



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: LUMINEERS 2 – servizio civile per l’inclusione sociale

SETTORE e Area di Intervento:

Assistenza

A12 (disagio adulto)

OBIETTIVI DEL PROGETTO

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Obiettivo generale

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

Disagio Adulto:

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

Obiettivi specifici:

- creare una relazione di accoglienza significativa tra operatori (educatori, tirocinanti e volontari) e utenti, al fine di elaborare programmi di intervento individualizzati e centrati sui bisogni reali, primari o secondari, della persona senza tetto;
- Sostenere i percorsi di integrazione sociale dei soggetti, residenti o domiciliati a Firenze, a rischio o in condizione di marginalità sociale;
- Potenziare il servizio di accoglienza rivolto a persone con problemi di marginalità e prive di alloggio;
- favorire il raggiungimento di obiettivi di autonomia e di responsabilizzazione degli ospiti;

- definire progetti personalizzati di pre-formazione e formazione a lavoro che impegneranno i volontari delle associazioni, gli operatori delle strutture di accoglienza e dei servizi (formazione, supervisione, sostegno psicologico, ecc.);
- promuovere la consapevolezza della comunità nel suo insieme.

DESTINATARI DIRETTI:

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

Beneficiari indiretti:

- 1) le famiglie dei destinatari diretti
- 2) gli operatori sociali e dei Servizi

la cittadinanza fiorentina e non, in quanto l’attenzione verso le persone con problematiche di marginalità e disagio favorisce l’integrazione sociale e costituisce una forma di prevenzione del rischio di emarginazione per la comunità

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Sedi e Strutture (Firenze):

- **Albergo Popolare, Via della Chiesa, 64-68, 2 volontari.**
- **Centro Diurno la Fenice, Via de Leone, 35, 4 volontari.**
- **Accoglienza Il Fuligno - Mini appartamenti Mameli Via Faenza 44, Via Mameli 1, 2 volontari.**
- **Direzione Servizi Sociali - PO Inclusione Sociale Viale de Amicis, 21, 1 volontario.**

– TOTALE 9 volontari–

Ruolo e attività dei volontari per area specifica:

il volontario opera nel rispetto del proprio ruolo e segue le indicazioni ricevute e condivise con le professionalità e le competenze dei suoi diretti responsabili e di tutti i referenti sociali, le reti formali e informali coinvolti nei progetti.

FASE I – ATTIVITA’ PROPEDEUTICHE E DI PIANIFICAZIONE

Durata: 1 mese

Attività:

- **Attività a cura dell’Ufficio Servizio Civile:**

- **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**
predisposizione della modulistica

- **A cura dell’ufficio di assegnazione del volontario:**

- **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;**

- 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;
- individuazione degli obiettivi, dei tempi e metodi di lavoro;
- 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;
- identificazione delle figure professionali responsabili dell'attività dei volontari e referenti a livello degli specifici progetti d'intervento sulle persone. 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:

- raccolta delle candidature
- costituzione della Commissione di Selezione
- disamina dei requisiti d'ingresso
- 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:

Attività a cura dell'Ufficio Servizio Civile:

- organizzazione e realizzazione delle attività di prima accoglienza e di formazione generale (42 ore alle quali si aggiungono le ore di formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana) rivolta a tutti i volontari che partecipano ai progetti gestiti dal Comune di Firenze.
- A cura dell'ufficio di assegnazione del volontario:
- 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:

**gestione del processo di inserimento del volontario nel contesto di operatività;
individuazione delle figure interne di riferimento per ciascun volontario per le attività di affiancamento;**

visita degli spazi in cui si realizzeranno le attività;

incontri conoscitivi con il gruppo di lavoro.

FASE VI – OPERATIVITA'

Durata: 10 mesi

Attività:

A cura dell'ufficio di assegnazione del volontario:

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

A cura dell'Ufficio Servizio Civile:

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

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

Presso l'Albergo Popolare e il Centro Diurno la Fenice, il volontario partecipa a un programma articolato di interventi a favore delle persone a rischio di esclusione sociale.

Il volontario di servizio civile:

- **si inserisce nel gruppo di lavoro operante presso le strutture di accoglienza (operatori socioassistenziali, educatori, tecnici, supervisori);**
- **affianca il servizio educativo durante la fase di accoglienza al servizio;**
- **affianca e supporta il servizio educativo nel disbrigo di pratiche, nella raccolta di documentazione ed informazioni;**
- **affianca gli operatori nella erogazione materiali e negli interventi con gli utenti;**

Presso l'Accoglienza Il Fuligno - Mini appartamenti Mameli il volontario partecipa a un programma articolato di interventi a favore degli ospiti delle strutture, dove sono accolti anche minori:

- **affianca il servizio educativo nella gestione del tempo dei bambini e dei ragazzi**
- **supporta il servizio educativo nell'attività di socializzazione e sostegno allo studio**
- **accompagnamenti sia con i bambini e ragazzi sia con le madri per pratiche burocratiche.**

Presso la P.O. Inclusione Sociale il volontario di servizio civile partecipa a un articolato programma di interventi di tipo amministrativo ma collegati strettamente al lavoro sociale:

- supporta il lavoro degli operatori: segreteria, archiviazione materiale, inserimento ed elaborazione dati, attività che hanno come presupposto una conoscenza nell'ambito sociale e, in particolare nel settore della marginalità
- partecipa a commissioni sociali, redige il verbale e aggiorna le graduatorie.
- affianca e supporta l'assistente sociale nel disbrigo e gestione di pratiche
- accompagnamento dell'utenza (per richiesta di documenti, documentazione sanitaria, iscrizione a scuola dei minori, eventuale accompagnamento presso le strutture).

