



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Aggrega Milano 2017

SETTORE e Area di Intervento:

Educazione e Promozione culturale - E 01, E02, E03, E09, E10 - Centri di aggregazione (bambini, giovani, anziani), Animazione culturale verso minori, Animazione culturale verso giovani, Attività di tutoraggio scolastico, Interventi di animazione nel territorio.

OBIETTIVI DEL PROGETTO

7.1 OBIETTIVI GENERALI

La realizzazione del progetto si pone i seguenti obiettivi generali:

- promuovere la qualità e lo sviluppo delle politiche giovanili attraverso la diffusione del servizio civile.
- diffondere buone prassi per la gestione dei volontari nelle sedi, promuovendo un atteggiamento attivo e propositivo tra gli operatori degli enti coinvolti.
- coordinare le sedi nel raggiungimento di una serie di finalità legate allo sviluppo dei servizi forniti alla comunità locale.

In sintesi, il progetto si propone l'innalzamento di standard di qualità, sia nell'erogazione di prestazioni all'utenza, sia nella gestione del servizio civile.

7.2 OBIETTIVI SPECIFICI RELATIVI ALLO SVILUPPO DI POLITICHE GIOVANILI

Gli obiettivi specifici del progetto relativi allo sviluppo di politiche giovanili sono:

DIFFUSIONE FRA I VOLONTARI DI UN ATTEGGIAMENTO DI CITTADINANZA ATTIVA

L'esperienza del servizio civile rappresenta per le giovani generazioni un'opportunità formativa unica nel suo genere, non limitata alla fornitura di strumenti spendibili successivamente nel mondo del lavoro, ma progettata fin da subito come momento di educazione alla cittadinanza attiva, alla solidarietà e al volontariato; come occasione per conoscere la città e i suoi complessi apparati da un'ottica inusuale: non di fruitore dei servizi, bensì di erogatore degli stessi.

DIFFUSIONE FRA I VOLONTARI DI CONOSCENZE PROFESSIONALI E CAPACITÀ D'INSERIMENTO IN SITUAZIONI DI LAVORO

Lo svolgimento del servizio civile consente al volontario un più agevole inserimento nel mondo del lavoro. L'esperienza del training on the job consente al volontario di acquisire:

- un'effettiva esperienza di conoscenze tecniche maturate durante lo svolgimento di percorsi di formazione teorici;
- capacità di strutturare relazioni sociali complesse acquisite mediante una lunga permanenza in un concreto ambito lavorativo.

7.3 OBIETTIVI SPECIFICI RELATIVI ALLO SVILUPPO DELLE BUONE PRASSI

Gli obiettivi specifici del progetto relativi allo sviluppo delle buone prassi sono:

INTRODUZIONE NEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI FORME D'INNOVAZIONE E CREATIVITA'

Inserire elementi innovativi nei servizi resi alla cittadinanza impiegando una risorsa umana che, per le sue caratteristiche (giovane età, alto livello di formazione, forte motivazione etica e ideale) potrà introdurre elementi di creatività e originalità.

Perseguire tale obiettivo significa:

- creare un circuito virtuoso. Lavorare in rete favorisce la diffusione di buone pratiche e rafforza le relazioni fra le sedi che rappresentano la base della rete stessa;
- incrementare la capacità della rete di rendere maggiormente cooperativo lo svolgimento della fase di progettazione, realizzazione e monitoraggio del progetto attraverso l'attivazione di momenti di scambio fra le figure coinvolte nel progetto di servizio civile;
- orientare il sistema di gestione del progetto sulle esigenze di crescita dei volontari e dei destinatari dei servizi erogati dalle sedi di servizio, comprendendo le loro necessità presenti e future, rispettare i requisiti richiesti ed auspicati e puntare a superare le loro stesse aspettative;
- attuare un approccio di gestione organizzativa dei progetti basato sui processi per rendere possibile una visione d'insieme delle attività, considerando che la comprensione e la gestione di un sistema di processi interconnessi finalizzati ad ottenere determinati obiettivi contribuisce all'efficienza ed all'efficacia dell'organizzazione;
- prestare attenzione ai processi di leadership e di coinvolgimento del personale per stabilire unità d'intenti e di indirizzi e favorire la partecipazione nella definizione e nel perseguimento degli obiettivi stabiliti. Le persone, infatti, costituiscono l'essenza della rete ed il loro pieno coinvolgimento consente di mettere le loro abilità al servizio dell'organizzazione stessa;
- realizzare il miglioramento continuo di processi e prestazioni offerte, come obiettivo permanente e diffuso.

7.4. OBIETTIVI SPECIFICI DELLA SEDE DI SERVIZIO

Il contributo dei volontari del servizio civile risulta fondamentale sia per mantenere l'attuale livello dei servizi, sia per accrescere in quantità e qualità le prestazioni offerte alla comunità locale.

Gli obiettivi che si intendono perseguire, anche utilizzando l'apporto dei volontari riguardano due aspetti fondamentali:

- miglioramento quantitativo dei servizi esistenti;
- miglioramento qualitativo dei servizi esistenti.

Il miglioramento dei servizi può esprimersi sotto forma di un miglioramento qualitativo dei servizi e dalla possibilità di introdurre, anche grazie all'impiego dei volontari, nuovi servizi e prestazioni che non sono attualmente presenti.

Ciascun volontario potrà contribuire ad incrementare la quantità o la qualità dei servizi offerti affiancandosi all'attività degli operatori, oppure, dopo un periodo di formazione e con la costante supervisione dell'operatore locale di progetto, occupandosi di attività non svolte da altro personale.

Di seguito sono analiticamente esplicitati gli obiettivi previsti per ogni servizio erogato all'interno del quale il volontario sarà coinvolto:

Relativamente all'area educative con i minori e giovani sono previsti, in linea generale, i seguenti obiettivi:

- sviluppare progetti individuali mirati ad analizzare i bisogni e a strutturare risposte adeguate;
- contrastare la marginalità sociale;
- fornire maggiori occasioni di animazione, di socializzazione e di prevenzione del disagio sociale;
- supportare più efficacemente il nucleo familiare di appartenenza;
- fornire occasioni di formazione e supporto educativo ai genitori;
- favorire l'assunzione di stili di vita sani;
- favorire l'apprendimento;
- sviluppare azioni di orientamento al lavoro e allo studio;
- favorire l'acquisizione di interessi e capacità espressive e occupazionali;
- favorire e facilitare l'accesso ai servizi.

Relativamente all'area educative con gli immigrati sono previsti, in linea generale, i seguenti obiettivi:

- sviluppare progetti individuali mirati per favorire l'inclusione e l'integrazione sociale;
- prevenire con più efficacia il rischio di emarginazione sociale;
- fornire occasioni di socializzazione e animazione;
- supportare più efficacemente il nucleo familiare di appartenenza;
- favorire e facilitare l'accesso ai servizi.

Relativamente all'area educative con adulti e anziani sono previsti, in linea generale, i seguenti obiettivi:

- fornire occasioni di socializzazione e animazione;
- prevenire possibili situazioni di disagio e di depressione;
- sviluppare progetti individuali mirati ad analizzare i bisogni e a strutturare risposte adeguate;
- favorire e facilitare l'accesso ai servizi.

Relativamente all'area educative con i disabili sono previsti, in linea generale, i seguenti obiettivi:

- fornire occasioni di socializzazione e animazione;
- supportare più efficacemente il nucleo familiare di appartenenza;
- sviluppare progetti individuali mirati ad analizzare i bisogni e a strutturare risposte adeguate;
- favorire e facilitare l'accesso ai servizi.

