

## **SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA**

### **ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

Comune di Prato

2) *Codice di accreditamento:*

NZ01939

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Regione Toscana

2

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

**Servizi sociali Comune di Prato. Nuove modalità di accesso ai servizi e presa in carico**

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

A12 DISAGIO ADULTO A1 ANZIANI A2 MINORI

6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

### **Descrizione del contesto di riferimento ed area di intervento:**

Nel corso del 2016 il numero dei residenti nel Comune di Prato torna a crescere considerevolmente.

I residenti iscritti in anagrafe al 31/12/2016 ammontano a 192.469 unità, con un incremento di 1.319 unità rispetto al 31/12/2015. Nel 2015 si era registrato un aumento di 148 unità.

La crescita è stata generata esclusivamente dal saldo migratorio.

Il saldo naturale, differenze nati – morti, è infatti negativo, con 216 morti in più dei nati.

La popolazione straniera residente a Prato è caratterizzata da un'età giovane.

La natalità si conferma molto bassa, ancora in calo nella componente italiana; Prato, come la Toscana ed il resto d'Italia vive un progressivo invecchiamento della popolazione. Il Comune rappresenta però una piccola eccezione.

Nel 2015 l'indice di vecchiaia a livello regionale era pari a 195,4, mentre quello relativo alla provincia pratese era 153,7, posizionandosi al primo posto come la Provincia più giovane della Toscana.

L'aumento della popolazione registrato nel 2016 è dovuto alla componente migratoria.

Sono aumentati gli ingressi degli immigrati e sono diminuite le uscite.

L'incidenza della popolazione straniera sulla popolazione totale è aumentata e a livello nazionale è molto più bassa: al 31/12/2016 risulta l'8,03 con una differenza di oltre 10 punti percentuali.

Si evidenzia quindi che la popolazione residente sia cresciuta soltanto per effetto degli stranieri; nell'ultimo decennio, infatti, Prato si è caratterizzato come un territorio con una massiccia presenza di immigrati.

I cittadini cinesi hanno registrato l'incremento più consistente, in valore assoluto, dall'inizio della loro migrazione negli anni '90.

Nel 2016 rappresentavano il 52% della popolazione straniera, con un'incidenza rispetto alla popolazione totale del 9,9: su 100 residenti a Prato, dieci hanno cittadinanza cinese.

Gli stranieri residenti sono 36.400 e le comunità numericamente più significative sono, in ordine decrescente, quelle dei seguenti paesi: Cina, Albania, Romania, Pakistan, Marocco (Fonte: Ufficio Statistica Comune di Prato).

Negli ultimi anni la percentuale dei soggetti che si rivolgono ai Servizi Sociali dell'area pratese è notevolmente aumentata e si è presentato un nuovo target di utenza, le cosiddette **“nuove povertà”**. La città, dunque, che era una città ricca, con una grossa offerta di lavoro nel tessile e che richiamava popolazione dall'estero, ha subito un'importante involuzione, situazione comunque che si protrae ormai da molti anni. A Prato da circa un decennio è in corso una grave crisi economica dovuto al declino del distretto tessile, che ha causato la chiusura di numerose aziende tessili e nel tempo una progressiva diminuzione delle opportunità lavorative, a ricaduta anche in altri settori come il terziario o il manifatturiero.

Abbiamo quindi, un generale impoverimento della popolazione, dovuto alla crisi economica che stiamo vivendo anche a livello mondiale.

Pertanto, oggi rileviamo maggiori richieste di aiuto ai Servizi Sociali, che provengono anche da fasce della popolazione in precedenza autonome da un punto di vista economico.

Contemporaneamente abbiamo assistito ad una contrazione delle risorse economiche istituzionali, che hanno influito nella capacità di fornire risposte ai bisogni presentati dai cittadini.

Gli indicatori saranno i seguenti:

a) indicatori qualitativi

1. **customer satisfaction** (è prevista la somministrazione di un questionario agli utenti che rilevi, in particolare, la tempestività e l'adeguatezza della risposta, la soddisfazione rispetto al personale del Servizio , il grado di consenso rispetto all'eventuale intervento proposto);
2. **il grado di permanenza** delle reti attivate dopo la conclusione del progetto;
3. **la motivazione** e il grado di coinvolgimento dei partecipanti al progetto;
4. **replicabilità** dell'iniziativa ;
5. **la partecipazione** al progetto di organizzazioni pubbliche e private non previste dal progetto stesso.

Per la valutazione relativa ai punti 1 e 3 si utilizzeranno gli strumenti ed i metodi descritti al successivo punto 18

b) indicatori quantitativi

- **numero di accessi al PASS**
- **numero di pratiche attivate** dal Servizio Sociale (dato rilevato dal sistema informativo INFOR)
- **numero dei soggetti istituzionali**, privati ed enti no profit contattati
- **numero di articoli** sugli organi di stampa

7) *Obiettivi del progetto:*

Il progetto è rivolto all'ascolto, all'orientamento e accompagnamento dei cittadini che si rivolgono al Servizio Sociale: persone in situazione di disagio socio-economico che hanno necessità di comprensione e supporto per superare il momento critico che stanno attraversando.

Soltanto il Servizio Sociale può offrire un sostegno a 360° ed una rete di informazioni adeguate.

Gli Enti e le Associazioni presenti sul territorio offrono una variegata offerta, ma non sempre l'accesso alle informazioni è immediato oppure l'offerta è limitata ad un singolo settore di intervento.

Tipologia del beneficio/servizio	Beneficiari e n° domande	Riferimenti normativi
Contributo Affitto	1294 richieste	Legge 431/98
Contributi economici	Prato Solidale	Legge regionale 41/2005 Titolo V – POLITICHE SOCIALI INTEGRATE <i>Capo I – Politiche sociali integrate Art.52 – Politiche per le famiglie</i> Nuovo Isee DPCM 159/2013
Tessera Emporio Solidarietà (Protocollo Caritas)	1895 tessere	Legge regionale 41/2005 Titolo V – POLITICHE SOCIALI INTEGRATE <i>Capo I – Politiche sociali integrate Art.52 – Politiche per le famiglie comma 2</i>
Emergenza Alloggiativa	240 persone che hanno usufruito di contributi economici ai fini alloggiativi 590 persone sistemate in strutture di emergenza alloggiativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informazioni sui bandi per l'assegnazione delle case popolari: alloggi edilizia residenziale pubblica (ERP)</li> <li>• informazioni sulle graduatorie</li> <li>• richiedere cambi alloggio</li> <li>• informazioni sugli alloggi a canone agevolato</li> </ul>
Cittadini che hanno beneficiato di interventi attivati col progetto Orienta-Lavoro per i quali sono stati erogati sostegni economici	201	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gli assistenti sociali inviano schede individuali finalizzate all'attivazione di borse lavoro, tirocini formativi, ecc.</li> <li>- colloqui di orientamento lavorativo</li> </ul>

Assegnazione case popolari	39	Bando provinciale per l'assegnazione di case popolari valido per tutti i comuni della provincia di Prato. Il bando case popolari 2015 è stato aperto dal 20/10/2015 al 12/01/2016; la graduatoria è tuttora valida
Contributi scasso sfratto	53 Fondi regionali 71 fondi statali	risorse del " Fondo nazionale destinato agli inquilini morosi incolpevoli" di cui al D.L. 102/2013 convertito dalla legge 124/2013, Determinazione Dirigenziale Servizio Sociale, n.2550 del 28/09/2016
Pasti caldi	43.243	
SIA	549 domande 149 accolte 457 respinte 13 revocate	Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 26 maggio 2016, così come modificato dal decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 16 marzo 2017

Note: Recentemente è stato approvato il Reddito d'Inclusione (Decreto legislativo 147 del 15/9/2017)

### Obiettivi generali

Gli obiettivi generali, collegati ai bisogni espressi nel paragrafo precedente, sono i seguenti:

1. **Favorire il corretto accesso** dell'utenza ai Servizi Sociali di Prato, descrivendo gli iter di accesso ai servizi evitando la terminologia tecnica della Pubblica Amministrazione
2. **Incentivare** la socializzazione e l'inclusione nella Comunità locale.
3. **Sviluppare** la rete di servizi pubblici e del terzo settore
4. **Raccogliere** elementi utili alla Progettazione sociale sul territorio

A livello intrapersonale si desidera incidere sullo stato affettivo, sulle conoscenze e competenze, sugli atteggiamenti e comportamenti dei singoli individui che si rivolgeranno al servizio.

