

**SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI GIOVANI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE FINANZIATI CON IL POR FSE  
2014/2020 NELLA REGIONE TOSCANA  
(Asse A.2.1.3.B)**

**ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

Comune di Firenze

2) *Codice regionale:*

**RT1C00084**

2bis) *Responsabile del progetto:*

i. *NOME E COGNOME:* Sergio Dell'Olio

2 ter) *Coordinatore di progetti*

*NOME E COGNOME:* Mirella Catoni

**CARATTERISTICHE PROGETTO**

3) *Titolo del progetto:*

Includiamo!

4) *Settore di impiego del progetto:*

tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale

5) *Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:*

## **Premessa**

Il mondo della marginalità rappresenta una realtà complessa ed in continuo mutamento in cui le condizioni di disagio economico e di vulnerabilità sociale dei cittadini oltre ad essere in continuo aumento, si modificano in base ai cambiamenti sociali, politici ed economici del tempo.

I servizi, sia pubblici che del privato sociale si confrontano con varie forme di marginalità: non è più solo la mancanza di reddito ad incidere pesantemente sul disagio individuale ma anche la compresenza di altri fattori come la disgregazione dei legami familiari, la fragilità delle reti di sostegno secondarie, l'espulsione dal mondo del lavoro, la perdita della casa, la dipendenza da sostanze, le malattie croniche, ecc. Oggi un fenomeno in crescita è quello che chiamiamo "nuova povertà" e che si è originato dal sempre maggior costo della vita, dalla precarizzazione del lavoro e dall'alto costo dei canoni di affitto, ne fanno parte per esempio quelle persone che trovandosi nell'impossibilità di sostenere i costi di locazione si trovano in condizioni tali da perdere l'alloggio per morosità.

Tra gli interventi a favore del contrasto del disagio sociale e della marginalità il Comune di Firenze mette in campo un ampio sistema di strutture d'accoglienza che rientrano nelle tipologie definite dall'art. 22 della L.R. n.41/05. Le strutture sono coordinate dal Polo per l'Accoglienza e l'Inclusione sociale e lavorano in stretto collegamento con i servizi sociali territoriali comunali.

Il servizio di accoglienza temporanea, rivolto a persone residenti e non ha oltre 540 posti letto per 365 gg. all'anno, ed effettua servizi di:

- pronta accoglienza fruibile da ciascun utente al massimo per 4 periodi da 15 giorni nell'arco di 1 anno e destinati a persone senza dimora che versano in gravi condizioni di disagio economico, familiare e sociale: nell'anno 2014 sono state 671 le persone che hanno usufruito di questo servizio, i gruppi più numerosi accolti sono stati italiani pari a 178, magrebini 142, rumeni 94, tunisini 55 (fonte Direzione Sicurezza Sociale, Ufficio Famiglia e Accoglienza)
- pronto intervento sociale/emergenze, che mettono a disposizione oltre 10 posti letto e sono rivolti alle emergenze quotidiane intercettate sul territorio dalle forze dell'ordine e dai servizi competenti; nell'anno 2014 le persone che hanno usufruito di questo servizio sono 216 di cui 26 donne (fonte Direzione Sicurezza Sociale, Ufficio Famiglia e Accoglienza)
- accoglienze periodiche "ex emergenza freddo", che mettono a disposizione oltre 150 posti letto e effettuano accoglienze da novembre a marzo dell'anno successivo; nell'anno 2014 /2015 le persone che hanno usufruito di questo servizio sono state 420 (91 italiani e 329 stranieri) di cui 354 uomini e 66 donne (fonte Direzione Sicurezza Sociale, Ufficio Famiglia e Accoglienza)
- nel 2014 sono stati accolti 1809 individui (350 donne e 1459 uomini) dei quali 458 italiani e 1351 stranieri (fonte Direzione Sicurezza Sociale, Ufficio Famiglia e Accoglienza)

In particolare un importante servizio di accoglienza temporanea, rivolto a persone residenti nel territorio del Comune di Firenze con problemi di marginalità e prive di alloggio è costituito dalle seguenti strutture:

1. Albergo Popolare in via della Chiesa n.66 per 125 posti
2. Casa Albergo Mameli in via Mameli n.1/a per 24 posti
3. Foresteria del Fuligno in via Faenza n.48 per 69 posti letto

La durata di questo servizio è determinata da ogni singola convenzione stipulata tra il Comune di Firenze e i gestori dello stesso (Cooperative Sociali, Terzo Settore ecc).

Inoltre, il comune di Firenze ha recentemente avviato un servizio di primo ascolto e successivo avvio di progetti strutturati attraverso il nuovo Progetto Help Center – presso la stazione SANTA MARIA NOVELLA con la presenza di una Assistente Sociale dei servizi cittadini.

All'interno del Comune di Firenze l'ufficio Inclusione Sociale è destinato a soggetti che vivono situazioni di difficoltà, disagio sociale e economico, che gravitano stabilmente sul territorio fiorentino, uomini e donne stranieri, comunitari e non-comunitari, ma anche italiani che non possiedono i requisiti necessari per una cosiddetta "presa in carico" e perciò non rientrano nell'immediato nei circuiti formali dell'assistenza.

L'obiettivo è di favorire interventi fortemente mirati a dare risposte sistemiche secondo il principio del superamento dell'accoglienza sociale fine a se stessa e dell'affermazione della volontà, di investire sugli utenti e sulle loro potenzialità per superare la dipendenza assistenziale e la passività dei comportamenti.

A queste risorse si aggiungono i servizi dedicati agli immigrati richiedenti asilo politico per i quali, nel Comune di Firenze, sono presenti due strutture (Centro P.A.C.I. e Villa Pieragnoli) per un totale di circa 180 posti letto.

Per completare l'offerta a favore di persone in condizione di svantaggio e a rischio di marginalità, il sistema dell'accoglienza così rappresentato si integra anche di servizi complementari promossi dall'Amministrazione Comunale:

- l'attività di mensa e docce per il soddisfacimento dei bisogni primari di utenti marginali; circa 650 pasti al giorno (mensa di via Baracca 450 e mensa SS. Annunziata 200); circa 60 docce al giorno che raddoppiano la domenica, presso il servizio

docce di via Baracca, (dato in forte aumento)

- I servizi di informazione, orientamento e accompagnamento al lavoro per fasce deboli (utenti marginali, detenuti, persone con handicap o disabilità) che costituiscono in particolare il principale strumento di politica attiva e a sostegno di percorsi virtuosi di fuoriuscita dell'utenza dal sistema socio-assistenziale.

Proprio in merito a quest'ultimo punto il progetto è orientato anche ad attivare interventi fortemente mirati a dare risposte sistemiche secondo il principio del superamento dell'accoglienza sociale fine a sé stessa e della volontà di investire sulle potenzialità degli utenti per superare la dipendenza assistenziale e la passività dei comportamenti e raggiungere obiettivi di autonomia e responsabilizzazione. Spesso però, per questa tipologia di utenza, il percorso verso l'integrazione può diventare ancora più difficile se non supportato da un sistema di servizi che mette al centro il "cittadino utente" e i suoi bisogni di aiuto attraverso strumenti di mediazione specifici. Proprio a tal fine, il Comune di Firenze attiva percorsi di inclusione sociale presso il "**Centro Polivalente "LA FENICE"** e il **centro "POLIS"**. I centri, che hanno sede nell'Albergo Popolare come Polo della marginalità, realizzano progetti personalizzati, laboratori per il recupero delle capacità di base, pre-formazione e formazione al lavoro, inserimenti socio-lavorativi e sono gestiti in stretta collaborazione tra soggetti istituzionali, privato sociale e anche volontari del Servizio Civile.

Fuori dalle strutture di accoglienza, e in condizione di disagio abitativo o alloggio precario, restano le persone che non hanno titolo di soggiorno e che nelle strutture pubbliche non possono essere accolti salvo i casi di emergenza di pronta accoglienza, le persone che rifiutano l'accoglienza o che vivono in occupazioni abusive, i gruppi Rom presenti sul territorio comunale.

