



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

“MIKHAEL”

SETTORE e Area di Intervento:

Settore: Assistenza

Area di intervento: **Immigrati - profughi**

Codifica: **A/04**

OBIETTIVI DEL PROGETTO

L'area d'intervento in cui s'intende orientare il progetto è il settore “**ASSISTENZA**” per intervenire alla soluzione di problemi di natura sociale ed economica che può far scaturisce forme di disagio alla persona.

Uno dei problemi sociali più emergenti e che negli ultimi decenni ha caratterizzato la società italiana è il fenomeno dell'immigrazione. I problemi che si pongono riguardano la regolamentazione ed il controllo dei flussi migratori in ingresso e della permanenza degli immigrati. Permanenza che, in molti casi, inizia con un entrata nel paese ospitante più o meno clandestina e che poi, nel corso del tempo tende a divenire stabile e regolare in presenza di politiche sociali e di immigrazione inclusive, attuate a mezzo di sanatorie o regolarizzazioni.

Per questi, ma anche per altri motivi, l'immigrazione è uno dei fenomeni mondiali più controversi, e oggi praticamente incontrollabili, basti pensare alla discussa distinzione tra “migrante” e “rifugiato”, particolarmente dibattuta oggi in Italia.

Tutte le nazioni cosiddette sviluppate (e buona parte di quelle in via di sviluppo) sono solite controllare severamente i flussi migratori in quanto spesso i nuovi arrivati gravano sulle risorse dei servizi sociali pubblici e causano anche un abbassamento dei salari (se una parte della forza lavoro accetta compensi minori, per la legge della domanda e dell'offerta i compensi tendono ad abbassarsi).

Negli ultimi anni sono venuti a crearsi degli scenari “nuovi” e di non facile lettura, a causa di una massiccia immigrazione, in proporzione sconosciute dal secondo dopoguerra a oggi.

Nel 2016 sono sbarcati in Italia circa 150.000 migranti, richiedenti asilo, e la Calabria, segnatamente la provincia di Reggio, è uno dei territori privilegiati dagli sbarchi.

L'immigrazione tende a creare preoccupazione nella popolazione autoctona ed attriti con le nuove comunità proporzionalmente al grado in cui esse sono riconoscibili come diverse, per aspetti sia di aspetto fisico che culturali o religiosi. In uno scenario ancora oggi caratterizzato da paure e indifferenze, tutte le iniziative che si pongono come obiettivo quello di ridurre il divario e le differenze tra le varie culture, anche attraverso il sostegno all'integrazione dei migranti presenti nel territorio, sono certamente un contributo importante per cambiare le apocalittiche previsioni di certi studiosi e scrittori, che vedono per l'Italia e per l'Europa in generale un futuro difficilmente controllabile dal punto di vista dell'integrazione e della civile convivenza.

Ai cittadini immigrati, in favore dei quali non si rilevano interventi incisivi per la completa integrazione, laddove, salvo alcune attività sporadiche e limitate nel tempo, non si rilevano nell'ultimo anno a livello istituzionale che pochi interventi significativi.

I settori in cui la manodopera locale straniera trova maggiori possibilità occupazionali sono rappresentanti per lo più da quello turistico-stagionale, imprenditoria-edile, attività agricole e assistenza agli anziani. Però, per essere in possesso di un regolare permesso di soggiorno è necessario dimostrare di avere, oltre che una fonte di reddito certa, anche una casa. Avere una casa comporta la sottoscrizione dei contratti per le relative utenze, (luce, gas, acqua, telefono): in particolar modo per la telefonia, sono molte le compagnie che offrono speciali offerte dedicate agli utenti stranieri per parlare con l'estero. E sono proprio questi che incontrano maggiori difficoltà, anche a causa di comprensione della lingua, nel momento in cui si trovano ad affrontare una serie di disservizi per i quali la contestazione diventa molto difficile e complicata soprattutto considerando l'elefantica burocrazia del nostro Paese.

I destinatari di progetto sono le donne e uomini stranieri, giovani ed adulti, residenti che si rivolgono allo sportello e che necessitano di un supporto per la corretta fruizione dei servizi attraverso un processo di accompagnamento garantito dagli operatori di sportello. Spesso queste persone hanno molte difficoltà nel reperire informazioni e nell'accesso ai servizi. Il progetto renderà operativo un sistema che consentirà ai cittadini immigrati un più agevole utilizzo dei servizi presenti sul territorio e opererà per un garantire migliore inserimento degli stranieri nel circuito informativo generale. Le attività previste dal progetto rispondono in tal modo alle maggiori necessità dei soggetti immigrati: un percorso che accompagnerà le persone straniere accolte verso un più agevole accesso ai servizi e all'informazione.

