



## SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### TITOLO DEL PROGETTO:

**LA FENICE...2019**

### SETTORE e AREA DI INTERVENTO:

**Codifica:** ASSISTENZA 2

**Settore:** ASSISTENZA

**Area d'intervento:** 2. ADULTI E TERZA ETÀ IN CONDIZIONI DI DISAGIO

### DURATA DEL PROGETTO:

12 MESI

### OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Il progetto ha come finalità il **riconoscimento** e la valorizzazione delle **diversità** al fine di garantire alle persone in condizione di svantaggio e/o vulnerabilità sociale l'esigibilità dei diritti fondamentali. Il diritto di cittadinanza, con la tutela della dignità della persona e il miglioramento della qualità di vita, sono gli obiettivi che le sedi coinvolte nel progetto si propongono di raggiungere attraverso azioni di tipo orientativo, educativo e assistenziale rivolte a persone in condizione di disagio.

Qui di seguito si propone un'elaborazione, alla luce delle esigenze di contesto emerse al punto 7, degli obiettivi generali e specifici che il progetto si propone. Riprendendo quanto previsto dagli indirizzi metodologici della Regione Piemonte nel Piano Socio Sanitario 2012-2015, nel tracciare le linee guida degli interventi, si intende adottare un **modello integrato di cura**, in cui nell'attivare azioni, strategie, progetti legati alla persona, si debba dare **priorità all'analisi del bisogno**.

Attraverso un'attenta analisi del bisogno, nell'ambito di un percorso condiviso con la persona, si arriva all'elaborazione di un progetto che accolga, non solo le limitazioni, ma soprattutto le potenzialità del soggetto richiedente e del suo contesto di vita. Questa è la ragione per cui si è deciso di trattare in maniera unitaria tutti i servizi, dal momento che nascono, pur con le proprie peculiarità, proprio dalla centralità dell'individuo che prima di essere utente è una persona portatrice di necessità legate all'accoglienza, alla soddisfazione dei bisogni primari, all'acquisizione di consapevolezza del proprio essere, saper essere e saper fare.

#### **OBIETTIVO GENERALE**

L'obiettivo generale che si propone il progetto è il **miglioramento delle condizioni di vita di persone svantaggiate** seguite dalle sedi e delle loro famiglie, intervenendo sugli aspetti pratici della vita quotidiana, sulla sfera socializzante e di relazione con il contesto esterno alle sedi e sulla percezione che la comunità, il territorio e le istituzioni hanno delle persone in condizioni di difficoltà.

#### **OBIETTIVI SPECIFICI**

Nella tabella seguente presentiamo le azioni necessarie per il raggiungimento dei **quattro obiettivi specifici**, illustrando la situazione di partenza, i risultati attesi e gli indicatori specifici per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto:

ESIGENZE DI CONTESTO	1. <b>DISAGIO FAMILIARE, CARENZA DI SERVIZI DI MEDIAZIONE E ASCOLTO</b>	BISOGNI SPECIFICI	OBIETTIVI SPECIFICI			
		1.1 Accoglienza e ospitalità 1.2 Sostegno e assistenza 1.3 Miglioramento della percezione di sé 1.4 Recupero e attivazione delle abilità residue	<b>A. VALORIZZAZIONE DELLE PROPRIE RISORSE PERSONALI</b>			
			<b>Situazione di partenza</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Risultato atteso</b>	
		<b>A. 1</b>	Predisposizione del PAI per ogni utente inserito nel servizio previo colloquio di accoglienza e inserimento; o monitoraggio e verifica del PAI ed eventuali azioni correttive ogni 3 mesi	n. di utenti con un PAI; n. incontri di verifica e monitoraggio del PAI, n. di revisioni del PAI effettuate	Mantenimento dello standard	
		<b>A. 2</b>	Accompagnamento del 60% degli utenti che ne facciano richiesta o ne abbiano necessità nell'accesso ai Servizi Sociali/Sanitari del territorio e negli spostamenti legati alla quotidianità	n. persone accompagnate in espletamento pratiche, visite mediche e altre commissioni	Aumento degli utenti al 70% (+10% utenti accompagnati)	
ESIGENZE DI CONTESTO	2. <b>EMERSIONE DI NUOVE POVERTÀ, DIFFICOLTÀ ECONOMICHE, RISCHIO DI DEPRIVAZIONE, PRECARIETÀ</b>	2.1 Reinserimento sociale e lavorativo	<b>B. PROMOZIONE DELL'INTEGRAZIONE E DEL REINSERIMENTO LAVORATIVO E SOCIALE DELLE PERSONE IN CONDIZIONE DI DISAGIO</b>			
				<b>Situazione di partenza</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Risultato atteso</b>
			<b>B. 1</b>	Il 40% delle persone seguite nelle sedi è inserito in un percorso lavorativo (considerando anche tirocini, stage, apprendistato e borse lavoro)	n. di persone inserite in percorsi lavorativi	Aumento degli inserimenti del 10% (arrivare alla soglia del 50% di utenti seguiti)
			<b>B. 2</b>	Partecipazione del 20% delle persone seguite ad un percorso formativo di acquisizione e miglioramento delle competenze	n. di persone inserite in percorsi formativi	Aumento del 10% degli utenti seguiti (in funzione anche della possibilità di accesso a percorsi di formazione finanziata o all'inserimento in specifiche progettualità)
ESIGENZE DI CONTESTO	3. <b>CONFLITTUALITÀ</b>	3.1 Sensibilizzazione del territorio 3.2	<b>C. FORMAZIONE E INFORMAZIONE RIVOLTA ALLA CITTADINANZA</b>			
				<b>Situazione di partenza</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Risultato atteso</b>
			<b>C. 1</b>			

