



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### TITOLO DEL PROGETTO:

Monza Solidale 2018

### SETTORE e Area di Intervento:

Assistenza A01 – A02 – A06 - A12 – Anziani - Minori – Disabili – Disagio adulto

### 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. UFFICIO SST DISABILI over 18 - Sede 98559**

Aumentare l'assistenza individuale fornita a 55 utenti dell'*Ufficio*, attraverso l'erogazione di complessive 1.000 ore annuali destinate a assistenza domiciliare, accompagnamenti, disbrigo pratiche e piccole commissioni, compagnia, attività ludico, culturali, animative.

Realizzare 200 ore annuali di attività ludico culturali animative rivolte ai 120 utenti nella fascia d'età dai 20 ai 64 anni che frequentano CSE e SFA

#### **2 CENTRI DIURNI DISABILI (C.D.D.) - Sede 98553 e sede 98554**

*Nella sede del CDD Silva*

- realizzare 700 ore di affiancamento alle attività di laboratorio proposte agli ospiti (attività espressive, attività manipolative, attività di movimento, attività cognitive) per migliorare la qualità e la quantità dei tempi dedicati agli affiancamenti individuali
- realizzare 200 ore di affiancamento nel momento dopo pranzo per intrattenimento degli ospiti, con proposte di lettura di giornali, giochi da tavolo, preparazione caffè, etc., di circa 1 ora al giorno
- realizzare 100 ore di affiancamento al momento del pranzo con supporto nel soddisfacimento di un bisogno primario
- realizzare 50 ore di feste (diurne, festive e serali) e gite
- realizzare 50 ore di trasporti e accompagnamenti



- realizzare 100 ore di affiancamento all'ambito di segreteria/front-office per snellire il lavoro d'ufficio all'interno del servizio.

*Nella sede del CDD Gallarana*

- realizzare 700 ore di affiancamento alle attività di laboratorio proposte agli ospiti (attività espressive, attività manipolative, attività di movimento, attività cognitive) per migliorare la qualità e la quantità dei tempi dedicati agli affiancamenti individuali

- realizzare 200 ore di affiancamento nel momento dopo pranzo per intrattenimento degli ospiti, con proposte di lettura di giornali, giochi da tavolo, preparazione caffè, etc., di circa 1 ora al giorno

- realizzare 100 ore di affiancamento al momento del pranzo con supporto nel soddisfacimento di un bisogno primario

- realizzare 50 ore di feste (diurne, festive e serali) e gite

- realizzare 50 ore di trasporti e accompagnamenti

- realizzare 100 ore di affiancamento all'ambito di segreteria/front-office per snellire il lavoro d'ufficio all'interno del servizio.

### **3. CENTRI SOCIO EDUCATIVI PICCOLI (C.S.E. piccoli) - Sede 98563**

Realizzare 600 ore di affiancamento attività di laboratorio proposte agli utenti (attività espressive, attività manipolative, attività di movimento, attività cognitive) per migliorare la qualità e la quantità dei tempi dedicati agli affiancamenti individuali

Creazione di una specifica attività ricreativa gestita dai giovani in servizio civile di circa 1 ora al giorno nel dopo pranzo, per un gruppo di utenti del C.S.E.p;

Realizzare 200 ore di supporto agli operatori al momento del pranzo;

Realizzare 100 ore di supporto alle attività straordinarie: feste, gite e uscite nel territorio; sono previste di norma 4 feste al mese, 4 gite al mese e otto attività al mese di integrazione con il territorio.

Realizzare 100 ore di trasporto utenti in autonomia

Realizzare 200 ore affiancamento alle attività di segreteria/front-office; per snellire il lavoro amministrativo all'interno del servizio



#### **4. UFFICIO TERRITORIALE MINORI DISABILI - Sede 120480**

##### *a) Aiuto scolastico*

Attivare un servizio di supporto ai compiti per minori con disabilità lieve o medio-lieve, e per fratelli di minori disabili in carico, che frequentano la scuola primaria.

Si stima che i minori, per cui si ritiene opportuna l'attivazione di tale servizio, possano essere:

- minori disabili: 28

- fratelli di minori disabili in carico all'ufficio: 6

Sostenere la frequenza al servizio proposto attraverso l'accompagnamento dei minori coinvolti: trattandosi di minori della scuola primaria che terminano la frequenza scolastica alle 16.30, il giovane in servizio andrà a prendere i bambini all'uscita della scuola e li accompagnerà al domicilio al termine delle attività.

Sostenere i genitori rispetto a supportare i figli nello svolgimento dei compiti scolastici.

Realizzare un contesto favorevole allo svolgimento dei compiti prestando attenzione ai bisogni dei bambini presenti e alle dinamiche del gruppo.

##### *b) Interventi socio educativi nel tempo libero*

Aumentare il numero dei ragazzi inseriti in ogni progetto; con il giovane in servizio civile in ogni giorno di apertura può consentire di passare da 7 a 9 minori presenti.

Inoltre, la presenza del giovane, permetterebbe di passare da due a tre giorni di apertura (in ogni giornata le attività possono essere gestite da uno/due educatori e dal giovane in servizio).

Consentire la frequenza ai progetti anche di quei minori che finora sono rimasti esclusi per l'impossibilità della famiglia di occuparsi dell'accompagnamento.

La presenza di più operatori (educatori e giovane in servizio) può consentire di individualizzare maggiormente le attività del gruppo a secondo dei bisogni specifici di ogni minore.

Ampliare i giorni di apertura del progetto può consentire di dedicare parte del tempo anche allo svolgimento dei compiti scolastici o allo studio; finora questo bisogno è stato accolto solo in misura molto ridotta (non più di un'ora la settimana) per non penalizzare le attività educative e gli spazi di aggregazione con i ragazzi presenti negli oratori che ospitano i progetti.