L'età media generale della popolazione accolta (uomini e donne) è di 39 anni. I cittadini italiani sono mediamente più vecchi degli stranieri (età media di 48 anni contro età media di 35 anni). Per i cittadini italiani, nelle fasce di età intermedie (30-49 anni) si è registrata una leggera flessione in termini di numerosità, mentre vi è stato un progressivo e significativo aumento nella fascia oltre i 50 anni, con un forte invecchiamento della popolazione italiana accolta. Per dare un'idea numerica dell'importanza che hanno per il Comune di Firenze i servizi realizzati basti pensare che nel 2014 sono stati accolti **1809** individui (350 donne e 1459 uomini) dei quali 458 italiani e 1351 stranieri (fonte Direzione Sicurezza Sociale, Servizio Famiglia e Accoglienza), dato che appare in costante aumento rispetto alle rilevazioni degli anni precedenti che si erano attestate nel 2013 a **1649**, a **1624** nel 2012 e a **1573** persone nel 2011 (Fonte Comune di Firenze - Direzione Servizi Sociali - Servizio Famiglia e Accoglienza). Ogni anno circa un terzo (550/600) di queste persone si rivolgono per la prima volta ai servizi per l'accoglienza temporanea. Nel complesso, per il 2013 gli interventi nelle varie tipologie di strutture sono stati 2222 (lo stesso utente può infatti rivolgersi a più strutture nell'arco di un anno, ad esempio può inizialmente rivolgersi alle strutture di pronta accoglienza e successivamente a quelle di accoglienza periodica) (fonte Comune di Firenze - Direzione Servizi Sociali - Servizio Famiglia e Accoglienza).

Il progetto è destinato a soggetti che vivono situazioni di forte difficoltà, con disagio sociale e economico, e che gravitano stabilmente sul territorio fiorentino (stazioni, sfratti, senza fissa dimora). Uomini e donne stranieri, comunitari e non-comunitari, ma anche italiani che non possiedono i requisiti necessari per una cosiddetta "presa in carico" e perciò non rientrano nell'immediato nei circuiti formali dell'assistenza. Il metodo di lavoro si basa sulla capacità di creare una relazione di accoglienza significativa tra operatori (educatori, tirocinanti e volontari), utenti e centro organizzato, al fine di elaborare programmi di intervento individualizzati e centrati sui bisogni reali, primari o secondari, della persona senza tetto.

Ogni attività progettuale cerca di attivare le risorse degli ospiti considerandone gli interessi e le potenzialità personali di cui ognuno è portatore, sperimentando una metodologia operativa fondata sulla costruzione di una relazione significativa.

**Indicatori di risultato:** aumentare il numero di inserimenti di persone con disagio in progetti individualizzati

**Risultati attesi:** incremento del 10% di progetti individualizzati; incremento del 10% delle famiglie che possono trarre beneficio dal progetto

**Destinatari diretti:** persone a rischio di emarginazione sociale

**Beneficiari indiretti:** le persone, gli operatori sociali che possono garantire un migliore e più capillare servizio di assistenza sociale e tutta la comunità locale.

**Beneficiari indiretti:** la famiglia, i minori stessi e gli operatori che possono garantire un migliore e più capillare servizio e tutta la comunità locale.

### **Obiettivo generale**

L'obiettivo principale del progetto, insieme ai principi fondamentali quali impegno civile, conoscenza del territorio e delle sue risorse, solidarietà e collaborazione, valorizzazione delle capacità personali e orientamento al miglioramento continuo è l'Educazione alla cittadinanza attiva.

Il progetto si propone anche di favorire processi di aggregazione tra le persone fragili del territorio del Comune di Firenze al fine di migliorare la qualità della vita.

Inoltre, intende accrescere la capacità del Volontario di orientarsi in un contesto organizzato, rendendolo consapevole della struttura organizzativa, dei processi lavorativi e decisionali.

Dal punto di vista delle competenze trasversali, si intende stimolare la capacità di comunicazione, di relazione e di lavoro di gruppo, promuovere la capacità di osservazione e lo spirito critico, il senso di responsabilità e l'orientamento al miglioramento continuo, l'auto-analisi e sviluppo delle proprie competenze.

Il progetto si caratterizza secondo due assi di intervento strategiche:

A) Servizi di sostegno all'inclusione sociale. Il cui obiettivo è di sostenere i percorsi di integrazione sociale dei soggetti, residenti o domiciliati a Firenze e prioritariamente per i soggetti ospiti delle strutture di accoglienza sociale residenziale, a rischio o in condizione di marginalità sociale. Il servizio, coordinato e monitorato dall'Amministrazione Comunale costruisce, insieme ai cittadini ed in rete con tutti i servizi pubblici e del terzo settore, dei percorsi di stabilizzazione/inclusione sociale e recupero dell'autonomia personale e/o familiare.

B) servizi per l'accompagnamento e l'inserimento socio-lavorativo. Questa parte del progetto promuove un servizio gestito al livello unitario per tutta la città per la gestione coordinata delle misure inerenti percorsi di accompagnamento al lavoro. Il servizio rende omogenee le opportunità per i cittadini e rafforza la rete tra operatori dei servizi socio-sanitari e degli enti coinvolti. E' indirizzato ai cittadini nella fascia di età 16-65 e prioritariamente ai soggetti in carico ai servizi sociali comunali in condizione di marginalità sociale e/o in condizioni di disabilità.

### **Obiettivi specifici**

Il progetto è destinato a soggetti che vivono situazioni di difficoltà, disagio sociale e economico, che gravitano stabilmente sul territorio fiorentino, uomini e donne stranieri, comunitari e non-comunitari, ma anche italiani che non possiedono i requisiti necessari per una cosiddetta "presa in carico" e perciò non rientrano nell'immediato nei circuiti formali dell'assistenza.

Le azioni del progetto permettono di dare il via ad un programma articolato di interventi che dietro la responsabilità dei servizi sociali e assistenziali del territorio, ha le caratteristiche della ricerca-azione ed è teso ad innescare processi di sviluppo della comunità locale in tema di contrasto alla povertà ed inclusione sociale.

L'obiettivo è di favorire interventi fortemente mirati a dare risposte sistemiche secondo il principio del superamento dell'accoglienza sociale fine a se stessa e dell'affermazione della volontà, di investire sugli utenti e sulle loro potenzialità per superare la dipendenza assistenziale e la passività dei comportamenti.

Gli obiettivi specifici possono essere così definiti:

- creare una relazione di accoglienza significativa tra operatori (educatori, tirocinanti e volontari) e utenti, al fine di elaborare programmi di intervento individualizzati e centrati sui bisogni reali, primari o secondari, della persona senza tetto;
- supportare la realizzazione del servizio di accoglienza temporanea, non superiore a sei mesi, a persone con problemi di marginalità e prive di alloggi;
- promuovere l'ascolto, l'orientamento e la partecipazione degli ospiti, nell'ottica che prevede la valorizzazione delle capacità e delle potenzialità dei destinatari ed in un secondo momento, l'autogestione di alcuni servizi (ad esempio biblioteca e spazio di lettura);
- favorire il raggiungimento di obiettivi di autonomia e di responsabilizzazione degli ospiti con percorsi e azioni concordate con i Servizi Sociali;
- realizzare laboratori per il recupero delle capacità di base;
- definire progetti personalizzati di pre-formazione e formazione a lavoro che impegneranno i Volontari delle associazioni, gli operatori delle strutture di accoglienza e dei servizi (formazione, supervisione, sostegno psicologico, ecc.);
- promuovere la consapevolezza della comunità nel suo insieme (campagne di informazione e sensibilizzazione sui temi delle marginalità sociali, eventi, ecc.).