A livello interpersonale si intende modificare la qualità e quantità delle relazioni familiari, sociali e del rapporto tra cittadino e Servizio Sociale.

A livello intersistemico, il cambiamento atteso riguarda il grado e le modalità di collaborazione fra Servizi Sociali e soggetti appartenenti al Terzo Settore.

### OBIETTIVI SPECIFICI:

**Gli obiettivi specifici del progetto, collegati a quelli generali, sono:**

- **Accogliere**, attraverso l'attività di Segretariato Sociale, i cittadini in stato di disagio socio-economico, ampliando l'offerta di ascolto e garantendo il diritto

alla cittadinanza attiva, intesa in particolare come pieno inserimento degli individui nella rete dei diritti e doveri che sono costitutivi dell'essere cittadino, favorendone il cammino di reinserimento sociale

- **Comprendere** il “bisogno” effettivo, talvolta celato dietro una generica richiesta di aiuto dell'utente, creando una **relazione collaborativa** fra richiesta del cittadino e risposta dell'assistente sociale
- **Supportare** gli Assistenti Sociali nel garantire comunque una risposta.
- **Sostenere** l'utente che si trova in una situazione critica, attivandosi per la creazione di un programma personalizzato che consenta poi sia di mettere in atto un processo di cambiamento in vista di un nuovo equilibrio, sia di accompagnarlo nella sua evoluzione
- **Fornire** indicazioni esaustive sui percorsi assistenziali e sulle pratiche da svolgere, attivandosi per la ricerca di una risposta anche in rapporto con le risorse e le opportunità del territorio in relazione alla specifica problematica presentata
- **Favorire** la crescita personale e professionale dei ragazzi
- **Informatizzare** ogni accesso ai Servizi Sociali, inserendo i dati completi degli utenti nel Programma Infor in uso ai servizi Sociali e registrando le problematiche emerse, con progressiva abolizione del cartaceo.
- **Accrescere** la collaborazione tra Servizio Sociale ed Enti no profit
- **Monitorare le** situazioni di disagio e disadattamento e le nuove criticità sociali

Le statistiche sull'accesso dell'utenza e le tipologie di bisogno presentate nel 2016 sono le seguenti.

### STATISTICA UTENZE PUNTO UNICO ACCESSO

<b>NUMERO ACCESSI TOTALI</b>	921
<b>Per distretto</b>	
<i>Centro/Est</i>	427
<i>Nord</i>	150
<i>Ovest</i>	128
<i>Sud</i>	140
<i>Altro/Non Residenti</i>	76
<b>ESITO FRONT</b>	
<b>Invio caso al coordinatore di distretto</b>	379
<b>Informazione e orientamento</b>	379
<b>Non presentati</b>	116
<b>Altro</b>	47

**PROBLEMATICHE INDIVIDUATE/**



	<b>VOLONTARI</b>													
4	<b>OPERATIVITA'</b>													
	Attività informativa ed accoglienza													
	Affiancamento del volontario all' Assistente sociale con registrazione problematiche													
	Inserimento dati nel sistema informativo													
	Elaborazione di una sintesi con confronto professionale													
	Attivazione per produrre una risposta con un lavoro di rete anche sul territorio													
	Effettua il monitoraggio delle situazioni di disagio													
	Allestisce ed aggiorna bacheche per raccogliere e diffondere messaggi, annunci, offerte, depliant													
	Elabora e somministra un questionario di customer satisfaction													
5	<b>VALUTAZIONE PROGETTO</b>													
6	<b>MONITORAGGIO</b>													
7	<b>VALUTAZIONE DA PARTE DEI VOLONTARI</b>													

Il volontario, approssimativamente partire dal 3° mese, avrà gli strumenti necessari per supportare efficacemente l'assistente sociale nella sua attività di segretario.

I ragazzi del Servizio Civile avranno una specifica preparazione su tutte le tematiche trattate dal Servizio Sociale:

- Anziani, salute mentale ed handicap
- Famiglia e tutela minori – adozioni – affidamenti
- Inclusione Sociale (problematiche alloggiative – borse lavoro –contributi)

*8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività*

E' previsto l'inserimento di 8 volontari presso il Servizio Sociale del Comune di Prato, servizio che adesso coinvolge gli assistenti sociali il cui lavoro è suddiviso per aree (AREA TUTELA, AREA SOCIO-ASSISTENZIALE-INCLUSIONE SOCIALE, AREA ANZIANI), alcuni assistenti sociali sono impegnati nel Punto Unico di accesso, PASS, via Roma 101, piano terra. I volontari dedicheranno le loro attività di supporto agli assistenti sociali nell'accoglienza al Front unico in via Roma e affiancando le assistenti sociali del Comune di Prato che sono assegnate

all'area minori, inclusione e anziani, via Roma, 101 piano primo.

### 8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

La **presenza di volontari** sarà un momento utile di scambio con il personale e con l'utenza che sempre più si rivolge ai servizi sociali con la richiesta di assistenza, contributi ed informazioni di vario genere.

L'esperienza di servizio civile presso questi uffici può essere un momento di crescita personale per i volontari che verranno coinvolti nelle diverse attività degli uffici, dal lavoro di front-office a quello di back-office, che fa riferimento prevalentemente all'uso di strumenti informatici (agenda appuntamenti, infor, posta elettronica e scanner)

Il progetto permetterà ai **volontari** sia di **accrescere** le proprie capacità relazioni stando a contatto con il pubblico sia di **sviluppare** le proprie attitudini professionali nell'ambito della comunicazione pubblica.

Diffondendo accuratamente l'informazione sui servizi esistenti a favore delle persone in difficoltà, sicuramente si potrebbe aumentare il grado di soddisfazione dei cittadini, con indubbio vantaggio per le politiche di accoglienza praticate nella città.

Grazie alla **collaborazione dei volontari** il sempre maggior numero degli utenti che si rivolgono al Segretariato potrebbe avere soddisfazione, sia diminuendo i tempi di attesa esistenti, sia abbattendo i tempi di risposta concreta per ogni utente, sia aprendo un nuovo punto di accesso.

Con l'**ausilio dei volontari**, si **prevede di migliorare la comunicazione** fra Ente e cittadini, specialmente nei confronti di coloro che hanno difficoltà a superare la difficoltà iniziale di accesso.

- 9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*
- 10) *Numero posti con vitto e alloggio:*
- 11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*
- 12) *Numero posti con solo vitto:*
- 13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*
- 14) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*
- 15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

Rispettare la normativa vigente riguardo la privacy, la sicurezza e il trattamento dei dati personali, mantenere il segreto d'ufficio  
Essere disponibile a concordare un orario che tenga conto degli orari di apertura al pubblico e dello sportello di accesso al cittadino (PASS-Punto Unico di Accesso)  
Durante l'orario di servizio il volontario deve avere sempre il cartellino di riconoscimento



17) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

**1) ATTIVITA' INFORMATICA (12 ore /uomo)**

- 1.1) spedizione di newsletter periodiche e/o tematiche
- 1.2) Promozione del Servizio Civile Nazionale e dei progetti sul sito del Comune di Prato e sul Portale Giovani del Comune di Prato

**2) ATTIVITA' CARTACEA (26 ore/uomo)**

- 2.1) stampa flyer promozionale del Servizio Civile Nazionale e distribuzione del materiale informativo in modo capillare attraverso le diverse realtà giovanili già presenti sul territorio (spazi giovani, centri giovani, associazioni e gruppi giovanili).
- 2.2) Distribuzione di materiale informativo presso le sedi Informagiovani e URP presenti nel territorio comunale.