##### *c) Accompagnamenti*

Sostenere le famiglie negli accompagnamenti dei figli ai Centri Diurni: la presenza del giovane in servizio civile può sollevare il genitore dal ruolo di accompagnatore quando il trasporto quotidiano al centro diurno è effettuato da un'associazione o cooperativa.

Sostenere le famiglie negli accompagnamenti dei figli alle terapie settimanali presso i Centri riabilitativi di Monza e dintorni.

Sostenere le famiglie negli accompagnamenti dei figli verso le iniziative del tempo libero presenti e prossime ai luoghi di vita (attività sportive, CAG)

Garantire maggiore continuità nella frequenza dei minori alle attività riabilitative e aggregative che in generale sono collocate in orario lavorativo per i genitori.



Il numero di utenti a cui si intende rivolgere il servizio è di:

- 13 per il trasporto scolastico;
- 4 per il trasporto ai centri diurni extraterritoriali;
- 3 per accompagnamento a terapie/interventi sanitari.

## **5. UFFICIO FAMIGLIA E MINORI - Sede 120483**

### *a) Servizio di accoglienza utenza*

Mantenere il miglioramento qualitativo dell'accesso degli utenti al servizio ottenuto dai progetti degli ultimi anni garantendo una prima accoglienza e recepimento della domanda.

A questa attività si stima di poter dedicare circa 200 ore in più all'anno.

### *b) Attività socio-assistenziali/colloqui*

Mantenere il miglioramento qualitativo del lavoro quotidiano dell'*Ufficio* ottenuto dai progetti degli ultimi anni in modo da permettere agli operatori di svolgere colloqui a volte molto delicati con gli adulti evitando numerose interruzioni;

A questa attività si stima di poter dedicare circa 300 ore in più all'anno.

### *c) Attività di socializzazione e ricreative extrascolastiche*

Realizzare 10 ore settimanali in più finalizzate agli interventi educativi individuali.

A questa attività si stima di poter dedicare circa 300 ore in più all'anno.

### *d) Attività di segreteria*

Garantire il regolare svolgimento delle normali attività d'ufficio,

Garantire un veloce ed immediato smistamento delle telefonate.

Garantire l'apertura del servizio nella fascia oraria dalle 8.00 alle 12.30.

A questa attività andranno si stima di poter dedicare circa 100 ore in più all'anno.

### *e) Gestione Archivio*

Migliorare la sistematizzazione dell'archivio, ad oggi non ancora del tutto organizzato e funzionale.

A questa attività si stima di poter dedicare circa 300 ore in più all'anno.



## **6. UFFICIO INTERVENTI PER ADULTI - Sede 126128**

Migliorare le condizioni socio-economico e relazionali degli adulti in difficoltà, con particolare attenzione agli individui più fragili (emarginati, senza fissa dimora, ecc.)

### *1 Supporto attività dell'Ufficio e orientamento dell'utenza*

Migliorare qualitativamente l'accesso degli utenti al servizio garantendo una prima accoglienza rapida, puntuale ed esaustiva

La presenza del giovane in servizio civile permette di rispondere a più utenti, velocizzando anche gli interventi necessari a migliorare lo stato di benessere degli utenti stessi

Si stima di poter dedicare circa 500 ore annue alla realizzazione di questi obiettivi

### *2. Sostegno alle attività sociali*

Incrementare i servizi erogati

Coinvolgere maggiormente 10 soggetti con problematiche di emarginazione già note ai servizi sociali

Integrare i servizi per i senza dimora

Incentivare le politiche di sostegno per i nuclei familiari in difficoltà.

Si stima di poter erogare circa 700 ore annue alla realizzazione di questi interventi.

## **7. UFFICIO ANZIANI - Sede 98556**

### *1. Servizi di prossimità per anziani fragili a sostegno della loro domiciliarità.*

Aumentare, con l'erogazione di 400 ore annue aggiuntive, le attività di assistenza relative ai bisogni di accompagnamento, disbrigo di commissioni e pratiche burocratiche e sanitarie

La presenza dei giovani in servizio civile permette di aumentare il numero di utenti supportati da queste piccole azioni quotidiane.

### *2. Supporto nei luoghi di incontro e socializzazione attivi nei caseggiati ERP*

Aumentare, con l'erogazione di 350 ore annue aggiuntive, le attività di socializzazione e compagnia di persone anziane e sole presso aree comuni, promuovendo una cultura di incontro in luoghi familiari e condivisi

La presenza dei giovani in servizio civile, permette di organizzare, in collaborazione con i Custodi Sociali almeno un momento di incontro settimanale presso due centri di via Poliziano (Cederna) e via Fiume (San Rocco).

### *3. Assistenza domiciliare anziani*

Erogare 450 ore annue aggiuntive di assistenza domiciliare, al fine di mantenere l'anziano presso la propria abitazione in un contesto familiare e conosciuto.

La presenza del giovane in servizio civile consente di raggiungere un numero maggiore di utenti, non solo con i servizi di base (consegna pasto, verifica e monitoraggio dello stato dell'anziano, ecc.) ma soprattutto con un'attività di tipo relazionale: l'anziano solo, impossibilitato ad uscire dalla propria abitazione, necessita di cure, ma anche di ascolto e compagnia.



