



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

OBIETTIVO: ASSISTENZA E INTEGRAZIONE

SETTORE e Area di Intervento:

A4

Settore: Assistenza

Area d'intervento: Immigrati

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

- **Obiettivi del progetto: generalità**

L'obiettivo generale del progetto "Obiettivo: Assistenza e Integrazione" è quello di favorire l'integrazione degli immigrati attraverso l'attuazione di servizi assistenziali inclusivi e rivolte a fasce d'età diverse. Si prefigge inoltre di garantire l'accoglienza degli stranieri e una tutela dal punto di vista sociale.

Lo svolgimento del progetto, attraverso le attività previste, permette di realizzare i principi costituzionali di solidarietà sociale, di solidarietà e cooperazione a livello nazionale con riguardo alla tutela dei diritti sociali, contribuendo allo stesso tempo alla formazione civica, sociale, culturale e personale dei giovani, in linea con quanto previsto dall'art. 1, lettera E della Legge 64/2001, istitutiva del Servizio Civile Nazionale.

- **Assistere gli immigrati in merito alle procedure di integrazione, per la tutela della salute e della maternità e sicurezza sul lavoro.**
- **Migliorare il processo di integrazione tramite azioni che comprendano attività ludiche, formative e culturali.**

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati l'associazione intende attivare degli sportelli utili a fornire informazione e supporto, mediante specifiche consulenze, circa le modalità di inserimento degli stranieri nel territorio nazionale, i procedimenti di integrazione e un'adeguata assistenza socio-sanitaria.

L'U.Di.Con. ha inoltre pensato ad un progetto che utilizzi un approccio integrato di strumenti informativi tradizionali e innovativi:

- **uno sportello informativo all'interno delle sedi Udicon di attuazione progetto che offra consulenza ed assistenza;**
- **la realizzazione di campagne di comunicazione effettuate sia a livello nazionale che locale, attraverso molteplici canali di trasmissione delle informazioni (push e pull);**
- **un sito web Udicon dove trovare informazioni utili attraverso le rubriche ed il forum, richiedere consulenze online, lasciare commenti o suggerimenti.**

- **Obiettivi generali del progetto per i volontari**

Il progetto di Servizio Civile rappresenterà per il giovane volontario un'ottima occasione di crescita sia a livello professionale che personale, poiché avrà l'occasione di acquisire conoscenze e competenze su diversi settori.

I volontari del Servizio Civile avranno la possibilità, mediante la realizzazione del progetto, di esperire in prima persona i valori alla base dell'esperienza di Servizio Civile, quali la possibilità di mettere in atto forme attive di cittadinanza, di servire e difendere la Patria con strumenti diversi dalle armi, di lavorare per progetti, di dare forma concreta all'ideale di solidarietà.

Per i volontari si mira all'apprendimento di strumenti e modalità lavorative per lo sviluppo di:

- conoscenze generali riguardo alle procedure di integrazione, tutela e assistenza degli stranieri in Italia;
- competenze di gestione delle attività del servizio di sportello (sia di front office che di back office);
- capacità di interrelazione con il pubblico e di dialogo con l'altro;
- capacità di lavoro in team e di coordinamento con gli altri operatori;
- competenze di ideazione e realizzazione di campagne informative nazionali e locali;
- metodologie di composizione di articoli e news da dover inserire sul sito Udicon e sulla rivista
- competenze riguardanti l'attività di consulenza online e moderazione del forum;
- strumenti e sistemi di osservazione e monitoraggio in relazione alle richieste degli assistiti;
- competenze riguardanti l'informatica e l'utilizzo approfondito del PC.

Partecipare ad un progetto di servizio civile significa indubbiamente avere la possibilità di imparare ed interiorizzare nozioni e conoscenze spendibili nella ricerca e nello svolgimento di una futura attività lavorativa, ma dimostra soprattutto la possibilità offerta al giovane di mettersi al servizio del prossimo, di esprimere la propria attitudine nell'aiuto dell'altro con entusiasmo e dedizione; il volontario, infatti, completa la sua missione nel momento in cui riesce a risolvere i problemi dei soggetti che si sono rivolti con fiducia all'associazione.

