

“ALLEGATO 5”

## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### **TITOLO DEL PROGETTO:**

**“Accogliere, proteggere, promuovere e integrare i migranti e i rifugiati”**

### **SETTORE e Area di Intervento:**

**Settore A Assistenza - Area di intervento 04 Immigrati Profughi – Codice A04**

### **OBIETTIVI DEL PROGETTO**

Il progetto di cui al presente formulario, ponendosi nell'alveo della ormai pluriennale tradizione progettuale e di intervento del settore servizio civile, promuove la crescita di spazi di accoglienza reciproca e la valorizzazione delle diverse culture presenti in città, attraverso il coinvolgimento dell'associazionismo, nella costruzione di occasioni di confronto, conoscenza e comunicazione, nel rispetto dei principi di pacifica convivenza, di solidarietà e di pari opportunità. Esso, inoltre, desidera intercettare tutti quei luoghi del “non incontro”, dove spesso relazioni e contatti si limitano ad un distaccato passaggio di informazioni, al fine di promuovere anche con i immigrati irregolari, dei modelli comunicativi e di contatto utili allo sviluppo di relazioni sane e alla crescita dell'integrazione e della dimensione dell'incontro.

L'Unità di Progetto, infatti, promuove azioni coordinate e trasversali ai diversi uffici che erogano "servizi al cittadino", con una politica di promozione per la piena fruizione dei diritti di cittadinanza nei confronti di tutta la comunità cittadina, in sinergia con i diversi enti e le istituzioni preposti alla programmazione degli interventi nel settore dell'immigrazione.

Al fine, quindi, di rispondere all'esigenza prioritaria, messa in luce dalla richiesta progettuale, ovvero quella di favorire l'inclusione sociale di persone immigrate e di rifugiati politici favorendo occasioni di confronto/incontro/scambio fra giovani italiani ed extracomunitari e promuovendo canali di dialogo e ridurre forme di discriminazione e disagio sociale, si è pensato di pianificare un intervento che persegua il raggiungimento dei seguenti obiettivi generali:

- Avviare forme di comunicazione per l'erogazione di servizi informativi di tipo sociale, amministrativo e burocratico, previdenziale, lavorativo, formativo/scolastico, e a supporto di richieste di prima necessità di qualsiasi altro tipo;
- Promuovere i percorsi di inclusione sociale al fine di favorire il riconoscimento delle diverse identità culturali (emergenti e di origine) di cui i giovani stranieri di seconda generazione sono portatori;
- Avviare forme di comunicazione e di relazione e tra la nostra cultura e le altre presenti sul territorio, e tra le diverse culture ospiti;
- Favorire il processo di integrazione attraverso la valorizzazione della cultura di origine e la promozione del confronto interculturale;
- Valorizzare il soggetto straniero come “persona” con un bagaglio culturale e esperienziale degno di attenzione, che possa animare un confronto arricchente tra le diverse culture.

A questi obiettivi si aggiungono altri obiettivi più specifici e dedicati agli stranieri irregolari ovvero:

- Attraverso una diretta collaborazione con le associazioni e le realtà che ospitano gli stranieri irregolari informare migranti e profughi sui rischi legati alla migrazione irregolare, alla tratta di

esseri umani ed alla riduzione in schiavitù a scopo di sfruttamento nonché alla permanenza irregolare sul territorio nazionale;

- informare i migranti sulle procedure di ingresso regolare in Italia.

Si favoriranno, in particolare, i processi di integrazione sociale delle giovani generazioni, nella considerazione che le seconde e le terze generazioni rappresentano categorie portatrici di particolari bisogni a cui rivolgere una attenzione specifica. Le seconde generazioni esprimono, infatti, identità multiple, che non si identificano più con i luoghi del passato migratorio dei propri genitori, ma nemmeno con la nuova società di accoglienza.

Pertanto, il *leit motiv* del presente progetto, è quella di valorizzare le identità e le potenzialità della interculturalità contribuendo alla costruzione di una società multiculturale.

