



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### **TITOLO DEL PROGETTO:**

**L'assistenza nei Comuni Abruzzesi**

### **SETTORE e Area di Intervento:**

**ASSISTENZA A01 ANZIANI – A02 MINORI – A04 IMMIGRATI, PROFUGHI – A06 DISABILI**

### **OBIETTIVI DEL PROGETTO**

Si descrivono di seguito gli obiettivi generali e specifici del progetto.

Il progetto ha come obiettivi generali la:

- DIFFUSIONE FRA I VOLONTARI DI UN ATTEGGIAMENTO DI CITTADINANZA ATTIVA
- DIFFUSIONE FRA I VOLONTARI DI CONOSCENZE PROFESSIONALI E CAPACITA' D'INSERIMENTO IN SITUAZIONI DI LAVORO

Sulla base imprescindibile degli obiettivi di cui sopra, il progetto persegue anche obiettivi specifici legati alla sede di realizzazione delle attività previste. Di seguito il dettaglio:

#### **1. COMUNE DI ACCIANO – sede 130791**

##### **1) TRASPORTO SCOLASTICO MINORI**

L'obiettivo è migliorare la qualità del servizio per aumentare la sicurezza sullo scuolabus e per rendere il momento del trasporto occasione di socializzazione, integrazione e benessere per i bambini.

##### **2) ASSISTENZA ANZIANI**

L'obiettivo è potenziare il servizio, sia in termini di numero di assistiti (se richiesto dal territorio), sia in termini di numero di ore passate con ciascuno di loro e di attività/commissioni svolte, migliorandone l'organizzazione, la continuità, l'efficienza e la qualità dell'assistenza durante il trasporto. Altro importante obiettivo è quello di mantenere e potenziare l'autonomia personale dell'utente anziano, offrendo anche azioni di supporto, socializzazione e compagnia.

Grazie alla presenza del volontario si stima di poter dedicare a questo servizio circa 500 ore in più all'anno e di fornire maggiore supporto e assistenza agli anziani, evitando i rischi di isolamento e abbandono ed evitando il ricorso improprio al ricovero presso strutture specializzate da parte di persone ancora, almeno in parte, autosufficienti.

##### **3) SERVIZI SOCIALI**

Si prevede di dedicare 200 ore di supporto al personale dell'ufficio nella parte progettuale: ciò permetterebbe di effettuare un'indagine conoscitiva dei bisogni del territorio, una risposta più puntuale ai bisogni dell'utenza e una più agile capacità di progettazione dei servizi.



## **2. COMUNE DI ALANNO – sede 132059**

### **1) SERVIZI SOCIALI**

Obiettivo del progetto è migliorare la qualità del servizio: si prevede di velocizzare le modalità di accesso alle informazioni e ai servizi offerti, implementando l'attività di assistenza agli utenti che incontrano maggiori difficoltà nella compilazione della documentazione e riducendo i tempi di attesa in momenti di particolare affluenza.

## **3. COMUNE DI CIVITELLA ALFEDENA – sede 130794**

### **1) ASSISTENZA ANZIANI**

L'obiettivo è potenziare il servizio, sia in termini di numero di assistiti, sia in termini di numero di ore dedicate a ciascuno di loro e di attività/commissioni svolte, migliorandone l'organizzazione, la continuità, l'efficienza e la qualità dell'assistenza durante il trasporto. Altro importante obiettivo è quello di mantenere e potenziare l'autonomia personale dell'utente anziano, offrendo anche azioni di supporto, socializzazione e compagnia.

Grazie alla presenza del volontario sarà possibile fornire maggiore supporto e assistenza agli anziani, evitando i rischi di isolamento e abbandono ed evitando il ricorso improprio al ricovero presso strutture specializzate da parte di persone ancora, almeno in parte, autosufficienti.

## **4. COMUNE DI COLLELONGO – sede 130797**

### **1) ASSISTENZA ANZIANI**

Potenziare gli interventi di supporto e sostegno a domicilio degli anziani assistiti con l'obiettivo di suscitare e potenziare l'autonomia residua dell'utente e fornire supporto nell'espletamento delle azioni quotidiane (spesa, medicinali, bollette, pratiche burocratiche, ecc.).

Grazie alla presenza del volontario si stima di poter dedicare a questo servizio circa 300 ore in più all'anno, in modo da soddisfare nella maniera più completa ed efficiente possibile tutte le esigenze di trasporto della popolazione anziana che non è in grado di spostarsi autonomamente. La presenza del volontario consentirà inoltre di migliorare la qualità del servizio di trasporto e di monitoraggio delle condizioni e dei bisogni degli assistiti, per i quali il volontario potrà diventare un punto di riferimento a cui comunicare i propri bisogni.

### **2) ASSISTENZA IMMIGRATI**

Obiettivo è garantire circa 200 ore l'anno per promuovere attività di ascolto e aiuto agli stranieri, utili a ridurre il rischio di emarginazione sociale, favorire l'integrazione di persone extracomunitarie e l'accesso ai servizi, anche tramite l'acquisizione della lingua italiana. A tal proposito si intende attivare un corso per l'apprendimento della lingua italiana destinato in particolar modo alle 6 persone straniere accolte di recente sul territorio comunale.

### **3) SEGRETARIATO SOCIALE**

Con la presenza del volontario si stima di poter dedicare al servizio circa 400 ore in più all'anno, in modo da migliorare la qualità del servizio, riducendo i tempi di attesa degli utenti e aumentando il loro grado di soddisfazione, anche grazie a un'analisi più attenta dei loro bisogni, con particolare riferimenti a quelli delle famiglie in difficoltà economica.



#### **5. COMUNE DI GESSOPALENA – sede 130800**

##### **1) TRASPORTO MINORI**

L’obiettivo è migliorare la qualità del servizio per aumentare la sicurezza sullo scuolabus e per rendere il momento del trasporto occasione di socializzazione, integrazione e benessere per i bambini.

##### **2) SERVIZI SOCIALI E ISTRUZIONE**

Obiettivo del progetto è migliorare la qualità del servizio e aumentare il grado di soddisfazione dell’utenza: si stima di poter dedicare 600 ore in più all’anno alle attività di front-office e di comunicazione, in modo da migliorare l’informazione all’utenza per l’accesso e l’erogazione dei servizi offerti.

#### **6. COMUNE DI RAPINO – sede 130806**

##### **1) ASSISTENZA MINORI**

L’obiettivo è migliorare la qualità del servizio per aumentare la sicurezza sullo scuolabus e per rendere il momento del trasporto occasione di socializzazione, integrazione e benessere per i bambini.