Ogni attività progettuale cerca di attivare le risorse degli ospiti, considerandone gli interessi e le potenzialità personali di cui ognuno è portatore, sperimentando una metodologia operativa fondata sulla costruzione di una relazione significativa:

A) definizione del bisogno dell'utente e delle risorse personali;

- B) definizione del progetto assistenziale personalizzato che preveda obiettivi, tempi osservazione e tutoraggio della persona nel suo percorso, con particolare riferimento alle persone accolte nel sistema dell'accoglienza;
- C) supporto della persona nella ricerca attiva del lavoro;
- D) sostegno nel percorso inserimento al lavoro previsto dalla legge 68/99 e rapporti con il Collocamento Mirato;
- E) azioni di sostegno alle Aziende che accolgono la persona inserita;
- F) l'elaborazione di una Banca Dati centralizzata relativa alle aziende censite consultabile anche dai Centri Sociali;
- G) Individuazione delle opportunità formative - occupazionali in collaborazione con il Centro per l'Impiego della Provincia di Firenze e delle opportunità relative ai finanziamenti Europei(FSE);

**Indicatori di risultato:** aumentare il numero di inserimenti di persone con disagio in progetti individualizzati

**Risultati attesi:** incremento del 10% di progetti individualizzati; incremento del 10% delle famiglie che possono trarre beneficio dal progetto

**Destinatari diretti:** persone a rischio di emarginazione sociale

**Beneficiari indiretti:** le persone, gli operatori sociali che possono garantire un migliore e più capillare servizio di assistenza sociale e tutta la comunità locale.

**Beneficiari indiretti:** la famiglia i minori stessi e gli operatori che possono garantire un migliore e più capillare servizio e tutta la comunità locale.

*7) Definizione sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei giovani in servizio civile:*

*7.1 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente (non prendere in considerazione i giovani in servizio civile regionale).*

| Numero | Professionalità                    |
|--------|------------------------------------|
| 2      | Coordinatori                       |
| 5      | Educatori                          |
| 7      | <i>Operatori Sociali</i>           |
| 28     | <i>Assistenti sociali</i>          |
| 180    | <i>Addetti socio-assistenziali</i> |

Tutte le professionalità coinvolte sono dipendenti del Comune di Firenze o di cooperative sociali che operano in convenzione con l'Amministrazione Comunale.

*7.2 Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto*

I volontari, nel relazionarsi con l'utenza specifica per la realizzazione degli obiettivi, avranno modo di sentirsi parte attiva della società, contribuendo al benessere delle persone fragili di cui si occupano, imparando l'importanza della collaborazione e migliorando le capacità di lavoro in gruppo, sviluppando le competenze relazionali e di organizzazione. Pertanto il volontario di servizio civile:

- si inserisce nel gruppo di lavoro operante presso le strutture di accoglienza;
- Affianca l'assistente sociale durante la fase di accoglienza al servizio (segretariato sociale), effettua l'analisi della domanda e individua i bisogni dell'utente, come punto di partenza per la realizzazione di un progetto di crescita.
- Affianca e supporta l'assistente sociale nel disbrigo di pratiche, nella raccolta di documentazione ed informazioni.
- Affianca gli operatori durante il monitoraggio del percorso promuovendo il raggiungimento degli obiettivi del piano individualizzato (rispetto all'area socio-lavorativa).
- Svolge azioni di affiancamento delle persone in percorsi di inserimento socio-terapeutici e socio-lavorativi.
- Svolge azioni di affiancamento della persona nella ricerca diretta del lavoro
- Svolge azioni di accompagnamento e di facilitazione all'accesso ai servizi.

- Partecipa alla ricerca e attivazione della rete territoriale e di tutte le opportunità possibili che possono essere d'aiuto alla persona in carico al servizio
- Supporta l'organizzazione e la gestione di eventi
- Supporta il lavoro di segreteria.
- Utilizza gli strumenti di monitoraggio ed orientamento propri del servizio.
- Partecipa agli incontri di équipe tecnici (area servizio sociale e area lavoro) e al coordinamento organizzativo generale.
- Partecipa agli incontri di orientamento al lavoro rivolti ai gruppi di utenti
- Partecipa ai coordinamenti e agli aggiornamenti formativi organizzati dalla cooperativa e/o ente committente e ad ogni tipo di colloquio richiesto dal coordinatore
- contribuisce al raggiungimento degli obiettivi del progetto individuale di intervento definiti dal SIAST e dai responsabili delle strutture;
- opera nel rispetto del proprio ruolo e segue le indicazioni ricevute e condivise con le professionalità e le competenze dei suoi diretti responsabili e di tutti i referenti sociali, le reti formali e informali coinvolti nei progetti.

Le fasi di impostazione, definizione e realizzazione del progetto sociale, durante le quali è prevista la partecipazione del volontario di servizio sociale, saranno le seguenti:

- Colloquio di prima conoscenza e di orientamento: primo contatto, compilazione scheda anagrafica, inserimento di alcune informazioni nei data base, ecc.).
- Ambientamento: ambientamento dell'utente/nucleo, verificando che la persona/nucleo inizi la sua permanenza in struttura con uno stile di vita e con modalità corrispondenti ad un superamento del disagio e della precarietà, in particolare rispetto a bisogni primari. Il volontario è coinvolto, qualora risultino evidenti fin dal primo colloquio necessità attinenti al vestiario/l'approvvigionamento alimentare, ed attraverso un tutoraggio individualizzato qualora le aree di bisogno individuate riguardino la cura dello stato di salute, le capacità di gestione della routine domestica o specifiche competenze genitoriali per i nuclei, ecc.
- Osservazione e raccolta dati: l'operatività del volontario è dedicata ad arricchire il profilo fornito dal SIAST di ulteriori e più approfondite sfumature, utilizzando la dimensione ravvicinata della condivisione della quotidianità ed una polarizzazione della propria operatività su una funzione di osservazione partecipata e di ascolto.
- Cura della persona e del proprio stato di salute: rilevazione dei bisogni e grado di consapevolezza del proprio stato di salute; osservazione della persona nei momenti di gruppo e socializzazione e durante gli incontri con i servizi, come si presenta, cura dell'abbigliamento e dell'igiene personale; attivazione e indicazioni delle risorse interne e/o territoriali che rispondono a primi bisogni: docce programmate e servizio lavanderia, alimentazione attraverso i contatti con le reti di solidarietà (pacchi alimentari, progetto Mercafir), invio mense territoriali, eventuale affiancamento alla persona per la preparazione dei pasti e gestione utensili da cucina; collaborazione con il servizio infermieristico interno delle strutture (Suore infermiere - Centro Stenone - contatti con il medico di base e accompagnamenti alle visite sanitarie, ai Servizi territoriali Sert e Psichiatria).
- Cura e gestione degli spazi assegnati (camere e/o appartamento): osservazione e monitoraggio della tenuta dell'alloggio o camera dell'utente: ordine, pulizia, personalizzazione nell'arredo; stimolare l'utente alla tenuta dell'alloggio, se necessario intervento diretto insieme alla persona nel riordino degli spazi; segnalazione ai Servizi Sociali dell'intervento di operatori domiciliari ove necessario.
- Gestione della routine domestica e organizzazione della quotidianità: osservazione delle entrate e uscite dalla struttura; osservazione dei tempi della gestione dei bisogni primari (fare la spesa, preparazione dei pasti, riordino degli spazi comuni e alloggio, aspetto sanitario); osservazione dell'organizzazione dei tempi rispetto ai propri impegni: lavorativo, sanitari, agganci con la rete cittadina, appuntamenti con il servizio inviante; stimolare l'ospite a rispettare gli impegni presi.
- Gestione della conflittualità tra ospiti, ospiti e struttura, ospiti e servizi territoriali: aiuto nella riflessione dell'accaduto e proposta di metodi alternativi; ricerca del significato di ciò che sta accadendo a se e all'altro; contenimento emotivo; comprendere i differenti punti di vista; proporsi come modello comportamentale.
- Accompagnamento gestione pratiche burocratiche legali e ricerca alloggio: promuovere l'autonomia

dell'esercizio dei propri diritti personali e di cittadinanza, inviando e/o accompagnando l'utente verso i servizi territoriali adeguati (orientamento/accompagnamento); attivare contatti con patronati, gratuito patrocinio e avvocati di strada; verifica iscrizione degli ospiti alle graduatorie per l'assegnazione del patrimonio abitativo pubblico e delle case "per indigenti", monitorando periodicamente le graduatorie; sostenere, tramite il rapporto con alcune agenzie immobiliare e la consultazione di riviste di annunci immobiliari, l'esplorazione e l'affiancamento degli ospiti nella ricerca sul libero mercato, per quanto finora con esiti finali quasi mai risolutivi del problema.

