



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### **TITOLO DEL PROGETTO:**

**Divertiamoci nei laboratori: il servizio civile a Milano**

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

**Assistenza - A01, A02, A03, A04, A06, A12, A20 - anziani, minori, giovani, immigrati e profughi, disabili, disagio adulto e devianza sociale.**

### **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 anziani sono previsti, in linea generale, i seguenti obiettivi:

- Favorire la migliore permanenza nell'abitazione anche a persone con problemi di autonomia e autosufficienza, evitando o ritardando l'istituzionalizzazione;
- Prevenire possibili situazioni di disagio e di depressione;
- Supportare più efficacemente il nucleo familiare di appartenenza;
- Rilevare con maggiore tempestività i bisogni dell'anziano al domicilio;
- Fornire maggiori occasioni di animazione, di socializzazione e di prevenzione del disagio sociale;
- Favorire e facilitare l'accesso ai servizi.

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

- Sviluppare progetti individuali mirati ad analizzare i bisogni e a strutturare risposte adeguate;
- Prevenire con più efficacia il rischio del disagio sociale;
- Fornire occasioni di socializzazione e animazione;
- Contrastare la marginalità sociale;
- Facilitare l'accesso ai servizi.

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

- Sviluppare progetti individuali mirati ad analizzare i bisogni e a strutturare risposte adeguate;
- Fornire attività di assistenza più efficaci;
- Fornire maggiori occasioni di socializzazione e animazione;
- Favorire una più efficace integrazione socio-culturale;
- Migliorare i livelli di autonomia;
- Fornire un maggiore sostegno alla famiglia;
- Favorire l'acquisizione di interessi e capacità espressive e occupazionali;
- Attivare percorsi di integrazione sociale;
- Facilitare l'accesso ai servizi.

Relativamente all'area emarginazione e disagio sono previsti, in linea generale, i seguenti obiettivi:

- Promuovere l'autonomia, l'integrazione sociale e la solidarietà;
- Favorire la riduzione del rischio di emarginazione sociale;
- Contribuire alla rilevazione tempestiva dei bisogni e all'attivazione di interventi di urgenza;
- Favorire 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. CENTRO POLIFUNZIONALE "Socialmente insieme al posto delle fragole: anziani, adulti e bambini" (sede 128143)**

### **1) ASSISTENZA ANZIANI**

L'obiettivo principale è promuovere il benessere, realizzare interventi di socializzazione e contrasto alla solitudine nella popolazione anziana. A tal fine si stima di poter dedicare circa 400 ore annue in più in interventi aggregativi e di supporto nelle attività quotidiane. Si prevede di ampliare il numero di utenti coinvolti nei laboratori, ampliandone l'offerta.

## 2) ASSISTENZA MINORI

L'obiettivo è garantire il recupero sociale dei minori segnalati, oltre al recupero scolastico. L'attività di spazio compiti diventa lo strumento per creare una relazione con il minore e instaurare un rapporto di fiducia. Si prevede di incrementare il numero dei minori seguiti e di incrementare le attività pomeridiane proposte, dedicando circa 400 ore annue in più a questo obiettivo.

## 3) SUPPORTO ATTIVITA' D'UFFICIO E COMUNICAZIONE

L'obiettivo è riuscire a raggiungere il maggior numero di anziani possibile, intercettandoli non solo tramite l'attività di segnalazione istituzionale e l'intervento dei custodi sociali, ma anche attraverso i CAM e i luoghi di socializzazione presenti sul territorio.

Si stima di poter dedicare circa 400 ore annue in più al raggiungimento di questo obiettivo.

## **2. LABORATORI DI TERAPIA OCCUPAZIONALE "L'Arte del Tempo Occupato" (sede 91059 e sede 91219)**

### **a) via S. Tomaso, 3 (sede 91059)**

#### 1) SUPPORTO ATTIVITA' D'UFFICIO

L'obiettivo è implementare le attività di coordinamento e gestione dei Laboratori e, grazie alla presenza del volontario, si prevede di migliorarne l'azione. Si stima di dedicare circa 450 ore annue in più al raggiungimento di questi obiettivi.

#### 2) ASSISTENZA NELLA ATTIVITA' LABORATORIALI

L'obiettivo principale è riuscire a rafforzare l'autostima e l'autonomia degli utenti che accedono ai laboratori; garantire uno spazio di socializzazione che sappia sviluppare le relazioni umane, ma che consenta un mantenimento delle abilità che, a causa dell'età, possono venir meno o risultare ridotte (anche la semplice manualità). La presenza del volontario consentirà un incremento delle risorse dedicate al perseguimento del benessere degli ospiti sia nei momenti di routine (accompagnamento, assistenza durante la giornata), che durante le attività di terapia occupazionale.