##### **2) ASSISTENZA DISABILI /ANZIANI**

L’obiettivo è potenziare il servizio, sia in termini di numero di assistiti (se richiesto dal territorio) che di numero di trasporti e di accompagnamenti.

Grazie alla presenza del volontario sarà possibile dedicare circa 600 ore in più al servizio, migliorandone l’organizzazione, la continuità, l’efficienza e la qualità dell’assistenza durante il trasporto. In particolare sarà possibile ampliare l’offerta del servizio; supportare nuclei singoli o privi di rete familiare; sostenere nuclei familiari in condizione di disagio socio economico. Altro importante obiettivo è quello di mantenere e potenziare l’autonomia personale dell’utente anziano o diversamente abile, offrendo anche azioni di supporto, socializzazione e compagnia.

#### **7. COMUNE DI ROSCIANO - sede 131936**

##### **1) SERVIZI SOCIALI**

Obiettivo del progetto è migliorare la qualità del servizio, dedicando più tempo alle attività di front-office e di comunicazione, in modo da garantire una migliore informazione all’utenza per l’accesso e l’erogazione dei servizi offerti.



## **ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI**

Dal primo giorno di avvio del progetto il volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job il volontario potrà inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dall'OLP, nei servizi di seguito indicati, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

Di seguito sono quindi esplicitate, per ogni sede di attuazione del progetto e in relazione all'area di intervento, la descrizione del ruolo e delle attività previste per ciascuno dei volontari richiesti a seconda dei relativi servizi e degli obiettivi perseguiti.

### **1. COMUNE DI ACCIANO – sede 130791**

#### **1) SUPPORTO TRASPORTO MINORI**

Ruolo del volontario sarà quello di supportare il responsabile di servizio e/o gli assistenti sociali nell'assistere i bambini sullo scuolabus nelle operazioni di:

- salita e discesa dei bambini;
- consegna dei bambini alla scuola di appartenenza e ai genitori o loro delegati;
- sorveglianza dei bambini durante il percorso.

#### **2) ASSISTENZA DOMICILIARE E TRASPORTO ANZIANI**

Il volontario dovrà essere di supporto agli operatori comunali nelle attività di assistenza domiciliare ad utenti anziani, occupandosi di fornire loro compagnia, supporto nella socializzazione e nello svolgimento di attività quotidiane. Il volontario si occuperà inoltre dello svolgimento di piccole commissioni quali acquisto di generi alimentari, medicinali, ritiro referti medici, pagamento utenze varie, prenotazione esami sanitari ecc, in modo da consentire la permanenza nell'abitazione anche a persone con problemi di autonomia e autosufficienza e di creare un'occasione di relazione e controllo, contribuendo a un generale miglioramento della qualità della vita. Avrà inoltre un ruolo di accompagnatore di anziani che non sono in grado di provvedere autonomamente ai propri spostamenti o allo svolgimento di alcune piccole commissioni e pratiche del vivere quotidiano.

Grazie al contatto assiduo con gli utenti assistiti il volontario rappresenterà per loro anche un punto di riferimento sia per combattere la solitudine sia per comunicare eventuali nuove esigenze.

L'attività sarà svolta con la supervisione dell'assistente sociale.

#### **3) SUPPORTO UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Il volontario affiancherà il personale amministrativo nella gestione delle pratiche di back office relative ai diversi servizi offerti, attività di analisi dei bisogni e di progettazione di servizi e di interventi assistenziali per le fasce più fragili della popolazione.

### **2. COMUNE DI ALANNO – sede 132059**

#### **1) SUPPORTO UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Il volontario affiancherà il personale amministrativo e l'assistente sociale nella gestione dell'ufficio e delle pratiche relative ai diversi servizi offerti, in particolare per l'erogazione del sussidio economico alle famiglie in condizioni di disagio. Supporterà inoltre l'utenza, soprattutto persone anziane bisognose di assistenza, per il disbrigo delle pratiche relative ai servizi comunali dell'area sociale.



### **3. COMUNE DI CIVITELLA ALFEDENA – sede 130794**

#### **1) ASSISTENZA DOMICILIARE E TRASPORTO ANZIANI**

Il volontario dovrà essere di supporto agli operatori comunali nelle attività di assistenza domiciliare ad anziani, occupandosi di fornire loro compagnia, supporto nella socializzazione e nello svolgimento di attività quotidiane. Il volontario si occuperà inoltre dello svolgimento di piccole commissioni quali acquisto di generi alimentari, medicinali, ritiro referti medici, pagamento utenze varie, prenotazione esami sanitari ecc, in modo da consentire la permanenza nell'abitazione anche a persone con problemi di autonomia e autosufficienza e di creare un'occasione di relazione e controllo, contribuendo a un generale miglioramento della qualità della vita. Avrà un ruolo di accompagnatore di anziani che non sono in grado di provvedere autonomamente ai propri spostamenti o allo svolgimento di alcune piccole commissioni e pratiche del vivere quotidiano.

Grazie al contatto assiduo con gli utenti assistiti il volontario rappresenterà per loro anche un punto di riferimento sia per combattere la solitudine, sia per comunicare eventuali nuove esigenze.

L'attività sarà svolta con la supervisione dell'assistente sociale.

### **4. COMUNE DI COLLELONGO – sede 130797**

#### **1) ASSISTENZA DOMICILIARE E TRASPORTO ANZIANI**

Il volontario si occuperà di fornire agli anziani assistiti interventi di aiuto e sostegno a domicilio e supporto nell'espletamento di piccole commissioni, con l'obiettivo di suscitare e potenziare l'autonomia residua dell'utente. Il volontario potrà occuparsi anche di azioni propedeutiche o complementari a quelle proprie dell'assistenza, quali la rilevazione del bisogno (anche attraverso chiamate telefoniche) e comunicazione all'assistente sociale di riferimento.

Il volontario si occuperà inoltre del trasporto e accompagnamento con il mezzo comunale di anziani impossibilitati a spostarsi in modo autonomo presso esercizi commerciali, strutture che offrono servizi specialistici, uffici pubblici, istituti, centri medici per visite e/o prestazioni sanitarie, ecc

#### **2) SERVIZI MIRATI ALL'INTEGRAZIONE**

Il volontario sarà una figura di supporto molto importante per lo svolgimento delle varie iniziative comunali finalizzate all'integrazione/socializzazione delle persone di origine non italiana all'interno del contesto sociale di appartenenza.

