



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

REFUGEES

SETTORE e Area di Intervento:

Settore: A ASSISTENZA

Aree di intervento: 04 IMMIGRATI E PROFUGHI

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Indicatori scelti sui quali incidere

Gli indicatori scelti per verificare il successo del progetto sono:

Quantitativi

In funzione del costante incremento dei migranti registrati nel territorio e all'estensione del bacino di riferimento rispetto all'attuale sede di attuazione dello Sportello, si punterà a un aumento del 50% del numero di migranti che usufruiscono del servizio. Inoltre, si ritiene necessario dover intervenire anche sull'organizzazione operativa della struttura della sede di progetto e sulla sua capacità di rispondere in maniera efficace ed efficiente ai bisogni dei migranti, alla loro domanda di “prima accoglienza”. Occorre, pertanto, estendere l'orario di apertura dello sportello dalle otto alle trenta ore settimanali.

Qualitativi

Dalle richieste emerse da parte dei migranti, accanto al bisogno di *prima assistenza, di accesso ai servizi primari e a quello di autonomia sociale ed economica*, si registra uno scarso livello di inserimento nella vita sociale e culturale nel territorio e una mancanza di *protagonismo e partecipazione* degli stranieri alla vita della comunità di arrivo, con un conseguente deficit di conoscenza reciproca e di scambio con i suoi abitanti.

Più nello specifico, tra le richieste di potenziamento dei servizi inerenti alle problematiche legate all'integrazione, il *gap linguistico* è spesso avvertito e sentito, dai migranti che affluiscono alla sede dello Sportello, come bisogno urgente e come elemento fondamentale in grado di ridare loro dignità nonché l'opportunità di promuovere le proprie capacità soggettive, favorendo i processi e le opportunità d'integrazione e socializzazione.

Analogamente, riguardo all'accompagnamento dei migranti presso i servizi pubblici territoriali, è emersa la richiesta di fornitura del servizio di *mediazione interculturale e linguistica*. Il servizio, rivolto ai migranti e alle istituzioni, si concretizza principalmente in azioni di mediazione interculturale e linguistica a supporto delle attività dei Comuni e delle istituzioni socio-sanitarie e educative, nonché in azioni di raccordo tra comunità locale, istituzioni e terzo settore.

Di primaria importanza risulta in particolare il servizio di intermediazione, prestato dallo Sportello, a favore della ricerca dell'incontro tra domanda e offerta rispetto sia alla questione lavorativa sia a quella abitativa.

Rispetto alla partecipazione sociale dei migranti alla vita di comunità, occorrerà promuovere progetti ed interventi, realizzati dai singoli comuni anche con il coinvolgimento di associazioni del terzo settore del territorio, volti a favorire l'integrazione fra cittadini italiani e stranieri, con attenzione al mondo della cultura e dello sport.

Si vuole inoltre contribuire fattivamente al consolidamento della rete istituzionale pubblico-privata a favore delle politiche di integrazione per i migranti, incrementando incontri, progetti condivisi e scambio di buone pratiche.

Finalità

La finalità del progetto è quella di una ricaduta socio-culturale all'interno del territorio considerato con l'obiettivo di trasmettere a tutti - minori, giovani e adulti, anziani - un sano coinvolgimento mediante azioni necessarie a immaginare una società migliore, provando a creare condizioni che evitino il formarsi di disagio, emarginazione ed esclusione sociale dei migranti e dei profughi, restituendo dignità e considerazione alle persone, immergendosi nel tessuto sociale di un territorio, avvicinando le persone, leggendone i bisogni profondi legati al vivere collettivo, tessendo relazioni.

Obiettivi generali

Il progetto si pone quindi l'obiettivo di promuovere un modello integrato volto alla costruzione di percorsi e strumenti d'integrazione sociale e professionale dei migranti e dei profughi, nell'ottica di una collaborazione più proficua con le istituzioni locali, le associazioni del territorio anche non specifiche del settore e le agenzie socio-educative.

