

Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2026

TITOLO DEL PROGETTO:

Equità: l'inclusione dei più fragili nei Comuni della provincia di Monza Brianza

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:

Settore: A - Assistenza

1. Persone con disabilità
2. Adulti e terza età in condizioni di disagio

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il paragrafo che segue presenta l'obiettivo progettuale comune a tutti gli Enti di accoglienza e correlato al programma, gli obiettivi specifici, riconducibili all'obiettivo del progetto, messi in relazione alla situazione di partenza in cui versa il singolo ente e la situazione di arrivo a cui si auspica.

Obiettivo progettuale comune e condiviso dagli Enti di accoglienza

Il progetto, che si inserisce nel settore Assistenza del Servizio Civile Universale e in coerenza con l'obiettivo di programma "Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età" (Obiettivo 3 Agenda ONU 2030), **si propone l'obiettivo di sostenere ogni forma di crescita e/o mantenimento dell'autonomia sul piano assistenziale, riabilitativo e sociale attraverso un percorso di interventi specifici per anziani e persone con disabilità.**

La solitudine crea un disagio sempre più diffuso, che richiede interventi più consistenti e sofisticati. Il cambiamento continuo dei bisogni richiede una premurosa vigilanza ed un ascolto costante, perché l'azione del servizio sociale sia efficace.

Di seguito sono indicati gli obiettivi previsti dai servizi all'interno del quale il volontario sarà coinvolto:

OBIETTIVI RELATIVI ALL'AREA PERSONE CON DISABILITÀ:

- 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;
- attivare percorsi di integrazione sociale;
- facilitare l'accesso ai servizi.

OBIETTIVI RELATIVI ALL'AREA ANZIANI CON DISAGIO:

- 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.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

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

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

Le attività che gli operatori volontari svolgeranno in modo condiviso sono indicate nei punti precedenti e riguardano: l'accoglienza, la formazione, il monitoraggio, il tutoraggio, la certificazione delle competenze. Inoltre, come si evince dalle pagine che seguono, gli operatori volontari all'interno delle sedi di servizio svolgeranno attività comuni e attività particolarmente legate agli obiettivi e ai bisogni intercettati dalla sede di servizio.

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. COMUNE DI BELLUSCO - sede 208681

Obiettivo 1: Rafforzare la rete di servizi di prossimità rivolte ad anziani e persone fragili

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Servizio di Consegna pasti a domicilio "Gruppo volontari Bellusco"	1. Raccolta iscrizioni al servizio	Il volontario supporterà il personale dei Servizi Sociali nelle attività seguenti: -predisporrà l'elenco dei beneficiari del servizio, -Raccoglierà le eventuali disdette e le comunicherà alla mensa, -Accoglierà i volontari e consegnerà l'elenco utenti, -Riceverà le telefonate del volontario per eventuali comunicazioni di
	2. Individuazione del percorso e degli orari di consegna del pasto	
	3.Coordinamento dei volontari	
	4.Monitoraggio del servizio	

		problematiche dell'utente e le riferirà all'assistente sociale di turno.
2. Servizi integrativi ai servizi domiciliari	1. Programmazione ed organizzazione per l'avvio del servizio	Il volontario sarà di supporto al personale dei Servizi sociali nel coordinamento dei nuovi servizi a domicilio (spesa, farmaci...) e del centralino per la raccolta dei bisogni, partecipando anche attivamente alle attività di consegna Presso il Settore socioeducativo potrà occuparsi dell'accoglienza e orientamento dell'utenza (supporto nella compilazione delle pratiche, servizio informativo, ecc.)
	2. Analisi dei bisogni degli utenti e raccolta adesioni al servizio	
	3. Supporto alle attività quotidiane degli utenti (spesa, consegna farmaci, piccole commissioni)	
	4. Monitoraggio del servizio	

Obiettivo 2: Potenziare la rete di servizi territoriali per l'invecchiamento attivo delle persone anziane

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione attività di socialità e apprendimento per l'invecchiamento attivo delle persone con più di 65 anni	1. Gestione e coordinamento delle attività già presenti	Il volontario supporterà il personale dei Servizi Sociali nelle attività seguenti: -contatto con le associazioni che l'Ufficio riterrà opportuno coinvolgere nelle progettazioni, -supporto nella progettazione e nell'organizzazione dei laboratori, eventi, corsi formativi dedicati agli over 65 -supporto alle attività per monitorare l'effettivo interesse degli utenti. -collaborazione con l'ufficio nella promozione dei progetti e nella comunicazione (pagina Fb e Sito del Comune, Informatore comunale)
	2. Progettazione e organizzazione di nuovi corsi rivolti agli anziani in collaborazione con gli operatori attivi sul territorio	
	3. Predisposizione di materiali di informazione e promozione delle attività proposte	

2. COMUNE DI CORNATE D'ADDA – sede 163804

Obiettivo 1: Potenziare i trasporti rivolti a anziani, persone con disabilità, minori

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Supporto al trasporto sociale convenzionato rivolto a anziani, persone con disabilità e minori seguiti dai Servizi Sociali	1. Raccolta adesioni al servizio	Il volontario sarà coinvolto come accompagnatore e, a seconda delle esigenze, per trasporto e accompagnamento anziani, persone con disabilità, minori seguiti dai Servizi Sociali presso centri diurni o di riabilitazione, scuole o presso strutture ospedaliere o ambulatoriali. Il volontario preleverà l'utente presso la propria abitazione, lo assisterà, quando necessario, nei momenti di
	2. Aiuto nel caricamento dell'utente sul mezzo comunale	
	3. Accompagnamento degli utenti presso presidi sanitari, assistenziali, centri diurni, scuole e strutture educative e ricreative	
	4. Compagnia durante l'attesa dei servizi	
	5. Gestione delle attività burocratiche eventualmente	

	previste (accettazione, registrazione, ecc.)	attesa presso le strutture e lo riaccompagnerà a casa.
--	--	--

Obiettivo 2: Agevolare i processi di socializzazione e integrazione dei cittadini nella comunità

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Accompagnamento di anziani e persone con disabilità nelle piccole commissioni	1. Raccolta delle esigenze dell'utenza e delle famiglie	Il volontario affiancherà l'anziano nelle piccole commissioni, come ad esempio fare la spesa, andare in farmacia, in banca, in posta, o dal medico curante, si accerterà delle condizioni dell'utente e farà in modo di reintegrare l'anziano nel territorio circostante prevenendone la solitudine.
	2. Aiuto nel disbrigo di piccole commissioni (es. spesa, visite mediche, pagamento di bollette, ecc.)	
	3. Compagnia, socializzazione e svago presso il domicilio dell'utente e durante le commissioni	
2. Gestione pratiche d'ufficio delle attività sociali	1. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati	Il volontario sarà coinvolto nelle attività d'ufficio connesse ai servizi erogati: accoglienza utenti, raccolta della modulistica e delle pratiche presentate dall'utente, organizzazione del calendario delle attività, monitoraggio.
	2. Gestione delle informazioni in entrata e in uscita dei servizi erogati	