		Superamento dei pregiudizi e delle barriere		Organizzazione di un momento informativo ogni 6 mesi per diffondere la conoscenza dei servizi presenti sul territorio e le principali problematiche degli utenti in condizione di disagio	Frequenza degli incontri e n. di incontri; tipologia di partecipanti	Aumento del n. di incontri nell'annualità del progetto (da 2 a 3 incontri totali)
			<b>C. 2</b>	Produzione aggiornata e puntuale di materiale informativo e promozionale; aggiornamento della pagina web, del catalogo della proposta formativa, delle carte dei servizi	n. di brochure prodotte e distribuite	Mantenimento dello standard
<b>ESIGENZE DI CONTESTO</b>	<b>4. DIFFICILE COSTRUZIONE DI MODELLI DI INTERVENTO</b>	4.1 Sviluppo di azioni concertate con i servizi	<b>D. FORMAZIONE E INFORMAZIONE - CONCERTAZIONE COORDINAMENTO E DIALOGO A LIVELLO ISTITUZIONALE</b>			
			<b>D. 1</b>	<b>Situazione di partenza</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Risultato atteso</b>
				Partecipazione ai tavoli di coordinamento territoriale per progettazione strategica degli interventi rivolti al target primario	n. riunioni effettuate; ente di provenienza dei partecipanti	Mantenimento dello standard

#### **OBIETTIVI GENERALI PER IL VOLONTARIO IN SERVIZIO CIVILE**

Il Consorzio il Nodo con la sua proposta di servizio civile persegue nei confronti dei giovani i seguenti obiettivi:

✓ **offrire al giovane in servizio civile un'esperienza formativa valida umanamente e qualificante professionalmente**

Un'esperienza significativa di conoscenza, sperimentazione, scambio, educazione e formazione ai valori della solidarietà, della nonviolenza, della promozione umana e integrazione sociale, della cultura del lavoro, coniugati con le esigenze di organizzazione dei fattori produttivi tipici dell'impresa cooperativa sociale;

✓ **essere al servizio della comunità e del territorio**

Il giovane in servizio civile imparerà a mettersi al servizio della comunità locale nel suo complesso per garantire un concreto lavoro per il miglioramento dei fattori di contesto e realizzare un continuo lavoro di "manutenzione" delle relazioni con il territorio ed i suoi diversi attori;

✓ **vivere un'esperienza all'interno dell'impresa sociale**

Trattandosi di realtà che coniugano gli aspetti e le motivazioni sociali e solidaristiche all'esperienza concreta, il giovane avrà modo di acquisire specifiche conoscenze e competenze in alcuni ambiti professionali;

✓ **testimoniare attraverso l'azione quotidiana i valori della L. 64/2001**

Il giovane avrà modo di acquisire, da un lato, la proposta di approfondimento della cultura della pace, della nonviolenza e della solidarietà e, dall'altro, vivrà l'esperienza concreta che gli mostrerà come tali valori si possano declinare operativamente nella quotidianità della vita di ciascuno.

**In sintesi, l'esperienza di servizio civile può essere definita un'esperienza di educazione alla cittadinanza attiva e solidale dove il servizio offerto costituisce una crescita per tutti gli attori coinvolti.**

#### **OBIETTIVI SPECIFICI VERSO IL VOLONTARIO IN SERVIZIO CIVILE**

Gli obiettivi qui descritti saranno perseguiti attraverso il ruolo e le attività svolte dai volontari (vedi punto 9.3 della scheda progetto) ed attraverso la partecipazione alla formazione generale ed alla formazione specifica.

I volontari in servizio civile diventeranno parte integrante dell'equipe di lavoro ed elemento fondamentale nell'organizzazione e realizzazione delle attività previste dal progetto, ma allo stesso tempo si vuole offrire ai volontari un momento di profonda conoscenza e di addestramento tecnico - formativo nei settori della cooperazione sociale. Avranno, anche, la possibilità di conoscere le realtà territoriali pubbliche e private, come le associazioni, i partner di progetto e le cooperative che gestiscono i diversi servizi a livello territoriale, aumentando così le conoscenze in merito ai problemi, ai bisogni del territorio e alla rete dei servizi.

Gli obiettivi specifici che le SAP intendono realizzare con l'attuazione del progetto nei confronti dei volontari sono:

- **conoscere** da vicino anche se in modo graduale, le nuove dinamiche della povertà;
- **aumentare** le proprie conoscenze in relazione al settore socio-assistenziale;
- **esplorare** nuove forme di comunicazione, di collaborazione, di solidarietà e di relazione, avendo la possibilità di valutare, assieme alle figure professionali di riferimento l'efficacia dei propri interventi;
- **sperimentare** l'utilizzo di strumenti tecnici, di osservazione e documentazione predisposti per gli operatori della cooperativa;
- **collaborare** nelle attività di risposta ai bisogni del territorio per una partecipazione attiva alla vita sociale e civile;
- **partecipare** all'intero processo di programmazione dei percorsi educativi che si sviluppano attraverso le tappe della progettazione, realizzazione, verifica, documentazione e comunicazione dell'esperienza;
- **condividere** con le figure professionali, interne ed esterne, la responsabilità della realizzazione di un progetto;
- **essere inseriti** nelle attività di risposta ai bisogni del territorio condividendo con altre persone (educatori, volontari, operatori del territorio) la responsabilità della realizzazione di un progetto;
- **essere parte attiva** nella promozione culturale e nelle attività di sensibilizzazione sui temi legati alla vulnerabilità sociale;
- **riconoscere** ed accettare "l'altro" diventando soggetti capaci di chiedere ed offrire aiuto;
- **ricevere** un primo orientamento e contatto con "il mondo del lavoro nel sociale"; per quelli che stanno facendo un percorso di studi inerente al sociale, l'obiettivo sarà quello di permettere loro, di "mettersi alla prova";
- **avere** uno spazio, sia fisico che temporale, in cui rielaborare la propria esperienza di servizio civile (competenze acquisite, punti di vista, riflessioni, iniziative intraprese) insieme ad altri volontari;
- **valorizzare** se stessi e gli altri in quanto risorsa umana unica e irripetibile.

