

## **SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA**

### **ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

**COMUNE DI ORTONA**  
Via Cavour, 1  
66026 Ortona (CH)

2) *Codice di accreditamento:*

NZ00263

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Albo regionale - Regione Abruzzo

4^

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

**CITTADINI INSIEME – TUTTI I COLORI DELL'INTEGRAZIONE - 2017**

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

A – ASSISTENZA  
04 – IMMIGRATI, PROFUGHI

6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

L'area specifica di intervento del progetto è l'inclusione sociale dei cittadini immigrati (minori e famiglie) che vivono nel territorio del Comune di Ortona. Al fine di contestualizzare il progetto a livello locale, si forniscono cenni alle dimensioni del fenomeno a livello nazionale e regionale.

### **Il contesto nazionale**

Gli stranieri residenti nel nostro Paese sono poco più di 5 milioni, corrispondenti all'8% della popolazione.

Nel 2015 sono sbarcate in Italia circa 170 mila persone, tra richiedenti asilo e migranti economici ma diverse altre sono arrivate per ricongiungimento familiare e per altri motivi (religiosi, sanitari, di studio, ecc.) attraverso i canali regolamentari.

Per quanto riguarda l'Europa, secondo l'Unhcr, dal 2008 al 2015 nel Vecchio Continente sono arrivati, via mare, 875mila migranti e profughi, appena lo 0,17% della popolazione.

### **L'Abruzzo**

Secondo il rapporto dell'Idos, l'Abruzzo è una delle regioni italiane in cui i migranti hanno raggiunto un grado d'integrazione "talvolta superiore anche a quello di regioni del Centro Italia e del Nord".

Nella nostra regione, i residenti stranieri sono 86 mila 245 (sono dati riferiti al 2014), il 6,5% della popolazione. Una percentuale nettamente più alta rispetto a quella delle regioni del Sud (3,8%) ma sensibilmente inferiore all'8,2% delle regioni del Nord.

“L'incidenza media della popolazione migrante su quella complessiva” si legge nel dossier “è poi differenziata a livello provinciale: Chieti 5,1%, Pescara 5,5%, Teramo 7,7% e L'Aquila 8,0%”.

I cittadini stranieri sono aumentati di 1.960 unità rispetto all'anno precedente (+2,3%, mentre in Italia la crescita è stata dell'1,9%), con un incremento massimo in provincia di Pescara (+3,8%, dove sono passati da 17 mila 101 a 17 mila 753) e un minimo nel teatino (+1,7%, da 19 mila 866 a 20 mila 195). Le variazioni nelle restanti province sono state del +2,1% nel teramano (da 23. mila 449 a 23 mila 940 residenti stranieri) e del +2,0% nell'aquilano (da 23 mila 869 a 24 mila 357).

Alla fine del 2014 la distribuzione territoriale degli immigrati appare simile a quella riscontrata nel 2013, poiché, come nell'anno precedente, la maggior concentrazione di stranieri è nella provincia dell'Aquila (28,2%), seguita da quelle di Teramo (27,8%), Chieti (23,4%) e Pescara (20,6%)”.

Nel 2014 in Abruzzo si sono iscritti 11 mila 027 cittadini stranieri come nuovi residenti e 9 mila 067 sono stati cancellati. I nuovi nati sono 1143 (a fronte di 112 morti), quelli in arrivo dall'estero 4 mila 323 (i cancellati per l'estero 1.115) e le acquisizioni di cittadinanza 1.799”.

Quanto alle provenienze continentali degli stranieri, la media regionale vede prevalere gli europei (oltre il 70%, di cui il 40,9% dai paesi Ue), seguiti dagli africani (circa il 14%), dagli asiatici (quasi il 10%) e dai migranti originari del continente americano (meno del 5%). Rispetto, quindi, a una presenza europea che sfiora i tre quarti del totale, per lo più costituita da comunitari, gli stranieri degli altri continenti hanno una quota percentuale ridotta”.

Le principali nazioni dalle quali arrivano i cittadini stranieri in Abruzzo sono Romania (27 mila 036), Albania (13 mila 679), Marocco (7 mila 116), Cina (4 mila 054), Ucraina (3 mila 800).

### **DESTINATARI E BENEFICIARI DIRETTI DEL PROGETTO**

I beneficiari di questo progetto sono i 1094 cittadini immigrati che vivono nel territorio, quindi le famiglie e i minori.

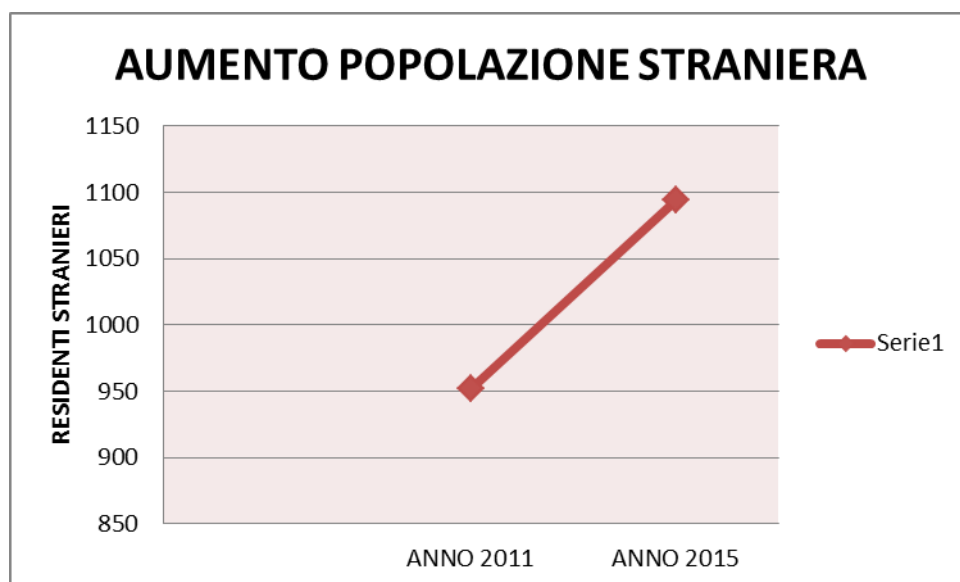
Il target SPECIFICO del Progetto è costituito da:

- 138 bambini e ragazzi stranieri frequentanti gli Istituti scolastici (scuole primarie e secondarie);
- 50 bambini e ragazzi stranieri frequentanti il centro interculturale del comune;

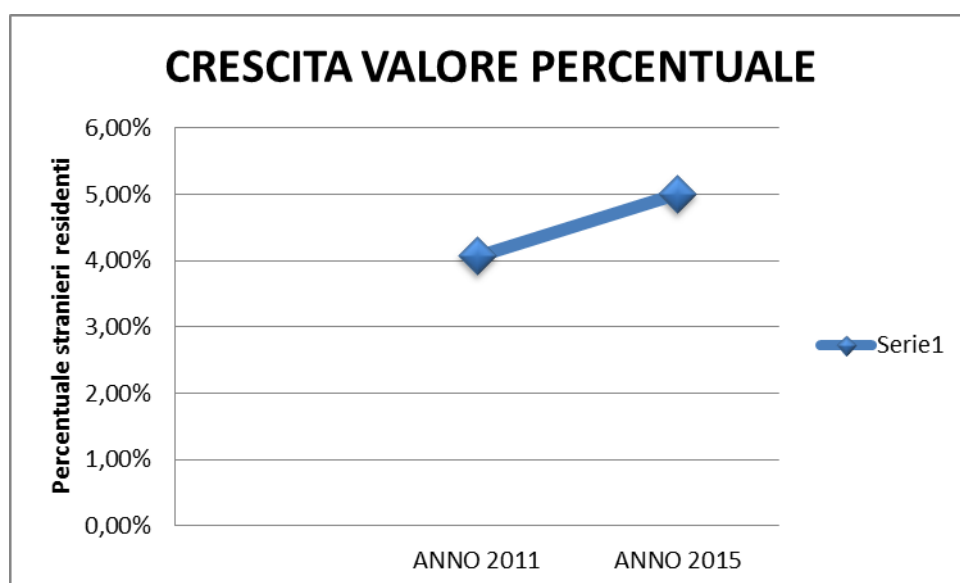
- 600 adulti immigrati che si rivolgono allo sportello del Centro Servizi immigrati per i vari servizi di riferimento.