Ciò lo s'intende realizzare:

- favorendo la promozione e la sensibilizzazione di una cultura diffusa della tutela dei diritti umani dei richiedenti asilo e rifugiati, promuovendo processi di partecipazione sociale attiva da parte di giovani, volontari e migranti a tutti i livelli sociali e culturali.

Obiettivi specifici

AREA DI INTERVENTO Immigrati profughi	
SITUAZIONE DI PARTENZA degli indicatori di bisogno	OBIETTIVI SPECIFICI E INDICATORI (Situazione di arrivo)
1) Necessità di potenziare il grado di ricettività dello Sportello.	1.1) Pubblicizzazione dello Sportello attraverso Internet, stampa locale, contatto diretto con migranti e istituzioni varie.
	1.2) Incremento del 50% d'immigrati accolti allo Sportello per l'ascolto e l'accoglienza grazie all'aumento del grado di operatività della struttura della sede di progetto e dell'efficientizzazione della ricettività/front office.
2) Potenziamento nell'erogazione dei servizi di prima accoglienza.	2.1) Aumento del 50% per le attività di consulenza e assistenza nello svolgimento delle pratiche burocratiche (permesso di soggiorno, rinnovi, residenza, carta d'identità, ricongiungimenti familiari, cittadinanza, rapporti con i servizi sanitari etc.) e d'informazione e di consulenza sui servizi prestati dal territorio e più in generale sulla realtà in cui l'immigrato vuole inserirsi.

	2.2) Aumento del 50% della capacità di offerta di viveri e vestiario agli immigrati accolti dallo sportello di ascolto e accoglienza in gravi condizioni di disagio economico e d'indigenza.
	2.3) Aumento del numero di servizi di mediazione linguistico e culturale prestati a favore di diversi servizi di welfare, d'istituzioni educative e di altri enti pubblici con i quali l'utente straniero ha necessità di interfacciarsi.
3) Elevata richiesta di servizi di orientamento volti a raggiungere l'autonomia sociale ed economica	3.1) Favorire una maggiore partecipazione dei migranti alle opportunità formative e lavorative.
	3.2) Favorire una maggiore intermediazione relativa alle opportunità abitative per gli stranieri tramite l'accertata disponibilità di agenzie immobiliari e di privati.
	3.3) Favorire le opportunità di apprendimento della lingua attraverso l'orientamento e l'accompagnamento ai corsi predisposti nel territorio.
4) Scarsa partecipazione degli stranieri alla vita sociale e culturale del territorio e a momenti di socialità che favoriscano l'incontro con la comunità locale. Diffusa diffidenza verso gli stranieri da parte dei residenti locali.	4.1) Organizzazione di eventi/attività culturali, ricreative e sportive rivolte a tutta la popolazione, che siano anche occasione per favorire la conoscenza reciproca tra autoctoni e stranieri e per sensibilizzare la comunità al fenomeno migratorio.
	4.2) Favorire la partecipazione dei migranti alle attività già offerte dal territorio, garantendo loro assistenza, accompagnamento e fruizione agevolata.
5) Rete istituzionale pubblico/privata ancora debole.	5.1) Consolidamento della rete attraverso la predisposizione di incontri di programmazione congiunta tra gli attori pubblici e privati coinvolti nei processi legati all'inserimento degli stranieri.
	5.2) Realizzazione di un evento di sensibilizzazione, presumibilmente in occasione della giornata internazionale del migrante.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

I volontari saranno impiegati per tutte le attività previste dal progetto che non riguardino attività dirigenziali, ma sempre attraverso percorsi strutturati in funzione di un'integrazione dei volontari che sia trasversale alle attività. Ciò permetterà di affiancare sempre il volontario a personale specifico attento e dedicato a seconda delle funzioni di volta in volta svolte. I volontari avranno nei primi mesi tutte le stesse mansioni in modo da poter scoprire, al termine dei percorsi formativi, le attitudini e le propensioni per dare mansioni più specifiche e coerenti con gli obiettivi da raggiungere. Le mansioni dei partecipanti saranno definite in base anche ai programmi delle diverse iniziative. L'affiancamento agli operatori permetterà una maggiore attenzione e cura nella relazione personale.