Qui di seguito sono analiticamente esplicitati, per ogni sede di servizio, gli obiettivi previsti per ogni servizio erogato all'interno del quale il volontario sarà coinvolto.

1. C.A.M. MUNICIPIO 1 (Sede 91306)

1) ATTIVITA' DI ANIMAZIONE – C.A.M. Municipio 1 (Sede 91306)

- Aggiornamento della mappatura: grazie al volontario sarà possibile censire le risorse pubbliche e private esistenti in zona 1 al fine di redigere una guida da utilizzare presso i Centri di Aggregazione Multifunzionale, da attuarsi presso l'ufficio di Coordinamento avvalendosi di internet e l'apparecchio telefonico.
- Customer satisfaction: grazie al volontario sarà possibile fornire maggiore aiuto nella somministrazione alle varie utenze dei questionari, aiutando qualora fosse necessario l'utente ad individuare il Municipio 1 di appartenenza e spiegando la finalità del questionario. Inoltre sarà possibile fornire maggiore supporto all'ufficio di coordinamento e la trasmissione al Settore statistica dei questionari.
- Il Volontario potrà fornire maggiore supporto all'ufficio di coordinamento Centri di Aggregazione Multifunzionale nell'elaborazione dei volantini e locandine di ogni singola attività e collabora nella distribuzione mirata.
- Grazie al volontario inserito presso i Centri di Aggregazione Multifunzionale sarà possibile fornire maggiore supporto all'attività del referente di centro, facilitando la partecipazione sociale, attivando percorsi che sviluppino le risorse personali dell'utenza e dei gruppi nella prospettiva del benessere e della crescita della prevenzione al disagio, dell'emarginazione e dell'esclusione sociale. Si intende infine verificare concretamente il grado di conformità tra la domanda e l'offerta in modo tale che il servizio possa diventare sempre più attento alle esigenze reali dei soggetti coinvolti e possa soddisfare in maniera efficace il loro bisogno di aggregazione e socializzazione.

2. C.A.G. MUNICIPIO 2 (Sede 91661)

1) ATTIVITA' DI ANIMAZIONE – Municipio 2 (sede 91661/CAG)

Obiettivi previsti:

- Ampliare il bacino di utenza aumentando la possibilità di accesso alle proposte educative.
- Garantire la diversificazione dell'offerta: 2 tipi di laboratori artistici, 1 prevalentemente corporeo ed 1 prevalentemente manuale per coinvolgere un maggior numero di ragazzi con interessi diversi ed allo stesso tempo per offrire a ciascun ragazzo la possibilità di sperimentarsi in diversi ambiti espressivi.
- Migliorare la cura per gli allestimenti degli spazi e per la preparazione dei setting di lavoro.
- Migliorare l'accoglienza degli utenti, garantendo la simultanea presenza di più operatori e consentendo quindi la possibilità di gestire con maggiore attenzione l'accesso al servizio e la supervisione dei momenti di libera aggregazione

2) ATTIVITÀ DI SVILUPPO E INNOVAZIONE DELLA COMUNICAZIONE – Municipio 2 (sede 91661/CAG)

Obiettivi previsti:

- introdurre e sperimentare nuove metodologie di comunicazione mediante l'uso di strumenti innovativi rispetto a quelli tradizionalmente utilizzati e la valorizzazione dell'uso delle nuove tecnologie finalizzate sia allo sviluppo dell'attività proposta agli utenti che al miglioramento delle forme di comunicazione agli utenti e del servizio.

3) POLITICHE GIOVANILI DI ZONA - PROGETTO "RADIO WEB"– Municipio 2 (sede 91661/CAG)

Obiettivi previsti:

- Tra le altre attività intende proseguire le attività di web radio che permetta ai ragazzi, oltre che di sperimentare nuovi linguaggi espressivi, di proporre momenti di informazione, approfondimento culturale e sociale, oltre che di intrattenimento.

3. ETA' IN GIOCO C.A.M., C.S.R.C.A. E C.A.G. MUNICIPIO 3 – SEDE 131905

1) SUPPORTO E MONITORAGGIO ATTIVITÀ

Si prevede di raggiungere i seguenti obiettivi:

- ampliare il bacino di utenza aumentando la possibilità di accesso alle proposte educative.
- facilitare la partecipazione sociale degli utenti, abituali frequentatori di tutte le sedi, per attivare percorsi che sviluppino le risorse personali dell'utenza dei gruppi, delle comunità territoriali nella prospettiva del benessere e della crescita, della prevenzione del disagio, dell'emarginazione, dell'esclusione sociale, progettare nuove forme di aggregazione.
- garantire il monitoraggio delle attività mediante customer satisfaction per una verifica del gradimento delle iniziative da parte dell'utenza.
- si prevede di mantenere invariato il numero di ore destinate alle attività di supporto e monitoraggio delle iniziative, di accoglienza e gestione dell'utenza
- Migliorare l'accoglienza degli utenti, garantendo la simultanea presenza di più operatori e consentendo quindi la possibilità di gestire con maggiore attenzione l'accesso al servizio e la supervisione dei momenti di libera aggregazione
- si intende migliorare i collegamenti tra le diverse realtà (CAM – CAG – CASRCA), e rendere più efficace il lavoro di rete anche con le diverse associazioni presenti sul territorio Municipale.

4. C.A.M. MUNICIPIO 4 (Sede 91866)

1) ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE – CAM MUNICIPIO 4 (Sede 91866)

Grazie al contributo del volontario si prevede di raggiungere i seguenti obiettivi:

- migliorare la promozione e pubblicizzazione dei corsi e delle iniziative del CAM (si stima di potervi dedicare circa 600 ore in più all'anno);
- migliorare il monitoraggio delle iniziative, con verifica della soddisfazione dell'utenza accertando la congruità tra l'offerta da parte del gestore e la domanda dei cittadini ai fini del miglioramento del servizio (si stima di potervi dedicare circa 600 ore in più all'anno).

La richiesta di un volontario in servizio civile è finalizzata a monitorare l'offerta delle attività nei tre centri, ad affiancare gli operatori per informazioni ai cittadini sulle attività, curando la divulgazione, anche tramite il sito zonale.

5. C.A.M. ZONA 6 (Sede 91912)

1) SUPPORTO E MONITORAGGIO ATTIVITÀ CAM 6 (Sede 91912)

Si prevede di raggiungere i seguenti obiettivi:

- garantire il monitoraggio delle attività mediante customer satisfaction: si stima di poter dedicare lo stesso monte ore (400 ore annue) per la customer satisfaction per un'ulteriore verifica del gradimento delle iniziative da parte dell'utenza CAM, durante l'anno 2017.
- realizzare report aggiornati: si prevede di dedicare il medesimo tempo (300 ore annue) alla redazione di report utili alla valutazione di quanto realizzato e alla progettazione delle future programmazioni;
- si prevede di mantenere lo stesso numero di ore (300 ore annue) impiegate per le varie fasi di divulgazione delle attività, non solo quelle organizzate dal CAM, ma anche da quelle realizzate da altre Commissioni Zonali di interesse per la cittadinanza (a partire dalla redazione dei volantini fino alla loro distribuzione all'utenza frequentante ed all'invio a quella inserita nella mailing list, essendo necessario ridurre il materiale da stamparsi e quasi impraticabile l'invio postale);
- si prevede di mantenere invariato il numero di ore (200 ore annue) destinate alle attività di supporto e monitoraggio delle iniziative, di accoglienza e gestione dell'utenza.