- Motivazione alla ricerca di un'occupazione, ricerca di un lavoro: attività di supporto, informazione, orientamento, ordinariamente sviluppate attraverso lo strumento del colloquio, volte ad esplorare, nelle persone prive di occupazione, la dimensione della reale motivazione alla ricerca di un lavoro; delle reali risorse, le capacità ed attitudini "spendibili" sul mercato del lavoro, la disponibilità ad intraprendere un percorso di formazione; i "vincoli" eventualmente presenti (ad esempio l'assenza di patente, o, nel caso di donne, limiti legati ad impegni domestici) e delle modalità realisticamente possibili per superarli; azione di tutoraggio personalizzato alla autonoma ricerca di una occupazione che potrà prevedere una azione di informazione e supporto nella dichiarazione di disponibilità al lavoro presso il Centro per l'Impiego, l'aiuto nella stesura del curriculum, la consultazione delle offerte di lavoro attraverso l'utilizzo di agenzie e riviste di settore; collaborazione con le risorse e servizi territoriali rivolti alla tematica in oggetto.
- Sostegno alla gestione di casi e situazioni specifiche: area psichiatrica, doppia diagnosi, non autosufficienza: contatti con il servizio psichiatrico di competenza, accompagnamento alle visite e ai momenti di verifica con lo psichiatra di riferimento e l'Ass. Sociale; figura di riferimento nei gruppi di auto aiuto (CAT); accompagnamento dell'ospite verso il passaggio in struttura RSA.
- Sostegno all'esercizio delle funzioni genitoriali: assicurarsi che i minori presenti in struttura siano accuditi dai genitori (tempo dedicato, cure sanitarie, possibilità di attività di socializzazione esterna); verificare l'accesso regolare ai servizi educativi; fornire opportunità di socializzazione: spazio gioco per bambini in età prescolare tramite il quale il servizio educativo può osservare il minore in contesto non familiare; spazio scuola rivolto a minori in età scolare: supporto nell'attività didattiche, sostegno nell'utilizzo della lingua italiana in aiuto ai genitori che trovano difficoltà a seguire scolasticamente i propri figli; attivazione-organizzazione di eventi di socializzazione esterni alla struttura in collaborazione con le associazioni di volontariato del territorio.

Attivazione/riattivazione di reti informali, relazionali, affettive, di sostegno e delle reti formali, territoriali, istituzionali: azione trasversale che coinvolge tutti i moduli del piano d'intervento e gli obiettivi del progetto di accoglienza; esprime una concreta attenzione al raccordo con la rete delle risorse territoriali necessario supporto ad una azione di rilancio a tale rete, delle esigenze e dei bisogni sulla base del progetto individuale predisposto.

Ulteriore azioni assicurate dal volontario di servizio civile consiste nell'aggiornamento della banca dati relativa alla mappa territoriale delle risorse e sia nel mediare e facilitare percorsi di accesso e di fruizione dei servizi.

**Nella Direzione Sicurezza Sociale- PO Inclusione Sociale** il volontario supporta il lavoro degli operatori nelle seguenti attività: segreteria, archiviazione materiale, inserimento ed elaborazione dati, attività che hanno come presupposto una conoscenza nell'ambito sociale e, in particolare nel settore della marginalità. Partecipa a commissioni sociali, redige il verbale e aggiorna le graduatorie.

Affianca e supporta l'assistente sociale nel disbrigo e gestione di pratiche e nell'accompagnamento dell'utenza (richiesta di documenti, documentazione sanitaria, iscrizione a scuola dei minori, eventuale accompagnamento presso le strutture).

8) Numero dei giovani da impiegare nel progetto (min. 2, max. 10):

10

9) Numero posti con vitto:

0

10) Numero posti senza vitto:

10

11) Numero ore di servizio settimanali dei giovani (minimo 25, massimo 30):

30

12) Giorni di servizio a settimana dei giovani (minimo 4, massimo 6) :

5

*13) Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:*

1. E' richiesta la disponibilità alla guida di autoveicoli comunali per tutti i servizi che riguardano il progetto.
2. Il civilista potrà guidare i veicoli per le attività inerenti il progetto da solo e con l'utenza.
3. L'orario di sei ore al giorno continuative è articolato nella fascia oraria tra le ore 7.30 e le 20.00 ed è concordato con l'operatore di progetto in base alle esigenze di servizio.
4. Eccezionalmente per esigenze di servizio è richiesta la disponibilità nei giorni festivi o oltre la fascia orario 7.30/20.00. L'eventuale servizio prestato nei giorni festivi verrà computato come giorno di servizio nell'ambito dei 5 previsti dal progetto.
5. Per motivi di servizio è richiesta la disponibilità a spostamenti sul territorio, a missioni fuori Comune o temporanea modifica della sede di servizio. Lo spostamento dei volontari non comporterà oneri economici a carico dei volontari.
6. Eccezionalmente i volontari possono essere impiegati presso altre sedi non coincidenti con la sede di attuazione del progetto al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo e contribuire alla creazione della rete sociale dei servizi sociali territoriali.
7. E' obbligatoria la partecipazione attiva ai momenti di formazione e monitoraggio.

Il volontario è tenuto a rispettare tutte le norme che regolano il lavoro della struttura in cui è inserito e il segreto d'ufficio, ad adeguarsi alle modalità di lavoro e a un corretto rapporto con l'utenza e con i colleghi, ad attenersi alle disposizioni impartite dal referente operativo

Si sottolinea che l'attività svolta nell'ambito dei progetti di servizio civile non determina l'instaurazione di un rapporto di lavoro e non comporta la sospensione e la cancellazione dalle liste di collocamento o dalle liste di mobilità.



14) Sede/i di attuazione del progetto (1):

| <i>N.</i> | <i>Sede di attuazione del progetto</i> | <i>Comune</i> | <i>Indirizzo (compresa eventuale partizione interna)</i> | <i>N. giovani per sede (2)</i> |
|-----------|--|---------------|--|--------------------------------|
| 1         | Albergo Popolare                       | Firenze       | Via della Chiesa,66                                      | 2                              |
| 2         | Foresteria del Fuligno                 | Firenze       | Via Faenza, 44/a   | 1                              |
| 3         | Casa Albergo Mameli                    | Firenze       | Via Goffredo Mameli 1/a                                  | 1                              |
| 4         | Centro Accoglienza Polifunzionale PACI | Firenze       | Via Giulio Caccini,1 Madonnina del Grappa                | 2                              |
| 5         | CENTRO POLIS                           | Firenze       | Via del Leone, 35, primo piano                           | 2                              |
| 6         | FENICE -Albergo Popolare               | Firenze       | Via del Leone, 35, secondo piano                         | 1                              |
| 7         | Direzione Servizi Sociali              | Firenze       | Viale De Amicis, 21                                      | 1                              |

(1) le sedi devono essere individuate **esclusivamente** fra quelle indicate in sede di iscrizione/adequamento all'albo degli enti di servizio civile regionale, riportando la stessa denominazione e indirizzo (compresa l'eventuale ripartizione interna, es. scala, piano, palazzina, ecc) indicate sulla procedura informatica SCR.

