



# ARACNE

**Tessere rapporti per migliorare i servizi  
ai cittadini immigrati**

# Gestire i servizi per l'immigrazione

- la normativa

- *Ingresso e soggiorno*
- *Residenza*
- *Protezione sociale*
- *Respingimenti e espulsioni*
- *Ingresso per lavoro*
- *Diritto all'unità familiare*
- *Assistenza sanitaria*
- *Istruzione*
- *Centri di accoglienza e assistenza sociale*



# I bisogni dei cittadini immigrati

- Bisogni di informazione, di supporto
- Criticità maggiormente rilevanti

*testimonianze di mediatori culturali*

# Gestire le relazioni

- Conoscere le problematiche e le caratteristiche dell'interlocutore.
- Affrontare la negatività: simulazioni
- Le competenze sociali
- La comunicazione e le trappole della comunicazione
- La negoziazione: modello Fisher e Ury

# Gestire costruttivamente il conflitto

- L'operatore come facilitatore
- Gestire la compresenza di compito e relazione
- Il rapporto multicentro
- Capacità negativa
- Repertorio di autodifesa
- L'utilizzo del corpo, della parola, del feedback per favorire la relazione

## Project work:

- Costruzione condivisa di una **mappa** delle realtà presenti sul territorio e dei servizi offerti per l'immigrazione in tema di:
  - Educazione, intercultura, istruzione
  - Problematiche socio-sanitarie
  - Lavoro
  - Cittadinanza
  - Media/informazione