6. C.A.M. MUNICIPIO 8 (Sede 91901)

1) SUPPORTO E MONITORAGGIO ATTIVITA' – CAM 8 (Sede 91901)

- Obiettivo del servizio è attivare percorsi che sviluppino le risorse personali dell'utenza dei gruppi, delle comunità territoriali nella prospettiva del benessere e della crescita, della prevenzione del disagio, dell'emarginazione, dell'esclusione sociale, progettare nuove forme di aggregazione.
- Dedicare 500 ore per facilitare la partecipazione sociale degli utenti, abituali frequentatori di tutte le sei sedi, per attivare percorsi che sviluppino le risorse personali dell'utenza dei gruppi, delle comunità territoriali nella prospettiva del benessere e della crescita, della prevenzione del disagio, dell'emarginazione, dell'esclusione sociale, progettare nuove forme di aggregazione.
- Aggiornamento della mappatura delle risorse esistenti sul territorio: più cura da dedicare 100 ore al lavoro di ricerca di dati, informazioni e fonti.
- Saranno dedicate 300 ore all'organizzazione delle agende di ciascun servizio e alla programmazione dell'uso dei locali che accolgono i vari sportelli al fine di evitare interferenze con i diversi servizi.

2) ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE, ASCOLTO E ORIENTAMENTO – CAM 8 (Sede 91901)

- Favorire la partecipazione degli utenti alle attività proposte e si realizza attraverso azioni mirate di orientamento e informazione dell'utenza riguardo le varie offerte dai CAM zonali.
- Dedicare 140 ore per dare indicazioni utili alle richieste avanzate dall'utenza, che si rivolge all'ufficio Coordinamento CAM e nelle segreterie dei CAM Municipali.
- Nel corso dell'anno saranno dedicate 160 ore per la produzione di pieghevoli relativi alle attività di ogni centro e distribuiti negli uffici/servizi del Municipio.

7. C.A.M. MUNICIPIO 9 (Sede 91892)

1) SUPPORTO E MONITORAGGIO ATTIVITA' – CAM 9 (Sede 91892)

Si prevede di migliorare la qualità dei servizi offerti sia ai giovani che agli anziani e di proporre nuove iniziative che non vadano a duplicarsi con quanto già previsto e realizzato dal territorio.

Nel dettaglio si prevede di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Potenziare il monitoraggio delle iniziative. Grazie ad un'attività di monitoraggio sarà possibile verificare le iscrizioni e frequenza ai corsi, rilevare la soddisfazione dell'utente, verificare concretamente il grado di conformità tra la domanda e l'offerta e di conseguenza offrire proposte in grado di rispondere alle esigenze reali dei soggetti coinvolti e soddisfare in maniera efficace il loro bisogno di aggregazione e socializzazione. La distribuzione e la raccolta di questionari di valutazione aiuteranno a meglio valutare l'attività.
- Aggiornamento sui progetti e bandi nei quali sono coinvolti risorse del territorio per un lavoro di rete partecipato che coinvolga e renda protagonisti i cittadini della zona.
- Potenziare l'attività di mappatura delle risorse esistenti sul territorio per individuare e coinvolgere anche le realtà territoriali alla creazione o consolidamento di una rete.
- Potenziare l'attività di informazione sulla realtà cittadina: si prevede di poter dedicare circa 400 ore in più all'anno a dare indicazioni utili alle richieste avanzate dall'utenza che si rivolge all'ufficio Coordinamento CAM e nelle segreterie dei CAM Municipali.
- Migliorare la comunicazione e l'informazione sul territorio: si prevede di poter dedicare circa 400 ore in più all'anno per realizzare dei pieghevoli e dei materiali informativi relativi alle attività di ogni centro e distribuirli negli uffici/servizi del Settore Municipio 9.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

8.3 RUOLO ED ATTIVITÀ PREVISTE PER I VOLONTARI NELL'AMBITO DEL PROGETTO

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

1. C.A.M. MUNICIPIO 1 (Sede 91306)

1) ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE – C.A.M. Municipio 1 (Sede 91306)

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

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

Nei primi due mesi di servizio, presso l'ufficio di coordinamento, al volontario, viene data una formazione iniziale sul servizio dei Centri di Aggregazione Multifunzionale del Municipio 1 con breve cronistoria ed una descrizione dei vari uffici, competenze e ruoli funzionali all'attività del Settore e del Municipio 1, al fine di orientare l'attività dei mesi futuri. Sin da subito e per tutto l'anno di servizio il volontario collaborerà con i referenti di centro supportando le attività svolte presso i Centri di Aggregazione Multifunzionale.

Parteciperà al monitoraggio delle attività presso i Centri di Aggregazione Multifunzionale sia alla stesura della relazione conclusiva dell'anno e alla programmazione dell'anno successivo collaborando attivamente con l'ufficio di Coordinamento Centri di Aggregazione Multifunzionale.

Dai primi mesi di servizio, il volontario parteciperà all'aggiornamento costante e alla stesura della mappatura delle risorse al fine di redigere, una volta l'anno, un opuscolo utile all'utenza e agli operatori dei Centri di Aggregazione Multifunzionale. Il volontario collaborerà alla somministrazione dei questionari all'utenza, si occuperà della customer satisfaction. Per i primi tre mesi di servizio il volontario collaborerà con l'ufficio di coordinamento, nell'elaborazione grafica e distribuzione dei pieghevoli semestrali, dei volantini e delle locandine per ogni singola attività.

2. C.A.G. MUNICIPIO 2 (Sede 91661)

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

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

1) ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE – Municipio2 (sede 91661/CAG)

Il volontario sarà chiamato a collaborare alle fasi di progettazione, preparazione e gestione delle attività sia strutturate sia semi-strutturate dei Centri. In particolare il volontario dovrà occuparsi della gestione dell'accoglienza e dell'accesso al servizio, all'interno dell'attività di Spazio Compiti il volontario seguirà alcuni ragazzi con particolari difficoltà legate all'apprendimento e al comportamento, il volontario dovrà altresì proporre e gestire alcune attività laboratoriali e/o di animazione che saranno inserite nella programmazione dei Centri.

2) ATTIVITÀ DI SVILUPPO E INNOVAZIONE DELLA COMUNICAZIONE – Municipio 2 (sede 91661/CAG)

Il giovane in servizio affiancherà gli operatori in tutte le fasi dell'attività informativo/promozionale occupandosi della produzione e distribuzione del materiale informativo/promozionale, della divulgazione delle informazioni sulle attività del Centro vengono attraverso volantini prodotti in proprio e distribuiti nelle scuole di zona e nei luoghi di interesse per l'utenza del Centro.

3) POLITICHE GIOVANILI DI ZONA - PROGETTO "RADIO WEB"– Municipio 2 (sede 91661/CAG)

Il Tavolo delle politiche giovanili di Zona 2 intende favorire lo sviluppo di strumenti e occasioni di cittadinanza attiva per i giovani della zona. Tra le altre attività si intende proseguire il lavoro di connessione con la web radio che permetta ai ragazzi, oltre che di sperimentare nuovi linguaggi espressivi, di proporre momenti di informazione, approfondimento culturale e sociale, oltre che di intrattenimento.

Compito del volontario sarà di sviluppare il Progetto "Radio web" individuando gli strumenti necessari, costruendo un gruppo di lavoro con i giovani del CAG e avviare in fase sperimentale la realizzazione delle prime trasmissioni.

Il progetto dovrà essere realizzato trasversalmente con il coinvolgimento degli altri soggetti attivi nel Tavolo delle politiche giovanili.