L'obiettivo dichiarato si definisce meglio in una serie di obiettivi specifici, propedeutici all'identificazione delle attività da avviare (sportello informativo, laboratori linguistici, ed eventi di animazione sociale), quali:

- inserimento sociale degli immigrati nel tessuto sociale ed economico di Palermo e provincia, attraverso un servizio informativo che offra le informazioni relative alle offerte di lavoro possibili e che possa garantire al soggetto immigrato una fase di accompagnamento al lavoro soprattutto nella fase iniziale dell'esperienza; offrire un servizio di accoglienza ed informazione agli immigrati;
- realizzare spazi e momenti di incontro tra soggetti stranieri e autoctoni favorendone conoscenza ed integrazione;
- proporre i/le volontari/e come punti di riferimento per l'erogazione di informazioni; essi potranno così rappresentare nuovi punti di riferimento culturale ed organizzativo per collaborare con i dirigenti dell'ente a valorizzare potenzialità e risorse, per catalizzare a livello territoriale energie e impegno solidale spontaneo che altrimenti non troverebbero canali per esprimersi, svilupparsi e diffondersi.
- promuovere e/o rafforzare rapporti con le Istituzioni e gli Enti Locali (Comuni, Comunità montane, Province) anche al fine di promuovere interventi di cooperazione decentrata;
- favorire l'acquisizione di conoscenze e competenze legate alle diverse culture al fine di rendere ancora più funzionale il servizio di accoglienza e sostegno ai soggetti immigrati;
- favorire la conoscenza della lingua e delle tradizioni italiane per favorire l'integrazione nel territorio;
- promuovere la cittadinanza attiva come atteggiamento necessario per l'inserimento sociale del soggetto straniero.

I giovani volontari impegnati nel progetto di servizio civile saranno inseriti in una squadra di operatori addetti alla relazione di *front office* e ai processi di lavoro di tipo *back office* (organizzazione delle schede di accoglienza e di sostegno alla persona immigrata). I volontari, inoltre, si occuperanno, accompagnati da un gruppo di operatori esperti nell'animazione territoriale, di promuovere percorsi di animazione e sensibilizzazione del territorio.

L'idea è quella di cercare, anche e soprattutto grazie all'opera dei volontari, di strutturare un servizio che, oltre a garantire assistenza (linguistica, psicologica, ricreativa, ecc.), e ci si adoperi per garantire reali processi di accoglienza e integrazione.

Attraverso le attività di progetto, inoltre, si intende:

- Assicurare collegamento e collaborazione fra le associazioni in rete con ERRIPA e con le altre strutture che in questi anni hanno costruito sinergiche collaborazioni;
- Promuovere la partecipazione a tutte le attività di promozione della integrazione e dell'incontro/dialogo tra culture diverse;
- Realizzare attività di ascolto e assistenza ad adulti immigrati e famiglie immigrate;
- Realizzare attività di sostegno all'inserimento scolastico dei figli degli immigrati, attività di animazione e momenti di festa per bambini e ragazzi;
- Consentire ai partecipanti l'acquisizione di competenze in materia di mediazione ed educazione interculturale e di cooperazione allo sviluppo;
- Offrire informazioni utili alla conoscenza dei vigenti Accordi di integrazione per stranieri.

Un'attenzione dalla quale il progetto proposto non può prescindere è legata alla "crescita personale del giovane" volontario e la sua valorizzazione intesa non solo in termini professionali.

A tal fine, 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 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.

Pertanto, l'obiettivo del progetto, strettamente riferito ai volontari, è quello di riuscire a fornire loro, al termine del loro periodo di servizio, conoscenze, esperienze e strumenti per non temere la diversità. Il principio etico, il fondamento morale sul quale l'intervento proposto intende strutturarsi è proprio quello di valorizzare l'altro, la sua "Alterità", un altro uguale a noi ma differente da noi, un altro che diviene latore di ricchezze e di potenzialità, espressione vera dell'incontro.

L'associazione attraverso il progetto propone a questi giovani un'esperienza di partecipazione attiva alla vita sociale e culturale della città in cui vivono e un'occasione di crescita umana e professionale.