### DATI RILEVANTI SUL TARGET DI RIFERIMENTO DEL PROGETTO

Analizzando i dati risulta che anche nello scenario di crisi economica e occupazionale, l'immigrazione nel Comune di Ortona non ha arrestato la sua crescita. Focalizzandosi negli ultimi 5 anni risulta che la popolazione straniera residente è passata dalle 952 unità dell'anno 2011 alle 1094 unità del 2015 (*fig. 1a*).



Anche il peso percentuale registra un aumento in quanto gli immigrati residenti nell'anno 2011 rappresentavano il 4% della popolazione mentre nel 2015 rappresentano il 5% (*fig 1b*).



L'indice di inserimento sociale degli immigrati è uno dei più strategici ma anche delicati dello studio sul potenziale di integrazione dei territori e si basa su una serie di indicatori statistici che mirano a conoscere la condizione della popolazione immigrata sia in rapporto ad alcuni ambiti fondamentali di *welfare* (la casa, la scuola) sia in relazione a significativi processi di radicamento stabile nel tessuto

sociale di accoglienza (la naturalizzazione, l'iniziativa nel costituire – o ricostituire – una famiglia e, con correlazione inversa, il coinvolgimento relativo nella devianza). Nella seguente tabella si propongono gli indicatori principali di inserimento sociale con riferimento al territorio.

### **Bilancio demografico degli immigrati a Ortona**

	Maschi	Femmine	Totale
Popolazione straniera residente al 1° gennaio	483	627	1110
Iscritti per nascita	12	14	26
Iscritti da altri comuni	17	20	37
Iscritti dall'estero	18	30	48
Altri iscritti	4	3	7
<b>Totale iscritti</b>	<b>51</b>	<b>67</b>	<b>118</b>
Cancellati per morte	2	2	4
Cancellati per altri comuni	5	22	27
Cancellati per l'estero	2	1	3
Acquisizioni di cittadinanza italiana	28	33	61
Altri cancellati	19	20	39
<b>Totale cancellati</b>	<b>56</b>	<b>78</b>	<b>134</b>
Unità in più/meno dovute a variazioni territoriali	0	0	0
Popolazione straniera residente al 31 dicembre	478	616	1094

Le donne immigrate rappresentano il 56% degli immigrati residenti mentre i minori il 20%. Questi dati sono molto significativi perché dimostrano che non si tratta più soltanto di immigrati maschi adulti, ma che acquista peso il numero dei ricongiungimenti familiari, indice di maggiore stabilità del fenomeno. Di conseguenza, siamo in presenza della crescita della “seconda generazione” di stranieri immigrati, la cui presenza nelle strutture scolastiche è sempre più consistente ed evidente, e che si presenta nella società civile e sul mercato del lavoro con attitudini professionali qualificate ed aspettative analoghe a quelle dei giovani italiani.

I bambini di origine non italiana iscritti e frequentanti le scuole primarie e secondarie di Ortona costituiscono l'8% della popolazione scolastica. E' un dato in crescita rispetto agli anni precedenti. Si tratta di un gruppo estremamente eterogeneo, non solo rispetto alla varietà delle aree di origine e insediamento, ma anche per la diversità dei percorsi migratori. Una distinzione di grande rilevanza è quella tra minori ricongiunti (e quindi migranti in senso proprio) e minori nati in Italia, con la precisazione che, per effetto della vigente legislazione in materia di cittadinanza, sono stranieri (e quindi statisticamente registrati come tali) i figli nati nel nostro Paese da entrambi i genitori stranieri, mentre acquisiscono dalla nascita la cittadinanza italiana solo i nati da almeno un genitore italiano.

Altro dato interessante è quello inerente i casi di abbandono e dispersione scolastica.

Gli alunni stranieri risultano essere maggiormente esposti al rischio di abbandono e dispersione soprattutto nelle scuole secondarie di I e II grado

Sono note e documentate le gravi difficoltà di convivenza di ampie fasce di immigrati soprattutto quelli "di seconda generazione" anche in Paesi Europei di consolidata esperienza nell'integrazione sociale. L'emersione di problemi connessi all'identità culturale ed al ruolo sociale determina frequentemente forti tensioni e veri e propri conflitti.

L'esigenza di prevenire questi fenomeni, valorizzando l'identità e le potenziali capacità di mediazione interculturale di cui i giovani stranieri possono essere portatori è la motivazione principale del presente Progetto, che intende contribuire allo sviluppo delle strutture socio-educative dedicate alla costruzione di una società interculturale. Ci riferiamo ai servizi pubblici operanti sul nostro territorio per l'inclusione degli immigrati, sia delle famiglie che dei minori stranieri.

## **DESCRIZIONE DEI SERVIZI COINVOLTI NEL PROGETTO**

### **1. CENTRO SERVIZI IMMIGRATI DEL COMUNE DI ORTONA**

**Sede:** Centro Servizi Immigrati, Polo Eden, P.za Donatori del Sangue, 66026 Ortona (CH)

Il Centro Servizi Immigrati nasce nell'anno 2002 grazie ad un progetto del Comune di Ortona in riferimento alla Decreto legislativo 25 luglio 98, n. 286 "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero" per dare risposta all'esigenza di creare una struttura in grado di monitorare i bisogni e progettare servizi qualitativamente incisivi e duraturi, atti a favorire l'inclusione sociale dei nuovi cittadini ed il rispetto e la valorizzazione della varietà culturale. Il Centro propone un sostegno all'inclusione sociale e culturale degli immigrati presenti nel territorio cercando di rendere operativo un sistema di pari opportunità che consenta un agevole utilizzo dei servizi, un migliore inserimento nei processi sociali e nelle dinamiche culturali, il superamento delle difficoltà dovute a diversità linguistiche e culturali.

In materia di immigrazione, il *Centro Servizi Immigrati* vuole configurarsi quindi come punto di riferimento per tutti i cittadini nonché per gli enti pubblici e privati, strutturando e rendendo operativa una rete sinergica di informazione, comunicazione e consulenza interculturale e multilingue.

#### **Servizi offerti**

##### **Informazioni e orientamento in merito a:**

- diritti e doveri di cittadinanza,
- accesso ai servizi sociali, sanitari, scolastici e del tempo libero,
- accesso ai servizi di prima accoglienza e di base,
- percorsi di istruzione e di formazione professionale,
- riconoscimento dei titoli di studio,
- corsi di lingua italiana.

##### **Assistenza per l'avvio delle procedure amministrative inerenti:**

- richiesta, rinnovo o conversione del permesso di soggiorno,
- richiesta e/o aggiornamento del Permesso di Lungo soggiorno CE
- richiesta del diritto di asilo o dello status di rifugiato,
- richiesta di ricongiungimento familiare,
- richiesta della cittadinanza,.

##### **Azioni per l'inserimento sociale:**

- mediazione linguistica e socioculturale,
- sostegno all'autopromozione,

- attivazione di interventi di rete o in collaborazione con altri servizi pubblici o privati,
- accompagnamento ai servizi pubblici o privati.

### **Iniziative culturali e sociali sulle tematiche dell'immigrazione**

#### **Servizio di supporto e consulenza per soggetti operanti nel settore**

Dal 2008 il Centro Servizi Immigrati di Ortona, grazie ad un protocollo di intesa con il Ministero dell'Interno, fornisce assistenza gratuita ai cittadini immigrati per le domande di ricongiungimento familiare e di nulla osta al lavoro, attraverso la nuova procedura di inoltro telematico delle rispettive domande. Assiste altresì gli stessi cittadini durante tutto l'iter procedurale, grazie al lavoro di rete con lo Sportello Unico per l'immigrazione della Prefettura - UTG di Chieti.

