

**SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN  
SERVIZIO CIVILE IN ITALIA**

**ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

ANCI

2) *Codice di accreditamento:*

NZ07434

3) *Albo e classe di iscrizione:*

NAZIONALE

I

**CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

Accoglienza in Comune 2018 – CASALE MONFERRATO

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica:*

Settore: A 04 (Assistenza) – Area: 04 (Immigrati e profughi)

6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

Il lavoro del Comune in tema di assistenza ai migranti è incentrato sull'accoglienza intesa in termini concreti: inserimento economico, sociale e culturale, ragionando su tematiche quali l'accesso all'alloggio, alla formazione e all'occupazione, la costruzione di una rete amicale, la partecipazione alla vita civile, la conoscenza della lingua e della cultura del Paese che accoglie.

In questa rete si inserisce il presente progetto, che intende integrare il SCN nei nostri progetti di autonomia per incrementare la qualità e la quantità dei servizi resi agli asilanti e dare la possibilità a giovani italiani di conoscere la realtà dei richiedenti asilo e protezione internazionale.

I volontari e le volontarie impegnate nei vari progetti inoltre conosceranno e promuoveranno un modello di accoglienza metodologicamente strutturata e portato avanti in una logica territoriale "integrata", come risposta ai bisogni espressi attraverso l'individuazione di soluzioni mirate e sostenibili, sperimentando in maniera concreta il concetto di cittadinanza attiva.

## Descrizione del contesto

### Il lavoro. La precarietà

Premessa: nell'analisi ci si è basati su elementi conoscitivi, risultanti dal lavoro di costante monitoraggio effettuato dalla locale Prefettura in collaborazione con i comuni capozona, dai dati delle richieste pervenute all' Ufficio Lavoro del Comune, dai progetti rivolti ai migranti realizzati in collaborazione con l'Istituto per la Cooperazione allo Sviluppo di Alessandria, nonché attraverso alcune ipotesi derivanti dall'esperienza dei servizi sociali comunali, che dal 1990, anno in cui Casale fu individuata come centro di accoglienza di circa 1.000 immigrati albanesi, si confrontano con queste problematiche.

Nell'insieme del contesto distinguiamo, all'interno della categoria "immigrati e profughi" tre tipologie differenti, lo straniero comunitario, lo straniero non comunitario ed il profugo regolarizzato od in attesa di regolarizzazione.

La terza tipologia è quella dotata di maggior specificità e necessita di una progettualità dedicata. Il Comune di Casale ha aderito al progetto SPRAR, per poter rispondere a questa specificità.

Per quanto riguarda le altre due tipologie, a distinguerle è soprattutto la complessa "macchina" dei titoli di soggiorno, dei ricongiungimenti ecc.. a cui è soggetto il cittadino non comunitario.

Per il resto, in realtà, le problematiche sociali ed economiche che investono lo straniero non differiscono molto a seconda del fatto che si tratti di immigrazione "povera" proveniente dall'interno della UE, ad esempio dalla Romania, o di immigrazione da paesi mediterranei come l'Albania o il Marocco, o da altre zone.

Per questo motivo il progetto si pone di fronte allo "straniero" o "al migrante" prima di tutto come ad un soggetto potenzialmente debole, declinando successivamente e differenziando il tipo di risposte in rapporto ai bisogni.

Vediamo ora in dettaglio come è composta la popolazione di immigrati nel nostro Comune.

Premettiamo che il Comune di Casale, oltre al capoluogo Alessandria, è la città in cui si registra una più alta concentrazione di stranieri in rapporto alle rispettive zone.

ANNO	POPOLAZIONE	STRANIERI	%	ALBANIA	MAROCCO	MOLDAVIA	ROMANIA
2016	34341	3852	11,22	1291	385	353	718
2011	35823	4027	11,24	1627	486	417	609
2004	36457	2260	6,20	1234	348	73	156

Dalla tabella si rileva che il Comune di Casale, dal 2004 al 31/12/2017 ha subito un calo di 2116 abitanti, pari a circa il 6% della popolazione residente.

La popolazione straniera invece è aumentata di 1592 unità ed ha raggiunto la percentuale dell'11,22% della popolazione complessiva.

Nel 2004 la provenienza risentiva ancora fortemente della prima ondata migratoria, proveniente dall'Albania, mentre l'immigrazione dal Marocco era piuttosto contenuta, a differenza di quanto succedeva nell'area provinciale e quella dai paesi dell'est quasi nulla. Oggi tale composizione si è in parte modificata.

La comunità albanese ha visto negli ultimi anni un calo del tutto figurativo, a causa di un buon numero di acquisizioni di cittadinanza da parte di immigrati del periodo 1990/2000, mentre il gruppo proveniente dal Marocco, nonostante un'apparente staticità, è stato caratterizzato da un certo ricambio, con le entrate bilanciate da un flusso in uscita verso la Francia. L'immigrazione dai paesi dell'est è stata favorita ma solo in parte dall'entrata della Romania nella UE, come dimostrano le presenze di cittadini/e moldavi.

