



Elementi essenziali del progetto

L'ECO DI CAPACCIO

Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale – Sportelli informa...

Descrizione dell'area di intervento

L'Italia è il paese che possiede il patrimonio artistico e culturale più importante del mondo, sia in termini di quantità (siamo il paese con la maggior distribuzione di musei sul territorio) che di qualità.

Peccato che questo patrimonio non venga valorizzato come dovrebbe e che, di conseguenza, il suo potere remunerativo sia solo minimamente messo a frutto. Essendo un dato di fatto che la domanda di turismo culturale è in aumento in tutto il mondo, il nostro patrimonio meriterebbe una maggior stima da parte di noi italiani, perché se non lo stimiamo, non lo amiamo e non lo valorizziamo noi, che ne siamo non padroni ma fortunati eredi usufruttuari, come potrebbe mai essere conosciuto e stimato dal resto del mondo? Prenderne atto e partecipare a tale valorizzazione non è una responsabilità da attribuire solo allo Stato, ma sarebbe compito anche di noi cittadini.

Italia “patria dell'arte”, “capitale mondiale della cultura” e “museo diffuso” sono espressioni talmente inflazionate da rischiare di divenire luoghi comuni, cioè rappresentazioni stereotipate, acriticamente accettate, per le quali risulta difficile risalire alle ragioni che le hanno generate e che le giustificano.

In effetti, trovare un riscontro oggettivo, possibilmente quantitativo, a tali definizioni è estremamente difficile. Inoltre, quando ci si riferisce al patrimonio culturale di un Paese nel suo complesso, è arduo non solo individuare i parametri di misurazione sulla base dei quali effettuare comparazioni internazionali, ma addirittura definire l'oggetto stesso di osservazione e di analisi. Certamente la vastità, l'importanza e la capillarità del patrimonio storico e artistico del nostro Paese sono percepibili “a occhio nudo”, ma non esiste a tutt'oggi un elenco esaustivo ufficiale dei beni culturali, né è stato mai realizzato un lavoro sistematico di ricognizione, inventariazione e di catalogazione, nonostante la nostra Costituzione sia una delle poche al mondo a prevedere tra i “principi fondamentali” e tra i compiti della Repubblica (art. 9) la tutela del “patrimonio storico e artistico della Nazione” ed una importante sentenza della Corte Costituzionale (151/1986) sancisca “la primarietà del valore estetico-culturale [...] capace di influire profondamente sull'ordine economico e sociale”. A fronte di tale lacuna conoscitiva, una fonte di informazione autorevole in merito è rappresentata dalla lista del patrimonio mondiale elaborata dall'UNESCO (Organizzazione delle Nazioni Unite per l'Educazione la Scienza e la Cultura), dalla quale risulta che l'Italia è il



Paese che detiene il maggiore patrimonio culturale del mondo. In tale contesto, l'Italia, sul cui territorio nazionale risiedono 35 siti, presenta un valore addirittura quattro volte e mezzo superiore alla media europea e sette volte maggiore di quella mondiale. Ovviamente nell'effettuare una comparazione a livello internazionale è necessario tenere presente l'estrema variabilità delle superfici dei Paesi considerati. In tal modo, la densità media dei siti culturali in Europa è quantificabile in circa un sito ogni 20.000 kmq. L'Italia presenta, invece, una densità di 1,16 siti ogni 10.000 Kmq, valore più che doppio rispetto alla media europea.