3. COMUNE DI GIUSSANO – sede 164164

Obiettivo 1: Favorire i processi di socializzazione e integrazione di minori con disabilità e in situazione di fragilità nella comunità

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Supporto ai compiti ai minori seguiti dal Servizio Tutela Minori	1. Raccolta adesioni al servizio	Il volontario assisterà i minori durante l'orario di svolgimento dei compiti e si impegnerà a mettere i minori a proprio agio per imparare divertendosi. Oltre ad affiancarli nell'attività pura di svolgimento compiti, il volontario collaborerà alla realizzazione di momenti di socializzazione e di attività ricreative da proporre ai minori
	2. Analisi dei bisogni degli utenti	
	3. Condividere un metodo di studio con gli utenti	
	4. Attività di socializzazione tra pari e tra adulti/educatori e utenti	
2. Animazione minori seguiti dal Servizio Tutela Minori presso il Centro Estivo	1. Raccolta iscrizioni al servizio	Il volontario fornirà assistenza ai minori seguiti dal Servizio Tutela che frequentano il centro estivo e si coordinerà con gli educatori di riferimento.
	2. Realizzazione di attività laboratoriali e animative per la socializzazione	
	3. Riunioni di organizzazione e monitoraggio del servizio	
3. Supporto al Servizio di Integrazione Scolastica (dalla Scuola dell'Infanzia alla Secondaria di secondo grado) per alunni in situazione di Handicap	1. Realizzazione del progetto educativo individualizzato	Il volontario seguirà gli utenti con disabilità in attività scolastiche impegnandosi anche per aumentare le occasioni di socializzazione. Sarà di supporto nelle seguenti attività:
	2. Realizzazione di attività didattiche e di socializzazione tra pari	
	3. Monitoraggio degli utenti	

	4. Incontri di coordinamento e verifica tra scuola, Comune e altri servizi coinvolti	1. Realizzazione del progetto educativo individualizzato 2. Realizzazione di attività didattiche e di socializzazione tra pari 3. Monitoraggio degli utenti 4. Incontri di coordinamento e verifica tra scuola, Comune e altri servizi coinvolti
4. Assistenza minori con disabilità nel periodo estivo	1. Inserimento degli utenti in soggiorni protetti di tipo residenziale o in Centri Diurni aperti sul territorio 2. Supporto nello svolgimento delle varie attività proposte 3. Monitoraggio degli utenti	Il volontario accompagnerà l'utente in strutture estive del territorio e lo seguirà nelle attività organizzate per aumentare le occasioni di socializzazione delle persone con disabilità riducendo il rischio di isolamento e solitudine, particolarmente frequente nei periodi di chiusura delle scuole.

Obiettivo 2: Promuovere l'autonomia e la socializzazione di anziani e persone con disabilità

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Supporto a persone con disabilità nelle attività del Laboratorio "Un Mondo Superabile" e del Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA)	1. Analisi dei bisogni degli utenti 2. Supporto allo svolgimento delle varie attività proposte 3. Partecipazione a iniziative sul territorio 4. Monitoraggio degli utenti	Il volontario supporterà l'utente disabile nel corso delle attività organizzate dal laboratorio "Un mondo superabile"
2. Sostegno alle persone anziane nelle piccole commissioni (fare la spesa, andare dal medico, in farmacia, ecc.) e nelle attività quotidiane	1. Supporto alle attività quotidiane 2. Accompagnamento e trasporto sul territorio per le piccole commissioni 3. Momenti ludici e di animazione 4. Monitorare la situazione degli anziani seguiti	Il volontario affiancherà l'anziano nelle piccole commissioni, come ad esempio fare la spesa, andare in farmacia, in banca, in posta, o dal medico curante, si accerterà delle condizioni dell'utente e farà in modo di reintegrare l'utente nel territorio circostante prevenendone la solitudine.

Obiettivo 3: Migliorare l'accoglienza e l'orientamento dell'utenza in condizioni di fragilità che accede per la prima volta ai Servizi Sociali Comunali

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Supporto alle attività gestite dall'Ufficio Servizi Sociali	1. Accoglienza e orientamento utenti rispetto ai servizi offerti 2. Predisposizione e distribuzione modulistica 3. Supporto utenti nella compilazione delle pratiche 4. Organizzazione degli interventi, raccolta delle richieste di accesso ai servizi, ecc. 5. Gestione amministrativa delle pratiche	Il volontario affiancherà il personale dell'ufficio servizi sociali sia nelle attività di front-office (accoglienza, informazioni, ecc.) che di back-office (gestione amministrativa delle pratiche, logistica e organizzazione degli interventi previsti, ecc.), rendendo più facile e veloce l'accesso alle informazioni e ai servizi da parte degli utenti.

4. **COMUNE DI LISSONE - sede 164385**

Obiettivo 1: Affinare la prima accoglienza degli utenti per un loro puntuale orientamento riducendo i tempi di attesa

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Accoglienza degli utenti, dei loro bisogni e primo orientamento verso i servizi	1. Gestione delle informazioni in entrata e in uscita sui servizi erogati 2. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati	Il volontario affiancherà il personale comunale nelle attività di front-office finalizzate a offrire informazioni, orientare la domanda di servizi e prestazioni, leggere il bisogno e indirizzarlo verso la risposta ritenuta più pertinente, inoltre aiuterà gli impiegati comunali impegnati nello svolgimento dell'istruttoria delle pratiche.

Obiettivo 2: Rafforzare la mobilità per minori e persone con disabilità in situazione di fragilità

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Trasporto sociale per minori in situazione di fragilità e persone con disabilità	1. Affiancamento alle persone con disabilità e ai minori durante il trasporto presso presidi sanitari, assistenziali, centri diurni, scuole e strutture educative e ricreative 2. Gestione delle attività burocratiche eventualmente previste	Il volontario avrà il ruolo di accompagnatore e/o trasportatore persone con disabilità e minori presso i centri diurni o di riabilitazione o scuole o presso centri per attività ricreative o, in occasione di visite o esami medici, presso strutture ospedaliere o ambulatoriali.

Obiettivo 3: Supportare i servizi di cura e socializzazione rivolti a anziani e persone con disabilità

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Animazione Centro Anziani	1. Supporto nella Realizzazione di attività laboratoriali e animative per la socializzazione	Il volontario affiancherà gli operatori (comunali o esterni, quali personale di cooperative o volontari di associazioni locali) nelle attività organizzate dal Centro
2. Assistenza dell'utente anziano (SAD)	1. Aiuto nel disbrigo di piccole commissioni	Il volontario collaborerà per integrare le attività di assistenza domiciliare fornite dal comune agli anziani non pienamente autonomi svolgendo piccole commissioni.
3. Supporto ad attività educative e ricreative rivolte a persone con disabilità	1. Affiancamento degli utenti con disabilità durante le attività educative e ricreative proposte dal CDD	Il volontario affiancherà gli operatori (comunali o esterni, quali personale di cooperative o volontari di associazioni locali) nelle attività organizzate dal Centro.