Si stima di poter dedicare circa 400 ore annue in più per questi obiettivi.

Si prevede quindi di continuare a garantire la presenza dei laboratori e di poter ampliare il numero degli utenti che accedono a questo servizio.

Si stima di poter dedicare circa 350 ore annue in più per questi obiettivi.

### **b) via Giolli, 29 (sede 91219)**

#### 1) SUPPORTO ATTIVITA' D'UFFICIO

L'obiettivo è garantire un supporto alle attività di progettazione e gestione degli interventi: si stima di poter dedicare circa 450 ore alla programmazione, alla gestione e al coordinamento delle attività, in particolar modo dei laboratori.

#### 2) ASSISTENZA NELLA ATTIVITA' LABORATORIALI

Si prevede di dedicare circa 750 ore per affiancare l'utente nelle attività laboratoriale.

L'obiettivo è coinvolgere l'utenza anziana e affiancarla in modo da rendere più agevole la loro partecipazione ai laboratori. Il volontario sarà una risorsa non solo nelle attività pratiche, ma rivestirà un ruolo importante anche in termini relazionali, contribuendo a sostenere l'anziano non solo sotto l'aspetto fisico o mentale, ma anche emotivo.

## **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. CENTRO POLIFUNZIONALE "Socialmente insieme al posto delle fragole: anziani, adulti e bambini" (sede 128143)**

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) ASSISTENZA ANZIANI**

Il volontario affiancherà il personale nelle seguenti attività:

- realizzazione di laboratori espressivi artistici o creativi
- supporto all'anziano nelle piccole attività di giardinaggio al centro
- compagnia e ascolto degli anziani: chiacchierate di socializzazione con attività ludico ricreative per anziani
- affiancamento dell'anziano nelle attività previste dal Centro
- accompagnamento in gite, e uscite proposte dal centro polifunzionale

##### **2) ASSISTENZA MINORI**

Il volontario affiancherà il personale nelle seguenti attività:

- realizzazione di laboratori espressivi artistici o creativi per soggetti segnalati, in situazione di disagio.
  - sostegno scolastico: all'interno dell'attività di Spazio Compiti i giovani in servizio seguiranno alcuni ragazzi con particolari difficoltà legate all'apprendimento e al comportamento. I ragazzi da seguire verranno individuati insieme agli operatori del Centro che forniranno formazione e sostegno al volontario in momenti programmati.
  - integrazione sociale e ludico aggregative: progettazione delle attività, programmazione degli interventi, partecipazione alle riunioni, individuazione di momenti di verifica, ecc.
- In questo ambito, così come nell'assistenza agli anziani, ogni proposta da parte del volontario, per quanto riguarda nuove attività e nuovi progetti, è ben accetta. Il Campo settembrino, i laboratori creativi per bambini, il corso di acquerelli e di lavorazione della creta sono infatti nati da proposte dei volontari del servizio civile, che, con il supporto dell'Olp, li hanno seguiti in ogni sua parte, dall'ideazione alla realizzazione pratica. Non si escludono attività serali o festive.

##### **3) SUPPORTO ATTIVITÀ D'UFFICIO E COMUNICAZIONE**

Il volontario affiancherà il personale nelle seguenti attività:

- collaborazione nell'ideazione di progetti da proporre all'utenza del Centro.
- sostegno al lavoro di rete con i servizi del territorio: per consentire una maggiore fluidità nelle comunicazioni e una maggiore efficacia nei rapporti di rete, i giovani in servizio affiancheranno gli operatori nel mantenimento dei contatti e nella gestione degli incontri di rete con i servizi presenti sul territorio.
- stesura di un diario quotidiano.
- elaborazione dati di indagine/ricerca/valutazione sul territorio e sul servizio per mantenersi costantemente aggiornati sull'evoluzione dei fenomeni e dei bisogni che emergono nel territorio.

- produzione e distribuzione di materiale informativo/promozionale: le informazioni sulle attività del Centro vengono divulgate attraverso volantini prodotti in proprio e distribuiti nelle scuole di zona e nei luoghi di interesse per l'utenza del Centro. I giovani in servizio affiancheranno gli operatori in tutte le fasi dell'attività informativo/promozionale

- supporto nella pubblicizzazione dei progetti proposti (attraverso internet, i social network, siti del comune dedicati ecc).

