

Titolo del progetto:

Servizio sociale e Immigrazione. La genitorialità attiva... un accompagnamento ai servizi del territorio per favorire l'autonomia delle famiglie.

Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

Il progetto è rivolto all'ascolto, all'orientamento e accompagnamento per il sostegno alla genitorialità degli adulti con disagio 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 ed interventi adeguati al superamento del bisogno.

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. Principale obiettivo del servizio è rendere autonomi gli adulti per poter svolgere adeguatamente il ruolo genitoriale e favorire gli interventi di sostegno evitando l'istituzionalizzazione. Pertanto i servizi sociali si adoperano attraverso colloqui di sostegno con progetti spesso multiprofessionali per attivare, Servizi Educativi, Centri diurni, e in alternativa alle strutture residenziali favorire l'affidamento familiare e omoculturale.

Descrizione del contesto di riferimento ed area di intervento

Nel Comune di Prato, al 31/12/2017 i minori presi in carico, oltre a percorsi di sostegno, che hanno usufruito di servizi sono stati 291 di cui :

- Minori in strutture Residenziali e semiresidenziali n° 139
- Minori a favore dei quali è stato attivato un Servizio Educativo n° 131
- Minori a favore dei quali è stato attivato un intervento di socializzazione n° 21

A questo si aggiungono gli interventi di sostegno economico, SIA, colloqui e incontri di sostegno con gli altri Enti e istituzioni del territorio (scuole, centri per l'impiego, volontariato sociale).

Inoltre il servizio sociale minori ha partecipato con gli assistenti sociali dell'area minori, al Programma PIPPI 5, come anche in alcune delle precedenti edizioni. Il Programma P.I.P.P.I. è un Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione che nasce a fine 2010, risultato di una collaborazione tra Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, il Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare dell'Università di Padova, le 10 Città italiane (riservatarie del fondo della Legge 285/1997) e i servizi sociali, e di protezione e tutela minori nello specifico, come le cooperative del privato sociale, le scuole, le Aziende che gestiscono i servizi sanitari degli enti locali coinvolti. Esso rappresenta dunque anche il tentativo di creare un raccordo tra istituzioni diverse (Ministero, Università, Enti locali) che condividono la stessa *mission* di promozione del *bene comune*, oltre che tra professioni e discipline degli ambiti del servizio sociale, della psicologia e delle scienze dell'educazione, che solo unitamente possono fronteggiare la sfida di ridurre il numero dei bambini allontanati dalle famiglie. Il Programma persegue la finalità di innovare le pratiche di intervento nei confronti delle famiglie cosiddette negligenti al fine di ridurre il rischio di maltrattamento e il conseguente allontanamento dei bambini dal nucleo familiare d'origine, articolando in modo coerente fra loro i diversi ambiti di azione coinvolti intorno ai bisogni dei bambini che vivono in tali famiglie, tenendo in ampia considerazione la prospettiva dei genitori e dei bambini stessi nel costruire l'analisi e la risposta a questi bisogni. L'obiettivo primario è dunque quello di aumentare la sicurezza dei bambini e migliorare la qualità del loro sviluppo, secondo il

mandato della legge 149/2001. L'esperienza propone linee d'azione innovative nel campo del sostegno alla genitorialità vulnerabile, scommettendo su un'ipotesi di contaminazione, piuttosto desueta, fra l'ambito della tutela dei "minori" e quello del sostegno alla genitorialità. In questo senso, essa si iscrive all'interno delle linee sviluppate dalla Strategia Europa 2020 per quanto riguarda l'innovazione e la sperimentazione sociale come mezzo per rispondere ai bisogni della cittadinanza e spezzare il circolo dello svantaggio sociale.

Nel Comune di Prato con il Servizio Affidi il tema della prevenzione dell'istituzionalizzazione e riduzione dell'allontanamento, sono obiettivi fondamentali. A tale scopo è stato valorizzato nel tempo il lavoro del Servizio Affidi attraverso anche l'istituzione del "Mese dell'Affidamento familiare" nel mese di ottobre, dove vengono svolte una serie di attività di sensibilizzazione e formazione al tema dell'affido per favorire il temporaneo inserimento dei minori presso famiglie affidatarie.