La "tutela e valorizzazione dei beni e delle attività culturali e paesaggistici" è una delle 34 missioni in cui si articola il bilancio dello Stato, che identificano - in modo trasversale alle competenze delle diverse amministrazioni centrali - le funzioni principali e gli obiettivi strategici perseguiti con la spesa pubblica. Le spese riconducibili a questa missione ammontano, nel 2012, a 1,69 miliardi di euro, pari allo 0,23% del totale - quota che scende allo 0,17% se si escludono le spese del programma di "sostegno, valorizzazione e tutela del settore dello spettacolo". Tale aggregato, che nel 2009 aveva raggiunto lo 0,3% del totale della spesa, ha subito nel 2010 un significativo ridimensionamento, per poi riallinearsi al trend generale della spesa pubblica. La gestione del patrimonio culturale ha dunque risentito dei tagli di bilancio in misura sensibilmente superiore alla media delle altre missioni, comprimendo ulteriormente una voce del bilancio dello Stato per la quale il nostro Paese, a dispetto dell'eccezionale rilevanza qualitativa e quantitativa del suo patrimonio, si posiziona da tempo agli ultimi posti in Europa. Nella classificazione della spesa per funzione, adottata da tutti i paesi dell'Ue, la missione di "tutela e valorizzazione beni e attività culturali e beni paesaggistici" corrisponde, con un certo grado di approssimazione, al gruppo delle "attività culturali". La spesa pubblica italiana ad esse destinata ammonta, nel 2011, a 5,77 miliardi di euro, di cui circa un terzo (1,87 miliardi, comprensivi dei trasferimenti alle Amministrazioni locali) provveduto dallo Stato centrale. Tale valore equivale a 0,37 punti di Pil: un livello molto inferiore a quello di Francia e Spagna (la cui spesa vale, rispettivamente, 0,75 e 0,67 punti), ma anche a quello della Germania (0,41) e solo di poco superiore a quello del Regno Unito (0,35). Il posizionamento dell'Italia non cambia se consideriamo l'incidenza della spesa per attività culturali sul totale della spesa pubblica. Anche in questa graduatoria l'Italia occupa una delle ultime posizioni in Europa, in compagnia del Regno Unito e seguita soltanto da Grecia e Romania. Le Amministrazioni locali contribuiscono per circa i due terzi alla spesa pubblica per attività culturali: nell'esercizio 2011, a fronte di una spesa degli enti locali di 4,21 miliardi di euro, i trasferimenti correnti e i contributi agli investimenti erogati dallo Stato centrale ammontavano a 0,31 miliardi, peraltro destinati quasi esclusivamente agli "Enti locali produttori di servizi assistenziali, ricreativi e culturali" (99,2%). Ciò significa che le spese per la cultura di Regioni, Province e Comuni derivano sostanzialmente da scelte allocative autonome, fortemente esposte - soprattutto in una fase recessiva del ciclo economico - alla concorrenza di altri settori. Sono in particolare i Comuni ad amministrare il flusso più consistente della spesa decentrata per la gestione del patrimonio culturale, rispecchiando il carattere diffuso del patrimonio culturale nazionale. Sempre nel 2011, la spesa totale delle Regioni e delle Province autonome per "organizzazione della cultura e relative strutture" (al lordo dei trasferimenti) ammontava a 1,26 miliardi di euro, contro i 2,17 miliardi destinati dai Comuni, e gli 0,18 miliardi destinati dalle Province, alle "funzioni relative alla cultura e ai beni culturali".

Appare opportuno promuovere una cultura più estesa in grado di valorizzare anche il ricco



patrimonio naturalistico, garantendo una valida circolazione delle informazioni necessarie circa i servizi di cui disporre, ponendo particolare attenzione alle modalità di interazione, affinché queste possano risultare quanto più immediate e vicine possibili ai bisogni eterogenei dell'utente in visita, circa le mete alle quali destinarsi, le manifestazioni e gli eventi a cui partecipare, i tour da seguire e la storia che li accompagna.

Promuovere tale prospettiva fa sì che, mediante l'attivazione di un processo circolare di informazioni/ domanda – offerta, si possano ristabilire gli equilibri interni alla comunità, affinché questa possa sentirsi accolta nei suoi bisogni, integrata e assistita, favorendo lo sviluppo di una cultura volta alla salvaguardia, valorizzazione e promozione dei beni di cui un territorio dispone, incrementando i flussi turistici, e quindi gli apporti economici.

Obiettivi del progetto

Obiettivo generale
Estendere i flussi informativi dedicati alla promozione del turismo nel Comune di Capaccio e incrementare le attività volte all'informazione, promozione e sensibilizzazione territoriale

1° obiettivo specifico
Potenziare le informazioni turistiche sul Comune di Capaccio

Benefici
Migliorando il livello qualitativo e quantitativo delle informazioni destinate ai visitatori degli eventi, manifestazioni locali e siti storici, sarà possibile partecipare alla salvaguardia e tutela del patrimonio storico-culturale locale rendendo più appetibile la fruizione del territorio attualmente poco conosciuto.

2° obiettivo specifico
Promuovere sul territorio le attività dello sportello turistico e il patrimonio locale.