## **2. LABORATORI DI TERAPIA OCCUPAZIONALE “L’Arte del Tempo Occupato” (sede 91059 e sede 91219)**

### **a) via S. Tomaso, 3 (sede 91059)**

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 ATTIVITA' D'UFFICIO**

Il volontario affiancherà il personale nelle seguenti attività: organizzazione quotidiana del lavoro dell'ufficio, attività di segreteria, partecipazione alla co-progettazione di interventi sociali specifici; partecipazione al lavoro di rete formale e informale.

Il volontario, nello specifico, collaborerà nella realizzazione dei laboratori, attraverso contatti con gli operatori, al fine di recuperare ed elaborare i risultati emersi dalle attività; si relazionerà con gli altri uffici per creare un quadro completo della situazione dei soggetti in carico.

#### **2) ASSISTENZA NELLA ATTIVITA' LABORATORIALI**

Il volontario supporterà il personale nell'attività di assistenza durante le attività proposte, al fine di prevenire possibili situazioni di disagio e solitudine, affiancherà l'anziano per rilevarne i bisogni, realizzerà attività di animazione e socializzazione, faciliterà l'accesso ai servizi accompagnando l'utente presso le sedi delle attività.

### **b) via Giolli, 29 (sede 91219)**

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 ATTIVITA' D'UFFICIO**

Il volontario affiancherà il personale nelle seguenti attività: organizzazione quotidiana del lavoro dell'ufficio, attività di segreteria, partecipazione alla co-progettazione di interventi sociali specifici; partecipazione al lavoro di rete formale e informale.

Il volontario, nello specifico, collaborerà nella realizzazione dei laboratori, attraverso contatti con gli operatori, al fine di recuperare ed elaborare i risultati emersi dalle attività; si relazionerà con gli altri uffici per creare un quadro completo della situazione dei soggetti in carico.

#### **2) ASSISTENZA NELLA ATTIVITA' LABORATORIALI**

Il volontario supporterà il personale nell'attività di assistenza durante le attività proposte, al fine di prevenire possibili situazioni di disagio e solitudine, affiancherà l'anziano per rilevarne i bisogni, realizzerà attività di animazione e socializzazione, faciliterà l'accesso ai servizi accompagnando l'utente presso le sedi delle attività.

## **CRITERI DI SELEZIONE**

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

#### **a) Metodologia:**

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

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

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

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

La selezione utilizza una metodologia che garantisce:

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

b) Strumenti e tecniche utilizzate:

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

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

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

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

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

c) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:

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

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

d) Criteri di selezione

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

I criteri utilizzati riguardano:

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

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

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

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

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

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



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

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

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

#### **CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

**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. CENTRO POLIFUNZIONALE "Socialmente insieme al posto delle fragole: anziani, adulti e bambini" (sede 128143)**

Il servizio si articola su 5 giorni della settimana, dal lunedì al venerdì.

In occasione di particolari festività potrà essere richiesta la presenza il sabato o la domenica.

**2. LABORATORI DI TERAPIA OCCUPAZIONALE "L'Arte del Tempo Occupato" (sede 91059 e sede 91219)**

Nessuno.

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

**1. CENTRO POLIFUNZIONALE "Socialmente insieme al posto delle fragole: anziani, adulti e bambini" (sede 128143)**

Costituiscono criteri preferenziali:

Titolo di studio di educatore/ animatore o in ambito sociale, o in ambito artistico.

Esperienza anche informale di socializzazione / animazione.

Capacità minime artistiche e informatiche.

**2. LABORATORI DI TERAPIA OCCUPAZIONALE "L'Arte del Tempo Occupato" (sede 91059 e sede 91219)**

Costituiscono criteri preferenziali:

Buone conoscenze informatiche di principali sistemi operativi

Titolo di studio ambito sociale, educativo, artistico

Esperienza anche informale nel campo dell'animazione con gli anziani

Abilità musicali, conoscenza di uno strumento, anche a livello amatoriale

**SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:**

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 4*

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

11) *Numero posti senza vitto e alloggio: 4*

12) *Numero posti con solo vitto:0*

16) *Sede/i di attuazione del progetto:*

| PROV | ENTE   | INDIRIZZO               | SEDE       | CODICE SEDE | N VOL    |
|------|--------|-------------------------|------------|-------------|----------|
| MI   | MILANO | VIA SAN TOMASO 3        | MILANO 15  | 91059       | 1        |
| MI   | MILANO | VIA SAN TOMASO 3        | MILANO 15  | 91059       | 1        |
| MI   | MILANO | VIA RAFFAELLO GIOLLI 29 | MILANO 44  | 91219       | 1        |
| MI   | MILANO | VIA SILVIO SPAVENTA 19  | MILANO 168 | 128143      | 1        |
|      |        |                         |            |             | <b>4</b> |