Ci si propone, dunque, di far aderire i volontari alla "**mission**" di una Cooperativa Sociale che, per compito istituzionale e statutario, progetta, gestisce e si adopera per creare condizioni adeguate, strumentali, culturali, sociali destinate agli adulti in difficoltà dei servizi presenti in questo progetto.

## ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Questo punto prende in esame i seguenti argomenti:

1. le fasi e i tempi del percorso di inserimento del volontario nelle SAP;
2. i compiti assegnati ai volontari;
3. le attività trasversali;
4. le modalità di impiego e informazioni specifiche.

### 1. LE FASI E I TEMPI

L'arrivo all'interno della SAP dei volontari in servizio civile e tutto ciò che ne deriverà in seguito può essere esemplificato attraverso quattro fasi:

#### ↳ FASE 1: **Accoglienza**

Il gruppo di volontari in Servizio Civile Nazionale, supportato e coordinato da figure professionali, diverrà, previa informazione e formazione specifica, parte integrante dell'equipe che realizzerà gli interventi previsti da progetto.

**All'interno delle SAP i volontari verranno presentati dall'OLP alle diverse figure professionali coinvolte nel progetto: momento importante e fondamentale per far sentire il giovane integrato nell'equipe di lavoro. Il loro inserimento avverrà per "fasi" per evitare loro spiacevoli situazioni di disagio, di paura o di semplice inadeguatezza.**

#### ↳ FASE 2: **Osservazione, conoscenza e orientamento** (primo mese)

Accompagnati dall'OLP i volontari osserveranno la struttura, le attività che si stanno svolgendo e gli utenti. Conosceranno le diverse equipe, i diversi gruppi educativi, i coordinatori, gli operatori, l'organizzazione e la programmazione. È un momento delicato in cui il volontario si confronta con le proprie emozioni, difficoltà, dubbi, ma riconosce anche le proprie attitudini, conoscenze e aspettative.

### ☞ **FASE 3: Affiancamento** (secondo mese)

Con il supporto dell'OLP i volontari affiancheranno gli operatori nelle attività e nella conoscenza degli utenti. Momento in cui il volontario apprende metodologie e modalità degli interventi.

### ☞ **FASE 4: Autonomia** (dal terzo mese a seguire)

Ai volontari verranno affidati dei compiti specifici a supporto degli operatori. Si relazioneranno con gli utenti e inizieranno ad avere "momenti di autonomia" per alcuni compiti. Momento in cui il volontario acquisisce consapevolezza delle competenze acquisite e diventa "operativo" in modo autonomo.

## **2. COMPITI ASSEGNATI AI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE**

Si riportano nel dettaglio i compiti assegnati ai volontari in Servizio Civile, declinando all'interno delle singole attività il ruolo dei volontari.

### **Attività A.1**

#### **Accoglienza e inserimento della persona nel servizio**

##### **Progettazione individualizzata**

L'operatore volontario, sarà aiutato dall'OLP a creare con gli utenti un rapporto di fiducia finalizzato alla creazione di una relazione empatica.

Solo dopo questa prima fase di osservazione, riconoscimento e accettazione da parte degli utenti, potrà essere coinvolto appieno nella socializzazione con gli utenti e nello svolgimento delle attività.

### **Attività A.2**

#### **Affiancamento e sostegno alla persona negli accompagnamenti per esigenze burocratiche**

Il volontario affiancherà gli operatori nell'accompagnamento della persona allo svolgimento delle pratiche burocratiche. Svolgerà in autonomia alcune semplici commissioni richieste dalle esigenze del servizio quali il ritiro della documentazione negli uffici preposti.

### **Attività B.1**

#### **Avvicinamento al mondo del lavoro**

### **Attività B.2**

#### **Partecipazione a percorsi formativi**

I giovani in SC supporteranno gli operatori nella raccolta delle informazioni, aziende, agenzie formative, nominativi al fine di mantenere aggiornata una mappatura territoriale delle realtà esistenti attente al reinserimento delle persone in condizione di svantaggio.

Ruolo del volontario in servizio civile:

- MAPPATURA DELLE RISORSE DI INSERIMENTO AL LAVORO TERRITORIALI E MONITORAGGIO DEGLI INSERIMENTI

Il volontario:

- aggiornerà la banca dati delle aziende, associazioni, enti locali, agenzie formative che collaborano con le SAP per gli inserimenti al lavoro e in percorsi formativi;
- aggiornerà la documentazione per l'adesione ai percorsi e, laddove richiesto, potrà inviarla direttamente alle realtà ospitanti che verranno identificate come idonee in relazione alle competenze della persona valutata idonea per l'inserimento;
- accompagnerà, previa valutazione dell'educatore di riferimento, l'operatore nelle visite di monitoraggio del percorso;
- archiverà la documentazione e i report di ogni incontro;
- potrà partecipare previa valutazione dell'equipe di lavoro all'incontro di valutazione finale dell'esperienza e alla redazione del documento di sintesi finale.

### **Attività C.1**

#### **Formazione e informazione rivolta alla cittadinanza**

- PARTECIPAZIONE ALL'ORGANIZZAZIONE DI EVENTI DI SENSIBILIZZAZIONE E PROMOZIONE

Il volontario potrà essere coinvolto congiuntamente agli operatori responsabili dell'organizzazione nel:

- decidere il tema e lo sviluppo dell'evento, definire quali e quanti partecipanti coinvolgere;
- creare una mailing list dei contatti potenziali per la partecipazione agli eventi;
- contattare telefonicamente e via mail i partecipanti per concordare la disponibilità a intervenire negli incontri e/o a fornire spazi per la realizzazione degli eventi;
- promuovere l'evento sia nel territorio sia attraverso l'utilizzo di social media;
- allestire la sala e i tavoli;
- rilevare le presenze agli incontri;
- aggiornare ad ogni evento la mailing list strutturata;
- distribuire eventuali materiali di informazione e di valutazione della soddisfazione dei partecipanti, laddove previsti.