**3) SPOT RADIOTELEVISIVI (20 ore/uomo)**

- 3.1) trasmissioni radio (Radio OFF di Officina Giovani e Radio Spin del Polo Universitario di Prato) sul Servizio Civile Regionale e sui progetti finanziati

**4) INCONTRI SUL TERRITORIO (20 ore/uomo)**

- 4.1) attività di promozione del Servizio Civile Nazionale nelle V classi delle scuole superiori della Città di Prato incontri con gli studenti al fine di promuovere, oltre ai valori del servizio civile, anche i contenuti dei progetti presentati dall'Ente ed in corso di valutazione per l'eventuale approvazione. L'obiettivo è, attraverso questa particolare attività di sensibilizzazione portata avanti da idonei operatori inseriti fra le figure accreditate affiancate da volontari del SCR in servizio, quello di costituire un humus favorevole all'attecchimento della successiva specifica campagna di promozione dei progetti del Comune di Prato finanziati (18 ore/uomo)
- 4.2) organizzazione di feste e/o incontri con i volontari in servizio aperti alla cittadinanza

**5) ALTRO (24 ore/uomo)**

- 18.1) Il SCV sarà oggetto di uno dei video da realizzarsi nell'arco delle attività progettuali, quale memorandum delle attività svolte dai volontari e direttamente costruito e realizzato dagli stessi
- 18.2) Conferenza stampa rivolta a mass media locali a cura dell'Ufficio stampa del Comune di Prato

RISORSE IMPIEGATE: dipendenti dell'Ufficio servizio civile e di Officina Giovani, Operatori Progetto, operatori Informagiovani e Portale Giovani, i volontari in servizio civile

**Totale ore: 102 ore**

18) *Criteri e modalità di selezione dei volontari:*

Tutti i volontari candidati dovranno sostenere una selezione che sarà effettuata direttamente dall'Ente che realizza il progetto e che deve rispondere ai criteri di trasparenza, pubblicità ed imparzialità. L'Ente verificherà il possesso dei requisiti d'accesso contenuti nel curriculum vitae e selezionerà i volontari attraverso un

colloquio attitudinale e motivazionale.

I criteri di valutazione, che verranno resi noti ai candidati prima della prova selettiva, sono i seguenti:

- capacità di rispondere ai quesiti proposti in modo esauriente
- esposizione chiara
- capacità empatiche e disponibilità all'ascolto
- flessibilità organizzativa

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

NO

20) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:*

Il Comune di Prato utilizza un piano di monitoraggio interno all'ente. Allo scopo di verificare l'andamento delle attività del progetto si prevede l'utilizzo di un collaudato sistema di controllo concomitante che, secondo la periodicità prevista dallo stesso progetto, proceda alla verifica del grado di conseguimento dei risultati stabiliti, segnali eventuali disfunzioni, evidenzi le criticità da risolvere, proponga le opportune correzioni alle modalità operative per garantire l'effettivo raggiungimento dei risultati finali del progetto medesimo.

Si prevede, inoltre, la somministrazione di un questionario, che in tempi diversi, a metà percorso ed a fine progetto, registrino la valutazione autonoma e personale dei protagonisti del progetto stesso (volontari). L'elaborazione ex post dei medesimi questionari in forma aggregata, assieme alla disamina puntuale di relazioni prodotte periodicamente dagli operatori di progetto assegnati alle varie sedi, serviranno per valutare l'andamento del progetto anche in itinere.

Il percorso di monitoraggio si declinerà quindi nel seguente modo:

#### 1. VALUTAZIONE SPECIFICA DI PROGETTO

La valutazione specifica di progetto avviene attraverso un'osservazione regolare e costante sull'andamento delle attività progettuali. E' realizzata da olp, formatori specifici e coinvolge i volontari per tutto il periodo di servizio.

Questo tipo di valutazione è utile a verificare il grado di realizzazione delle diverse fasi di progetto e avviene attraverso:

- l'affiancamento quotidiano con gli OLP;
- incontri periodici con il gruppo di lavoro (volontari, olp, operatori di servizio, formatori specifici),
- incontri individuali tra volontari e OLP
- incontri organizzativi interni all'ente utili alla verifica del miglioramento/cambiamento raggiunto con il contributo dei volontari in servizio civile rispetto al servizio erogato al fine di valutare e analizzare:

##### RISPETTO ALL'ENTE

- Il grado di raggiungimento degli obiettivi
- le attività e la loro realizzazione secondo il piano previsto
- l'efficacia degli strumenti e dei metodi utilizzati
- quali aspetti del progetto si stanno rivelando più efficaci e quali meno
- se sono sorti degli ostacoli

#### RISPETTO AL GIOVANE

- il grado di integrazione all'interno del servizio,
- le relazioni instaurate tra i volontari e con gli operatori
- l'adeguatezza della struttura,
- la formazione svolta
- il ruolo ricoperto dai Volontari
- il rapporto con l'utenza

#### 2. VALUTAZIONE GENERALE dell'esperienza di servizio civile

Questo tipo di valutazione, deve consentire l'ente di verificare l'efficacia delle azioni messe in campo, in relazione alle risorse e al controllo degli esiti. L'obiettivo della valutazione è riuscire ad organizzare tutte le informazioni utili sul Servizio Civile complessivamente inteso, considerando la ricaduta sui giovani che vi aderiscono, sulla comunità locale e gli uffici coinvolti.

L'andamento dei progetti degli ultimi anni, infatti, ha permesso di imparare in modo progressivo dall'esperienza, e ha messo in condizione l'ente di:

- cercare di evitare il ripetersi di errori,
- ottimizzare tempo e risorse a disposizione,
- affinare strategie e migliorare risultati,
- progettare in maniera più consapevole.

#### L'ANALISI

L'analisi riguarderà:

##### a. IL PUNTO DI VISTA DELL'ENTE

Questo tipo di valutazione è organizzato dallo staff dell'ufficio servizio civile, composto da RLEA e referente amministrativo e si realizza attraverso:

1. contatti informali (in itinere) sull'andamento delle attività, con particolare riferimento al grado di inserimento dei volontari, ai rapporti tra OLP e volontari e altre figure coinvolte, agli aspetti organizzativi che influiscono sull'andamento del progetto;
2. raccolta e controllo mensile delle presenze e delle assenze a vario titolo. Rendicontazione mensile permessi e malattie (fruite e ancora disponibili) per ogni singolo volontario (in itinere);
3. un incontro con gli OLP, organizzato intorno al 6° mese dall'avvio dei volontari, condotto dall'esperta del monitoraggio. Tale incontro è finalizzato a valutare le esperienze in atto attraverso:

- la condivisione e il confronto delle informazioni,
- la riflessione di quanto impattano sull'ente le esperienze di servizio civile in atto, nell'incontro sarà proposto un questionario di valutazione e alcune schede di lavoro.

##### b. IL PUNTO DI VISTA DEI VOLONTARI

I volontari parteciperanno agli incontri di valutazione iniziale, intermedia e finale organizzati dall'ufficio servizio civile dell'ente e condotti dalla responsabile del monitoraggio. Gli incontri saranno organizzati nel seguente modo:

#### VALUTAZIONE INIZIALE

La valutazione iniziale permette l'analisi delle aspettative dei giovani prima del loro ingresso all'interno dell'ente e prima dell'inserimento vero e proprio nelle attività specifiche di progetto. E' utile a rilevare i prerequisiti di motivazione, formazione, conoscenza e competenza nei ragazzi che stanno intraprendendo il percorso di servizio civile volontario. Si realizza, generalmente il primo giorno di servizio, comunque non oltre il periodo di accoglienza dei volontari. Verrà utilizzato lo strumento del questionario ex ante ai giovani volontari.