Il Servizio Affidi si fonda sull'istituto dell'affidamento familiare, disciplinato, dall'art. 4 n. 184 del 4 maggio 1983, che ha subito modifiche prima ad opera della L. 149/2001 e, di recente, ex D.Lgs. 154/2013, di attuazione della legge delega 219/2012. Recentemente è stata approvata

Il legislatore del 2001 ha inteso dettare misure tali da rendere pienamente operativo il diritto del minore ad una propria famiglia, da intendersi sia quella d'origine sia quella cui sia eventualmente affidato a causa delle difficoltà della famiglia d'origine temporanee. Il titolo I della legge 149/2001 che reca come titolo «*Diritto del minore alla propria famiglia*». Con la legge in commento, infatti, al minore è esplicitamente riconosciuto il diritto a «*crescere e ad essere educato nell'ambito della propria famiglia*» a favore della quale sono previsti interventi di sostegno e/o aiuti da parte dello stato, delle regioni e degli enti locali, al fine di superare eventuali difficoltà connesse a situazioni di indigenza dei genitori o del genitore che eserciti la responsabilità genitoriale in via esclusiva.

Le "Linee guida sull'affidamento familiare" approvate dalla Conferenza unificata Governo-Regioni/Province autonome il 25 ottobre 2012 e la nuova legge sulle continuità affettiva n° 173 del 19/10/2015, ha novellato la legge 184 e ha riconosciuto un importante principio ovvero il diritto alla continuità dei rapporti affettivi dei minori in affido familiare.

I processi demografici e sociali in atto sono, nel territorio di Prato, molto più intensi di quanto non rappresentano i dati statistici. Il territorio comunale sta vivendo infatti da tempo una trasformazione che investe tutti gli aspetti (economici, sociali, culturali) della vita della comunità.

Da una decina di anni a Prato è in corso una grave crisi economica e di identità, dovuta al declino del distretto tessile, risorsa primaria della città, che ha causato la chiusura di numerose piccole imprese. Questo ha portato ad una riduzione del lavoro e degli investimenti e ad una forte competizione attorno alle risorse per la protezione sociale, in un processo involutivo nel quale la famiglia non riesce più a fungere efficacemente da ammortizzatore sociale.

In tale scenario, la percentuale dei soggetti che si rivolgono ai Servizi è notevolmente aumentata e si è presentato un nuovo target di utenza, le cosiddette "**nuove povertà**".

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.

Il progetto si impegna quindi a favorire il reinserimento lavorativo degli adulti di famiglie prese in carico per problematiche di inadeguatezza genitoriale che hanno necessità di compiere percorsi guidati e migliorare la loro condizione economica oltreché familiare e affettiva.

Il progetto nasce anche dal bisogno espresso di esercitare appieno i diritti di cittadinanza, di **essere informati** su percorsi che facilitano il loro inserimento nella vita sociale e civile, e dalla volontà dell'ente di cogliere adeguatamente questi bisogni, nel tentativo di dare risposte concrete, costruire progetti personalizzati ed avere un quadro attuale e completo della situazione al fine di progettare politiche sociali pertinenti ed adeguate, consapevoli che un intervento non

esaustivo comporterà un accentuarsi delle conseguenze delle criticità evidenziate .
 Diventa rilevante garantire alla popolazione presente sul territorio comunale la possibilità di **ricevere informazioni corrette e dettagliate** sui requisiti per l'accesso ai Servizi Sociali, sulla eventuale documentazione necessaria e sulle prestazioni erogabili, ed anche l'accompagnamento ai servizi del territorio, talvolta di difficile accesso per alcune categorie, risulta uno strumento adeguato per rispondere ai bisogni del cittadino. La complessità degli interventi di promozione sociale, di prevenzione, recupero ed inserimento sociale vede sempre più utile la sperimentazione di iniziative legate all'individuazione di figure di accompagnamento per soggetti in difficoltà e a rischio di esclusione sociale.