Notiamo infatti che l'indice di invecchiamento del Casalese risulta molto alto, come, d'altra parte, l'indice di vecchiaia della provincia di Alessandria, di per se superiore alla già notevole media regionale e nazionale.

Tale dato indica sicuramente uno dei motivi della presenza massiccia di migranti dalla Romania ma soprattutto dalla Moldavia, in prevalenza costituita da donne a bassa scolarità, che, a causa di ciò sono costrette ad aspirare solo ad attività di badante/colf di anziani.

Riguardo la composizione di genere della popolazione extracomunitaria, notiamo che essa varia a seconda delle nazioni di provenienza. In particolare, si può notare che alcuni paesi dell'est europeo e dell'America latina si caratterizzano per una immigrazione a maggioranza femminile. Si tratta di una conseguenza legata al tipo di occupazione, prevalentemente lavoro domestico e cura, come già evidenziato.

Dopo ventisette anni dalla prima ondata, le caratteristiche dell'occupazione della popolazione straniera sembrano essere ancora caratterizzate dalla precarietà dei posti di lavoro, dalla mobilità e dall'alta presenza di lavoro irregolare.

Prevale a tutt'oggi la presenza di una dinamica d'assunzione degli immigrati in posizioni scarsamente qualificate in macrosettori produttivi d'inserimento, in primo luogo il terziario seguito dall'industria

L'imprenditorialità è veramente poco diffusa e legata all'ambito dei servizi, soprattutto pulizie, piccole manutenzioni edilizie, svuoto cantine et similia.

Esiste una significativa diversità tra gruppi nazionali e talvolta anche all'interno dei gruppi stessi. Ciò ci deve far riflettere sulla grossolana dei discorsi su "gli immigrati" e persino a volte su "gli albanesi", "i marocchini" ecc.. Anche in termini di politica sociale o di sviluppo dell'economia locale, le esigenze e i contributi delle persone che fanno parte dei vari gruppi possono essere molto diversi.

La diversità emerge con immediatezza valutando i dati sulla distribuzione per sesso o per età. Alcuni gruppi nazionali, come noto, sono costituiti prevalentemente da donne (le ucraine sono molto più numerose degli ucraini), in altri (per esempio marocchini) prevalgono i maschi.

Ma anche all'interno di singoli gruppi nazionali va ricordato che la situazione può essere molto diversa. Un gruppo come "i rumeni" può facilmente contenere persone in situazioni assai diverse rispetto alla qualifica scolastica, la potenzialità sul mercato del lavoro, i legami con i connazionali, ecc.

Si può trattare in realtà di almeno due o tre migrazioni diverse (per esempio una migrazione di intellettuali, un'altra di muratori trentenni o quarantenni, una terza di giovani mai entrate nel mercato del lavoro), che possono avere pochi legami tra di loro.

Tra gli immigrati di prima generazione albanesi a Casale abbiamo potuto enumerare un professore

di filosofia, alcuni ingegneri e, all'altro capo dell'arco, persone semianalfabete.

Meno tipico rispetto ad altre ondate migratorie della storia è la presenza di persone più mature. Rispetto al modello classico di migrazioni per il lavoro che aveva dominato in Europa e negli Stati Uniti dal dopoguerra, è meno accentuato lo spostamento sulle fasce d'età più giovani.

I nuovi immigrati a Casale, ma anche nell'intera Provincia di Alessandria contengono un numero maggiore di quarantenni e anche cinquantenni e meno giovani.

Per costoro, salvo qualche eccezione, l'inserimento e' rimasto precario anche dopo vent'anni di permanenza sul suolo nazionale.

Emergono differenze significative tra etnie anche rispetto all'età. Tra i gruppi nazionali più numerosi, i marocchini e gli albanesi tendono ad essere più giovani rispetto a chi proviene dai paesi dell'est, che enumerano percentuali significative di quarantenni.

Un elemento molto problematico che investe tutta una frangia di immigrati e' quella dei ricongiungimenti familiari.

Se tale intenzione e' naturalmente molto marcata, allo stesso tempo sarebbe sbagliato credere che tutti i figli residenti all'estero siano stati oggetto di richieste di ricongiungimento.

Prendiamo per esempio le "badanti". Molte hanno figli. Ma le attuali condizioni di lavoro quasi esclusivamente nell'assistenza domestica agli anziani e alle famiglie possono rendere difficile il ricongiungimento dei figli stessi.

Cio' determina un'area di precarietà e di bisogno, accentuata dal fatto che spesso chi si occupa di queste incombenze risiede a casa della persona da assistere e quindi non ha nemmeno la certezza della continuità abitativa. La casa diventa il fattore veramente discriminante per la possibilità di un miglioramento delle proprie condizioni.