5. **COMUNE DI MONZA – sede 202757 – Ufficio Anziani**

Obiettivo 1: Promuovere l'autonomia e la socializzazione di anziani fragili e soli

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione servizi di prossimità per anziani fragili a sostegno della loro domiciliarità.	1. Attività di assistenza relative ai bisogni di accompagnamento, disbrigo di piccole commissioni e pratiche burocratiche e sanitarie, compagnia	Il volontario effettuerà attività di supporto all'erogazione dei servizi: disbrigo pratiche sanitarie (MMG, prenotazioni, pratiche ASL, ecc.), accompagnamenti all'esterno dell'abitazione nel quartiere, piccole commissioni (spesa, farmacia, ecc.), espletamento pratiche burocratiche (CAF, uffici pubblici), compagnia
2. Supporto nei luoghi di incontro e socializzazione	1. Attività a supporto alle attività di socializzazione e compagnia di persone anziane e sole presso aree comuni, promuovendo una cultura di incontro in luoghi familiari e condivisi	Il volontario affiancherà gli operatori dell'ufficio anziani, delle cooperative incaricate e del terzo settore nella realizzazione di momenti di socializzazione presso le sedi di aggregazioni
3. Supporto al lavoro di Comunità	1. Attività supporto all'Ufficio ed alle Associazioni/Cooperative di Terzo Settore nella promozione di iniziative ed eventi per il tempo libero dei Senior e nel lavoro di Comunità	Il volontario affiancherà operatori o volontari attivi in eventi e manifestazioni cittadine in favore dei Senior nonché nella realizzazione pratica del lavoro di Comunità

6. **COMUNE DI MONZA – sede 164742 - CDD**

Obiettivo 1: Favorire il benessere, l'autonomia e promuovere la socialità e l'inclusione sociale alle persone con disabilità

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Supporto attività C.D.D. Centro Diurno Disabili	1. Supporto attività educative	Il volontario avrà il ruolo di affiancare il personale educativo nello svolgimento delle varie attività educative prestando supporto e assistenza alle persone con disabilità seguiti. Dall'accoglienza degli ospiti all'arrivo del servizio di trasporto per la discesa degli stessi dal pulmino e l'ingresso nella struttura fino all'affiancamento alle attività proposte.
	2. Supporto attività assistenziali (pranzo, utilizzo ausili a supporto delle funzioni motorie, deambulazione)	Il volontario avrà il ruolo di affiancare il personale nelle attività del pranzo: in relazione con gli ospiti ed il personale, momento di facilitazione nella soddisfazione di un bisogno primario e momento di relazione privilegiato (tutti i giorni per circa 30/40 minuti)

	3. Supporto nelle attività animative, laboratoriali e riabilitative	Il volontario affiancherà il personale dei centri nelle attività laboratoriali: condivisione con gli operatori del C.D.D. delle attività di laboratorio programmate per gli ospiti (attività espressive, attività manipolative, attività di movimento ed attività cognitive) tutti i giorni.
	4. Attività di socializzazione tra pari e tra adulti/educatori e utenti	Il volontario si adopererà in attività di intrattenimento per gli ospiti, programmate, sostenute e verificate con gli operatori del C.D.D. Affiancherà gli operatori in attività straordinarie quali: feste, gite, uscite pomeridiane o serali.
	5. Incontri di coordinamento e verifica e monitoraggio	Il volontario effettuerà attività di front e back-office in collaborazione con l'ufficio segreteria (rispondere al telefono, battitura progetti, preparazione avvisi...) e parteciperà agli incontri di coordinamento verifica e monitoraggio del servizio. Potrà partecipare altresì a momenti di formazione interna dedicata ai volontari che collaborano già con i CDD.

7. COMUNE DI NOVA MILANESE– sede 164822

Obiettivo 1: Migliorare i servizi di assistenza rivolti a anziani e persone con disabilità

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Assistenza a persone anziani e persone con disabilità (SAD)	1. Interventi di assistenza domiciliare	Il volontario sarà di supporto all'attività degli Ausiliari Socio Assistenziali (ASA - OSS) per quanto riguarda l'aiuto agli assistiti per favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere, per piccole commissioni, spese, attività socializzanti, accompagnamento ed accesso ai servizi; partecipazione ad attività ricreative. Sarà di supporto all'organizzazione delle attività culturali del territorio o promosse da servizi comunali. Potrà partecipare alle riunioni dell'équipe delle ASA, insieme all'assistente sociale coordinatrice dei servizi per gli anziani ed alla coordinatrice delle ditte accreditate del servizio SAD, per la programmazione ed il monitoraggio del servizio.
	2. Compagnia, socializzazione e svago presso le strutture del territorio o il domicilio dell'utente	
	3. Aiuto nel disbrigo di piccole commissioni (spesa, commissioni varie, accompagnamento ed accesso ai servizi e a visite mediche)	

		Collaborerà con l'assistente sociale comunale per l'aggiornamento della documentazione di gestione del servizio, ad esempio, tabelle di rendicontazione del monte ore e delle prestazioni erogate, anagrafica utente (cartacea ed in formato elettronico – excel e word).
--	--	---

Obiettivo 2: Promuovere le iniziative e i servizi dell'ufficio Servizi Sociali

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Iniziative di promozione alla cultura dell'infanzia e dell'adolescenza e agli stili di vita sani	1. Incontri di rete con le associazioni del territorio coinvolte nel progetto	Il volontario collaborerà con l'ufficio servizi sociali per la realizzazione delle iniziative in particolare per la predisposizione del materiale promozionale, l'organizzazione, i contatti con le associazioni locali, le scuole del territorio ed i diversi soggetti partecipanti.
	2. Promozione delle iniziative e delle manifestazioni	
	3. Documentazione delle iniziative e delle manifestazioni	
2. Gestione pratiche d'ufficio	1. Gestione delle informazioni in entrata e in uscita dei servizi erogati	Il volontario collaborerà con l'ufficio servizi sociali nella gestione delle informazioni sui servizi erogati e nel disbrigo di semplici attività amministrative.
	2. gestione dei dati (archiviazione, compilazione tabelle, etc)	
	3. Gestione delle attività di back office relative ai servizi erogati	

8. COMUNE DI VERANO BRIANZA – sede 166217

Obiettivo 1: Favorire la mobilità e i servizi di prossimità rivolti ad anziani, persone con disabilità e minori

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione Trasporto sociale	1. Raccolta adesioni al servizio	Il volontario si occuperà di fornire assistenza e aiuto agli anziani e persone con disabilità trasportati. Inoltre, aiuterà gli utenti che non sono in grado di compiere piccole commissioni in autonomia o l'espletamento delle pratiche amministrative necessarie per accedere ai servizi socio-sanitari.
	2. Prelievo dell'utente presso il proprio domicilio e riaccompagnamento.	
	3. Accompagnamento anziani, persone con disabilità presso presidi sanitari, assistenziali, centri diurni, scuole e strutture educative e ricreative	
2. Gestione servizio pasti a domicilio	1. Consegna del pasto a domicilio	Il volontario si occuperà di assicurare la consegna a domicilio del pasto. L'attività potrà essere utile anche per instaurare un contatto con l'utente e per monitorarne l'andamento, segnalando se dovesse esserci bisogno, eventuali criticità all'assistente sociale.
	2. Monitoraggio degli utenti	