## **2. CENTRO DI RICERCA E PROMOZIONE INTERCULTURALE**

Sede: Polo Eden, P.za Donatori del Sangue, 66026 Ortona (CH)

Il Centro è stato creato nel 2006 grazie ad un progetto dell'ente in riferimento alla Legge Regionale n.46 del 13/12/2004 "*Piano annuale Regionale degli interventi ed attività a favore di stranieri immigrati*". Nasce come servizio rivolto alle scuole del territorio per agevolare il lavoro degli insegnanti nell'accoglienza e inserimento degli allievi stranieri e raccoglie nel suo interno i materiali base per aiutare a gestire al meglio le fasi di accoglienza e inserimento in classe degli alunni stranieri, la rilevazione delle competenze comunicativo-linguistiche in italiano L2, la comunicazione tra scuola e famiglia, la conoscenza delle culture altre. Si inserisce all'interno del Centro Servizi Immigrati del Comune di Ortona che da anni promuove e coordina servizi e attività per favorire l'inclusione dei cittadini migranti e si propone al territorio come un vero e proprio centro risorse, un luogo dove trovare materiali didattici, libri, video, documenti, cd rom, ma anche dove lavorare insieme per costruire nella propria scuola o nel proprio territorio un progetto interculturale.

Il Centro offre una **biblio-mediateca** specializzata per l'insegnamento/apprendimento dell'italiano L2; contiene **testi letterari bilingue e in lingua originale** sia per bambini che per adulti; **materiale informativo** su vari paesi ed anche un'ampia sezione inerente la **normativa nazionale ed internazionale** sull'immigrazione.

Tra i principali obiettivi vi è la valorizzazione e lo scambio delle buone pratiche interculturali dei servizi educativi locali, nazionali ed internazionali, unitamente alla promozione del lavoro di rete delle istituzioni e delle associazioni per la realizzazione di iniziative volte a promuovere l'inclusione sociale dei migranti e la varietà culturale.

## **3. SERVIZI E ATTIVITÀ IN INTEGRAZIONE CON LE SCUOLE DEL TERRITORIO**

Il progetto di collaborazione tra l'Ente e le scuole del territorio è stato siglato con la stipula di una convenzione tra le parti. L'articolo 7 di tale Convenzione tende a moltiplicare gli spazi di incontro in materia di integrazione di alunni di altre nazionalità.

L'obiettivo principale è l'integrazione di competenze diverse per affrontare aspetti connessi al processo migratorio e lo sviluppo di un dialogo interculturale nel territorio.

Per supportare le scuole nei percorsi interculturali e affiancarle nella predisposizione di strumenti organizzativi e dispositivi che aiutino l'istituto a gestire la varietà

culturale è attivo presso il centro uno Sportello interculturale. Lo sportello fornisce informazioni e consulenza per predisporre al meglio le diverse possibili fasi dell'accoglienza e inserimento alunni stranieri, nonché la progettazione e realizzazione di attività di facilitazione per l'apprendimento della lingua italiana e percorsi di educazione interculturale nelle classi. Nel nostro centro è possibile trovare materiale informativo, anche bilingue, riguardo:

- normativa in materia di inserimento alunni stranieri
- sistema scolastico dei paesi di provenienza degli alunni stranieri
- valutazione iniziale e percorsi di alfabetizzazione
- percorsi di conoscenza e valorizzazione delle culture altre

#### **4. PUNTO DI ACCESSO AI SERVIZI PRIVATI DI CURA**

**Sede:** Centro Servizi Immigrati, Polo Eden, P.za Donatori del Sangue, 66026 Ortona (CH)

Si tratta di uno sportello attivo presso il Centro servizi immigrati del Comune di Ortona che fa parte del Sistema regionale dei Servizi Privati di Cura ossia una **rete capillare di sportelli** in cui operatori qualificati offrono i seguenti servizi:

- accolgono ed informano i cittadini sui servizi di assistenza familiare privata;
- offrono consulenza personalizzata per quanti intendono svolgere la professione di assistente familiare;
- informano sulla tipologia di lavoro e di contratto;
- sostengono le famiglie ed i singoli cittadini nella ricerca dell'assistente familiare maggiormente rispondente alle proprie esigenze di assistenza;
- favoriscono l'incrocio tra domanda e offerta di lavoro attraverso l'utilizzo della Banca Dati regionale dei servizi privati di cura;
- offrono un supporto per la regolarizzazione dei rapporti di lavoro.

#### **CRITICITA' RILEVATE SU CUI INTENDE INTERVENIRE IL PROGETTO**

Come suindicato, i servizi per immigrati operano su un territorio comunale complesso da un punto di vista culturale e linguistico. Questa situazione ingenera delle difficoltà di comunicazione e di relazione. Negli adulti, che rappresentano spesso la prima generazione d'immigrati, le difficoltà sono ancora più marcate, per il problema della non conoscenza della lingua italiana; ma anche le fasce d'età giovanili presentano peculiari bisogni e difficoltà. La prima è quella di non riuscire, spesso, a conciliare la cultura di origine con la cultura della città in cui si trovano a vivere; la seconda è rappresentata dal difficile rapporto con i loro pari italiani o di altre culture straniere.

Per tutti questi motivi, il Comune, con questo progetto intende agire su queste carenze, attraverso una programmazione coordinata di interventi finalizzati a:

- facilitare la comunicazione e la relazione con le fasce d'età di prima generazione;
- incrementare e migliorare l'accessibilità dei migranti ai servizi offerti dal Comune;
- facilitare l'incontro dei giovani migranti con i loro pari, attraverso le iniziative promosse dal comune stesso o da altri enti (pubblici e privati) che operano sul territorio.

## 7) *Obiettivi del progetto:*

Gli obiettivi del progetto sono i seguenti:

### **OBIETTIVI GENERALI DEL PROGETTO**

1. Promuovere processi di integrazione sociale e culturale tra la popolazione migrante e quella autoctona, nella prospettiva di creare le basi per un'armoniosa convivenza nel territorio locale;
2. Incrementare l'accesso dei giovani migranti ai servizi, ai progetti e agli spazi offerti, con la duplice finalità di migliorare la fruibilità delle opportunità ivi presenti e di orientare l'offerta pubblica in senso multiculturale e quindi in misura maggiormente corrispondente alle loro esigenze e ai loro bisogni;
3. Favorire percorsi di cittadinanza attiva, privilegiando in primis gli aspetti legati alla comunicazione con la finalità di incrementare il dialogo interculturale e l'avvicinamento alle istituzioni pubbliche tramite i servizi specifici.

### **OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO:**

#### **1) Offrire accoglienza, orientamento, informazioni e assistenza ai migranti presso gli sportelli del Centro Servizi immigrati del Comune di Ortona**

Maggior cura e attenzione all'utenza attraverso un dialogo e un linguaggio immediato, tramite l'utilizzo di lingue veicolari o della lingua madre o della lingua seconda delle comunità presenti;

#### **2) Promuovere la partecipazione dei migranti ai corsi di lingua e cittadinanza attiva.**

Rafforzare i punti di contatto e creare materiale informativo specifico, anche multimediale; così da stimolare e accrescere l'accesso ai corsi di lingua, determinanti per la stabilizzazione sul territorio e richiesti per gli adempimenti collegati al permesso di lungo soggiorno;

#### **3) Supportare i minori stranieri nel loro percorso di inserimento e integrazione**

Promuovere la partecipazione dei minori stranieri alle attività di facilitazione all'apprendimento della lingua italiana come L2 sia a scuola che presso il centro interculturale;

**4) Favorire l'inserimento lavorativo dei migranti con attività di mediazione e formazione.** Potenziare il lavoro del Punto di Accesso ai servizi privati di cura per facilitare l'incrocio tra domanda delle famiglie con anziani non autosufficienti e offerta di professionalità delle assistenti familiari iscritte nella banca dati regionale. Promuovere l'iscrizione di nuove assistenti familiari e accompagnamento all'inserimento lavorativo.