- **Obiettivi specifici:**

Coerentemente con le criticità riscontrate e descritte al punto 6), di seguito sono riportati gli obiettivi e gli indicatori considerati per ogni sede di attuazione del progetto:

CRITICITA'	OBIETTIVI	INDICATORI
A - Il concetto di assistenza agli immigrati su procedure di integrazione nel territorio italiano, sulla	A - Assistere gli immigrati in merito alle procedure di integrazione, per la tutela della salute e della maternità e sicurezza sul	n. contatti alla struttura n. ore/mese dedicate alle attività di assistenza n. contatti alla struttura

<p>salute, la maternità e sicurezza nel lavoro, risulta non essere sviluppato in maniera efficace ed efficiente rispetto alle esigenze emerse.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ridotto numero di operatori specializzati. - Mancanza di veri e propri servizi dedicati all'assistenza 	<p>lavoro.</p>	
<p>B</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mancanza di spazi rivolti all'integrazione. - Numero ridotto di percorsi interculturali utili alla socializzazione. 	<p>B - Migliorare il processo di integrazione tramite azioni che comprendano attività ludiche, formative e culturali.</p>	<p>n. eventi n. partecipanti</p>
<p>C</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si è riscontrata una rete di informazione e comunicazione insufficiente per quel che concerne gli strumenti e le modalità di integrazione, tutela della salute, della maternità e della sicurezza sul lavoro. - Mancanza di strumenti informativi di facile reperibilità e comprensione. 	<p>C - Fornire strumenti informativi e di semplice e rapida consultazione</p>	<p>n. campagne di comunicazione attivate sul territorio</p> <p>n. vademecum informativi n. copie della rivista mensile n. ore/mese dedicate alla realizzazione delle news destinate all'aggiornamento del sito web</p>
<p>D</p> <ul style="list-style-type: none"> - È stata riscontrata la necessità di monitorare le richieste rivolte alla struttura da parte degli stranieri presenti sul territorio di attuazione progetto, al fine garantire un servizio puntuale e conforme alle necessità riscontrate. - Assenza quasi totale di valutazioni, ricerche e 	<p>D - Monitoraggio delle richieste</p>	<p>n. ore/mese dedicate al monitoraggio delle richieste</p> <p>n. report di monitoraggio effettuati durante il corso del progetto</p>

studi sulle necessità e bisogni presenti sul territorio, rispetto al fenomeno in analisi.		
---	--	--

CRITERI DI SELEZIONE:

Le fasi di selezione saranno avviate con la pubblicazione e diffusione della campagna di reclutamento sul nostro sito internet www.udicon.org e l'attivazione di un punto informativo nelle sedi in cui dare ulteriori informazioni ai giovani sui progetti e sul servizio civile in generale per aiutarli nella scelta del progetto più vicino alle loro attitudini e competenze, con l'obiettivo un alto numero di candidati e che abbiano un buon grado di consapevolezza e di comprensione del progetto e della tipologia di utenza con cui si confronteranno.

Successivamente alla chiusura del Bando di Servizio Civile, nei saranno nominate la/le commissione/i di valutazione dei candidati che presenteranno domanda. La composizione prevederà almeno 2 membri di cui uno con esperienza sullo specifico settore del progetto e sul servizio civile nazionale e l'altro con esperienza in attività di selezione del personale o di gestione di risorse umane. I componenti della/e commissione/i di valutazione dei candidati sottoscriveranno, all'atto dell'accettazione dell'incarico, una dichiarazione sull'insussistenza di situazioni di conflitti d'interesse nonché una dichiarazione sull'insussistenza di cause di inconferibilità ed incompatibilità. Tutte le attività di selezione verranno supervisionate dal settore accreditato.