Obiettivo 2: Ampliare il servizio di supporto all'utenza dell'Ufficio Servizi Sociali

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Attività di front-office	1. Accoglienza degli utenti che accedono all'Ufficio Servizio e orientamento ai servizi.	Il volontario supporterà il personale dell'ufficio servizi sociali, sia con attività di front office nel rapporto diretto con il pubblico orientano gli utenti soprattutto quelli in difficoltà.
	2. Ascolto e raccolta bisogni degli utenti.	
	3. Predisposizione materiale informativo.	
2. Attività di back-office	1. Organizzazione e pianificazione delle attività e degli interventi.	Il volontario svolgerà pratiche dell'ufficio grazie all'utilizzo di Tools informatici e implementerà l'utilizzo di strumenti digitali, come la cartella sociale informatizzata. Seguirà le pratiche di: raccolta richieste/ bisogni presentate dalla cittadinanza ed evasione delle richieste presentate, di interventi di sostegno economico, aiuto a famiglie e a
	2. Gestione di pratiche amministrative di back-office attraverso strumenti digitali	
	3. Digitalizzazione delle cartelle sociali	

SEDI DI SVOLGIMENTO:

REGIONE	PROV	ENTE DI ACCOGLIENZA	SETTORE	CODICE SEDE	INDIRIZZO	CIVICO	CAP	POSIZIONI TOTALI	DI CUI GMO
Lombardia	MB	COMUNE DI BELLUSCO	Assistenza	208681	Piazza FRATELLI KENNEDY	1	20882	1	0
Lombardia	MB	COMUNE DI CORNATE D'ADDA	Assistenza	163804	Via DOSSI	5	20872	1	0
Lombardia	MB	COMUNE DI GIUSSANO	Assistenza	164164	Piazzale ALDO MORO	1	20833	1	0
Lombardia	MB	COMUNE DI LISSONE	Assistenza	164385	Via ANTONIO GRAMSCI	21	20851	2	0
Lombardia	MB	COMUNE DI MONZA	Assistenza	202757	Via GABRIELE D'ANNUNZIO	35	20900	1	0
Lombardia	MB	COMUNE DI MONZA	Assistenza	164742	Via GALLARANA	36	20900	1	0
Lombardia	MB	COMUNE DI MONZA	Assistenza	164742	Via GALLARANA	36	20900	1	0
Lombardia	MB	COMUNE DI NOVA MILANESE	Assistenza	164822	Via EUGENIO VILLORESI	34	20834	2	0
Lombardia	MB	COMUNE DI VERANO BRIANZA	Assistenza	166217	Via DONATORI DI SANGUE	30	20843	1	0
								11	0

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

11 posti disponibili. Non sono previsti i servizi di vitto e alloggio.

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Tutti gli operatori volontari dovranno svolgere servizio 5 o 6 giorni a settimana con una media di 25 ore settimanali.

In tutte le sedi sono richiesti:

Flessibilità oraria, in relazione alle esigenze del servizio,

Rispetto della privacy.

Rispetto dello Statuto Comunale e delle generali regole di comportamento valide per i dipendenti dell'Ente; rispetto delle normative nazionali e dei codici comportamentali.

Disponibilità a prestare servizio nel fine settimana, in giorni festivi e/o in orario serale in occasione di eventi e attività connesse al servizio.

Disponibilità a muoversi nel territorio per esigenze di servizio.

Seguono, divisi per le diverse sedi di progetto, gli ulteriori obblighi che il volontario dovrà rispettare durante lo svolgimento del servizio:

COMUNE DI CORNATE D'ADDA – sede 163804

Disponibilità a guidare automezzi dell'ente per le attività previste dal progetto.

COMUNE DI MONZA – sede 202757 – Ufficio Anziani

Disponibilità agli spostamenti durante il servizio, in Monza e fuori Monza, per il raggiungimento delle sedi operative (singole abitazioni private, RSA, Centri di aggregazione, altri luoghi) e per l'accompagnamento degli utenti nei luoghi previsti dal “*Piano di assistenza individuale*” (parenti, uffici, centri riabilitativi, negozi, ecc.).

Disponibilità alla guida dei mezzi di servizio (auto e/o furgoni attrezzati).

COMUNE DI MONZA – sede 164742 - CDD

Disponibilità ad effettuare lo spostamento dei mezzi dell'ente da un CDD all'altro (NO trasporto utenza) per permetterne l'utilizzo da parte di entrambi i CDD per le attività di uscita.

COMUNE DI VERANO BRIANZA – sede 166217

Disponibilità a guidare automezzi dell'ente per le attività previste dal progetto.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti

NO

Eventuali tirocini riconosciuti

NO

Il progetto prevede la Certificazione delle competenze professionali ai sensi del DLGS n.13/2013, la certificazione sarà rilasciata da AnciLab s.r.l. che è soggetto titolato. Le competenze professionali che potranno essere acquisite e quindi certificate sono pertinenti al settore progettuale e alle attività svolte dagli operatori volontari.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

NESSUNO

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Il sistema di selezione accreditato prevede:

- la valutazione dei titoli dichiarati dai candidati nella domanda di partecipazione;
- un colloquio in presenza oppure a distanza attraverso l'utilizzo di piattaforme on line;

È stata stimata in 20 minuti la durata congrua minima del colloquio individuale. All'occasione e secondo necessità potranno essere effettuati colloqui di gruppo previa informazione al candidato.

Durante i colloqui, oggetto di valutazione saranno i seguenti aspetti:

- Conoscenza delle finalità del servizio civile e del progetto da parte del candidato
- Esame generale della motivazione
- Idoneità del candidato rispetto alle mansioni previste dal progetto
- Capacità di relazione e profilo attitudinale

Per effettuare la valutazione si indagherà sulla conoscenza da parte dei candidati del contesto, del progetto, del servizio civile e della natura stesse dell'Ente che hanno individuato come sede di servizio. Inoltre, si valuterà l'attinenza formativa e personale dei candidati in relazione all'ambito progettuale scelto.

Nel corso del colloquio i selettori avranno a disposizione:

- una check list di domande da sottoporre al candidato per rilevare le esperienze professionali, la motivazione, le attitudini, la conoscenza del progetto e del servizio civile in generale;
- le sintesi dei progetti;
- il sistema on line informativo utile per inserire i punteggi e produrre le graduatorie.

Il processo si conclude con l'attribuzione dei punteggi e la conferma delle graduatorie.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il percorso di formazione generale propone agli OV due giornate d'aula in presenza, una giornata a distanza in modalità sincrona e quattro moduli di FAD asincrona.

La formazione generale consisterà in un percorso comune a tutti i giovani di servizio civile avviati nello stesso bando.

A partire dal concetto di “difesa civile non armata e nonviolenta”, la formazione avrà come contenuto generale l’elaborazione e la contestualizzazione sia dell’esperienza di servizio civile, sia dell’identità sociale del volontario, in relazione ai principi normativi fornendo una “cassetta degli attrezzi”, in termini di informazioni e spunti di riflessione utili ad affrontare l’esperienza e a costruirne il significato.