### **Attività C.2**

#### **Promozione del servizio**

- PREDISPOSIZIONE E AGGIORNAMENTO DEL MATERIALE PROMOZIONALE

- il volontario preparerà le brochure e i volantini cartacei di promozione delle iniziative;
- laddove possieda le competenze, potrà supportare la SAP nella realizzazione di materiale per la promozione e diffusione di specifiche iniziative e progetti;
- aggiornerà il sito della cooperativa sulla base dei contenuti definiti di concerto con operatori e Direzione in relazione alle iniziative del servizio;
- distribuirà il materiale informativo nelle manifestazioni e eventi.

### 3. ATTIVITÀ TRASVERSALI A TUTTI I SERVIZI PROPOSTI

Alcuni volontari in servizio verranno coinvolti nelle **iniziative di promozione e sensibilizzazione** del servizio civile (voce 18), supportando gli operatori nel:

- preparare il materiale informativo divulgativo;
  - allestire gli stand;
  - fornire le informazioni relative alla propria esperienza di servizio civile in una cooperativa sociale durante eventi/fiere;
  - raccontare il significato del servizio civile nei progetti di Il Nodo C.S.C.S. in occasione degli incontri con le scuole del territorio e i centri per l'impiego.
- I volontari in servizio civile inoltre **parteciperanno all'incontro settimanale dell'equipe degli operatori** coinvolti nel progetto, per verificare l'andamento delle attività della settimana precedente, per pianificare le attività della settimana successiva, per analizzare criticità e novità, ecc. Inoltre, essendo il volontario di supporto agli operatori nelle attività sopra descritte per raggiungere i relativi obiettivi, consentirà agli operatori di avere più tempo da dedicare alle attività del progetto e quindi di raggiungere i corrispondenti obiettivi.
- Nel caso in cui la sede di attuazione di progetto preveda un **periodo di chiusura complessivamente superiore ai 10 giorni** (ad esempio settimane centrali di agosto, vacanze natalizie e pasquali) i volontari verranno temporaneamente trasferiti (previa autorizzazione specifica dell'UNSC) presso la sede centrale della cooperativa/ente di riferimento per poter archiviare i dati degli utenti, sistemare la documentazione relativa alle attività svolte nei periodi antecedenti la chiusura, preparare il materiale destinato alla realizzazione di laboratori e iniziative di animazione/agggregazione sul territorio da realizzarsi nei mesi successivi, approfondire la conoscenza dei processi decisionali/formativi/organizzativi interni alle sedi di destinazione.
- Nell'eventualità in cui si presenti la possibilità per i volontari di partecipare ad **occasioni formative e professionalizzanti** organizzate all'esterno della sede di attuazione (ad esempio percorsi strutturati dalla Provincia, dal Comune o dal terzo settore), e allo stato attuale della progettazione non pianificabili né dal punto di vista del contenuto né della cadenza temporale, verrà richiesta specifica autorizzazione all'UNSC per effettuare lo spostamento nella sede di svolgimento del percorso in oggetto.

### 4. MODALITÀ DI IMPIEGO

Attraverso il progetto, il gruppo di volontari in servizio civile, supportato e coordinato da figure professionali, diviene parte integrante, previa informazione e formazione specifica, dell'equipe che realizza gli interventi previsti da progetto. I volontari affiancano sempre le figure professionali nelle attività previste dal piano di attuazione e, allo stesso tempo, gestiscono spazi di autonomia attraverso lo sviluppo dell'analisi, della capacità propositiva, organizzativa e gestionale di alcune attività (es. attività di tempo libero, costruzione reti territoriali) partecipando, in linea di massima, attivamente alle iniziative esistenti nel territorio o all'interno dei propri centri di assegnazione. Nel corso di realizzazione delle attività previste dal progetto si alterneranno momenti di incontro, formazione, programmazione e verifica delle attività.

#### Informazioni Specifiche:

- ↪ I volontari svolgeranno servizio **per 5 giorni** alla settimana, garantendo **1.145 ore** di servizio, con un **minimo di 20 ore settimanali** e un massimo di 36 sempre ripartite su 5 giorni di servizio
- ↪ Verrà chiesto ai giovani in servizio civile la **disponibilità al trasferimento temporaneo di sede**:
  - ✗ per la partecipazione alle attività legate alle uscite nel territorio, agli incontri di coordinamento e per alcuni laboratori, come importante momento aggregativo e partecipativo degli utenti, al di fuori della vita quotidiana delle strutture o delle proprie abitazioni. Le spese relative alla permanenza al di fuori della sede di attuazione del progetto per i volontari sono garantite dalle SAP. Verrà richiesta specifica autorizzazione alla variazione di sede con apposita modulistica inoltrata all'Ufficio Nazionale Servizio Civile
  - ✗ nel caso in cui la sede di attuazione di progetto preveda un periodo di chiusura complessivamente superiore ai 10 giorni (ad esempio settimane centrali di agosto, vacanze natalizie e pasquali) i volontari verranno temporaneamente trasferiti (previa autorizzazione specifica dell'UNSC) presso la sede centrale della cooperativa/ente di riferimento.

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:**

DENOMINAZIONE SEDE DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO	CODICE IDENTIFICATIVO SAP	VOLONTARI DA IMPEGARE NEL PROGETTO			
		n. posti con V/A	n. posti no VA	n. posti solo V	n. totale volontari
COOP GT	123710	0	1	0	1
SOLIDARIETÀ QUATTRO MENSA ETICA	123690	0	2	0	2
SOLIDARIETÀ QUATTRO SPORTELLO INFORMATIVO	123693	0	1	0	1
<b>TOTALE</b>		0	4	0	4

**CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

**Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo**

1.145 ore

*Monte ore annuo, per un obbligatorio settimanale di 20 ore minimo e di 36 ore massimo*

**Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6)**

5

**Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:**

**Il volontario dovrà:**

- ⇒ rispettare il regolamento della SAP e attenersi alla carta dei servizi
- ⇒ rispettare la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
- ⇒ mantenere riservatezza ed eticità riguardo a fatti, persone ed informazioni (ovvero mantenere il segreto professionale)
- ⇒ rispettare le indicazioni operative ricevute
- ⇒ essere disponibile a concordare un orario che tenga conto delle esigenze di servizio della singola SAP
- ⇒ essere disponibile a svolgere il servizio, in occasione di particolari manifestazioni feste o iniziative di aggregazione e animazione, in orario serale, festivo o durante il fine settimana