A chiusura del bando di servizio civile ogni sede di progetto stilerà un elenco dei candidati che hanno consegnato la domanda di partecipazione.

La Commissione prenderà in carico le domande e procederà ad effettuare le operazioni di ammissione/esclusione dei candidati considerando i requisiti del bando stesso. Concluse le operazioni di cui sopra la Commissione stilerà l'elenco dei candidati ammessi ai colloqui e quello dei candidati esclusi con indicata la motivazione dell'esclusione.

La Commissione procederà alla scelta delle date e delle sedi in cui si terranno i colloqui e alla Convocazione dei candidati ammessi.

La convocazione avverrà attraverso la pagina dedicata del sito internet dell'ente contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per i candidati (bando integrale; progetto; procedure selettive, etc.).

Presso le sedi dell'Ente sarà attivato un front office finalizzato alle informazioni specifiche, anche attraverso servizio telefonico e telematico.

A seguito della pubblicazione sul sito dei calendari delle selezioni la commissione procederà all'esame delle domande e valutazione dei titoli con le seguente modalità e con dei criteri che valorizzeranno:

- le pregresse esperienze di volontariato del candidato;
- le capacità di relazionarsi del candidato;
- l'interesse del candidato per lo svolgimento del Servizio Civile Nazionale e del progetto scelto.

Attraverso la valutazione del candidato si intende valutare:

1. La conoscenza del servizio civile utilizzando come indicatori il progetto e l'area di intervento.
2. Il background del candidato utilizzando come indicatori le esperienze di volontariato, le esperienze di lavoro pregresse ed i corsi di studio frequentati

La valutazione complessiva del candidato sarà composta dalla valutazione dei titoli contenuti nella domanda di partecipazione ed i suoi allegati e da un colloquio approfondito su: servizio civile, progetto e curriculum personale (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non) al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sue attitudini, una sua autopresentazione e le sue motivazioni.

Il punteggio massimo ottenibile dal candidato è pari a 110 punti, ripartiti come indicato dalla seguente tabella:

VALUTAZIONE DEI TITOLI	Precedenti esperienze max 30 pt. Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze max 20 pt.	Max 50 pt.
COLLOQUIO		Max 60 pt.

La valutazione dei titoli sarà finalizzata a valutare le esperienze di volontariato, di studio e professionali del candidato come di seguito indicato:

Precedenti esperienze massimo **30 punti**

Periodo massimo valutabile per ogni esperienza: **12 mesi**

Esperienze pregresse c/o enti che realizzano il progetto Coefficiente 1,00 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	Punteggio massimo ottenibile 12 punti
Esperienze pregresse nello stesso settore del progetto c/o enti diversi da quello che realizza il progetto Coefficiente 0,75 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	Punteggio massimo ottenibile 9 punti
Esperienze pregresse in un settore diverso c/o ente che realizza il progetto Coefficiente 0,50 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	Punteggio massimo ottenibile 6 punti
Esperienze pregresse in un settore diverso c/o enti diversi da quello che realizza il progetto Coefficiente 0,25 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	Punteggio massimo ottenibile 3 punti

Titolo di studio massimo **8 punti**

Laurea (specialistica, vecchio ordinamento)	8 punti
Laurea triennale	7 punti
Diploma scuola Secondaria superiore	6 punti

Frequenza scuola Secondaria superiore	Fino a 4 punti (1 per ogni anno concluso)
---------------------------------------	--

Titoli professionali e iscrizione ad Ordini professionali massimo **4 punti**
 I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati, e l'appartenenza ad un ordine professionale (iscrizione al Collegio, Ordine, Consiglio, Le F.P. D.Lgs. n. 226/05, valutando solo il titolo più elevato)

Titolo completo	4 punti
Titolo non ancora ottenuto	2 punti

Esperienze aggiuntive a quelle valutate massimo **4 punti**
 (sono valutati stage lavorativi, attività lavorative, apprendistati, tirocinii, Erasmus, scambi giovanili)

Di durata superiore a 12 mesi	4 punti
Di durata inferiore a 12 mesi	2 punti

Altre conoscenze massimo **4 punti**
 (conoscenze informatiche, conoscenza di lingua straniera oppure della LIS o della scrittura e lettura Braille, conoscenze informatiche specialistiche come Cad/Cam, programmazione, gestione di reti, specializzazioni universitarie, master, musica, teatro pittura..)