1. Modalità

Il progetto prevede 30 ore totali di formazione generale di cui:

- Formazione in presenza: 16 ore (n. 2 giornate d’aula) presso la sede centrale e nelle sedi periferiche su base regionale e provinciale (53% del totale delle ore di formazione generale).
- Formazione a distanza (FAD): 14 ore (meno del 50% delle ore complessive).

Modalità sincrona: 5 (17% del totale delle ore di formazione generale).

Modalità asincrona: 9 ore (30% del totale delle ore di formazione generale).

2. Tecniche e metodologia

I metodi e le tecniche sono riconducibili alle Linee guida (Decreto n. 88 del 31 gennaio 2023 Presidenza del Consiglio dei Ministri. Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale)

La formazione offre alle/agli operatrici/operatori volontarie/i uno spazio di rilettura e rielaborazione dell’esperienza di servizio, che favorisce, da un lato, l’“imparare facendo” e, dall’altro, l’attuazione del potenziale formativo del servizio come esperienza in cui praticare ed apprendere i valori costituzionali, contribuendo alla loro disseminazione nella società.

In particolare, si farà ricorso a:

- Lezioni interattive: non solo lezione frontale, ma collaborazione con gli operatori volontari attraverso lavori di gruppo e discussioni, momenti di confronto tra i partecipanti, utilizzo di presentazioni, video e materiali di supporto. Questo aiuta a stimolare la riflessione a favorire lo scambio di idee e l'apprendimento reciproco.
- Esercitazioni pratiche e simulazioni: Per rendere più concreti alcuni concetti, vengono spesso proposte attività pratiche come role-playing, simulazioni di situazioni reali che i volontari potrebbero incontrare durante il servizio, o analisi di casi studio. Questo permette di sviluppare competenze e di mettersi alla prova in un ambiente protetto.

La formazione generale sarà erogata entro il 180° giorno dall’avvio del progetto con due approcci metodologici:

- Formale (Lezione frontale): coprirà il 30% del monte ore complessivo; è utile per introdurre un argomento e garantire a tutti informazioni condivise; consente di organizzare e veicolare i contenuti in modo organico;
- Non formale: corrisponde al 40% del monte ore complessivo. La situazione formativa che fa riferimento alle dinamiche di un gruppo è legata a risultati di facilitazione in modo che gli OV riescano a percepire e ad utilizzare le risorse interne al gruppo, costituite da ciò che ciascuno, come individuo e come parte di una comunità, porta come sua esperienza e patrimonio culturale, e dalle risorse che l’Ente mette a disposizione dei partecipanti in diversi modi e sotto diversi aspetti. Le tecniche utilizzate comprendono, in maniera ampia, la sinottica e il metodo dei casi, l’esercitazione, i giochi di ruolo, e, nel complesso, sia le tecniche di apprendimento, sia esperienze riconducibili alla formazione, alle relazioni in e di gruppo.
- Formazione a distanza (FAD): coprirà il 30% del monte ore complessivo del piano formativo. Questa metodologia offrirà agli OV la possibilità di approfondire e completare a distanza le tematiche affrontate attraverso la metodologia frontale e non formale, oltre ad approfondire argomenti e temi aggiuntivi rispetto ai contenuti d’aula. Gli OV avranno

a disposizione contenuti audio, video e di testo caricati nell'apposita piattaforma dedicata e i test di verifica.

3. Risorse tecniche impiegate:

Aule attrezzate nella sede centrale e nelle sedi periferiche su base regionale e provinciale, PC e videoproiettore, manuali cartacei e dispense elettroniche, video, piattaforma FAD sincrona e asincrona, schede di verifica e valutazione del percorso formativo, sito internet.

Sede di realizzazione

Per la realizzazione della formazione generale si utilizzeranno aule attrezzate nelle sedi di:

- ANCI regionali coinvolte nei progetti;
- Enti di accoglienza dei progetti
- altre eventuali sedi periferiche individuate su base regionale e provinciale.

Durata

La formazione generale prevede 30 ore totali modulate come segue:

- 16 ore di formazione d'aula in presenza;
- 5 ore di formazione on line in modalità sincrona;
- 9 ore di formazione a distanza in modalità asincrona.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica “mette in situazione” l'operatore volontario nel contesto dell'Ente di accoglienza e del progetto. È erogata con tecniche che comprendono la lezione frontale e l'esercitazione con dinamiche non formali e la formazione a distanza. La formazione specifica consente all'operatore volontario di ricevere gli strumenti, le informazioni e le conoscenze necessarie allo svolgimento del suo servizio.

Il progetto prevede l'attivazione anche di moduli per la conoscenza dell'Ente di accoglienza nei suoi aspetti organizzativi e di funzionamento; si investirà sulla conoscenza delle tipologie dei destinatari del servizio e delle specifiche competenze utili per lo svolgimento delle attività di progetto anche attraverso lo studio di casi e i role playing.

La particolarità della formazione specifica è riferita a una programmazione che considera con attenzione le problematiche scaturite dalla concreta situazione in cui l'operatore volontario è inserito.

La funzione del formatore è quella di condurre l'operatore volontario all'interno dell'esperienza, di fornirgli riferimenti per il confronto, di indicare gli strumenti e i principi utili a interpretare le situazioni.

Il progetto prevede 72 ore totali di formazione specifica di cui:

- 51 ore di formazione d'aula in presenza, di cui 8 ore dedicate ai rischi connessi all'impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile;
- 21 ore di formazione specifica on line in modalità asincrona.

La formazione d'aula in presenza è utile per creare anche una relazione più efficace tra gli operatori volontari e i formatori e tra gli operatori volontari stessi. Con gli strumenti e i materiali fruiti in forma asincrona i volontari possono accedere alle informazioni secondo le proprie comodità, l'erogazione della formazione non necessita di una compresenza spazio temporale tra il formatore e il corsista. I due approcci hanno caratteristiche completamente diversi, è necessario scegliere in base alla natura dei contenuti del corso da erogare la modalità più idonea al soddisfacimento dei bisogni e al

raggiungimento degli obiettivi. Si specifica che nel caso della formazione specifica in forma asincrona l'Ente ha investito su una piattaforma (Moodle), un set di contenuti progettati ad hoc per il servizio civile e docenti (e-moderator) in grado di gestire percorsi di FAD asincrona con estrema efficacia. La modalità attuata è già utilizzata per la formazione degli Amministratori locali e dei dipendenti e funzionari dei Comuni.

Tecniche e metodologie

Formazione specifica d'aula in presenza (51 ore complessive)

La formazione specifica d'aula, erogata da formatori esperti, seguirà prevalentemente tecniche attive di formazione, ovvero attività procedurali che coinvolgono attivamente il giovane nel processo di apprendimento.

