

**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:*

SOS Tutela Minori – Interventi a favore di minori e famiglie sottoposti a interventi dell'Autorità Giudiziaria

*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:*

Il Comune di Firenze e l'Azienda ASL di Firenze sperimentano da tempo una gestione integrata dei servizi sociali, sanitari e socio-sanitari per realizzare gli obiettivi di salute e benessere previsti nel Piano Sanitario Regionale, al fine di uscire dalla genericità degli interventi sul bisogno e garantire risposte sempre più appropriate e flessibili. Sotto il profilo sociale, per meglio portare avanti questo obiettivo, a partire da gennaio 2015 il Comune di Firenze ha avviato un nuovo assetto organizzativo del Servizio Sociale professionale che prevede la creazione di aree tematiche in luogo dei precedenti SIAST (Servizio Integrato Assistenza Sociale Territoriale) e l'individuazione di nuove figure di coordinamento, le Posizioni Organizzative (P.O.). La Posizione Organizzativa che coordina l'area tematica dei minori è la "P.O. Promozione Diritti e Tutela Minori" al quale fanno riferimento tutti gli assistenti sociali che, nel Comune di Firenze, si occupano di tutela minorile e che prima erano suddivisi nei servizi sociali che afferivano ai singoli quartieri. Nel dettaglio la P.O. Promozione Diritti e Tutela Minori è responsabile della gestione delle attività del Servizio Sociale professionale inerenti la promozione dei diritti, la protezione e la tutela di minori assistiti e/o in condizione di assistibilità da parte del Comune di Firenze, in collaborazione o meno con la Magistratura. La creazione di un unico servizio di tutela minorile a livello cittadino ha rafforzato di fatto la capacità di dialogo con tutte le Autorità Giudiziarie ed ha favorito, in particolar modo, l'instaurarsi di un rapporto di stretta collaborazione con il Tribunale per i Minorenni, massimo organo deputato alla protezione dei minori.

Da tenere presente che i bambini e i ragazzi seguiti dal Servizio Sociale del Comune di Firenze in collaborazione con l'Autorità Giudiziaria (ordinaria e minorile) al 31/12/2014 sono stati 1117, di cui 562 stranieri; un numero considerevole dato che alla stessa data il totale dei minori seguiti dai Servizi Sociali sono stati 2884, di cui 864 stranieri; e che nel solo anno 2014 dei 481 nuovi minori presi in carico, ben 268 sono sottoposti a provvedimento della Magistratura\*.

La tutela dei minori è, con tutta probabilità, il settore d'intervento dei servizi sociali più delicato e complesso. Un minore e la sua famiglia sono interessati da un provvedimento giudiziario quando si riscontra che il minore versa in condizioni di abbandono o di grave pregiudizio per il suo sviluppo psico-fisico e gli interventi sociali o sanitari non bastano da soli a rimuovere tali condizioni ma occorre un provvedimento giudiziario che incida sulla potestà genitoriale.

Infatti il Tribunale per i Minorenni interviene a favore di minori che provengono da famiglie multiproblematiche in cui ci sono vari fattori che incidono sul disagio familiare come la disoccupazione e la precarietà economica, la disgregazione dei legami familiari e l'isolamento, la dipendenza da sostanze, la presenza di disturbi psichiatrici, ecc. I fattori protettivi della famiglia vengono meno, i genitori non riescono o non sono in grado di adempiere in modo effettivo al loro diritto-dovere di accudire i figli ed incidono negativamente sulla loro salute psico-fisica mettendoli in situazione di grave disagio (ad esempio trascuratezza fisica e/o emotiva, abbandono o maltrattamento).

L'Autorità Giudiziaria, prioritariamente il Tribunale per i Minorenni, interviene a protezione del minore ed i provvedimenti emanati hanno lo scopo di garantire al bambino una crescita sana ed equilibrata. Quando la condotta di uno o di entrambi i genitori non è tale da dar luogo alla decadenza della potestà genitoriale ma comunque risulta essere pregiudizievole per il minore, si possono adottare misure limitative della potestà (rispetto all'attività educativa, amministrativa, sanitaria, scolastica, extrascolastica) e si può anche disporre, in casi estremi, l'allontanamento del minore dalla residenza familiare. L'Autorità Giudiziaria prescrive al Servizio Sociale, attraverso l'emanazione di provvedimenti, di attuare una serie di interventi a tutela dei minori e di individuare i percorsi attraverso i quali metterli in atto. I principali interventi disposti sono: l'affidamento (intra-familiare ed etero-familiare), l'affidamento al Servizio Sociale, l'inserimento in struttura residenziali e semiresidenziali, il sostegno psicologico al minore e alla sua famiglia, l'intervento educativo domiciliare, ecc.