Tra le attività connesse all'attuazione delle attività del Tavolo delle politiche giovanili di Zona 2 il volontario potrà inoltre essere coinvolto nelle altre attività del Tavolo delle politiche giovanili di Zona 2: Sportello Lavoro; Colloqui individuali; Collaborazione con le scuole.

3. ETA' IN GIOCO C.A.M., C.S.R.C.A. E C.A.G. MUNICIPIO 3 – SEDE 131905

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

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

1) SUPPORTO E MONITORAGGIO ATTIVITÀ

Il dettaglio delle attività che il volontario potrà svolgere nel corso dell'anno sono di seguito elencate:

- attività di segreteria dei corsi e laboratori;
- monitoraggio (schede presenza, registri delle attività);
- segnalazione delle criticità di vario tipo sia sulle attività che sulle strutture;
- facilitazione alla partecipazione degli utenti alle attività;
- predisposizione delle Sale con la strumentazione occorrente alla realizzazione delle attività (per es. lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, schermo video da collegarsi al computer, lettore dvd, lettore cd, ecc.);
- orientamento dell'utenza verso le varie offerte;
- ricerca dati e informazioni, verifica fonti e validità, inserimento dati e aggiornamento dati esistenti;
- realizzazione questionari, distribuzione, decrittazione, elaborazione dati, stesura relazioni;
- attività di divulgazione e promozione delle attività dei singoli Centri ed anche di alcune iniziative organizzate da altre Commissioni zonali;
- realizzazione pieghevoli informativi su attività.

4. C.A.M. MUNICIPIO 4 (Sede 91866)

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

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

1) ATTIVITA' DI ANIMAZIONE – CAM MUNICIPIO 4 (Sede 91866)

Il volontario, dopo il periodo di formazione iniziale, con la quotidiana supervisione del Responsabile del Servizio dei CAM potrà effettuare in modo autonomo l'attività di monitoraggio, divulgazione e pubblicizzazione dei corsi e delle iniziative dei CAM.

Il volontario in servizio civile si occuperà di monitorare l'offerta delle attività nei tre centri, affiancherà gli operatori nel fornire informazioni ai cittadini sulle attività, curando la divulgazione anche tramite il sito zonale.

Potrà inoltre contribuire alla pubblicizzazione dei corsi e delle diverse iniziative che si effettuano nei CAM con particolare riguardo alla verifica della soddisfazione dell'utenza.

5. C.A.M. ZONA 6 (Sede 91912)

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

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

1) SUPPORTO E MONITORAGGIO ATTIVITÀ CAM 6 (Sede 91912)

Durante l'anno di svolgimento del progetto, il ruolo del volontario sarà di affiancamento e supporto organizzativo alle attività della coordinatrice del servizio, dei referenti "di centro" e degli esperti conduttori delle varie iniziative, nelle 3 Sedi di attuazione, inoltre coadiuverà la promozione e la pubblicizzazione, nell'arco della programmazione annuale, dei molteplici progetti educativi di animazione del CAM con contestuale monitoraggio delle iniziative (iscrizioni e frequenza ai corsi, laboratori e attività varie) ed effettuerà la conseguente verifica della soddisfazione dell'utenza al fine di constatare concretamente il grado di conformità tra la domanda e l'offerta, in modo tale che il servizio possa diventare sempre più attento alle esigenze reali dei soggetti coinvolti, e possa quindi soddisfare in maniera efficace il bisogno di aggregazione e socializzazione degli utenti stessi.

Anche l'aggiornamento della mappatura delle risorse sul territorio impegnerà il volontario in alcuni periodi dell'anno.

Il dettaglio delle attività che il volontario potrà svolgere nel corso dell'anno sono di seguito elencate:

- attività di segreteria dei corsi e laboratori;
- monitoraggio (schede presenza, registri delle attività);
- segnalazione delle criticità di vario tipo sia sulle attività che sulle strutture;
- facilitazione alla partecipazione degli utenti alle attività;
- predisposizione delle Sale con la strumentazione occorrente alla realizzazione delle attività (per es. lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, schermo video da collegarsi al computer, lettore dvd, lettore cd, ecc.);
- orientamento dell'utenza verso le varie offerte presso tutto il servizio CAM zonale e le varie opportunità in altri settori o strutture del pubblico;
- ricerca dati e informazioni, verifica fonti e validità, inserimento dati e aggiornamento dati esistenti;
- realizzazione questionari, distribuzione, decrittazione, elaborazione dati, stesura relazioni;

- attività di divulgazione e promozione delle attività dei singoli Centri ed anche di alcune iniziative organizzate da altre Commissioni zonali;
- realizzazione pieghevoli informativi su attività del CAM e anche di alcune iniziative organizzate da altre Commissioni zonali;
- realizzazione e distribuzione volantini specifici per ogni attività sia del CAM che di quelle delle altre Commissioni Zonali;
- realizzazione Comunicati Stampa.

6. C.A.M. MUNICIPIO 8 (Sede 91901)

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

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

1) SUPPORTO E MONITORAGGIO ATTIVITA' – CAM 8 (Sede 91901)

Il volontario si occuperà delle seguenti attività:

- segreteria dei corsi e laboratori;
- monitoraggio (schede presenza, registri delle attività);
- segnalazione delle criticità di vario tipo sia sulle attività che sulle strutture;
- facilitazione alla partecipazione degli utenti alle attività;
- orientamento dell'utenza verso le varie offerte presso tutto il servizio CAM zonale le varie opportunità in altri settori o strutture del pubblico;
- mappatura delle risorse esistenti sul territorio attraverso ricerca dati e informazioni, verifica fonti e validità, inserimento dati e aggiornamento dati esistenti.

2) ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE, ASCOLTO E ORIENTAMENTO – CAM 8 (Sede 91901)

Il volontario si occuperà delle seguenti attività:

- supporto ufficio spazio sportelli, ascolto e orientamento;
- calendarizzazione: fissare gli appuntamenti per tutti i sportelli attivi;
- programmare l'uso dei locali che ospitano gli sportelli;
- attività informativa e promozionale;
- attività di divulgazione e promozione delle attività dei singoli Centri;
- realizzazione pieghevoli informativi;
- realizzazione e distribuzione volantini specifici per ogni attività;
- realizzazione Comunicati Stampa.

7. C.A.M. MUNICIPIO 9 (Sede 91892)

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

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

1) SUPPORTO E MONITORAGGIO ATTIVITA' – CAM 9 (Sede 91892)

Il volontario si occuperà delle seguenti attività:

- monitoraggio delle iniziative

il volontario potrà collaborare alla verifica delle iscrizioni e frequenza ai corsi, laboratori e attività varie, alla rilevazione della soddisfazione dell'utente al fine di verificare concretamente il grado di conformità tra la domanda e l'offerta. Monitoraggio e costante aggiornamento sui progetti e bandi presenti sul territorio.

- Coordinamento CAM e nelle segreterie dei CAM dei Municipi

il volontario potrà collaborare all'attività di mappatura delle risorse esistenti sul territorio, all'individuazione e contatto delle realtà presenti sul territorio.

- Servizio di informazione sulla realtà cittadina

il volontario potrà occuparsi di fornire indicazioni utili all'utenza che si rivolge all'ufficio Coordinamento CAM e nelle segreterie dei CAM dei Municipi. Potrà dare informazioni sui nuovi progetti e dare indicazioni utili alle richieste avanzate dall'utenza che si rivolge all'ufficio.

- Divulgazione e informazione delle attività

il volontario potrà occuparsi della produzione e distribuzione di pieghevoli relativi alle attività di ogni centro prodotti al PC.