Si occuperà, in affiancamento al personale, di assistere gli stranieri impegnati nelle varie attività, spiegherà loro le proposte e li aiuterà ad accedervi. Inoltre potrà partecipare all'organizzazione del corso di italiano per stranieri curando sia il contatto con i corsisti sia la gestione amministrativa del servizio (aggiornamento delle pratiche e archiviazione delle stesse). In funzione delle caratteristiche del volontario e dello sviluppo delle sue competenze, è possibile che sia chiamato a gestire in autonomia la fase di progettazione della didattica e di supportare gli educatori nella spiegazione dei contenuti.

#### **3) SUPPORTO SEGRETARIATO SOCIALE**

Il volontario collaborerà con il personale amministrativo e l'assistente sociale nello svolgimento delle attività di ufficio, sia in front-office sia in back-office, finalizzate a offrire informazioni, orientare la domanda di servizi e prestazioni, leggere il bisogno e indirizzarlo verso la risposta ritenuta più pertinente. Si occuperà di rispondere alle chiamate telefoniche, di fornire ai cittadini semplici indicazioni di orientamento ai servizi, aiuterà gli impiegati



comunali impegnati nello svolgimento dell'istruttoria delle pratiche. Supporterà inoltre gli utenti bisognosi di assistenza per il disbrigo delle pratiche relative ai servizi comunali dell'area sociale.

#### **5. COMUNE DI GESSOPALENA – sede 130800**

##### **1) SUPPORTO TRASPORTO SCOLASTICO MINORI**

Ruolo del volontario sarà quello di supportare il responsabile di servizio e/o gli assistenti sociali nell'assistere i bambini sullo scuolabus nelle operazioni di:

- salita e discesa dei bambini;
- consegna dei bambini alla scuola di appartenenza e ai genitori o loro delegati;
- sorveglianza dei bambini durante il percorso.

##### **2) SUPPORTO UFFICIO SERVIZI SOCIALI E ISTRUZIONE**

Il volontario sarà di supporto all'attività dell'Ufficio Servizi Sociali e Istruzione nella gestione ordinaria delle attività di sportello e di back office, al fine di garantire un servizio eccellente all'utenza.

Supporterà gli utenti nell'evasione di alcune richieste e per il disbrigo delle pratiche. Si occuperà altresì di intrattenere le relazioni con la Direzione scolastica per la fornitura dei materiali scolastici di spettanza del Comune.

#### **6. COMUNE DI RAPINO – sede 130806**

##### **1) ASSISTENZA E SUPPORTO TRASPORTO MINORI A SCUOLA**

Il volontario dovrà fornire supporto all'assistente sociale e/o all'addetto ai trasporti nell'assistere i minori sullo scuolabus, in modo da migliorare le condizioni di sicurezza del trasporto; dovrà inoltre collaborare con il personale scolastico nella sorveglianza dei minori durante il servizio mensa, in modo da migliorare la sicurezza ma anche la socializzazione e l'integrazione di tutti i bambini presenti.

##### **2) TRASPORTO E PICCOLE COMMISSIONI DISABILI /ANZIANI**

Il volontario avrà un ruolo di accompagnatore di disabili e anziani che non sono in grado di provvedere autonomamente ai propri spostamenti o allo svolgimento di alcune piccole commissioni e pratiche del vivere quotidiano.

#### **7. COMUNE DI ROSCIANO - sede 131936**

##### **1) SUPPORTO UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

Il volontario affiancherà il personale amministrativo nella gestione dell'ufficio e delle pratiche relative ai diversi servizi offerti. In particolar modo si occuperà dell'attività di comunicazione anche attraverso l'aggiornamento del sito internet dell'Ente e la creazione ed inserimento di modulistica on-line per l'accesso ai servizi.

Supporterà inoltre gli utenti bisognosi di assistenza per il disbrigo delle pratiche relative ai servizi comunali dell'area sociale.



## CRITERI DI SELEZIONE

### Criteria e modalità di selezione dei volontari:

#### a) Metodologia:

ANCI Lombardia ha accreditato un sistema di selezione che utilizza per tutti i progetti, non si tratta quindi di una ripetizione, ma dell'applicazione del sistema che comunque preserva la specificità di ogni singolo intervento garantendo uniformità e trasparenza.

La riuscita di un processo di selezione si costruisce nella fase progettuale del processo stesso, e si consolida con l'esperienza di valutazione dei candidati.

La metodologia del processo di selezione dell'ufficio servizio civile di ANCI Lombardia contempla diversi passaggi:

- analisi dei fabbisogni organizzativi delle sedi progettuali: si effettua un'analisi organizzativa delle sedi progettuali, con particolare riguardo agli obiettivi che esse si prefiggono, al fine di comprendere al meglio di quale tipo di interventi abbiano bisogno;
- analisi dettagliata dei fabbisogni di progetto: si esamina il progetto in cui si troverà la figura selezionata, al fine di cogliere “dal vivo” il clima e lo stile di conduzione della realtà progettuale in cui dovrà operare;
- elaborazione del Profilo del candidato ideale: si definiscono tutti i requisiti “critici” della posizione per cui si effettua la selezione;
- reclutamento dei candidati: si avvia la ricerca con le modalità indicate dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale e le modalità interne, sfruttando il sistema di comunicazione dell'Ufficio servizio civile di ANCI Lombardia;
- screening delle domande e dei curriculum individuali pervenuti in risposta ai bandi di selezione, e conseguente convocazione nei tempi e nei modi indicati dalla normativa del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale;
- valutazione dei candidati: ultimato lo screening di tutti i curricula pervenuti, si avvia la fase più tipicamente “attiva” del processo di selezione, ossia la realizzazione di colloqui individuali o di gruppo e/o alla somministrazione di appositi test per valutare i candidati con gli strumenti più idonei. L'intervista dei candidati prescelti ha lo scopo di valutare indicatori motivazionali e comportamentali (eventuali profili di natura psicologica);
- scrittura di un “Dossier” confidenziale sui candidati: al termine della valutazione, si redige un report per ogni candidato, in cui compaiono i dati più salienti e le note più significative emerse nelle fasi precedenti;
- presentazione di una rosa ristretta di candidati, elaborazione della graduatoria nei tempi e con le modalità indicate dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale. Riunione dello staff di progetto nella fase di decisione finale per una simulazione di verifica del livello di integrazione;
- comunicazione ai candidati dell'esito.