Attestati o autocertificati	1 punto
-----------------------------	----------------

Attraverso il colloquio si mirerà a valutare:

- le esperienze di volontariato;
- le esperienze di crescita formative;
- le capacità relazionali;
- l'interesse allo svolgimento del servizio civile e verso il progetto.

ARGOMENTI DEL COLLOQUIO	PUNTEGGIO (MAX 60 PT.)
<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza del Servizio Civile nazionale; - Conoscenza del settore/area di intervento del progetto; - Conoscenza del progetto. 	Max 60 punti, per superare la selezione ed essere dichiarati idonei occorre un punteggio di 36/60.

Il colloquio consiste in una serie di 10 argomenti da approfondire, ognuno con un punteggio da 0 a 60 punti:

1. Esperienze pregresse di volontariato
Giudizio (max 60 punti).....
2. Conoscenza del Servizio Civile
Giudizio (max 60 punti).....
3. Interesse del candidato per lo svolgimento del servizio civile volontario
Giudizio (max 60 punti).....
4. Conoscenza del settore di intervento del progetto
Giudizio (max 60 punti).....
5. Interesse del candidato per lo svolgimento del Servizio Civile volontario nello specifico settore scelto
Giudizio (max 60 punti).....
6. Esperienza pregressa nello stesso o analogo settore di impiego

Giudizio (max 60 punti).....

7. Conoscenza del progetto di Servizio Civile scelto
Giudizio (max 60 punti).....

8. Condivisione degli obiettivi proposti dal progetto
Giudizio (max 60 punti).....

9. Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato
Giudizio (max 60 punti).....

10. Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio (es: pernottamento, missioni, trasferimenti, flessibilità oraria, ..)
Giudizio (max 60 punti).....

Al termine delle selezioni si procederà alla redazione della graduatoria sommando il punteggio ottenuto da ogni singolo candidato con la valutazione dei titoli più il punteggio conseguito col colloquio. La graduatoria sarà stilata considerando il punteggio totale di ogni singolo candidato in ordine decrescente.
La graduatoria verrà pubblicata sul sito dell'ente nella sezione dedicata al Servizio Civile e in ogni sede di progetto.

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

SI

U.Di.Con. Unione Difesa Consumatori

POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:
voci da 9 a 12
voce 16

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 33

Numero posti con vitto e alloggio: 0

Numero posti senza vitto e alloggio: 33

Numero posti con solo vitto: 0

Indirizzo	Comune	Codice Sede	N° Volontari
VIA DELLA RACCHETTA 14	REGGIO NELL'EMILIA	99473	2
VIA DEL MOLO 60	LATISANA	135729	2
VIA FRATELLI PERINI 181	TRENTO	135815	2
VIA PIETRO MARONCELLI 79	PADOVA	128534	3
VIA PELUSIA 105	MODENA	109505	4
VIA MORTARA 275	FERRARA	128474	4
VIALE MENTANA 45	PARMA	128490	4
VIA FRANCESCO DE SANCTIS 1	FIRENZE	132801	4
PIAZZALE SAN LORENZO 61	PORDENONE	135840	4

creazione e divulgazione del materiale informativo													
Obiettivo D: Monitoraggio delle richieste													
Azione 5.1 Monitoraggio delle richieste degli interessati													
Azione 5.2 Produzione di un report di monitoraggio periodico													

In relazione alle azioni descritte al precedente punto 8.1 i volontari avranno la possibilità di acquisire conoscenze e competenze attraverso lo svolgimento delle seguenti attività progettuali:

❖ Azione 1.3:

- Dal 1° al 6° mese di attivazione del progetto i giovani in servizio civile dovranno svolgere il corso di formazione a loro dedicato.