**Al volontario potrà essere richiesta la disponibilità:**

- ⇒ alla guida degli automezzi messi a disposizione dell'Ente per spostamenti nel territorio per la realizzazione delle attività (punto 9.1 e 9.3)
- ⇒ a effettuare la propria attività in sede diversa da quella del servizio per un periodo non superiore ai 30 gg. previa comunicazione all'UNSC

**Potrà essere richiesta al volontario la disponibilità al trasferimento temporaneo di sede nei seguenti casi:**

- ⇒ in occasione delle uscite periodiche sul territorio con gli utenti e dei soggiorni articolati in più giornate previsti alle voci 9.1 e 9.3 del progetto
- ⇒ nei periodi di chiusura della struttura superiori a 10 giorni per spostarsi presso la sede centrale della cooperativa/ente di destinazione come indicato alla voce attività trasversali ai servizi al punto 9.3 del progetto
- ⇒ per partecipare ad occasioni formative e professionalizzanti organizzate all'esterno della sede come indicato alla voce attività trasversali ai servizi al punto 9.3 del progetto

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

Si rinvia al Sistema di Reclutamento e Selezione elaborato dal Dipartimento, definito e approvato con D.DG 11/06/2009 N.173

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

NESSUNO

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:****Eventuali crediti formativi riconosciuti:**

Accordo con la *Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi di Torino*, per il riconoscimento del periodo di servizio civile come tirocinio che al termine dà diritto all'attribuzione di 12 crediti formativi universitari (vedi accordo in allegato).

**Eventuali tirocini riconosciuti:**

Accordo con la *Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi di Torino*, per il riconoscimento del periodo di servizio civile come tirocinio che al termine dà diritto all'attribuzione di 12 crediti formativi universitari (vedi accordo in allegato).

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

In merito all'acquisizione delle conoscenze da parte dei volontari, il CONSORZIO IL NODO c.s.c.s., quale ente accreditato, rilascerà al termine del periodo di servizio civile – anche a seguito del modulo formativo specifico sul bilancio delle competenze (modulo 9 della formazione specifica) – apposita attestazione ai fini del curriculum vitae contenente le conoscenze utili alla crescita professionale tramite un ATTESTATO SPECIFICO.

**COMPETENZE TRASVERSALI**

Ci si riferisce ad abilità di carattere generale, a largo spettro, relative ai processi di pensiero e cognizione, alle modalità di comportamento nei contesti sociali e di lavoro, alle modalità e capacità di riflettere e di usare strategie di apprendimento e di auto-correzione della condotta. Tali abilità connotano il modo di impostare e di regolare la personale esperienza di lavoro e si specificano ulteriormente e progressivamente nel corso dell'apprendimento on the job e della storia professionale della persona.

Le competenze trasversali sviluppate nell'ambito del progetto possono essere riconducibili a tre aree di processo:

**1. PROCESSI COGNITIVI DI COMPrensIONE DI SÉ E DELLA SITUAZIONE****Motivazioni e aspettative**

- Valutare il livello delle proprie conoscenze e capacità, identificando punti di forza e di debolezza rispetto al percorso professionale prospettato
- Identificare e mettere in ordine di importanza i propri interessi, motivazioni nonché di riconoscere i propri sentimenti ed emozioni, aspettative in relazione al lavoro e al ruolo professionale
- Riconoscere e valutare la propria immagine di sé e le proprie rappresentazioni del lavoro e del ruolo professionale
- Fare un bilancio realistico delle proprie esperienze, personali e lavorative
- Riconoscere e valutare il proprio stile cognitivo e i propri stili di risposta a problemi e situazioni
- Ricostruire, verbalizzandole, le proprie strategie di azione, identificando punti di forza e di debolezza nella prospettiva di costruire un progetto professionale

**Aspetti tecnico-operativi, relazionali, organizzativi**

- Identificare e consultare fonti informative in relazione ad uno specifico problema o situazione lavorativa
- Raccogliere, classificare e interpretare informazioni da fonti diverse (scritte, orali, iconografiche, elettroniche, ecc.)
- Identificare e consultare fonti informative per costruire rappresentazioni efficaci e conoscere un contesto organizzativo e professionale (posizione di lavoro, condizioni di esecuzione del lavoro)
- Monitorare i processi di inferenza e controllare le distorsioni diagnostiche
- Riconoscere gli errori implicati nell'attività di diagnosi di problemi e situazioni
- Individuazione delle fonti informative presenti nel contesto o reperibili per gli scopi diagnostici

- Classificazioni e collegamenti tra fonti informative differenti
- Stime e giudizi di probabilità sugli eventi ipotizzati
- Analisi delle cause dei vari tipi di errore riscontrabili nel contesto organizzativo e nelle specifiche

## 2. PROCESSI DI INTERAZIONE SOCIALE IN UN CONTESTO ORGANIZZATIVO

### Comunicazione

- Costruire presentazioni di sé adeguate al contesto
- Scambiare informazioni con altri utilizzando la forma scritta e orale; scambiare informazioni con altri utilizzando anche strumenti informatici e telematici
- Decodificare efficacemente messaggi verbali e non verbali; ascoltare e sapersi decentrare nella comunicazione; riconoscere sentimenti ed emozioni e saperli esprimere in modo adeguato al contesto (interazione con i pari, con i superiori, nel gruppo di lavoro)
- Costruire messaggi chiari e comprensibili utilizzando anche la forma scritta e i mezzi informatici e saper decodificare efficacemente messaggi che utilizzano la forma scritta o informatica
- Riconoscere e saper utilizzare stili comunicativi differenziati rispetto ai diversi interlocutori e saper pianificare una strategia comunicativa nelle relazioni interpersonali e nel contesto del gruppo di lavoro
- Riconoscere e valutare gli effetti della strategia comunicativa adottata e saper utilizzare i feed-back per modificarla in tempo reale