La selezione utilizza una metodologia che garantisce:

- la scelta di persone idonee a ricoprire l'incarico di volontario su ciascun progetto;
- l'integrazione del nuovo volontario nello specifico ambiente socio organizzativo dell'Ente;
- obiettività, le scelte sono basate su dati di fatto e non su impressioni generiche e soggettive.



b) Strumenti e tecniche utilizzate:

L'esigenza di realizzare processi di selezione rende necessaria l'adozione di adeguati e diversificati strumenti di valutazione dei candidati e l'applicazione di tecniche specifiche.

In tal senso, sono organizzate apposite sessioni di colloqui a fronte della fondamentale rilevanza assunta da un preciso criterio che sempre più spesso orienta la ricerca di particolari profili individuali e quindi la diagnosi di tratti caratteriali legati alla sfera delle abilità cognitive, organizzative e sociali.

I selezionatori accreditati individueranno il candidato più idoneo attraverso un colloquio personale che parte dalla condivisione del progetto e delle sue peculiarità e si concentra sull'indagine delle caratteristiche personali del candidato.

A tal proposito si utilizzerà una check list di domande selezionate utili a conoscere il candidato, a comprendere le motivazioni, le aspettative nei confronti del progetto e a rilevare le sue attitudini.

Nel corso del colloquio i selezionatori avranno a disposizione i seguenti strumenti:

- scheda progetto da consegnare a ciascun candidato con l'obiettivo di garantire la trasparenza iniziale sul progetto, per condividere le “regole d'ingaggio” mediante l'apposizione della firma del candidato sulla scheda come “presa in carico delle finalità, dei compiti e del piano di attività”;
- scheda profilo candidato ideale in relazione al progetto, al contesto, agli aspetti critici e ai compiti affidati;
- check list di domande da sottoporre al candidato per rilevare le esperienze professionali, la motivazione e le attitudini.

c) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:

Gli indicatori che si utilizzeranno saranno prevalentemente “attitudinali” poiché si ritiene sia il criterio dell'attitudine alla collaborazione volontaria la principale caratteristica richiesta ai nostri selezionati.

Accanto al criterio dell'attitudine alla collaborazione volontaria si indagherà sull'attitudine al lavoro in gruppo o in solitaria, l'attitudine alle relazioni, al controllo e al rispetto delle regole.

d) Criteri di selezione

La buona riuscita di un processo di selezione si determina già nella fase progettuale del processo stesso e si consolida con l'esperienza di valutazione dei candidati.

I criteri utilizzati riguardano:

- la scelta di persone idonee a ricoprire l'incarico di volontario su ciascun progetto;
- l'integrazione del nuovo volontario nello specifico ambiente socio-organizzativo dell'Ente;
- l'obiettività delle scelte.

Per valutare i punti sopra si indagherà sulla conoscenza da parte dei candidati del contesto, ossia del servizio civile nazionale, del progetto e della natura stesse dell'ente che hanno individuato come sede di servizio e sull'attinenza formativa e personale dei candidati in relazione all'ambito progettuale scelto.





e) Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema:

Le soglie minime di accesso previste dal sistema di selezione saranno quelle segnalate di volta in volta dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale

L'ente individua come requisiti attitudinali minimi nella fase di reclutamento:

- la volontà e l'impegno dimostrato dai candidati a svolgere le attività previste dai progetti;
- la collaborazione, dimostrata dai candidati, con lo staff di selezione e reclutamento, ossia il rispetto dimostrato sui tempi e sulle procedure indicate per il processo di selezione.

Gli indicatori di impegno e collaborazione anche nella primissima fase di selezione e reclutamento saranno:

- rispetto dei tempi per la consegna della documentazione necessaria alla selezione;
- rispetto delle procedure da seguire (puntualità, partecipazione, ecc.);
- rispetto per l'organizzazione e i referenti della selezione.

**Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio): SI**



**CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

**Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:**

Monte ore annuale di 1400 ore con una presenza media settimanale di circa 30 ore.

**Giorni di servizio a settimana dei volontari:** minimo 5, massimo 6

**Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:**

**1. COMUNE DI ACCIANO – sede 130791**

Flessibilità oraria. Svolgimento delle mansioni anche fuori dagli uffici comunali. Obbligo di riservatezza.

**2. COMUNE DI ALANNO – sede 132059**

Flessibilità oraria. Svolgimento delle mansioni anche fuori dagli uffici comunali. Obbligo di riservatezza.

**3. COMUNE DI CIVITELLA ALFEDENA – sede 130794**

Flessibilità oraria. Svolgimento delle mansioni anche fuori dagli uffici comunali. Obbligo di riservatezza.

**4. COMUNE DI COLLELONGO – sede 130797**

Flessibilità oraria. Svolgimento delle mansioni anche fuori dagli uffici comunali. Obbligo di riservatezza.

**5. COMUNE DI GESSOPALENA – sede 130800**

Flessibilità oraria. Svolgimento delle mansioni anche fuori dagli uffici comunali. Obbligo di riservatezza.

**6. COMUNE DI RAPINO – sede 130806**

Flessibilità oraria. Svolgimento delle mansioni anche fuori dagli uffici comunali. Obbligo di riservatezza.

**7. COMUNE DI ROSCIANO - sede 131936**

Flessibilità oraria. Svolgimento delle mansioni anche fuori dagli uffici comunali. Obbligo di riservatezza.



**Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:**

**1. COMUNE DI ACCIANO – sede 130791**

Preferibilmente: Patente B.

**2. COMUNE DI ALANNO – sede 132059**

Preferibilmente: qualificazione professionale – Laurea in “Servizi Sociali”.

**3. COMUNE DI CIVITELLA ALFEDENA – sede 130794**

Preferibilmente: diploma di scuola media superiore.

**4. COMUNE DI COLLELONGO – sede 130797**

Preferibilmente:

- Patente B
- Predisposizione ai rapporti interpersonali

**5. COMUNE DI GESSOPALENA – sede 130800**

Preferibilmente:

- Studi attinenti al settore
- Buona conoscenza degli strumenti informatici
- Buone capacità relazionali e disponibilità al lavoro di gruppo

**6. COMUNE DI RAPINO – sede 130806**

Nessuno.