#### **5) Incrementare l'accesso dei giovani stranieri ai servizi, ai progetti e agli spazi offerti all'interno del Centro Servizi Immigrati e al Centro interculturale.**

Per un verso si vuole migliorare l'accessibilità al centro facendo in modo che i giovani migranti usufruiscano in misura maggiore delle opportunità presenti. Per un altro verso si mira a innescare uno scambio che sia reciprocamente fruttuoso; che a fronte di un servizio offerto e goduto ci sia un feedback da parte dei giovani migranti in termini di nuove proposte, al fine di orientare l'offerta pubblica in misura maggiormente corrispondente alle loro esigenze e ai loro bisogni.

### **OBIETTIVI GENERALI PER I VOLONTARI**

1. Vivere da protagonisti la creazione delle basi di un dialogo di convivenza tra popolazione migrante e popolazione autoctona, attraverso la stretta collaborazione con il personale dell'ente nel migliorare e nel valorizzare i



- servizi specifici offerti;
2. Collaborare con i mediatori culturali ad incrementare l'accesso dei giovani migranti ai servizi, ai progetti e agli spazi offerti loro dal Comune, contribuendo con la loro presenza e la loro esperienza a facilitare l'incontro fra le istituzioni e le fasce giovanili;
  3. Collaborare con il personale dell'ente nel creare percorsi di cittadinanza attiva, al fine di favorire il dialogo interculturale all'interno della città di Ortona;

#### **OBIETTIVI SPECIFICI PER I VOLONTARI**

1. Conoscere l'Amministrazione dal suo interno e come questa si rapporta e collabora con le altre istituzioni del territorio (pubbliche e private).
2. Conoscere specifici servizi comunali e tutte le loro funzioni.

I volontari collaboreranno strettamente con il personale dell'ente nei servizi per gli immigrati coinvolti in questo progetto:

1. Favorire un clima d'interazione tra i giovani migranti e giovani autoctoni. I giovani volontari avranno l'opportunità di stabilire contatti e relazioni positive con i giovani migranti, facilitando così forme d'integrazione sociale;
2. Favorire percorsi di dialogo interculturale. I volontari collaboreranno per ideare, realizzare e gestire percorsi di cittadinanza attiva, finalizzati alla promozione di un clima di dialogo interculturale nel territorio cittadino;
3. Mettere in pratica ciò che è stato appreso durante percorsi formativi in ambito interculturale e di comunicazione pubblica. L'esperienza diretta all'interno di uffici che da anni si occupano di informare e orientare i cittadini è l'occasione per approfondire temi che vengono affrontati solo in maniera teorica all'Università o in percorsi formativi sull'intercultura;
4. Imparare a lavorare all'interno di un gruppo di lavoro, imparare tecniche e metodologie di ricerca e trattamento delle informazioni.

8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

#### *8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi*

Le attività programmate per il raggiungimento degli obiettivi prefissati possono riassumersi come segue:

**A1 – Accoglienza, orientamento e assistenza agli immigrati nel percorso di inserimento e integrazione.** Le attività di accoglienza e orientamento saranno svolte in front office presso lo Sportello del Centro Servizi Immigrati del Comune di Ortona negli orari di apertura al pubblico, mentre l'assistenza nell'istruzione delle pratiche sarà svolta sia in front office che in back office.

**A2 – Mediazione linguistica e culturale per facilitare l'accesso ai servizi.** Le attività di mediazione saranno svolte sia su specifica richiesta degli utenti o degli enti della rete, sia a seguito di lettura dei bisogni negli accessi allo sportello. La mediazione potrebbe essere erogata presso la sede del Centro Servizi Immigrati, accompagnando gli utenti presso lo Sportello Unico della Prefettura o Ufficio

Stranieri della Questura di Chieti, nelle sedi scolastiche, presso il Distretto Sanitario, ecc.

**A3 – Attività di facilitazione all'apprendimento della lingua italiana L2 per minori immigrati.** Queste attività prevedono: a) laboratori di L2 in ambito scolastico in orario curricolare, co-progettati con i docenti delle scuole; b) laboratori di L2 in orario extracurricolare per minori immigrati presso il Centro di Ricerca e Promozione interculturale del Comune di Ortona;

**A4 – Corsi di apprendimento della lingua italiana per adulti/famiglie immigrate** da svolgere presso il Centro di Ricerca e Promozione interculturale del Comune di Ortona. I corsi vengono progettati e articolati tenendo conto del *European Framework of Reference for Languages (CEFR)* e contengono moduli specifici per la preparazione ai test di lingua italiana propedeutici per la richiesta del Permesso di Lungo Soggiorno. La partecipazione ai corsi da parte degli utenti immigrati è interamente gratuita.

**A5)Attività di facilitazione all'inserimento lavorativo delle donne immigrate che lavorano come assistenti familiari.** Si tratta di procedure gestite all'interno del *Punto di Accesso ai Servizi Privati di cura* dai mediatori linguistici e culturali che supportano le assistenti familiari alla ricerca di un lavoro e favoriscono l'incrocio domanda offerta.

**A6 – Attività di educazione interculturale per favorire l'incontro e lo scambio tra migranti e autoctoni.**

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

Risorse umane e professionali dell'Ente impegnate nel progetto:

n. 1	Dirigente Servizi Sociali, Culturali e del Tempo libero	Indirizzo e organizzazione gestionale, controllo di qualità del progetto e delle fasi di sviluppo
n. 1	Istruttore direttivo amministrativo e sociale	Coordinamento esecutivo del progetto, formatore, OLP
n. 1	Esperto di progettazione e coordinamento servizi specifici per immigrati	Formazione specifica dei volontari
n.2	Mediatori culturali	Gestione delle attività di sportello agli immigrati
n. 2	Facilitatori linguistici	Programmazione e realizzazione delle attività e laboratori di L2
n. 1	Esperto nella Didattica dell'italiano L2	Programmazione e realizzazione dei corsi di lingua italiana
n. 1	Assistente sociale	Conoscenza del PUA e dei servizi per l'inclusione socio-sanitaria dei migranti
n. 1	Esperta laboratori	Promozione delle attività di educazione interculturale
n. 1	Esperta di valutazione e monitoraggio	Promozione delle attività per il monitoraggio delle attività e per la rilevazione della Customer Satisfaction
n. 1	Esperto informatico	Gestione della banca dati, elaborazione delle informazioni

Risorse professionali di altro Ente in rete impegnate nel progetto:

n. 2	Docenti referenti dell'accoglienza e intercultura a scuola (IC 1 e IC2 di Ortona)	Conoscenza delle prassi di inserimento scolastico degli alunni stranieri
n. 1	Funzionario della Prefettura di Chieti	Funzionamento del Consiglio Territoriale per l'Immigrazione e del SUI

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

I volontari, costantemente affiancati dal personale dell'Ente che lavora nei servizi per immigrati, ma in particolare dall'Operatore Locale di Progetto (OPL) avranno i seguenti compiti:

- 1) Collaborare ed affiancare gli operatori dello sportello nell'accoglienza degli utenti, nell'offrire informazioni, nell'aiuto alla compilazione dei moduli, nell'accompagnamento e mediazione linguistica e culturale, nella facilitazione all'inserimento lavorativo delle assistenti familiari, ecc.
- 2) Collaborazione con gli operatori di sportello nell'inserimento e aggiornamento dei dati nel data base per le pratiche di sportello;
- 3) Collaborazione con i facilitatori linguistici e docenti di italiano nello svolgimento delle attività e laboratori di L2 per minori stranieri e nei corsi di lingua per le famiglie immigrate;
- 4) Collaborazione con i mediatori culturali e operatori di laboratorio nella programmazione e realizzazione delle attività di educazione interculturale;
- 5) Collaborazione alla predisposizione e divulgazione di materiale informativo, sia cartaceo che multimediale attinente ai temi dell'intercultura, dell'immigrazione, dei giovani e delle opportunità del territorio.