**B) SCHEMA QUESTIONARIO (compilato dai volontari)**

1) Il progetto si sta sviluppando/si è sviluppato secondo le tue attese?

SI              
NO              
IN PARTE   

2) Con poche parole dai un giudizio sui rapporti all'interno del gruppo.  
.....

3) Definisci con un aggettivo il tuo Operatore di progetto di riferimento.  
.....

4) In generale cosa ne pensi del Progetto?  
.....

5) E del servizio civile nazionale e regionale in generale?  
.....

**Domande finali**

6) Se le norme lo consentissero ripeteresti l'esperienza?  
.....

7) Consigliaresti ad un amico di fare domanda per un progetto analogo in attuazione in futuro nel Comune di Prato?

SI              
NO              
IN PARTE   

8) Avendone la possibilità: fra le seguenti condizioni oggettive costituenti il servizio civile regionale, quale modifichereesti?

	+	-
<i>Indennità economica mensile</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Orario minimo settimanale</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Durata del servizio</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**c. IL TERRITORIO**

L'idea è quella di raccogliere il feedback sul gradimento dell'utenza attraverso un riscontro con l'olp sull'efficacia delle azioni messe in campo con il progetto di servizio civile e attraverso un confronto ed uno scambio informale con gli utenti direttamente coinvolti, per monitorare le considerazioni di questi rispetto ai servizi garantiti con l'aiuto dei giovani volontari.

Quanto rilevato negli incontri di valutazione con i volontari e gli operatori locali di progetto viene rielaborato commentato e confrontato dal responsabile del monitoraggio in un Report finale.

Gli indicatori del processo di valutazione sono:

Rispetto all'ente:

- Raggiungimento degli obiettivi
- Scostamenti tra il progetto iniziale e la sua realizzazione
- Inserimento dei volontari in servizio civile
- Formazione generale e specifica
- Valutazione complessiva dell'esperienza da parte degli OLP
- Relazioni: tra i volontari e con i colleghi
- Impatto dell'inserimento dei volontari nei servizi che li hanno accolti
- Percezione del ruolo dei volontari
- Il valore aggiunto fornito dall'esperienza

Rispetto al giovane:

- Dati anagrafici dei volontari e percorso formativo
- Il primo approccio con il servizio civile
- Le ragioni della scelta
- L'avvio del servizio
- La formazione specifica inerente il progetto
- Il raggiungimento degli obiettivi di progetto
- L'intreccio tra le diverse fasi del servizio civile
- Il livello di realizzazione personale e professionale
- Competenze acquisite
- Il livello di autonomia
- La percezione del ruolo
- La realizzazione nelle relazioni con i colleghi
- I momenti difficili
- Quello che rimane... un bilancio finale

Rispetto al Territorio

- Impatto percepito dagli OLP
- Soddisfazione degli utenti coinvolti
- Beneficio percepito per la comunità

Il Report Finale rappresenta uno strumento di discussione, di confronto e di autoverifica sull'andamento dei progetti con indicatori utili alla progettazione futura, e di indagine circa il valore aggiunto prodotto dalle esperienze di servizio civile e la ricaduta sul territorio.

L'obiettivo è quello di elaborare un quadro generale del servizio civile, per poter comprendere l'effettivo valore sociale prodotto e poterlo comunicare a tutti i portatori di interesse.

21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1<sup>a</sup> classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

NO

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

- Possesso del Diploma di Scuola Media Superiore. Il titolo è richiesto ai fini di svolgere al meglio le attività previste del progetto in quanto sottintende il possesso di un'adeguata maturità culturale.

- Buone capacità nell'utilizzo degli strumenti informatici comunemente in uso nelle Pubbliche Amministrazioni (Pacchetto Office, Internet Explorer), necessari all'informatizzazione completa dei dati degli utenti, del reperimento di informazioni, dell'effettuazione di un lavoro di rete con enti ed associazioni del territorio.

23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

24) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

25) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

Quote di costi sostenuti dal Comune di Prato per i volontari del servizio civile , previsti in capitoli di bilancio e suddivisi secondo le seguenti voci:

- Personale interno all'Ente (dedicato alle attività di promozione del Servizio Civile): € 4000
- Formazione specifica dei volontari (svolta da personale interno all'Ente – calcolato sulla base delle ore di docenza e di preparazione, tenendo conto del costo orario lordo in busta paga): € 3000
- Promozione e organizzazione eventi di sensibilizzazione: € 800

TOTALE COMPLESSIVO: € 7800,00

## **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

28) *Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione delle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

Per tutti i volontari che concludono il Servizio Civile è previsto il rilascio di un attestato da parte dell'Ente attuatore del progetto stesso, a firma del Dirigente competente, in cui vengono riportate, oltre alla tipologia del servizio svolto, tutte le competenze acquisite durante il servizio.

Il progetto consente l'acquisizione delle seguenti competenze:

- Conoscenza delle condizioni sociali, politiche e culturali del Comune di Prato
- Conoscenza dei principali aspetti della normativa socio-assistenziale
- Competenze in tema di comunicazione al cittadino ed assistenza al pubblico

- Capacità di offrire assistenza e guida/orientamento agli utenti nell'utilizzo dei servizi e delle risorse
- Competenze nella ricerca e trattamento delle informazioni
- Cognizioni di base per la gestione di colloqui ed interviste, anche di "customer satisfaction"
- Adozione di stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia
- Collaborazione con i professionisti ed il personale dell'Ente coinvolti, in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere
- Integrazione con altre figure/ruoli professionali e non
- Adeguamento al contesto: linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e orari
- Gestione della propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità
- Controllo della propria emotività rispetto alla sofferenza

Al completamento del Servizio i volontari avranno, quindi, acquisito una buona conoscenza di base nelle pratiche del Segretariato Sociale, integrata con abilità e tecniche comunicative, di promozione dei servizi e di relazione costruttiva.

Avranno appreso le modalità relazionali più adeguate per creare efficaci relazioni nei confronti dell'utenza; avranno avuto la possibilità di conoscere e collaborare con le diverse figure professionali presenti nelle sedi di realizzazione del progetto, di relazionarsi con i referenti di enti, associazioni ed altre realtà presenti nel territorio. I volontari potranno apprendere come organizzare ed attivare contatti con realtà presenti nel territorio.

## Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

Comune di Prato, Officina Giovani, P.za dei Macelli n. 4.

30) *Modalità di attuazione:*

### **SPECIFICHE SUL CORSO DI FORMAZIONE GENERALE**

La formazione generale viene svolta direttamente dall'ente Comune di Prato presso la struttura di Officina Giovani, piazza Macelli 4.

Il corso di formazione generale risulta essere la vera base "culturale" del Servizio Civile. E' attraverso questa serie di incontri che si trasmettono i valori a cui l'esperienza storica e culturale del servizio civile fa indiscutibilmente riferimento, descritti nella premessa del presente progetto, valori che a nostro avviso sono sempre più da conservare ed anzi da rilanciare.

Ogni singolo incontro dovrà avere i seguenti obiettivi:

1. trattare l'argomento previsto;
2. rinnovare periodicamente la relazione tra i corsisti ed il formatore di riferimento, requisito indispensabile per la buona riuscita del percorso di apprendimento;
3. valutare l'andamento del progetto di Servizio Civile dal punto di vista dei giovani coinvolti nel progetto stesso, tramite l'ascolto di eventuali vissuti

problematici dei ragazzi con la finalità di rielaborazione degli stessi ed eventualmente con l'obiettivo di ricevere feedback in merito alle altre figure coinvolte nel progetto di Servizio Civile.

