



## INFORMATICA AVANZATA PER LA GESTIONE DELL'UFFICIO

**Durata** 210 ore

### PROGRAMMA

N°	Modulo	Durata	Contenuti
1°	NOZIONI DI DIRITTO E POLITICHE SOCIALI	15	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Introduzione alla società e alle istituzioni italiane: la costituzione italiana, il sistema legale, la legislazione statale e regionale</li><li>2. Le politiche sociali e la legislazione sull'immigrazione</li></ol>
2°	LA RETE DEI SERVIZI NAZIONALI E TERRITORIALI	25	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Organizzazione e funzionamento dei servizi di pubblica utilità in Italia</li><li>2. Comune (anagrafe, ufficio stranieri, ufficio servizi sociali)</li><li>3. Questura</li><li>4. Servizi del lavoro (Ufficio del Lavoro, OO.SS., Camera di Commercio, ecc.)</li><li>5. Servizi socio-sanitari (consultorio, ambulatorio, ospedale)</li><li>6. Situazioni giudiziarie (tribunale, carcere, tribunale dei minori)</li><li>7. Istituzioni scolastiche ed educative (scuola materna e dell'obbligo, corsi di alfabetizzazione)</li></ol>
3°	IL FENOMENO MIGRATORIO	15	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Fenomeni e dinamiche storiche dei processi migratori</li><li>2. Il concetto di multiculturalità</li><li>3. Caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio regionale</li><li>4. Nozioni di antropologia culturale</li></ol>
4°	INTERPRETARIATO E LINGUA ITALIANA	30	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tecniche di interpretariato consecutivo</li><li>2. Interpretariato nelle istituzioni</li><li>3. Relazioni fra interprete, utenti extracomunitari e operatori dei servizi</li><li>4. Lingua Italiana: la didattica della lingua italiana</li></ol>
5°	TEORIE E TECNICHE DI COMUNICAZIONE	20	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Comportamento come comunicazione</li><li>2. La comunicazione interpersonale</li><li>3. Feedback come verifica della comprensione</li><li>4. Invio messaggi efficaci</li><li>5. Modalità e tecniche di colloquio</li><li>6. Definizione dei ruoli negli scambi comunicativi</li><li>7. Empatia, chiarezza e completezza nei messaggi</li><li>8. Tecniche espositive che facilitano l'attenzione</li><li>9. La comprensione ed il consenso</li><li>10. Come rispondere ad obiezioni e domande</li></ol>



### GENESIS CONSULTING

genesis@arubapec.it

www.genesisconsulting.it

Part. IVA 06092830725

Cod. Accred. Reg. Puglia H2PAP11



Ente Accreditato  
Regione Puglia  
DD n°179/2014  
DD n°590/2015  
DD n° 16/2017

Via Amendola n°172/C  
70126 Bari  
Tel 080 5484577 – Fax 080 5481431  
[genesis@genesisconsulting.it](mailto:genesis@genesisconsulting.it)

Via A. Gramsci 127/129  
71122 Foggia  
Tel 0881 665480 - 347 3912707  
[foggia@genesisconsulting.it](mailto:foggia@genesisconsulting.it)

Via Campania 22  
Via A. Gramsci n°18  
72023 Mesagne (BR)  
Tel / Fax 0831 092298  
[mesagne@genesisconsulting.it](mailto:mesagne@genesisconsulting.it)

Via Massafra n°26/m-n  
74015 Martina Franca (TA)  
Tel 080 3322725  
[martinafranca@genesisconsulting.it](mailto:martinafranca@genesisconsulting.it)



6°	SICUREZZA SUL LAVORO	15	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elementi di diritto e cultura generale riguardanti il rapporto di lavoro</li><li>2. La prevenzione, la sicurezza e igiene del contesto operativo</li></ol>
7°	RELAZIONE DELL'UTENTE IMMIGRATO/SERVIZI	25	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La relazione d'aiuto</li><li>2. La presa in carico dell'utente</li><li>3. Principali caratteristiche degli utenti stranieri cui si eroga il servizio: usi e costumi, tradizioni, religione, ecc</li><li>4. Realtà sociale, culturale ed organizzativa del paese ospitante</li><li>5. La codifica della domanda espressa dell'utente</li><li>6. Orientare l'utente straniero verso le opportunità offerte dalla rete territoriale dei servizi</li><li>7. Supporto agli operatori dei servizi dedicati agli immigrati</li></ol>
8°	INTERVENTI DI INTEGRAZIONE SOCIALE	30	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tecniche di progettazione di un intervento di integrazione sociale</li><li>2. Elaborazione di interventi di integrazione in coerenza con le caratteristiche del territorio</li><li>3. Tecniche di mediazione linguistica e culturale</li><li>4. Tecniche e strumenti di base per la gestione delle relazioni inter-culturali</li><li>5. Tecniche di gestione dei conflitti</li><li>6. Progettazione e promozione di iniziative ed eventi interculturali</li><li>7. Cultura delle pari opportunità</li></ol>
9°	LA FIGURA DEL MEDIATORE E LA GESTIONE DEL GRUPPO DI LAVORO	20	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Il ruolo del mediatore, caratteristiche e competenze del mediatore, previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale e relativo autoaggiornamento</li><li>2. Rapporti interpersonali a monte e a valle con i livelli di responsabilità</li></ol>
10°	ELEMENTI DI INFORMATICA	15	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaborazione testi</li><li>2. Il foglio elettronico</li><li>3. Navigazione e rete internet</li></ol>



## GENESIS CONSULTING

genesis@arubapec.it

www.genesisconsulting.it

Part. IVA 06092830725

Cod. Accred. Reg. Puglia H2PAP11



Ente Accreditato  
Regione Puglia  
DD n°179/2014  
DD n°590/2015  
DD n° 16/2017

Via Amendola n°172/C  
70126 Bari  
Tel 080 5484577 – Fax 080 5481431  
[genesis@genesisconsulting.it](mailto:genesis@genesisconsulting.it)

Via A. Gramsci 127/129  
71122 Foggia  
Tel 0881 665480 - 347 3912707  
[foggia@genesisconsulting.it](mailto:foggia@genesisconsulting.it)

Via Campania 22  
Via A. Gramsci n°18  
72023 Mesagne (BR)  
Tel / Fax 0831 092298  
[mesagne@genesisconsulting.it](mailto:mesagne@genesisconsulting.it)

Via Massafra n°26/m-n  
74015 Martina Franca (TA)  
Tel 080 3322725  
[martinafranca@genesisconsulting.it](mailto:martinafranca@genesisconsulting.it)