Le proposte si collocano nell'ambito di tre metodologie e tecniche attive:

1. **tecniche simulate**, in cui troviamo ad esempio il role playing per l'interpretazione e l'analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali. Il role playing consiste nella simulazione dei comportamenti e degli atteggiamenti adottati generalmente nella vita reale. I volontari devono assumere i ruoli assegnati dal formatore e comportarsi come pensano che si comporterebbero realmente nella situazione data. Questa tecnica ha l'obiettivo di far acquisire la capacità di impersonare un ruolo e di comprendere in profondità ciò che il ruolo richiede. Il role playing riguarda i comportamenti degli individui nelle relazioni interpersonali in precise situazioni operative per scoprire come le persone possono reagire in tali circostanze. Il role playing si conclude con una verifica degli apprendimenti.
2. **analisi della situazione** ci si avvale di casi reali, come ad esempio lo studio di caso in cui si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio ad una situazione o a un problema. Lo studio di caso consiste nella descrizione dettagliata di una situazione reale. Con esso si intende sviluppare nei volontari le capacità analitiche necessarie per affrontare sistematicamente una situazione complessa di cui sono fornite tutte le indicazioni fondamentali. L'obiettivo di questa tecnica non è quello di risolvere un problema, bensì quello di imparare ad affrontare le situazioni e i problemi, ad individuarli e a posizzarli. Accanto allo sviluppo delle capacità analitiche, il metodo dello studio di caso presenta anche altri importanti aspetti formativi, se utilizzato come tecnica di gruppo. L'interazione tra gli operatori volontari infatti:
 - favorisce la conoscenza delle altre persone, scoraggiando dall'emettere semplicistici giudizi nei loro confronti;
 - permette di capire come le stesse situazioni o problemi possano essere valutati in modo diverso da persone diverse;
 - consente di abbattere facili generalizzazioni, utili soltanto come difese individuali;
 - sensibilizza e forma alla interazione e alla discussione creando condizioni che facilitano una migliore comprensione reciproca;
 - mette in evidenza le difficoltà che presenta il pensare ad un problema reale e il giungere ad una eventuale soluzione di gruppo.
3. **produzione cooperativa**, tra cui troviamo il metodo del cooperative learning, per lo sviluppo integrato di competenze cognitive, operative e relazionali. L'apprendimento cooperativo è un metodo didattico-educativo di apprendimento costituito dalla cooperazione fra gli operatori volontari, ciascuno dei quali mette a disposizione del gruppo il suo sapere e le sue competenze. Apprendere in gruppo si rivela molto efficace non solo sul piano cognitivo, ma anche per quanto riguarda l'attivazione dei positivi processi socio-relazionali, ciascun componente, infatti, accresce la propria autostima, si responsabilizza nei processi di apprendimento, cresce nelle abilità sociali, imparando a cooperare per il conseguimento di un obiettivo comune.

Formazione a distanza (21 ore complessive)

La formazione specifica a distanza in modalità asincrona si svolgerà sfruttando le potenzialità di un Learning Management System (LMS), cioè di un ambiente di lavoro che consente la preparazione e la gestione di percorsi formativi, consentendo anche l'interfaccia diretta tra il formatore e il volontario. Questo tipo di sistema permette di erogare diversi contenuti, tracciando il percorso dei singoli operatori volontari in piattaforma e registrando la "history" degli stessi. L'infrastruttura tecnologica di una piattaforma e-learning è caratterizzata da un software modulare. Questo tipo di architettura permette di creare una serie di moduli che costituiscono dei veri e propri "atomi di conoscenza". In ambito formativo definiamo i singoli moduli come "Learning Objects", ovvero ogni risorsa digitale che può essere riutilizzata per supportare l'apprendimento. I Learning Objects utilizzati per la FAD specifica degli operatori volontari sono tutti stati sviluppati ad hoc per il servizio civile. L'operatore volontario avrà accesso alla FAD attraverso credenziali personali fornite dall'Ente. La piattaforma contiene moduli specifici per le materie che si realizzano nel progetto e test di autovalutazione per la verifica degli apprendimenti, i tutor della FAD pubblicheranno in piattaforma anche i materiali di studio e approfondimenti legati all'argomento trattati negli altri moduli.

Segue la descrizione dei moduli della formazione specifica in riferimento sia alla formazione d'aula in presenza, sia alla formazione a distanza in modalità asincrona.

La **FORMAZIONE SPECIFICA D'AULA IN PRESENZA** sarà erogata secondo i seguenti moduli:

Modulo 1

DURATA	8 ore d'aula in presenza
TITOLO	FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
CONTENUTI	Il modulo presenta contenuti di carattere generale in materia di salute e sicurezza e contenuti di approfondimento per rischi correlati al luogo di lavoro ed al corretto impiego delle attrezzature di lavoro con informazioni specifiche sui rischi che l'operatore 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.

Modulo 2

DURATA	7 ore d'aula in presenza
TITOLO	MODELLI ORGANIZZATIVI DEI SERVIZI SOCIALI NEGLI ENTI LOCALI, METODI DELL'INTERVENTO SOCIOEDUCATIVO, STRUMENTI DI PREVENZIONE DELL'ESCLUSIONE
CONTENUTI	Il modulo ha l'obiettivo di far conoscere ai volontari la struttura e l'organizzazione dei servizi sociali e la tipologia degli interventi che possono essere attivati a tutela degli utenti. Argomenti previsti: • gli attori della cornice istituzionale e le tipologie dei servizi; • la Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione di un sistema integrato di interventi e servizi sociali";

- le macroaree di intervento dei servizi sociali;
- esempi di interventi sociali e strumenti e tecniche per la loro attuazione.

Modulo 3

DURATA	8 ore d'aula in presenza
TITOLO	DISABILITÀ E PATOLOGIE
CONTENUTI	Il modulo approfondisce i temi legati alla disabilità, in particolare alla disabilità psichica. Argomenti previsti: • il pregiudizio nei confronti della disabilità; • come si curano i disturbi mentali; • il progetto terapeutico personalizzato gli strumenti; • le risposte dei servizi alla domanda di salute mentale; • come lavorano i "tecnici" della salute mentale.

Modulo 4

DURATA	8 ore d'aula in presenza
TITOLO	COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON L'UTENZA FRAGILE, COME APPROCCIARSI ALLA FRAGILITÀ
CONTENUTI	Il modulo approfondisce i temi legati alla fragilità con particolare riferimento agli anziani: Argomenti previsti: • il progetto assistenziale personalizzato; • le risposte dei servizi alla domanda di assistenza; • gli strumenti utili per le attività di animazione con gli utenti fragili, l'esempio del teatro sociale.

Modulo 5

DURATA	8 ore d'aula in presenza
TITOLO	LA COMUNICAZIONE IN SITUAZIONI DI FRAGILITÀ ED EMERGENZA
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti su tre ambiti: • comunicazione con l'utenza in condizioni di fragilità o disabilità; • la comunicazione in contesti interculturali per prevenire la fragilità; • la comunicazione in emergenza. • Il modulo prevede anche lo studio di casi e i roleplaying.