Per gli uomini il panorama lavorativo appare leggermente meno monotono. Emergono alcune specializzazioni professionali dei vari gruppi nazionali. Così l'occupazione nell'edilizia sembra particolarmente frequente tra gli albanesi, mentre nell'agricoltura troviamo soprattutto rumeni e marocchini.

I legami tra il lavoro nel paese di origine e il lavoro attuale sono assai scarsi: la colf o la domestica in Italia non lavorava nel proprio paese come domestica o colf.

Infine un dato cruciale per il governo e la programmazione del territorio e dei servizi e' la tendenza dell'immigrazione di questi anni ad un tipo di presenza capillare.

Mentre molti flussi migratori del Novecento avevano portato a concentrazioni nelle grandi città e centri industriali, l'immigrazione oggi si e' sviluppata attraverso modello di presenza maggiormente diffusa sul territorio, differenza che si spiega in gran parte con il cambiamento nella natura del lavoro disponibile oggi rispetto al passato e con l'importanza particolare rivestita in Italia dal lavoro per le famiglie.

Cio' e' significativo perche' la crisi ormai in atto da almeno cinque anni, ha tagliato soprattutto i lavori marginali, la piccola industria, l'indotto.

A Casale la crisi dell'industria, sia del freddo per la concorrenza estera, sia di altri poli produttivi, per la contrazione della domanda ed il mancato rinnovo delle attrezzature, in parallelo al rallentamento del comparto edilizio, ha fatto sì che non solo l'ultimo arrivato, ma anche lo

straniero da dieci o quindici inserito nel processo produttivo, si trovassero di colpo espulsi da quel mondo.

Per questo motivo alle percentuali alte di forza lavoro straniera corrispondono spesso disoccupazione, precarietà nel lavoro, possibilità di promozione sociale molto basse

### **Descrizione del contesto. Altre criticità**

Ulteriori dati provenienti dall'esperienza dei servizi ci indicano come la famiglia straniera, salvo un numero limitato di eccezioni:

1. spesso vive in case inadatte o in situazioni precarie (un terzo delle domande di casa popolare provengono da stranieri),
2. può attingere con difficoltà a certe risorse dello stato sociale
3. è soggetta a vincoli esclusivi (es. il vincolo della carta di soggiorno per fruire dell'indennità di maternità per madri disoccupate non cittadine UE o dell'assegno INPS per i nuclei numerosi).

A questa precarietà economica fa da contraltare la difficoltà culturale ad inserirsi, ad esempio anche se il problema della lingua nel Casalese può considerarsi quasi del tutto superato, trattandosi di immigrazione di lungo periodo, non lo è, nel caso dei ricongiungimenti quello tra lo stacco tra età anagrafica ed età scolare dei minori.

Negli ultimi anni l'impoverimento economico, favorito dalla crisi che ha tagliato drasticamente i lavori precari, soprattutto nell'edilizia per gli uomini e nel campo del lavoro domestico e della cura per le donne, anche nel nostro Comune è andato a colpire un contesto di particolare debolezza, anche culturale e comportamentale.

Ed esso che siamo a rischio di debordare, nelle situazioni più complesse, che corrispondono normalmente ai nuclei più numerosi, in un'incapacità radicale a gestire il quotidiano.

Ad un livello meno radicale, è diffusa un'area in cui la fragilità economica può essere sintomo di difficoltà ma non individuano necessariamente una condizione di totale "emergenza" sociale, dal basso livello reddituale non ne consegue automaticamente la famiglia disgregata, ma una situazione borderline che necessiterebbe di interventi di prevenzione e contrasto non sempre facili, però, da individuare e realizzare.

### **IL PROGETTO**

Nel territorio casalese è stato attivato ormai da molti anni un complesso progetto, gestito con il volontariato, che ha dato vita allo sportello "Agenzia Famiglia"

Tale sportello ha una serie di funzioni, espressioni della volontà dell'Amministrazione sia di fornire su strumenti concreti di cittadinanza attiva agli stranieri, sia di superare, attraverso la conoscenza reciproca ed il dialogo, gli stereotipi purtroppo ormai dominanti, soprattutto tra i ceti più modesti, sulla figura dello straniero come fruitore dello stato sociale a scapito dei cittadini italiani.

Il presente progetto, che si articola su **quattro punti cardinali**.

Per quanto riguarda la specificità del migrante extra UE, ci si propone innanzi tutto di integrare e potenziare le risorse di consulenza, segretariato sociale, accompagnamento e supporto per tutto ciò che riguarda i rapporti con lo sportello unico per l'immigrazione, i titoli di soggiorno, i ricongiungimenti ecc..., nonché fornire gratuitamente assistenza per la difesa dei diritti.

Ad un livello più complesso, si tratterà poi di affrontare tutta una serie di problematiche legate all'inserimento nella comunità che necessitano interventi di mediazione interculturale e, forse ancor più importanti, di mediazione familiare. Oltreché, naturalmente, di avvio ed accompagnamento ai servizi.