In particolare l'affido al Servizio Sociale, attualmente, è molto utilizzato dal Tribunale per i Minorenni di Firenze ed anche dal Tribunale Ordinario e rappresenta uno strumento di sostegno e di controllo mediante il quale i genitori sono tenuti a concordare con i servizi le principali scelte educative e a seguire le indicazioni nell'organizzazione della vita familiare. E' uno strumento importante a sostegno dei minori e della famiglia che ha riguardato al 31/12/2014 ben 281 minori, di cui 119 stranieri, e 74 minori di cui 42 stranieri solo nel 2014\*. E' un numero in crescita perché al 6 ottobre 2015 i minori in affido sono ben 322\*\*.

Il Progetto "SOS Tutela Minori" è rivolto a minori, bambini e adolescenti (compresa la fascia dai 18 ai 21 anni di giovani che restano in carico ai servizi e all'Autorità Giudiziaria perché fragili) che si trovano in situazione di rischio e/o di pregiudizio e per cui è stato necessario l'intervento dell'Autorità Giudiziaria, in particolar modo a coloro che sono affidati al Servizio Sociale e/o che si trovano in affidamento intra-familiare ed etero-familiare. Dati i numeri considerevoli dei ragazzi seguiti, il Progetto intende rispondere all'emergenza rafforzando i servizi già presenti sul territorio attraverso l'apporto dei volontari di Servizio Civile per favorire un'integrazione sempre più forte ed efficace degli interventi e delle professionalità.

\* Fonte: "Monitoraggio degli interventi socio-assistenziali per i minori in famiglia e fuori famiglia – annualità 2014" - Regione Toscana

\*\* Fonte: P.O. Promozione Diritti e Tutela Minori

Indicatori di risultato: Raggiungimento degli obiettivi per l'80% dei minori seguiti

Risultati attesi:

- raggiungere gli obiettivi individuali stabiliti nel Programma Educativo Individuale di ciascun minore ad inizio del Progetto;
- rappresentare per l'Assistente Sociale e per la famiglia del minore un punto di riferimento in grado di facilitare la relazione fra i servizi e la famiglia;
- instaurare con il minore un rapporto di fiducia

Destinatari diretti: I minori sottoposti a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria o comunque in affidamento al Servizio Sociale e/o che si trovano in affidamento intra-familiare ed etero-familiare (compresa la fascia di giovani dai 18 ai 21 anni che restano in carico ai servizi e all'Autorità Giudiziaria perché fragili).

Beneficiari indiretti: Tutte le famiglie dei minori seguiti, siano esse di origine o affidatarie, le assistenti sociali e l'équipe di operatori coinvolti nella presa in carico.

#### *6)Obiettivi del progetto:*

#### **Obiettivi generali del progetto**

Il progetto ha l'obiettivo di fornire un supporto al minore sottoposto ad un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria e ai soggetti tenuti alla sua cura (famiglia d'origine, famiglia affidataria) integrando i servizi di assistenza già attivati e offrendo sostegno, accoglienza, ascolto attivo a tutti i componenti della famiglia e garantendo stabilità tramite una presenza costante. Il Volontario di Servizio Civile rappresenterà infatti un'importante risorsa per favorire il potenziamento dei servizi rivolti a questa tipologia di utenza e per migliorare le dinamiche relazionali del contesto in cui il minore è inserito.