CRITERI DI SELEZIONE

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

a) Metodologia:

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

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

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

- analisi dei fabbisogni organizzativi delle sedi progettuali: si effettua un'analisi organizzativa delle sedi progettuali, con particolare riguardo agli obiettivi che esse si prefiggono, al fine di comprendere al meglio di quale tipo di interventi abbiano bisogno;
- analisi dettagliata dei fabbisogni di progetto: si esamina il progetto in cui si troverà la figura selezionata, al fine di cogliere "dal vivo" il clima e lo stile di conduzione della realtà progettuale in cui dovrà operare;
- elaborazione del Profilo del candidato ideale: si definiscono tutti i requisiti "critici" della posizione per cui si effettua la selezione;
- reclutamento dei candidati: si avvia la ricerca con le modalità indicate dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale e le modalità interne, sfruttando il sistema di comunicazione dell'Ufficio servizio civile di ANCI Lombardia;

- screening delle domande e dei curriculum individuali pervenuti in risposta ai bandi di selezione, e conseguente convocazione nei tempi e nei modi indicati dalla normativa del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale;
- valutazione dei candidati: ultimato lo screening di tutti i curricula pervenuti, si avvia la fase più tipicamente “attiva” del processo di selezione, ossia la realizzazione di colloqui individuali o di gruppo e/o alla somministrazione di appositi test per valutare i candidati con gli strumenti più idonei. L’intervista dei candidati prescelti ha lo scopo di valutare indicatori motivazionali e comportamentali (eventuali profili di natura psicologica);
- scrittura di un “Dossier” confidenziale sui candidati: al termine della valutazione, si redige un report per ogni candidato, in cui compaiono i dati più salienti e le note più significative emerse nelle fasi precedenti;
- presentazione di una rosa ristretta di candidati, elaborazione della graduatoria nei tempi e con le modalità indicate dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale. Riunione dello staff di progetto nella fase di decisione finale per una simulazione di verifica del livello di integrazione;
- comunicazione ai candidati dell’esito.

La selezione utilizza una metodologia che garantisce:

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

b) Strumenti e tecniche utilizzate:

L’esigenza di realizzare processi di selezione rende necessaria l’adozione di adeguati e diversificati strumenti di valutazione dei candidati e l’applicazione di tecniche specifiche. In tal senso, sono organizzate apposite sessioni di colloqui a fronte della fondamentale rilevanza assunta da un preciso criterio che sempre più spesso orienta la ricerca di particolari profili individuali e quindi la diagnosi di tratti caratteriali legati alla sfera delle abilità cognitive, organizzative e sociali.

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

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

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

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

c) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:

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

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

d) Criteri di selezione

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

I criteri utilizzati riguardano:

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

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

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

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

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

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

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

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

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): SI'

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

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

Monte ore annuale di 1400 ore con un minimo settimanale di 12 ore

14) Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6): 5

15) Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

1. C.A.M. MUNICIPIO 1 (Sede 91306)

Flessibilità a lavorare anche in orario serale il sabato o la domenica e qualora si presenti la necessità nei giorni festivi.

2. C.A.G. MUNICIPIO 2 (Sede 91661)

Rispetto del regolamento interno dei CAG e del codice disciplinare del Comune di Milano. Disponibilità alla flessibilità oraria all'interno dell'orario di apertura del servizio sulla base del confronto e della contrattazione rispettosa delle rispettive e reciproche esigenze.

Disponibilità alla presenza in servizio in orari serali e di sabato e festivi in occasioni saltuarie e programmate.

3. ETA' IN GIOCO C.A.M., C.S.R.C.A. E C.A.G. MUNICIPIO 3 – SEDE 131905

Il volontario sarà impegnato per 5 giorni alla settimana, normalmente dal lunedì al venerdì, per eventi di rilievo potrebbe essere impiegato anche il sabato e la domenica con riposi in settimana.

Disponibilità alla flessibilità oraria

Flessibilità all'impegno serale, prefestivo e festivo

Disponibilità agli spostamenti sul territorio

4. C.A.M. MUNICIPIO 4 (Sede 91866)

Flessibilità a lavorare anche in il sabato e a recarsi nei CAM del Municipio 4.

5. C.A.M. ZONA 6 (Sede 91912)

Disponibilità a prestare servizio da lunedì a venerdì, dalle ore 9.30 alle ore 13 e dalle ore 14 alle ore 16.30 (pausa pranzo 13/14) e occasionalmente al sabato, alla domenica oppure in orario serale.

6. C.A.M. MUNICIPIO 8 (Sede 91901)

Si chiede al volontario disponibilità nella flessibilità a lavorare anche in orario serale il sabato o la domenica e qualora si presenti la necessità nei giorni festivi.

L'orario di servizio settimanale, presso la sede del C.A.M. di Zona 8, sarà di 5 ore al giorno su 5 giorni lavorativi, dal lunedì al sabato, nella fascia oraria dalle ore 9.00 alle ore 23,00.

7. C.A.M. MUNICIPIO 9 (Sede 91892)

Eventuali disponibilità serali e nei giorni festivi in caso di eventi particolari.

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

1. C.A.M. MUNICIPIO 1 (Sede 91306)

Preferibilmente:

Capacità relazionale e d'animazione, utilizzo Word ed Excel. Capacità di utilizzare i programmi per il PC di grafica e sia in grado di elaborare dati statistici con i grafici.

2. C.A.G. MUNICIPIO 2 (Sede 91661)

Preferibilmente:

- possesso di laurea in scienze dell'educazione, laurea educatore professionale SNT2 o titolo equipollente

- pregressa esperienza in analoghi servizi.

- età non inferiore ai 24 anni.

3. ETA' IN GIOCO C.A.M., C.S.R.C.A. E C.A.G. MUNICIPIO 3 – SEDE 131905

Preferibilmente

Possesso diploma scuola superiore meglio se ad indirizzo socio-pedagogico.

Buone capacità relazionali e conoscenza delle lingue straniere.

Conoscenza discreta dei programmi di Office e di grafica (per la redazione di volantini).

4. C.A.M. MUNICIPIO 4 (Sede 91866)

Preferibilmente:

Diploma di scuola secondaria superiore.

5. C.A.M. ZONA 6 (Sede 91912)

Preferibilmente:

Capacità di contatto umano (relazioni con utenti di tutte le fasce di età: bambini, giovani, adulti e anziani).

Titolo di studio richiesto: preferibilmente diploma di scuola secondaria superiore.

Conoscenza del pacchetto Office, in particolare dei programmi Word ed excel.

6. C.A.M. MUNICIPIO 8 (Sede 91901)

Preferibilmente:

Capacità di contatto umano (relazioni con utenti di tutte le fasce di età: bambini, giovani, adulti e anziani).

Titolo di studio richiesto: preferibilmente diploma di scuola secondaria superiore. Conoscenza del pacchetto Office, in particolare dei programmi Word ed excel.

Si chiede inoltre massima disponibilità di orario e puntualità.

7. C.A.M. MUNICIPIO 9 (Sede 91892)

Nessuno.

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

9) Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 7

10) Numero posti con vitto e alloggio: 0

11) Numero posti senza vitto e alloggio: 7

12) Numero posti con solo vitto:0

16) Sede/i di attuazione del progetto:

PROV	ENTE	INDIRIZZO	SEDE	CODICE S	N VOL
MI	MILANO	VIA DOGANA 2/4 (VIA DOGANA 2)	MILANO 61	91306	1
MI	MILANO	VIA ALDO TARABELLA 4	MILANO 92	91661	1
MI	MILANO	VIA OGLIO 18	MILANO 106	91866	1
MI	MILANO	VIA GIUSEPPE GUERZONI 38	MILANO 113	91892	1
MI	MILANO	VIA GIACOMO QUARENGHI 21	MILANO 116	91901	1
MI	MILANO	VIALE LEGIONI ROMANE 54	MILANO 119	91912	1
MI	MILANO	VIA SANSOVINO 9	MILANO 179	131905	1
					7

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:* Nessuno

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:* Nessuno

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

28.1 COMPETENZE ACQUISIBILI IN SEDE

Di seguito sono indicate le competenze acquisibili dai volontari partecipando alle attività del progetto in ogni singola sede di servizio.