**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. CENTRO POLIFUNZIONALE “Socialmente insieme al posto delle fragole: anziani, adulti e bambini” (sede 128143)**

Il volontario potrà acquisire le seguenti competenze:

- creatività e capacità espressiva;
- capacità di lavorare in un team;
- capacità di scambio e confronto con i colleghi per progettare e verificare il proprio intervento e l'andamento del Servizio;
- capacità di lavorare in rete e di gestire i rapporti con le varie figure coinvolte nel progetto;
- capacità di ascolto e di osservazione;
- capacità di lettura dei bisogni, di ascolto e di interazione;
- capacità di relazione con gli utenti;
- capacità di svolgere azioni di accoglienza, comunicazione ed informazione;
- capacità di confronto, scambio, condivisione e costruzione progettuale;
- competenze nella programmazione ed organizzazione di interventi sociali;
- capacità di organizzazione e gestione autonoma degli incarichi assegnati;
- capacità di gestire informazioni e banche dati;
- capacità di favorire e sostenere processi di socializzazione e inclusione sociale.

## **2. LABORATORI DI TERAPIA OCCUPAZIONALE “L’Arte del Tempo Occupato” (sede 91059 e sede 91219)**

Attraverso il lavoro concreto di ogni giorno, il giovane volontario potrà acquisire conoscenze e competenze nei seguenti ambiti:

- capacità di interazione con l’utenza anziana
- capacità organizzative
- capacità di lettura dei bisogni, di ascolto e di interazione;
- capacità di lavorare in un team;
- acquisizione di strumenti operativi concreti;
- arricchimento personale umano e sociale.

### **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. CENTRO POLIFUNZIONALE “Socialmente insieme al posto delle fragole: anziani, adulti e bambini” (sede 128143)**

L'Olp fornirà al volontario informazioni relative a:

- Funzione ed esperienze del Centro Polifunzionale Il posto delle fragole
- Modelli di servizio e specifiche finalità
- Organizzazione interna del servizio
- Accoglienza dell'utenza
- La relazione nell'accoglienza
- La relazione d'aiuto
- tecniche e metodologie dell'attività animativa e educativa rivolta a soggetti fragili
- la comunicazione non verbale
- gli strumenti in dotazione
- presentazione, studio ed analisi delle proposte di azioni informative sul territorio
- il lavoro di rete: contatto con il territorio, coordinamenti territoriali
- cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio
- cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all'assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio
- concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti
- conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio.

## **2. LABORATORI DI TERAPIA OCCUPAZIONALE “L’Arte del Tempo Occupato” (sede 91059 e sede 91219)**

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

- Identità, ruolo e funzione del volontario di servizio civile all’interno dell’Ente locale
- Terapia occupazionale: cosa è, come intervenire
- Strutture, interventi, proposte in atto o programmate
- Figure professionali coinvolte e attività previste: psicologo, educatori, ecc
- La relazione con l’utente anziano
- Elementi di psicologia dell’invecchiamento
- Analisi rapporto bisogno-risposta
- Cenni e suggerimenti utili per agire in sicurezza durante lo svolgimento del servizio
- Cenni e suggerimenti utili per provvedere alla cura e all’assistenza in sicurezza durante lo svolgimento del servizio
- Concetto di rischio, prevenzione e relativi comportamenti da adottare per tutelare la propria sicurezza e salute e quella degli utenti assistiti
- Conoscenze e metodi per conoscere ed evitare i rischi connessi al servizio

### **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.

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

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

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

Argomenti previsti:

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

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

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

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

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

Argomenti previsti:

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

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

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

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

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

Argomenti previsti:

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

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

Il corso è rivolto a volontari che operano nei progetti d'assistenza che prevedono il sostegno a famiglie straniere, 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 socio sanitaria 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;
- esperienze di interventi sanitari nei campi;
- azioni comuni con alcuni gruppi rom;
- come si può tradurre nella pratica l'azione sanitaria e politica in questo contesto: alcune esperienze;
- 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.

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

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

Argomenti previsti:

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

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

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

Argomenti previsti:

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

### **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.