Benefici
Appare evidente il bisogno di incrementare le attività di promozione sul territorio, circa la ricchezza culturale di cui l'area considerata dispone. Ampliare tale area di intervento, determina la realizzazione in primis uno sportello turistico attraverso il quale creare e sviluppare attività specifiche relative all'organizzazione di eventi previsti a Capaccio, alla diffusione di materiale informativo, eventi di natura culturale/ sociale.

Tabella di sintesi degli indicatori

Indicatore	Situazione di partenza	Situazione di arrivo
Presenza di servizi dedicata alla tutela, valorizzazione e promozione dell'area considerata	1	2
Presenza di enti/ strutture eroganti informazioni dedicate	0	1



Presenza di uno Sportello informativo del comune	0	1
N. di interventi di promozione territoriale/ sensibilizzazione territoriale	-	1
N. di itinerari turistici	-	1

Attività d'impiego dei volontari

1° obiettivo specifico

Potenziare le informazioni turistiche sul Comune di Capaccio

Azione A: Sportello culturale

Attività A1: Back office e Front office

- Supporto nell'organizzazione dell'espletamento delle attività
- Sostegno nel contatto con associazioni, cooperative, enti e strutture del settore
- Collaborazione nella raccolta e selezione delle informazioni riguardanti risorse e servizi del territorio
- Collaborazione nella raccolta e selezione delle informazioni riguardanti beni culturali, artistici, storici, religiosi, presenti sul territorio
- Affiancamento nella ricerca sulle nuove disposizioni legislative in materia di tutela, valorizzazione e promozione del patrimonio artistico- culturale
- Assistenza nella ricerca di materiale informativo per la produzione di dati statistici relativi ai flussi turistici sul territorio
- Supporto nella creazione e gestione di una mailing list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti
- Affiancamento nella creazione e gestione di una lista dei recapiti degli enti e strutture, con specifiche dei servizi offerti
- Collaborazione nella predisposizione di dossier/bacheche per un veloce reperimento delle informazioni in evidenza
- Assistenza nell'elaborazione di una bozza grafica di opuscoli, volantini e locandine circa le risorse del territorio, eventi/ manifestazioni culturali in programma
- Supporto nella realizzazione di contenuti da inserire nella bozza
- Partecipazione nell'inserimento dei contenuti e completamento del materiale informativo
- Ritiro stampa del materiale informativo
- Affiancamento nella creazione e gestione schede di registrazione
- Sostegno nell'assistenza agli utenti per l'uso dei cataloghi cartacei e online
- Affiancamento nel supporto agli utenti in fase di ricerca del materiale e ideazione del percorso turistico



- Affiancamento nel supporto agli utenti nell'individuazione di beni di maggiore interesse, risorse e servizi presenti sul territorio di cui usufruire
- Sostegno nell'ideazione di semplici questionari di valutazione e gradimento circa i servizi offerti dallo sportello
- Somministrazione all'utente di brevi e semplici questionari di valutazione e gradimento circa i servizi di cui ha usufruito presso lo sportello
- Distribuzione del materiale informativo prodotto
- Partecipazione nell'accoglimento di disservizi/ segnalazione di reclami

Attività A2: Sportello in rete

- Supporto nella gestione della pagina web
- Supporto nella creazione pagine social sportello
- Partecipazione nell'aggiornamento quotidiano pagina web e pagine social
- Affiancamento nella ricerca, selezione ed aggiornamento del materiale informativo sui principali motori di ricerca/ canali comunicativi/ enciclopedie online
- Sostegno nella pubblicizzazione degli eventi organizzati e relativa calendarizzazione

2° obiettivo specifico

Promuovere sul territorio le attività dello sportello turistico e il patrimonio locale.

Azione B: Promozione culturale

Attività B1: Creazione di itinerari

- Supporto all'organizzazione logistica dell'espletamento delle attività
- Supporto nella mappatura dei principali prodotti locali e punti di interesse
- Supporto per la creazione e gestione di una lista dei recapiti degli enti e strutture, con specifiche dei servizi offerti
- Supporto per l'ideazione dei percorsi specifici, suddivisi per tipologie e periodi dell'anno
- Affiancamento nella predisposizione di una bozza grafica per pubblicizzare gli itinerari sui canali web
- Inserimento dei contenuti e completamento del materiale informativo
- Supporto per la promozione degli itinerari attraverso i principali canali comunicativi

Attività B2: Interventi di animazione di strada

- Partecipazione alle riunioni di concertazione
- Partecipazione nel raccordo con le figure di riferimento (Enti locali, associazioni...)
- Supporto per la calendarizzazione degli eventi
- Sostegno per l'organizzazione logistica degli eventi
- Supporto alla realizzazione degli interventi culturali di strada
- Affiancamento per la redazione, predisposizione e distribuzione dei materiali



divulgativi (materiali stampa, opuscoli informativi, manifesti, presentazioni, itinerari enogastronomici progettati, tour turistici, ecc.)