#### **Finalità**

- ✓ Valorizzazione dell'esperienza, nella prospettiva di un coinvolgimento non episodico dei giovani all'impegno civile.
- ✓ Formazione di una coscienza critica e di un pensiero libero.
- ✓ Formazione su temi legati all'immigrazione e alla comunicazione.

#### **Obiettivi**

1. Conoscenza e approfondimento delle grandi tematiche del mondo odierno, dal punto di vista sociologico, psicologico, antropologico, sociale, etico.
2. Miglioramento dei servizi erogati, attraverso un maggior coinvolgimento ed una maggior consapevolezza da parte dei giovani in servizio civile.
3. Far sì che l'esperienza di servizio civile diventi occasione di confronto e di crescita per l'ente.

#### **Particolari modalità di attuazione**

##### **Introduzione**

Tenendo presente che il soggetto principale della fase formativa è il giovane in servizio civile, risulta quindi essenziale da una parte un suo coinvolgimento ed una sua responsabilizzazione, dall'altra l'offerta di un contesto nel quale egli possa esprimersi secondo le proprie competenze ed aspirazioni. Gli obiettivi precedentemente elencati non possono quindi essere raggiunti se non tramite alcune specifiche modalità di attuazione della formazione generale stessa, modalità che per la loro ampiezza travalicano anche lo specifico *setting* formativo per attivare proposte ulteriori e quindi ancor più qualificanti la formazione stessa.

Qui di seguito è possibile dare alcune indicazioni:

##### **1) Consensualità del percorso formativo**

I contenuti ed i metodi precedentemente elencati sono ovviamente il risultato sia della specificità del percorso formativo che delle necessarie indicazioni della normativa vigente. Tuttavia, risulta comunque essenziale il coinvolgimento dei ragazzi nel processo decisionale circa i contenuti ed i metodi della formazione stessa, in modo da farli sentire *partecipi* in prima persona. Periodicamente sarà cura del formatore cercare di rendere esplicite alcune eventuali richieste di ulteriori contenuti aggiuntivi a quelli già previsti, come pure talune modifiche alle tecniche formative utilizzabili.

##### **2) Proposte di integrazione delle attività formative**

Lungo il percorso formativo saranno proposte ai volontari specifiche attività, che potranno sia rientrare nel loro orario di servizio che svolgersi facoltativamente al di fuori di esso.

Saranno, inoltre, proposti, durante l'arco dei 12 mesi, ulteriori spunti che possano arricchire la formazione dei ragazzi, come ad esempio:

- visite ad alcune importanti realtà territoriali sul tema della pace;
- conoscenza di singole realtà territoriali di volontariato e di associazionismo, legate al servizio civile da una condivisione di valori;
- informazioni su eventi rilevanti circa i temi trattati agli incontri di formazione (cineforum, incontri pubblici con esperti ...)

- proposte di attivazione circa le più importanti campagne sui temi della pace, della giustizia sociale e della cittadinanza attiva.

### 3) **Accompagnamento personale e di gruppo**

Reputando fondamentale il crearsi di un buon rapporto relazionale fra i giovani in servizio civile e il formatore\i per la buona riuscita del progetto, risulta altresì essenziale lo sfruttare questo rapporto per accompagnare i ragazzi\e lungo tutto il loro percorso e valutare, congiuntamente con gli altri responsabili, le varie questioni riguardanti il loro servizio.

### 4) **Verifica delle attività**

Oltre ai vari momenti colloquiali già precedentemente menzionati, anch'essi finalizzati alla valutazione del percorso formativo generale, sarà cura del formatore far compilare ai ragazzi, circa a metà e a fine del corso di formazione, un questionario per valutare la loro soddisfazione circa il percorso formativo stesso

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

NO

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

#### **METODOLOGIE**

Gli incontri si articoleranno secondo due principali direttive metodologiche:

- ✓ **La lezione frontale:** non è da intendersi come mero trasferimento nozionistico, proveniente dall'alto, ma come trasmissione di conoscenze suscitando comprensione ed interesse, ovvero motivando ad apprendere. La tecnica generale è quella dell'ascolto attivo in cui la relazione di aula promuove "insegnamento – apprendimento - mutamento", avvalendosi inoltre di strumenti audiovisivi, diagrammi, presentazioni in powerpoint e lettura di testi.

✓

- ✓ **Le dinamiche non formali:** vi rientrano tutte le tecniche maggiormente interattive tra il formatore ed il gruppo e tra i componenti del gruppo stesso, come i role-play, le simulazioni, le discussioni plenarie, i lavori di gruppo.

✓

#### **TECNICHE SPECIFICHE DI REALIZZAZIONE**

Nell'articolazione degli incontri secondo le metodologie scelte per la Formazione Generale, è opportuno specificare nei dettagli le tecniche utilizzate per i vari incontri della Formazione Generale stessa.

1. **Incontro frontale.** La lezione frontale è la tecnica "classica" per la docenza, dove il formatore tratterà uno specifico argomento servendosi dei suoi studi e delle sue esperienze nel campo del servizio civile e dei temi ad esso connessi. Potrà essere integrata dai seguenti strumenti-tecnici:
2. **Proiezione video.** La proiezione di video di vario genere, tramite l'utilizzo di attrezzature appropriate (videoproiettore, pc portatile ed impianto audio dedicato) potrà servire per integrare o introdurre un determinato tema nella discussione del giorno.
3. **Visione powerpoint- diagrammi.** Anche la visione di presentazioni in

powerpoint e/o di diagrammi-schemi specifici potrà integrare la trattazione del tema giornaliero e supportarla anche e soprattutto dal punto di vista teorico.

**4. Lettura di testi.** La lettura di brevi brani o di parti di testi potrà essere utile per integrare i vari incontri, e spesso per portare esempi di testimonianza sui temi della pace, della nonviolenza e della giustizia.

**5. Le dinamiche non formali.** I formatori coinvolgeranno i discenti con tecniche interattive e basate sulla partecipazione e sull'apprendimento tra pari, come:

**1. Role-play.** I role-play sono reputati necessari per sperimentare in senso pratico alcune teorie o alcune tecniche, sia relative ai temi della nonviolenza sia relative ai temi della comunicazione e delle dinamiche di gruppo.

**2. Lavori di gruppo.** I lavori di gruppo hanno la finalità di far lavorare i giovani in servizio civile in prima persona, per sviscerare ed approfondire determinate tematiche in modo più interattivo ed informale, contribuendo anche ad accrescere la conoscenza, il confronto e la condivisione all'interno del gruppo stesso.

**3. Discussioni all'interno del gruppo di formazione.** La discussione ed il confronto all'interno del gruppo, sia dopo una lezione prettamente frontale sia nella parte conclusiva di un incontro maggiormente interattivo, ha la finalità di far esprimere ai giovani le proprie opinioni ed i propri dubbi, di condividere sensazioni ed eventualmente conoscenze ed esperienze circa il tema dell'incontro.

Al termine del percorso formativo verrà consegnata ai giovani una dettagliata bibliografia sui temi trattati nel corso stesso.

### 33) *Contenuti della formazione:*

#### **Finalità delle formazione generale**

Nella convinzione che il valore formativo del servizio civile si fondi primariamente sull'esperienza di servizio proposta ai giovani, la principale finalità della formazione generale è quella di attivare nei volontari alcune attenzioni che possano aiutarli a cogliere e sviluppare il valore formativo dell'esperienza non solo alla luce dei valori di riferimento ad essa attribuiti dal legislatore e dalla storia dell'obiezione di coscienza (difesa della Patria, nonviolenza, solidarietà costituzionale, cittadinanza attiva...), ma anche in ragione dei limiti e delle criticità con cui esso deve confrontarsi sul campo (interessi personali, organizzazione dei contesti di lavoro, complessità dei bisogni sociali, tempi ed energie disponibili...).