Inoltre, le attività poste in essere, e che trovano concretezza durante il periodo di formazione specifica, tendono a fornire ai volontari conoscenze trasversali volte all'acquisizione di saperi trasversali quali:

- Leadership e lavoro in team;
- La figura e le mansioni dell'Operatore di Back e Front Office al cittadino negli sportelli di servizi di valore sociale;
- L'autoimprenditorialità

Il tema della leadership e del lavoro in team sarà affrontato nel modulo 1 (della durata di 15 ore) della formazione specifica per la quale è prevista una durata complessiva di 72 ore. Il nome del modulo è:

Il processo di comunicazione interpersonale (15 ore)

La figura e le mansioni dell'Operatore di *Back e Front Office* al cittadino negli sportelli di servizi di valore sociale e l'importanza dell'autoimprenditorialità verranno affrontati nel modulo 10 che avrà una durata di 5 ore dal nome:

Formazione all'autoimprenditorialità e servizi di valore sociale (5 ore)

Inoltre, coerentemente con quanto caratterizzante la *mission* del Programma di Garanzia Giovani, il nostro progetto si rivolge ad un target di potenziali giovani volontari con bassa scolarizzazione, fuori sia dai processi educativi e di apprendimento, che di quelli del mercato del lavoro (NEET). A tal riguardo, il

sole24ore, pubblica a settembre del 2017, dati secondo i quali la Sicilia è al top tra oltre 200 regioni europee per l'alto tasso di NEET, cioè di giovani fra i 18 e i 24 anni che non studiano e non cercano lavoro.

Obiettivo rilevante diventa, pertanto, non solo fornire strumenti, competenze, esperienze maturate sul campo, ma anche sensibilizzare alla cultura del lavoro, della conoscenza, dell'impegno e della responsabilità quali risorse individuali per sapersi porre obiettivi di vita e per saper individuare i percorsi che ne consentono il raggiungimento, al fine di una piena realizzazione personale e all'assunzione di comportamenti di cittadinanza attiva. I volontari, quindi, sia durante l'erogazione della formazione, sia durante la partecipazione alle attività, saranno costantemente condotti:

- a riflettere sui vantaggi del divenire costruttori del proprio futuro, e a riconoscere quindi i limiti della parassitismo sociale;
- Stimolare la fiducia in se stessi;
- Stimolare la critica costruttiva.

Il progetto descritto intende anche favorire la partecipazione ai giovani con minori opportunità e con disabilità.

Gli obiettivi di fondo sono:

- consentire l'acquisizione di competenze, conoscenze e abilità ed esperienze di valore sociale a giovani a maggiore rischio di marginalità

trasformare un'esperienza di disagio vissuta in prima persona in motivazione e stimolo per adoperarsi, all'interno di un contesto progettuale che ha come *mission* l'accoglienza, l'assistenza, il prendersi cura e il sostegno a chi, per situazioni varie e diversificate, ha vissuto o vive in situazioni di difficoltà e che, quindi, necessita di un aiuto fisico, materiale e psicologico.

## **ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI**

I giovani volontari, non potendo essere considerati dei professionisti, si collocheranno in una posizione di intermediario fra il giovane destinatario e il professionista vero e proprio. In tal senso, il ruolo ricoperto dal volontario sarà quello di supportare, affiancare, cooperare, assistere gli operatori professionisti e contribuire costantemente all'efficacia del progetto. L'acquisizione delle conoscenze e delle competenze necessarie, affinché il suo ruolo sia espletato nel modo migliore, consentendogli una reale crescita personale e professionale, sarà un presupposto irrinunciabile. L'acquisizione di tali competenze e conoscenze, necessarie ad un sostanziale contributo apportato dal giovane volontario, avverrà non solo attraverso il momento formativo ma soprattutto attraverso l'osservazione dell'operato del professionista, il gratuito trasferimento delle competenze di quest'ultimo al volontario, l'attivazione di momenti di confronto e approfondimenti/analisi di casi reali, la sperimentazione controllata e supervisionata di scelte operative autonome. Inoltre, il giovane volontario espletterà pienamente il suo ruolo, e sarà ritenuto indispensabile, quando il compito che dovrà assolvere non è tipico di un operatore specializzato, poiché richiede attitudini e disponibilità che non necessariamente appartengono a una figura specialistica; per esempio nelle attività informative nelle quali, in un bilanciamento fra competenze e doti di personalità, vedono un ruolo assolutamente primario di quest'ultime, quali capacità di dialogo, accoglienza, disponibilità, ascolto e pazienza.