1. C.A.M. MUNICIPIO 1 (Sede 91306)

Il volontario che partecipa a questo progetto, potrà acquisire:

- Competenze relative alle attività di front office e back office;
- Competenze relazionali con l'utenza;
- Competenze relative all'ideazione e alla realizzazione di eventi culturali;
- Competenze informatiche;
- Capacità di lavorare in team;
- Esperienza in materia di animazione.

2. C.A.G. MUNICIPIO 2 (Sede 91661)

Il volontario potrà acquisire le seguenti competenze:

- conoscenza della normativa, del funzionamento e organizzazione di un Ente locale, nello specifico del Comune di Milano, con particolare riferimento alle attività del decentramento e ai servizi socio educativi;
- conoscenza della normativa di riferimento dei Centri di aggregazione Giovanile, le modalità di gestione e organizzazione di questi servizi presso gli Enti locali e in particolare presso il Comune di Milano; conoscenza delle politiche, servizi, programmi e interventi del Comune di Milano nell'ambito delle politiche giovanili;
- capacità di rilevare informazioni, giudizi, suggerimenti e valutazioni presso gli stakeholders (utenti, cittadini, famiglie, associazioni, colleghi, istituzioni, ecc.) per elaborare i bisogni espressi e potenziali del territorio;
- mappare risorse presenti o attivabili sul territorio (servizi, associazioni, volontariato sociale, ecc.);
- capacità di sviluppare e valorizzare relazioni di collaborazione tra agenzie educative e altri soggetti pubblici e privati che operano a favore di adolescenti e giovani;
- capacità di progettare attività educative, di sostegno scolastico, ludiche, aggregative rivolte ad adolescenti e giovani, sperimentando strumenti di lavoro innovativi, stimando e reperendo le risorse necessarie per la realizzazione dei progetti e degli interventi e acquisendo altresì le necessarie competenze per la gestione delle eventuali procedure amministrative e gli adempimenti formali necessari; creare, predisporre spazi e setting per accogliere i destinatari del servizio;
- capacità di lavorare in gruppo, in particolare nell'ambito di una equipe educativa;
- capacità di creare una relazione educativa, definendo bisogni e percorsi individuali anche a seguito di una valutazione della situazione individuale, familiare e sociale della persona;
- capacità di monitorare l'andamento dei progetti, valutare l'efficacia delle azioni intraprese, rendicontare l'attività svolta,
- sviluppare capacità di problem solving, di relazione interpersonale e di comunicazione efficace.

3. ETA' IN GIOCO C.A.M., C.S.R.C.A. E C.A.G. MUNICIPIO 3 – SEDE 131905

Il volontario che partecipa a questo progetto, potrà acquisire:

- Competenze relative alle attività di front office e back office;
- competenze relazionali con l'utenza;
- competenze relative alla comunicazione e pubblicizzazione delle iniziative proposte;
- competenze informatiche;
- capacità di lavorare in team;
- esperienza in materia di animazione.
- coordinamento e monitoraggio di un'organizzazione complessa;
- competenze in campo amministrativo (delibere, attuazione del contratto d'appalto, monitoraggio delle attività e delle presenze).

4. C.A.M. MUNICIPIO 4 (Sede 91866)

Il volontario che partecipa a questo progetto, potrà acquisire:

- capacità di relazionarsi con cittadini di diverse fasce di età;
- capacità di pubblicizzare le attività, utilizzando anche gli strumenti informatici e il sito del Comune di Milano;
- capacità di controllo, monitoraggio delle iniziative e di verifica della soddisfazione dell'utenza.
- creatività e capacità espressiva;
- capacità di operare nel settore dei servizi alla persona e delle politiche giovanili;
- capacità di gestire informazioni e banche dati;
- capacità di gestione di strumenti informatici.

5. C.A.M. ZONA 6 (Sede 91912)

Il volontario che partecipa a questo progetto, potrà acquisire:

- capacità a relazionarsi, all'interno di una struttura mediamente complessa, quale può essere il Settore Municipio, con i vari operatori, costruendo una rete di rapporti, a partire dal Direttore di Settore Municipio, fino ai colleghi che si occupano del servizio di accoglienza all'ingresso della palazzina ;
- capacità a relazionarsi con l'utenza che frequenta il Centro ed a capire quali sono le necessità delle persone, che una volta uscite dal mondo del lavoro, o con diminuiti impegni legati al nucleo familiare, si trovano ad avere molto tempo a disposizione e il desiderio di stare in compagnia e, nel contempo, di essere impegnati in qualche hobby/attività che in precedenza non hanno potuto coltivare e quindi cercano nel servizio un luogo e dei modi per occupare il tempo libero, oltre che occasioni per fare incontri e conoscenze;
- capacità di occuparsi del lavoro di "segreteria", che prevede la predisposizione di modulistica, la raccolta delle iscrizioni per la frequenza delle attività, il lavoro d'ufficio, gestione sia delle telefonate che degli accessi diretti da parte del pubblico;
- potenziare tutte le competenze professionali, perfezionare le capacità organizzative.

6. C.A.M. MUNICIPIO 8 (Sede 91901)

I volontari che partecipano a questo progetto potranno acquisire:

- Competenze relative alle attività di front office e back office;
- Competenze relazionali con l'utenza;
- Competenze relative all'ideazione e alla realizzazione di eventi culturali;
- Competenze informatiche;
- capacità di occuparsi del lavoro di "segreteria", che prevede la predisposizione di modulistica, la raccolta delle iscrizioni per la frequenza delle attività, il lavoro d'ufficio, gestione sia delle telefonate che degli accessi diretti da parte del pubblico;
- Capacità di lavorare in team;
- capacità di controllo e monitoraggio delle iniziative e di verifica della soddisfazione dell'utenza.
- Esperienza in materia di animazioni.

7. C.A.M. MUNICIPIO 9 (Sede 91892)

I giovani impareranno e comprenderanno la peculiarità del servizio e il suo ruolo di antenna sociale sul territorio. Avranno la possibilità di sviluppare e sperimentare dinamiche di relazione sia con gli operatori che con i cittadini e si avvicineranno all'amministrazione pubblica e all'ottica con la quale lavora sui territori.

In particolare potranno acquisire le seguenti competenze:

- competenze relazionali con l'utenza;
- competenze relative alla comunicazione e pubblicizzazione delle iniziative proposte;
- competenze informatiche;
- capacità di lavorare in team;
- coordinamento e monitoraggio di un'organizzazione complessa
- competenze in campo amministrativo (delibere, attuazione del contratto d'appalto, monitoraggio delle attività e delle presenze).

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

40.1 AZIONI DI TRAINING ON THE JOB

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

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

Contenuti della fase di presentazione

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

Contenuti proposti:

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

Contenuti della fase di orientamento

In questa fase si propongono i seguenti contenuti:

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

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

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

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

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

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

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

1. C.A.M. MUNICIPIO 1 (Sede 91306), C.A.M. MUNICIPIO 4 (Sede 91866), C.A.M. ZONA 6 (Sede 91912), C.A.M. MUNICIPIO 8 (Sede 91901), C.A.M. MUNICIPIO 9 (Sede 91892)

Nel primo periodo del servizio civile tenuta presso l'ufficio di coordinamento Centri di Aggregazione Multifunzionale verrà proposta una breve cronistoria dell'evoluzione del servizio in zona 1, con la descrizione dei vari uffici, competenze e ruoli funzionali all'attività del Settore e del Consiglio di Zona.