❖ Azione 1.4:

- ideazione ed allestimento delle attività di promozione del SCN e dell'iniziativa sia al livello nazionale che locale.

❖ Azione 1.5:

- Attività di promozione continua dei servizi rivolti ai giovani consumatori attivati sul territorio e previsti dal progetto.

❖ Azione 1.6:

- In relazione ai box 20 e 21, i giovani volontari saranno coinvolti, sempre coadiuvati dal personale Udicon, nelle attività di monitoraggio e valutazione.

❖ Azione 2.1 Attivazione sportello di assistenza

I volontari saranno impegnati nelle attività di assistenza agli immigrati sulle procedure di integrazione, per la tutela della salute e della maternità e sicurezza sul lavoro.

Si occuperanno di mansioni sia di front office, attività di interrelazione e dialogo con l'utenza quindi, che azioni di back office concernenti l'archiviazione e la sistematizzazione delle informazioni.

❖ Azione 3.1 Organizzazione attività sul territorio

I volontari di occuperanno di aiutare nella programmazione delle attività e nella creazione del gruppo di lavoro. Si impegneranno inoltre nella ricerca di dati e materiale utile ed elaboreranno i report sui dati emersi dalle attività.

Affiancheranno, inoltre, il personale dell'associazione, nella disseminazione dei dati raccolti e delle attività realizzate tramite i diversi mezzi di comunicazione a disposizione.

❖ Azione 4.1 Redazione, creazione e divulgazione del materiale informativo

I volontari avranno il compito di effettuare report periodici di monitoraggio sulle richieste degli interessati ed insieme agli operatori delle varie sedi, dovranno creare e sviluppare delle campagne di comunicazione multicanale mediante invio di newsletter, mailing mirate, e pull one to-many come news sul sito Udicon, campagne di volantinaggio, pubblicazioni su quotidiani e periodici nazionali e locali, informativi, affissione di manifesti, locandine, opuscoli.

I volontari, inoltre, si occuperanno della redazione degli articoli da inserire nella sezione dedicata ai soggetti beneficiari del progetto, all'interno della rivista e alla distribuzione allo sportello della stessa.

❖ Azione 5.1 Monitoraggio delle richieste degli interessati

Affiancamento dei volontari al personale dell'associazione nella raccolta e l'analisi delle richieste effettuate dai destinatari del progetto per ogni sede.

❖ Azione 5.2 Produzione di un report di monitoraggio periodico

I volontari produzione di un report di monitoraggio periodico (cadenza bimestrale) che oltre a permettere la produzione di un documento di analisi delle richieste utile per lo svolgimento delle attività previste dal progetto ed anche per le azioni future, consentirà inoltre un'esecuzione completa ed efficiente delle attività.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Sono richieste competenze minime rispetto a:

- capacità relazionali;
- autonomia organizzativa.

Rappresentano titoli di maggior gradimento:

- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una o più lingue straniere;
- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo;
- capacità comunicative e dialogiche;
- conoscenze informatiche, conoscenza della suite Microsoft Office o similari, dimestichezza nell'uso di Internet;
- diploma di scuola media superiore;

studi universitari attinenti;

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

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

30

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Ai giovani in servizio civile verrà richiesto di:

- ✓ essere disponibili a brevi missioni o compiti esterni alla sede nella quale si presta servizio;
- ✓ flessibilità nell'attività lavorativa rispetto agli incarichi assegnati;
- ✓ rispettare l'orario di lavoro;
- ✓ disponibilità alla fruizione dei giorni di premesso previsti in concomitanza dalla chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive);
- ✓ rispettare le norme disciplinari vigenti e le normative di tutela, in particolare privacy e sicurezza sul lavoro;
- ✓ comunicare all'OLP eventuali errori commessi o criticità riscontrate;
- ✓ mantenere un comportamento ed una tenuta decorosi visto il rapporto diretto che è necessario intrattenere con il consumatore che si rivolge all'associazione;

Le giornate di formazione potrebbero essere svolte anche nella giornata del sabato.