#### **Obiettivi specifici del progetto**

- Promuovere l'integrazione sociale e le attività di socializzazione a favore di ciascun minore
- Promuovere attività di sostegno scolastico ed extra nel contesto sociale e territoriale a favore di ciascun minore
- Valorizzare le risorse dei singoli minori e sviluppo delle autonomie personali in relazione all'età dei soggetti
- Supportare le capacità relazionali di ciascun minore attraverso la creazione di uno spazio aperto all'ascolto e all'accoglienza
- Sostenere in senso educativo le esperienze di vita di ciascun minore
- Sostenere il ruolo genitoriale e facilitare le relazioni in ambito familiare
- Migliorare la capacità dei servizi di seguire i minori e le loro famiglie

#### **Obiettivo generale per i volontari**

L'obiettivo generale del progetto é l'educazione alla cittadinanza attiva e la sua promozione attraverso il perseguimento dei principi fondamentali su cui si basa l'essenza del Servizio Civile: impegno civile, conoscenza del territorio e delle sue risorse, solidarietà e collaborazione, valorizzazione delle capacità personali e orientamento al miglioramento continuo. I volontari, nel relazionarsi con l'utenza specifica per la realizzazione degli obiettivi, avranno modo di sentirsi parte attiva della società, contribuendo al benessere dei minori di cui si occupano

#### **Obiettivi specifici per i volontari**

Da un punto di vista tecnico-professionale il progetto si propone di:

- incrementare la capacità del volontario di orientarsi in un contesto organizzato, rendendolo consapevole della struttura organizzativa, degli strumenti di lavoro e dei processi decisionali;
- incrementare le competenze relazionali e professionali attraverso la conoscenza del contesto e della legislazione specifica di riferimento.

Dal punto di vista delle competenze trasversali si intende:

- stimolare le capacità empatiche, di comunicazione e di relazione attraverso il contatto con la sofferenza e il disagio;

- incentivare al lavoro di gruppo, imparando l'importanza della collaborazione;
- promuovere la capacità di osservazione e lo spirito critico, e far sperimentare ai volontari capacità di guida e di orientamento a favore dei bambini seguiti, acquisendo flessibilità, spirito di adattamento e senso di responsabilità;
- promuovere l'orientamento al miglioramento continuo attraverso l'acquisizione di conoscenze personali e professionali, l'auto-analisi e lo sviluppo delle proprie competenze.

**Indicatori di risultato:** : Raggiungimento degli obiettivi per l'80% dei minori seguiti

**Risultati attesi:**

- raggiungere gli obiettivi individuali stabiliti nel Programma Educativo Individuale di ciascun minori ad inizio del Progetto;
- rappresentare per l'Assistente Sociale e per la famiglia del minore un punto di riferimento in grado di facilitare la relazione fra i servizi e la famiglia;
- instaurare con il minore un rapporto di fiducia

**Destinatari diretti:** I minori sottoposti a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria o comunque in affidamento al Servizio Sociale e/o che si trovano in affidamento intra-familiare ed etero-familiare (compresa la fascia di giovani dai 18 ai 21 anni che restano in carico ai servizi e all'Autorità Giudiziaria perchè fragili).

**Beneficiari indiretti:** Tutte le famiglie dei minori seguiti, siano esse di origine o affidatarie, le assistenti sociali e l'équipe di operatori coinvolti nella presa in carico.

*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
1	Responsabile Promozione Diritti e Tutela Minori
3	Vice responsabili con funzioni di Particolari Responsabilità professionale
10	Assistenti Sociali
2	Psicologi

Tutte le professionalità coinvolte sono dipendenti del Comune di Firenze. I minori possono anche essere seguiti da operatori dell'ASL 10 di Firenze e collaboratori esterni.

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

I Volontari di Servizio Civile verranno assegnati al servizio P.O Promozione Diritti e Tutela Minori\* che, come riportato sopra, ha riunito gli Assistenti Sociali che si occupano di tutela minorile, in ambito cittadino, in un unico gruppo professionale. Ad oggi gli Assistenti Sociali assegnati alla P.O. sono 30, dei quali 3 Particolari Responsabilità (P.R), assistenti sociali facenti parte dello staff di coordinamento. La P.O. si occupa anche della gestione diretta del Centro Affidi e del Centro Adozioni, realizzata attraverso il lavoro professionale di 4 assistenti sociali dedicati e dell'apporto di psicologi, della gestione amministrativa e del coordinamento professionale del Centro di Pronta Accoglienza per Minori "Centro Valery", e della gestione delle attività professionali legate al tema della violenza, maltrattamento e abuso diretto a donne e/o minori. Inoltre è in carico a questo servizio la gestione delle situazioni che assumono caratteri di urgenza ed emergenza e gli allontanamenti (art.403 codice civile).