Tutto ciò nell'ambito di una cornice che prevede per il cittadino, un primo passaggio dal **PASS** (Punto di accesso ai Servizi Sociali) attivo dal 1 marzo 2014, con cui il Servizio Sociale del Comune di Prato ha dato inizio anche ad un Progetto con la seguente finalità: filtro per la prima domanda del cittadino rivolta alla possibilità di accedere ai servizi sociali territoriali. Si realizza attraverso uno sportello di ascolto specifico e dedicato, a cui i cittadini possono rivolgersi per la prima volta, nel momento in cui sentono l'esigenza e la necessità di richiedere informazione e consulenza, in materia di assistenza sociale

Al Pass si è aggiunto dal 2018 il Progetto INSERTO (Inclusione nei/dei Servizi Toscani), uno sportello di accoglienza, che rappresenta un punto unico di accesso per il servizio sociale e immigrazione.

E' istituito anche per una migliore informazione un numero verde 800922912 per poter essere meglio orientati.

L'accesso ai servizi di sostegno per minori si attua anche attraverso altri enti ed istituzioni, come i Tribunali, Forze dell'Ordine, Scuole di ogni ordine e grado, Terzo settore.

Indicatori di bisogno: sostegno nell'organizzazione familiare con interventi a favore sia degli adulti con disagio che dei figli in età scolare, in particolare effettuare accompagnamenti presso scuola o attività extrascolastiche, interventi a domicilio per aiuto nei compiti, attività di promozione della socialità e dell'autonomia anche organizzati in piccoli gruppi.

Indicatori di risultato: In considerazione della delicata fascia di età trattata la risposta del Servizio Sociale del Comune di Prato deve essere immediata e professionalmente adeguata al bisogno.

Risultati attesi: aumentare il numero dei nuclei seguiti dai servizi sociali che abbiano interventi di accompagnamento, supporto scolastico, di socializzazione e promozione dell'integrazione a favore di adulti con disagio e i loro figli in età scolare.

Destinatari diretti: Adulti con disagio che necessitano di supporto nell'organizzazione familiare e nell'accompagnare i figli nel loro percorso di crescita.

Beneficiari indiretti: servizi e operatori che possono vedere realizzato o integrato dai volontari il loro intervento.

Obiettivi del progetto:

Gli obiettivi generali del Servizio Sociale, pertanto anche degli operatori del servizio civile che si inseriscono in questo settore, sono:

- favorire il potenziamento degli interventi rivolti ai minori,
- tutelare i minori che si trovano in situazione di pregiudizio,
- contribuire allo sviluppo del loro benessere,
- migliorare le dinamiche relazionali e di comunicazione nel contesto familiare
- incentivare processi di partecipazione e di integrazione sociale.

Gli operatori del servizio civile supporteranno inoltre lo staff degli Assistenti Sociali presenti nel Servizio Sociale Area Minori, nel Centro Affidi, nel Centro Adozioni.

Gli obiettivi specifici sono i seguenti:

- promozione dell'integrazione sociale e delle attività di socializzazione;

- promozione di attività di sostegno scolastico o ed extra nel contesto sociale e territoriale;
- valorizzazione delle risorse dei singoli minori e sviluppo delle autonomie personali in relazione all'età;
- sviluppo di nuove opportunità di accompagnamento/sostegno educativo nelle esperienze di vita del minore
- supporto alle capacità relazionali attraverso la creazione di uno spazio aperto all'ascolto e all'accoglienza;
- sostegno alle famiglie d'origine, affidatarie e/o adottive nella cura e nella relazione con il minore;
- migliorare la capacità dei servizi di seguire i minori e le loro famiglie;
- migliorare le dinamiche relazionali e di comunicazione nel contesto familiare
- incentivare processi di partecipazione e di integrazione sociale della famiglia e del minore;
- favorire il potenziamento delle attività rivolte ai minori ed allo sviluppo del loro benessere;
- promozione di eventi/attività che garantiscano una piena socializzazione e la partecipazione attiva alla vita del gruppo;
- valorizzazione delle risorse dei singoli ragazzi nell'assumersi alcune responsabilità nei confronti della propria comunità.

Il Servizio Sociale del Comune risponde in tempi brevi a tutte le richieste relative ai minori provenienti dalla famiglia stessa e/o dall'Autorità Giudiziaria.

Indicatori di bisogno: sostegno nell'organizzazione familiare con interventi a favore sia degli adulti con disagio che dei figli in età scolare, in particolare effettuare accompagnamenti presso scuola o attività extrascolastiche, interventi a domicilio per aiuto nei compiti, attività di promozione della socialità e dell'autonomia anche organizzati in piccoli gruppi.