## **8. UFFICIO PREVENZIONE E REINSERIMENTO - Sede 120487**

Aumentare l'assistenza individuale fornita agli ospiti dello *Spazio Anna* nella gestione delle attività erogando allo scopo 400 ore di assistenza annuale aggiuntive

Aumentare le azioni previste nei laboratori di Falegnameria e Grafica copisteria del *Centro Diurno Ergoterapico* erogando allo scopo 400 ore di assistenza nei laboratori

Implementare di 200 ore annue gli accompagnamenti degli utenti sul territorio

Realizzare i servizi denominati *Piano Freddo* e *Punto Doccia* aumentando gli interventi assistenziali individuali nei mesi invernali e i momenti di apertura del servizio doccia

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

Dal primo giorno di avvio del progetto tutti i giovani in servizio civile del presente progetto saranno affiancati dagli OLP che forniranno loro tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job i giovani potranno inserirsi in modo attivo e autonomo, se ritenuto necessario dagli OLP, nei servizi previsti per ogni sede, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

In ogni sede le attività saranno le seguenti:

### **1. UFFICIO SST DISABILI over 18 - Sede 98559**

- sostenere l'accompagnamento degli utenti, soprattutto i più giovani, verso le iniziative del tempo libero presenti e prossime ai luoghi di vita, eventualmente in affiancamento agli operatori del volontariato di “Brianza senza barriere”; i giovani accompagneranno gli utenti, concordando con gli operatori di riferimento, alle iniziative organizzate che prevedono incontri pomeridiani e/o serali in luoghi ricreativi, biblioteche, cinema, locali pubblici, gite.

- individuare e promuovere altre occasioni di aggregazione e socialità che tengano conto delle particolarità di ogni situazione in oggetto, soprattutto relative ai soggetti con disabilità post-traumatiche e malattie degenerative; si intende affiancare nella gestione di attività di laboratorio alcuni soggetti a cui proporre esperienze ludiche, espressive o altro. Attraverso tali iniziative, partendo dalle capacità personali e dai desideri si mira a sviluppare le risorse residue, ad aiutare a ritrovare quelle proprie nonostante le condizioni di vita modificate dalla malattia a mantenere viva la motivazione relazionale e/o comunicativa.

Il giovane in servizio seguirà l'accompagnamento, e affiancherà gli operatori di riferimento e/o gestirà attività in autonomia, in base alla programmazione condivisa con educatori e operatori negli spazi dedicati e attrezzati come punto di aggregazione e riferimento per l'integrazione sociale e la valorizzazione della persona disabile attraverso attività:

- ludiche e ricreative;
- espressive - artistiche e musicali;
- uscite sul territorio;
- attività finalizzate a mantenere un rapporto con il contesto esterno;



- rispondere alle esigenze della vita quotidiana di alcuni soggetti che possono, solo se supportati e accompagnati, svolgere alcuni compiti di routine in casa e assolvere a piccole, ma necessarie commissioni;
- favorire la mobilità di persone che devono raggiungere luoghi e situazioni importanti e necessarie per la cura e la riabilitazione (visite mediche, sedute di riabilitazione, esami clinici, ecc.) o che non hanno sufficiente autonomia per svolgere attività quotidiane o espletare pratiche negli uffici pubblici accompagnandole, se necessario sui e con mezzi di trasporto previsti;
- favorire in alcune situazioni particolari, garantendo sostegno e accompagnamento, la partecipazione di soggetti disabili alle proposte di vacanza e sollievo delle associazioni e dei centri.

Il giovane affiancherà e svolgerà i compiti assegnati dagli operatori per le attività che mirano al miglioramento della qualità degli interventi a domicilio: autonomia degli spostamenti, assunzione dei pasti, animazione, intrattenimenti, momenti di socializzazione, accompagnamento in uscite all'esterno dell'abitazione, accompagnamento sul mezzo di trasporto.

## **2. CENTRI DIURNI DISABILI (C.D.D.) - Sedi 98553 e 98554**

- accoglimento degli ospiti all'arrivo del servizio di trasporto per la discesa degli ospiti dal pulmino e l'ingresso nella struttura;
- attività laboratoriali, condivisione con gli operatori del C.D.D. delle attività di laboratorio programmate per gli ospiti (attività espressive, attività manipolative, attività di movimento ed attività cognitive) tutti i giorni;
- attività del pranzo, in relazione con gli ospiti ed il personale, momento di facilitazione nella soddisfazione di un bisogno primario e momento di relazione privilegiato (tutti i giorni per circa 30/40 minuti);
- attività di intrattenimento a cura dei giovani in servizio (programmata, sostenuta e verificata con gli operatori del C.D.D.), tutti i giorni;
- attività straordinarie, feste, gite, uscite pomeridiane o serali in supporto agli educatori in attività ricreative in orari extra servizio;
- spostamento mezzi, circa due volte alla settimana provvederanno, a seconda delle esigenze dei due centri, allo spostamento dei mezzi da un Centro all'altro;
- attività di front e back-office, collaborazione in segreteria (rispondere al telefono, battitura progetti, preparazione avvisi...) affinché la giornata possa essere orientata al meglio.



### **3. CENTRI SOCIO EDUCATIVI PICCOLI (C.S.E. piccoli) - Sede 98563**

- affiancamento degli educatori all'accoglienza degli utenti all'arrivo e all'uscita dalla struttura - tutti i giorni dalle 8,15 alle 9.30 e dalle 15.00 alle 16.15;
- attività laboratoriali, condivisione con gli operatori del C.S.E. piccoli delle attività di laboratorio programmate (attività espressive, attività manipolative, attività di movimento ed attività cognitive) - tutti i giorni tra le 9.30 e le 12.30 e tra le 14.00 e le 15.00. Predisposizione e riordino dei materiali necessari alle attività;
- attività del pranzo, in collaborazione con gli educatori, momento di facilitazione nella soddisfazione di un bisogno primario e momento di relazione privilegiato (tutti i giorni per circa 40/50 minuti);
- attività ricreativa: a cura del giovane in servizio (programmata, sostenuta e verificata con gli operatori del C.S.E.p.) - tutti i giorni tra le 13.00 e le 14.00;
- attività straordinarie, feste, gite, uscite pomeridiane o serali in supporto agli educatori in attività ricreative in orari extrascolastico;
- attività di front-office, collaborazione alla gestione amministrativa (rispondere al telefono, battitura progetti, preparazione avvisi...).