(2) il numero complessivo di giovani di questa colonna deve coincidere con il numero indicato al precedente punto 8)

**N.B.: ALLEGARE LA STAMPA DELL'ELENCO SEDI INSERITE SUL PROGRAMMA INFORMATICO SCR PER QUESTO PROGETTO**

15) *Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):*

- i. NOME E COGNOME: Nicola Paulesu*
- ii. SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 14):*

| <i>Sede di attuazione del progetto</i> | <i>Comune</i> | <i>Indirizzo</i> |
|--|---------------|------------------|
| Foresteria del Fuligno                 | Firenze       | Via Faenza, 44/a |

*Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):*

- NOME E COGNOME: Vannini Cristina*
- SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):*

| <i>Sede di attuazione del progetto</i> | <i>Comune</i> | <i>Indirizzo</i>    |
|--|---------------|---------------------|
| Albergo Popolare                       | Firenze       | Via della Chiesa,66 |

*Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):*

- NOME E COGNOME: Melissa Marchi*
- SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):*

| <i>Sede di attuazione del progetto</i> | <i>Comune</i> | <i>Indirizzo</i>                          |
|--|---------------|---|
| Centro Accoglienza Polifunzionale PACI | Firenze       | Via Giulio Caccini,1 Madonnina del Grappa |

*Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):*

- NOME E COGNOME: Terzo Valentina*
- SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):*

| <i>Sede di attuazione del progetto</i> | <i>Comune</i> | <i>Indirizzo</i>        |
|--|---------------|-------------------------|
| Casa Albergo Mameli                    | Firenze       | Via Goffredo Mameli,1/a |

*Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):*

- *NOME E COGNOME: Monica Reis*
- SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):*

| <i>Sede di attuazione del progetto</i> | <i>Comune</i> | <i>Indirizzo</i>               |
|--|---------------|--------------------------------|
| Centro POLIS                           | Firenze       | Via del Leone, 35, primo piano |

*Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):*

- *NOME E COGNOME: Serena Romano*
- *SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):*

| <i>Sede di attuazione del progetto</i> | <i>Comune</i> | <i>Indirizzo</i>  |
|--|---------------|-------------------|
| Fenice – Albergo popolare              | Firenze       | Via del Leone, 35 |

*Nominativo operatore di progetto per singola sede(almeno uno per sede):*

- *NOME E COGNOME: Sabatini Monica*
- *SEDE PROGETTO ALLA QUALE VIENE ASSEGNATO (da scegliere fra uno di quelle indicate al precedente punto 15):*

| <i>Sede di attuazione del progetto</i> | <i>Comune</i> | <i>Indirizzo</i>    |
|--|---------------|---------------------|
| Direzione Servizi Sociali              | Firenze       | Viale De Amicis, 21 |

#### *17) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati di progetto:*

Il Comune di Firenze gestisce il sistema di monitoraggio interno che è stato strutturato in modo da verificare il livello di soddisfazione di tutte le componenti (con particolare riferimento al volontario) coinvolte nello svolgimento del progetto di servizio civile e in modo da valutare il raggiungimento degli obiettivi dichiarati. L'obiettivo principale è quello di aumentare l'efficacia e l'efficienza del servizio, individuando le situazioni critiche che possono verificarsi nel corso dell'esperienza e definendo soluzioni adeguate. Ulteriore finalità è rappresentata dall'individuazione di strategie specifiche di miglioramento globale del servizio civile per gli anni successivi.

In fase di avvio del progetto è definito un piano di monitoraggio di dettaglio per verificare l'attuazione del piano, analizzare ed elaborare i dati raccolti al termine dell'attività, anche in vista del miglioramento generalizzato del sistema di servizio civile.

I soggetti coinvolti nel sistema di monitoraggio sono il responsabile del monitoraggio gli Operatori di Progetto e i volontari.

Gli strumenti utilizzati dal sistema di monitoraggio sono:

- incontri strutturati di monitoraggio, finalizzati all'individuazione, analisi e soluzione delle criticità emerse;
- somministrazione di questionari;
- elaborazione di schede di valutazione.

Il Sistema di Monitoraggio prevede tre livelli di indagine:

1. Livello di soddisfazione dei volontari;
2. Attività svolte dall'OP;
3. Valutazione dell'attività dei volontari da parte dell'OP

I dati raccolti confluiranno in un report finale di monitoraggio.

#### • **MONITORAGGIO DELLE ATTIVITA' DEI VOLONTARI**

Una parte importante del monitoraggio in itinere si svolge attraverso sette incontri di sei ore che si svolgono presso la sede dell'Ufficio Servizio Civile.

Gli incontri sono obbligatori e coordinati dal responsabile del monitoraggio dell'Ente e sono centrati sulla discussione in aula di tutte le problematiche emerse durante il servizio.

Su indicazione dei volontari o in riferimento a quanto emerso durante la riunione, inoltre, vengono organizzati incontri a tema, finalizzati ad affrontare particolari criticità o necessità di approfondimento, eventualmente con la presenza di esperti di settore.

Il livello di soddisfazione dei volontari verrà monitorato attraverso il cronogramma riportato in allegato 1 e i questionari periodici riportati in allegato 2.

I questionari, strutturati secondo le tecniche della ricerca quantitativa e sottoposti a tutti i volontari indaga i seguenti items:

- attinenza dell'attività svolta rispetto al progetto per il quale il volontario è stato selezionato
- Qualità e frequenza dei rapporti con gli utenti
- Utilità del servizio alla cittadinanza
- Rispondenza del servizio alle aspettative
- Utilità del servizio in una prospettiva di sviluppo professionale
- Qualità del clima interno
- Efficienza dell'organizzazione del lavoro
- Qualità dei rapporti con l'OP
- Livello di disponibilità dell'OP
- Qualità dei rapporti con l'Ufficio Servizio Civile
- Livello di coinvolgimento e motivazione

Inoltre nel primo giorno di servizio dei volontari viene loro somministrato un questionario di auto valutazione delle competenze in ingresso (allegato 3); al termine dell'anno di servizio viene nuovamente somministrato il medesimo questionario, al fine di verificare lo stato delle competenze acquisite nell'anno di servizio. Dalla elaborazione dei due questionari scaturisce un colloquio individuale con ogni volontario di valutazione di quanto emerso dai due questionari.

## **2) MONITORAGGIO ATTIVITA' OP**

Si prevedono sette incontri nell'arco dell'anno, prima o dopo gli otto incontri svolti con i volontari cui si faceva riferimento al punto 1. condotti dal responsabile del monitoraggio, con l'obiettivo di monitorare le seguenti attività:

- Pianificazione delle azioni previste
- Individuazione di aree di sviluppo
- Realizzazione di specifiche fasi progettuali
- Stato di attuazione del progetto
- Raggiungimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi
- Problemi e criticità

Nell'ultimo mese viene effettuato un incontro di verifica finale al termine del quale il responsabile del monitoraggio elabora un documento in cui vengono messi in evidenza:

- Il raggiungimento degli obiettivi prefissati
- Le azioni previste comparate con quelle realizzate
- I nodi critici

- Le risorse impiegate
- I dati dei questionari somministrati

All'OP, inoltre, vengono somministrati questionari periodici come risulta dal cronogramma riportato in allegato 1 e i questionari riportati in allegato 4 che indagano sui seguenti items:

- Utilità del ruolo svolto in relazione all'attività professionale
- Risposta alle attese iniziali
- Ore settimanali dedicate ai volontari
- La presenza dei volontari quanto ha portato qualcosa di nuovo nella tua attività?
- Qualità dei rapporti con i volontari
- Qualità dei rapporti con l'Ufficio Servizio Civile
- Qualità dei rapporti con le diverse figure coinvolte nel servizio civile
- Livelli di criticità riscontrati
- Qualità/tempi di risposta alle criticità emerse

### **3) MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELL'ATTIVITA' PRESTATI DAI VOLONTARI**

La valutazione delle attività prestate dal volontario viene effettuata dall'OP attraverso colloqui individuali mensili con il volontario valutando i seguenti items:

- Puntualità
- Spirito di iniziativa e autonomia operativa
- Capacità organizzativa del proprio lavoro
- Capacità di adattamento a situazioni diverse da quelle previste
- Capacità di risoluzione dei problemi
- Capacità di comunicazione e di lavorare in gruppo
- Livelli di competenza raggiunti

*18) Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:*

In riferimento alle attività previste è richiesta capacità di relazione con persone che vivono una condizione di forte marginalità alla quale spesso si associano problematiche sociali e sanitarie, capacità di comprendere il contesto socio-culturale in cui si dovrà operare, capacità di assumere le responsabilità del ruolo.