Indicatori di risultato: La risposta del Servizio Sociale del Comune di Prato deve essere immediata e professionalmente adeguata al bisogno.

Risultati attesi: aumentare il numero dei nuclei seguiti dai servizi sociali che abbiano interventi di accompagnamento, supporto scolastico, di socializzazione e promozione dell'integrazione a favore di adulti con disagio e i loro figli in età scolare.

Destinatari diretti: Adulti con disagio che necessitano di supporto nell'organizzazione familiare e nell'accompagnare i figli nel loro percorso di crescita.

Beneficiari indiretti: servizi e operatori che possono vedere realizzato o integrato dai volontari il loro intervento.

L'accoglienza che, seppur effettuata da assistenti sociali, potrà essere supportata e partecipata da **volontari di Servizio Civile** adeguatamente preparati ad accogliere, ascoltare e fornire una risposta.

E' di notevole importanza intervenire in quanto, nell'attuale contesto, con l'aumento del bisogno si è rilevato, nella popolazione, anche un aumento dello scontento, della frustrazione, del disappunto, sia in riferimento ad informazioni che potrebbero risultare più precise ed esaurienti, sia in relazione a risposte ed azioni che sarebbero suscettibili di miglioramento, potendo divenire maggiormente adeguate e tempestive.

L'insufficienza della risposta si riflette direttamente sull'utente e da essa consegue spesso anche un aggravamento dell'intera situazione socio-familiare in mancanza di un programma di rapidi steps ben definiti, di un immediato progetto di intervento specifico e finalizzato, con la concomitante dispersione nei rivoli della burocrazia e gli inconcludenti accessi ad uffici, reparti, strutture, elementi quest'ultimi che

costituiscono un aggravio temporale ed economico non solo per l'utente, ma anche per lo stesso Servizio e, in ultima analisi, per la società.

Attualmente, nella nostra comunità, del disagio si occupano vari soggetti, ma in maniera parcellizzata, limitata ad alcuni settori di intervento, non con le modalità ad ampio raggio, complete e professionali proprie soltanto del Servizio Sociale che ha la possibilità anche di rapportarsi a qualsiasi istituzione, associazione od ente operante sul territorio.

Infatti, Enti religiosi e numerose Associazioni, Cooperative, Organizzazioni di Volontariato sono operativi in vari ambiti nei quali esprimono i valori della solidarietà, dell'accoglienza e dell'assistenza:

1. nel reperire soluzioni abitative per cittadini italiani ed extracomunitari che hanno difficoltà a trovare direttamente alloggi da affittare a causa delle loro condizioni economiche, nell'accoglienza di donne maltrattate,
2. nel sostegno rivolto a donne e a minori,
3. nei servizi educativi per la prima infanzia, nella gestione di un centro antiviolenza, di mensa per i poveri, Emporio Caritas per la spesa.

DESTINATARI E BENEFICIARI

I **destinatari** del progetto sono, quindi, **le famiglie** di Prato in stato di disagio nello svolgere i compiti genitoriali da tutti i punti di vista, affettivo, relazionale e socio-economico che hanno necessità di un servizio di ascolto, accoglienza ed informazione ed un accompagnamento ai servizi del territorio. Sarà possibile accogliere **un maggior numero** di persone che potranno avere una risposta **qualitativamente** migliore al problema presentato.

I **beneficiari** indiretti del progetto sono

- le famiglie degli utenti che entreranno in relazione con il servizio, in quanto il sostegno offerto al richiedente avrà ricadute positive sui componenti della famiglia
- i dipendenti della Pubblica Amministrazione, che potrebbero trarre dalla presenza dei giovani volontari, stimoli mentali innovativi, modalità di comunicazione e di relazione diverse dalle abituali, maggiormente innovative e spontanee.
- gli organismi del terzo settore e le associazioni di volontariato verso i quali i volontari saranno ulteriore elemento di connessione e comunicazione rispetto alla Pubblica Amministrazione
- la comunità locale, in quanto, al raggiungimento degli obiettivi, avremo un effetto positivo a livello di aumentata informazione, conoscenza, capacità relazionali e coesione sociale, con una ricaduta positiva sul rapporto tra la pubblica amministrazione e la cittadinanza, nei termini di una maggiore flessibilità, apertura e accoglienza che i servizi sapranno garantire ai cittadini.