**7. COMUNE DI ROSCIANO - sede 131936**

Preferibilmente:

- Studi attinenti al settore
- Buona conoscenza degli strumenti informatici



**SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:**

**Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 7**

**Numero posti con vitto e alloggio: 0**

**Numero posti senza vitto e alloggio: 7**

**Numero posti con solo vitto: 0**

**Sede/i di attuazione del progetto degli Enti/Comuni:**

PROV	ENTE	INDIRIZZO	CODICE SEDE	VOLONTARI	OLP
AQ	ACCIANO	VIA ROMA 5	130791	1	LUDOVICI VENANZIO
PE	ALANNO	PIAZZA TRIESTE 2	132059	1	POTERE MARIA
AQ	CIVITELLA ALFEDENA	VIA NAZIONALE SNC	130794	1	ROSSI VALENTINA
AQ	COLLELONGO	VIA STRETTA SNC	130797	1	DEL FIACCO GIANNA
CH	GESSOPALENA	PIAZZA MARINO TURCHI 2	130799	1	MANZI ALFONSINA
CH	RAPINO	VIA ROMA 35	130806	1	PRIMAVERA FIORELLA
PE	ROSCIANO	PIAZZA BERLINGUER 8	131936	1	MARIANI MARIA SANDRA
				<b>7</b>	



## **CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

### **Eventuali crediti formativi riconosciuti:**

Nessuno

### **Eventuali tirocini riconosciuti:**

Nessuno

### **Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'esplicamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:**

## **COMPETENZE ACQUISIBILI IN SEDE**

In questo progetto le competenze che potranno essere certificate saranno:

- Attivare la rete territoriale per la realizzazione di attività di prevenzione sociale
- Realizzare interventi di animazione sociale
- Realizzare attività di animazione ricreativa per anziani
- Realizzare interventi di animazione e gioco

Inoltre, nelle singole sedi di servizio, i volontari potranno sviluppare le seguenti abilità/capacità:

### **1. COMUNE DI ACCIANO – sede130791**

- empatia e sensibilità;
- capacità di accoglienza e ascolto;
- capacità relazionali e comunicative;
- capacità di analisi e di monitoraggio;
- capacità di lettura dei bisogni del territorio e di progettare interventi;
- capacità nell'individuare ed utilizzare i servizi/risorse adatti ai bisogni degli assistiti;
- capacità di operare nel settore dei servizi alla persona;
- conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa (bilancio, delibere, determinazioni, impegni di spesa) sia dal punto di vista tecnico-organizzativo (competenze e collaborazioni tra diversi uffici);
- capacità di lettura dei bisogni presenti sul territorio;
- capacità di progettare interventi e di contribuire direttamente alla soddisfazione dei bisogni dell'utenza.



## **2. COMUNE DI ALANNO – sede 132059**

- empatia e sensibilità;
- capacità di accoglienza e ascolto;
- capacità relazionali e comunicative;
- capacità di analisi e di monitoraggio;
- capacità nell'individuare ed utilizzare i servizi/risorse adatti ai bisogni degli assistiti;
- capacità di operare nel settore dei servizi alla persona;
- conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa (bilancio, delibere, determinazioni, impegni di spesa) sia dal punto di vista tecnico-organizzativo (competenze e collaborazioni tra diversi uffici);
- capacità di lettura dei bisogni presenti sul territorio;
- capacità di progettare interventi e di contribuire direttamente alla soddisfazione dei bisogni dell'utenza.

## **3. COMUNE DI CIVITELLA ALFEDENA – sede 130794**

- empatia e sensibilità;
- capacità di accoglienza e ascolto;
- capacità di gestire il rapporto con l'utenza;
- capacità di collaborare allo svolgimento delle azioni di cura e assistenza degli utenti assistiti;
- capacità di operare nel settore dei servizi alla persona;
- conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa (bilancio, delibere, determinazioni, impegni di spesa) sia dal punto di vista tecnico-organizzativo (competenze e collaborazioni tra diversi uffici);
- capacità di progettare interventi e di contribuire direttamente alla soddisfazione dei bisogni dell'utenza.

## **4. COMUNE DI COLLELONGO – sede 130797**

- capacità di accoglienza e ascolto;
- capacità di entrare in relazione, ed in particolare nella reazione di aiuto, con le persone in condizioni di fragilità;
- capacità di leggere le situazioni sia di contesto/ambientali che personali, ed essere in grado di promuovere una risposta corretta;
- capacità di analisi e di monitoraggio;
- capacità di applicare metodi e strumenti dedicati all'integrazione;
- capacità di gestire il rapporto con l'utenza;
- capacità di interazione empatica;
- capacità di lettura dei bisogni del territorio e di progettare interventi;
- capacità nell'individuare ed utilizzare i servizi/risorse adatti ai bisogni degli assistiti;
- conoscere ed orientarsi nel sistema dei servizi socio sanitari del territorio, nonché dei servizi di pubblica utilità;
- capacità di collaborare allo svolgimento delle azioni di cura e assistenza degli utenti assistiti;
- capacità di operare nel settore dei servizi alla persona;
- capacità di contribuire direttamente alla soddisfazione dei bisogni dell'utenza;
- capacità di progettare interventi educativi;
- capacità di gestire i gruppi;
- capacità di organizzazione e gestione autonoma degli incarichi assegnati;



- conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa (bilancio, delibere, determinazioni, impegni di spesa) sia dal punto di vista tecnico-organizzativo (competenze e collaborazioni tra diversi uffici);
- competenze organizzative: capacità di organizzare i ritmi di lavoro, eseguire gli incarichi con individuazione delle loro criticità.

#### **5. COMUNE DI GESSOPALENA – sede 130800**

- empatia e sensibilità;
- capacità di accoglienza e ascolto;
- capacità relazionali e comunicative;
- capacità di analisi e di monitoraggio;
- capacità di lettura dei bisogni del territorio e di progettare interventi;
- capacità nell'individuare ed utilizzare i servizi/risorse adatti ai bisogni degli assistiti;
- capacità di operare nel settore dei servizi alla persona;
- conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa (bilancio, delibere, determinazioni, impegni di spesa) sia dal punto di vista tecnico-organizzativo (competenze e collaborazioni tra diversi uffici);
- capacità di lettura dei bisogni presenti sul territorio;
- capacità di progettare interventi e di contribuire direttamente alla soddisfazione dei bisogni dell'utenza.

