questura** al fine di eseguire il disbrigo di pratiche importanti per l'ottenimento del permesso di soggiorno o per la richiesta di protezione internazionale, presso l'**Azienda Sanitaria Locale** per velocizzare l'iscrizione al sistema sanitario nazionale e presso gli **Ospedali** o i medici di base per ricevere adeguate cure sanitarie o per essere assistiti durante un'emergenza;

- orientamento al lavoro e alla formazione al fine di far acquisire allo straniero informazioni necessarie per l'inserimento lavorativo e per l'attuazione di azioni di autoimprenditorialità;

- assistenza socio-sanitaria" attraverso diverse tipologie di sostegno: assistenza riguardo ai beni di prima necessità (fornitura alimenti, farmaci e vestiario), assistenza igienica, sanitaria e legale, orientamento e accompagnamento ai servizi socio sanitari, giudiziari e amministrativi.

Nello specifico i volontari affiancheranno gli esperti nelle seguenti azioni al fine di potenziare il servizio immigrazione:

- accoglimento dei casi da trattare segnalati dai Servizi Sociali del Comune di Salerno o in modo volontario;

- ascolto dei bisogni espressi dall'utenza;

- bilancio delle competenze per comprendere quale bisogno soddisfare (mensa sociale, accoglienza, accompagnamento, orientamento);

- tutoraggio dei soggetti presi in carico;

- monitoraggio dei casi da prendere in carico;

- archiviazione dei casi;

- statistica dei casi trattati.

## **CRITERI DI SELEZIONE**

I criteri adottati per la selezione sono i "Criteri UNSC - Determinazione dell'11 giugno 2009, n.193", pertanto non si fa ricorso a sistemi autonomi di selezione verificati in sede di accreditamento.

## **CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

*Numero ore di servizio settimanali dei volontari: 30 ore.*

*Giorni di servizio a settimana dei volontari: 6*

*Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio: NO*

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

Flessibilità di orario e disponibilità a spostarsi in altre località in base alle esigenze del progetto. Sottoscrizione di un'impegnativa nella quale si dichiara di non divulgare informazioni personali degli utenti e delle persone incontrate.

E' titolo di maggiore gradimento la pregressa esperienza nel settore specifico del progetto.

**SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:**

*Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 10*

*Numero posti con vitto e alloggio: 0*

*Numero posti senza vitto e alloggio: 10*

*Numero posti con solo vitto: 0*

*Sede di realizzazione del progetto: Via Carlo Granozio, 8 84128- Salerno*

**CARATTERISTICHE 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:*

In merito all'acquisizione delle competenze e professionalità da parte dei volontari in servizio civile, il C.S.R. per il Mezzogiorno ha stilato un accordo per la certificazione delle competenze con l'ONMIC, "Ente titolato" ai sensi del D.lgs. n.13 del 16/01/2013 alla certificazione delle competenze non formali (accreditato dalla Regione Campania con D.R. 221 del 21/12/2012 per i servizi alla formazione e al lavoro), rilascerà al termine del periodo di servizio civile la CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE NON FORMALI ACQUISITE DAI VOLONTARI DURANTE IL PERCORSO FORMATIVO SPECIFICO, valida ai fini del curriculum vitae.

In particolare saranno riconosciute:

1) **COMPETENZE DI BASE:**

- capacità e competenze relazionali (Ad es. vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra, ecc.)

2) **COMPETENZE TRASVERSALI:**

- capacità e competenze organizzative (Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato, a casa, ecc.)

3) **COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI:**

- capacità e competenze professionali e/o tecniche con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc. (Ad es. uso dei piani di intervento personalizzato e dei rispettivi programmi informatici; uso computer e internet per aggiornamento data base, sito, ricerche a diverso tema per iniziative presenti sul territorio, mappatura risorse sul territorio, etc.; uso strumenti tecnici durante le attività laboratoriali, etc.).

Inoltre, nella certificazione delle competenze, saranno indicate le attività svolte dai singoli volontari nel progetto di servizio civile e le modalità di valutazione delle competenze acquisite attraverso gli strumenti indicati nel piano di monitoraggio interno della formazione.

## **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

La formazione specifica prevista dal progetto si articola nei seguenti moduli:

### **1. MODULO: Introduzione alla comunicazione con cittadini di lingua straniera o con persone con difficoltà cognitive o comunicative.**

**Modalità didattica:** lezione frontale/dinamica non formale.

**Durata:** 20 ore

**Contenuti:** Nozioni di base sulla comunicazione: soggetti, elementi e processi della comunicazione; la comunicazione efficace; le “interferenze”; la comunicazione non verbale, l'ascolto attivo.

La comunicazione e le relazioni in ambito lavorativo: strumenti e modalità.

La relazione con i colleghi, la relazione con l'utente.

