



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: Supporto alla domiciliarità in favore di anziani fragili

SETTORE e Area di Intervento:

Settore: Assistenza

Area: A 01(Anziani)

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Obiettivo generale

L'obiettivo del progetto è quello di fornire un supporto ai progetti di assistenza a domicilio già attivati dagli uffici comunali a favore di anziani in carico al servizio sociale.

Obiettivi specifici:

- Mantenere l'anziano nel proprio contesto di vita favorendo la domiciliarità;
- Favorire l'autonomia personale e l'autogestione nella quotidianità;
- Razionalizzare e ottimizzare la gestione quotidiana dell'anziano nel proprio contesto di vita tendendo a favorire una migliore qualità della vita;
- Ampliare i servizi di accompagnamento per bisogni e esigenze dell'anziano, anche attraverso l'utilizzo di mezzi di trasporto del Comune di Firenze;
- Collaborare con operatori e servizi previsti dal progetto di assistenza, per esempio affiancare gli operatori del pronto sociale domiciliare, gli assistenti domiciliari;
- Accompagnamento con mezzo del Comune ai centri diurni;
- Sostenere le autonomie residue, le capacità relazionali e il bisogno di socializzazione al fine di evitare l'isolamento e la solitudine e migliorare la qualità della vita;
- Consolidare la collaborazione tra le varie realtà associative degli anziani, anche collaborando con le Reti di Solidarietà, che operano nei rispettivi Quartieri cittadini.
- Sostenere i familiari *caregiver*, anche favorendone la partecipazione ai gruppi di sostegno del progetto "Al tuo fianco".

Indicatori di risultato: Il servizio sociale territoriale che si occupa di anziani ha in carico 6.290 anziani di cui 4.627 assistiti a domicilio.

Aumentare rispetto allo standard annuale del comune di Firenze del 5% il numero degli anziani con progetti di servizio sociale domiciliare grazie all'apporto dei volontari.

Risultati attesi: Aumento del 5% il numero degli anziani con progetti di servizio sociale domiciliare grazie all'apporto dei volontari

Beneficiari diretti: anziani che usufruiscono di progetti e interventi domiciliari.

Beneficiari indiretti: **la famiglia, gli operatori comunali per un migliore e più capillare servizio di assistenza sociale e tutta la comunità locale.**

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Obiettivi specifici per i volontari: i volontari, condividendo con gli anziani momenti di vita quotidiana, impareranno a rapportarsi con gli stessi, sviluppando capacità di ascolto, di solidarietà e di adattabilità, traendo elementi di forza e di consapevolezza dal rapporto.

I volontari potranno prendere coscienza delle realtà riguardanti la terza età, collaborare per apportare miglioramenti ai servizi presenti sul territorio in particolare quelli domiciliari, sviluppare la capacità di lavorare in gruppo e relazionarsi con le persone in difficoltà.

FASE I – ATTIVITA' PROPEDEUTICHE E DI PIANIFICAZIONE

Durata: 1 mese

Attività:

• Attività a cura dell'Ufficio Servizio Civile:

- 1 informazione e sensibilizzazione dei potenziali volontari sul sistema di servizio civile, con la predisposizione di un piano di promozione e comunicazione, finalizzate alla raccolta del maggior numero di candidature
- 2 predisposizione della modulistica

• A cura dell'ufficio di assegnazione del volontario:

- 3 analisi e conoscenza delle necessità della realtà territoriale di riferimento al fine di disporre di un quadro informativo, integrato da dati statistici socio-demografici, sui problemi e sui bisogni delle fasce di popolazione oggetto del progetto. Il complesso delle informazioni necessarie risulta deducibile dal "Profilo di salute della città di Firenze" che offre una visione articolata dell'insieme dei fattori capaci di influenzare il benessere complessivo delle persone e costituisce uno degli elementi fondanti per l'elaborazione del Piano Integrato di Salute, strumento di programmazione per la Società della Salute;
- 4 definizione e identificazione degli ambiti/aree d'intervento dei volontari e delle attività da espletare all'interno di ogni area sulla base di concetti cardine quali la personalizzazione degli interventi, la valorizzazione delle autonomie e delle capacità residue del singolo e dei nuclei familiari e il contrasto alla povertà, alla marginalità e all'isolamento sociale;
- 5 Individuazione degli obiettivi, dei tempi e metodi di lavoro
- 6 predisposizione e realizzazione di un'offerta formativa specifica con l'apporto diretto degli operatori pubblici in qualità di docenti, che mira alla preparazione e alla sensibilizzazione dei volontari nei confronti della relazione d'aiuto e del rapporto con le persone in difficoltà e in stato di bisogno;
- 7 identificazione delle figure professionali responsabili dell'attività dei volontari e referenti a livello degli specifici progetti d'intervento sulle persone.
- 8 **Risultati attesi:** pianificazione efficace delle attività per la realizzazione del progetto, predisposizione degli elementi fondamentali per la riuscita dell'iniziativa.