#### **6. COMUNE DI RAPINO – sede130806**

- empatia e sensibilità;
- capacità di accoglienza e ascolto;
- capacità di analisi e di monitoraggio;
- metodi di presa in carico della relazione educativa con gli utenti assistiti;
- capacità di programmazione e conduzione di attività in autonomia con piccoli gruppi di utenti;
- capacità di gestire il rapporto con l'utenza;
- capacità di lettura dei bisogni del territorio e di progettare interventi;
- capacità di collaborare allo svolgimento delle azioni di cura e assistenza degli utenti assistiti;
- capacità di operare nel settore dei servizi alla persona;
- capacità di collaborare alle attività di sorveglianza e assistenza rivolte ai bambini iscritti alla scuola dell'obbligo;
- conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa (bilancio, delibere, determinazioni, impegni di spesa) sia dal punto di vista tecnico-organizzativo (competenze e collaborazioni tra diversi uffici);
- capacità di progettare interventi e di contribuire direttamente alla soddisfazione dei bisogni dell'utenza.



**7. COMUNE DI ROSCIANO - sede 131936**

- empatia e sensibilità;
- capacità di accoglienza e ascolto;
- capacità relazionali e comunicative;
- capacità di lavorare in raccordo con altri servizi;
- capacità di gestire il rapporto con l'utenza;
- capacità di operare nel settore dei servizi alla persona;
- conoscenza del funzionamento di un Ente pubblico, sia dal punto di vista della prassi amministrativa (bilancio, delibere, determinazioni, impegni di spesa) sia dal punto di vista tecnico-organizzativo (competenze e collaborazioni tra diversi uffici);
- capacità di lettura dei bisogni presenti sul territorio;
- capacità di progettare interventi e di contribuire direttamente alla soddisfazione dei bisogni dell'utenza.





### **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

Oltre a un percorso di formazione generale obbligatorio destinato a tutti i volontari, è prevista anche la formazione specifica, di cui si dettaglia di seguito.

#### **Contenuti della formazione:**

I contenuti della formazione specifica sono presentati ai volontari attraverso azioni di training on the job e lezioni d'aula.

#### **AZIONI DI TRAINING ON THE JOB**

L'intera attività formativa di “Training on the job” sarà guidata e coordinata dai formatori accreditati di ANCI Lombardia che si occuperanno di definire i contenuti didattici da proporre e di supervisionare gli interventi formativi. Il formatore assieme all'Operatore Locale di Progetto, proporrà al volontario un percorso articolato in contenuti diversi, contestualizzati al settore in cui il volontario opera.

Nel dettaglio, i contenuti di “Training on the job” rispondono ai fabbisogni che scaturiscono dalle tre fasi: presentazione, orientamento e introduzione al servizio.

#### **Contenuti della fase di presentazione**

In questa prima fase il formatore definisce con l'OLP i contenuti della fase di presentazione. La piena comprensione e definizione dei ruoli, degli incarichi e delle responsabilità connesse al servizio civile è il presupposto da cui partire per avviare l'esperienza.

#### **Contenuti proposti:**

- le aspettative sul servizio civile, l'OLP avvia insieme al volontario una riflessione sulle aspettative connesse al progetto di servizio civile;
- l'Operatore Locale di Progetto, presentazione del ruolo e delle responsabilità. La comprensione da parte del volontario del ruolo di guida e coordinamento svolto dall'OLP permetterà al volontario di individuare e riconoscere l'OLP come la figura di riferimento e a cui rivolgersi nel corso del proprio servizio.

#### **Contenuti della fase di orientamento**

In questa fase si propongono i seguenti contenuti:

- analisi della sede di servizio, si descrive l'organizzazione e le funzioni della sede rispetto alla struttura dell'Ente;
- ruolo e responsabilità del volontario. Analisi e riflessioni sul ruolo che il volontario dovrà assumersi durante il servizio.

La conoscenza dell'organigramma del servizio, dei ruoli e delle responsabilità coinvolte permetterà al volontario di sviluppare la consapevolezza del contesto nel quale svolgerà servizio e di definire con maggiore chiarezza il proprio ruolo e il contributo che potrà dare all'interno dell'ente.

#### **Contenuti della fase di introduzione al servizio e di formazione continua per operare nei servizi**

In questa fase si dedica del tempo per presentare e spiegare nel dettaglio i diversi servizi proposti, specificando e chiarendo al volontario quali sono le problematiche che dovrà affrontare e gli strumenti da utilizzare. Nel dettaglio, i contenuti formativi proposti sono i seguenti:



- riflessione ed analisi delle prestazioni erogate dal servizio;
- riflessione ed analisi delle priorità definite dalla struttura;
- riflessione ed analisi delle problematiche e delle criticità del servizio;
- riflessione ed analisi delle modalità di realizzazione del servizio.

Risultato finale di questa fase è la definizione e la stesura del programma settimanale del volontario, all'interno del quale sono specificati gli orari di servizio e le attività da svolgere. I contenuti di introduzione al servizio sono riproposti ogni volta che il volontario si affianca ad una nuova attività e rappresentano quantitativamente la parte più significativa di quanto trasmesso.

Qui di seguito sono descritti, per ogni sede di servizio i contenuti formativi proposti dagli OLP ai rispettivi volontari per consentire loro di inserirsi e operare nei servizi.

### **1. COMUNE DI ACCIANO – sede 130791**

- funzionamento e organizzazione di un ente locale;
- istruzioni operative per provvedere alla cura e all'assistenza degli utenti;
- elementi di psicologia e pedagogia;
- elementi di psicologia dell'invecchiamento;
- indicazioni utili a svolgere, in accordo con l'operatore, il monitoraggio dei casi già in cura presso i servizi sociali: strumenti per l'osservazione, l'ascolto e l'analisi dei casi;
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

### **2. COMUNE DI ALANNO – sede 132059**

- funzionamento e organizzazione di un ente locale;
- istruzioni operative per provvedere all'assistenza degli utenti;
- tecniche di comunicazione e promozione;
- indicazioni utili a svolgere, in accordo con l'operatore, il monitoraggio dei casi già in cura presso i servizi sociali: strumenti per l'osservazione, l'ascolto e l'analisi dei casi;
- conoscenza e utilizzo degli strumenti e delle tecniche comunicative da utilizzare per informare la cittadinanza riguardo l'utilizzo dei servizi;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.