Nello specifico i volontari, in collaborazione con il personale dell'ente (costantemente affiancati nei primi mesi del loro percorso, lasciando, invece, più spazio all'iniziativa personale negli ultimi mesi di attività progettuale), svolgeranno le seguenti attività:

#### **Presso gli sportelli del Centro Servizi Immigrati del Comune di Ortona (Sportello di assistenza agli immigrati, Punto di Accesso ai servizi privati di cura)**

a. **Attività di front office.** I volontari avranno il compito di fornire informazioni generali e di orientamento ai servizi e alle opportunità del territorio agli utenti stranieri (uffici pubblici, patronati, scuola, sportelli territoriali, sanità, lavoro); daranno informazioni e aiuteranno le assistenti familiare per l'iscrizione nella banca dati regionale e per la ricerca di un lavoro attraverso l'incrocio con le varie richieste delle famiglie; raccoglieranno, inoltre, le richieste e i reclami dell'utenza che si rivolge agli sportelli, anche con l'ausilio di lingue veicolari o straniere.

b. **Affiancamento agli operatori degli sportelli con funzione di supporto, mediazione linguistica, collaborazione:** I volontari informeranno e aiuteranno i cittadini stranieri nella compilazione delle pratiche riguardanti ingresso, soggiorno, cittadinanza, ricongiungimento familiare, carta di soggiorno, idoneità alloggiativa e rinnovo titoli di soggiorno.

c. **Aiuto nella somministrazione di indagini di customer satisfaction.** I volontari cureranno la parte della somministrazione dei questionari e, insieme al personale dell'ente, ne cureranno l'analisi.



<b>Eventi di diffusione dei risultati</b>													

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:* 4

10) *Numero posti con vitto e alloggio:* 0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:* 4

12) *Numero posti con solo vitto:* 0

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

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

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

- |   |
|---|
| <p>Ai volontari si richiede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la disponibilità a recarsi presso le sedi scolastiche all'interno del territorio comunale;</li> <li>- la disponibilità a recarsi presso il Distretto Sanitario per attività di mediazione e accompagnamento di utenti fragili;</li> <li>- la disponibilità ad espletare il proprio servizio, nell'ambito delle ore settimanali previste, anche nelle giornate del sabato per occorrenze condivise e concordate.</li> <li>- cartellino di riconoscimento durante l'orario di servizio;</li> <li>- obbligo di firmare il registro presenze;</li> <li>- rispetto della privacy: osservare e far riferimento alla legge sulla privacy per eventuali dati sensibili degli utenti;</li> <li>- riservatezza e rispetto del segreto d'ufficio.</li> </ul> |
|---|



17) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

Per raggiungere e informare i potenziali candidati al servizio civile si prevede la realizzazione di una serie di attività di promozione e sensibilizzazione che comporti l'utilizzo di molteplici canali di informazione. In particolare, si privilegerà l'utilizzo di quei canali che risultano raggiungere il maggior numero dei potenziali ragazzi interessati a sviluppare esperienze di volontariato e ad adeguare le loro competenze e abilità personali.

Le modalità di effettuazione della fase di pubblicizzazione sono:

- INTERNET: a) evidenza nella home page del sito del Comune di Ortona delle informative necessarie, sia sul piano generale che del progetto specifico, a suscitare interesse da parte dei giovani; b) utilizzo di Facebook e Twitter sulle home della biblioteca

- MANIFESTI E VOLANTINI PUBBLICITARI: campagna di affissione manifesti in aree abitualmente frequentate dai ragazzi e diffusione di volantini pubblicitari;

- INSERZIONI: invio di comunicati e redazionali alle testate giornalistiche locali e regionali;

- INFORMAZIONI: presso il Polo EDEN, l'Ufficio Informagiovani, il Centro Servizi Immigrati, Sportello Anagrafe e gli uffici territoriali del segretariato sociale dell'Ente saranno disponibili depliant, volantini e personale in grado di dare informazioni sulle modalità del servizio.

Le attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale comporteranno un minimo di 25 ore così distribuite:

1 - Fase - 5 ore - Realizzazione del piano operativo di sensibilizzazione e promozione;

2 - Fase - 15 ore - Organizzazione delle attività e modalità di effettuazione della fase di pubblicizzazione; Realizzazione dei prodotti informativi nelle diverse modalità; Informazione/formazione del personale addetto all'erogazione delle informazioni.

3- Fase - 5 ore - Diffusione dei prodotti informativi di promozione e sensibilizzazione; Supervisione della corretta distribuzione; Piano di feed-back del piano di promozione e sensibilizzazione nel raggiungimento degli obiettivi e del target di riferimento.

18) *Criteri e modalità di selezione dei volontari:*

L'Ente si atterrà ai criteri di selezione emanati in materia dall'ufficio Nazionale di Servizio Civile . Nello specifico, la selezione avrà come obiettivo principale quello di individuare i candidati di più alto livello qualitativo in termini di motivazioni e competenze, nonché quello di valutare l'affidabilità nel sostenere l'impegno richiesto per l'espletazione del servizio civile, articolandola in due modalità specifiche.

Si procederà a una valutazione del curriculum del candidato per la verifica del possesso dei requisiti prioritari, e successivamente alla realizzazione del colloquio individuale, per rilevare informazioni più complete e pertinenti sul candidato in relazione ai requisiti richiesti e alla motivazione e alle competenze necessarie per lo svolgimento delle attività oggetto del servizio civile.

Verranno considerati requisiti preferenziali:

- diploma di scuola media superiore;
- possesso di esperienze nel settore, anche nei termini esclusivamente di studio, relativamente alle aree di attività previste dal progetto, o aree analoghe;
- conoscenza di una lingua straniera veicolare (inglese, francese, spagnolo) o una lingua delle maggiori comunità degli immigrati residenti.

Dal colloquio individuale si evinceranno, invece, i seguenti indicatori:

- comunicazione: capacità di esprimere, con chiarezza, le proprie opinioni e di interagire con serenità;
- motivazione al lavoro: capacità di armonizzare i propri bisogni con quelli lavorativi, condividendo scopi e obiettivi;
- adattabilità: capacità di adeguarsi con immediatezza e presenza di spirito a situazioni diverse;
- equilibrio emotivo: capacità di reagire alle frustrazioni ed alle difficoltà con risposte comportamentali adeguate al contesto, capacità di mantenere un livello medio di variazione dello stato emotivo, tanto in condizione di routine quanto in condizione di carico di lavoro superiore al normale.

L'esito di tali azioni, verifica del possesso dei requisiti prioritari e colloquio individuale, darà luogo alla graduatoria degli aspiranti per n. 4 volontari del servizio civile.

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

NO

20) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:*

Il sistema di monitoraggio è uno strumento mirato a controllare il livello di soddisfazione di tutte le componenti coinvolte durante il periodo di servizio civile. Il suo obiettivo principale è quello di aumentare l'efficacia e l'efficienza del servizio, controllando situazioni critiche che possono emergere nel corso di questa esperienza. Di conseguenza, gli obiettivi che si intendono conseguire con il piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati del progetto sono:

- assicurare il raggiungimento degli obiettivi prefissati in fase progettuale e di pianificazione delle azioni/attività;
- migliorare in modo continuo l'efficienza e l'efficacia del sistema e delle risorse previste per la realizzazione delle attività da parte dei volontari di servizio civile;
- dimostrare la conformità delle attività svolte dai volontari del servizio civile e del processo adottato;
- cogliere l'impatto delle azioni/attività (customer satisfaction).