La mediazione familiare e l'ascolto, spesso sottovalutate, rappresentano invece, in una situazione di immigrazione prevalentemente di lunga data, un elemento cruciale di prevenzione.

Infatti i conflitti interpersonali tra figli (immigrati di seconda generazione o nati in Italia) e padri, nonché tra uomini e donne, soprattutto qualora le tradizioni o la religione originaria impongano stili di vita che il giovane, la donna non ritengono più di condividere.

Queste problematiche, poco evidenti all'inizio delle ondate migratorie, si accentuano quando l'immigrazione è di lungo periodo e giovani e donne hanno modo di familiarizzarsi con diversi e più liberi way of lifes.

E portano anche, al limite, a situazioni di estrema tragicità, come di recente successo proprio nel nostro Comune.

Ovviamente il target privilegiato del progetto è costituito dallo straniero portatore di difficoltà, sia esso comunitario o meno, muovendosi su quattro livelli.

Il primo approccio, che potremmo definire "di sportello" o "di ascolto/aiuto" si biforca in **due livelli** :

- le specifiche problematiche, titoli di soggiorno, ricongiungimenti per i cittadini extra Ue,
- le problematiche familiari abitative ed economico sociali per tutti.

**Il terzo livello** in cui si muoverà il progetto, riprendendo esperienze già sperimentate (giornate di formazione per tutti gli operatori del comprensorio sul tema "immigrazione", cene multietniche ecc...) non sarà autocentrato sul migrante ma eterocentrato sul contesto, muovendosi su due piani:

- formazione, rivolta agli operatori pubblici a qualunque titolo coinvolti nel rapporto con lo straniero, focalizzata sul confronto di esperienze piuttosto che sulla modalità esportante della "lezione".
- coinvolgimento dei cittadini, attraverso iniziative interessanti ed appetibili, per porre a confronto la realtà concreta del migrante con la mentalità, a volte chiusa, del cittadino

La prospettiva della **candidatura di Casale a capitale della cultura** darà la possibilità al progetto di agganciarsi ad iniziative ambiziose e di ampio respiro, nel tentativo di provare qualcosa di nuovo e coinvolgente in un campo che pecca obiettivamente di ripetitività nella progettualità dei soggetti pubblici, enti locali in testa.

**Il quarto livello**, sicuramente il più difficile, prevederà un collegamento con le iniziative che il Comune sta attuando, sicuramente con grandi difficoltà, per dare soluzioni lavorative, a volte continuative (progetto Futuro) a volte a termine (progetto "Noi per la città") ai nuclei familiari con minori che hanno perso il lavoro che sarebbero, nella migliore delle ipotesi, costretti a sopravvivere a carico dello stato sociale.

## **DESTINATARI**

I destinatari diretti del progetto sono ovviamente le famiglie straniere residenti a Casale, che ritroveranno servizi potenziati e piu' fruibili. Destinatari indiretti, ma in realta' protagonisti, sono inoltre i giovani che avranno la possibilita' di approcciare concretamente una realta' troppo spesso conosciuta solo attraverso luoghi comuni.

## **BENEFICIARI**

A beneficiare del progetto, oltre ai destinatari, sarà tutta la comunità cittadina. Si prevedono benefici indiretti, ma in realta' molto importanti, per tutta la cittadinanza, grazie alla creazione di momenti di reciproca conoscenza.

### *7) Obiettivi del progetto:*

#### **OBIETTIVO GENERALE**

Promuovere percorsi forma/informativi ed interventi volti a favorire l'acquisizione di competenze e di strumenti utili agli utenti dei servizi all'immigrazione del Comune per un positivo inserimento nel contesto di riferimento prevenendo l'isolamento e valorizzando il dialogo interculturale.

#### **OBIETTIVI SPECIFICI**

<b>CRITICITA'/BISOGNI</b>	<b>OBIETTIVI</b>
<p><b>Criticità 1:</b> Scarsa consapevolezza dei propri diritti e inadeguata conoscenza delle opportunità sociali, formative del territorio</p> <p><b>Bisogno:</b> Implementare il lavoro del Servizio Immigrazione del Comune per promuovere tra i richiedenti asilo ed i titolari di protezione internazionale le normative e le regole che governano il tessuto nazionale, organizzativo e sociale del territorio ospitante.</p>	<p><b>Obiettivo 1:</b> Favorire l'accesso ai servizi di consulenza, informazione e promozione in tema di diritti di cittadinanza ed opportunità nei territori di riferimento.</p>
<p><b>Criticità 2:</b> Presenza di poche reti sociali volte all'integrazione e a contrastare il disagio e il rischio di isolamento e devianza tra gli ospiti del Comune. Scarse opportunità di conoscenza ed interazione reciproca tra popolazione immigrata e popolazione locale.</p> <p><b>Bisogno:</b> Promuovere attività ed eventi pubblici rivolti alla cittadinanza italiana e straniera, per favorire processi di integrazione. Promuovere iniziative e occasioni di riflessione sul tema dell'identità, del riconoscimento reciproco e dell'incontro. Favorire l'accesso a informazioni,</p>	<p><b>Obiettivo 2:</b> Incrementare le risorse relazionali ed organizzative dei beneficiari favorendo l'integrazione sociale e prevenendo situazioni a rischio di esclusione sociale.</p>