Modulo 6

DURATA	8 ore d'aula in presenza
TITOLO	MODELLI D'INTERVENTO PER GLI UTENTI DEI SERVIZI SOCIALI E SOCIOEDUCATIVI
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti sulle tecniche e sulle procedure di intervento rispetto a specifici utenti dei servizi sociali e socio educativi. Gli argomenti previsti sono: • le macro aree di intervento dei servizi sociali (anziani/adulti/persone con disabilità/minori); • le macro aree di intervento dei servizi educativi (diversi target):

- strumenti e metodi di intervento con esempi pratici.

Modulo 7

DURATA	4 ore d'aula in presenza
TITOLO	LAVORO DI GRUPPO E DI EQUIPE
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti su tre ambiti: • elementi di organizzazione del lavoro psicosociale; • rischi psicosociali e stress lavoro correlato nei servizi sociali; • l'equipe sociopsicopedagogica e le dinamiche del lavoro in gruppo.

Tecniche e metodologie della Formazione specifica d'aula in presenza (51 ore complessive)

La formazione specifica d'aula, erogata da formatori esperti, seguirà prevalentemente tecniche attive di formazione, ovvero attività procedurali che coinvolgono attivamente il giovane nel processo di apprendimento.

Le proposte si collocano nell'ambito di tre metodologie e tecniche attive:

1. **tecniche simulate**, in cui troviamo ad esempio il roleplaying per l'interpretazione e l'analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali. Il roleplaying consiste nella simulazione dei comportamenti e degli atteggiamenti adottati generalmente nella vita reale. I volontari devono assumere i ruoli assegnati dal formatore e comportarsi come pensano che si comporterebbero realmente nella situazione data. Questa tecnica ha l'obiettivo di far acquisire la capacità di impersonare un ruolo e di comprendere in profondità ciò che il ruolo richiede. Il roleplaying riguarda i comportamenti degli individui nelle relazioni interpersonali in precise situazioni operative per scoprire come le persone possono reagire in tali circostanze. Il roleplaying si conclude con una verifica degli apprendimenti.
2. **analisi della situazione** ci si avvale di casi reali, come ad esempio lo studio di caso in cui si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio ad una situazione o a un problema. Lo studio di caso consiste nella descrizione dettagliata di una situazione reale. Con esso si intende sviluppare nei volontari le capacità analitiche necessarie per affrontare sistematicamente una situazione complessa di cui sono fornite tutte le indicazioni fondamentali. L'obiettivo di questa tecnica non è quello di risolvere un problema, bensì quello di imparare ad affrontare le situazioni e i problemi, ad individuarli e a posizzarli. Accanto allo sviluppo delle capacità analitiche, il metodo dello studio di caso presenta anche altri importanti aspetti formativi, se utilizzato come tecnica di gruppo. L'interazione tra gli operatori volontari infatti:
 - favorisce la conoscenza delle altre persone, scoraggiando dall'emettere semplicistici giudizi nei loro confronti;
 - permette di capire come le stesse situazioni o problemi possano essere valutati in modo diverso da persone diverse;
 - consente di abbattere facili generalizzazioni, utili soltanto come difese individuali;
 - sensibilizza e forma alla interazione e alla discussione creando condizioni che facilitano una migliore comprensione reciproca;
 - mette in evidenza le difficoltà che presenta il pensare ad un problema reale e il giungere ad una eventuale soluzione di gruppo.
3. **produzione cooperativa**, tra cui troviamo il metodo del cooperative learning, per lo sviluppo integrato di competenze cognitive, operative e relazionali. L'apprendimento cooperativo è un metodo didattico-educativo di apprendimento costituito dalla cooperazione fra gli operatori volontari, ciascuno dei quali mette a disposizione del gruppo il suo sapere e le sue competenze. Apprendere in gruppo si rivela molto efficace non solo sul piano cognitivo,

ma anche per quanto riguarda l'attivazione dei positivi processi socio-relazionali, ciascun componente, infatti, accresce la propria autostima, si responsabilizza nei processi di apprendimento, cresce nelle abilità sociali, imparando a cooperare per il conseguimento di un obiettivo comune.

La **FORMAZIONE SPECIFICA A DISTANZA IN MODALITA' ASINCRONA** sarà erogata secondo i seguenti moduli:

Modulo 8

DURATA	7 ore di FAD (in modalità asincrona)
TITOLO	IL SISTEMA COMUNE
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti su tre ambiti: • Il funzionamento del Comune: organizzazione dell'ente, amministrazione, servizi, trasparenza, comunicazione. • Progetti speciali: focus sulla sostenibilità e sullo sviluppo sostenibile. Esperienze con diversi target nel settore di sviluppo del progetto. • Come monitorare la qualità dei servizi rivolti ai cittadini (servizi di qualità e customer satisfaction). Ciascun ambito sarà presentato con lezioni multimediali, test di autovalutazione e documentazione testuale.

Modulo 9

DURATA	7 ore di FAD (in modalità asincrona)
TITOLO	ELEMENTI DI BASE DI PSICOLOGIA
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti su due ambiti: • sviluppo psicologico dell'individuo, dall'infanzia all'età adulta; • psicologia dello sviluppo e relazione d'aiuto. Ciascun ambito sarà presentato con lezioni multimediali, test di autovalutazione e documentazione testuale.

Modulo 10

DURATA	7 ore di FAD (in modalità asincrona)
TITOLO	ELEMENTI DI BASE DI PEDAGOGIA PER L'INTERVENTO SOCIALE
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti su due ambiti: • pedagogia generale; • pedagogia dello sviluppo e pedagogia degli adulti. Ciascun ambito sarà presentato con lezioni multimediali, test di autovalutazione e documentazione testuale.

Tecniche e metodologie della Formazione a distanza (21 ore complessive)

La formazione specifica a distanza in modalità asincrona si svolgerà sfruttando le potenzialità di un Learning Management System (LMS), cioè di un ambiente di lavoro che consente la preparazione e la gestione di percorsi formativi, consentendo anche l'interfaccia diretta tra il formatore e il volontario. Questo tipo di sistema permette di erogare diversi contenuti, tracciando il percorso dei singoli operatori volontari in piattaforma e registrando la "history" degli stessi. L'infrastruttura tecnologica di una piattaforma e-learning è caratterizzata da un software modulare. Questo tipo di architettura permette di creare una serie di moduli che costituiscono dei veri e propri "atomi di

conoscenza". In ambito formativo definiamo i singoli moduli come "Learning Objects", ovvero ogni risorsa digitale che può essere riutilizzata per supportare l'apprendimento. I Learning Objects utilizzati per la FAD specifica degli operatori volontari sono tutti stati sviluppati ad hoc per il servizio civile. L'operatore volontario avrà accesso alla FAD attraverso credenziali personali fornite dall'Ente. La piattaforma contiene moduli specifici per le materie che si realizzano nel progetto e test di autovalutazione per la verifica degli apprendimenti, i tutor della FAD pubblicheranno in piattaforma anche i materiali di studio e approfondimenti legati all'argomento trattati negli altri moduli.

Sede di realizzazione

Per la realizzazione della formazione specifica saranno utilizzate aule attrezzate nelle sedi di:

- ANCI regionali coinvolte nei progetti;
- Enti di accoglienza dei progetti
- altre eventuali sedi periferiche individuate su base regionale e provinciale.