L'accesso ai servizi di persone provenienti da altre culture oggi rende necessaria una riflessione sui nuovi bisogni per un corretto approccio al sistema dei servizi. Da un anno a questa parte si registra un aumento dell'affluenza di cittadini stranieri che si rivolgono presso i nostri sportelli per chiarimenti e consulenze. La domanda degli stranieri è variegata e complessa, difficilmente rilevabile per numerosi ostacoli quali la difficoltà di comprensione, la scarsità di canali informativi preferenziali, l'inadeguata formazione di operatori pubblici e privati che possano interfacciarsi efficacemente con utenti di diversa estrazione etnica. Si suppone, quindi, che se vi è una domanda da parte di cittadini di origine e/o nazionalità non italiana per l'assistenza ai servizi, ci deve essere un'offerta da parte degli enti e delle associazioni che necessita di ulteriori azioni di coordinamento, indirizzo, sinergie e messa a punto di nuovi strumenti per raggiungere sempre più stranieri.

Lo sportello offre gratuitamente consulenza e assistenza in merito alle pratiche che riguardano i cittadini comunitari ed extracomunitari, in particolare: informazioni sulle diverse tipologie di visto d'ingresso, compilazione delle istanze di rinnovo del permesso di soggiorno, di richiesta del permesso di soggiorno CE (ex carta di soggiorno) e di ricongiungimento familiare oltre al disbrigo di quelle pratiche burocratiche che, ovvie per gli italiani, divengono difficoltose a causa di barriere linguistiche e culturali.

Le difficoltà legate all'espletamento delle pratiche per la regolarizzazione del permesso di soggiorno o per la fruizione di un qualsiasi altro servizio, che debba essere elargito da un ente pubblico, sono causa di ulteriori problemi, per risolvere i quali gli immigrati si rivolgono, non di rado, alle associazioni di volontariato che sono particolarmente attive nei contesti locali ma ancora poche rispetto al notevole numero di richieste. Ciò comporta indubbiamente problemi di inserimento e di integrazione, ma rappresenta anche un'opportunità di apertura su altre culture. Facilitare la comunicazione di e con i cittadini stranieri rappresenta il modo

migliore di cogliere le opportunità offerte dalla loro presenza e di facilitarne un attivo e proficuo inserimento.

Il progetto si prefigge di rispondere ai bisogni di assistenza sociale e l'integrazione dei gruppi-target sopra descritti, **con concrete azioni sperimentali tese facilitare il rapporto tra gli stessi cittadini con i vari uffici comunali, la Questura, la Prefettura e le altre P.A., ponendosi una serie di scopi, quali:**

- orientare il cittadino straniero ai servizi pubblici e privati in relazione alle proprie esigenze (permesso di soggiorno, istruzione, formazione professionale, mercato del lavoro, assistenza sanitaria ecc.);
- semplificare il rapporto fra le istituzioni pubbliche ed i cittadini stranieri;
- fornire informazioni su pratiche burocratiche e assistere il cittadino nella compilazione delle relative pratiche;
- informare i cittadini stranieri sui principali diritti-doveri nel territorio dello Stato Italiano;
- favorire il processo di integrazione nel tessuto sociale;
- svolgere un'attività di mediazione in collaborazione con i servizi sociali;
- superare le difficoltà linguistiche nell'accesso ai servizi del territorio.
- Svolgere attività di sostegno, supporto e orientamento a tutti i cittadini stranieri che si rivolgono allo sportello;
- Diffondere ed implementare la conoscenza della lingua italiana e delle regole fondamentali di cittadinanza attiva tra i cittadini stranieri presenti sul territorio comunale;
- Facilitare lo sviluppo di forme di apprendimento collaborativo.
- Contribuire a realizzare l'integrazione socio-economica dei cittadini stranieri presenti sul territorio provinciale;
- Sensibilizzare il contesto sociale, culturale, economico e politico del territorio provinciale;
- Rafforzare, attraverso un percorso di informazione e di formazione, l'insieme degli attori locali, favorendo la crescita di una sostanziale condivisione delle problematiche dei cittadini stranieri presenti sul territorio.

Come si può evincere dai dati pubblicati del Ministero dell'Interno, tramite la Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo, non sono presenti, nel comune di Villa San Giovanni, servizi della tipologia appena descritta.