In relazione alle azioni descritte nel precedente punto 8.1 i volontari saranno impegnati nelle seguenti attività con il ruolo descritto:

AREA DI INTERVENTO Immigrati profughi	
Codice e titolo attività	Descrizione delle attività e del ruolo dei giovani in servizio civile
<u>Attività 1.1</u> Pubblicizzazione dello Sportello	I volontari di servizio civile supporteranno gli operatori nell'attività di pubblicizzazione al meglio la presenza dello Sportello Immigrati e le attività di orientamento nei servizi rese agli utenti: ciò al fine di incrementarne l'utenza. Provvederanno a redigere comunicati e/o materiale informativo che dovrà essere poi pubblicato sulla stampa locale e/o su siti internet che ne garantiscano la visibilità. Si occuperanno inoltre della divulgazione nell'ambito del territorio di riferimento, attraverso il contatto diretto con gli stranieri e con le agenzie del territorio che si rivolgono all'utenza in questione.
<u>Attività 1.2</u> Sviluppo del grado di ricettività/front office dello Sportello.	I volontari si integreranno nelle attività dello Sportello, che in tal modo potrà realizzare l'aumento dell'orario di apertura dalle attuali otto ore alle trenta settimanali. In tal modo i volontari contribuiranno in maniera decisiva allo sviluppo dello Sportello grazie alla sua migliore capacità di rispondere in maniera efficace ed efficiente ai bisogni dei migranti, alla loro domanda di "prima accoglienza, supporto e orientamento".
<u>Attività 2.1</u> Accoglienza e presa in carico.	La fase iniziale sarà dedicata alla loro preparazione pratica nell'utilizzo della strumentazione e all'affiancamento e alla conoscenza reciproca tra gli operatori e i volontari di servizio civile. Alla fase iniziale di affiancamento subentrerà quella operativa sul campo. I volontari si occuperanno dell'accoglienza degli utenti, dell'apertura della pratica dell'utente e assisteranno ai colloqui e successivamente si occuperanno di indicare agli utenti l'iter e la documentazione necessaria. In particolari circostanze, gli utenti saranno accompagnati da operatori e volontari presso gli uffici di competenza (Questura, Prefettura, Comuni, ASL, ecc.). I volontari supporteranno gli operatori nel fornire informazioni dettagliate sulle procedure per la ricerca di alloggi, di lavoro e di quant'altro necessario ai fini di una corretta integrazione dei migranti, monitorando gli utenti presi in carico e protocollando ed archiviando le pratiche, sia in modo informatico che cartaceo.
<u>Attività 2.2</u> Servizio di mediazione linguistico e culturale per gli enti.	I volontari di servizio civile affiancheranno i due mediatori linguistico-culturali nello svolgimento del loro compito di operatori dello Sportello, cercando di valorizzare le proprie competenze in materia.
<u>Attività 3.1</u> Favorire la partecipazione alle opportunità lavorative e formative.	I volontari supporteranno gli operatori nel contattare telefonicamente le aziende, le istituzioni scolastiche e gli enti formativi del territorio, nel monitorare e rilevare le occasioni di lavoro e formative attraverso la consultazione dei siti internet delle aziende e istituzioni educative e formative, nell'organizzazione delle informazioni raccolte e nella predisposizione, inserimento e aggiornamento di questi dati nella banca dati, nel fissare gli appuntamenti tra datori di lavoro e utenti. I volontari affiancheranno gli operatori nell'attività di accompagnamento degli utenti presso gli uffici di competenza (aziende, istituzioni scolastiche, enti di formazione) o direttamente dai datori di lavoro.

