

**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:

RT 1C00084

2bis) Responsabile del progetto:

i. NOME E COGNOME: Monica Zangheri

2 ter) Coordinatore di progetti

NOME E COGNOME: Mirella Catoni

CARATTERISTICHE PROGETTO

3) Titolo del progetto:

Segretariato Sociale

4) Settore di impiego del progetto:

Tutela dei diritti sociali

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 segretariato sociale rientra tra i livelli essenziali di assistenza sociale e rappresenta la porta di accesso al sistema dei servizi sociali territoriali. E' un servizio preposto all'ascolto dove le domande del cittadino vengono accolte, selezionate e filtrate.

Nello specifico le sue funzioni sono:

- Offrire un'accoglienza qualificata dando informazioni sulle risorse socio-assistenziali e socio-sanitarie presenti sul territorio;
- Offrire consulenza, analizzando il bisogno del cittadino e orientandolo verso la risposta ritenuta più adeguata;
- Effettuare un lavoro di filtro rispetto a problematiche specifiche, valutare la pertinenza delle segnalazioni e curare anche l'eventuale invio al Servizio Sociale professionale;
- Gestire le emergenze sia per i casi conosciuti che non;
- Effettuare un lavoro di Back Office relativo allo smistamento e all'assegnazione casistica, al monitoraggio degli accessi e delle analisi delle richieste, poste dai cittadini sulla mappatura dei servizi presenti sul territorio e sulla

costruzione di “percorsi di rete” che fungono da ammortizzatori rispetto ad un invio immediato al Servizio Sociale Professionale.

Nell'anno 2014 il totale degli accessi al Segretariato Sociale su tutto il territorio fiorentino è stato di 4087 unità, di cui 1468 ai quartieri 1-4; 1288 ai quartieri 2-3, 936 al quartiere 5, 400 al Centro Polis per la marginalità e 2855 al Punto Unico d' Accesso (di cui 379 cittadini risultano avere avuto accessi ripetuti in diversi punti). Di questi 4087, il 57% ha ricevuto un appuntamento con l'assistente sociale, il 38% ha ricevuto informazioni, il 3% ha ricevuto della modulistica; 1% è stato inviato ad altro servizio e l'1% ha avuto un altro esito* (inserire fonte/slide). L'Obiettivo del progetto è quello di potenziare questo servizio, rendendolo più funzionale e più accessibile all'utenza.

***Fonte:** Comune di Firenze Servizio Interventi Sociali territoriali

Indicatori di risultato: riduzione del 5% dei tempi di attesa per l'accesso ai Servizi Sociali.

Risultati attesi: migliorare e semplificare le procedure di accesso ai Servizi Sociali del Comune di Firenze.

Beneficiari diretti: cittadini che richiedono assistenza ai servizi sociali.

Beneficiari indiretti: la famiglia, la comunità con un migliore e più capillare servizio di assistenza sociale e gli operatori sociali grazie a una riorganizzazione del percorso di accesso ai servizi.

6)Obiettivi del progetto:

Obiettivo generale

Creare maggiore coesione sociale e aumentare il senso di appartenenza alla comunità locale

Obiettivi generali per i volontari:

Il progetto è pensato come un intervento di **educazione alla cittadinanza attiva**, è questo, 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, l'obiettivo principale del progetto. Altro obiettivo è quello di favorire processi di aggregazione tra le persone fragili del territorio del Comune di Firenze al fine di migliorarne la qualità della vita. Il progetto, 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.

Obiettivi specifici per tipologie di utenza:

SEGRETARIATO SOCIALE

Obiettivi specifici: l'obiettivo è quello di fornire supporto all'attività di accoglienza e orientamento ai cittadini che richiedono assistenza sociale e favorire una migliore comunicazione tra Ente e territorio.

Obiettivi specifici per i volontari: il volontario nello svolgimento delle attività si sentirà parte attiva della società e scoprirà le reali e svariate problematiche sociali del territorio attraverso il confronto con un'utenza che trovandosi in un momento di particolare bisogno chiede di essere tutelata dalle istituzioni. Svolgendo quotidianamente attività di accoglienza, acquisirà capacità di orientamento, flessibilità e adattamento al contesto nel quale sarà inserito. Un ulteriore obiettivo è inoltre quello di incrementare le competenze relazionali tramite il contatto costante con persone in difficoltà e ciò rappresenterà per il volontario una palestra di formazione personale e professionale.

Indicatori di risultato: riduzione del 5% dei tempi di attesa per l'accesso ai Servizi Sociali.

Risultati attesi: migliorare e semplificare le procedure di accesso ai Servizi Sociali del Comune di Firenze.