***Fasi/azioni del piano di monitoraggio interno***

Le fasi necessarie per la rilevazione interna e la valutazione periodica dei risultati del progetto sono:



1. Pianificazione ex ante degli interventi-azioni da realizzare e delle modalità di verifica in itinere ed ex post del raggiungimento degli obiettivi e della realizzazione degli interventi-azioni.

2. Monitoraggio in itinere da realizzare durante lo svolgimento del progetto, a intervalli stabiliti. Nello specifico si prevedono incontri trimestrali di verifica sia con i volontari che con l'Operatore Locale di Progetto, nella seguente modalità:

- n. 3 incontri in itinere a 3, 6 e 9 mesi dalla data di avvio del progetto con i volontari e somministrazione di un questionario di soddisfazione;
- n. 3 incontri in itinere a 3, 6 e 9 mesi dalla data di avvio del progetto con l'OLP e compilazione di una scheda di valutazione.

I controlli in itinere possono prevedere le seguenti verifiche:

- valutazione del programma di attività svolto in relazione agli obiettivi progettuali previsti;
- monitoraggio del livello di attivazione, partecipazione e gradimento dei volontari di servizio civile;
- valutazione dell'efficienza dei servizi di supporto.

Il monitoraggio in itinere è accompagnato dalla stesura di report periodici contenenti le valutazioni sia del raggiungimento degli obiettivi che la soddisfazione dei volontari.

3. Valutazione ex-post da realizzare a conclusione delle attività di Servizio Civile per verificare il raggiungimento degli obiettivi progettuali. Nello specifico il monitoraggio finale consiste, invece, in un incontro finale di verifica congiunta sia con i volontari che con l'OLP per la valutazione dei risultati raggiunti e le motivazioni di eventuali modifiche degli obiettivi e delle attività. I controlli ex-post possono prevedere le seguenti verifiche:

- rilevazione e valutazione del grado di acquisizione finale delle conoscenze e di sviluppo e potenziamento di competenze e professionalità da parte dei volontari durante l'espletamento del servizio civile. Le verifiche finali devono essere effettuate secondo le modalità stabilite in sede di pianificazione, le quali dovranno anche prevedere i criteri per rilevare, per ogni volontario, l'avvenuta crescita professionale;
- rilevazione della "customer satisfaction" mediante apposito questionario distribuito ai volontari per indagare il livello di gradimento complessivo del Servizio Civile svolto e di soddisfacimento delle aspettative, dell'efficienza dell'organizzazione, dei servizi di supporto, delle attrezzature tecniche e delle risorse previste e messe a disposizione e della formazione generale e specifica erogata.

L'azione si conclude con la stesura di una relazione finale sugli elementi analizzati.

#### ***Attività del piano di monitoraggio interno***

L'intero processo di monitoraggio, nelle diverse sue fasi di realizzazione, prevede in maniera trasversale delle specifiche attività quali:

- individuazione dei criteri e degli indicatori standard per il monitoraggio e la valutazione;
- creazione delle schede di monitoraggio per verificare lo stato di avanzamento delle azioni e la rispondenza delle azioni con gli obiettivi da raggiungere, valutare l'efficacia e l'efficienza delle singole azioni/attività, misurare la

- qualità percepita (grado di soddisfazione - volontari - utenti);
- valutazione del progetto di Servizio Civile Nazionale nel suo complesso e le azioni/attività nello specifico che esso prevede;
  - condivisione dei criteri con l'Operatore Locale di Progetto e divulgazione delle schede di monitoraggio;
  - analisi, classificazione e diffusione dei dati raccolti;
  - stesura della relazione finale contenente l'andamento di ogni singola azione/attività e l'andamento complessivo del progetto.

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

NO

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

Requisiti preferenziali richiesti:

- diploma di scuola media superiore;
- possesso di esperienze nel settore "immigrazione e intercultura", anche nei termini esclusivamente di studio, relativamente alle aree di attività previste dal progetto, o aree analoghe;
- conoscenza di una lingua straniera veicolare (inglese, francese, spagnolo) o una lingua delle maggiori comunità degli immigrati residenti.

23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

Non sono previste risorse finanziarie aggiuntive da destinare in modo specifico alla realizzazione del progetto, poiché il Comune dispone già di tutte le risorse umane, tecniche, strumentali, logistiche e organizzative e che vengono messe a completa disposizione dei giovani volontari per la realizzazione delle attività. Va inoltre sottolineato che le risorse economiche che concorreranno alla sua realizzazione trovano allocazione nei capitoli ordinari di bilancio dell'ente.

24) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

Il Comune di Ortona è al centro di reti, formalizzate con vari atti istituzionali condivisi, quali protocolli di intesa e accordi di programma.  
Le principali reti attinenti alla tematica e a sostegno delle attività erogate nei servizi coinvolti nel progetto sono:

Istituto Scolastico Superiore "Acciaiuoli – Einaudi. Ortona

Istituto Scolastico Superiore “A. Volta” – Francavilla

Istituto Comprensivo n. 1 – Ortona

Istituto Comprensivo n. 2 - Ortona

25) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l’attuazione del progetto:*

Le attività vengono svolte nelle strutture del Comune; sono disponibili sia le aule per la formazione e l’aggiornamento, sia le attrezzature di supporto:

- Postazioni computer (sedie, tavoli)
- Rete adsl
- Sala per proiezioni
- Proiettore
- Fax
- Linea telefonica
- Stampante/fotocopiatrice/scanner
- Materiale di cancelleria.

## **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Nessuno

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

Nessuno

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

La certificazione che attesta le conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte verrà rilasciata al termine del servizio, a cura dell’Ente attuatore del progetto e a firma del Dirigente dei Servizi Sociali, Culturali e Tempo libero. Tale certificazione viene rilasciata dopo procedure di valutazione finale, anche in ragione di quanto previsto dal EQF ( Quadro Europeo delle Qualifiche) di cui alla “RACCOMANDAZIONE 2008/C 111/01/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 23 aprile 2008”.

### **CONOSCENZE PROFESSIONALI ACQUISIBILI:**

- Capacità relazionali in particolare con utenza immigrata che si rivolge agli sportelli;
- Cognizioni basiche di comunicazione pubblica e mediazione culturale;
- Cognizioni basiche di normativa su immigrazione, cittadinanza attiva,

interculturalità;

- Conoscenza di Internet, della normativa nazionale e internazionale sui siti web e sulla qualità dei siti web della P.A.;
- Conoscenza delle problematiche di accessibilità e usabilità nel web, con particolare riferimento alle persone con gap culturale o con l'ostacolo della lingua. Acquisizione di competenze nella ricerca e trattamento delle informazioni;
- Conoscenza dei servizi alla persona nell'ambito della normativa di riferimento Nazionale e Regionale;
- Procedure amministrative per l'accesso ai servizi e per la gestione degli stessi da parte degli enti pubblici;
- Competenze connesse alla professioni sociali, con particolare riferimento al servizio e alle mansioni svolte durante il servizio, con particolare attenzione alle competenze relazionali;
- Acquisizione di competenze in ordine alla programmazione e organizzazione degli interventi individuali e di comunità in relazione all'utenza target di riferimento;
- Acquisizione di conoscenze delle strategie e metodologie interculturali e didattiche.

## Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

Comune di Ortona – Complesso Sant'Anna– Corso Garibaldi – 66026 Ortona (CH)

30) *Modalità di attuazione:*

In proprio, presso l'Ente, con formatori dell'Ente.

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

NO

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

### **Lezione frontale**

Strumento tradizionale di insegnamento e di trasmissione di contenuti didattici strettamente concettuali. Comunque, al fine di ovviare ai limiti della metodologia didattica della lezione frontale, che spesso comporta scarsa memorizzazione dei concetti, si cercherà di promuovere i processi di apprendimento aumentandone l'interattività e integrandola con momenti di confronto e di discussione tra i partecipanti, nonché con letture, proiezioni video e schede informative.