**Obiettivi:** Fornire ai partecipanti le nozioni base e gli strumenti per gestire al meglio le dinamiche relazionali che si troveranno ad affrontare nello svolgimento del loro incarico, soprattutto in riferimento a situazioni “difficili”. In particolare si mostrerà come valorizzare l'esperienza comune negli scambi relazionali, con particolare riferimento all'approccio con cittadini di lingua straniera o con persone con difficoltà cognitive o comunicative.

Familiarizzare con le modalità di relazione e comunicazione del contesto lavorativo, imparando a conoscere ed utilizzare gli strumenti a disposizione, acquisire consapevolezza del proprio ruolo e dei compiti all'interno dell'organizzazione, instaurare corrette relazioni interpersonali.

### **2. MODULO: Lavorare in team.**

**Modalità didattica:** lezione frontale/dinamica non formale.

**Durata:** 10 ore.

**Contenuti:** Nozioni di base sul lavoro di gruppo per il perseguimento di un fine comune prefissato. Strategie e metodi per la realizzazione di lavori in equipe.

**Obiettivi:** Aiutare i volontari a sviluppare competenze concrete nella realizzazione di lavori di gruppo e nella determinazione dei ruoli e dei metodi da adottare in tali situazioni. Si tratta di un modulo nel quale il volontario definirà una propria identità di gruppo esprimendo le proprie idee, aspettative e motivazioni individuali. L'integrazione del team sarà il risultato della capacità di comunicazione, coordinamento e cooperazione di tutte le figure messe in campo.

### **3. MODULO: Lavorare per gli immigrati.**

**Modalità didattica:** lezione frontale/dinamica non formale.

**Durata:** 10 ore

**Contenuti:** Nozioni di base sull'immigrazione: glossario (cittadinanza, tolleranza, integrazione cultura, civiltà, identità, differenza, ecc.); storia dell'immigrazione nel nostro Paese; principi di legislazione sull'immigrazione; mission e valori fondanti dell'ONMIC con particolare riferimento al fronte dell'emigrazione e dell'immigrazione; in questo modulo ci si propone di rivisitare i termini comunemente utilizzati nelle espressioni che riguardano il nostro tema. Sono termini tecnici e forse non è male verificare se i corsisti ne conoscano il vero significato tecnico.

**Obiettivi:** Aiutare i corsisti (volontari nella fattispecie) a sviluppare connessioni significative, sinergie, forme di autoaiuto, capaci di indicare concretamente all'immigrato una strada per una efficace soluzione del suo problema ma senza prevaricare sull'autonomia e dignità della persona immigrata.

Il percorso di orientamento-accompagnamento dell'immigrato a partire da casi concreti: analisi del problema e delle potenzialità del territorio di riferimento (storia, economia, problematiche sociali in termini di bisogni/disagi e risorse/opportunità); individuazione di obiettivi e percorsi possibili.

#### **4. MODULO: Comunicazione interculturale.**

**Modalità didattica:** lezione frontale/dinamica non formale.

**Durata:** 20 ore

**Contenuti:** Nozioni sulla mediazione sociale e interculturale, conflitto, ruoli, metodi ed obiettivi, tipi di percorsi di mediazione in cui si possono essere inseriti gli immigrati.

**Obiettivi:** Fornire gli elementi di base della comunicazione interculturale e facilitare un primo approccio alle relazioni in contesti multiculturali.

Rendere in grado i corsisti di analizzare i singoli elementi, la loro interconnessione, e sapere cogliere i nodi e gli ostacoli dell'esperienza comunicativa e della relazione con persone immigrate.

L'OLP inoltre, nel corso di tutto l'anno, si occuperà settimanalmente di:

- verificare l'apprendimento dei volontari, supervisionare il lavoro pratico dei volontari;
- riflettere insieme ai volontari sull'importanza e il senso del loro ruolo all'interno del progetto.