Essa ha come obiettivi fondamentali:

- fornire ai giovani gli strumenti per vivere correttamente l'esperienza del servizio civile;
- sviluppare all'interno degli Enti la cultura del servizio civile;
- assicurare il carattere unitario, nazionale del servizio civile.

Saranno attuati, tramite esperti esterni e/o esperti interni all'Ente, i seguenti moduli\contenuti formativi:

**1° Modulo Patria e Difesa:** il contesto che legittima lo Stato a sviluppare l'esperienza di servizio: analisi dei modelli legislativi, culturali e valoriali ai quali si ispira e si richiama il servizio civile, e loro evoluzione storica (**24 ore**)

**IL VALORE FORMATIVO DEL SERVIZIO CIVILE**

- L'identità del gruppo in formazione
- La normativa vigente e la carta di impegno etico
- Diritti e doveri del volontario del servizio civile

#### L'ETICA DEL SERVIZIO CIVILE

- Il dovere di difesa della Patria. La Costituzione Italiana (principi fondamentali e valori costituzionali di solidarietà sociale). Il termine Patria come viene definito dalla Carta Costituzionale e successivamente ampliato dalle sentenze della Corte Costituzionale nn.164/85, 228/04, 229/04 e 431/05, in cui si dà contenuto al concetto di difesa civile o

difesa non armata.

- Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà. Storia dell'obiezione di coscienza in Italia: percorso di idee esperienze e fatti ai quali si deve la maturazione in Italia della consapevolezza che la difesa della Patria non è compito delegato e assolto dalle sole Forze armate, ma che esistono e sono vitali per il Paese e per la sua stessa difesa anche "attività e mezzi non militari".

- La difesa civile non armata e nonviolenta La nonviolenza: i valori e le teorie di riferimento (i maestri della nonviolenza), gli esempi storici (le lotte nonviolente in Italia e all'estero), le strategie (la pratica della nonviolenza nella gestione dei conflitti). La Difesa popolare nonviolenta (modelli, sviluppi giuridici e istituzionali, legami col servizio civile). La trasformazione nonviolenta dei conflitti; La mediazione dei conflitti interculturali.

- L'armadio della vergogna" e le stragi del secondo conflitto mondiale

- La guerra, il servizio militare attuale ed i "modelli di difesa

- Le radici della violenza e l'obbedienza all'autorità

- La trasformazione non violenta dei conflitti

- Le guerre attuali

**2° Modulo: Difesa e cittadinanza:** attori e dinamiche sociali: forme attuali (e locali) di realizzazione della difesa civile, sul piano istituzionale, di movimento e della società civile (14 ore)

#### SERVIZIO CIVILE E TERRITORIO

- La protezione civile

- La solidarietà e le forme di cittadinanza

- Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato

- Presentazione dell'Ente

**3° Modulo: Cittadinanza attiva e servizio civile:** verifica progettuale delle esperienze di servizio (4 ore)

9° incontro - IL LAVORO PER PROGETTI

1° MODULO		
Contenuti	Metodologie	Breve descrizione
L'identità del gruppo in formazione	1 Dinamiche non formali	In questo modulo avverrà una presentazione dei ragazzi attraverso un "gioco" specifico e non formale,

		<i>per iniziare a creare il clima del gruppo.</i>
<u>La normativa vigente e la Carta di impegno etico</u>	2 Lezione frontale	<i>La finalità è quella di presentare la normativa relativa al Servizio Civile Nazionale e Regionale ed i principi della Carta di Impegno Etico.</i>
<u>Diritti e doveri del volontario del servizio civile</u>	3 Lezione frontale	<i>In questo modulo verranno elencati i diritti e doveri del volontario in servizio civile sia derivanti dalla normativa vigente sia legati all'Ente ed al progetto specifico.</i>
<u>Il dovere di difesa della patria</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezione frontale</li> <li>• Dinamiche non formali</li> </ul>	<i>L'evoluzione legislativa e giurisprudenziale della Corte Costituzionale (sentenze nn. 164/85, 228/04, 229/04 e 43/05) sul concetto di Patria, sulla sua difesa senza armi e senza violenza, ma con l'“utilizzo” della solidarietà, della pace e dei diritti umani previsti dalla Costituzione, dalla Carta Europea e dall'ONU, rendendosi socialmente utili.</i>
<u>Dall'obiezione di coscienza al servizio civile</u>	4 Lezione frontale 5 Presentazione powerpoint <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettura di testi</li> </ul>	<i>La finalità di questo modulo sarà quella di</i>

<p><u>nazionale e regionale:</u> <u>evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà</u></p>		<p><i>narrare ai ragazzi l'evoluzione storica del servizio civile e dell'obiezione di coscienza, dall'antichità fino all'epoca odierna e contemporanea.</i>  - <i>Come e perché nasce l'obiezione di coscienza (Leggi 230/1998 – 772/1972);</i>  - <i>cenni biografici di Pietro Pinna;</i>  - <i>proiezione di un film “Fahrenheit 9/1”;</i>  - <i>affinità e differenza tra l'obiezione di coscienza e il servizio civile nazionale.</i></p>
<p><u>La trasformazione nonviolenta dei conflitti - La mediazione dei conflitti interculturali.</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinamiche non formali</li> <li>• Role-play</li> <li>• Discussione all'interno del gruppo di formazione</li> </ul>	<p><i>Dall'esempio di Don Milani e G. Gaber, ai movimenti istituzionali e della società civile, pacifici e non violenti sulla difesa della Patria. La patria come spazio ed interazioni in cui la convivenza civile e pacifica previene ogni forma di abuso ed è garanzia di ben-essere, nonché la spiegazione e l'utilizzo di tecniche di mediazione attraverso, simulate, per</i></p>

		<i>prevenire conflitti, costruire e mantenere la pace. Proiezione dei films Bowling e Colombine</i>
<u>“L'armadio della vergogna” e le stragi del secondo conflitto mondiale</u>	1) Proiezione video 2) Lezione frontale <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussione all'interno del gruppo di formazione</li> </ul>	<i>Nel secondo step reputiamo importante un “tuffo nel passato” per capire le cause e le conseguenze della guerre passate. In tal senso, risulta indicata la trattazione delle stragi nazifasciste del secondo conflitto mondiale.</i>

## **2° MODULO**

<b>Contenuti</b>	<b>Metodologie</b>	<b>Breve descrizione</b>
<u>La protezione civile</u>	3) Lezione frontale 4) Presentazione powerpoint	<i>In questo modulo verrà affrontato il tema della protezione civile partendo dalla normativa nazionale di riferimento ed arrivando alla specificità locale. Proiezione di parte del filmato sul Vajont raccontato da Marco Paolini</i>
<u>La solidarietà e le forme di cittadinanza</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinamiche non formali</li> <li>- Lavori di gruppo</li> <li>- Discussione all'interno del gruppo di formazione</li> </ul>	<i>In questo modulo verrà affrontato il tema della cittadinanza e della solidarietà, tramite una attività interattiva che renda consapevoli i giovani delle varie forme con cui nell'epoca contemporanea questi due concetti possono essere concretizzati. Proiezione del film “La Meglio gioventù”</i>
<u>Servizio civile nazionale e regionale, associazionismo e volontariato</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lezione frontale</li> <li>- Lavori di gruppo</li> <li>- Discussione all'interno del</li> </ul>	<i>In questo modulo si espliciteranno i legami tra servizio civile e ambienti ad esso affini storicamente e culturalmente, come appunto l'ambito del volontariato e dell'associazionismo.</i>