I servizi presenti sul territorio della provincia di Reggio Calabria, infatti, sono scarsi e poco collegati tra loro, limitati all'immediato hinterland del capoluogo provinciale, e offerti dalla Caritas, da iniziative parrocchiali, o dagli uffici per gli immigrati della prefettura, oltre al progetto dell'Amministrazione Provinciale per l'apertura di sportelli multilingue presso le sedi dei Centri per l'Impiego, come confermato dall'elenco dei servizi pubblicato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Per quanto riguarda i bisogni dei giovani riscontrati nel territorio di Villa S.Giovanni sono molteplici: sono poche le e gli spazi di socializzazione, manca una politica attenta all'organizzazione di eventi e occasioni di incontro rivolti migranti.

Mancando un'attività orientativa espressamente concepita per i migranti, vanno considerate le ricadute negative del loro contesto familiare: problemi di inserimento dei figli a scuola, difficoltà nella fruizione degli spazi sociali e dei servizi normalmente messi a disposizione dei cittadini dalla pubblica amministrazione.

L'intento progettuale si realizza nell'attivazione di uno sportello orientativo/informativo che possa favorire l'integrazione ed il contatto con i servizi offerti al cittadino immigrato. Lo scopo non è quello di sostituirsi alla pubblica amministrazione o sottolinearne le lacune, ma di fornire informazioni di pronta somministrazione ed utilizzo, utili alla soddisfazione di bisogni primari quali la sanità, l'istruzione, le opportunità di lavoro, ma anche e soprattutto attivare e promuovere momenti e spazi di incontro/confronto che suscitino nel soggetto straniero la consapevolezza di essere parte di un tutto, la necessità di essere quindi inserito e integrato sia dentro un sistema sociale adeguato alle proprie esigenze sia dentro una rete di relazioni interpersonali in grado di sostenere il processo di crescita nel gruppo e di riconoscimento delle proprie peculiarità culturali, dall'altro l'attivazione di percorsi di sensibilizzazione, eventi e momenti interattivi per soggetti stranieri che rappresentino opportunità di crescita e di sviluppo per quelle abilità, conoscenze e competenze per un inserimento adeguato nel tessuto sociale e culturale del territorio ospite. Il progetto nel suo sviluppo e nella sua architettura mira ad impegnare, in un tempo di dodici mesi, giovani volontari, in un processo virtuoso che sia nello stesso tempo di utilità sociale per il gruppo e la comunità locale nei quali i volontari sono inseriti ed operano, ma che risulti nello stesso tempo utile a completare la loro formazione personale e culturale di giovani su una tematica, quale quella dell'accoglienza, l'uguaglianza tra i popoli, la pacifica convivenza, la consapevolezza del valore dell'altro come soggetto agente di cambiamento e arricchimento.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Funzioni:

N° 1 VOLONTARIO IN SERVIZIO CIVILE NAZIONALE, sarà impiegato

dal lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8:00 alle ore 14:00 e martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle 20:00 per le seguenti attività:

- **Attività di Segreteria:**
 - *Aggiornamento degli archivi;*
 - *Aggiornamento dei Registri: Registro Richieste Servizi, Registri interventi-attività realizzati, Registro utenti, Registro presenze volontari;*
 - *Raccolta ed elaborazione dati provenienti dai due sportelli informativi.*
- **Attività di comunicazione:**
 - *organizzazione di attività/incontri/eventi*
- **Informazione (strumenti di informazione):**
 - *Promozione dell'iniziativa attraverso comunicati stampa da divulgare presso le testate giornalistiche e radio – televisive a carattere locale, regionali e nazionali; pubblicazione articoli su riviste di promozione territoriale, culturale e sociale locali (Civiltà cristiana) e nazionali; pubblicazione sul sito web IPF.*
- **Pianificazione, Organizzazione e promozione delle seguenti attività previste:**
 - *incontri periodici da svolgere all'interno della sede dell'IPF, per promuovere le attività di progetto realizzate;*

- *Incontri periodici promossi ed organizzate all'esterno del Centro IPF, iniziative ad hoc in occasione di eventi particolari per promuovere i servizi del presente progetto.*

N° 2 VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE NAZIONALE, saranno impiegati:

dal lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8:00 alle ore 14:00 e martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle 20:00, in ausilio con gli altri volontari IPF, saranno impegnati in:

1. Attività di ascolto (telefonico e allo sportello) :

L' obiettivo dell'attività sarà quello di fornire informazioni opportunamente elaborate, per essere immediatamente fruibili rispetto a temi quali:

- Informazioni su misure di sostegno al reddito per le famiglie per le tasse scolastiche, per l'acquisto o l'affitto della prima casa, per benefici diretti ai pensionati sociali, e inoltre per la ricerca di assistenti domiciliari badanti per l'assistenza della persona, iniziative e sostegno alle famiglie con portatori di handicap; degli immigrati;
- Informazioni su Enti e Associazioni di volontariato, sui servizi presenti sul territorio;
- Servizi per l'infanzia (asili nido, ludoteche, servizi di assistenza domiciliare ecc.) presenti nella città di Villa San Giovanni e provincia;
- Indirizzi e competenze di uffici e servizi pubblici presenti in ambito locale e provinciale;
- Informazioni circa l'assistenza sociale e sanitaria (Asl, Ospedali, Consultori, Guardie mediche, centri di accoglienza, Centri anti violenza, ecc.);

2. Attività di accoglienza; consulenza; distribuzione beni di prima necessità.

Il volontario in SCN affiancherà gli altri volontari IPF nelle attività di accoglienza e consulenza per il buon andamento dei servizi.

Per quanto concerne la consegna di beni di prima necessità (vestiario, alimenti) i volontari in SCN dovranno:

- tenere i registri di carico-scarico dello stoccaggio;
- conservare e mantenere in ordine la modulistica necessaria per la rendicontazione della distribuzione degli beni agli indigenti;
- conservare in ambiente adatto le derrate alimentari;
- conservare gli alimenti in modo appropriato;
- mantenere l'ambiente di conservazione degli alimenti adatto ed accessibile;
- fare attenzione alla scadenza dei prodotti;
- distribuire agli indigenti del proprio territorio gli alimenti fissando orari e modalità per la distribuzione.

3. Attività di creazione, gestione ed implementazione Portale Web dedicato

Il volontario di SCN affiancherà gli altri volontari IPF nella gestione ed implementazione regolare dei portali web del soggetto proponente e della sede di attuazione. Attraverso tale strumento si riuscirà ad erogare agli utenti informazioni, news, modulistica, bandi e quant'altro necessario a raggiungere e seguiranno anche le informazioni presenti nei portali delle varie istituzioni.

N° 1 VOLONTARIO IN SERVIZIO CIVILE NAZIONALE, sarà impiegato:

dal lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8:00 alle ore 14:00 e martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle 20:00 per le seguenti attività:

1. Attività dello sportello e sinergie con i partner

Il volontario in Servizio Civile sarà impiegato nella redazione di un programma settimanale di attività in sinergia con i partner esperti, a seconda dei servizi dettagliati nel progetto.

Sarà sua cura monitorare l'andamento dell'attività che saranno destinate ai fruitori dello sportello.

1. Cura della parte amministrativa

Il ruolo del volontario in Servizio Civile in questo caso sarà quale “ tutor” che si occuperà di organizzare e gestire la parte amministrativa e la rendicontazione contabile dell’attività in collaborazione del docente volontario.

2. Progettazione sociale

Il volontario in Servizio civile spenderà alcune ore nella redazione di semplici progetti da presentare ad enti pubblici e privati.

Tali attività saranno supervisionate e coadiuvate dall’Operatore Locale e prevedranno le presenze, con il volontario, del personale volontario, socio dell’IPF, ordinariamente coinvolto presso la sede. Essendo i volontari eterogenei dal punto di vista della formazione e del background professionale e personale è importante, per una serie di specifici scopi comuni, che il gruppo sia coeso il più possibile. Condizione necessaria affinché si riesca a garantire il giusto clima e la soddisfazione del gruppo nonché il raggiungimento degli obiettivi prefissati è che i volontari siano impiegati e coinvolti nelle diverse fasi e che sussistano i seguenti elementi:

- opportuno equilibrio delle competenze,
- gestione della leadership,
- qualità ed ascolto delle dinamiche di gruppo,
- feedback periodico

CRITERI DI SELEZIONE

Si rinvia al Sistema di Reclutamento e Selezione presentato e verificato dall’Ufficio in sede di Accredimento

L’IPF si avvarrà dei criteri di selezione dei volontari così come ulteriormente dettagliato nel modello già inviato in sede di accreditamento

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

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

30

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

05

3) Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

I volontari durante il periodo di servizio dovranno attenersi ai seguenti obblighi:

- frequenza obbligatoria delle ore della formazione (generale e specifica) erogata dall’Ente;
- particolare disponibilità, riservatezza, puntualità;
- flessibilità oraria;
- disponibilità eventuale nei giorni festivi;
- riservatezza e rispetto della normativa sulla privacy;
- rispetto della normativa sulla sicurezza sul luogo di lavoro;
- rispetto dei principi e dei regolamenti dell’IPF;
- Tesserino di riconoscimento;
- Redazione periodica di relazione sulle attività svolte.
- Tesserino di riconoscimento;
- Redazione periodica di relazione sulle attività svolte.