contatti e reti necessari per usufruire correttamente dei servizi pubblici a disposizione.	
<p><b>Criticità 3:</b> Necessità di orientamento al lavoro ed emersione delle competenze.</p> <p><b>Bisogno:</b> Favorire un lavoro di rete che permetta ai beneficiari di essere costantemente informati delle opportunità occupazionali esistenti e la creazione stessa di opportunità ulteriori che possano favorire l'autonomia del singolo o del nucleo familiare.</p>	<p><b>Obiettivo 3:</b> Favorire l'accesso al lavoro ed alle opportunità di formazione</p>

*Obiettivi specifici in relazione agli indicatori di risultato attesi*

OBIETTIVO	INDICATORI DI RISULTATO ATTESI
<b>Obiettivo 1:</b> Favorire l'accesso ai servizi di consulenza, informazione e promozione in tema di diritti di cittadinanza ed opportunità nei territori di riferimento.	<p><b>Indicatore 1.1:</b> n. di cittadini stranieri che entra in un percorso di formazione, informazione e/o inserimento lavorativo.</p>
<b>Obiettivo 2:</b> Incrementare le risorse relazionali ed organizzative dei beneficiari favorendo situazioni a rischio di esclusione sociale.	<p><b>Indicatore 2.1:</b> n. delle attività ed eventi organizzati</p> <p><b>Indicatore 2.2:</b> n. di partecipanti alle attività ed agli eventi organizzati</p> <p><b>Indicatore 2.3:</b> n. delle iniziative di comunicazione e di pubblicizzazione delle attività ed eventi organizzati</p>
Obiettivo 3: Favorire l'accesso al lavoro ed alle opportunità di formazione	<p><b>Indicatore 3.1:</b> n. di persone che accedono ai servizi di orientamento al lavoro</p> <p><b>Indicatore 3.2:</b> n. colloqui motivazionali e bilanci delle competenze realizzati</p> <p><b>Indicatore 3.3:</b> n. di persone inserite in corsi di formazione</p>



8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

### 8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

Lo sviluppo del progetto si articola in tre fasi:

- Avvio
- Realizzazione
- Monitoraggio

La prima fase coincide con le prime 4-5 settimane del servizio civile, in cui i volontari saranno guidati nella conoscenza della realtà di riferimento, delle risorse umane, degli spazi disponibili.

Sarà un tempo dedicato anche alla creazione di una relazione interpersonale positiva con i diversi colleghi (olp, coordinatori dei servizi, altri operatori presenti).

E' previsto un incontro di accoglienza nel quale tutti i volontari avranno l'occasione di conoscere i referenti istituzionali del settore nel quale sono inseriti e entrare in relazione con il proprio olp che subito si proporrà come persona di riferimento.

La seconda fase vede la realizzazione del progetto con le attività articolate.

La terza fase si concretizza nel monitoraggio (che sarà svolto in itinere con cadenze periodiche) e nella verifica finale del progetto. La finalità è quella di verificare l'efficacia e l'efficienza dei diversi interventi attuati ed eventualmente introdurre delle variazioni.

Le attività si articoleranno sulla base degli obiettivi specifici.

#### **OBIETTIVO SPECIFICO 1**

Favorire l'accesso ai servizi di consulenza, informazione e promozione in tema di diritti di cittadinanza ed opportunità nei territori di riferimento.

#### **AZIONE A: Attività informative**

##### Attività A 1: Potenziamento dello sportello per richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale

- Scelta della sede
- Giornate di lettura della Costituzione Italiana e comparazione leggi paesi d'origine
- Orientamento ai percorsi di inclusione sociale per le donne straniere
- Orientamento alle famiglie e ai minori
- Orientamento al lavoro
- Orientamento al disbrigo delle pratiche burocratiche (rilascio e rinnovo di permesso di soggiorno)
- Consulenza legale

## **OBIETTIVO SPECIFICO 2**

Incrementare le risorse relazionali ed organizzative dei beneficiari favorendo l'integrazione sociale e prevenendo situazioni a rischio di esclusione sociale.