FASE II – SELEZIONE

Durata: 1 mese

• Attività a cura dell' Ufficio Servizio Civile:

1. raccolta delle candidature
2. costituzione della Commissione di Selezione
3. disamina dei requisiti d'ingresso
4. colloqui di selezione con i partecipanti finalizzati alla verifica delle motivazioni, attese/aspettative, esperienze pregresse dei candidati

Risultati attesi: individuazione del gruppo di volontari aventi le caratteristiche e motivazioni necessarie per portare avanti con successo il percorso di servizio civile come delineato in fase progettuale.

FASE III – ACCOGLIENZA E FORMAZIONE

Durata: 1 mese

Attività:

- 1 Attività a cura dell'Ufficio Servizio Civile:
- 2 - organizzazione e realizzazione delle attività di prima accoglienza e di formazione generale rivolta a tutti i volontari che partecipano ai progetti gestiti dal Comune di Firenze.
- 3 A cura dell'ufficio di assegnazione del volontario:
 - 4 - progettazione di dettaglio, organizzazione e gestione della formazione specifica che avrà carattere itinerante (72 ore complessive).

Risultati attesi: sviluppo nei volontari delle conoscenze e competenze necessarie per svolgere un consapevole percorso di servizio civile e operare efficacemente all'interno della sede di assegnazione. Sviluppo della motivazione e del coinvolgimento attivo del singolo partecipante, quale vero protagonista del proprio percorso. Socializzazione tra i partecipanti.

FASE IV – ASSEGNAZIONE

Durata: 15 giorni

Attività: assegnazione del volontario alle varie sedi di servizio descritte nel progetto sulla base delle competenze manifestate e delle predisposizione personale. L'assegnazione avviene di concerto tra l'Ufficio Servizio Civile e la Direzione Sicurezza Sociale.

Risultati attesi: garanzia di maggiore corrispondenza tra le caratteristiche/attese del volontario e la tipologia di servizio che andrà a svolgere.

FASE V – INSERIMENTO Durata: 15 giorni

Attività a cura dell'organismo di assegnazione del volontario:

- 1 gestione del processo di inserimento del volontario nel contesto di operatività;
- 2 individuazione delle figure interne di riferimento per ciascun volontario per le attività di affiancamento;
- 3 visita degli spazi in cui si realizzeranno le attività;
- 4 incontri conoscitivi con il gruppo di lavoro.

FASE VI – OPERATIVITA'

Durata: 10 mesi

Attività:

➤ A cura dell'ufficio di assegnazione del volontario:

- attuazione del programma di attività (le attività previste per ogni obiettivo sono elencate di seguito)
- incontri con gli OLP per l'illustrazione dello stato dell'arte e per la programmazione e le verifiche relative allo stato di avanzamento delle attività nelle quali è coinvolto il volontario;

- incontri di programmazione e verifica sul caso con l'assistente sociale titolare
- collaborazione coi tirocinanti presenti nei centri sociali ai fini della realizzazione di progetti di ricerca relativi alla socializzazione della popolazione anziana, indagando le risorse presenti sul territorio (realtà associative anziani mappatura)
- definizione dei risultati da raggiungere.

➤ A cura dell'Ufficio Servizio Civile:

-supervisione delle attività, incontri di monitoraggio con il responsabile del monitoraggio, gli OLP e i volontari, somministrazione questionari periodici di monitoraggio.

Risultati attesi: effettuazione di un percorso di servizio civile soddisfacente per entrambe le parti, professionalizzante per il volontario e di servizio alla collettività.