### **4. UFFICIO TERRITORIALE MINORI DISABILI - Sede 120480**

#### *a) Aiuto scolastico*

- accompagnamento dal domicilio/scuola alla sede del servizio e ritorno;
- assistenza/supporto allo svolgimento dei compiti scolastici in piccolo gruppo nella fascia oraria del tardo pomeriggio o del sabato mattina;
- proposta e gestione del gruppo di bambini per semplici attività aggregative (merenda, giochi).

#### *b) Interventi socio educativi*

- accompagnamento dal domicilio alla sede del servizio e ritorno;
- supporto agli educatori per lo svolgimento delle attività previste dai progetti Linus e Snoopy, sia in sede sia per le uscite sul territorio, secondo la programmazione prevista;
- svolgimento di attività in autonomia quali: attività ricreative/laboratoriali (cucina, trucco, preparazione merenda, ecc.); organizzazione giochi di squadra e tornei (pallavolo, calcio, ecc.); organizzazione di feste anche in occasione di festività comandate (Natale, Pasqua, ecc.), uscite sul territorio; assistenza/supporto allo svolgimento dei compiti scolastici.

#### *c) Accompagnamenti*

- accompagnamento dal domicilio alla sede del Centro Diurno o riabilitativo e ritorno;
- accompagnamento dal domicilio alla sede dell'attività sportiva o aggregativa e ritorno;
- supporto al minore durante l'attività sportiva o aggregativa in collaborazione con chi propone e gestisce l'attività stessa.





Nelle ore di presenza presso l'ufficio Disabili Minori, il giovane in servizio potrà coadiuvare gli operatori nelle attività di segreteria e nella compilazione del database, strumento fondamentale per il monitoraggio della casistica in carico.

## **5. UFFICIO FAMIGLIA E MINORI - Sede 120483**

### *a) Servizio di accoglienza utenza*

Attività di front office: il giovane in servizio civile si occuperà di accogliere l'utenza con o senza appuntamento, di rispondere al citofono, ascoltare le domande dell'utente.

### *b) Attività di segreteria*

Il giovane in servizio civile si occuperà di rispondere al telefono, registrare il messaggio dell'utente, svolgere mansioni d'ufficio se richieste dai singoli operatori quali ad esempio inviare un fax, smistare la posta mettendo ogni documento di interesse di uno specifico operatore nella sua cartelletta.

### *c) Gestione Archivio*

Il giovane in servizio civile si occuperà di organizzare e mantenere l'aggiornamento dell'archivio attraverso la registrazione delle cartelle chiuse.

### *d) Supporto ad attività di socializzazione e ricreative extrascolastiche*

Il giovane in servizio civile si occuperà dell'accompagnamento dei minori presso alcune strutture del territorio, affiancamento dell'educatore all'interno delle attività extrascolastiche.

Fornirà supporto al minore per il reperimento di specifiche risorse territoriali attraverso ricerche dirette o tramite internet. Potrà inoltre occuparsi dei trasporti e di attività periodiche in occasione delle attività estive.

### *e) Sostegno alle attività sociali*

Il giovane in servizio civile si occuperà di offrire intrattenimento dai minori nella sala colloqui attrezzata con i giochi durante lo svolgimento del colloquio degli operatori psico sociali con i genitori.



## **6. UFFICIO INTERVENTI PER ADULTI - Sede 126128**

### *1 Supporto attività dell'Ufficio e orientamento dell'utenza*

Il giovane in servizio civile supporterà l'attività dell'Ufficio soprattutto in relazione all'attività di *front office*, con attività a contatto con l'utenza, servizio di orientamento e informazione tra i servizi erogati, indicazioni e collaborazione con i referenti per le pratiche necessarie per la presa in carico dei soggetti, gli interventi da mettere in atto ed eventuale monitoraggio dei casi.

### *2. Sostegno alle attività sociali*

Il giovane in servizio civile parteciperà attivamente alle attività previste all'esterno dell'ufficio: accompagnamento verso strutture di supporto (visite mediche, sedute di riabilitazione, esami clinici, ecc.) o per piccole commissioni; disbrigo di pratiche burocratiche; supporto all'attività dello Spazio Anna in interventi e progetti promossi dall'Amministrazione; coinvolgimento nel lavoro di rete e relazione con le associazioni di settore che collaborando con i servizi ne integrano l'azione.

## **7. UFFICIO ANZIANI - Sede 98556**

### *1. Servizi di prossimità per anziani fragili a sostegno della loro domiciliarità.*

Il giovane in servizio civile collaborerà all'erogazione dei servizi: disbrigo pratiche sanitarie (MMG, prenotazioni, pratiche ASL, ecc.), accompagnamenti all'esterno dell'abitazione nel quartiere, piccole commissioni (spesa, farmacia, ecc.), espletamento pratiche burocratiche (CAF, uffici pubblici).

### *2. Supporto nei luoghi di incontro e socializzazione attivi nei caseggiati ERP*

Il giovane in servizio civile affiancherà i Custodi Sociali nella realizzazione di momenti di socializzazione presso le sedi di via Poliziano (Cederna) e via Fiume (San Rocco).

### *3. Assistenza domiciliare anziani*

Il giovane in servizio civile si recherà presso le abitazioni degli utenti in carico al servizio per la consegna del pasto o molto più frequentemente per raccogliere le esigenze degli anziani o rimanere con loro, per compagnia.