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

NESSUNO

Eventuali tirocini riconosciuti:

NESSUNO

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

Durante l'espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale che saranno debitamente attestate dall'Ente SNAV al termine del servizio:

Competenze trasversali - Competenze sviluppate che facilitano l'esecuzione di attività trasversali a tutte le professioni.

Competenze sistemiche - Competenze sviluppate per comprendere, monitorare, e migliorare sistemi tecno-sociali.

Valutare e prendere decisioni - Valutare i costi e i benefici di una possibile azione per scegliere la più opportuna.

Competenze per la gestione risorse - Competenze sviluppate per allocare efficientemente le risorse a disposizione.

Gestire il tempo - Gestire il tempo proprio e quello altrui.

Gestire risorse materiali - Ottenere ed occuparsi dell'uso appropriato di attrezzature, strumenti e materiali necessari a svolgere un lavoro.

Competenze sociali - Competenze sviluppate per lavorare con le altre persone nel raggiungimento di un obiettivo comune.

Comprendere gli altri - Essere consapevole delle reazioni degli altri

e comprendere perché reagiscano in determinati modi.

Adattabilità - Adattare le proprie azioni in relazione a quelle degli altri.

Negoziare - Mettere insieme parti in conflitto e tentare una riconciliazione.

Istruire - Insegnare ad altri come fare determinate cose.

Competenze per la risoluzione di problemi complessi - Competenze sviluppate per risolvere problemi nuovi, mal espressi in un contesto complesso del mondo reale.

Risolvere problemi complessi - Identificare problemi complessi e raccogliere le informazioni necessarie per valutare possibili opzioni ed impostare soluzioni.

Competenze per l'acquisizione informazioni - Competenze che rendono in grado di comprendere quali siano le informazioni necessarie allo svolgimento della professione ed anche dove e come poterle acquisire.

Identificare oggetti, azioni ed eventi - Identificare informazioni catalogando, valutando e riconoscendo differenze e similarità di circostanze o di eventi.

Raccogliere informazioni - Osservare, ricevere o ottenere in qualunque altro modo informazioni da fonti rilevanti.

Competenze per i processi mentali - Competenze che mettono in grado di processare, pianificare, prendere decisioni, risolvere problemi e più in generale eseguire attività innovative sulle informazioni acquisite per lo svolgimento della professione.

Aggiornare e usare conoscenze di rilievo - Mantenersi aggiornati e applicare nuove conoscenze nel proprio lavoro.

Analizzare dati o informazioni - Identificare le relazioni, le ragioni o i fatti sottostanti ad informazioni disaggregando informazioni o dati in parti separate.

Organizzare, pianificare e dare priorità al lavoro - Mettere a punto specifici obiettivi e programmare il lavoro definendo priorità, organizzazione e tempi di realizzazione.

Pensare in modo creativo - Sviluppare, progettare o creare nuove applicazioni, idee, relazioni e nuovi sistemi e prodotti.

Prendere decisioni e risolvere problemi - Analizzare informazioni e valutare risultati per scegliere la soluzione migliore e per risolvere problemi.

Competenze per le attività lavorative - Competenze che mettono in grado di svolgere le attività lavorative, siano esse fisiche e manuali o concettuali per lo svolgimento della professione.

Documentare, registrare informazioni - Inserire, trascrivere, registrare, immagazzinare o conservare informazioni in forma scritta, elettronica o magnetica.

Lavorare con i computer - Usare computer e sistemi informatici (software ed hardware) per programmare, scrivere software, regolare funzioni, inserire dati, o elaborare informazioni.