Definizione sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei giovani in servizio civile:

Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente (non prendere in considerazione i giovani in servizio civile regionale).

Per la realizzazione del presente progetto sono coinvolti diversi ruoli e gradi di

responsabilità per la conduzione delle azioni e attività indicate.

Si riporta qui di seguito una descrizione sintetica delle tipologie di professionalità coinvolte nel progetto:

- Tirocinanti della Scuola di Servizio Sociale (Facoltà di Scienze Politiche- Università di Firenze) in numero variabile da 1 a 3.
- L'Assistente sociale (11 assistenti sociali dipendenti) è la figura professionale del servizio che riceve il cittadino con una funzione di ascolto, orientamento, accompagnamento, filtro, osservatorio e monitoraggio dei problemi e dei bisogni, a partire dalle singole domande degli utenti. Attua la presa in carico professionale e collabora con gli altri professionisti ed il Terzo settore per l'adempimento dei propri compiti.
- Coordinatore Sociale Professionale Servizio Area Minori: n° 1, coordina l'attività dell'area minori, supervisiona il lavoro degli operatori coinvolti ed è di riferimento per approfondimenti valutativi di presa in carico, monitora il corretto adempimento dei compiti, in particolare le scadenze previste dall'Autorità Giudiziaria, provvede a calendarizzare riunioni di equipe periodiche, provvede all'assegnazione delle situazioni per i quali si richiede una presa in carico, coordina il Servizio Affidi del Comune di Prato
- Referente Centro Adozioni Area Vasta: coordina il centro adozioni, smista le domande di idoneità all'adozione e vigilanza adottiva, organizza e svolge il ruolo di formatore nei Corsi per gli aspiranti all'adozione
- I tirocinanti seguono il percorso di lavoro dell'assistente sociale, completando in tal modo la loro formazione teorica

Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto.

Obiettivi specifici per i volontari: i volontari, nel relazionarsi con l'utenza specifica per la realizzazione degli obiettivi, avranno modo di sentirsi parte attiva della società, contribuendo al benessere dei minori di cui si occupano, imparando l'importanza della collaborazione e migliorando le capacità di lavoro in gruppo, sviluppando le competenze relazionali e di organizzazione.

Attività Area Minori

Obiettivi specifici Azioni

- Promozione dell'integrazione sociale e sviluppo delle autonomie personali in relazione all'età dei soggetti, sia genitore che figlio.
- Affiancamento nello svolgimento delle attività ordinarie della vita quotidiana e in particolare di quelle previste nel progetto del servizio sociale.
- Promozione di eventi/attività che garantiscano una piena socializzazione e la partecipazione attiva alla vita del gruppo sia per genitori che per figli
- Promozione della costruzione di una rete sociale per una migliore integrazione, per esempio facilitare i rapporti scuola/famiglia, incoraggiare la partecipazione a gruppi di sostegno genitori.
- Promozione di attività di sostegno e sviluppo dell'integrazione (scolastica ed extrascolastica) nel contesto sociale e territoriale anche in piccoli gruppi
- Accompagnamento e socializzazione in momenti extra-domiciliari (negozi, ludoteche, biblioteche, luoghi del tempo libero, centri sportivi), in particolare favorire la partecipazione ai gruppi educativi e di auto-aiuto.
- Accompagnamento esterno in strutture e visite domiciliari

Attività rivolte ad adulti con disagio e loro figli in età scolare

Il progetto nasce con lo scopo di affiancare adulti con disagio, in particolare genitori

con figli in età scolare, attraverso interventi a supporto dell'organizzazione familiare anche favorendo occasioni di integrazione e socializzazione.