In generale affiancherà gli operatori nelle attività previste dai servizi di assistenza domiciliare.



### **8. UFFICIO PREVENZIONE E REINSERIMENTO - Sede 120487**

*Attività di Spazio Anna:* condivisione con Operatori e Volontari delle attività giornalmente proposte di carattere ludico/ricreativo.

*Attività laboratoriali:* condivisione con i tecnici e gli operatori delle attività di laboratorio programmate per gli ospiti.

*Attività del pranzo:* in relazione con gli ospiti ed il personale, momento di facilitazione e relazione.

*Attività relative alla Grave Emarginazione:* supporto alle attività dei Volontari e degli operatori all'interno del Piano Freddo e del Punto Doccia.

*Trasporti*

*Attività di back-office:* collaborazione in segreteria e inserimento dati



## 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 selettori 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 selettori 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<sup>a</sup> 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. UFFICIO SST DISABILI over 18 - Sede 98559**

- Flessibilità di orario, contemplando la possibilità di prestare servizio, in caso di necessità, anche negli orari serali, durante gli eventi, nei giorni festivi, in relazione alle singole progettualità di intervento attivate.
- Disponibilità agli spostamenti durante il servizio, per il raggiungimento delle sedi operative (singole abitazioni private, Centri DD, altri luoghi) e per l'accompagnamento delle persone nei luoghi previsti dal “Piano di assistenza individuale” (parenti, amici, uffici, negozi ecc....), eventualmente alla guida di mezzi a disposizione.
- Guida dei mezzi di servizio (auto e/o furgoni attrezzati) o eventualmente messi a disposizione dall'utente (per esclusive necessità di servizio da svolgere con lui), utilizzo dei mezzi di trasporto pubblico.
- Eventuale presenza nei giorni di sabato e domenica e festivi vari.

#### **2. CENTRI DIURNI DISABILI (C.D.D.) - - Sedi 98553 e 98554**

- Flessibilità diurna a seconda delle esigenze del servizio con disponibilità a collaborare alle soluzioni di eventuali imprevisti/emergenze.
- Rispetto della privacy relativa ai dati degli ospiti del servizio.
- Guida dei mezzi di trasporto del servizio (Kangoo, Sprinter, Scudo).
- Abilità informatiche (conoscenza pacchetto office).

#### **3. CENTRI SOCIO EDUCATIVI PICCOLI (C.S.E. piccoli) - Sede 98563**

- Nel caso si presentasse la necessità di partecipazione ad eventi coerentemente con gli obiettivi indicati, verrà richiesta la presenza in servizio il sabato e/o la domenica.
- Flessibilità diurna a seconda delle esigenze del servizio con disponibilità a collaborare alle risoluzioni di eventuali imprevisti/emergenze.
- Rispetto della privacy relativa ai dati degli ospiti del servizio.
- Guida dei mezzi di trasporto del servizio (Fiat Doblò attrezzato per il trasporto di utenti disabili).
- Possibilità di spendere le ore previste in più sedi tra quelle elencate, in base alla progettazione.



- Possibilità di effettuare trasporti di utenti, sul territorio del Comune, con i mezzi in dotazione.

#### **4. UFFICIO TERRITORIALE MINORI DISABILI - Sede 120480**

- Flessibilità di orario, contemplando la possibilità di prestare servizio, in caso di necessità, anche negli orari serali, durante gli eventi, nei giorni festivi o di sabato e domenica in relazione alle singole progettualità di intervento attivate.
- Disponibilità agli spostamenti durante il servizio, per il raggiungimento delle sedi operative e per l'accompagnamento delle persone nei luoghi previsti (singole abitazioni private, Centri Riabilitativi, oratori, società sportive, altri luoghi) dai progetti individualizzati, con l'utilizzo dei mezzi pubblici o, eventualmente, alla guida di mezzi a disposizione.
- Disponibilità a trasferte.
- Rispetto della privacy relativa ai dati degli utenti in carico all'Ufficio Disabili Minori.
- Disponibilità a recarsi al domicilio degli utenti, laddove gli operatori di riferimento lo ritengono opportuno.

#### **5. UFFICIO FAMIGLIA E MINORI - Sede 120483**

- Occasionalmente potrebbe essere richiesta attività di trasporto/accompagnamento anche il sabato.
- Eventuale presenza nei giorni di sabato e domenica e festivi vari.

#### **6. UFFICIO INTERVENTI PER ADULTI - Sede 126128**

- Utilizzo mezzi di trasporto sia pubblici che dell'ente.
- Flessibilità nella gestione dell'orario di servizio.

#### **7. UFFICIO ANZIANI - Sede 98556**

- Flessibilità di orario, per la possibilità di prestare servizio, in caso di necessità, anche negli orari serali, o nei giorni festivi, in relazione alle singole progettualità di intervento attivate.
- Disponibilità agli spostamenti durante il servizio, per il raggiungimento delle sedi operative (singole abitazioni private, Centri, altri luoghi) e per l'accompagnamento degli utenti nei luoghi previsti dal “*Piano di assistenza individuale*” (parenti, uffici, centri riabilitativi, negozi, ecc.).
- Guida dei mezzi di servizio (auto e/o furgoni attrezzati).





## **8. UFFICIO PREVENZIONE E REINSERIMENTO - Sede 120487**

- Flessibilità di orario a seconda delle esigenze del servizio con disponibilità a collaborare alle soluzioni di eventuali imprevisti/emergenze.
- Rispetto della privacy relativa ai dati degli ospiti del servizio.
- Guida dei mezzi di trasporto del servizio (Kangoo, Sprinter, Scudo).
- Servizio di sabato una volta ogni due mesi.