*19) Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:*

Il progetto prevede l'impiego di risorse finanziarie aggiuntive destinate:

1. all'acquisto di chiavi USB da consegnare a tutti i volontari all'inizio del Servizio
2. all'acquisto di un corso di formazione aggiuntivo in materia di primo soccorso (12 ore), antincendio a basso rischio (n. 4 ore) e HACCP per addetti ad attività alimentari complesse (12 ore) che rilascerà ai giovani volontari una certificazione, da parte dell'Ente terzo formatore, attestante la competenza e la professionalità dei giovani nelle materie trattate. Tale certificato potrà essere utilizzato per la ricerca del lavoro;
3. Visita di un giorno a un luogo di interesse storico o culturale in Toscana ad esempio Barbiana - Don Milani o Santa Maria di Stazzema.

*20) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

Le risorse tecniche e strumentali richieste per la realizzazione del progetto sono quelle generalmente in uso per le attività di ufficio, di formazione e di diffusione delle informazioni: spazi e arredi idonei al lavoro, aule di formazione, postazioni di lavoro, attrezzature e sistemi informatici e telematici multimediali, supporti didattici e materiale informativo. Tutte le risorse necessarie sia alle fasi di formazione generale e specifica sia alla realizzazione delle attività di servizio saranno messe a disposizione dei volontari con modalità e tempi differenti a seconda delle sedi coinvolte e delle specifiche azioni del progetto.

| CODICE E TITOLO ATTIVITÀ        | RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI   |
|---------------------------------|--|
| Accoglienza utenti              | <p><b>Strumentazione per la realizzazione di colloqui di prima conoscenza e di approfondimento</b> con gli utenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stanza arredata per colloqui (scrivania, sedie, cancelleria, penne)</li> </ul> <p><b>Strumentazione per attività di sportello telefonico informativo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stanza arredata ad ufficio;</li> <li>- apparecchio telefonico;               <ul style="list-style-type: none"> <li>- apparecchio fax.</li> </ul> </li> <li>- computer, accesso internet, programmi informatici elaborazione dati, stampante</li> </ul> |
| Presenza in carico degli utenti | <b>Materiale per l'approfondimento:</b> testi, libri, riviste per lo studio personale degli operatori  |
| FORMAZIONE GENERALE             | <p>Strumentazione per incontri di formazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- n° 1 aula per attività formativa;</li> <li>- lavagna a fogli mobili;</li> <li>- n° 2 videoproiettori e n° 2 lettori DVD;</li> <li>- stereo ed impianto voce;</li> <li>- amplificazione audio e microfoni.</li> </ul> <p>Materiale didattico: cancelleria, sussidi</p>   |

#### CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

*21) Competenze e professionalità acquisibili dai giovani durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

Il Servizio Civile aiuterà il volontario a migliorare la conoscenza del valore delle persone, a riflettere sulla centralità della figura umana e sui concetti di dignità di ogni cittadino.

A conclusione del progetto si ritiene che i volontari abbiano acquisito le seguenti competenze:

#### Competenze di base

Essere in grado di:

- Analizzare, elaborare, rappresentare dati e informazioni
- Gestire la posta e i contatti in rete
- Effettuare ricerche anche complesse di informazioni, documenti ed opportunità sul web
- Individuare le caratteristiche del settore in cui opera l'organismo/ente ospitante, i servizi e l'utenza di riferimento
- Descrivere i principali elementi organizzativi che definiscono dell'ente/organismo ospitante
- Definire le principali funzioni organizzative dell'azienda/organizzazione ospitante
- Riconoscere e applicare le regole osservate nel contesto di riferimento: linguaggio, atteggiamento, rispetto degli orari e altre norme comportamentali;
- Agire in vista dell'ottimizzazione dei temi, dei mezzi e risorse a disposizione;
- Applicare i principi fondamentali della prevenzione e collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza sul luogo di lavoro

#### Competenze tecnico professionali

Essere in grado di:

- Riconoscere le diverse tipologie di utenza e i bisogni che le caratterizzano
- Analizzare e definire le esigenze dell'utente individuando le azioni/soluzioni adeguate
- Partecipare alla elaborazione di un progetto di intervento
- Prestare attività di sostegno/accompagnamento/assistenza agli utenti in stato di disagio fisico e mentale, in base ai bisogni individuali, a domicilio o extradomicilio
- Supportare l'organizzazione e la gestione di momenti di animazione/socializzazione e dei laboratori didattici/ricreativi
- Stimolare il coinvolgimento, la partecipazione e la socializzazione degli utenti
- Gestire la relazione con l'utente
- Ricercare eventi ludico-ricreativi sul territorio da proporre all'utenza
- Individuare le situazioni in cui è necessario rivolgersi e chiedere sostegno alla figura professionale competente
- Gestire le relazioni con i diversi servizi presenti nel territorio
- Utilizzare tecniche di ascolto attivo

### **Competenze Trasversali**

Essere in grado di:

- Adottare stili e strategie comunicative differenziate, adeguate al contesto e agli scopi della comunicazione, anche in vista della risoluzione di problemi comunicativi
- Lavorare in gruppo per affrontare problemi, progettare soluzioni, produrre risultati collettivi
- Assumere un atteggiamento collaborativo e disponibile
- Agire in modo da ottimizzare i tempi e i costi
- Svolgere i propri compiti con correttezza e riservatezza
- Prestare attenzione al livello di precisione e di qualità del lavoro svolto
- Avere sensibilità per le esigenze del cliente/utente finale
- Potenziare l'auto-apprendimento, migliorando le proprie competenze e prestazioni lavorative
- Affrontare e risolvere problemi ovvero pianificare strategie di azione per fronteggiare situazioni e risolvere problemi di diversa natura tenendo conto delle logiche di contesto
- Adattarsi alle situazioni differenti da quelle previste mostrando flessibilità e spirito propositivo anche in condizioni non routinarie
- Esprimere capacità di osservazione/sintesi per focalizzare le problematiche e rapportarle in maniera puntuale a chi prende le decisioni

### **SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE**

L'Ufficio Servizio Civile ha elaborato un sistema di certificazione/riconoscimento delle competenze in uscita che tenga in considerazione le attività svolte dal volontario e le abilità sviluppate durante il servizio civile

Il sistema prevede la realizzazione delle seguenti fasi:

#### **Fase 1 – Somministrazione questionario in entrata**

Il questionario di auto-analisi si basa su una piattaforma di competenze che il volontario dovrebbe possedere al termine dell'esperienza di servizio civile, costruita prendendo in considerazione le attività previste dal progetto. Le tipologie di competenza cui si fa riferimento sono tre:

- Le competenze di base, intese come i saperi minimi e abilità fondamentali per l'accesso al mercato del lavoro e per l'aumento del proprio livello di occupabilità;
- le competenze tecnico-professionali costituite dalle abilità tecniche che caratterizzano la specifica attività svolta durante il servizio civile e il processo lavorativo in cui si è stati inseriti;
- le competenze trasversali, relative ai comportamenti e agli atteggiamenti sul lavoro, non legati ad uno specifico contesto professionale, che consentano di fornire prestazioni lavorative più efficaci.

Compilando il questionario in entrata viene chiesto al volontario di indicare per ogni competenza la misura in cui ritiene di possedere quella specifica competenza.

I risultati del questionario avranno due differenti tipologie di utilizzatori:

- l'Ufficio Servizio Civile e l'OP per la progettazione di dettaglio delle attività di formazione e per impostare un efficace inserimento lavorativo;

#### **Fase 2 – Somministrazione questionario in uscita**

Il questionario somministrato nella fase 1 viene riproposto ai volontari con qualche modifica. La modifica consiste nell'utilizzo di un ulteriore elemento di indagine. Per ogni competenza, infatti, viene chiesto di indicare, oltre la misura in cui ritiene di aver acquisito quella specifica competenza, anche la significatività (rilevanza, spendibilità) attribuita alla

stessa in relazione al proprio progetto di sviluppo personale/professionale. Tale doppio canale di acquisizione di dati permette di definire oltre ai livelli di competenze, le aree di miglioramento su cui il volontario potrà intervenire in futuro.