Il ruolo dei volontari sarà quello di fornire supporto e integrazione all'operato professionale tramite le seguenti attività:

- Sostegno scolastico domiciliare
- Coinvolgimento in attività extrascolastiche e ludico-ricreative
- Accompagnamento tragitti extradomiciliari (scuole, palestre, biblioteche, negozi)
- Accompagnamento ai servizi esterni ed altre sedi come uffici comunali, asl, altre strutture

- Ascolto attivo delle problematiche portate dal minore e osservazione partecipata del contesto e delle dinamiche relazionali
- Affiancamento ad un percorso di autonomia:
  - Sviluppare nel minore quelle abilità di vita come la cura del proprio corpo, la cura della propria salute, la cura dell'igiene del suo ambiente e di un ritmo quotidiano congruo alla sua età
  - Favorire nel minore la sua capacità di risolvere i problemi che incontra nelle attività scolastiche, ludiche e di relazione
  - Sostenere e favorire la capacità del minore di gestire da solo lo studio e le attività della vita quotidiana
  - Incrementare nel minore la sua abilità nel valutare il suo percorso evolutivo
  - Aiutare il minore a riconoscere le proprie attitudini e orientare le proprie scelte
  - Limitare i comportamenti e le azioni distruttive che il minore mette in atto e gestire la frustrazione
- Attività di sostegno alla famiglia originaria/affidataria nelle diverse fasi della vita quotidiana
- Supporto alle attività di animazione effettuate da educatori e rivolte ai minori in difficoltà.
- Supporto individualizzato al minore eventualmente inserito in struttura residenziale
- Affiancamento al lavoro professionale e amministrativo degli assistenti sociali titolari dei casi dell'area tutela minorile.

Data la complessità dell'ambito di intervento il progetto prevede, oltre al contatto costante con l'OP e l'équipe di riferimento del minore e della famiglia, una supervisione periodica (individuale e di gruppo) dei volontari effettuata da una figura professionale competente. La supervisione ha l'obiettivo di facilitare, monitorare e verificare in itinere la realizzazione del progetto educativo a favore dei singoli minori interessati e delle loro famiglie. E' inoltre un supporto importante al volontario impegnato all'interno di situazioni problematiche ad alto contenuto emotivo consentendogli uno spazio di analisi, riflessione ed elaborazione delle criticità che via via può incontrare nel suo agire educativo.

\*Accreditata all'albo degli enti di servizio civile regionale con il nome di P.O. Interventi per Minori e Famiglia

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:

1. E' richiesto il possesso della laurea in scienze dell'educazione, servizio sociale, psicologia.
2. Il civilista potrà guidare i veicoli per le attività inerenti il progetto da solo e con l'utenza
3. E' richiesta la disponibilità alla guida di autoveicoli comunali per tutti i servizi che riguardano il progetto
4. 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.
5. 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.
6. 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.
5. 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.

6. 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, secondo l'Art. 28 della L. 241/90, ed è obbligato a mantenere la riservatezza su tutti i dati personali di cui viene a conoscenza, secondo il Testo Unico sulla Privacy (D.Lgs 196/2003 ). Devi altresì adeguarsi alle modalità di lavoro, a un corretto rapporto con l'utenza e 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	P.O. Interventi per Minori e Famiglia	Firenze	Via Palazzuolo,12	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)

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

- i. NOME E COGNOME: Daniele Maltoni*
- 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>
P.O. Interventi per Minori e Famiglia	Firenze	Via Palazzuolo, 12

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

- NOME E COGNOME: Mariangela Lassi*  
*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>
P.O Interventi per Minori e Famiglia	Firenze	Via Palazzuolo, 12

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.

#### **1. 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:*

Si richiede il possesso della laurea in scienze dell'educazione, servizio sociale, psicologia poiché questi corsi di laurea sono specifici per l'ambito d'intervento oggetto del Progetto in questione.

*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 in un luogo significativo per i valori del Servizio Civile e di particolare 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.