**AZIONE B:** Attività volte all'inclusione

### Attività B 1: Attivazione di seminari

- Scelta della sede
- Selezione temi da affrontare
- Creazione inviti Seminari e/o convegni
- Distribuzione alla cittadinanza
- Brainstorming sull'identità
- Focus group sull'essere stranieri
- Focus group sull'interculturalità

### Attività B 2: Giornate interculturali

- Scelta della sede
- Preparazione manifesti
- Affissione manifesti nel Comune
- Selezione dei contenuti: Preparazione piatti multietnici, Cene multietniche, Ascolto di canti interculturali, giochi di squadra dei diversi paesi del mondo

### Attività B 3: Laboratori interculturali e di socializzazione

- Scelta della sede
- Organizzazione laboratorio interculturale
- Laboratorio interculturale
- Organizzazione cineforum a tema
- Realizzazione cineforum
- Discussioni di gruppo

## **OBIETTIVO SPECIFICO 3**

Favorire l'accesso al lavoro ed alle opportunità di formazione

**AZIONE C:** Attività volte all'accesso al mondo del lavoro

### Attività C 1: Rafforzamento del servizio di orientamento ed accompagnamento all'inserimento lavorativo già presente nel Comune per richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale

- Scelta della sede
- Organizzazione di momenti informativi diretti ai beneficiari coinvolgendo attori pubblici e privati attivati nei territori di riferimento
- Predisposizione ed elaborazione di materiale informativo sui servizi presenti
- Supporto ai beneficiari nella realizzazione CV

Scansione temporale del progetto

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
FASE CONOSCITIVA / INFORMATIVA CONDIVISA CON I PARTECIPANTI	X											
ATTIVITÀ INFORMATIVE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
ATTIVITÀ VOLTE ALL'INCLUSIONE			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
ATTIVITÀ VOLTE ALL'ACCESSO AL MONDO DEL LAVORO					X	X	X	X	X	X	X	X

*8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività*

**AZIONE A:** Attività informative

Attività A 1: Potenziamento dello sportello per richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale

- 1 avvocato per la consulenza legale e l'orientamento
- 2 mediatori interculturali
- 2 assistenti sociali per l'accoglienza

**AZIONE B:** Attività volte all'inclusione

Attività B 1: Attivazione di seminari

- 1 grafico per gli inviti
- 2 psicologi per le attività

Attività B 2: Giornate interculturali

- 1 grafico per gli inviti
- 2 mediatori culturali per le attività

Attività B 3: Laboratori interculturali e di socializzazione

- 2 esperti per il laboratorio danza e intercultura
- 1 esperto per il laboratorio teatrale
- 1 tecnico per il cineforum

**AZIONE C :** Attività volte all'accesso al mondo del lavoro

Attività C 1: Rafforzamento del servizio di orientamento ed accompagnamento all'inserimento lavorativo già presente nel Comune per richiedenti asilo e titolari di protezione internazionali

- 2 operatori sociali dedicati
- 2 mediatori culturali

### *8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto*

I volontari collaboreranno con gli operatori in tutte le fasi di realizzazione delle attività sopra indicati, a partire dalla analisi dei bisogni, la progettazione dell'intervento, la comunicazione, la realizzazione.

Per quanto riguarda in special modo la realizzazione delle attività, i giovani del Servizio Civile, interverranno affiancandosi agli operatori e ai servizi in essere, mai in loro sostituzione.

Con riferimento alle diverse azioni, i volontari interverranno nelle seguenti attività.

#### **AZIONE A:** Attività informative

##### Attività A 1: Potenziamento dello sportello per richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale

- Partecipare alle giornate di lettura della Costituzione Italiana e comparazione leggi paesi d'origine
- Orientamento ai percorsi di inclusione sociale per le donne straniere
- Orientamento alle famiglie e ai minori
- Orientamento al lavoro
- Orientamento alle frequenti pratiche burocratiche (rilascio e rinnovo di permesso di soggiorno)
- Supportare la consulenza legale
- Supportare la consulenza psicologica

#### **AZIONE B:** Attività volte all'inclusione

##### Attività B 1: Attivazione di seminari

- Collaborare alla selezione temi da affrontare
- Creazione inviti Seminari e/o convegni
- Distribuzione alla cittadinanza
- Partecipare ai brainstorming sull'identità
- Partecipare ai focus group sull'essere stranieri
- Partecipare ai focus group sull'interculturalità

##### Attività B 2: Giornate interculturali

- Preparazione manifesti
- Affissione manifesti nel Comune
- Collaborazione alla preparazione piatti tipici locali, alla preparazione piatti multietnici, all'organizzazione della cena multietnica
- Ascolto di canti interculturali
- Partecipare ai giochi di squadra dei diversi paesi del mondo

##### Attività B 3: Laboratori interculturali e di socializzazione

- Supportare l'organizzazione laboratorio intercultura
- Partecipare al laboratorio intercultura
- Partecipare all'organizzazione cineforum a tema
- Partecipare alla realizzazione cineforum

- Discussioni di gruppo

**AZIONE C:** Attività volte all'accesso al mondo del lavoro

Attività C 1: Rafforzamento del servizio di orientamento ed accompagnamento all'inserimento lavorativo già presente nel Comune

- Collaborare alla scelta della sede
- Supportare l'organizzazione e la realizzazione delle attività
- Partecipare all'organizzazione delle giornate informative
- Partecipare all'elaborazione del materiale informativo sui servizi territoriali
- Supportare gli utenti nella redazione del cv

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

4

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

4

12) *Numero posti con solo vitto:*

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

30

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

5

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

Rispettare l'orario di servizio. Flessibilità oraria. Essere disponibile a prestare servizio in occasione di possibili iniziative durante il fine settimana e ad effettuare eventuali trasferte sul territorio.