### **Fase 3 – Analisi delle schede di valutazione**

I risultati del questionario di auto-analisi verranno letti congiuntamente alle schede di valutazione dell'operato del volontario compilate a cura dell'OP, al quale eventualmente potranno essere richieste integrazioni e specificazioni.

### **Fase 4 – Colloqui con i volontari**

Il Responsabile del monitoraggio effettuerà incontri di verifica e condivisione dei risultati con i volontari che hanno effettuato il test. L'obiettivo è commentare insieme al volontario il quadro emerso dal test, ripercorrere il percorso effettuato, valutare eventuali incongruenze emerse.

L'Ente propone ai ragazzi del Servizio Civile i seguenti corsi in materia di: primo soccorso (12 ore), antincendio a basso rischio (n. 4 ore) e HACCP per addetti ad attività alimentari complesse (12 ore). Per ciascun corso verrà rilasciato attestato per le competenze da parte di Enti terzi accreditati individuati con gara.

## **Formazione generale dei giovani**

### *22) Sede di realizzazione:*

Il corso di formazione generale viene svolto presso il Comune di Firenze, Ufficio Servizio Civile via Palazzuolo n.12.

### *23) Modalità di attuazione:*

Il corso è progettato e coordinato dall'Ente; il programma prevede la collaborazione di docenti interni all'Ente, qualificati nelle diverse materie trattate, nonché docenti esterni esperti.

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

A partire dai contenuti previsti per la formazione generale nella circolare "Linee guida per la formazione generale dei volontari", ed il sistema di formazione verificato in sede di accreditamento, il percorso di formazione generale si attua con le seguenti tecniche e metodologie.

#### **Metodologia**

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

- la coscientizzazione: essere/divenire consapevoli di sé, dell'altro, del mondo
- dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà
- dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà
- dal saper fare al saper fare delle scelte
- dallo stare insieme al cooperare

ed in relazione a questi livelli la dimensione:

- individuale della persona
- la famiglia, il gruppo, la comunità di appartenenza
- la società, il mondo

attraverso:

- lezioni frontali (almeno il 40% del monte ore complessivo)
- elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali (almeno il 60% del monte ore complessivo)

#### **Articolazione della proposta di formazione prevista:**

- 1) Corso iniziale all'avvio del progetto: 42 ore.
- 2) incontri di formazione permanente 7 giornate nell'anno, per mezzo di testimonianze e/o visite ad esperienze significative

Al termine del Corso di Formazione 1) viene somministrato un questionario anonimo di gradimento del medesimo nonché una scheda di valutazione dei docenti; ambedue i questionari, chiedono al volontario, attraverso punteggi da 1 a



10, di esprimere un parere sui seguenti punti e con items diversi:

- Accoglienza e disponibilità del personale dell'Ufficio e adeguatezza degli spazi ove si è svolto il corso
- Interesse agli argomenti trattati, chiarezza espositiva dei docenti, capacità di interazione con l'aula dei docenti stessi
- Autovalutazione del livello di conoscenza acquisito grazie al Corso
- Adeguatezza del tempo dedicato al dibattito

Inoltre durante i momenti di verifica di metà e fine servizio e periodici dal 5° al 12° mese (vedi il piano di monitoraggio interno descritto alla voce 17), verranno proposti anche degli approfondimenti tematici a partire dalla verifica dell'esperienza svolta nell'incontro di monitoraggio.

### **1. metodologie innovative di formazione.**

Durante la formazione i docenti utilizzeranno metodologie finalizzate a stimolare la partecipazione attiva, evitando il più possibile la lezione frontale di tipo classico. Le metodologie didattiche quindi saranno di natura partecipativa ed esperienziale quali esercitazioni di gruppo, simulazioni, analisi di casi, dibattiti, confronti e condivisione di esperienze.

### **2. ruolo attivo dei volontari**

Durante le attività di formazione verranno utilizzate metodologie aventi carattere aperto con l'obiettivo di favorire il più possibile il coinvolgimento e la partecipazione dei volontari, di esaltare le forme di interazione e di comunicazione tra corsisti, tra corsisti e docenti. La creazione di "reti di interazione e di scambio" costituisce, infatti, un supporto fondamentale per l'ottimizzazione del processo di apprendimento.

### **3. ruolo attivo dei gruppi di lavoro**

Il lavoro di gruppo è inteso sia come rete di collegamenti funzionale al raggiungimento degli obiettivi formativi, sia come situazione di apprendimento individuale. L'assunto di base è che il lavoro di gruppo rappresenta la variabile strategica per la gestione delle complessità insite nel contesto di riferimento, per la rilevazione dei problemi specifici e la ricerca delle soluzioni più adeguate. Il gruppo rappresenta un luogo privilegiato per lo sviluppo di apprendimento individuale e collettivo in quanto consente la discussione, lo scambio intersoggettivo, il trasferimento di esperienze e competenze. Il gruppo di lavoro, inoltre, agisce da stimolo sui livelli di motivazione e sull'orientamento al miglioramento continuo

## *25) Contenuti della formazione:*

La formazione generale è articolata in sei giornate formative, alle quali devono partecipare obbligatoriamente tutti i volontari, ha lo scopo di trasmettere ai volontari una maggiore conoscenza e consapevolezza relativamente al sistema del Servizio Civile, della sua storia ed evoluzione nel tempo, dei principi che lo caratterizzano, le sue sfaccettature sociali e culturali.

Obiettivo primario della formazione generale è l'incremento della consapevolezza dell'importanza dell'essere cittadini attivi, con preciso riferimento alle finalità di formazione civica, sociale, culturale e professionale dei volontari di cui all'art.1 lett.e della l.64/2001 e previste dalla Circolare prot. UNSC 44807/II/I del 08/09/2003 e successive.

### **FORMAZIONE GENERALE SERVIZIO CIVILE REGIONALE**

#### **PRIMA GIORNATA MODULO 6 ORE**

##### **Accoglienza e introduzione**

Intervento introduttivo del Responsabile della Formazione

##### **Presentazione dell'ente**

Intervento del Direttore Servizi Sociali del Comune e dell'Assessore competente

##### **Chi siamo?**

Presentazione dello staff dell'Ufficio Servizio Civile e autopresentazione dei volontari e delle loro esperienze di volontariato precedenti.

### **Organizzazione della pubblica amministrazione**

Intervento di un funzionario dirigente dell'Amministrazione

**Diritti e doveri del volontario del servizio civile; ordinamento e normativa del servizio civile. La legge R.T. 35 del 25 luglio 2006 e il Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana n. 53/R del 9/10/2012.**

Intervento del Responsabile amministrativo dell'Ufficio Servizio Civile

### **SECONDA GIORNATA MODULO 6 ORE**

#### **Un bene prezioso: la costituzione**

Intervento di Ubaldo Nannucci, già Procuratore Capo della Repubblica di Firenze

#### **Percorsi di cittadinanza, servizio civile, associazionismo e volontariato**

Intervento di Grazia Bellini, Responsabile Settore Formazione "progetto Arcobaleno"

#### **Difesa della Patria: la difesa civile non armata e nonviolenta**

Intervento di Severino Saccardi, direttore della rivista "Testimonianze"

### **TERZA GIORNATA MODULO 6 ORE**

#### **L'identità del gruppo in formazione - 1**

Intervento di Maria Rosaria De Maria, psicologa ASL 10 di Firenze

#### **Dall'obiezione di coscienza al servizio civile: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà**

Intervento di Antongiulio Barbaro, esperto del settore

Dibattito con i relatori e i volontari

### **QUARTA GIORNATA MODULO 6 ORE**

#### **La protezione civile**

Intervento del Responsabile del Comune di Firenze

#### **Vivere l'ambiente / un ambiente da vivere**

Intervento di Fausto Ferruzza, Presidente Regionale Legambiente. Dibattito.