I volontari del servizio civile avranno, pertanto, un ruolo prioritario nella realizzazione delle attività progettuali, spendendosi come protagonisti aiutati e supportati da operatori, soci ed altri volontari nelle attività di seguito enucleate, che riprendono anche se in forma diversa e/o sintetica, ma certamente uguale per finalità ed intenti progettuali, quelle indicate nella tabella riportata al punto 8.2:

- Accoglienza ed erogazione di informazioni agli utenti;

- Promozione di iniziative di carattere seminariale su singole tematiche e predisposizione di brevi dossier di documentazione sugli argomenti di volta in volta individuati;
- Individuazione, all'interno dell'associazione o in ambienti culturalmente vicini, di altre persone, in particolare giovani neolaureati e diplomati, al fine di formare uno o più gruppi territoriali in grado di moltiplicare le iniziative, diffondere informazioni utili al godimento di diritti civili primari e di cittadinanza attiva;
- Attivazione di laboratori e momenti interattivi per soggetti stranieri ed autoctoni.
- Attività di progettazione;
- Collaborazione per l'organizzazione di eventi;
- Promozione di reti di partenariato con altre associazioni di promozione sociale, agenzie formative ed educative (Scuole, Enti di Formazione, ecc.);
- Attivazione eventi ed attività di cittadinanza per soggetti stranieri.

*Specifiche attività legate all'obiettivo della crescita personale del giovane.*

**I volontari saranno coinvolti in attività di integrazione e socializzazione che consentano ai soggetti in gioco di costruire una relazione sempre più forte e funzionale al raggiungimento degli obiettivi progettuali. Il valore del servizio deve andare al di là delle ore da svolgersi nell'arco della settimana, per potersi realizzare pienamente in una libera scelta di presenza e sostegno. Inoltre, il valore cristiano che l'ente proponente mette al centro della sua dimensione associativa, sarà un punto fermo nel coinvolgimento dei giovani in servizio al fine di curare una formazione civica, umana e spirituale che possa divenire indelebile segno di crescita personale nell'esperienza del servizio civile nazionale.**

A titolo esemplificativo, si menzionano alcune delle varie attività del servizio civile che in questo anno coinvolgeranno i volontari:

- Pellegrinaggi;
- Ritiri Spirituali;
- Incontri di preghiera;
- Momenti di confronto;
- Tavole Rotonde sui temi dell'interculturalità;
- Partecipazione a marce e iniziative sui temi della pace e della solidarietà;
- attività di sensibilizzazione del e nel territorio che, attraverso il canale ludico ed educativo possano promuovere l'interazione e l'integrazione dei diversi soggetti stranieri presenti.

Inoltre le attività di progetto consentiranno la trasmissione di contenuti e dinamiche relative al front office e all'accoglienza dell'utenza straniera oltre che a percorsi di integrazione, attraverso il metodo del "training on the job".

***Specifiche attività legate all'obiettivo della partecipazione al S.C. di giovani con minori opportunità (bassa scolarizzazione e disagio sociale)***

Il progetto che si intende proporre ha anche l'obiettivo di promuovere la partecipazione di giovani con minori opportunità, nello specifico con bassa scolarizzazione, provenienti da vissuti e situazioni di disagio (famiglie numerose e /o presenza in famiglia di familiari gravemente malati o disabili), e ancora con disabilità certificate ai sensi della L. 104/92, purché idonei allo svolgimento delle attività richieste dal progetto. Per poter promuovere questa partecipazione, l'ente ha pensato di predisporre tra i parametri di valutazione anche il livello di scolarizzazione come requisito di accesso al progetto in fase di selezione. Il parametro sarà comunque a vantaggio delle situazioni a bassa scolarizzazione, ossia sarà dato un punteggio più alto a chi ha un titolo di studio più basso (**bassa scolarizzazione intesa come possesso del solo titolo di licenza media e assenza di percorsi formativi post scuola dell'obbligo**). Questa scelta ha un fondamento pedagogico e di metodo. Infatti in tal modo si garantirà effettivamente una condizione di vantaggio ai

soggetti con minori opportunità inoltre, l'esperienza legata al vissuto personale, disagiato e problematico, potrà essere di supporto e di facilitazione al contatto con le persone immigrate che, a causa della loro condizione, vivono anch'esse una condizione di disagio sociale ed economica.