### Lavoro in equipe

- Comunicare efficacemente all'interno del proprio gruppo di lavoro
- Mantenere un ruolo propositivo nel gruppo di lavoro
- Contribuire a diagnosticare la natura dei problemi e ad adottare procedure di decisione efficaci
- Cooperare per produrre soluzioni e risultati collettivi
- Valutare la qualità delle prestazioni personali e collettive e ricercare soluzioni migliorative

### Negoziazione

- Scegliere e utilizzare strategie efficaci di mediazione e concertazione
- Proporre e utilizzare tecniche di negoziazione all'interno del gruppo di lavoro e fra gruppi nella stessa organizzazione
- Utilizzare stili di negoziazione differenziati, in relazione agli obiettivi, al contesto, alle risorse e ai vincoli presenti
- Gestire efficacemente il conflitto interpersonale, intra gruppo e tra gruppi

## 3. PROCESSI DI AZIONE

### Autoapprendimento

- Sviluppare strategie efficaci di apprendimento dall'esperienza in contesti diversi
- Utilizzare tecniche per monitorare e regolare i propri percorsi di azione professionale
- Utilizzare la diagnosi degli errori per migliorare i propri percorsi di azione
- Mantenere un buon livello di coinvolgimento e di motivazione all'azione professionale

### Problem solving

- Valutare una situazione problematica o un compito complesso, mettendoli in relazione con le proprie capacità, i propri scopi e le risorse situazionali
- Valutare il proprio grado di implicazione diretta e di responsabilità in una situazione o un problema o come (e se) delegare ad altri azioni e responsabilità
- Definire con chiarezza obiettivi, risultati attesi e ambiti di azione possibili a fronte di un problema da risolvere di natura sociale, tecnica o organizzativa
- Definire una strategia di azione per affrontare un problema o una situazione, valutando vincoli e risorse del contesto in relazione agli obiettivi da raggiungere, tenendo presenti le conseguenze delle azioni adottate
- Definire criteri e modalità per monitorare e valutare i risultati di una strategia di azione, assumendo anche punti di vista diversi dal proprio

### **COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI**

Sono l'insieme delle conoscenze e delle capacità connesse all'esercizio efficace di determinate attività professionali nei diversi comparti/settori; esse sono costituite dalle conoscenze (i saperi) e dalle **tecniche operative specifiche** di una certa attività professionale che il soggetto deve presidiare per poter agire con

**competenza.** Riguardano il lavoro e le sue caratteristiche, per come si configurano attualmente ed in prospettiva nei diversi comparti produttivi/processi e servizi.

Le competenze tecnico-professionali sviluppate nell'ambito del progetto sono le seguenti:

- Osservare e apprendere come funziona e com'è strutturato il servizio e chi ne usufruisce
- Osservare e apprendere le attività previste
- Osservare e comprendere i soggetti con cui si interagisce
- Collaborare in misura diversa con responsabili, coordinatori e altre figure professionali presenti nella struttura
- Partecipare alle riunioni di equipe e di progettazione periodica interne alla struttura
- Proporre in modo innovativo attività e interventi agli operatori o responsabili di settore
- Organizzare momenti di incontro e predisporre i materiali di rendicontazione degli eventi
- Diffondere sul territorio informazioni, iniziative e manifestazioni promosse dalle strutture

#### **COMPETENZE DI BASE**

Costituiscono una sorta di minimo sapere comune dell'organizzazione. Si tratta di prerequisiti, condizioni utili e necessarie per un efficace utilizzo delle competenze trasversali e professionali.

- **Informatica di base**
- **Organizzazione aziendale:** definire l'organizzazione cooperativa, analizzare il settore in cui si svolge l'attività, conoscere gli strumenti teorici di riferimento (legislazione, procedure burocratiche)

Il Soggetto di natura privata **CONSORZIO IL NODO C.S.C.S (CF: 08475700012)** attesta le stesse conoscenze utili alla crescita professionale, come sopra elencate, acquisite dai volontari durante l'espletamento del servizio civile con l'attuazione del presente progetto (si veda Convenzione in allegato).

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione specifica, nel percorso formativo de IL NODO, ha l'obiettivo di **fornire al volontario** la formazione specifica e quindi le **conoscenze e le competenze necessarie** a svolgere in maniera positiva ed efficace le attività previste nel progetto e descritte alla voce 9.

In particolare, il percorso proposto si propone come finalità principali:

- ⇒ far conoscere l'organizzazione della Cooperativa e della SAP in cui viene svolto il servizio civile;
- ⇒ far acquisire e sviluppare le dovute competenze necessarie a svolgere in maniera efficace le attività previste nel progetto e descritte alla voce 9;
- ⇒ dare al volontario competenze che sviluppino la sua capacità di comunicare con le persone in difficoltà e di comprendere appieno le abilità di cui le stesse sono portatrici.

Come evidenziato nella parte che analizza i bisogni, i volontari verranno inseriti in servizi che hanno come loro principale *mission* **l'attenzione alle singole persone ed individualità** che si concretizza in differenti azioni, attività, iniziative.

La **formazione specifica vuole**, in tal senso, **dare ai volontari**, non solo e non prioritariamente strumenti tecnici (che sono parte necessaria del bagaglio professionale degli operatori e che i volontari sono tenuti a conoscere in quanto inseriti all'interno delle strutture in cui gli operatori lavorano), ma piuttosto:

- ⇒ l'acquisizione di **strumenti relazionali**, indispensabili per avvicinarsi a situazioni di disagio;
- ⇒ l'**esperienza dell'interazione nell'ambito e con equipe multidisciplinari**, in cui ognuno, per il suo ruolo/competenze, partecipa al raggiungimento di obiettivi comuni;
- ⇒ la **capacità di agire per obiettivi**, con l'utilizzo di procedure, metodi condivisi di intervento, tempi certi e verifiche puntuali.