	I volontari saranno parte attiva nella redazione di schede informative di orientamento dei migranti. I volontari, opportunamente formati, potranno fornire informazioni dettagliate sull'iter per il riconoscimento dei titoli di studio all'estero. Infine, i volontari supportati dagli operatori offriranno l'aiuto nella redazione di un curriculum vitae su formato europeo e cureranno il contatto con gli utenti tenendo aggiornati i curricula e le banche dati delle offerte di lavoro, delle occasioni formative e il sito internet.
<u>Attività 3.2</u> Implementazione dei servizi di ricerca alloggi per migranti	I volontari supporteranno gli operatori nel contattare telefonicamente le agenzie del territorio inserendo i dati nella banca dati, nel monitorare e rilevare i dati degli affitti attraverso la consultazione dei siti internet delle agenzie presenti sul territorio, nell'organizzazione delle informazioni raccolte e nella predisposizione, inserimento e aggiornamento di questi dati nella banca dati. I volontari, opportunamente formati, forniranno tutte le informazioni per orientare il migrante nel disbrigo della pratica di locazione, supportandoli nella redazione del contratto di locazione. I volontari affiancheranno gli operatori dello Sportello nell'attività di accompagnamento degli utenti presso le agenzie di competenza o presso gli affittuari.
<u>Attività 3.3</u> Orientamento ai corsi di alfabetizzazione primaria e secondaria.	I volontari in Servizio civile si occuperanno di rendere edotti i migranti rispetto alla presenza di corsi di alfabetizzazione primaria e secondaria attivati nel territorio, registreranno gli utenti interessati a parteciparvi e si occuperanno dell'eventuale accompagnamento (iniziale) degli stessi alle lezioni.
<u>Attività 4.1</u> Organizzazione di eventi/attività culturali, ricreativi e sportivi.	I volontari in servizio civile affiancheranno gli operatori nelle attività di organizzazione e realizzazione di eventi ed attività a carattere ricreativo, culturale, sportivo ecc., in tutte le sue fasi, dall'iniziale contatto con enti ed istituzioni ai fini di un loro coinvolgimento, alla fase di programmazione vera e propria, fino a quelle più operative della realizzazione finale.
<u>Attività 4.2</u> Orientamento e accompagnamento alle attività ricreative già in essere sul territorio.	I volontari in servizio civile affiancheranno gli operatori nell'attività informativa e di orientamento degli utenti rispetto alle proposte ricreative/culturali/sportive ecc. presenti sul territorio di riferimento. Si occuperanno di registrare le adesioni degli utenti e, in una fase successiva, provvederanno a prendere contatti con le associazioni/organizzazioni ai fini di pervenire ad accordi e convenzioni atte ad agevolare la fruizione dei loro servizi da parte degli stranieri.
<u>Attività 5.1</u> Incontri con gli interlocutori sociali e istituzionali.	I volontari in servizio civile saranno di affiancamento agli operatori esperti nella creazione della rete territoriale e saranno loro in prima persona a contattare gli attori sociali presenti nel territorio. Parteciperanno attivamente agli incontri di briefing con gli attori sociali e saranno coinvolti nel promuovere gli interventi che verranno effettuati. In generale i volontari si occuperanno di: - chiamare le associazioni del territorio e gli operatori per fissare gli incontri; - svolgere attività di segreteria;

	- assemblare i dati provenienti dagli incontri di briefing per la mappatura territoriale; - partecipare agli incontri per la costruzione di una rete formale fra tutti gli attori sul territorio che si occupano di immigrazione.
Attività 5.2 Realizzazione evento di sensibilizzazione sul territorio	Descrizione dettagliata I volontari collaboreranno all'organizzazione della giornata internazionale del migrante con un evento pubblico, rivolto alla generalità dei cittadini, oltre che alle istituzioni.

CRITERI DI SELEZIONE

Criteri autonomi di selezione verificati nell'accreditamento, **come da scheda "Sistema di reclutamento e selezione"** dell'ente di prima classe Associazione di Promozione Sociale "Mondo Nuovo" cod. NZ04820

Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento

SI Come da scheda "Sistema di SELEZIONE" verificati nell'accreditamento, dell'ente di prima classe Associazione di Promozione Sociale "Mondo Nuovo" cod. NZ04820 (ALL. 4)

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Monte ore settimanale 30 ore

Giorni di servizio a settimana dei volontari 5

I volontari durante il periodo di servizio dovranno garantire una flessibilità oraria coerente con le iniziative che si programmeranno in itinere, garantendo eventualmente:

la presenza anche nei giorni festivi, quando necessario;

la disponibilità ad effettuare il servizio civile al di fuori della sede indicata per un massimo di trenta giorni nell'anno di servizio (ex Regolamento 30/09/2004);

la disponibilità al servizio in orari e turni diversi da quelli consueti, saltuari e concordati (in particolare orari serali, fine settimana e giorni festivi) in occasione di particolari eventi riconducibili alle finalità progettuali organizzati dall'Associazione/Ente e dai partner;

la partecipazione a eventuali attività formative similari organizzate da altri soggetti del settore;

la partecipazione a eventi di promozione del servizio civile e del volontariato.