L'esperienza di servizio civile inoltre rappresenterà per alcuni giovani con minori opportunità realmente un momento di crescita e di reinserimento nel tessuto socio/culturale/economico della nostra realtà, attraverso una serie di attività che mirano, nel loro complesso, a favorire ed implementare il senso civico ed i valori del rispetto e dell'integrazione.

Fra le attività in programma si riportano:

- momenti socializzanti (ove i volontari condotti da un esperto in dinamiche di gruppo possano conoscersi e farsi conoscere al fine di creare un gruppo coeso e convinto delle proprie potenzialità e capacità);
- tavoli di confronto (ove i volontari coordinati da un pedagogista/psicologo possano interagire e relazionarsi partendo dalle loro esperienze personali riviste nel nuovo contesto di appartenenza, attraverso dinamiche comunicative efficaci);
- spazi di incontro tra giovani volontari dell'associazione e i volontari del servizio civile (ove i giovani potranno confrontarsi sulla esclusività dell'esperienza del servizio civile come momento di impegno civico e sociale rappresentando un utile strumento di feedback per l'attività presente dell'ente e che possa rappresentare un input per la pianificazione dell'attività futura)
- partecipazione agli altri momenti come descritti al paragrafo precedente.

Nei limiti del possibile, i volontari con disabilità o con minori capacità in condizioni di svantaggio saranno coinvolti nella totalità delle attività progettuali, senza distinzioni o discriminazioni preconcepite. Nell'assegnare i compiti e le mansioni da svolgere nell'ambito delle diversificate attività, sarà comunque cura degli OLP, del legale rappresentante e dell'equipe dell'associazione tenere conto delle capacità, delle aspirazioni, delle competenze e dei limiti di ciascun volontario, in modo da poter "mettere la persona giusta al posto giusto" e raccogliere da ognuno il massimo ottenibile in funzione delle proprie abilità e disabilità.

#### ***Partecipazione dei volontari al lavoro di equipe dell'associazione***

Al fine di promuovere nei volontari un forte senso di appartenenza al sistema di riferimento, gli stessi saranno coinvolti a pieno titolo nell'equipe degli operatori dell'associazione. Questo coinvolgimento attivo e pieno determinerà nei volontari un forte senso di appartenenza in una logica di corresponsabilità che si realizza anche in processi di co-decisione e di collaborazione efficace.

#### **CRITERI DI SELEZIONE**

L'ente ha predisposto una scheda di selezione volontari del servizio civile nazionale con parametri che tiene conto della idoneità dei candidati alla realizzazione del progetto e che soprattutto può garantire la partecipazione ai giovani con minori opportunità attraverso, come detto sopra, il riferimento al titolo come elemento di valutazione (titolo di studio più basso = punteggio più alto; titolo di studio più basso inteso come possesso della sola licenza media e assenza di percorsi di qualifica professionale post scuola dell'obbligo) e inoltre in fase di colloquio i selezionatori valuteranno anche la condivisione dei valori e la predisposizione ad attività sociali, caratterizzata dalle qualità umane possedute e manifestate dagli aspiranti volontari.

A tal fine, l'ente ha predisposto come elemento di valutazione il titolo di studio, considerando il titolo più basso con un maggiore punteggio rispetto al titolo più alto, garantendo in tal modo un reale e concreto vantaggio nella fase di selezione del progetto. Questa scelta trova il suo fondamento pedagogico nella consapevolezza che intercettare e contattare giovani che vivono una situazione di disagio richiede una capacità di codifica e di decodifica del linguaggio, degli usi e delle abitudini e anche degli atteggiamenti che caratterizzano le realtà maggiormente disagiate,

codifica e decodifica che i giovani provenienti da quelle realtà potrebbero effettuare con una maggiore facilità.