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:

<b>Risorse tecniche e strumentali previste</b>
Stanza addebita a colloqui, ufficio dotato di scrivania, sedie, cancelleria, penne, pennarelli
Computer con accesso internet, stampanti, programmi informatici elaborazione dati, mailing list, telefono
Automezzo per trasporto
Documentazione per approfondimenti: testi, libri, riviste specifiche

## 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
- Sapere "leggere" i comportamenti e le azioni del minore e allineare il proprio atteggiamento e il proprio linguaggio alla situazione specifica
- Favorire l'autonomia del minore attraverso l'ascolto del suo punto di vista, l'espressione dei suoi vissuti e il suo coinvolgimento nelle proposte educative
- Sapere individuare e valorizzare i comportamenti e le espressioni costruttive del minore
- Saper riconoscere e gestire le varie istanze del minore, diviso tra famiglia d'origine e famiglia affidataria
- Riconoscere e accogliere la fatica e le contraddizioni della famiglia d'origine del minore per la separazione dal proprio figlio

### **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'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
- Sapere ascoltare le esigenze emotive, educative e relazionali che il minore necessita
- Sviluppare un' atteggiamento riflessivo sul perché sta svolgendo quell'intervento con il minore e quali valori del servizio rappresenta
- Sapere riconoscere il sistema relazionale di supporto sociale per il minore, a livello informale, e attivarlo secondo l'approccio del lavoro psicosociale di rete
- Riconoscere se stesso e le sue risorse come strumento principale della relazione educativa con il minore e pertanto è impegnato nella maggiore conoscenza di sé, nello sviluppo della capacità di autovalutazione e nel proprio processo di maturazione

#### **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;
- gli esperti di bilancio delle competenze per misurare lo scarto tra le competenze dichiarate in entrata e le competenze dichiarate in uscita nel momento in cui verrà riproposto il questionario al termine del servizio civile.

#### **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 (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.

Inoltre per quanto riguarda i crediti o i tirocini riconosciuti riferiamo quanto segue:

Il **Corso di Laurea in Servizio Sociale** dell'Università degli Studi di Firenze riconosce "la possibilità agli studenti che hanno svolto il Servizio Civile in ambito socio-assistenziale di presentare domanda per l'accREDITAMENTO di ore di tirocinio – e dei corrispondenti crediti, presentando una relazione che sarà valutata dal docente coordinatore dei tirocini e poi portata all'approvazione del Consiglio di Corso."

Il **Corso di Laurea in Psicologia** dell'Università degli Studi di Firenze attribuisce "3 CFU su un insegnamento di ambito congruente con il progetto stesso".

Il **Corso di Laurea in Scienze dell'Educazione Sociale** con nota del 13.10.2015 "conferma la disponibilità a riconoscere come attività di tirocinio il Servizio Civile svolto dagli studenti nell'ambito del progetto".

#### **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:*

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 in un luogo significativo per i valori del Servizio Civile;
- Corso HACCP, di primo soccorso e antincendio con Agenzia Formativa riconosciuta.

Inoltre l'Ente si impegna a far partecipare i giovani in servizio civile già da subito ad almeno due manifestazioni, eventi/o attività di carattere regionale inserite nel Sistema delle Politiche Giovanili della Regione Toscana denominato Giovani Si.

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:

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**

I gruppi di 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 Centri Sociali del Comune di Firenze; 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 realazionale 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.

L'attività di formazione specifica continua per i volontari impegnati in questo determinato progetto, l'obiettivo è quello di fornire ai volontari una conoscenza approfondita delle problematiche inerenti i soggetti destinatari del loro intervento educativo.

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

**Aspetti teorici: La famiglia e il suo ciclo vitale. Le caratteristiche di una famiglia "sana". Le famiglie multiproblematiche. Dinamiche e livelli di disfunzione. Modalità comunicative e comportamenti che generano sofferenza.**

Discussione

Esercitazioni e presentazioni di casi

#### **SECONDO MODULO: 6 ore**

**Aspetti teorici: Le tappe evolutive e i bisogni del bambino. Le dinamiche di rifiuto. Le relazioni e i segnali di disagio del bambino.**

Discussione

Esercitazioni e presentazioni di casi

#### **TERZO MODULO: 6 ORE**

**Aspetti giuridici dell'affido: la normativa sull'affido e sull'adozione – le linee guida della Presidenza del Consiglio dei Ministri – i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.**

**Aspetti psicologici – sistemici: la doppia appartenenza. Il ruolo degli operatori coinvolti nel progetto educativo.**

Discussione

Esercitazioni e presentazioni di casi

*31) Durata (espressa in ore):*

60 ore