*17) Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

Le attività di promozione e sensibilizzazione si sviluppano in due modalità complementari.

Sono gestite: dall'Ufficio Servizio Civile di ANCI NAZIONALE che coinvolge tutti gli enti partner sedi di progetto; dal singolo ente sede di servizio e di attuazione del progetto coerentemente alla proposta progettuale.

#### METODOLOGIA ADOTTATA DA ANCI NAZIONALE

Nel corso dell'anno di servizio civile l'Ufficio Servizio Civile di ANCI NAZIONALE avvierà un'attività promozionale e di sensibilizzazione del servizio civile nazionale per una durata complessiva di oltre 200 ore annue.

L'attività coinvolgerà:

- il personale dell'Ufficio Servizio Civile di ANCI NAZIONALE;
- gli operatori delle diverse sedi di servizio;
- i volontari in servizio civile nelle singole sedi.

Il ruolo dei volontari sarà di supporto durante eventi o manifestazioni che coinvolgono i giovani e che avranno come tema centrale il volontariato e la cittadinanza attiva.

I materiali informativi multimediali sul servizio civile saranno predisposti dall'Ufficio Servizio Civile di ANCI NAZIONALE. Quanto prodotto sarà messo a disposizione di tutte le sedi di servizio. Negli incontri organizzati sul territorio potranno utilizzare anche i video delle testimonianze lasciate dai volontari di servizio civile ormai congedati e realizzati da ANCI NAZIONALE. Questi contributi uniti ai diversi materiali informativi a disposizione permetteranno agli operatori di organizzare e gestire gli incontri di comunicazione e informazione del servizio civile sul territorio.

L'attività di informazione e comunicazione sul territorio sarà coordinata e monitorata dall'Ufficio Servizio Civile ANCI NAZIONALE.

Nello svolgimento delle sue attività l'Ufficio utilizza e coordina diversi strumenti di comunicazione al fine di:

- garantire una migliore diffusione delle informazioni relative ai progetti e ai bandi;
- attivare con i giovani modalità di comunicazione che privilegino canali e modalità idonee alla tipologia di destinatari da loro rappresentata;
- segnalare a potenziali utenti che non conoscono il progetto e le opportunità che esso garantisce favorendo un possibile ampliamento dell'utenza;
- costruire dei rapporti con i mass media per favorire una maggiore diffusione delle informazioni;
- attivare canali sia regionali, sia locali per una capillare pubblicizzazione dei progetti.

Le attività organizzate a tale scopo sono:

- la pubblicazione delle informazioni sul portale "Servizio Civile ANCI NAZIONALE" [www.anci.it](http://www.anci.it);
- l'invio della newsletter mensile degli iscritti al portale;
- l'organizzazione e la partecipazione a eventi e a incontri in scuole e università;
- la distribuzione di materiale informativo presso gli uffici degli enti locali;
- la diffusione di informazioni attraverso il circuito stampa, radio, tv, internet.

Per gestire queste attività, è a disposizione un'apposita struttura dell'Ufficio Servizio Civile che si occupa della redazione delle notizie e dei documenti promozionali, dell'aggiornamento e della pubblicazione all'interno dei canali autogestiti dei materiali informativi e di mantenere i contatti con i diversi soggetti che collaborano al processo comunicativo.

### **Portale “Servizio Civile ANCI NAZIONALE”**

Il portale internet e intranet dedicato al progetto (raggiungibile all'indirizzo <http://www.anci.it>) è lo strumento principale per la pubblicizzazione dei progetti e dei bandi. Il sito svolge sia una funzione informativa, sia comunicativa. Esso dispone di un'area pubblica, visitabile da tutti gli utenti della rete, nella quale trovano spazio, oltre ai progetti e ai bandi, informazioni di carattere generale relative alla normativa e alle attività in corso da parte dell'Ufficio e degli enti accreditati. Il portale è composto inoltre da un'area privata protetta da password e dedicata a tutti i referenti delle sedi di progetto, agli OLP e ai volontari in servizio. L'area privata è funzionale per gestire alcune attività a distanza quali la progettazione e la formazione, nonché per la pubblicazione mirata di notizie e informazioni.

### **Newsletter mensile**

Legata al portale del Servizio Civile ANCI NAZIONALE esiste una newsletter mensile che aggiorna gli iscritti sulle novità relative al servizio civile e alle attività dell'Ufficio. Notizie relative ai progetti e ai bandi sono veicolate anche attraverso questo strumento.

### **Eventi – Manifestazioni fieristiche – Stand informativi**

L'Ufficio Servizio Civile di ANCI NAZIONALE organizza eventi e incontri su base territoriale per presentare i progetti. È presente a manifestazioni fieristiche e organizza uno spazio annuale per la diffusione dell'informazione all'interno dell'Assemblea Nazionale ANCI.