### **3. COMUNE DI CIVITELLA ALFEDENA – sede 130794**

- funzionamento e organizzazione di un ente locale;
- istruzioni operative per provvedere alla cura e all’assistenza degli utenti;
- elementi di psicologia dell’invecchiamento;
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all’assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

### **4. COMUNE DI COLLELONGO – sede 130797**

- elementi di psicologia dell’invecchiamento;
- la disabilità e il processo di invecchiamento: azioni di cura e di supporto;
- istruzioni operative per provvedere alla cura e all’assistenza degli utenti;
- indicazioni utili a svolgere, in accordo con l’operatore, il monitoraggio dei casi già in cura presso i servizi sociali: strumenti per l’osservazione, l’ascolto e l’analisi dei casi;
- strumenti e tecniche di animazione sociale;
- il disagio sociale e strumenti di prevenzione;
- conoscenza e utilizzo degli strumenti e delle tecniche comunicative da utilizzare per informare la cittadinanza riguardo l’utilizzo dei servizi;
- tecniche di comunicazione e promozione;
- strumenti di progettazione didattica: indicazioni per predisporre i percorsi linguistici per minori e adulti;
- tecniche di alfabetizzazione per stranieri;
- funzionamento e organizzazione di un ente locale;
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all’assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

### **5. COMUNE DI GESSOPALENA – sede 130800**

- funzionamento e organizzazione di un ente locale;
- istruzioni operative per provvedere alla cura e all’assistenza degli utenti;
- elementi di psicologia e pedagogia;
- conoscenza e utilizzo degli strumenti e delle tecniche comunicative da utilizzare per informare la cittadinanza riguardo l’utilizzo dei servizi;
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all’assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.



**6. COMUNE DI RAPINO – sede 130806**

- funzionamento e organizzazione di un ente locale;
- istruzioni operative per provvedere alla cura e all’assistenza degli utenti;
- elementi di psicologia e pedagogia;
- elementi di psicologia dell’invecchiamento;
- la disabilità e le varie patologie;
- tecniche di comunicazione e promozione;
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all’assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

**7. COMUNE DI ROSCIANO - sede 131936**

- funzionamento e organizzazione di un ente locale;
- tecniche di comunicazione e promozione;
- indicazioni utili a svolgere, in accordo con l’operatore, il monitoraggio dei casi già in cura presso i servizi sociali: strumenti per l’osservazione, l’ascolto e l’analisi dei casi;
- conoscenza e utilizzo degli strumenti e delle tecniche comunicative da utilizzare per informare la cittadinanza riguardo l’utilizzo dei servizi;
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all’assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti;
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.



### **AZIONI FORMATIVE IN AULA**

Il progetto prevede un programma formativo distribuito in 2 giornate d'aula (8 ore cadauna) di cui una propone alcuni aspetti relativi all'area di svolgimento delle attività e l'altra il tema dei rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile.

Nello specifico saranno trattati i contenuti di seguito evidenziati.

#### **Comunicazione e relazione con l'utenza disabile (Formatori: Michele Ballabio e Elisabetta Saronni – durata 8 ore)**

Il corso intende focalizzare l'attenzione sui vissuti del volontario di servizio civile che si trova a sperimentare la relazione con l'utente disabile.

Questa proposta si articolerà in due momenti in cui il volontario si avvicinerà al settore di interesse prima da un punto di vista teorico (conoscenza del settore), e successivamente da un punto di vista “esperienziale” (ad esempio è prevista una simulazione con la possibilità di mettersi nei panni di una persona disabile). Non verrà sottovalutata l'esperienza umana del volontario inserito nel contesto.

Argomenti previsti:

- le attività e le mansioni proprie del volontario (confronto su situazioni difficili, problematiche, situazioni tipiche);
- la relazione con le figure professionali di riferimento; il Progetto Educativo (P.E.I.): come leggere un progetto educativo;
- la relazione con l'utente disabile (la comunicazione: verbale, non verbale, il contatto corporeo e la vicinanza “obbligata”);
- i vissuti dell'operatore (i sentimenti nei confronti dell'utente, l'evocazione dei propri vissuti emotivi: tenerezza, simpatia, repulsione, irritazione... come li gestisco?);
- l'età cronologica e l'età mentale dell'utente disabile (atteggiamenti che promuovono l'autonomia e atteggiamenti che alimentano la dipendenza);
- i comportamenti problematici (analisi di situazioni problematiche e confronto su modalità di intervento, il comportamento problematico come modalità comunicativa);
- le situazioni critiche (comportamenti auto e etero aggressivi, le stereotipie, situazioni mediche di emergenza quali possono essere le crisi epilettiche);
- l'organizzazione di un servizio (CDD, CSE, SFA...);
- le peculiarità e gli obiettivi, la rete con altri servizi, i rapporti con il territorio, i ruoli e le peculiarità professionali (coordinatore, educatore professionale, A.S.A, O.S.S., volontario/servizio civile).



**Lo sviluppo psicologico dei minori (Formatore Letizia Carrubba – durata 8 ore)**

Il corso è destinato ai volontari di servizio civile che operano a stretto contatto con i minori e presenta le principali linee di sviluppo psicologico del minore in relazione ai diversi mondi che lo circondano.

Le tematiche trattate mirano a potenziare le competenze professionali dell'operatore in modo da poter rispondere adeguatamente ai bisogni dei minori.

Il programma si articola in due momenti in cui si alternano riflessioni teoriche a esercitazioni pratiche, in cui si propongono attività adeguate all'ambito in cui si muove il volontario.

Argomenti previsti:

- Il disagio a scuola: accettare, accompagnare, integrare.
- Tipologie di disagio in adolescenza.

**La relazione d'aiuto con gli anziani e la metodologia del teatro sociale (Formatore Michele Ballabio – durata 8 ore)**

Obiettivo del percorso è fornire strumenti per gestire la relazione d'aiuto con gli anziani. La metodologia adottata per la formazione è di natura teorico/attiva e teatrale.

Saranno fornite indicazioni al volontario sulla relazione con il mondo degli anziani attraverso un'analisi e una rilettura della propria percezione dell'anzianità, nella consapevolezza che questa percezione influisce nella relazione stessa con il cosiddetto “utente”.

Si proporrà anche la metodologia del teatro sociale come strumento nella relazione con gli anziani. Saranno presentate diverse proposte ricreative destinabili a gruppi di anziani e analizzati aspetti tipici del teatro (lo spazio, i tempi, il contatto, le distanze, etc.) da utilizzare nella relazione d'aiuto con gli anziani.

Argomenti previsti:

- diverse percezioni dell'anziano;
- relazione d'aiuto;
- teatro sociale come metodologia di intervento per gruppi di anziani;
- individuazione dei punti salienti della proposta metodologica in direzione di un suo possibile utilizzo nell'azione di volontariato.