### **Dinamiche non formali**

Incontri interattivi con coinvolgimento diretto dei partecipanti, training, giochi di ruolo, di cooperazione e di simulazione, giochi di conoscenza e di valutazione. La metodologia didattica utilizzata è sempre finalizzata al coinvolgimento attivo dei partecipanti attraverso l'utilizzazione di tecniche di simulazione comportamentale

### 33) *Contenuti della formazione:*

La formazione generale è strutturata in tre macroaree tematiche e in 13 moduli formativi come indicato nelle LINEE GUIDA PER LA FORMAZIONE GENERALE DEI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE NAZIONALE (Decreto n. 160/2013)

#### **MACROAREA 1. - “VALORI E IDENTITÀ DEL SCN”**

##### 1.1 L'identità del gruppo in formazione e patto formativo

Definizione nei volontari di servizio civile di un'identità di gruppo: accoglienza, presentazione, conoscenza. Illustrazione del percorso formativo e degli obiettivi, definizione del patto formativo. Motivazioni, aspettative, paure e obiettivi individuali. Analisi delle competenze in entrata del singolo e del gruppo. Definizione del profilo del volontario. Le parole chiave del Servizio Civile Nazionale.

Durata: 4 ore (4 ore di dinamiche non formali)

##### 1.2 Dall'obiezione di coscienza al SCN

Evoluzione storica dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: affinità e differenze tra due realtà. Gli aspetti legislativi: Legge n. 772/1972, Legge di riforma n. 230/1998, Legge 6 marzo 2001 n.64. Le varie forme di obiezione di coscienza. Dal servizio civile obbligatorio al servizio civile nazionale.

Durata: 4 ore (4 ore di lezione frontale)

##### 1.3 Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e nonviolenta

Approfondimento del concetto di Patria e di difesa civile della Patria attraverso mezzi ed attività alternativi a quelli militari a partire dai principi costituzionale (artt. 2, 3, 4, 9, 11 Cost.). Cenni storici di difesa popolare nonviolenta – forme attuali di realizzazione, istituzionali, di movimento e della società civile: Principi di educazione alla pace e diritti umani. Elementi sulla non violenza e sulla mediazione dei conflitti.

Durata: 4 ore (2 ore di lezione frontale + 2 ore di dinamiche non formali)

##### 1.4 La normativa vigente e la Carta di impegno etico

Illustrazione delle norme legislative che regolano il sistema del Servizio Civile. La carta di impegno etico. Ruolo e funzione del volontario. La disciplina dei rapporti tra enti e volontari del SCN. Diritti e doveri del volontario.

Durata: 2 ore (2 ore di lezione frontale)

#### **MACROAREA 2. - “LA CITTADINANZA ATTIVA”**

##### 2.1 La formazione civica

Conoscenza della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e della Carta Costituzionale. Funzione e ruolo degli organi costituzionali e loro rapporti (es. organizzazione Camere e iter di formazione delle leggi). Riflessioni sulla civile convivenza e sulla cittadinanza attiva.

Durata: 4 ore (2 ore di lezione frontale + 2 ore di dinamiche non formali)

## 2.2 Le forme di cittadinanza

Solidarietà e forme di partecipazione, individuali e collettive, alla cittadinanza attiva: il volontariato, la cooperazione sociale, la promozione sociale, l'obiezione di coscienza, il servizio civile nazionale, la democrazia partecipata, ecc. Elaborazione di un percorso di azione.

Durata: 4 ore (2 ore di lezione frontale + 2 ore di dinamiche non formali)

## 2.3 La protezione civile

La protezione civile: difesa dell'ambiente, del territorio e delle persone e fattore di educazione e di crescita alla cittadinanza attiva. Tutela e valorizzazione dell'ambiente e del territorio. Previsione e prevenzione dei rischi. Illustrazione delle norme di comportamento in caso di emergenza.

Durata: 4 ore (2 ore di lezione frontale + 2 ore di dinamiche non formali)

## 2.4 La rappresentanza dei volontari nel servizio civile

Funzioni e ruolo della rappresentanza dei volontari nel servizio civile. Testimonianze di ex-volontari o rappresentanti in carica.

Durata: 2 ore (2 ore di dinamiche non formali)

# **MACROAREA 3. - "IL GIOVANE VOLONTARIO NEL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE"**

## 3.1 Presentazione dell'ente

Presentazione della storia, delle caratteristiche specifiche e delle modalità organizzative ed operative dell'ente. Conoscenza delle funzioni e ruoli dell'Amministrazione comunale.

Durata: 2 ore (2 ore di lezione frontale)

## 3.2 Il lavoro per progetti

Il progetto di servizio civile volontario: analisi e lettura esemplificata di un progetto. Il metodo della progettazione nelle sue articolazioni compresa la fase della valutazione di esito, di efficacia ed efficienza del progetto. Capacità gestionale: l'integrazione del team di realizzazione del progetto.

Durata: 4 ore (4 ore di dinamiche non formali)

## 3.3 L'organizzazione del servizio civile e le sue figure

Illustrazione del sistema di servizio civile: gli enti di SCN, l'UNSC, le Regioni e le Province autonome. Conoscenza delle figure che operano all'interno del progetto (OLP, RLEA, formatori, volontari) e loro ruoli.

Durata: 2 ore (2 ore di lezione frontale)

## 3.4 Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale

Presentazione del "Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale" (DPCM 4 febbraio 2009 e successive modifiche)

Durata: 2 ore (2 ore di lezione frontale)

### 3.5 Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

Principi di comunicazione e suoi elementi costitutivi: il contesto, l'emittente, il messaggio, il canale comunicativo, il destinatario e la ricezione del messaggio. Analisi della comunicazione all'interno del gruppo e gestione dei conflitti. Tecniche di risoluzione costruttiva dei conflitti: alleanza, mediazione e consulenza.

Durata: 4 ore (4 ore di dinamiche non formali)

#### 34) *Durata:*

**42 ore** – di cui n. 20 di lezione frontale (47,6%) e n. 22 di dinamiche non formali (52,4%)

L'80% (pari a circa 34 ore) da erogare entro il 180° giorno dall'avvio del progetto  
Il 20% (pari alle restanti 8 ore) a partire dal 210° giorno e non oltre il 270°

## **Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari**

#### 35) *Sede di realizzazione:*

Comune di Ortona – Polo Eden “Servizi Territoriali Socio-Integrati” – Piazza Donatori del Sangue – 66026 Ortona (CH)  
(Sede del Centro Servizi Immigrati – Centro di Ricerca e Promozione Interculturale)

#### 36) *Modalità di attuazione:*

In proprio presso l'Ente con formatori dell'Ente

#### 37) *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

Dott.ssa Dasantila HOXHA, nata il 11/05/1975 a Durazzo (ALB)  
CF: HXHDNT75E51Z100F

Paolo Di Lorenzo formatore per la sicurezza – CF: PLRPLA69H29G482H  
Direttore Agenzia Nazionale per la sicurezza sul lavoro. Sede di Montesilvano (PE)- CF 01793120682

#### 38) *Competenze specifiche del/i formatore/i:*

**Dasantila Hoxha** è linguista, esperto in mediazione culturale e progettazione interculturale. Laureata in Lingue e Letterature Straniere presso l'Università degli studi “G. D'Annunzio” di Pescara. Ha progettato e coordina il Centro di

ricerca, documentazione e promozione interculturale del Comune di Ortona (CH) ed è responsabile scientifico di numerosi progetti di educazione interculturale e di inclusione sociale dei migranti. Dal 2003, è membro del Consiglio territoriale per l'immigrazione della Prefettura Utg di Chieti con cui collabora per il coordinamento del gruppo scientifico delle buone prassi territoriali, del Piano Provinciale per l'accoglienza e della Task Force G2. Recenti pubblicazioni: con Vittorio Lannutti, *Incontrarsi nello spazio dell'accoglienza*, Tinari edizioni, Villamagna; con Lannutti e altri, *Politiche migratorie. Tra strumenti regolativi, autonomie operative, condizionamenti culturali*, EDITPRESS, Castellalto; con Lannutti e altri, *Per una gestione integrata del fenomeno migratorio*, FRANCOANGELI, Milano.