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

### **1. UFFICIO SST DISABILI over 18 - Sede 98559**

Titolo di studio di scuola secondaria quinquennale

Possesso Patente B

Età superiore ai 20 anni

La capacità di guida di furgoni sarà considerato elemento preferenziale nella selezione

### **2. CENTRI DIURNI DISABILI (C.D.D.) - Sedi 98553 e 98554**

Possesso Patente B

Abilità informatiche

Priorità sarà data ai candidati in possesso del diploma di maturità

### **3. CENTRI SOCIO EDUCATIVI PICCOLI (C.S.E. piccoli) - Sede 98563**

Possesso Patente B

Abilità informatiche

### **4. UFFICIO TERRITORIALE MINORI DISABILI - Sede 120480**

Diploma di maturità

Patente B

Abilità informatiche



**5. UFFICIO MINORI - Sede 120483**

Minima competenza ed attitudine rispetto al rapporto con l'utenza del servizio sociale ed in particolare con i minori.

Diploma di scuola secondaria di secondo grado

Patente di guida

**6. UFFICIO INTERVENTI PER ADULTI - Sede 126128**

Titolo di studio di scuola secondaria quinquennale.

Possesso Patente B

Età superiore ai 20 anni

La capacità di guida di furgoni sarà considerato elemento preferenziale nella selezione

**7. UFFICIO ANZIANI - Sede 98556**

Titolo di studio di scuola secondaria quinquennale.

Possesso Patente B

Età superiore ai 20 anni

Abilità informatiche

**8. UFFICIO PREVENZIONE E REINSERIMENTO - Sede 120487**

Possesso Patente B

Abilità informatiche

Priorità sarà data ai candidati in possesso del diploma di maturità



**SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:**

**Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 9**

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

**Numero posti senza vitto e alloggio: 9**

**Numero posti con solo vitto: 0**

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

PROV	ENTE	VIA	CODICE SEDE	VOLONTARI	OLP
MB	MONZA	VIA SILVA 5	98553	1	BOSSI SIMONA CHIARA
MB	MONZA	VIA SILVA 5	98554	1	FIUMARA PAOLA GIOVANNA
MB	MONZA	VIA D'ANNUNZIO 35	98556	1	PALEARI ANNALISA
MB	MONZA	VIA D'ANNUNZIO 35	98559	1	RONCHI GRETA
MB	MONZA	VIA OMERO 6	98563	1	FONTANARI FRANCESCO
MB	MONZA	VIA VINCENZO BELLINI 10	120480	1	COLOMBO MICAELA
MB	MONZA	VIA GIORGIO DE CHIRICO 7	120483	1	PIAZZANI VITTORIA
MB	MONZA	VIA MICHELANGELO BUONARROTI 46	120487	1	BONANOMI ROSSANA
MB	MONZA	VIA ENRICO DA MONZA 4	126128	1	ALTAMURA LUCIA
				<b>9</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
- Effettuare il trasporto di persone con veicolo leggero

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

### **1. UFFICIO SST DISABILI over 18 - Sede 98559**

- capacità di inserirsi in un'equipe di lavoro multidisciplinare
- capacità di svolgere compiti e rispettare ruoli in un gruppo di lavoro
- capacità di lavoro specifiche in ambito sociale
- nozioni sul funzionamento di uffici, segretariato sociale, amministrazione/bilancio pubblici
- conoscenza dei servizi sociali di un ente pubblico e il back office delle pratiche
- capacità nei processi di lavoro relativi alle prese in carico di persone in difficoltà
- competenze relazionali, consapevolezza ed empatia
- capacità di riconoscere motivazione e sensibilità in ambito sociale
- capacità di affrontare situazioni faticose e relazioni difficili, entrare in contatto con le problematiche della malattia, della disabilità, del disagio e dell'emarginazione
- capacità di collaborare con la persona disabile e la sua famiglia nell'attività di vita quotidiana
- capacità di organizzazione del lavoro sociale
- capacità di osservazione sociale e relazione di documenti
- capacità di base per la programmazione e stesura di un piano di lavoro



## **2. CENTRI DIURNI DISABILI (C.D.D.) - - Sedi 98553 e 98554**

- capacità di lavoro in team
- capacità di comunicazione
- capacità di adattamento a situazioni e ambiente
- capacità di ascolto e rispetto dei tempi altrui
- consapevolezza dei limiti e dei bisogni “dell’altro”
- capacità di acquisizione di strategie per svolgere i propri compiti in autonomia
- capacità di sviluppo modalità di comunicazione e approccio relazionale in riferimento al singolo ospite
- sensibilità rispetto all’inclusione sociale delle persone con disabilità.

## **3. CENTRI SOCIO EDUCATIVI PICCOLI (C.S.E. piccoli) - Sede 98563**

- capacità di comunicazione
- capacità di adattamento a situazioni e ambiente
- capacità di ascolto e rispetto dei tempi altrui
- consapevolezza dei limiti e dei bisogni “dell’altro”
- acquisizione di strategie per svolgere i propri compiti in autonomia
- sviluppo diverse modalità di comunicazione e approccio relazionale in riferimento al singolo ospite
- sensibilità rispetto all’inclusione sociale delle persone con disabilità
- capacità di lavoro in Team (Csep e Scuola)
- capacità di comunicazione
- capacità di ascolto e rispetto dei tempi altrui

## **4. UFFICIO TERRITORIALE MINORI DISABILI - Sede 120480**

- capacità di lavorare in team
- capacità di comunicazione e relazione
- capacità di adattamento a situazioni e ambiente
- capacità di ascolto e rispetto dei tempi altrui
- capacità di analisi: riconoscere i limiti, i bisogni e le potenzialità “dell’altro”
- acquisizione di strategie per svolgere i propri compiti in autonomia
- sensibilità rispetto all’inclusione sociale delle persone con disabilità
- conoscenza delle modalità di lavoro specifiche in ambito sociale
- nozioni sul funzionamento di uffici, segretariato sociale, amministrazione/bilancio pubblici