- Affiancamento per l'erogazione di informazione e diffusione di materiali promozionali in materia di tutela, valorizzazione e promozione del patrimonio artistico- culturale
- Valutazione ed approfondimento di proposte dei soggetti su tematiche di loro interesse
- Pubblicizzazione territoriale degli eventi, anche mediante mezzi online
- Sostegno per la realizzazione e diffusione di riprese degli eventi mediante social network
- Coinvolgimento della comunità locale agli eventi
- Partecipazione alla pari alle attività

Criteri di selezione

**Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008
Cert. N. 008b/12**

Di seguito si riporta uno estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' adeguato ad Ottobre 2015 e approvato dall'UNSC con decreto n.576/2015 cui per ogni eventuale approfondimento si rimanda alla consultazione sul sito www.amesci.org

CONVOCAZIONE

La convocazione avviene attraverso il sito internet dell'ente con pagina dedicata contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per gli stessi (bando integrale; progetto; procedure selettive, etc.);

Presso le sedi territoriali di AMESCI è attivato un front office finalizzato alle informazioni specifiche ed alla consegna di modulistica, anche attraverso servizio telefonico e telematico.

SELEZIONE

Controllo e verifica formale dei documenti;

Esame delle domande e valutazione dei titoli con le modalità di seguito indicate e con i seguenti criteri di selezione che valorizzano in generale:

- le esperienze di volontariato;
- le esperienze di crescita formative
- le capacità relazionali;
- l'interesse del candidato.

<i>Valutazione dei titoli massimo</i>	<i>MAX 50 PUNTI</i>
Precedenti esperienze	<i>MAX 30 PUNTI</i>
Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze	<i>MAX 20 PUNTI</i>



ESPERIENZE

Precedenti esperienze di volontariato max 30 punti

L'esperienza di attività di volontariato costituisce un titolo di valutazione.

Sono valutate le esperienze per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg; il periodo massimo valutabile è di 12 mesi *per ogni singola tipologia di esperienza svolta*.

Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

ITEM	PUNTEGGIO
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto <i>nello stesso settore</i>	<i>1 punto</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato nello stesso settore del progetto presso Ente diverso da quello che realizza il progetto	<i>0,75 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto ma in settore diverso	<i>0,50 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso Enti diversi da quello che realizza il progetto <i>ed in settori diversi</i>	<i>0,25 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>

Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza: max 4 punti

Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al punto precedente (per esempio: stage lavorativo, animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, etc.).

L'esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

ITEM	PUNTEGGIO
------	-----------



Esperienze di durata superiore od uguale a 12 mesi	4 punti
Esperienze di durata inferiore ad un anno	2 punti
TITOLI DI STUDIO	
Titoli di studio: max 8 punti	
Sono valutabili i titoli rilasciati da scuole, istituti, università dello Stato o da esso legalmente riconosciuti. <u>Viene valutato solo il titolo più elevato.</u>	
ITEM	PUNTEGGIO
Laurea (magistrale, specialistica, vecchio ordinamento)	8 punti
Laurea triennale	7 punti
Diploma scuola superiore	6 punti
Per ogni anno di scuola media superiore concluso (max 4 punti)	1 punto/anno
Titoli di studio max 4 punti professionali:	
I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati (valutare solo il titolo più elevato).	
ITEM	PUNTEGGIO
Titolo completo	4 punti
Titolo non completo	2 punti
<i>N.B.: in caso di qualifica professionale afferente il triennio della scuola media superiore, essa non va valutata se è presente il diploma; in caso contrario il titolo viene riportato solo in questa sezione e non anche nella precedente</i>	
ALTRE CONOSCENZE	
Altre conoscenze in possesso del max 4 punti	



giovane

Si valutano le conoscenze dichiarate e/o certificate riportate dal giovane (es. specializzazioni universitarie, master, conoscenza di una lingua straniera, conoscenza del computer). Per ogni conoscenza riportata è attribuito 1 punto fino ad un massimo di 4 punti

ITEM	PUNTEGGIO
Attestato o autocertificati	1 punto/conoscenza

I candidati effettueranno, secondo apposito calendario pubblicato sul sito web dell'ente, un colloquio approfondito sui seguenti argomenti:

1. Il servizio civile nazionale
2. Il progetto
3. Le pregresse esperienze sotto l'aspetto qualitativo (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non)
4. La motivazione e l'idoneità del candidato al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sue attitudini.