**Paolo Di Lorenzo** formatore per la sicurezza – CF: PLRPLA69H29G482H  
Direttore Agenzia Nazionale per la sicurezza sul lavoro. Sede di Montesilvano (PE)- CF 01793120682

### 39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La Formazione Specifica verrà articolata utilizzando le seguenti tecniche e metodologie:

1) **Incontro frontale.** La lezione frontale è la tecnica “classica” per la docenza, dove il formatore tratterà uno specifico argomento servendosi dei suoi studi e delle sue esperienze nel campo specifico dell'immigrazione e dell'intercultura e dei temi ad esso connessi. Potrà essere integrata dai seguenti strumenti-tecnici:

- a) Proiezione video;
- b) Visione powerpoint- diagrammi;
- c) Lettura di testi.

2) **Le dinamiche non formali.** I formatori coinvolgeranno i volontari con tecniche interattive e basate sulla partecipazione e sull'apprendimento tra pari, come:

- a) Role-playing (utilizzati per sperimentare in senso pratico teorie o tecniche, sia relative ai temi della nonviolenza sia relative ai temi della comunicazione e delle dinamiche di gruppo)
- b) Lavori di gruppo
- c) Discussioni all'interno del gruppo di formazione
- d) brainstorming, focus group, learning on the job, analisi casi.

Inoltre, al termine del percorso formativo verrà consegnata ai giovani una dettagliata bibliografia sui temi trattati nel corso stesso.

### 40) *Contenuti della formazione:*

#### **ARTICOLAZIONE DEI CONTENUTI**

##### ***Modulo A: Area della comunicazione – relazione***

##### **Obiettivi:**

- conoscenza e acquisizione di competenze necessarie per una efficace comunicazione nell'ambito della mediazione linguistico-culturale.

**Metodologia:** lezioni frontali e dinamiche non formali.

##### **Temi del modulo:**

- ✓ Elementi di comunicazione interculturale: la comunicazione verbale e non



verbale; soggettività della comunicazione; i malintesi nella comunicazione interculturale.

- ✓ modalità di relazione in front-office con l'utenza immigrata;
- ✓ Metodologia della mediazione linguistico culturale: tipi di MLC, le condizioni necessarie della MLC, la preparazione dell'intervento del MLC, tecniche di traduzione e MLC.
- ✓ La comunicazione operatore-servizio-utente straniero.

**Durata del modulo:** 16 ore

### ***Modulo B: Area socio-psico antropologica***

#### **Obiettivi:**

- conoscenza e comprensione delle principali problematiche legate alla migrazione.
- Autoconsapevolezza rispetto alla propria condizione di straniero.
- Acquisizione di capacità di giudizio critico riguardo alla propria cultura e quella del paese di accoglienza.

**Metodologia:** lezioni frontali e dinamiche non formali.

#### **Temi del modulo:**

- ✓ Composizione e caratteristiche dei flussi migratori in Europa e in Italia;
- ✓ Fenomeno migratorio locale (contestualizzazione storica, analisi del fenomeno e prospettive future);
- ✓ Identità culturale, la differenza soggettiva, nella globalizzazione (elaborazione dell'immagine di sé e dell'altro, influenza delle culture di appartenenza sulle mappe mentali e sui diversi aspetti di genere, religione...)
- ✓ I servizi socio-sanitari e la salute dei minori, della donna, la maternità.
- ✓ La complessità sociale del fenomeno migratorio: le famiglie nella migrazione, i figli, il rapporto con le seconde generazioni.

**Durata del modulo:** 16 ore

### ***Modulo C: area diritti e legislazione***

#### **Obiettivo:**

- Conoscenza della principale normativa sull'immigrazione in Italia (Testo Unico Immigrazione, Decreti attuativi, accordo integrazione, modalità per acquisire la cittadinanza, il permesso di soggiorno, il permesso CE lungo soggiornanti, i ricongiungimenti familiari, la coesione familiare, i permessi per protezione umanitaria, i minori non accompagnati, etc);
- strumenti e politiche di tutela contro le discriminazioni (di origine etnica, religiosa, sessuale, ecc.);
- approfondimento sulla struttura dei servizi coinvolti in questo progetto;
- orientamento ai servizi del territorio (istituzionali e legati al terzo settore e associazionismo);

**Metodologia:** lezioni frontali e dinamiche non formali

#### **Temi del modulo:**

- ✓ Legislazione italiana sull'immigrazione;
- ✓ Disposizioni internazionali sull'immigrazione;
- ✓ Tutela dei diritti umani;
- ✓ L'organizzazione dei servizi sociali;
- ✓ Gestione dei dati, Open data.

**Durata del modulo:** 16 ore

### ***Modulo D: Didattica ed educazione interculturale***

**Obiettivi:**

- Comprensione del ruolo dell'educazione interculturale in ambito scolastico.
- Conoscere gli elementi base della didattica dell'italiano L2

**Metodologia:** lezioni frontali e dinamiche non formali.

Temi del modulo:

- ✓ L'approccio interculturale alle discipline
- ✓ Il ruolo del mediatore culturale e del facilitatore linguistico a scuola.
- ✓ Insegnare la lingua italiana agli immigrati
- ✓ Educazione interculturale (identità, alterità, differenze, dialogo, ecc.)

**Durata del modulo:** 18 ore

**Modulo E -La formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di Servizio Civile**

**Metodologia:** lezione frontale attiva e lavoro di gruppo in problem solving

**Durata del modulo:** 6 ore

**Erogazione del percorso formativo e modalità di certificazione**

Il percorso formativo verrà certificato dal Comune di Ortona ai sensi della Raccomandazione n. 2008/C111/01/CE del Parlamento Europeo – 23.04.2008 - "Costituzione del quadro europeo delle qualifiche" (EQF). 31

L'accesso alla certificazione da parte dei volontari avrà le seguenti modalità:

- a) frequenza della formazione frontale per un numero complessivo di 77 ore;
- b) elaborazione di n. 7 relazioni (una per ogni modulo);
- c) prova finale per la valutazione delle competenze apprese

*41) Durata:*

**72 ore** - di cui indicativamente n. 36 di lezione frontale (50%) e n. 36 di dinamiche non formali (50%).

Il 100% (tutte le 72 ore) da erogare entro il 90° giorno dall'avvio del progetto

**Altri elementi della formazione***42) Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*

Il monitoraggio consiste nella predisposizione di un sistema di raccolta delle informazioni: - codificate; - registrate; - costantemente aggiornabili in base alle fasi di vita del progetto. Il sistema di monitoraggio costituisce dunque l'indispensabile supporto al processo di valutazione.

Il nostro piano prevede due fondamentali fasi del monitoraggio.

La prima è una Customer Satisfaction. Ai partecipanti viene somministrato un questionario a risposte chiuse volto a valutare l'atteggiamento dei partecipanti verso la valutazione in itinere; esso deve contenere una serie di indicatori sul comportamento del docente, sulle conoscenze iniziali dei partecipanti, sull'esperienza del docente, sull'organizzazione in genere del corso/servizio civile; utilità del monitoraggio, modifiche negli approcci e nei materiali didattici.

L'altra fase è volta al monitoraggio del comportamento degli allievi/ragazzi che assolvono il servizio civile. Si preparerà una check list nella quale verranno indicati

almeno i seguenti punti:

- Partecipazione
- Interesse
- Interventi
- Numero medio assenze per giornata (per modulo)
- Numero max assenze per partecipante (per modulo)
- Colloqui con i partecipanti
- Analisi e possibile risoluzione delle cause delle assenze

Data, 13/11/2017

Il Responsabile legale dell'ente /

Sindaco Leo Castiglione