Infine, ai volontari si chiede:

il rispetto della privacy degli utenti e riservatezza delle informazioni assunte nello svolgimento del servizio;

la compilazione di un diario di bordo personale;

Accettare e rispettare i regolamenti e il decalogo del volontario dell'APS Mondo Nuovo

L'Associazione di Promozione Sociale "Mondo Nuovo", in quanto ente di prima classe, ha elaborato un'apposita scheda di "Sistema di reclutamento e selezione".

Inoltre, per questo specifico progetto, possono essere presi in considerazione alcuni requisiti ritenuti meritevoli ai fini dell'espletamento del servizio.

a) Verranno considerati titoli preferenziali ma non esclusivi:

- la frequenza o eventuale laurea ai corsi universitari attinenti;
- l'eventuale tirocinio presso: Servizi informagiovani, Centri per giovani, strutture sociali in generale, cooperative sociali, Associazioni di volontariato, ecc.;

b) Inoltre saranno gradite:

- la conoscenza del mondo Internet (navigazione, motori di ricerca, ecc.), conoscenza di base del linguaggio HTML; conoscenza di almeno un programma di posta elettronica;
- le precedenti esperienze di gestione/conduzione gruppi;

- la conoscenza di tecniche di animazione;
- l'eventuale conoscenza di programmi di grafica (Photo Shop, Paint Shop Pro, ecc.), o in alternativa, di almeno di almeno un programma di Web editino (Dreamweaver, Front Page, Flash, Fireworks, ecc.);
- essere interessata/o ai linguaggi giovanili: Musica, Teatro, Scrittura, Video, Arti figurative, Grafica, Web; eventuale conoscenza di base almeno della lingua inglese

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

Numero dei volontari da impiegare nel progetto 4

Numero posti con vitto e alloggio 0

Numero posti senza vitto e alloggio 4

Numero posti con solo vitto 0

Operatore Locale di Progetto: Dott. Stefano Catapano

Mondo Nuovo	Viale dell'Artigianato	Lucera (FG)	116464	4
-------------	------------------------	-------------	--------	---

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Al termine del progetto di Servizio Civile i volontari troveranno sicuramente arricchito il loro bagaglio culturale in relazione alle seguenti competenze:

- lavorare per progetti;
- ascolto attivo;
- comunicazione efficace;
- affrontare un colloquio motivazionale;
- affrontare una presentazione.

Inoltre si ritiene realistico possano essere acquisite le seguenti professionalità:

- lavoro in equipe;
- creazione di una relazione con un ente pubblico o privato;
- stilare un accordo di cooperazione e/o partenariato.

Le competenze e le professionalità che saranno acquisite durante il servizio civile saranno riconosciute e certificate dall'A.P.S. Mondo Nuovo.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

Si prevede un periodo formativo in cui ai volontari sarà illustrato il contesto in cui essi si troveranno a operare, il tipo di situazioni e di realtà territoriali con cui si dovranno confrontarsi. Con la formazione specifica si cercherà di preparare al meglio i volontari in servizio civile al tipo di esperienza che dovranno svolgere facendo leva anche sulle risorse interne.