A partire da questi presupposti, i singoli moduli forniranno una **corrispondenza completa con tutte le attività previste dal progetto**; i moduli che forniscono una visione d'insieme sulle sedi e sono correlati ad una dimensione relazionale, saranno invece trasversali a tutte le attività.

#### **Modulo 1: Conosci il tuo servizio ore 12**

#### **Modulo a: Organizzazione del servizio**

<b>Contenuto</b>	Lettura ed analisi della carta del servizio: <ul style="list-style-type: none"><li>→ descrizione del servizio offerto dalla SAP e garanzie offerte a coloro che lo utilizzano</li><li>→ obiettivi riferiti alle prestazioni del servizio e standard di qualità (valori attesi)</li></ul>
------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ orari e modalità di accesso al servizio</li> <li>→ modalità di accoglienza e dimissione</li> <li>→ organizzazione della giornata</li> <li>→ programmazione delle attività settimanali</li> <li>→ individuazione dei clienti, committenti, operatori</li> </ul>
<b>Formatore</b>	BRUNATTI STEFANO (SAP 123690, 123693) GRIMAL ALESSANDRA (SAP 123710)
<b>Strumenti e materiali</b>	Carta del servizio, Vademecum per il volontario
<b>Durata</b>	<b>6 ore</b>
<b>Attività del progetto correlate</b>	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 9.1 – complesso delle attività previste
<b>Modulo b: Le risorse umane</b>	
<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ ruoli e funzioni del personale inserito nella SAP</li> <li>→ presentazione e definizione delle competenze delle diverse figure professionali operanti nella SAP</li> </ul>
<b>Formatore</b>	BRUNATTI STEFANO (SAP 123690, 123693) GRIMAL ALESSANDRA (SAP 123710)
<b>Strumenti e materiali</b>	Scheda “organizzazione, ruoli e funzioni delle risorse umane”
<b>Durata</b>	<b>3 ore</b>
<b>Attività del progetto correlate</b>	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 9.1 – complesso delle attività previste
<b>Modulo c: La SAP e il territorio</b>	
<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ realtà territoriali con cui la SAP collabora (associazioni, parrocchie, volontari, strutture sportive, scuole, enti formativi, etc.)</li> <li>→ la rete dei servizi pubblici e privati operanti nello stesso settore e presenti sul territorio della SAP</li> <li>→ i punti di rete degli utenti (il bar, il macellaio, il tabaccaio, la biblioteca, la cartoleria, il mercato, i giardini pubblici, etc. utilizzati dagli utenti)</li> </ul>
<b>Formatore</b>	BRUNATTI STEFANO (SAP 123690, 123693) GRIMAL ALESSANDRA (SAP 123710)
<b>Strumenti e materiali</b>	Scheda “le risorse istituzionali e non del territorio”
<b>Durata</b>	<b>3 ore</b>
<b>Attività del progetto correlate</b>	A.2 Affiancamento e sostegno della persona negli accompagnamenti per esigenze burocratiche B.1 Avvicinamento la mondo del lavoro
<b>Modulo 2: Conosci l'ente in cui presti servizio ore 6</b>	
<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ organigramma della cooperativa</li> <li>→ i servizi della cooperativa</li> <li>→ le risorse umane</li> <li>→ il bilancio sociale (<i>mission e vision</i>, i soci lavoratori, i detentori di interesse, l'inquadramento contrattuale, gli aspetti economico-finanziari)</li> </ul>
<b>Formatore</b>	BRUNATTI STEFANO (SAP 123690, 123693) GRIMAL ALESSANDRA (SAP 123710)
<b>Strumenti e materiali</b>	Organigramma della cooperativa, Bilancio Sociale
<b>Durata</b>	<b>6 ore</b>
<b>Attività del progetto correlate</b>	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 9.1 – complesso delle attività previste
<b>Modulo 3: La borsa degli attrezzi ore 12</b>	
<b>Modulo a: Strumenti tecnici</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ dispositivi di sicurezza e di protezione individuale</li> <li>→ utilizzo attrezzature e materiali per animazione e laboratori</li> <li>→ kit per la cura e l'igiene</li> <li>→ utilizzo di software e programmi informatici dedicati all'archiviazione</li> </ul>

<b>Contenuto</b>	e predisposizione di documenti → utilizzo di specifici applicativi grafici per materiale di comunicazione
<b>Formatore</b>	BRUNATTI STEFANO (SAP 123690, 123693) GRIMAL ALESSANDRA (SAP 123710)
<b>Strumenti e materiali</b>	Attrezzature tecniche e informatiche
<b>Durata</b>	<b>4 ore</b>
<b>Attività del progetto correlate</b>	A.2 Affiancamento e sostegno alla persona negli accompagnamenti per esigenze burocratiche C.1 Formazione e informazione rivolta alla cittadinanza C.2 Promozione del servizio
<b>Modulo b: Strumenti relazionali</b>	
<b>Contenuto</b>	→ utilizzo della terminologia appropriata al contesto tecnico e professionale in cui opera il servizio → condivisione di un <i>background</i> comune nell'utilizzo della terminologia adatta → osservazione del comportamento degli operatori come tecnica di apprendimento → l'affiancamento come momento formativo
<b>Formatore</b>	BRUNATTI STEFANO (SAP 123690, 123693) GRIMAL ALESSANDRA (SAP 123710)
<b>Strumenti e materiali</b>	Scheda "Come fare...come non fare..."
<b>Durata</b>	<b>4 ore</b>
<b>Attività del progetto correlate</b>	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 9.1 - complesso delle attività previste
<b>Modulo c: Il Codice Etico</b>	
<b>Contenuto</b>	→ il Codice Etico: principio di legittimità morale, equità ed eguaglianza, tutela della persona, diligenza, trasparenza, onestà, riservatezza, imparzialità, tutela ambientale, protezione della salute
<b>Formatore</b>	BRUNATTI STEFANO (SAP 123690, 123693) GRIMAL ALESSANDRA (SAP 123710)
<b>Strumenti e materiali</b>	Codice Etico
<b>Durata</b>	<b>4 ore</b>
<b>Attività del progetto correlate</b>	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 9.1 - complesso delle attività previste
<b>Modulo 4: La normativa sulla sicurezza e privacy ore 4</b>	
<b>Contenuto</b>	→ comportamento corretto da tenere per salvaguardare la salute e la sicurezza proprie e altrui sul luogo di lavoro → normativa sulla Privacy e sul segreto professionale per consentire un'adeguata e corretta riservatezza dei dati giacenti nei servizi
<b>Formatore</b>	CASSETTA ALFREDO (TUTTE LE SAP) MUSSA ANDREA (TUTTE LE SAP)
<b>Strumenti e materiali</b>	Dispense sulla normativa
<b>Durata</b>	<b>4 ore</b>
<b>Attività del progetto correlate</b>	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 9.1 - complesso delle attività previste
<b>Modulo 5: La persona in condizione di difficoltà come destinatario del progetto ore 8</b>	
<b>Contenuto</b>	→ chi è la persona in condizione di difficoltà? → quali sono le possibili aree problematiche: patologie e disturbi del comportamento → i bisogni fondamentali
<b>Formatore</b>	BRUNATTI STEFANO (SAP 123690, 123693) GRIMAL ALESSANDRA (SAP 123710)
<b>Strumenti e materiali</b>	Leggi regionali, dispense informative
<b>Durata</b>	<b>8 ore</b>
<b>Attività del progetto correlate</b>	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 9.1 - complesso delle attività previste
<b>Modulo 6: La relazione con la persona in condizione di difficoltà ore 6</b>	