#### **5. MODULO – Assistenza: sistemi integrati, prevenzione e reinserimento sociale.**

**Modalità didattica:** lezione frontale/dinamica non formale.

**Durata:** 20 ore

**Contenuti:**

- Assistenza e prevenzione sociale.
- Evoluzione dei Servizi Sociali (l'Assistenza in Italia – quadro storico/culturale/normativo).
- La legge quadro sull'assistenza, L. 328/00 – i Piani Sociali Nazionali, Regionali e di Zona per la realizzazione del Sistema Integrato degli Interventi e dei Servizi Sociali, dal livello nazionale a quello locale.
- Le Aree d'Intervento dei Servizi Sociali Integrati – Infanzia ed Adolescenza, Famiglia, Persone Anziane, Persone Diversamente Abili, Contrasto della Povertà, Migranti, Dipendenze.
- Politiche e Servizi Sociali oggi – destinatari, finalità, obiettivi, buone prassi, metodologia – rete, integrazione, individualizzazione.
- Gli attori del Sistema Integrato degli Interventi e dei Servizi Sociali – istituzioni pubbliche, il “terzo settore”, i privati, le OO.SS., i cittadini e le loro organizzazioni.
- L'Impresa Sociale – forme giuridiche, mission, settori d'intervento.
- Relazione sulla legge 833/78 istitutiva del Servizio Sanitario Nazionale con approfondimenti sui diritti all'assistenza, prevenzione, riabilitazione e organizzazione delle strutture sanitarie sul territorio.
- Le Risorse in campo – risorse umane (titoli e profili professionali), risorse finanziarie (fondi europei, nazionali e locali), le risorse della rete informale (la sussidiarietà nel sistema sociale).
- I Processi del Sistema dei nuovi Servizi Sociali – partecipazione (cittadinanza attiva), integrazione (pubblico/privata, socio-sanitaria, socio-educativa,...), concertazione, pianificazione, programmazione, progettazione, modelli di gestione, valutazione (monitoraggio, verifica, ri-definizione degli interventi), controllo e impatto, sistema della qualità sociale, sistema informativo dei servizi sociali, carta dei servizi, formazione e aggiornamento.

**Obiettivi:** Obiettivo del modulo formativo è la comprensione del sistema di prevenzione, tutela e solidarietà su cui si fonda lo stato sociale. I volontari acquisiranno consapevolezza della valenza socio-educativa dell'assistenza rivolta alle categorie disagiate, quale forma di prevenzione dei comportamenti devianti, di reinserimento sociale e di riabilitazione.

#### **6. MODULO – Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari**

### **nei progetti di servizio civile.**

**Modalità didattica:** lezione frontale/dinamica non formale.

**Durata:** 10 ore

**Contenuti:** Il volontario impegnato nello svolgimento delle attività pratiche è soggetto inevitabilmente a dei rischi anche se minimi riguardo alla sua salute e sicurezza.

Innanzitutto, occorre premettere che i volontari impegnati nelle attività del progetto non opereranno in luoghi diversi dalle sedi indicate e che saranno informati sulla totalità delle attività svolte in loco dall'ente riducendo al minimo i rischi di interferenze tra l'attività da loro svolta e le altre attività che si svolgono in contemporanea nello stesso luogo. Tale riduzione delle interferenze sarà gestita con una opportuna suddivisione degli spazi di lavoro, degli orari e delle competenze.

In secondo luogo, i rischi connessi all'attività progettuali di servizio civile, sono stati preventivamente valutati da parte dell'Ente e di essi verrà data al volontario una puntuale informativa.

L'attività di informazione viene impostata su quanto previsto in modo specifico dall'art.36. del D.Lgs. 81/08.

In particolare l'informazione riguarda:

- i rischi per la sicurezza e la salute connessi all'attività progettuale;
- le misure e le attività di protezione e prevenzione;
- i rischi specifici cui è esposto il volontario in relazione all'attività svolta, le normative di sicurezza e le disposizioni dell'ente in materia;
- le procedure che riguardano il pronto soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei lavoratori;
- il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ed il Medico Competente;
- i nominativi dei lavoratori incaricati di applicare le misure di prevenzione incendi, evacuazione, pronto soccorso.

Sempre in questo modulo verranno identificati ed elencati in n.9 (nove) liste, i rischi relativi agli ambienti con le sedi di pericolo, le relative misure di prevenzione individuate e il programma delle misure.

- Lista n.1: Ambienti, postazioni di lavoro e di passaggio
- Lista n.2: Attrezzature, impianti a apparecchi vari
- Lista n.3: Impianti, macchine ed apparecchi elettrici
- Lista n.4: Incendi, esodo e gestione delle emergenze (DM 10/03/98)
- Lista n.5: Igiene del lavoro
- Lista n.6: Movimentazione manuale dei carichi
- Lista n.7: Uso dei VDT
- Lista n.8: Caldaie/bruciatori

Infine, verranno analizzati i compiti del servizio di prevenzione e protezione (S.P.P.) e la gestione delle situazioni di emergenza e pronto soccorso connesse all'attività del volontario.

**Obiettivi:** Consentire ai volontari di ricevere tutte le informazioni sui rischi connessi all'attività prevista dal progetto di servizio civile prima dell'inizio dello svolgimento dell'attività in cui si evidenziano rischi per la salute e la sicurezza.