Attività Area Anziani

numero Assistenti Sociali area anziani 30+4 responsabili professionali

Obiettivi specifici	Azioni
Mantenere l'anziano nel proprio contesto di vita favorendo la domiciliarità Favorire l'autonomia personale e l'autogestione nella quotidianità	Compagnia presso il domicilio, rispettando orari e regolarità dell'intervento garantendo certezza e continuità, integrare gli interventi SAD (Servizio di Assistenza Domiciliare) e Pronto Domiciliare
Razionalizzare e ottimizzare la gestione quotidiana dell'anziano nel proprio contesto di vita tendendo a favorire il miglioramento della condizione di benessere;	Acquisto farmaci, spesa o disbrigo di commissioni varie svolgendo tale attività anche in piccoli gruppi; è previsto anche l'utilizzo dei mezzi di trasporto del Comune di Firenze;
Ampliare i servizi di accompagnamento per bisogni e esigenze dell'anziano	Accompagnamento per passeggiate o per visite mediche, ecc.; è previsto anche l'utilizzo dei mezzi di trasporto del Comune di Firenze
Sostenere le autonomie residue, le capacità relazionali e il bisogno di socializzazione al fine di evitare l'isolamento e la solitudine e migliorare la qualità della vita	Accompagnamento degli anziani per la loro partecipazione ad attività ricreative, sociali, culturali organizzate nel contesto cittadino, anche con l'utilizzo dei mezzi di trasporto del Comune di Firenze. Accompagnamento anche di piccoli gruppi presso centri diurni per anziani fragili
Consolidare la collaborazione tra le varie realtà associative degli anziani, anche collaborando con Reti di Solidarietà presenti nei rispettivi quartieri cittadini	Mantenere contatti costanti con i soggetti che hanno in carico l'anziano, consolidando la rete di supporto.
Sostenere i familiari <i>caregiver</i> , anche	Intrattenimento dell'anziano mentre il

favorendone la partecipazione ai gruppi di sostegno del progetto "Al tuo fianco".	caregiver partecipa al gruppo, svolgendo attività anche in piccoli gruppi; accompagnamento dei caregiver e degli anziani alle sedi dei gruppi.
---	--

FASE VII – VERIFICHE DEI RISULTATI E CHIUSURA DELLE ATTIVITA'

Durata: ultimo mese del Servizio Civile

Attività:

- a cura dell'Ufficio Servizio Civile: incontro finale di verifica, somministrazione questionari di gradimento

Ruolo e attività per area specifica

Attività rivolte a anziani assistiti a livello domiciliare

Il progetto si inserisce all'interno dell'attività di assistenza domiciliare agli anziani realizzate dai Servizi Sociale professionale territoriale. Le attività in cui si esplica il servizio e nelle quali sarà inserito il volontario sono:

- compagnia presso il domicilio
- acquisto farmaci, spesa o disbrigo di commissioni varie
- accompagnamento per passeggiate o per visite mediche, ecc..anche con utilizzo mezzi di trasporto del Comune di Firenze
- accompagnamento degli anziani per la loro partecipazione ad attività ricreative, sociali (anche centri diurni), culturali organizzate nel contesto cittadino anche con utilizzo mezzi di trasporto del Comune di Firenze
- mantenimento di contatti costanti con gli operatori che hanno in carico l'anziano, consolidando la rete, affiancamento e integrazione servizi attivi per esempio sad e o pronto
- Intrattenimento dell'anziano mentre il caregiver partecipa al gruppo, svolgendo attività anche in piccoli gruppi; accompagnamento dei caregiver e degli anziani alle sedi dei gruppi.

Il ruolo dei volontari sarà quello di fornire supporto e integrazione all'operato professionale delle figure sociali, che elaborano programmi d'intervento sulle persone anziane che si trovano in condizioni di bisogno, di povertà e a rischio di esclusione sociale.

Svolgeranno attività di compagnia presso il domicilio o di accompagnamento, al fine di migliorare la socializzazione e il reinserimento sociale degli utenti e, dunque, realizzando piani di aiuto personalizzato elaborati dagli operatori professionali di riferimento.

L'attività dei volontari dovrà essere costantemente verificata e monitorata valutandone l'impatto e le ricadute in termini sia di costruzione di una relazione con l'utente, sia di "risposte" di quest'ultimo alle sollecitazioni e agli interventi concreti messi in atto.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI

Possesso del diploma di scuola secondaria superiore di durata quinquennale.

In riferimento alle attività previste è richiesta capacità di accoglienza, ascolto e relazione, capacità di comprendere il contesto socio-culturale in cui si dovrà operare, capacità di assumere le responsabilità del ruolo, puntualità e rispetto degli orari proposti.

CRITERI DI SELEZIONE

La selezione dei candidati viene effettuata da una commissione appositamente costituita da referenti dell'Ufficio Servizio Civile e referenti dello specifico progetto che valuta il curriculum vitae del volontario, i titoli, le pregresse esperienze e le esperienze aggiuntive attinenti o comunque ritenute utili alla realizzazione del progetto e sottopone a colloquio i volontari, adottando i criteri stabiliti dall'U.N.S.C. e approvati con Decreto n.173/2009.