In sede di valutazione saranno comunque prese in considerazione e valorizzate esperienze pregresse di volontariato soprattutto se in settori simili o attinenti a quello del progetto, e ancor di più se presso l'associazione proponente.

In sintesi, il colloquio di selezione avverrà attraverso due momenti portanti, la valutazione dei titoli e dei requisiti (curriculum e scheda di selezione allegata) e il colloquio di selezione teso a valutare e verificare l'idoneità e la motivazione del candidato.

Per verificare i criteri autonomi proposti dall'ente si allega alla presente la scheda predisposta per la selezioni dei volontari e la scheda di valutazione del colloquio.

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

-Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo: **30**

-Giorni di servizio a settimana dei volontari: **6**

-Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio: come previsto dal Prontuario

- Al fine di favorire la partecipazione al progetto di soggetti con minori opportunità, sarà valutata la bassa scolarizzazione come valore di accesso al progetto, attraverso una valutazione oggettiva strutturata nella scheda di valutazione del candidato, dove al titolo di studio più basso sarà riconosciuto un punteggio più alto.

Inoltre, il colloquio conseguente alla scheda di valutazione permetterà di valutare il livello di motivazione del candidato con specifiche domande sulla scelta relativa al progetto e sul valore aggiunto che il candidato potrà offrire allo sviluppo dello stesso. Importante sarà anche, in sede di colloquio, sondare la disponibilità di tempo e la conoscenza del settore di intervento e del progetto nello specifico.

Per la valutazione dei requisiti richiesti si fa riferimento alla scheda di valutazione dei criteri autonomi e alla scheda di valutazione del colloquio allegati alla presente proposta.

#### **SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:**

*Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 5*

*Numero posti con solo vitto: 0*

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	E.R.R.I.P.A. 3	Palermo	Via Marconi, 2/A	17292	3	Mosca Giuseppina	04/08/19 59	MSCGPP59M44G273N
2	E.R.R.I.P.A. Palermo	Palermo	Via de Spuches, 21	136424	2	Lombardo Patrizia	26/09/19 66	LMBPRZ66P66G273E

#### **CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

-Eventuali crediti formativi riconosciuti: **SI**

-Eventuali tirociniriconosciuti: **NO**

-Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione delle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:

A tutti i volontari, vista la partecipazione alle attività formative previste da progetto, e come appresso specificato realizzate da un Ente di formazione accreditato presso la Regione Sicilia per le attività formative, verranno, a seguito di idoneo esame, riconosciute le competenze acquisite attraverso la consegna di un attestato di partecipazione alle stesse. Durante l'arco dell'attuazione del progetto, i volontari saranno impegnati in attività formative volte all'acquisizione delle competenze, così come descritto al punto 34 per la formazione generale ed al paragrafo 41 per la formazione specifica. L'attestazione, relativamente alla formazione specifica, sarà rilasciata grazie alla collaborazione con l'EnAIP - Palermo, ente che opera fin dal 1993 per la formazione professionale di giovani e di adulti, occupati e disoccupati ed attualmente svolge corsi nei settori commercio, turismo ed industria finanziati attraverso la L.R. 24/76 e successive modifiche. È un ente Accreditato presso l'Assessorato al Lavoro ed alla Formazione Professionale della Regione Siciliana.

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

La formazione specifica tratterà varie tematiche attinenti al ruolo e alle mansioni che i volontari andranno a svolgere nella sede di attuazione del progetto. Di seguito si riporta la descrizione dei moduli formativi con i relativi contenuti.

1) Il processo di comunicazione interpersonale (15 ore):

- La comunicazione interna: modelli, elementi e contenuti della comunicazione;
- La comunicazione nei gruppi di lavoro: l'ascolto attivo e la comunicazione efficace; stili di leadership ed effetti sul team.