Durata

Il progetto prevede 72 ore totali di formazione specifica di cui:

- 51 ore di formazione d'aula in presenza, di cui 8 ore dedicate ai rischi connessi all'impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile;
- 21 ore di formazione specifica on line in modalità asincrona.

I contenuti della formazione specifica sono correlati al progetto, in particolar modo al settore, all'area di intervento e alle attività previste.

La formazione specifica sarà erogata, relativamente a tutte le ore previste nel progetto, in due tranches, il 70% entro e non oltre 90 giorni dall'avvio dello stesso e il 30% entro il terz'ultimo mese.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Oltre ogni barriera

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

Obiettivo 3: Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

Tutela del diritto alla salute per favorire
l'accesso ai servizi e garantire
l'autonomia e il benessere delle persone

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

Numero posti previsti per giovani con minori opportunità 0

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Durata:

3 mesi

Ore di tutoraggio:

30 ore complessive

Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione:

Il tutoraggio prevede 30 ore così distribuite:

- 24 ore di tutoraggio collettivo;
- 6 ore di tutoraggio individuale.

Le ore di tutoraggio delle “attività obbligatorie” ammontano a 26 ore di cui:

- 6 ore di tutoraggio individuale;
- 20 ore di tutoraggio collettivo.

Le ore di tutoraggio delle “attività opzionali” ammontano a 4 ore di cui:

- 4 ore di tutoraggio collettivo.

Le ore di tutoraggio saranno erogate come segue:

- 16 ore in presenza;
- 14 ore on line in modalità sincrona.

Per quanto riguarda le attività obbligatorie:

- gli incontri di tutoraggio individuale, on line in modalità sincrona, con il tutor si terranno il settimo mese e il dodicesimo mese di servizio;
- gli incontri di tutoraggio collettivo, in presenza, di orientamento sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro (2 giornate di 8 ore ciascuna) si terranno il settimo mese di servizio;
- gli incontri di tutoraggio collettivo on line in modalità sincrona con esperti di enti la cui mission è favorire l'accesso al mondo del lavoro (Centro per l'impiego, enti accreditati ai servizi al lavoro, rete Eurodesk, Informagiovani) si terrà l'undicesimo mese di servizio.

Per quanto riguarda le attività opzionali:

- gli incontri di tutoraggio collettivo, on line in modalità sincrona, per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio si terranno l'undicesimo mese di servizio.

Attività obbligatorie:

Sono previste 26 ore di attività di tutoraggio obbligatorie:

- 6 ore individuali
- 20 ore collettive

TUTORAGGIO INDIVIDUALE

1. Incontro individuale online in modalità sincrona con il Tutor - settimo mese - 3 ore

Argomenti previsti:

- Presentazione del percorso di tutoraggio
- Predisposizione di un dossier individuale e inserimento delle prime considerazioni (il volontario, entro la fine del servizio, dovrà compilare, per le parti di competenza, un documento riportando le esperienze significative svolte durante l'anno e dal quale prendere spunto per il bilancio finale)
- Somministrazione e rielaborazione di un questionario di orientamento professionale
- Analisi e valutazione dell'iter formativo/lavorativo

2. Incontro individuale online in modalità sincrona con il Tutor - dodicesimo mese - 3 ore

Argomenti previsti:

- Valutazione dell'esperienza
- Analisi delle abilità e delle conoscenze del volontario
- Confronto tra abilità e conoscenze possedute all'avvio del servizio e l'attuale stato di consolidamento o nuova acquisizione
- Condivisione del dossier individuale
- Spendibilità del pacchetto di competenze acquisite

TUTORAGGIO COLLETTIVO

1. Incontro collettivo in presenza sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro - settimo mese - 2 giornate di 8 ore ciascuna

Un esperto di orientamento al lavoro illustrerà le modalità di approccio nei rapporti durante la ricerca del lavoro con aziende, imprese, enti pubblici e del terzo settore. Saranno forniti strumenti e indicazioni su come redigere il CV, sulle modalità di gestione dei colloqui, sui canali per la ricerca del lavoro e sulla normativa vigente in tema lavoro e occupazione.

Nel dettaglio:

nella prima giornata, attraverso l'utilizzo di strumenti di autovalutazione, i volontari definiranno il loro "progetto professionale" a partire dai loro interessi e dalle loro competenze. Sulla base di quanto emerso saranno indicati metodi e tecniche per scrivere il proprio CV, sarà analizzato insieme a loro apportando eventuali modifiche e/o migliorie.

Argomenti previsti:

- interessi professionali
- variabili che definiscono un ruolo professionale
- costruzione del progetto professionale
- valorizzazione delle soft-skills
- organizzare la ricerca attiva del lavoro
- costruire il CV anche attraverso lo strumento dello Youthpass o dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea
- lettera di accompagnamento

Nella seconda giornata saranno analizzate le modalità di gestione dei colloqui, i canali da utilizzare per la ricerca del lavoro (pagine web, motori di ricerca, bandi di concorso, LinkedIn, autocandidature, ecc.) e la normativa vigente in tema di lavoro e occupazione.

Argomenti previsti:

- prove di selezione (colloquio, test, colloquio di gruppo)
- simulazione di un colloquio, presentazione di profili professionali
- ricerca del lavoro su portali in rete (Linkedin, Infojobs, ecc.)
- metodologie di risposta ad annunci di lavoro
- enti pubblici e privati preposti allo sviluppo dell'occupazione (Centro per l'Impiego, Servizi per il lavoro, ecc.)
- normativa in tema di lavoro e occupazione

2. Incontro on line in modalità sincrona con esperti di enti la cui mission è favorire l'accesso al mondo del lavoro (Centro per l'impiego, enti accreditati ai servizi al lavoro, Eurodesk, Informagiovani) - undicesimo mese - 4 ore

L'obiettivo è avvicinare i giovani alle realtà che si occupano di lavoro e formazione e di colmare il gap che separa molto spesso l'individuo dagli strumenti e dalle risorse già esistenti. Una parte dell'incontro sarà dedicata alla presentazione degli enti che offrono un supporto soprattutto informativo: Informagiovani, Eurodesk. L'altra parte sarà dedicata alla presentazione degli enti coinvolti nell'accompagnamento nel mondo del lavoro: Centro per l'impiego e enti accreditati ai servizi al lavoro.

Argomenti previsti:

- cosa sono Informagiovani, Eurodesk
- cosa sono i Centri per l'impiego, quali servizi erogano
- individuazione di un piano di azione per la ricerca attiva di lavoro

Attività opzionali

1. Incontro collettivo, on line in modalità sincrona, per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio - undicesimo mese - 4 ore

L'incontro si svolgerà con un esperto del settore, gli operatori volontari avranno modo di confrontarsi sui servizi presenti nel proprio territorio, producendo una sorta di mappa geograficamente delimitata.

Argomenti previsti:

- cosa sono DID e patto di servizio, il supporto del Centro per l'impegno
- mappatura territoriale dei servizi di orientamento lavorativo
- analisi delle opportunità formative sia nazionali che europee disponibili (testimonianze di Eurodesk)