	gruppo di formazione	
<u>Presentazione dell'Ente</u>	6 Lezione frontale	<i>La finalità di questo modulo è quella di presentare l'Ente dove i ragazzi andranno a prestare servizio, le sue specifiche, le sue caratteristiche e le sue figure di riferimento</i>
<u>I diritti umani</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinamiche non formali</li> <li>• Role-play</li> <li>• Discussione all'interno del gruppo di formazione</li> </ul>	<i>Obiettivo di questo modulo è fornire conoscenza relativamente agli strumenti e agli organismi nazionali e internazionali che garantiscono la difesa dei diritti umani (ONU, UNHCR, Convenzione di Ginevra, Carta dei diritti dell'uomo, etc.).</i>
<u>Elementi di educazione civica</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezione frontale</li> <li>• Discussione all'interno del gruppo di lavoro</li> <li>• Sicurezza sui luoghi di lavoro</li> </ul>	<i>Si affronteranno le tematiche relative alla Costituzione, alla riforma del Titolo V, la divisione dei poteri, il ruolo della Regione e degli Enti Locali, il principio di sussidiarietà.</i>
<b>3° MODULO</b>		
<b>Contenuti</b>	<b>Metodologie</b>	<b>Breve descrizione</b>
<u>Il lavoro per progetti</u>	7 Lezione frontale	<i>In questo modulo verranno analizzati i progetti di servizio civile sia nella loro specificità sia nei loro parametri generali al fine di dare ai giovani una maggior comprensione del "sistema" del Servizio Civile Nazionale e Regionale.</i>

34) Durata:

42

### **Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari**

35) Sede di realizzazione:

Servizio Sociale e Rapporti con SdS  
Comune di Prato  
Via Roma 101

36) *Modalità di attuazione:*

Formazione specifica in proprio, presso l'Ente con formatori dell'Ente e con risorse tecnico-didattiche e strumentali da esso possedute.  
Il corso di formazione specifico a cui sono chiamati a partecipare i volontari previsti dal progetto sarà tenuto da **un formatore**, in possesso dei requisiti previsti dalla Circolare 10 nov. 2003 e successive integrazioni, il cui curriculum viene inserito nella voce seguente, che avrà anche il compito di coordinare alcuni esperti tecnici, cioè, idonee figure in grado di trasmettere tutte le conoscenze teorico-pratiche necessarie alla realizzazione del progetto.  
Gli esperti tecnici sono tutte figure con esperienza professionale vasta in tutte le tematiche oggetto di docenza e esperti nell'area della promozione sociale sul territorio.

37) *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

- 1) A.S. Dott. Andrea Benedettini**  
nato a Viareggio (LU) il 29/09/1978  
**Laurea triennale in Scienze Politiche indirizzo Servizio Sociale:**  
Assistente sociale area Inclusione Sociale presso Servizio Sociale, Via Roma 101- Tecnico di mediazione linguistico culturale con funzione di orientamento nei confronti degli immigrati.
- 2) A.S. Carlotta Catani**  
nata a Firenze il 12/04/1971  
**Diploma Universitario di Assistente Sociale:**  
Assistente sociale area Minori presso Servizio Sociale, Via Roma 101.  
Responsabile Organizzativo del Centro Adozioni di Area vasta di Prato e Referente Organizzativo per le Adozioni della zona pratese.
- 3) A.S. Margherita Salines**  
nata a Prato il 26/04/1957  
**Diploma Universitario di Assistente Sociale:**  
Assistente Sociale Area Minori presso Servizio Sociale, Via Roma 101.  
Referente presso il Servizio Affidi del Comune di Prato.
- 4) A.S. Dott. Francesca Caporilli**  
nata a S. Miniato (PI) il 04/09/1967  
**Laurea in Scienze dell'Educazione**  
**Diploma Universitario di Assistente Sociale:**  
Assistente sociale presso Servizio Sociale, Via Roma 101. Laurea in Scienze dell'Educazione a indirizzo Formativo. Esperienza nei vari settori del sociale, in particolare sulla tutela minorile ed

inclusione sociale.

**5) A.S. Giotti Simonetta**

nata a Prato il 06/11/1967

**Diploma Universitario di Assistente Sociale**

Assistente Sociale Coordinatore Sociale Territoriale.

Esperienza nei Servizi Sociali territoriali, Commissione di Vigilanza e controllo, Coordinamento Sociale presso Articolazione Territoriale Nord (2011-2017).

**6) A.S. Galli Simona**

Nata a Firenze (FI) 23/05/1971

**Diploma Universitario di Assistente Sociale**

Assistente Sociale area Anziani.

Esperienza nei vari settori del sociale, in particolare anziani e informatizzazione.

**7) AS Badiani Silvia**

Nata a Prato il 24/12/1973

**Diploma Universitario di Assistente Sociale:**

Assistente Sociale area Minori presso Servizio Sociale, Via Roma 101

Esperienza nei vari settori del sociale, in particolare area famiglie e minori, Servizio Affidi e Pass (Punto Unico di Accesso)

**8) AS Ciani Elena**

Nata a Prato il 10/11/1988

**Laurea Magistrale in Disegno e Gestione degli Interventi Sociali:**

Assistente Sociale area Inclusione Sociale presso Servizio Sociale, Via Roma 101.

Esperienza nei settori per Privato Sociale , in particolare presso Caritas, Il Casolare.

**9) AS Vignozzi Angela**

Nata a Prato il 06/10/1965

**Diploma Universitario di Assistente Sociale:**

Responsabile U.O. Minori e famiglie del Comune di Prato.

Esperienza nei Servizi Sociali territoriali, esperienza di Docenza presso Università degli Studi di Firenze e Formatore (esempio Progetto PIPPI).

**38) Competenze specifiche del/i formatore/i:**

Formazione specifica in proprio, presso l'Ente con formatori dell'Ente e con risorse tecnico-didattiche e strumentali da esso possedute.

Il corso di formazione specifico a cui sono chiamati a partecipare i volontari previsti

dal progetto sarà tenuto da **un formatore**, in possesso dei requisiti previsti dalla Circolare 10 nov. 2003 e successive integrazioni, il cui curriculum viene inserito nella voce seguente, che avrà anche il compito di coordinare alcuni esperti tecnici, cioè, idonee figure in grado di trasmettere tutte le conoscenze teorico-pratiche necessarie alla realizzazione del progetto.

Gli esperti tecnici sono tutte figure con esperienza professionale vasta in tutte le tematiche oggetto di docenza e esperti nell'area della promozione sociale sul territorio.

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

**1) La lezione frontale**

**2) Le dinamiche non formali**

Nella lezione frontale rientrano tutte quelle tecniche relative alla docenza "classica", e cioè la trattazione da parte del formatore di un determinato tema, anche con l'ausilio di video, diagrammi, presentazioni powerpoint e lettura di testi. Nelle dinamiche non formali rientrano invece tutte le tecniche maggiormente interattive tra il formatore ed il gruppo e tra i componenti del gruppo stesso, come i role-play, le simulazioni, le discussioni plenarie, i lavori di gruppo.

**TECNICHE SPECIFICHE DI REALIZZAZIONE**

Nell'articolazione degli incontri secondo le metodologie scelte per la Formazione Specifica, è opportuno entrare nei dettagli delle tecniche utilizzate per i vari incontri della Formazione stessa.

1) **Incontro frontale.** La lezione frontale è la tecnica "classica" per la docenza, dove il formatore tratterà uno specifico argomento servendosi dei suoi studi e delle sue esperienze nel campo del servizio civile e dei temi ad esso connessi. Potrà essere integrata, precedentemente o successivamente nel corso dell'incontro, da proiezioni video, presentazioni multimediali di vario tipo o lettura di brevi brani per approfondire ed integrare i contenuti previsti.

2) **Proiezione video.** La proiezione di video di vario genere, tramite l'utilizzo di attrezzature appropriate (videoproiettore, pc portatile ed impianto audio dedicato) potrà servire per integrare o introdurre un determinato tema nella discussione del giorno.