FORMATORE: Chiara Gentile – Ambra Roccaforte

METODOLOGIE UTILIZZATE: Setting non frontale; Esercitazioni di gruppo; Role Playing; dinamiche interattive; simulazioni d'aula; giochi didattici e formativi.

2) La gestione dei conflitti e le dinamiche di gruppo (5 ore):

- Problem solving: definizione e applicazioni
- Il problem solving nei servizi;
- Ostacoli al problem solving: le barriere;
- Imparare la creatività: il gruppo creativo.

FORMATORE: Paola Failla – Chiara Gentile

METODOLOGIE UTILIZZATE: Setting non frontale; Esercitazioni di gruppo; Role Playing; dinamiche interattive; simulazioni d'aula; giochi didattici e formativi.

3) La gestione di eventi di animazione interculturale (10 ore):

- La percezione dell'altro;
- Ruolo e professionalità;
- il laboratorio come luogo di incontro;

-tecniche laboratoriali;

FORMATORE: Chiara Gentile – Paola Failla

METODOLOGIE UTILIZZATE: Setting non frontale; Esercitazioni di gruppo;  
Role Playing; dinamiche interattive; simulazioni d'aula; giochi didattici e formativi

4) Il laboratorio come strumento ludico educativo e di integrazione (10 ore):

- Il gioco interculturale;
- Il gioco per grandi numeri;
- l'obiettivo attraverso il gioco;
- tecniche ludiche;

FORMATORE: Chiara Gentile – Gaetana Colantonio – Ambra Roccaforte

METODOLOGIE UTILIZZATE: Setting non frontale; Esercitazioni di gruppo;  
Role Playing; dinamiche interattive; simulazioni d'aula; giochi didattici e formativi

5) L'assistenza e l'informazione presso uno sportello informativo (15 ore):

- Organizzazione e gestione del servizio;
- I processi di miglioramento;
- I servizi dello sportello informativo a immigrati.

FORMATORE: Francesco Giglio – Giuseppe Marascia

METODOLOGIE UTILIZZATE: Setting non frontale; Esercitazioni di gruppo; Role Playing;  
dinamiche interattive; simulazioni d'aula; giochi didattici e formativi

6) Elementi di pari opportunità ( 2 ore):

- Le pari opportunità nell'evoluzione normativa.

FORMATORE: Chiara Gentile – Ambra Roccaforte

METODOLOGIE UTILIZZATE: Setting non frontale; dinamiche interattive;

7) L'immigrazione in Italia ed in Sicilia dati e riflessioni (2 ore):

- I dati sull'immigrazione;
- Presupposti per l'integrazione;
- La valorizzazione delle diversità;
- Le Organizzazioni Non Governative.

FORMATORE: Emilio Scarpinato – Valentina D'Anna

METODOLOGIE UTILIZZATE: Setting non frontale; dinamiche interattive;

8) Legislazione sull'immigrazione (4 ore):

- Evoluzione normativa (dalla Turco/Napolitano alla Legge Bossi/Fini e oltre).

FORMATORE: Valentina D'Anna – Emilio Scarpinato

**METODOLOGIE UTILIZZATE:** Setting non frontale; dinamiche interattive;

9) Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile (4 ore)

- Sicurezza sui luoghi di lavoro
- Prevenzione degli infortuni
- Norme di comportamento

**FORMATORE:** Arch. Gaetana Colantonio – Emilio Scarpinato

**METODOLOGIE UTILIZZATE:** lezione frontale, dinamiche non formali

10) Formazione all'autoimprenditorialità e servizi di valore sociale (5 ore)

- mansioni dell'Operatore di Back e Front Office al cittadino negli sportelli di servizi di valore sociale
- i finanziamenti pubblici per l'imprenditoria femminile e giovanile
- l'educazione finanziaria volta al risparmio e agli investimenti nella propria formazione
- credere nei propri progetti e comprendere come svilupparli
- le start-up e la libera professione: il futuro per i giovani di domani.

**FORMATORE:** Giuseppe Marascia

**METODOLOGIE UTILIZZATE:** lezione frontale, utilizzo di slide, Circle Time.

**Durata:** 72 ore