Il servizio sociale è dotato di assistenti sociali dell'area minori cui saranno affiancati i volontari che dopo la prima fase preparatoria e formativa saranno impegnati direttamente in interventi delle seguenti tipologie:

1. Affiancamento nello svolgimento delle attività ordinarie della vita quotidiana e in particolare di quelle previste nel progetto del servizio sociale
2. Promozione della costruzione di una rete sociale per una migliore integrazione, per esempio facilitare i rapporti scuola/famiglia, incoraggiare la partecipazione a gruppi di sostegno genitori e di auto-aiuto
3. Accompagnamento e socializzazione in momenti extra-domiciliari (negozi, ludoteche, biblioteche, luoghi del tempo libero, centri sportivi), in particolare favorire la partecipazione ai gruppi educativi
4. Affiancamento degli assistenti sociali nell'inserimento in struttura di MSNA, minori stranieri non accompagnati e minori allontanati per problematiche familiari, eventuale accompagnamento in affiancamento degli assistenti sociali nelle visite domiciliari;
5. Supporto degli assistenti sociali nelle attività ordinarie di ufficio, quale gestione agenda elettronica per gli appuntamenti, gestione documentazione e inserimento in programmi informatici

Il progetto avrà una sequenza temporale così determinata:

FASE DI ACCOGLIENZA E PREPARATORIA: 1 MESE

FASE DI FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA: 3 MESI

FASE DI OPERATIVITA': DAL 2° MESE

ELABORAZIONE DI UNA SINTESI PER IL CONFRONTO PROFESSIONALE:
DAL 6° MESE

VALUTAZIONE PROGETTO: AL 6° MESE

MONITORAGGIO: 1° E 6° MESE

VALUTAZIONE DA PARTE DEI VOLONTARI: 1° E 6° MESE

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

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

- Famiglia e tutela minori – adozioni – affidamenti
- Inclusione Sociale (problematiche alloggiative – borse lavoro –contributi)

E' richiesta la disponibilità a un orario flessibile. L'orario di sei ore al giorno per cinque giorni è articolato nella fascia oraria 8,00-18, ed è concordato con l'operatore locale di progetto in base alle

esigenze di servizio. Il servizio può essere articolato parte in orario antimeridiano e parte in orario pomeridiano.

Numero volontari: 5

Sede di attuazione del progetto: Servizi Sociali via Roma 101

*Requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dal bando. E' richiesto il possesso di uno dei seguenti titoli: **Laurea in Scienze dell'Educazione, Laurea in Psicologia, diploma di Scuola superiore Tecnico di Servizio Sociale***

Competenze e professionalità acquisibili dai giovani durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:

Per tutti quelli che concludono il Servizio Civile Regionale è previsto il rilascio di un attestato da parte dell'Ente attuatore del progetto al termine dello stesso, **a firma del Dirigente del Servizio competente**, in cui vengono riportate la tipologia del servizio svolto e le competenze che vengono conseguite 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
- 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
- Conoscenza degli Enti e Servizi del Territorio mediante l'accompagnamento delle famiglie a supporto della genitorialità

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 giovani

Sede di realizzazione: Officina Giovani

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

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.*

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 (25 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

IL LAVORO PER PROGETTI

Durata: 42 ore

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei giovani

Sede di realizzazione:

Servizi sociali e Immigrazione – via Roma, 101

Contenuti della formazione:

FORMAZIONE LEZIONI FRONTALI: ORE 10

- **Elementi di conoscenza della Comunità pratese, I Servizi Sociali Territoriali ed il Segretariato Sociale. Elementi di legislazione nazionale e regionale su i servizi sociali – ore 6:**
- 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 .Conoscenze generali sul Servizio Sociale con studio della normativa in materia. cenni su Regolamenti comunali in area sociale .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.
- **Nozioni di conduzione di colloquio informativo. Elementi sull'ascolto costruttivo e la mediazione dei conflitti – ore 4** 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 . 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.

On Job ore 40

- visite in luoghi strategici del sistema servizi sociali istituzionali e di terzo settore (mensa, dormitorio, emporio) , strutture di accoglienza minori/adulti allo scopo di sviluppare la conoscenza diretta e il corretto 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 **ore 15**
- incontri con testimoni significativi collaboratori del servizio sociale afferenti al terzo settore e operatori mediatori di strada **ore 5**
- Approfondimenti in itinere nell'attività di sportello breve presa in carico prendendo spunto dalle single situazioni che si presentano in situazione di affiancamento all'Assistente Sociale dello Sportello **ore 20**

Durata (espressa in ore): 50 ore