<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ le prime impressioni: come gestire l'approccio con la persona in condizione di difficoltà</li> <li>→ atteggiamenti involontari ma rischiosi</li> <li>→ i diversi stili di comunicazione interpersonale</li> <li>→ la comunicazione verbale e non verbale</li> <li>→ l'ascolto attivo come aiuto alla persona in condizione di difficoltà</li> <li>→ l'assertività come strumento fondamentale per la riuscita delle relazioni</li> </ul>
<b>Formatore</b>	BRUNATTI STEFANO (SAP 123690, 123693) GRIMAL ALESSANDRA (SAP 123710)
<b>Strumenti e materiali</b>	Scheda "il mio modo di stare e di comunicare con l'altro"
<b>Durata</b>	<b>6 ore</b>
<b>Attività del progetto correlate</b>	A.2 Affiancamento e sostegno alla persona negli accompagnamenti per esigenze burocratiche B.1 Avvicinamento al mondo del lavoro B.2 Partecipazione a percorsi formativi
<b>Modulo 7: Elaborazione del progetto individuale ore 6</b>	
<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ colloquio individuale con il volontario in cui vengono definiti gli obiettivi dell'inserimento, ruolo e compiti del volontario</li> <li>→ finalità: definire il progetto di servizio civile in correlazione con le aspettative e le competenze del singolo volontario inserito in struttura</li> </ul>
<b>Formatore</b>	BRUNATTI STEFANO (SAP 123690, 123693) GRIMAL ALESSANDRA (SAP 123710)
<b>Strumenti e materiali</b>	Scheda "PROGETTO PERSONALE"
<b>Durata</b>	<b>6 ore</b>
<b>Attività del progetto correlate</b>	Riguarda l'attuazione di tutte le attività previste dal progetto voce 9.3 del progetto - ruolo e attività per i volontari
<b>Modulo 8: La progettazione come strumento di lavoro ore 6</b>	
<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ che cos'è un progetto?</li> <li>→ la progettazione come processo circolare</li> <li>→ la definizione delle fasi progettuali</li> <li>→ il lavoro in equipe come metodo</li> <li>→ lettura e analisi del progetto di servizio</li> <li>→ la progettazione e la realizzazione di un'attività specifica con/per le persone in difficoltà</li> </ul>
<b>Formatore</b>	BRUNATTI STEFANO (SAP 123690, 123693) GRIMAL ALESSANDRA (SAP 123710)
<b>Strumenti e materiali</b>	Progetto di servizio, dispense, griglia guidata per l'elaborazione di un progetto
<b>Durata</b>	<b>6 ore</b>
<b>Attività del progetto correlate</b>	C.1 Formazione e informazione rivolta alla cittadinanza
<b>Modulo 9: La valutazione delle competenze acquisite ore 6</b>	
<b>Contenuto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ bilancio delle competenze acquisite</li> <li>→ esperienze ex volontari già inseriti in ambiti lavorativi</li> <li>→ mappa delle opportunità offerte dal territorio</li> </ul>
<b>Formatore</b>	BROGLIATTO ALESSANDRA (TUTTE LE SAP)
<b>Strumenti e materiali</b>	Dispense, questionario di autovalutazione delle competenze
<b>Durata</b>	<b>6 ore</b>
<b>Attività del progetto correlate</b>	Riguarda l'attuazione di tutte le attività previste alla voce 9.3 del progetto - ruolo e attività per i volontari e la loro traduzione in competenze che i volontari acquisiranno nei 12 mesi di servizio
<b>Modulo 10: La valutazione dell'esperienza ore 6</b>	
<b>Contenuto</b>	→ rivalutazione dell'esperienza vissuta esaminando in modo obiettivo la propria crescita personale e professionale
<b>Formatore</b>	BROGLIATTO ALESSANDRA (TUTTE LE SAP)

<b>Strumenti e materiali</b>	Questionario di valutazione finale "Caro volontario che verrai, alla fine del mio anno di servizio..."
<b>Durata</b>	<b>6 ore</b>
<b>Attività del progetto correlate</b>	Monitoraggio finale dell'attività svolta dalla SAP

### **Durata**

#### **72 ore**

Erogazione del 70% delle ore entro il 90° giorno dall'avvio del progetto e il 30% delle ore entro il terz'ultimo mese del progetto.

Il Modulo 4 "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile" verrà erogato entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto.