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

- Predisposizione allo svolgimento dei servizi sociali e al rapporto interpersonale (in particolare con persone appartenenti a categorie sociali deboli);
- Conoscenza del computer;
- Attitudine all'ascolto, al saper comunicare in maniera empatica.

Sono inoltre requisiti preferenziali:

- Patente tipo "B"
- Esperienza di volontariato

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

1) <i>Numero dei volontari da impiegare nel progetto:</i>	04
2) <i>Numero posti con vitto e alloggio:</i>	0
3) <i>Numero posti senza vitto e alloggio:</i>	4
5) <i>Numero posti con solo vitto:</i>	0

5) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. sede</i>	<i>N. vol. per sede</i>	<i>Nominativi degli Operatori Locali di Progetto</i>			<i>Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato</i>		
					<i>Cognome e nome</i>	<i>Data di nascita</i>	<i>C.F.</i>	<i>Cognome e nome</i>	<i>Data di nascita</i>	<i>C.F.</i>
IPF - SEZ. N° 223	VILLA SAN GIOVANNI (RC)	VIA D. LUCISANO, 35	106574	04	Filippone Antonio Giuseppe	19/03/1973	FLP NNG 73C19 H224 G			

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

La formazione specifica sarà curata dall'ente di formazione Vitasì, che certificherà le competenze dei volontari, certificazione valida ai fini curriculari e ai fini del calcolo dei crediti universitari.

27) *Eventuali tirocini riconosciuti : UNIPEGASO*

Presso l'Università Telematica Unipegaso saranno svolte attività formative a favore dei volontari ai sensi della legge 64/2001, quali Tirocini, col conseguimento dei relativi Crediti Formativi Universitari, come da protocollo d'intesa allegato

28) *Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'esplicitamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

Il progetto consente l'acquisizione delle seguenti competenze riconosciute e certificate da Vitasì, Ente di Formazione accreditato e riconosciuto presso la Regione Calabria

CONOSCENZE TRASVERSALI

- ✓ Costruire messaggi chiari, al fine di fornire informazioni corrette ai giovani interessati alle attività organizzate dall'associazione;
- ✓ Adottare stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia;
- ✓ Collaborare con i professionisti coinvolti nei progetti, in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere;
- ✓ Integrarsi con altre figure/ruoli professionali e non;
- ✓ Adeguarsi al contesto: linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e orari;
- ✓ Gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità;
- ✓ Controllare la propria emotività rispetto alla sofferenza;
- ✓ -Lavorare in team per produrre risultati collettivi ;
- ✓ Assumere le necessarie decisioni gestionali in sufficiente autonomia, seppur nell'ambito di sistemi e procedure già calibrati e condivisi;
- ✓ Collaborare con il Personale dell'Ente e con i colleghi.

COMPETENZE SPECIFICHE

- ✓ Conoscere le situazioni di disagio e gli interventi minimi per il superamento delle problematiche;
- ✓ Conoscere i diritti di bambini e giovani;
- ✓ Conoscere le tecniche e le modalità per il coinvolgimento del territorio per l'accoglienza dell'utenza;
- ✓ Mediare tra la domanda di bisogno e la risposta della rete sociale;
- ✓ Applicare tecniche di animazione e socializzazione per favorire

l'integrazione dei singoli e dei gruppi.;