Beneficiari diretti: cittadini che richiedono assistenza ai servizi sociali.

Beneficiari indiretti: la famiglia, la comunità con un migliore e più capillare servizio di assistenza sociale e gli

operatori sociali grazie a una riorganizzazione del percorso di accesso ai servizi.

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 |
|--------|-----------------------------|
| 6 | Assistenti sociali |
| 4 | Addetti socio-assistenziali |

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.

Il ruolo dei volontari sarà quello di fornire supporto e integrazione all'operato professionale delle figure sociali, che elaborano programmi d'intervento sulle persone e sui nuclei che si trovano in condizioni di bisogno attraverso interventi preventivi, di sostegno, di recupero e di assistenza.

Il volontario supporta il Servizio di Segretariato Sociale, nello specifico:

- Affianca l'Assistente Sociale o l'ASA nelle attività esterne inerenti il lavoro d'ufficio, (come ad esempio la compilazione di documenti a domicilio, l'ISEE, ecc)
- Risponde al numero verde orientando l'utenza rispetto alle varie richieste poste e/o gestisce gli appuntamenti per le assistenti sociali di servizio al segretariato
- Aiuta l'ufficio nella fase di preparazione delle attività con la predisposizione di schede da compilare.
- Partecipa alla stesura dei progetti per i casi nei quali viene coinvolto come parte integrante del progetto partecipando anche a eventuali colloqui e visite domiciliari;
- Collabora alla predisposizione di un progetto per l'utente, e alla stesura di relazioni sociali per altri servizi
- Partecipa agli incontri di equipe per la verifica dell'andamento del progetto sull'utenza e del servizio nel suo insieme.
- Coadiuvare l'operatore nella gestione del Sistema Informativo e nell'aggiornamento dei dati
- Aiuta nelle attività burocratiche (sistemazione dell'archivio, compilazione di documentazione, presa di contatti telefonici con utenti o altri servizi)

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.

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

2

9) Numero posti con vitto:

0

10) Numero posti senza vitto:

2

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:

E' richiesta la disponibilità alla guida di autoveicoli comunali per tutti i servizi che riguardano il progetto.

Il civilista potrà guidare i veicoli per le attività inerenti il progetto da solo e con l'utenza.

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.

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.

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 degli stessi.

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.

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.

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 | Direzione Servizi Sociali | Firenze | Viale De Amicis, 21 | 2 |

(1) le sedi devono essere individuate **esclusivamente** fra quelle indicate in sede di iscrizione/adeguamento 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:*Bardi Carlotta

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> |
|--|---------------|---------------------|
| 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.

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>Strumentazione per la realizzazione di colloqui di prima conoscenza e di approfondimento con gli utenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stanza arredata per colloqui (scrivania, sedie, cancelleria, penne) <p>Strumentazione per attività di sportello telefonico informativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stanza arredata ad ufficio; - apparecchio telefonico; - apparecchio fax. - rubrica telefonica con i numero di riferimento utili; - computer, accesso internet, programmi informatici elaborazione dati, stampante |
| Presenza in carico degli utenti | Materiale per l'approfondimento: testi, libri, riviste per lo studio personale degli operatori |
| Visite a domicilio degli utenti | Mezzi di proprietà comunale (auto e biciclette): spese per manutenzione mezzi e benzina |
| FORMAZIONE GENERALE | <p>Strumentazione per incontri di formazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - n° 1 aula per attività formativa; - lavagna a fogli mobili; - proiettore con lettore DVD. - n° 2 videoproiettori e n° 2 lettori DVD; - amplificazione audio e microfoni <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:

- Utilizzare in modo consapevole il PC e i principali software informatici
- 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 ed riservatezza
- Prestare attenzione al livello di precisione e di qualità del lavoro svolto
- Avere sensibilità per le esigenze del cliente/utente finale
- Potenziare l'autoapprendimento, 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
- Controllare la propria emotività rispetto alla sofferenza
- Assumere le necessarie decisioni gestionali in sufficiente autonomia, seppur nell'ambito di sistemi e procedure già calibrati e condivisi

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 ha in corso la procedura di gara per far fare ai ragazzi del Servizio Civile i seguenti corsi in materia di: primo soccorso (12 ore), antincendio a basso rischio (n4 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 procedura di 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

I gruppi di lavoro sono intesi 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:*

Il corso è 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 Internazionali 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 esperienziali 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 simili a quelle utilizzate durante la formazione generale:

▪ **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.

▪ **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.

▪ **ruolo attivo dei gruppi di lavoro**

lavoro sono intesi 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: "Tetrapresi"

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 “Bicicletta, 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