Modulo iniziale all'ingresso 10 ore

Nozioni di primo soccorso, (modulo 5 ore)

Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile: definizione dei rischi e degli strumenti necessari ad affrontare situazioni di emergenza e rischi connessi allo svolgimento delle azioni di progetto. (modulo 5 ore)

1° lezione. "strutturazione della sede di attuazione del progetto". comprensione dei bisogni del territorio". "organizzazione delle attività e modalità per l'attuazione del progetto I due incontri hanno lo compito di permettere al volontario di avere delle indicazioni specifiche sul contesto e sui diretti referenti in cui si trova a svolgere il proprio servizio. (modulo 5 ore)

2° lezione. “Destinatari del progetto, percorsi e modalità educative” L’incontro ha lo scopo di permettere al volontario di avere delle informazioni specifiche sull’utenza con cui si relaziona quotidianamente e sui percorsi educativi in atto. (modulo 5 ore)

3° e 4° lezione : “il disagio la gestione dei conflitti. Complessità incontrate nella rapporto con gli utenti” Gli incontri hanno lo scopo di far emergere quali siano gli aspetti connessi al disagio specifico oggetto del progetto che mettono in difficoltà. L’incontro sarà strutturato attraverso dei lavori di gruppo e dei role playing strutturati al fine di permettere al volontario di avere ulteriori stimoli di riflessione. (modulo 10 ore)

5° e 6° lezione: “La relazione con le persone in situazione di disagio e la comunicazione interpersonale” L’incontro ha lo scopo di creare un’occasione privilegiata per capire assieme quali sono i meccanismi che intervengono ed influiscono nei rapporti con le persone. Esserne consapevoli può aiutare a migliorare le relazioni interpersonali e quelle con la persona straniera. I temi trattati riguardano in modo più dettagliato:

le prime impressioni tra le persone

gli stimoli che influiscono nel formarsi un’immagine dell’altra persona

i bisogni fondamentali delle persone

quali elementi concorrono nel formare una relazione significativa

(modulo 10 ore)

7° lezione: “La comunicazione interpersonale” L’incontro cercherà di far diventare consapevoli di come il nostro modo di comunicare interviene e modifica i rapporti con le altre persone. Nessuna risorsa è più efficace del linguaggio nel coinvolgere e nel stimolare le relazioni interpersonali.

I temi specifici sono:

i diversi stili di comunicazione interpersonale

la comunicazione verbale e non verbale

l’ascolto attivo come aiuto

l’assertività come strumento fondamentale per la riuscita delle relazioni. (modulo 5 ore)

8° lezione: “L’immigrazione in Italia leggi, cifre, e metodologie di integrazione Legge 328/00 e conoscenza di base sulla normativa regionale e nazionale delle politiche sociali per gli utenti del Progetto e regolamenti comunali e regionali relativi al settore di attività ;

La rete locale per l’integrazione degli immigrati. Enti, soggetti pubblici e privati , strategie di integrazione con l’operato dei servizi sociali, le ASL, il Piano di Zona; Panoramica sul mondo dell’accoglienza degli utenti dei progetti della rete SPRAR, e analisi dei bisogni della popolazione immigrata nel territorio La legge 389 (Bossi/Fini) e modifiche. (modulo 5 ore)

9° e 10° lezione“ programmazione e realizzazione di un’attività di sensibilizzazione nel territorio “ L’incontro si svilupperà in diversi momenti in cui si strutturerà una parte di studio e di progettazione, e una parte di realizzazione effettiva del progetto con l’analisi di un progetto per il territorio. (modulo 10 ore)

10° lezione “Partecipazione attiva nella comunità. Incontro con realtà associative che operano nel territorio”. Il contatto diretto con chi opera nel territorio sarà un’ulteriore stimolo di riflessione e conoscenza. (modulo 5 ore)

12° lezione “ Bilancio di competenze”. Nell’ambito dell’offerta formativa specifica per i volontari in servizio civile sarà strutturato, nell’ultimo mese di servizio, un incontro sul bilancio delle competenze e sulle opportunità legate al loro futuro professionale. Pertanto si è pensato di articolare la giornata di formazione affrontando le seguenti tematiche: Bilancio delle competenze acquisite; Costruzione curriculum vitae; Esperienze ex volontari già inseriti in ambiti lavorativi. Mappa delle opportunità. (modulo 5 ore)

13° lezione “Valutazione conclusiva” Lo scopo dell’incontro è quello di favorire un momento in cui sia possibile rivalutare l’esperienza vissuta esaminando in modo obiettivo la propria crescita personale e professionale. (modulo 5 ore)

DURATA COMPLESSIVA: 80 ore