Competenze nell'interazione con gli altri - Competenze che mettono in grado di comunicare, interagire con superiori, colleghi e persone coinvolte nella attività specifiche della professione.

Assistere e prendersi cura di altri - Fornire assistenza personale, attenzione medica, supporto emotivo o altre cure personali ad altri.

Comunicare con persone esterne all'organizzazione - Comunicare con persone esterne all'organizzazione, rappresentare la stessa verso i clienti, il pubblico, le amministrazioni ed altre entità esterne,

personalmente, in forma scritta, per telefono o via e-mail.

Comunicare con superiori, colleghi o subordinati - Fornire informazioni ai superiori, ai colleghi e ai subalterni, per telefono, in forma scritta, via e-mail o personalmente.

Lavorare a contatto diretto con il pubblico - Comprende servire i clienti in pubblici esercizi o negozi e ricevere clienti o ospiti.

Far crescere e attivare gruppi di lavoro - Incoraggiare e far crescere la fiducia reciproca, il rispetto e la cooperazione fra i membri di un gruppo.

Formare ed insegnare - Identificare i bisogni formativi di altre persone, mettere a punto programmi o corsi formali di istruzione o formazione e insegnare o istruire altre persone.

Risolvere controversie e negoziare con altre persone - Gestire lamentele, negoziare, calmare dispute e risolvere conflitti

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

I contenuti della formazione sono stati studiati direttamente dall'ente al fine di accrescere il bagaglio di competenze specifiche dei volontari, fornendo loro al contempo un arricchimento culturale e civile. Il piano di formazione specifica si svilupperà in diversi moduli ed approfondimenti:

APPROFONDIMENTO I - *Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile*

Modulo I: *Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art.36)*

(Durata: 4 ore)

- Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art.36)
- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza
- Organigramma della sicurezza
- Misure di prevenzione adottate

Modulo II: *Formazione sui rischi specifici (conforme al D.Lgs. 81/08 art 37, co 1, lett.b, e accordo Stato/Regioni del 21 Dicembre 2011)*

(Durata: 8 ore)

- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro
- Organizzazione del lavoro e ambiente di lavoro
- Microclima e illuminazione
- Rischi meccanici ed elettrici generali
- Rischio biologico
- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Altri Rischi
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza
- Incidenti ed infortuni mancati
- Rischi fisici: rumore e vibrazioni meccaniche

APPROFONDIMENTO II – *Teorie e tecniche di assistenza agli immigrati*

Modulo III: *Elementi di psicologia delle migrazioni*

(Durata: 12 ore)

- Elementi di Psicologia generale
- Un approccio psicologico alla migrazione
- La condizione del migrante oggi

Modulo IV: *Imparare ad imparare ed a trasmettere conoscenze*

(Durata: 6 ore)

- Elementi di Pedagogia generale,
- Cenni didattici e scienze dell'Educazione.
- Analisi dei bisogni
- Educazione all'ascolto, le tecniche.

Modulo V: *Assistenza legale al migrante*

(Durata: 12 ore)

- Elementi di diritto civile
- La pubblica amministrazione ed il cittadino
- I diritti del cittadino

Modulo IV: *Orientamento fiscale al migrante*

(Durata: 12 ore)

- Elementi di diritto commerciale e tributario
- I diritti fiscali del cittadino
- Il sistema tributario ed il cittadino

Modulo V: *Comunicazione ed organizzazione eventi*

(Durata: 6 ore)

- Comunicare con efficacia
- Organizzare eventi di piccole e grandi dimensioni

Modulo VI: *Informatica e web 2.0*

(Durata: 12 ore)

- Informatica di base
- La costruzione e gestione di un sito internet
- Web 2.0 e social network

Durata:

72 ore (Tutte le ore di formazione saranno erogate entro il 90° giorno dall'avvio del progetto in un'unica tranne)