- ✓ Essere in grado di accompagnare e supportare il minore nell'attività di studio e ricreativa;
- ✓ Collaborare alla progettazione, organizzazione e conduzione di attività di socializzazione, di ricostruzione della rete relazionale;
- ✓ Conoscere le procedure legali ed amministrative legate all'immigrazione ed in particolare alle persone vittime di tratta di esseri umani;
- ✓ Essere in grado di lavorare in equipe;
- ✓ Conoscere le problematiche psico-sociali relative all'emarginazione ed esclusione e su modalità di intervento (bassa soglia – accompagnamento sociale – servizi di prossimità socio-educativi - domiciliarità);
- ✓ Riconoscere le problematiche specifiche legate alla tipologia di utenza
- ✓ Collaborare a identificare metodologie di intervento e alla costruzione della rete relazionale con servizi ed istituzioni competenti per territorio;
- ✓ Possedere una capacità di interazione con soggetti svantaggiati e in difficoltà socio economica e competenza nell'accompagnamento di tali soggetti in un percorso di autonomia e liberazione dal disagio;
- ✓ Applicare tecniche di animazione, socializzazione per favorire l'integrazione dei singoli e dei gruppi;
- ✓ Collaborare alla progettazione, organizzazione e conduzione di percorsi individualizzati di accompagnamento nella soluzione del disagio;
- ✓ Possedere capacità di ascolto empatico che elimina le barriere della comunicazione;
- ✓ Avere la capacità di risposta a situazioni di ansia o disperazione.;
- ✓ Controllare la propria emotività rispetto alla sofferenza;
- ✓ Avere la capacità di entrare in rete e interagire con le realtà pubbliche e private che si occupano di disagio;
- ✓ Avere la capacità di accoglienza, ascolto e progettazione di percorsi di uscita dal disagio sociale attraverso la relazione di aiuto;
- ✓ Essere in grado di lavorare in rete e in équipe;
- ✓ Orientamento al lavoro e ricerca di opportunità lavorative per persone disagiate;
- ✓ Promuovere il coordinamento di attività tra enti diversi operanti nei campi giustizia, pace e solidarietà;
- ✓ Saper organizzare e condurre un servizio di mensa per persone disagiate;
- ✓ Saper utilizzare l'Office Automation e di Internet per fini operativi, di comunicazione e coordinamento;
- ✓ Essere in grado di accompagnare e supportare l'utente nelle attività ricreative.;
- ✓ Collaborare all'utilizzo di tecniche specifiche di animazione: attività di intrattenimento (giochi, musica, films ecc...); attività occupazionali (disegno, patchwork, manipolazione creta, pittura) attività culturali (visite e gite, raccolta storie personali, drammatizzazione), sostegno ai legami familiari (feste , accompagnamento), supporto ad attività a valenza assistenziale (supporto nella deambulazione o nelle passeggiate – ginnastica di gruppo – aiuto nel momento del pasto e della merenda - riattivazione individuale - stimolazione cognitiva in senso lato).;
- ✓ Applicare tecniche di animazione, socializzazione per favorire l'integrazione dei singoli e dei gruppi;
- ✓ Accompagnare promuovere e sostenere i processi educativi e di crescita della persona in situazione di disagio;
- ✓ Possedere capacità di analisi delle richieste e lettura dei bisogni espressi e

- inespressi della persona;
- ✓ Conoscere i principali aspetti della normativa sull'immigrazione;
 - ✓ Saper progettare interventi atti alla reintegrazione dell'immigrato nel contesto sociale di origine;
 - ✓ Possedere una conoscenza generale sulle patologie e modalità relazionali adeguate ai casi di tossicodipendenza ed etilismo;
 - ✓ Conoscere i diritti della donna e del minore;
 - ✓ Conoscere le tecniche e le modalità per il coinvolgimento del territorio per l'accoglienza dell'utenza;
 - ✓ Conoscere le problematiche psico-sociali relative all'emarginazione ed esclusione adulta e su modalità di intervento (bassa soglia – accompagnamento sociale – servizi di prossimità socio-educativi - domiciliarietà);
 - ✓ Archiviare e catalogare su supporto elettronico materiale su supporto magnetico e pubblicazioni;
 - ✓ Conoscere lingue straniere;
 - ✓ Sapere promuovere attività socio-culturali per la sensibilizzazione del territorio;
 - ✓ Saper progettare interventi atti alla reintegrazione dell'immigrato nel contesto sociale di origine.;
 - ✓ essere in grado di accompagnare e supportare l'individuo nell'attività di ricerca e studio;
 - ✓ Collaborare alla progettazione, organizzazione e conduzione di attività di socializzazione, di ricostruzione della rete relazionale;
 - ✓ Possedere capacità di accoglienza e di ascolto di persone straniere (minori e adulti) provenienti da qualsiasi paese;
 - ✓ Possedere capacità di mediazione culturale e di confronto;
 - ✓ Essere in grado di orientare al lavoro e ricercare opportunità lavorative per persone disagiate;
 - ✓ Collaborare alla progettazione, organizzazione e conduzione di attività di socializzazione, di ricostruzione della rete relazionale;
 - ✓ Utilizzare le tecniche specifiche di animazione, attività di intrattenimento, attività sportive, culturali, ludico ricreative, supporto alle attività scolastiche.