In tutte le sedi:

È coinvolto attivamente nel sostegno alla persona svolgendo le seguenti attività:

- Svolge azioni di affiancamento delle persone in percorsi di inserimento socio-lavorativi (ricerca e guida per abitazione, pratiche);
- Svolge azioni di accompagnamento e di facilitazione all'accesso ai servizi;
- Partecipa alla ricerca e attivazione della rete territoriale e di tutte le opportunità possibili che possono essere d'aiuto alla persona in carico al servizio;
- Supporta l'organizzazione e la gestione di eventi, convegni, incontri, feste,
- Supporta gli utenti in una fase di orientamento e ricerca del lavoro (comporre curriculum ricerca attiva su internet di annunci di lavoro.
- Partecipa ad eventuali convegni formativi organizzati dal servizio;

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

- Osservazione e raccolta dati: il volontario arricchisce il profilo del soggetto con ulteriori e più approfondite informazioni, utilizzando la dimensione ravvicinata della condivisione della quotidianità;
- Cura della persona e del proprio stato di salute: osservazione della persona nei momenti di gruppo e di socializzazione e durante gli incontri con i servizi: come si presenta, come cura l'abbigliamento e l'igiene personale. Il volontario può accompagnare l'utente ai primi bisogni: docce programmate e servizio lavanderia, alimentazione attraverso i contatti con le reti di solidarietà (pacchi alimentari, progetto Mercafir), eventuale affiancamento alla persona per la preparazione dei pasti e gestione utensili da cucina al Centro La fenice.
- Cura e osservazione della tenuta degli spazi comuni e o assegnati: osservazione e monitoraggio della tenuta degli spazi: se necessario intervento diretto insieme alla persona nel riordino degli spazi; segnalazione al servizio educativo dell'intervento di operatori ove necessario.
- Accompagnamento gestione pratiche burocratiche legali e ricerca alloggio: promuovendo l'autonomia dell'esercizio dei propri diritti personali e di cittadinanza, inviando e/o accompagnando l'utente verso i servizi appositi
- aggiornamento della banca dati relativa alla mappa territoriale delle risorse e sia nel mediare e facilitare percorsi di accesso e di fruizione dei servizi.

INDICATORI:

Con l'attività dei volontari di Servizio Civile in sostegno e affiancamento agli operatori delle strutture nel sostenere i percorsi di accoglienza e di integrazione sociale dell'utenza si prevede un incremento di:

	Qualitativo	Quantitativo
Albergo Popolare	TEMPO/persona +25% (+ 1	ACCOMPAGNAMENTI/persona +50%

--	--	--

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 .

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

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

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

4. Eccezionalmente per esigenze di servizio è richiesta la disponibilità nei giorni festivi o oltre la fascia orario 7.30/20.00. L'eventuale servizio prestato nei giorni festivi verrà computato come giorno di servizio nell'ambito dei 5 previsti dal progetto.

5. Per motivi di servizio è richiesta la disponibilità a spostamenti sul territorio, a missioni fuori Comune o temporanea modifica della sede di servizio.Lo spostamento dei volontari non comporterà oneri economici a carico dei volontari.

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 e contribuire alla creazione della rete sociale dei servizi sociali territoriali.

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, 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

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 8

<i>N</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. vol. per sede</i>
.				

1	Albergo Popolare	Firenze	Via della Chiesa 66	2
2	Centro Fenice	Firenze	Via del Leone 35	3
3	Foresteria IL Fuligno	Firenze	Via Faenza, 42	1
4	Casa Albergo Mameli	Firenze	Via Mameli 1/a	1
5	Direzione Sicurezza Sociale	Firenze	Viale de Amicis 21	1

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

La scuola di Scienze Politiche – Università di Firenze - con nota del 17/11/2017 ha confermato che, in relazione all'attività svolta nel Servizio civile, il corso di laurea in scienze politiche e il corso di laurea in servizio sociale, potranno riconoscere ai richiedenti, un numero congruo di crediti, previa verifica dell'attinenza delle attività del progetto agli obiettivi formativi dei Corsi di laurea medesimi.

La scuola di Scienze Politiche - Università di Firenze- con nota del 17/11/2017 ha confermato che le attività svolte dai volontari del Servizio Civile in ordine al progetto potranno essere eventualmente riconosciute come attività di tirocinio valevoli per l'acquisizione dei relativi crediti formativi su richiesta documentata di riconoscimento da parte degli studenti interessati

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 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

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.