## **7. MODULO - Acquisizione di profili professionali e di competenze in ambito lavorativo volte al raggiungimento dell'auto-imprenditorialità.**

**Modalità didattica:** lezione frontale/dinamica non formale.

**Durata:** 10 ore.

**Contenuti:** Capacità, conoscenze, e atteggiamenti professionali e personali per definire un profilo lavorativo. Nozioni di economia, marketing, informatica di base. Auto-imprenditorialità giovanile: come accedere ai fondi destinati all'avvio di una possibile attività lavorativa o all'apertura di un'associazione no profit che opera nel campo socio-sanitario. Come stilare un curriculum vitae in formato europeo: contenuti e modalità di inserimento delle esperienze

professionali conseguite. Come si realizza un progetto: compilazione della documentazione necessaria e ricerca bandi di finanziamento pubblico nazionali, regionali e locali.

**Obiettivi:** Fornire al volontario l'occasione di incrementare il proprio livello di competenza e conoscenza funzionale all'acquisizione di abilità professionali nel contesto lavorativo.

### **La formazione specifica avrà una durata di 100 ore realizzate entro i primi tre mesi.**

L'Ente sottoporrà i volontari a confronti di verifica ex ante, in itinere e ad una valutazione finale che saranno curati dal personale competente.

Le tecniche adottate consisteranno nell'osservazione diretta di condotte e funzioni e nella loro registrazione quotidiana; si assumeranno come target i comportamenti cognitivi, i comportamenti socio-affettivi-emotivo-morali, il comportamento metodologico dell'equipe. Inoltre, mediante la valutazione, si acquisiranno dati relativi ad un'ipotesi di sviluppo ulteriore dell'esperienza; in tal senso la valutazione avrà anche un carattere progettuale.

Saranno previsti due piani di rilevazione interni, sia nell'ambito della formazione specifica che nell'ambito della formazione generale, caratterizzati da strumenti e metodologie specifiche ed adeguate agli obiettivi che si vogliono raggiungere.

Lo strumento di rilevazione previsto realizzato è il questionario di rilevazione sul livello di conoscenze che hanno i giovani rispetto alle materie oggetto di studio.

Il questionario verrà somministrato ai giovani discenti durante tre momenti:

- ex-ante - Prima dell'inizio dell'attività formativa-
- in itinere -Durante l'attività formativa-
- ex-post -A fine attività formativa-

Il questionario avrà l'obiettivo di:

- 1) rilevare l'andamento nel tempo e la verifica del percorso formativo previsto;
- 2) valutare periodicamente l'apprendimento di nuove conoscenze e competenze raggiunte dai discenti durante il percorso formativo.

La finalità generale della verifica sarà quella di offrire ai volontari uno spazio per valutare (nel senso di riconoscere e attribuire significato e valore) all'esperienza formativa di servizio civile nelle sue diverse fasi. In particolare, i contenuti del monitoraggio saranno indirizzati a: sostenere l'esperienza formativa di servizio civile nel corso del suo svolgimento; accompagnare l'elaborazione e la consapevolezza da parte dei volontari della dimensione civica, di difesa della patria, di solidarietà sociale che caratterizza il servizio civile, riconducendo l'esperienza concreta ai valori normativi e culturali di riferimento; mediare la realizzazione del progetto di servizio civile tra ente e volontari; evidenziare l'esperienza di servizio come esperienza di apprendimento e opportunità di empowerment individuale.

### **La rilevazione dell'andamento e la verifica dei percorsi formativi**

Entro cinque mesi dall'inizio del progetto, sarà trasmessa la verifica della certificazione della formazione generale svolta. Tale certificazione conterrà l'elenco nominativo dei volontari formati. Per ogni attività formativa sarà predisposto un registro della formazione, che conterrà tutti gli elementi fondamentali sulla formazione svolta, compresa quella specifica.

Gli incontri di monitoraggio saranno intervallati da contatti periodici e-mail/ telefonici con i volontari, a cura dei tutor.

Laddove dovesse emergere dai volontari qualche esigenza di approfondimento rispetto ai corsi già realizzati si valuterà se ridefinire i contenuti, la metodologia e se è necessario organizzare nuovi momenti di formazione.

Dopo aver raccolto i dati con i gruppi di volontari, il responsabile della formazione si incontrerà con il responsabile del monitoraggio.

L'incontro avrà la funzione di condividere quanto rilevato e di utilizzare le diverse osservazioni e i dati raccolti per una più attenta progettazione e programmazione degli interventi.

### **Valutazione**

Questi "momenti" costituiscono il punto di coesione tra l'obiettivo da raggiungere e

l'impostazione metodologico - didattica adottata all'interno delle singole unità, Qualora si rendesse necessario di fronte alla rilevazione di criticità, l'esperto di monitoraggio proporrà un riallineamento dell'attività formativa agli obiettivi formativi previsti dal progetto.

I dati quantitativi e qualitativi raccolti attraverso i diversi strumenti saranno imputati e oggetto di analisi al fine di restituire in modo organico riflessioni, sollecitazioni e proposte raccolte ai diversi interlocutori interessati (OLP e altre figure professionali previste dal progetto).