L'Ente di Formazione VITASI' provvederà a riconoscere e certificare le attività inerenti la Formazione Specifica dei Volontari in SCN, rilasciando un attestato di partecipazione atto a certificare e riconoscere le competenze e le professionalità acquisite dai volontari nel corso della formazione e per l'espletamento del servizio, attestato valido ai fini del curriculum vitae e nel dettaglio valido a riconoscere e certificare le competenze inerenti le seguenti figure professionali:

- **Addetto ai Servizi di Segreteria ed al Front – Office;**
- **Addetto ai servizi di Call Center;**
- **Operatore Desk Top;**
- **Operatore sociale –esperto relazione di aiuto.**

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

40) *Contenuti della formazione:*

La formazione specifica consiste in un percorso finalizzato a fornire ai volontari il bagaglio di informazioni, competenze e capacità necessarie per la realizzazione delle attività previste dal progetto, e pertinente al settore di intervento.

Essa concerne tutte le conoscenze di carattere teorico - pratico legate alla specifiche attività previste dal progetto e ritenute necessarie dall'ente per la realizzazione dello stesso.

Prima di avviare il percorso formativo si procederà a:

- Presentare l'Istituto per la Famiglia –Sede nazionale e Sez. 223 Villa San Giovanni;
- Presentazione del progetto: obiettivi, fasi, azioni.
- Presentazione Gruppo di Progetto (Tutor, OLP, Esperti)

I moduli formativi saranno i seguenti:

Modulo 1 – Cenni sul D. LGS. 81/2008 (totale ore 7)

1. D.LGS.81/2008. Definizioni;
2. ruoli e compiti del servizio di prevenzione e protezione,
3. obblighi dei lavoratori, dei dirigenti, dei preposti,
4. analisi dei rischi associati alla mansione ed agli ambienti di lavoro: rischio videoterminali, postura, microclima;
5. Dispositivi di protezione collettivi e individuali;
6. misure di primo soccorso;
7. misure di intervento in caso di incendio,
8. segnaletica di sicurezza;
9. rischi associati all'utilizzo di macchinari ed attrezzature: rischio elettrico.

Modulo n° 2. Privacy. Il trattamento dei dati personali, sensibili (totale ore 7)

1. Il Codice Privacy

Il Decreto Legge 196 del 2003; le origini; la struttura; chi è tenuto al rispetto del Codice Privacy; i principi di diritto.

2. I dati personali

Cosa sono i dati personali; i dati sensibili; come utilizzarli; i dati giudiziari; come utilizzarli; i dati comuni; come utilizzarli.

3. Il trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali; la vita del dato personale; la comunicazione e la diffusione del dato; le finalità del trattamento; i dati dei dipendenti e dei fornitori; le modalità del trattamento.

4. I soggetti previsti dal codice privacy

Gli attori principali; il Titolare; cosa fa il Titolare; il Responsabile; cosa fa il Responsabile; il responsabile per la gestione delle istanze degli interessati; il responsabile della sicurezza; l'Incaricato; l'atto di individuazione degli incaricati; le istruzioni rilasciate agli Incaricati; l'Interessato.

5. L'informativa e il consenso

I diritti dell'interessato; l'informativa all'interessato; i contenuti; il consenso dell'interessato.

6. La notificazione e le autorizzazioni

La notificazione al Garante; quando è obbligatoria; le autorizzazioni del Garante.

7. Le misure minime di sicurezza

Le misure di sicurezza; le misure adeguate; le misure minime; le misure per il trattamento elettronico; il sistema di autenticazione; il sistema di autorizzazione; i programmi antivirus e anti-intrusione; i programmi contro la vulnerabilità dei sistemi; le procedure di salvataggio; le misure per la protezione dei dati sensibili e giudiziari; le misure per il trattamento cartaceo.

8. La responsabilità civile ed amministrativa

La responsabilità civile; le sanzioni amministrative; l'omessa o incompleta informativa all'interessato; la cessione illegale di dati; l'omessa o incompleta notificazione; l'omessa informazione o esibizione di documenti al garante.