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

- storia ed evoluzione del servizio Centri di Aggregazione Multifunzionale dai campi Robinsoniani ad oggi;
- ruolo dell'Amministrazione nella gestione, funzionamento, monitoraggio del Servizio Centri di Aggregazione Multifunzionale;
- nozioni circa l'accoglienza dell'utenza direttamente in ufficio e le altre modalità di contatto (telefonico o per mail);
- interazioni tra i vari Settori del Comune di Milano e descrizione delle varie competenze;
- l'immagine del Servizio ruoli, la Certificazione di Qualità;
- nozioni di diritto amministrativo, di gestione e monitoraggio dei servizi (stesura delle relazioni, "carta d'identità" di ogni singolo Centro, programmazione);
- cenni di comunicazione e di grafica;
- illustrazione delle principali modalità di pubblicizzazione delle iniziative: volantini e dépliant informativi del servizio e delle attività da esso organizzate, locandine, pubblicizzazioni ed aggiornamenti sul sito internet del Comune di Milano, utilizzo degli spazi pubblicitari mediante affissioni manifesti;
- illustrazione della modulistica inerente lo svolgimento dei cicli di incontri tematici;
- illustrazione delle procedure inerenti le varie fasi delle attività e l'iter procedurale delle iniziative;
- nozioni circa il monitoraggio delle attività e dei sondaggi di customer satisfaction;
- illustrazione delle procedure di protocollazione ed inoltro della corrispondenza e di ricevimento delle richieste da parte dell'utenza;
- spiegazioni sull'iter procedurale per l'approvazione del programma e successiva pubblicizzazione del pieghevole;
- spiegazioni stesura del planning per le attività;
- illustrazione degli strumenti in dotazione;
- i problemi di sicurezza e i rischi connessi alle attività del progetto nella sede di servizio.
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti.

2. ETA' IN GIOCO C.A.M., C.S.R.C.A. E C.A.G. MUNICIPIO 3 – SEDE 131905 (sede)

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

- storia ed evoluzione del servizio Centri di Aggregazione Multifunzionale dai campi Robinsoniani ad oggi;
- storia ed evoluzione di C.S.R.C.A. E C.A.G
- ruolo dell'Amministrazione nella gestione, funzionamento, monitoraggio del Servizio Centri di Aggregazione Multifunzionale;
- Indicazioni sul contesto sociale del Municipio 3 di Milano: cambiamento e sfide. Come rispondere adeguatamente ai nuovi bisogni dei giovani ripensando finalità e obiettivi, innovando metodologie, strumenti e contenuti. L'esito di questa parte conclusiva del percorso formativo è un contributo personale di ciascun volontario che sarà lo strumento di verifica finale del percorso formativo.
- nozioni circa l'accoglienza dell'utenza direttamente in ufficio e le altre modalità di contatto (telefonico o per mail);
- interazioni tra i vari Settori del Comune di Milano e descrizione delle varie competenze;
- nozioni di diritto amministrativo, di gestione e monitoraggio dei servizi (stesura delle relazioni, "carta d'identità" di ogni singolo Centro, programmazione);
- cenni di comunicazione e di grafica;
- illustrazione delle principali modalità di pubblicizzazione delle iniziative: volantini e dépliant informativi del servizio e delle attività da esso organizzate, locandine, pubblicizzazioni ed aggiornamenti sul sito internet del Comune di Milano, utilizzo degli spazi pubblicitari mediante affissioni manifesti;
- illustrazione delle procedure inerenti le varie fasi delle attività e l'iter procedurale delle iniziative;
- nozioni circa il monitoraggio delle attività e dei sondaggi di customer satisfaction;
- illustrazione delle procedure di protocollazione ed inoltro della corrispondenza e di ricevimento delle richieste da parte dell'utenza;
- spiegazioni sull'iter procedurale per l'approvazione del programma e successiva pubblicizzazione del pieghevole;
- spiegazioni stesura del planning per le attività;
- illustrazione degli strumenti in dotazione;
- i problemi di sicurezza e i rischi connessi alle attività del progetto nella sede di servizio.
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti.

3. C.A.G. MUNICIPIO 2 (Sede 91661)

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

- normativa, funzionamento e organizzazione di un Ente locale, nello specifico del Comune di Milano, con particolare riferimento alle attività del decentramento e ai servizi socio educativi, la gestione dei servizi e l'organizzazione del Settore Municipio.
- normativa di riferimento dei Centri di aggregazione Giovanile, modalità di gestione e organizzazione di questi servizi presso gli Enti locali e in particolare presso il Comune di Milano; conoscenza delle politiche, dei servizi, programmi e interventi del Comune di Milano nell'ambito delle politiche giovanili. Regolamento di funzionamento dei Centri di aggregazione giovanile del Municipio 2, per la gestione delle attività nei CAM, CAG e CSRCA, Tavolo delle politiche giovanili di Zona2.
- Indicazioni sul contesto sociale del Municipio 2 di Milano: cambiamento e sfide. Come rispondere adeguatamente ai nuovi bisogni dei giovani ripensando finalità e obiettivi, innovando metodologie, strumenti e contenuti. L'esito di questa parte conclusiva del percorso formativo è un contributo personale di ciascun volontario che sarà lo strumento di verifica finale del percorso formativo.
- come mappare le risorse presenti o attivabili sul territorio (servizi, associazioni, volontariato sociale, ecc.); sviluppare e valorizzare relazioni di collaborazione tra agenzie educative e altri soggetti pubblici e privati che operano a favore di adolescenti e giovani;
- come progettare attività educative, di sostegno scolastico, ludiche, aggregative rivolte ad adolescenti e giovani;
- come monitorare l'andamento dei progetti, valutare l'efficacia delle azioni intraprese, rendicontare l'attività svolta,
- problemi di sicurezza e i rischi connessi alle attività del progetto nella sede di servizio.
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio;
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti.

40.2 AZIONI FORMATIVE IN AULA

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

Nello specifico saranno trattati i contenuti di seguito evidenziati.

Comunicare con gli eventi (Formatori Andrea Ballabio, Sebastiano Megale – durata 8 ore)

L'evento è lo strumento che consente di comunicare nello stesso momento e con un'unica azione a più target di riferimento, ha come protagonista un gruppo di persone che comunicano tra di loro su un argomento di comune interesse. L'evento possiede una connaturata pluralità di impieghi nell'ambito delle relazioni pubbliche, non è un avvenimento a sé stante ed è sicuramente diventato il mezzo d'eccellenza per comunicare.

Il corso è destinato ai volontari di servizio civile che svolgono anche attività nell'ambito dell'organizzazione eventi.

Argomenti previsti:

- natura e storia degli eventi (dal "Milano da bere" degli anni '80 all'evento di oggi, generalmente affidato ai professionisti del settore);
- l'evento come valido strumento per trasmettere un messaggio in modo incisivo nel breve e nel lungo periodo;
- i professionisti che ideano e realizzano un evento (azienda, agenzia, strutture convegnistiche e congressistiche, free-lance);
- le tipologie di eventi (esterni ed interni);
- gli elementi base (tipologia, messaggio/obiettivo, concept, target, budget, location, strutture tecniche, grafica, scenografia e allestimenti, catering, risorse umane, rapporti con i media, materiali di supporto, verifica risultati);
- i concetti di briefing e di de-briefing.