#### **Partecipazione attiva alla società civile**

Intervento di Nedo Baracani, docente di Sociologia della devianza e del lavoro

### **QUINTA GIORNATA MODULO 6 ORE**

#### **Testo unico "salute e sicurezza sui luoghi di lavoro"**

Intervento di Mauro Moretti, Direzione Servizi Tecnici del Comune di Firenze

### **L'identità' del gruppo in formazione - 2**

Intervento di Maria Rosaria De Maria, psicologa ASL 10 di Firenze

La rete civica del comune di Firenze

La legge R.T. 35 del 25 luglio 2006 e il Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana n. 53/R del 9/10/2012

### **SESTA GIORNATA MODULO 6 ORE**

#### **Le politiche giovanili nazionali e quelle del Comune di Firenze**

Intervento dell'Assessore competente del Comune di Firenze

#### **Interculturalità, migrazione, accoglienza, marginalità**

Intervento dell'Ufficio Affari Internazionale della Croce Rossa Italiana. Esercitazione di gruppo su accoglienza e accettazione del diverso.

### **SETTIMA GIORNATA MODULO 6 ORE**

#### **Come servire la pace? – Proiezione del film “No man’s land”**

Intervento di Domenico Maselli, docente di Storia del Cristianesimo e delle Religioni. Dibattito.

#### **La Comunità Europea e le opportunità formative ed esperenziali per i giovani. I progetti Europei del Comune di Firenze per le giovani generazioni**

**Rivisitazione della formazione generale: valutazione, dibattito, somministrazione questionario di gradimento (allegato 5)**

### **ALTRE OCCASIONI FORMATIVE OFFERTE AI VOLONTARI NEL CORSO DELL'ANNO DI SERVIZIO:**

- Visita di un giorno a un luogo di interesse storico o culturale in Toscana.
- Corso primo soccorso (12 ore), antincendio a basso rischio (n.4 ore) e HACCP per addetti ad attività alimentari complesse (12 ore)

26) *Durata (espressa in ore):*

42 ore

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

27) *Sede di realizzazione:*

Comune di Firenze, Ufficio Servizio Civile, via Palazzuolo n.12

28) *Modalità di attuazione:*

La formazione specifica viene effettuata in proprio con formatori dell'Ente e assistenti sociali territoriali.

29) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Le metodologie utilizzate durante le attività di formazione specifica saranno similari a quelle utilizzate durante la

formazione generale:

### **1. metodologie innovative di formazione.**

Durante la formazione specifica i docenti utilizzano metodologie finalizzate a stimolare la partecipazione attiva, evitando il più possibile la lezione frontale di tipo classico. Le metodologie didattiche quindi saranno di natura partecipativa ed esperienziale quali esercitazioni di gruppo, simulazioni, analisi di casi, dibattiti, confronti e condivisione di esperienze.

### **2. ruolo attivo dei volontari**

Durante le attività di formazione verranno utilizzate metodologie aventi carattere aperto con l'obiettivo di favorire il più possibile il coinvolgimento e la partecipazione dei formandi, di esaltare le forme di interazione e di comunicazione tra corsisti e tra corsisti e i docenti. La creazione di "reti di interazione e di scambio" costituisce, infatti, un supporto fondamentale per l'ottimizzazione del processo di apprendimento.

### **3. ruolo attivo dei gruppi di lavoro**

Il lavoro di gruppo è inteso sia come rete di collegamenti funzionale al raggiungimento degli obiettivi formativi generali, sia come situazione di apprendimento individuale. L'assunto di base è che il lavoro di gruppo rappresenta la variabile strategica per la gestione delle complessità insite nel contesto di riferimento, per la rilevazione dei problemi specifici e la ricerca delle soluzioni più adeguate. Il gruppo rappresenta un luogo privilegiato per lo sviluppo di apprendimento individuale e collettivo in quanto consente la discussione, lo scambio intersoggettivo, il trasferimento di esperienze e competenze. Il gruppo di lavoro, inoltre, agisce da stimolo sui livelli di motivazione e sull'orientamento al miglioramento continuo.

## *30) Contenuti della formazione:*

La formazione specifica è finalizzata all'acquisizione di conoscenze di carattere teorico-pratico e delle competenze specifiche, legate al contesto di riferimento, necessarie per un efficace inserimento nell'organismo in cui il volontario svolgerà il suo percorso di servizio civile.

### **PRIMO MODULO: 6 ORE**

#### **Brainstorming: motivazioni/aspettative - cosa temo - su cosa penso di poter contare.**

*Perché sei qui? Cosa ti aspetti da questa esperienza? Quali sono le tue paure e quali sono le qualità che pensi di mettere in campo per fare in modo che questa esperienza sia significativa per te e per le persone per le quali svolgerai il tuo servizio?*

#### **Organizzazione dei servizi sociali del Comune di Firenze**

Presentazione delle linee guida dei SIAST (Servizi Integrati Assistenza Sociale Territoriale) fiorentini; elementi di criticità degli interventi e discussione con i volontari.

#### **La relazione di aiuto**

Percorsi di assistenza e ruolo dell'Assistente Sociale nei confronti dell'utenza. Modalità di approccio psicologico e pratico alle diverse problematiche che si presentano nel lavoro quotidiano.

### **SECONDO MODULO: 6 ORE**

#### **Brainstorming: riflessioni su quanto emerso nella giornata precedente**

#### **Le tipologie di utenza e le aree di intervento dei volontari**

Presentazione delle attività svolte nei Centri Diurni Anziani, nell'Area Minori, nell'Area Disabili, nell'Area Anziani, nell'area disagio e marginalità sociale. Le diverse modalità di approccio relazionale nei diversi contesti. I bisogni degli utenti, le risposte dei servizi, i compiti del volontario.

### **Storie di ordinario servizio**

Interventi dei volontari che hanno prestato servizio nei bandi precedenti. Le loro esperienze, le loro storie, i loro vissuti.

### **Compiti del volontario**

Simulazione teatrale di una situazione tipica di triangolazione assistente sociale/utente/volontario: esercitazione in aula e dibattito.

## **TERZO MODULO: 6 ORE**

### **Brainstorming: riflessioni su quanto emerso nella giornata precedente**

### **Prevenzione, igiene e sicurezza lavorando nel sociale**

Il rischio rilevabile nell'attività di assistenza alla persona: luoghi di lavoro, dispositivi di protezione, cenni sulle emergenze.

### **Esercitazione: "Tetraparesi"**

Coinvolgimento ma non "travolgimento", ovvero come fare ad essere vicini all'utenza senza farsi travolgere sui piani personali dal contatto con la sofferenza e il malessere.

Lavoro individuale: cosa c'è che non va?

Lavoro in gruppo con presentazione in plenaria di quanto elaborato nei gruppi

Rielaborazione e dibattito su quanto emerso dal lavoro nei gruppi

## **QUARTO MODULO: 6 ORE**

### **Brainstorming: riflessioni su quanto emerso nella giornata precedente**

### **Incontro con gli OP delle varie strutture cui saranno assegnati i volontari**

### **Alzheimer, che cos'è?**

Proiezione del film "Bicicleta, cuchara, manzana" e discussione in aula

## **QUINTO MODULO: 6 ORE**

### **Brainstorming: riflessioni su quanto emerso nella giornata precedente**

### **Capacità di ascolto e comunicazione nella relazione di aiuto**

Esercitazioni in aula e dibattito

### **"Una storia familiare: come aiutare?"**

Esercitazione in sottogruppi: analisi della situazione, elaborazione di un piano di intervento, risultati attesi.

Discussione in plenaria

## **SESTO MODULO: 6 ORE**

**Brainstorming: riflessioni su quanto emerso nella giornata precedente**

**“Cocaina”**

Esercitazione in sottogruppi su giudizi e pregiudizi, su responsabilità e “colpa”, con presentazione in plenaria di quanto elaborato nei gruppi e discussione.

**Rivisitazione della formazione specifica: valutazione, dibattito, somministrazione questionario di gradimento (allegato 6)**

**SETTIMO MODULO: 6 ORE**

**Dalla teoria alla prassi**

Incontro con i volontari dopo tre settimane di operatività nelle varie sedi di assegnazione.

*31) Durata (espressa in ore):*

42 ore