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio settimanali dei volontari: 30

Giorni di servizio a settimana dei volontari: 5

E' richiesta la disponibilità a un orario flessibile.

L'orario di sei ore al giorno è articolato nella fascia oraria tra le ore 7.30 e le 20.00 ed è concordato con l'operatore locale di progetto in base alle esigenze di servizio.

Il servizio può essere articolato parte in orario antimeridiano e parte in orario pomeridiano. Eccezionalmente per esigenze di servizio (ad esempio per partecipazione a gite per accompagnamento di anziani) è richiesta la disponibilità nei giorni festivi o oltre la fascia orario 7.30/20.00. Le ore in più saranno recuperate.

Per motivi di servizio è richiesta la disponibilità a spostamenti sul territorio, a missioni fuori Comune o temporanea modifica della sede di servizio.

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.

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

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, ad un corretto rapporto con l'utenza e con i colleghi, ad attenersi alle disposizioni impartite dal referente operativo.

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 16

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. vol. per sede</i>
1	Centro Sociale Oltrarno	Firenze	Via Santa Monaca, 37	2
2	Centro sociale Isolotto	Firenze	Via Chiusi 4/2	2
3	Centro Sociale Le Piagge	Firenze	Via dell'Osteria, 18	2
4	Centro Sociale Castello/Rifredi	Firenze	Via Carlo Bini, 5/a	3
5	Centro Sociale San Iacopino	Firenze	Piazza dalla Piccola, 6	2
6	PO SIAST Q2	Firenze	Via Gabriele D'Annunzio, 29	3
7	PO SIAST Q3/Q2	Firenze	Piazza Elia della Costa, 15	2

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

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

Ricerca 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 E CERTIFICAZIONE 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 I – 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'OLP per la progettazione di dettaglio delle attività di formazione e per impostare un efficace inserimento lavorativo;

Fase 2 – Formazione

Alla conclusione del servizio civile si prevede l'effettuazione di una giornata di formazione (4 ore), condotta da un docente- facilitatore esperto, focalizzata sull'autoanalisi delle competenze, il potenziamento dell'autoapprendimento, l'utilizzo di tecniche per il riconoscimento e la valorizzazione delle capacità/abilità acquisite (anche di ordine relazionale) in modo da aumentarne la spendibilità nel mondo del lavoro. L'obiettivo è far sì che il volontario abbia piena consapevolezza del percorso effettuato e sia in grado di capitalizzare al meglio l'esperienza compiuta, supportato dal docente incaricato di facilitare questo processo.

Al termine della giornata di formazione viene somministrato il questionario di auto-analisi delle competenze.

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'OLP, 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 e giungere alla definizione della piattaforma di competenze acquisite.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

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 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 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**
- **Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile**
Il rischio rilevabile nell'attività di assistenza alla persona: luoghi di lavoro, dispositivi di protezione, cenni sulle emergenze.
Ing. Francesco Cherubini
- **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.
 1. Lavoro individuale: cosa c'è che non va?
 2. Lavoro in gruppo con presentazione in plenaria di quanto elaborato nei gruppi
 3. 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 OLP 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.

OTTAVO MODULO: 6 ORE

- Lavori in corso: parliamo delle difficoltà e delle soddisfazioni del servizio
- Giornata di approfondimento sulla marginalità
- Dibattito ed esercitazioni in aula

NONO MODULO: 6 ORE

- Lavori in corso: parliamo delle difficoltà e delle soddisfazioni del servizio
- Giornata di approfondimento sul lavoro con i minori: proiezione del film “I bambini sanno” di V. Veltroni
- Dibattito in aula

FORMAZIONE IN ITINERE

DECIMO MODULO: 6 ORE

- Giornata di approfondimento sulla marginalità: proiezione del documentario “Col nome del delirio”

UNDICESIMO MODULO: 6 ORE

- Lavori in corso: parliamo delle difficoltà e delle soddisfazioni del servizio
- I rischi nella professione di aiuto
- Dibattito ed esercitazioni in aula

DODICESIMO MODULO: 6 ORE

- *Incontro finale con i volontari. Rivisitazione di quanto emerso nel brainstorming del primo modulo: cosa è cambiato rispetto alle motivazioni, aspettative, paure, espresse in quel momento?*

Dibattito ed esercitazioni in aula

DURATA 72 ore. La formazione specifica sarà erogata relativamente a tutte le ore previste nel progetto entro e non oltre i primi 90 giorni dall'avvio dello stesso.