**Sostegno ai diritti delle famiglie straniere che vivono in Italia: modalità d'intervento socio – sanitarie (Formatore Cinzia Colombo – durata 8 ore)**

Il corso è rivolto a volontari che operano nei progetti d'assistenza che prevedono il sostegno a famiglie straniere.

Il corso vuole offrire ai partecipanti un quadro sulle condizioni abitative e sanitarie di gruppi di stranieri che vivono in Italia, con particolare riferimento pratico alla città di Milano.

L'obiettivo sarà quello di riflettere su opinioni comuni, pregiudizi e conoscenze, discutendo esempi in ambito politico, sanitario e di informazione.

Il formatore offrirà spunti per un inquadramento culturale, con riferimenti a libri, film e musica.

Argomenti previsti:

- quadro della situazione attuale in Lombardia con breve cronistoria di sgomberi e spostamenti;
- cosa ne pensano e ne fanno i partecipanti sugli stranieri;
- miti da sfatare: non sono nomadi, e altro ancora – cenni alla storia;
- approfondimento del panorama politico recente, regolamenti;
- esperienze di interventi sanitari nei campi;
- come si può tradurre nella pratica l'azione sanitaria e politica, alcune esperienze;



- presentazione di casi di cronaca sulla carta stampata, con discussione delle modalità di informazione utilizzate dai mass media.

**Rappresentazione del malato e della malattia mentale (Formatore Elisabetta Saronni – durata 8 ore)**

Il corso è rivolto a volontari che operano nei progetti d’assistenza che prevedono l’affiancamento di volontari ad educatori che si occupano di utenti con disabilità mentale.

Argomenti previsti:

- il pregiudizio nei confronti della malattia mentale;
- come si curano i disturbi mentali;
- il progetto terapeutico personalizzato gli strumenti;
- le risposte dei servizi alla domanda di salute mentale;
- come lavorano (o dovrebbero lavorare) i "tecnici" della salute mentale.

**Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile (Formatori Vito Paese, Daniele Mallamo – durata 8 ore)**

Il corso prevede una formazione generale uguale per ogni tipo di ente in materia di salute e sicurezza e un approfondimento relativo ai rischi correlati al luogo di lavoro ed al corretto impiego delle attrezzature di lavoro. Si propone inoltre di fornire gli strumenti di sicurezza specifici ai possibili rischi che il volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.

Argomenti previsti:

- legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- rischi nel lavoro;
- sistemazione del posto di lavoro;
- luoghi e attrezzature di lavoro.



### **CONTENUTI DI FORMAZIONE A DISTANZA**

L'attività di formazione a distanza (24 ore) sarà svolta attraverso l'utilizzo di una piattaforma di formazione a distanza suddivisa nelle seguenti sezioni diverse:

- sezione normativa;
- sezione didattica;
- sezione comunicazione;
- sezione ricerche;
- sezione esercitazioni.

In ciascuna sezione saranno raccolti materiali specifici utili allo studio e all'approfondimento. Il volontario potrà muoversi liberamente tra le sezioni a disposizione, orientando e personalizzando il proprio percorso formativo.

Gli argomenti che saranno proposti tratteranno tematiche di ampio respiro attuale:

- La comunicazione efficace: si proverà a stimolare i volontari ad imparare e conoscere le diverse sfaccettature della comunicazione, nonché l'importanza dei processi comunicativi e le diverse modalità in cui essi avvengono.
- Time management: sarà un corso per indirizzare i volontari ad ottimizzare la risorsa “tempo” attraverso l'utilizzo di strategie, modelli e pianificazioni.
- La gestione delle riunioni e dei gruppi di lavoro: si porrà l'accento sull'importanza della “riunione” come strumento di lavoro di gruppo. Come avviene la sua pianificazione e organizzazione, quali sono le figure e i ruoli all'interno di una riunione (coordinatore, relatore, conduttore) e infine il processo intrinseco della riunione (apertura, svolgimento, verifica, chiusura e valutazione).
- La gestione dei progetti: si delineano le linee guida e gli elementi base di project management. Saranno presentati concetti quali sono: il ciclo di vita di un progetto con la sua impostazione e pianificazione; l'esecuzione e il controllo di un progetto; il team building, la chiusura del progetto e gli strumenti principali ai quali riferirsi durante il suo svolgimento.
- Web 2.0 e Wiki: i volontari sono immersi in un nuovo sistema di comunicazione, con questo corso si forniscono nozioni circa i social, i blog, i forum e le chat che sempre di più diventano i veicoli principali per comunicare con gli altri. Si darà un contributo affinché vengano utilizzati nel modo corretto.
- Gestione della conoscenza: si punta a far comprendere ai volontari l'importanza della creazione, condivisione e trasmissione dei saperi all'interno delle organizzazioni. Inoltre saranno forniti definizioni di: bilancio di competenze, network e knowledge management.
- La comunicazione assertiva, il conflitto e la negoziazione: si daranno dei suggerimenti riguardo le modalità usate per definire obiettivi e i modi per trasmetterli efficacemente. Si parlerà di comunicazione assertiva, di strategie per “convincere” gli interlocutori, dell'uso della retorica e della performance. Sarà anche sottolineata l'importanza del saper gestire le critiche e sull'uso della razionalità e dell'emotività in contesti comunicativi.
- Risparmio energetico: il corso introdurrà una panoramica generale riguardo il risparmio energetico e sarà prevista un'analisi accurata della problematica attraverso consigli, strumenti e normative attuate in grandi contesti. Inoltre si racconterà come una politica efficace di risparmio energetico diventa leva competitiva sul mercato.
- Sicurezza in ufficio: il corso offrirà ai volontari la possibilità di conoscere il quadro normativo in materia di sicurezza, dalle direttive europee ai decreti legislativi emanati nei Paesi europei.





Nella sezione “Didattica” saranno inseriti anche i contenuti di formazione specifica proposti nelle lezioni d’aula. I formatori provvederanno a far pubblicare, dall’esperto di formazione a distanza, tutti i materiali di studio e approfondimenti legati all’argomento trattato. I contenuti saranno proposti seguendo la suddivisione per argomenti utilizzata in aula, per approfondimenti si veda il punto 40.2 (“Azioni formative in aula”).

**Durata:**

72 ore, di cui 32 ore di formazione specifica e di addestramento al servizio (training on the job), 24 ore di formazione a distanza (FAD) e 16 ore di formazione specifica d’aula di cui 8 ore dedicate ai rischi connessi all’impiego dei volontari nei progetti di servizio civile. L’attività è coordinata e supervisionata dai formatori accreditati di ANCI Lombardia.