COLLOQUIO

MAX 60 PUNTI

La somma di tutti i punteggi assegnati al set di domande diviso il numero delle domande dà come esito il punteggio finale del colloquio.

L'idoneità a partecipare al progetto di servizio civile nazionale viene raggiunta con un minimo di 36 PUNTI al colloquio

REDAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA FINALE

Al termine delle selezioni si procederà alla pubblicazione on-line della graduatoria.

Condizioni di servizio ed aspetti organizzativi

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

30

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

5



Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

- Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari
- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)
- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio
- Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, organizzati anche dagli enti partner del progetto
- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti
- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto
- Disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente.

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

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.

E' titolo di maggior gradimento:

- diploma di scuola media superiore;
- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una lingua straniera;
- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo;
- capacità relazionali e dialogiche;
- studi universitari attinenti;
- buone capacità di analisi.

Sedi di svolgimento e posti disponibili

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

10

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

10

Numero posti con solo vitto:

0



N.	Sede di attuazione del Progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede
1	COMUNE DI CAPACCIO - UFFICIO INFORMAGIOVANI	CAPACCIO (SA)	VIA VITTORIO EMANUELE 1 84047 (PIANO:1, INTERNO:1)	88788	5
2	COMUNE DI CAPACCIO - UFFICIO SERVIZI SOCIALI	CAPACCIO (SA)	VIA VITTORIO EMANUELE 1 84047 (PIANO:1, INTERNO:2)	88787	5

Caratteristiche conoscenze acquisibili

Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO

Eventuali tirocini riconosciuti: NO

Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle 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:

- **competenze tecniche** (specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il *learning by doing* accanto agli Olp e al personale professionale): supporto alle relazioni sociali, organizzazione logistica, segreteria tecnica, ideazione e realizzazione grafica e testuale di testi informativi, uso di strumentazioni tecniche, riconoscimento delle emergenze, valutazioni tecniche;
- **competenze cognitive** (funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa): capacità di analisi, ampliamento delle conoscenze, capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi (problem solving), team working;
- **competenze sociali e di sviluppo** (utili alla promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi): capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive, creazione di reti di rapporti all'esterno, lavoro all'interno di un gruppo, capacità di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività;
- **competenze dinamiche** (importanti per muoversi verso il miglioramento e l'accrescimento della propria professionalità): competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio, gestione e valorizzazione del tempo di lavoro, ottimizzazione delle proprie risorse.

L'ente proponente il progetto riconosce e attesta le competenze acquisite.



Formazione specifica dei volontari

In aula:

I APPROFONDIMENTO:

Modulo I: Gestire uno sportello informativo: il back-office e il front-office;

Modulo II: Principi di comunicazione istituzionale;

II APPROFONDIMENTO:

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

- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro
- Rischi meccanici ed elettrici generali
- Rischio biologico, chimico e fisico
- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Altri Rischi
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza
- Incidenti ed infortuni mancati

Corso e-learning:

Modulo I: Natura e caratteristica dei servizi nella P.A.

- Natura e caratteristica dei servizi
- Relazioni con l'utenza
- Composizione dei servizi
- Requisiti legali (la l. 150/2000; dlgs 196/2003)
- Il sistema di erogazione
- L'ambiente di erogazione
- La valutazione della qualità dei servizi

Modulo II: Comunicazione interpersonale

- Comunicazione interpersonale
- Ascolto attivo
- Feed back



- Empatia
- Stili di comunicazione
- Tecniche dell'assertività
- Regole di comportamento

Modulo III: Piani di comunicazione

- Analisi del contesto
- Definizione degli obiettivi
- Definizione del target di riferimento
- Scelta delle strategie. Scelta dei contenuti
- Scelta delle attività e degli strumenti
- Comunicazione on-line e diretta
- Comunicazione e organizzazione pubblica

Contenuti della metaformazione:

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente “costruisce” il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:

- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line
- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente inoltre, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.