In particolare sarà trattata la manifestazione fieristica prendendo come Case-History "Fiera Forum RisorseComuni".

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

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

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

Argomenti previsti:

- attività e mansioni proprie del volontario (confronto su situazioni difficili, problematiche, situazioni tipiche);
- la relazione con le figure professionali di riferimento, il Progetto Educativo (P.E.I.): come leggere un progetto educativo;
- la relazione con l'utente disabile (la comunicazione: verbale, non verbale, il contatto corporeo e la vicinanza "obbligata");
- i vissuti dell'operatore (i sentimenti nei confronti dell'utente, l'evocazione dei propri vissuti emotivi: tenerezza, simpatia, repulsione, irritazione... come li gestisco?);
- età cronologica ed età mentale dell'utente disabile (atteggiamenti che promuovono l'autonomia e atteggiamenti che alimentano la dipendenza);
- i comportamenti problematici (analisi di situazioni problematiche e confronto su modalità di intervento, il comportamento problematico come modalità comunicativa);

- organizzazione di un servizio (CDD, CSE, SFA...);
- peculiarità ed obiettivi, rete con altri servizi, rapporti con il territorio, ruoli e peculiarità professionali (coordinatore, educatore professionale, A.S.A, O.S.S., volontario/servizio civile).

Tecniche di animazione teatrale (Formatori Milena Rivolta – durata 8 ore)

Il linguaggio teatrale (quando non è mestiere, specializzazione e professionismo) è un gioco aperto al quale tutti possono partecipare, ciascuno con le proprie capacità e i propri limiti. È accessibile a chiunque, perché si basa su una materia prima che chiunque è in grado di fornire: la presenza umana.

Il corso è destinato a quei volontari di servizio civile che affiancheranno gli educatori nell'attività di animazione rivolta sia ai ragazzi, sia agli anziani; è rivolto ai volontari che non solo vogliono imparare nuove forme di comunicazione, ma umanamente sentono la necessità di liberare le proprie forme espressive per agire al meglio nei contesti, anche difficili, a cui sono destinati.

Si esplorerà il mondo dell'animazione teatrale, sperimentando direttamente gli strumenti propri del fare teatro e conoscendosi attraverso il gioco: ci si muoverà nello spazio in gruppo, a coppie, con la musica e con il silenzio, usando il corpo e la voce, provando ad osservare da spettatori e ad agire da "attori".

Negli incontri si sperimenteranno:

- giochi di sensibilizzazione percettiva e di comunicazione non verbale;
- giochi strutturati di espressione corporea e vocale;
- giochi di improvvisazione teatrale;

Sono previsti:

- momenti di riflessione di gruppo guidata;
- spazi dedicati a riferimenti teorici sulla storia dell'animazione teatrale.

La metodologia del teatro sociale come tecnica di animazione (Formatori Milena Rivolta – durata 8 ore)

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

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

Si proporrà la metodologia del teatro sociale come strumento nella relazione con gli anziani.

Saranno presentate diverse proposte ricreative destinate a gruppi di anziani e analizzati aspetti tipici del teatro (lo spazio, i tempi, il contatto, le distanze, etc.) da utilizzare nella relazione con gli anziani.

Argomenti previsti:

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

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

Il corso è rivolto a volontari che operano nei progetti in cui è previsto il sostegno a famiglie straniere, soprattutto a famiglie rom. I ragazzi coinvolti in tali progetti svolgeranno un ruolo di supporto, accompagnamento a scuola dei bambini e attività di affiancamento all'educatore. Il corso vuole offrire ai partecipanti un quadro sulle condizioni abitative e sanitarie di gruppi di stranieri che vivono in Italia, con particolare riferimento pratico alla città di Milano.

L'obiettivo sarà quello di riflettere su opinioni comuni, pregiudizi e conoscenze, in particolare si affronterà il tema della discriminazione dei rom, discutendo esempi in ambito politico, sanitario e di informazione.

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

Argomenti previsti:

- attività educative nelle aree dismesse e nei campi rom non autorizzati;
- quadro della situazione attuale in Lombardia con breve cronistoria degli sgomberi e degli spostamenti;
- cosa ne pensano e ne fanno i partecipanti sui rom;
- miti da sfatare: non sono nomadi, e altro ancora – cenni alla storia;
- approfondimento del panorama politico recente: regolamenti;
- quadro generale sulla situazione sanitaria in Italia e all'estero;
- azioni comuni con alcuni gruppi rom;
- presentazione di casi di cronaca sulla carta stampata, con discussione delle modalità di informazione utilizzate dai mass media;
- il tempo dei gitani: riferimenti a film, libri e musica che parlano di rom.

Imprese sociali e imprese culturali: dall'idea al Business Plan (Formatori Angela Greco, Rosaria Borghi – durata 8 ore)

L'obiettivo generale è quello di fornire ai partecipanti un "orientamento all'impresa" che da una parte valorizzi e integri l'esperienza di servizio civile, dall'altra possa risultare loro utile nel proprio successivo percorso personale e lavorativo.

A partire dall'esperienza di contatto e collaborazione con imprese sociali e culturali maturata dai volontari nel corso dell'anno di servizio civile saranno affrontate tematiche relative all'impresa in genere, alle tipologie specifiche di impresa sociale e impresa culturale, al rapporto fra queste e gli Enti Locali. I volontari partecipanti saranno coinvolti in un lavoro di gruppo che prevede lo sviluppo di diverse idee di impresa (sociale e culturale) proposte dai partecipanti stessi.

Argomenti previsti:

- cos'è un'impresa, i tratti distintivi;
- diverse tipologie di impresa ed elementi caratterizzanti, similitudini e differenze;
- imprese sociali e culturali, servizi, clienti, committenti, organizzazione;
- rapporto con gli Enti Pubblici, le diverse possibilità e le loro caratteristiche;
- dall'idea ai servizi;
- offerta e domanda (il mercato di riferimento, clienti e committenti);
- ricavi e costi (la sostenibilità dell'impresa);
- esempi reali di impresa sociale e di impresa culturale;
- orientamento e informazione, a chi rivolgersi.

Definizione del progetto professionale e tecniche di ricerca attiva del lavoro (Formatori Angela Greco, Rosaria Borghi – durata 8 ore)

Il corso è rivolto ai volontari di servizio civile il cui compito consiste nell'indirizzare gli utenti che chiedono aiuto per muoversi nell'ambito professionale, in particolar modo i giovani alla ricerca di un primo impiego. La peculiarità dei temi trattati fa sì che questo modulo formativo sia interessante per il volontario stesso.

Il corso prevede che i partecipanti, attraverso l'utilizzo di strumenti di autovalutazione, definiscano il progetto professionale a partire dai propri punti di forza e di debolezza in termini competenze professionali tecniche e trasversali.

Il corso si pone inoltre l'obiettivo di trasferire gli strumenti necessari alla ricerca del lavoro.

Argomenti previsti:

- interessi e valori professionali;
- variabili che definiscono un ruolo professionale;
- costruzione del progetto professionale;
- strategie per organizzare la ricerca attiva del lavoro;
- il curriculum vitae, il curriculum europeo;
- la lettera di accompagnamento;
- canali di ricerca del lavoro;
- prove di selezione (il colloquio, i test, il colloquio di gruppo);
- i contratti di lavoro.

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

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

Argomenti previsti:

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

40.3 CONTENUTI DI FORMAZIONE A DISTANZA

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

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

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

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

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

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

41) Durata:

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