9. La responsabilità penale

Le sanzioni penali; l'illecito trattamento di dati personali; la falsità nelle dichiarazioni al Garante; l'omessa adozione delle misure di sicurezza; l'inosservanza dei provvedimenti del Garante.

Modulo.3 Tecniche e metodologie per la ricerca, il trattamento e l'inserimento delle informazioni (totale ore 7)

1. la ricerca delle informazioni: registro delle fonti, periodicità, modalità di raccolta;
2. trattamento della notizia: dato e scrittura efficace;
3. inserimento: dagli strumenti cartacei alle banche dati informatizzate.

Modulo.4 Reti Informatiche (totale ore 6)

1. Illustrazione del portale web
2. Tecniche di utilizzo di programmi di utilità per il web
3. Definizione e produzione dei "learning objects"
4. Attività esercitativa sull'usuabilità dei portali web
5. Gli elementi che costituiscono un piano di comunicazione (target, marketing mix, ecc.);

Modulo 5 L'attività di comunicazione al cittadino nel front office (totale ore 6)

1. Informazione e counseling.

Modulo n 6: Lettura dei bisogni degli utenti (totale ore 21)

1. Accompagnamento e sostegno sulle problematiche previdenziali, sanitarie e fiscali,
2. Sostegno ed aiuto alle famiglie in stato di disagio socio-economico, in relazione alla disabilità. Orientamento e guida ai servizi presenti sul territorio comunale
3. Diritto al lavoro e alla formazione professionale
4. I servizi: il sistema fiscale, il rapporto di lavoro, il sistema previdenziale ed assistenziale, certificazione dei redditi ISE ed ISEE;
5. Organizzare la partecipazione attiva per un corretto trasporto di conoscenza dell'ordinamento istituzionale
6. Leggi, normative, sussidi, diritti in materia di lavoro, previdenza, assistenza, occupazione – disoccupazione, integrazione degli stranieri. Permessi di soggiorno, cittadinanza, formazione professionale, pari opportunità e consumi.

Modulo. 7 Elementi e nozioni sul disagio degli immigrati (totale ore 6)

1. tecniche e metodologie di ricerca sociale;
2. gestione delle segnalazioni e dei reclami;
3. Sostegno e aiuto agli immigrati in disagio socio-economico, alle famiglie bisognose
4. Rilevazione e struttura dei bisogni sociali
5. Cenni di pedagogia interculturale e pedagogia sociale.

Modulo n° 8: Le dinamiche familiari (totale ore 6)

1. Riflessioni sul ruolo, i bisogni, le competenze e i compiti dei genitori.
2. Riflessioni sul crescere;
3. Riflessioni sulla comunicazione in famiglia;
Individuare i cambiamenti desiderati e i punti di forza rispetto alla famiglia;
Un iter di riflessioni (simulata/ articoli/ film)
4. Incontro di verifica
5. Promuovere la fiducia;
6. Affrontare i conflitti;
7. Aiutare la crescita;
8. Educazione affettiva emotiva.

bModulo n° 9 Tecniche di progettazione sociale (totale ore 6)

1. saper individuare e delineare motivazioni, problematiche, condizioni che determinano l'idea progettuale
2. saper delineare caratteristiche del territorio, caratteristiche del gruppo target, l'insieme degli attori coinvolti e coinvolgibili, le risorse disponibili o attivabili
3. formulare gli obiettivi
4. costruire una partnership equilibrata e coerente
5. ricercare fondi/finanziamenti
6. formulare un budget
7. gestire il progetto in fase esecutiva
8. monitorare e valutare il progetto

41)Durata:

Le ore di formazione specifica complessivamente erogate sono 72 e risultano così suddivise:

Modulo n° 1	<i>Cenni sul D. LGS 81/2008 applicati all'attività da svolgere da parte dei Volontari</i>	7
Modulo n° 2	<i>Privacy:il trattamento dei dati personali e sensibili</i>	7
Modulo n° 3	<i>Tecniche e metodologie per la ricerca, il trattamento e l'inserimento delle informazioni</i>	7
Modulo n° 4	<i>Reti informatiche</i>	6
Modulo n° 5	<i>L'attività di comunicazione al cittadino nel front office</i>	6
Modulo n° 6	<i>Lettura dei bisogni degli utenti</i>	21
Modulo n° 7	<i>Elementi e nozioni sul disagio giovani</i>	6
Modulo n° 8	<i>La genitorialità</i>	6
Modulo n° 9	<i>Tecniche di progettazione sociale</i>	6

	TOTALE ORE FORMAZIONE SPECIFICA	72