#### **5. UFFICIO MINORI - Sede 120483**

- capacità di svolgere attività di segreteria e lavoro d'ufficio
- capacità di sperimentarsi nell'ambito del lavoro sociale in particolare nel rapporto diretto con i minori e con utenti problematici
- capacità di lavorare in team
- capacità di comunicazione e relazione
- capacità di adattamento a situazioni e ambiente
- capacità di ascolto e rispetto dei tempi altrui
- capacità di analisi: riconoscere i limiti, i bisogni e le potenzialità “dell’altro”
- acquisizione di strategie per svolgere i propri compiti in autonomia
- sensibilità rispetto all’inclusione sociale delle persone con disabilità
- conoscenza delle modalità di lavoro specifiche in ambito sociale
- nozioni sul funzionamento di uffici, segretariato sociale, amministrazione/bilancio pubblici

#### **6. UFFICIO INTERVENTI PER ADULTI - Sede 126128**

- capacità di lavorare in un'equipe di lavoro multidisciplinare
- capacità di svolgere compiti e rispettare ruoli in un gruppo di lavoro
- conoscenza delle modalità di funzionamento dei servizi sociali di un ente pubblico e il back office delle pratiche
- capacità di gestire i processi di lavoro relativi alle prese in carico di persone in difficoltà
- capacità di relazionarsi con i diversi target di utenza
- riconoscere motivazione e sensibilità in ambito sociale
- capacità di affrontare situazioni faticose e relazioni difficili, entrare in contatto con le problematiche del disagio e dell'emarginazione
- autonomia nell'ambito di compiti e obiettivi assegnati



#### **7. UFFICIO ANZIANI - Sede 98556**

- conoscenza del funzionamento di servizi rivolti al cittadino ed il lavoro in rete con le risorse del territorio
- conoscenza dei processi di lavoro relativi alle prese in carico di anziani in difficoltà
- capacità di relazionarsi con l'utenza fragile
- consapevolezza del ruolo ed empatia
- capacità di riconoscere i bisogni e le necessità dell'utenza
- capacità di affrontare situazioni faticose e relazioni anche difficili
- capacità di entrare in contatto con le problematiche della anzianità
- capacità di facilitatore della comunicazione all'interno di gruppi di persone

#### **8. UFFICIO PREVENZIONE E REINSERIMENTO - Sede 120487**

- lavoro in team
- capacità di comunicazione
- adattamento a situazioni e ambiente
- ascolto e rispetto dei tempi altrui
- consapevolezza dei limiti e dei bisogni “dell'altro”
- acquisizione di strategie per svolgere i propri compiti in autonomia
- sviluppo diverse modalità di comunicazione e approccio relazionale in riferimento al singolo ospite
- sensibilità rispetto all'inclusione sociale delle persone adulte fragili e gravemente emarginate.



### **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 giovani in servizio attraverso azioni di training on the job, lezioni d'aula e formazione a distanza.

#### **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 giovane un percorso articolato in contenuti diversi, contestualizzati al settore in cui il giovane opera.

Le azioni formative del Training on the job nelle singole sedi avranno i seguenti contenuti:

#### **1. UFFICIO SST DISABILI over 18 - Sede 98559**

- la Convenzione ONU sui diritti dei disabili;
- la mission dell'Ufficio SST Disabili over 18;
- il percorso di vita della persona con medio e grave disabilità: aspetti sociali, aspetti educativi, aspetti psicologici.
- l'esperienza dei gruppi di auto-mutuo aiuto con le famiglie dei disabili;
- la rete dei servizi per la disabilità;
- 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. CENTRI DIURNI DISABILI (C.D.D.) - Sedi 98553 e 98554**

- nozioni sulle dinamiche del lavoro in team
- cenni di comunicazione
- indicazioni operative, modalità di comunicazione e approccio relazionale in riferimento al singolo ospite
- la relazione d'aiuto
- tecniche e metodologie dell'attività animativa e educativa rivolta a soggetti fragili
- la comunicazione non verbale
- gli strumenti in dotazione
- presentazione, studio ed analisi delle proposte di azioni informative sul territorio
- il lavoro di rete: contatto con il territorio, coordinamenti territoriali
- acquisire capacità di svolgere compiti e rispettare ruoli in un gruppo di lavoro
- modalità di lavoro specifiche di professionalità differenti in ambito sociale
- nozioni sul funzionamento di uffici, segretariato sociale, amministrazione/bilancio pubblici
- funzionamento dei Centri Disabili e dell'Ufficio Disabili
- informazioni rispetto alla tipologia di utenza e di personale operante nei Centri,
- descrizione delle attività proposte nella settimana,
- articolazione dei tempi durante la giornata di attività;
- ripresa degli obiettivi del progetto e i compiti dei giovani;
- indicazioni rispetto alle modalità di comportamento da rispettare
- indicazioni per affrontare eventuali situazioni critiche.
- conoscenza dei processi di lavoro relativi alle prese in carico di persone in difficoltà
- modalità di interazione con la persona disabile e con la sua famiglia
- conoscenza delle risorse di persone, gruppi, contesti per sviluppare idee e progetti innovativi
- 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.