3) **Visione powerpoint - diagrammi.** Anche la visione di presentazioni in powerpoint e/o di diagrammi-schemi specifici potrà integrare la trattazione del tema giornaliero e supportarla anche e soprattutto dal punto di vista teorico.

4) **Lettura di testi.** La lettura di brevi brani o di parti di testi potrà essere utile per integrare i vari incontri, e spesso per portare esempi di testimonianza sui temi della pace, della nonviolenza e della giustizia.

5) **Role-play.** I role-play sono reputati necessari per sperimentare in senso pratico alcune teorie o alcune tecniche, sia relative ai temi della nonviolenza sia relative ai temi della comunicazione e delle dinamiche di gruppo.

6) **Lavori di gruppo.** I lavori di gruppo hanno la finalità di far lavorare i giovani in servizio civile in prima persona, per sviscerare ed approfondire determinate tematiche in modo più interattivo ed informale, contribuendo anche ad accrescere la conoscenza, il confronto e la condivisione all'interno del gruppo stesso.

7) **Discussioni all'interno del gruppo di formazione.** La discussione ed il confronto all'interno del gruppo, sia dopo una lezione prettamente frontale sia nella parte conclusiva di un incontro maggiormente interattivo, ha la finalità di far esprimere ai giovani le proprie opinioni ed i propri dubbi, di condividere sensazioni

ed eventualmente conoscenze ed esperienze circa il tema dell'incontro.  
Inoltre, in aggiunta agli incontri, al termine del percorso formativo verrà consegnata ai giovani una dettagliata bibliografia sui temi trattati nel corso stesso.

#### 40) *Contenuti della formazione:*

La formazione specialistica di base è articolata nei seguenti moduli:

- **Elementi di conoscenza della Comunità pratese – ore 2:** analisi dei fenomeni sociali caratteristici della nostra città con contestualizzazione dei bisogni e del disagio della popolazione, elementi di conoscenza del fenomeno migratorio locale e del contesto sociologico di riferimento
- **Elementi di legislazione nazionale e regionale su i servizi sociali – ore 4:** conoscenze generali sul Servizio Sociale con studio della normativa in materia. cenni su Regolamenti comunali in area sociale
- **I Servizi Sociali Territoriali ed il Segretariato Sociale – ore 5:** conoscenza dei servizi sociali territoriali e delle sue modalità di accesso, organizzazione del Servizio Sociale e del suo Segretariato, normativa sul trattamento dei dati (ai sensi de codice sulla privacy-DLgs. 196/03), il segreto professionale.
- **Il disagio – ore 2:** l'approccio corretto al disagio, la comprensione e l'accoglienza, tipologie di disagio, dalla prima accoglienza all'aiuto da fornire per il suo superamento, il disagio sociale e la devianza, le principali forme di contrasto al disagio e all'emarginazione sociale
- **Nozioni di conduzione di colloquio informativo – 4 ore:** il primo contatto e le modalità di relazione del front-office con i cittadini, la comprensione delle dinamiche che regolano le relazioni con persone in difficoltà, cenni di mediazione linguistico-culturale e di orientamento dell'utente, tecniche di conduzione dei colloqui
- **Elementi sull'ascolto costruttivo e la mediazione dei conflitti - 12 ore:** Acquisizione di conoscenze teorico-pratiche per la gestione dei casi di ascolto; modalità di approccio nella relazione d'ascolto, la lettura dei bisogni e la comprensione delle problematiche tecniche di relazione, analisi di casi concreti tratti da esempi di esperienza diretta .Elementi di Comunicazione , Etica e deontologia professionale.
- **I Servizi sociali per i Minori e le Famiglie – ore 15:** Legislazione minorile, cenni su tutela dei minori e della maternità, sull'assistenza alle donne vittima di maltrattamento e violenza sessuale, Adozione ed Affidi , servizi di accoglienza residenziali e semi-residenziali per minori.
- **I Servizi sociali per gli anziani – 10 ore:** il riconoscimento di invalidità, handicap, la non autosufficienza, l'assistenza domiciliare, il trasporto sociale, gli assegni di cura e pasti caldi.

- **I Servizi sociali per l'inclusione - 2 ore:** le problematiche alloggiative, l'erogazione di contributi economici, gli inserimenti socio-lavorativi (borse-lavoro)
- **Elementi di base per sondaggi e interviste – ore 4:** informazioni di base per collaborare a indagini sulla qualità dei servizi, somministrare un questionario e condurre un'intervista, per raccogliere pareri e suggerimenti trasformandoli in informazioni utili a migliorare i servizi

41) *Durata:*

60

### Altri elementi della formazione

42) *Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*

Il Piano di rilevazione sull'andamento e la verifica del percorso formativo viene approntato attraverso le seguenti modalità:

1) riunioni di gruppo a metà percorso e a fine percorso per verificare gli obiettivi raggiunti e le competenze acquisite da ciascun volontario

1) facendo ricorso a schede tipo predisposte e da utilizzare per tutti i progetti di servizio civile del Comune di Prato, sia per la formazione generale che per quella specialistica.

**Corso di formazione generale: SCHEDA VALUTAZIONE A CURA DEL PARTECIPANTE**

PROGETTO \_\_\_\_\_

SEDE DEL CORSO: \_\_\_\_\_

DURATA IN ORE \_\_\_\_\_

NOME DEL VOLONTARIO \_\_\_\_\_

MODULO \_\_\_\_\_

DURATA IN ORE \_\_\_\_\_

OBIETTIVO DEL MODULO \_\_\_\_\_

DOCENTE \_\_\_\_\_

1. Il corso ha soddisfatto le sue aspettative iniziali?

LE HA SUPERATE

SI

IN PARTE   
NO

2. Esprima una valutazione in merito ai contenuti e al grado di approfondimento degli argomenti trattati nel corso.

NON SUFFICIENTE   
DISCRETO   
BUONO   
OTTIMO

3. Esprima una valutazione rispetto alle competenze e capacità didattiche del Formatore e degli esperti ausiliari.

NON SUFFICIENTE   
DISCRETO   
BUONO   
OTTIMO

4. Come valuta l'organizzazione complessiva del modulo?

SCARSA   
SUFFICIENTE   
BUONA   
OTTIMA

5. Ritiene che i temi trattati e i concetti acquisiti nel modulo formativo siano serviti per meglio comprendere il valore del servizio civile?

PER NIENTE   
POCO   
ABBASTANZA   
MOLTO

6. Suggerimenti

---

---

---

---

\_\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

FIRMA



Il percorso formativo specialistico sarà monitorato in itinere con questionari di valutazioni differenziati che scandiscono i diversi “blocchi” formativi in cui è articolata la **formazione specialistica di base**.

Successivi incontri mensili di **formazione in itinere** e verifica scandiscono la verifica dell’apprendimento “on the job”.

Gli strumenti di monitoraggio in itinere sono quelli, tra l’altro approvati in sede di certificazione ISO 9001:2000 dall’Agenzia Formativa “Biblioteca A. Lazzerini” del Comune di Prato.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL CORSO				
Titolo del corso			Codice	
Elementi	Giudizio		Note	
1. completezza dei contenuti				
2. innovazione degli argomenti trattati				
3. rispondenza al programma presentato all’inizio				
4. concretezza degli esempi				
5. chiarezza dell’esposizione				
6. preparazione dei Docenti				
7. capacità di gestione dell’aula				
8. utilità delle dispense ricevute				
9. adeguatezza degli strumenti didattici				
10. confort dell’ambiente				
<b>Legenda per i giudizi: 1=insufficiente; 2= mediocre; 3 = sufficiente; 4 = buono; 5 = ottimo</b>				
<b>Note e suggerimenti</b>				
<b>Nome del compilatore (opzionale):</b>			<b>Data</b>	

Data

Il Responsabile legale dell’ente /

Il Responsabile del Servizio civile nazionale dell’ente

Dr.ssa Rosanna Tocco