### **3. CENTRI SOCIO EDUCATIVI PICCOLI (C.S.E. piccoli) - Sede 98563**

- funzionamento dei Centri Socio Educativi Piccoli
- informazioni rispetto alla tipologia di utenza e di personale operante nei Centri
- descrizione delle attività proposte nella settimana
- articolazione dei tempi durante la giornata di attività
- ripresa degli obiettivi del progetto e i compiti dei giovani in servizio civile
- indicazioni rispetto alle modalità di comportamento da rispettare
- indicazioni per affrontare eventuali situazioni critiche.
- conoscenza dei processi di lavoro relativi alle prese in carico di persone in difficoltà
- come collaborare con la persona disabile e la sua famiglia nell'attività di vita quotidiana
- la relazione d'aiuto
- tecniche e metodologie dell'attività animativa e educativa rivolta a soggetti fragili
- la comunicazione non verbale
- gli strumenti in dotazione
- 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. UFFICIO TERRITORIALE MINORI DISABILI - Sede 120480**

- informazioni rispetto alla tipologia di utenza disabile
- descrizione delle attività proposte
- indicazioni rispetto alle modalità di comportamento da rispettare
- indicazioni per affrontare eventuali situazioni critiche
- conoscenza dei processi di lavoro relativi alle prese in carico di persone in difficoltà
- modalità di interazione con la persona disabile e con la sua famiglia
- la relazione d'aiuto
- tecniche e metodologie dell'attività animativa e educativa rivolta a soggetti fragili
- la comunicazione non verbale
- gli strumenti in dotazione
- 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
- nozioni sul funzionamento di uffici, segretariato sociale, amministrazione/bilancio pubblici.

#### **5. UFFICIO FAMIGLIA E MINORI - Sede 120483**

- descrizione delle attività proposte
- indicazioni rispetto alle modalità di comportamento da rispettare
- indicazioni per affrontare eventuali situazioni critiche
- conoscenza dei processi di lavoro relativi alle prese in carico di persone in difficoltà
- modalità di interazione con la persona disabile e con la sua famiglia
- la relazione d’aiuto
- la comunicazione non verbale
- gli strumenti in dotazione
- 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
- nozioni sul funzionamento di uffici, segretariato sociale, amministrazione/bilancio pubblici.



## **6. UFFICIO INTERVENTI PER ADULTI - Sede 126128**

- nozioni sul funzionamento di uffici, segretariato sociale, amministrazione/bilancio pubblici
- servizi erogati dal Comune nell'ambito dell'area adulti
- modelli di servizio e specifiche finalità
- organizzazione interna del servizio
- risorse istituzionali e informali presenti sul territorio del Comune di Monza
- accoglienza dell'utenza
- la relazione nell'accoglienza
- la relazione d'aiuto
- gli strumenti in dotazione
- il lavoro di rete: contatto con il territorio, coordinamenti territoriali
- 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. UFFICIO ANZIANI - Sede 98556**

- servizi erogati dal Comune nell'ambito anziani
- modelli di servizio e specifiche finalità
- organizzazione interna del servizio
- accoglienza dell'utenza
- la relazione nell'accoglienza
- la relazione d'aiuto
- tecniche e metodologie dell'attività animativa e educativa rivolta a soggetti fragili
- la comunicazione non verbale
- gli strumenti in dotazione
- il lavoro di rete: contatto con il territorio, coordinamenti territoriali
- 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

#### **8. UFFICIO PREVENZIONE E REINSERIMENTO - Sede 120487**

- servizi erogati dal Comune ai senza fissa dimora e agli adulti con grave emarginazione
- modelli di servizio e specifiche finalità
- organizzazione interna del servizio
- accoglienza dell'utenza
- la relazione nell'accoglienza
- la relazione d'aiuto
- tecniche e metodologie dell'attività animativa rivolta a soggetti con grave emarginazione
- la comunicazione non verbale
- gli strumenti in dotazione
- il lavoro di rete: contatto con il territorio, coordinamenti territoriali
- 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 giovani 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 giovane di servizio civile che si trova a sperimentare la relazione con l'utente disabile.

Questa proposta si articolerà in due momenti in cui il giovane 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 giovane inserito nel contesto.

Argomenti previsti:

- le attività e le mansioni proprie del giovane (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., giovane/servizio civile).



**Il nido d’infanzia e lo sviluppo psicologico del bambino (Formatore Letizia Carrubba – durata 8 ore)**

Il corso è destinato ai giovani di servizio civile che operano a stretto contatto con i bambini di età compresa tra 0 e 3 anni (asili nido) e presenta, a partire dalla riflessione sul nido d’infanzia inteso come contesto di prima socializzazione e di crescita, le principali linee di sviluppo psicologico del bambino.

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

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 giovane.

Argomenti previsti:

- sviluppo psicologico del bambino con particolare riferimento alle tappe di sviluppo psicomotorio e cognitivo;
- esercitazione “Definire le fasi dello sviluppo psicomotorio con l’utilizzo di immagini e di indici di osservazione”;
- parlare con i bambini, lo sviluppo comunicativo e linguistico;
- esercitazione “Raccontare ai bambini un libro illustrato”;
- confini dell’attaccamento, lo sviluppo emotivo – affettivo;
- contesti di accoglienza e di ricongiungimento, stare “con” e stare “senza”
- esercitazione “Lettura e condivisione di esperienze”;
- osservare le relazioni al nido, lo sviluppo sociale;
- “Dai...giochiamo!” il gioco come spazio condiviso di comunicazione e crescita;
- esercitazione “La sensibilità dell’educatrice nei contesti educativi” e “L’osservazione del bambino nella prima infanzia”.

**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 giovane 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 giovani che operano nei progetti d'assistenza che prevedono l'affiancamento di giovani 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 giovane 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 giovane 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 giovani 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 giovani 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 giovani 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 giovani l'importanza della creazione, condivisione e trasmissione dei saperi all'interno delle organizzazioni. Inoltre saranno fornite 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 giovani 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 giovani nei progetti di servizio civile.