### **Distribuzione materiale informativo**

La comunicazione con i giovani in materia di servizio civile avviene anche attraverso la distribuzione di strumenti informativi multimediali finalizzati a diffondere l'informazione sulle opportunità di prestare servizio civile volontario.

### **Diffusione “locale”**

Sul territorio delle sedi locali il progetto viene invece pubblicizzato tramite pubblicazione su stampa locale, volantini distribuiti nelle sedi (biblioteche, Comune, centri di aggregazione, centri lavoro, informagiovani, scuole) e pubblicazione sul sito internet di ogni Ente Locale aderente.

### **Internet**

Un canale sempre più utilizzato è infine rappresentato dai portali web d'informazione e dai social network (twitter e facebook) che pubblicano informazioni sulle opportunità d'impiego offerte ai giovani.

### **STRUMENTI ADOTTATI DALLE SINGOLE SEDI DI SERVIZIO**

Nel corso dell'anno di servizio civile la sede di servizio realizzerà in modo attivo e propulsivo iniziative di promozione del servizio civile avvalendosi di alcuni degli strumenti precedentemente indicati e rispettando quanto da loro previsto in fase progettuale. La sede predispone infatti, in fase progettuale, di un piano di comunicazione adeguato e mirato alla propria realtà territoriale, nel quale si specificano gli strumenti e la metodologia prevista per lo svolgimento della campagna promozionale. Anche i volontari sono coinvolti nell'attività



promozionale e di sensibilizzazione del servizio civile nazionale.

ANCI pubblicizzerà i progetti del Servizio Civile tramite diversi canali di comunicazione:

- News dedicate nel sito internet.
- Inserzioni su giornali locali ed eventuali conferenze stampa.
- Realizzazione di materiale pubblicitario.
- Realizzazione di banchetti in occasione di eventi importanti che riguardano i giovani.
- Supporto ai giovani da parte dei diversi uffici con attività di sportello e di assistenza telefonica.

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

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

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

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

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

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

La selezione utilizza una metodologia che garantisce:

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

#### **b) Strumenti e tecniche utilizzati:**

L'esigenza di realizzare processi di selezione rende necessaria l'adozione di adeguati e diversificati strumenti di valutazione dei candidati e l'applicazione di tecniche specifiche.

In tal senso, organizziamo apposite sessioni di colloqui a fronte della fondamentale rilevanza assunta da un preciso criterio che sempre più spesso orienta la ricerca di particolari profili individuali e cioè la diagnosi di tratti caratteriali legati alla sfera delle abilità cognitive, organizzative e sociali.

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

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

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

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

#### **c) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:**

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

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

#### **d) Criteri di selezione**

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

La selezione utilizza una metodologia che garantisce:

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

soggettive.

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

Le soglie minime di accesso previste dal sistema di selezione saranno quelle segnalate di volta in volta dalle indicazioni dell'UNSC.

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

- mostrare il proprio impegno a svolgere l'attività;
- collaborare (tempi e modalità) con lo staff di selezione e reclutamento.

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

- rispetto dei tempi per la consegna della documentazione necessaria alla selezione;
  - rispetto delle modalità per la consegna della documentazione;
- rispetto per l'organizzazione e i referenti della selezione.

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

SI

*20) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:*

**a) Metodologia e strumenti utilizzati per la raccolta delle informazioni e dei dati:**

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

La specificità di questo intervento si sviluppa durante tutto l'anno di servizio civile e si manifesta attraverso le molteplici attività di verifica e di rilevazione volte a monitorare i seguenti aspetti:

- Monitoraggio degli aspetti di gestione, organizzazione e dell'andamento complessivo del progetto;
- Monitoraggio degli aspetti relazionali e motivazionali;
- Monitoraggio finale dell'andamento complessivo del progetto.

L'attività di monitoraggio si struttura attraverso l'assistenza telefonica on line, incontri in aula ed eventuali interventi personalizzati sia con i volontari che con gli Operatori locali di progetto.

Monitoraggio degli aspetti di gestione, organizzazione e dell'andamento complessivo del progetto

L'attività di monitoraggio proposta consente di rilevare aspetti connessi allo svolgimento dei progetti, indagando gli aspetti gestionali e progettuali.

Per aspetti gestionali e progettuali si intendono:

- Rilevazione delle attività svolte (le attività svolte sono pertinenti al progetto?).
- Orario di servizio (media settimanale e mensile).
- Giudizio riguardo l'attività di formazione erogata dall'ente
- Giudizio riguardo le riunioni con i tutor e/o i referenti
- Giudizio riguardo l'attività di monitoraggio

- Monte ore settimanale
- Valutazione stato realizzazione obiettivi progettuali.
- Motivazioni eventuali ritardi nel raggiungimento (o per il mancato avvio) degli obiettivi.
- Risultati quantitativi raggiunti (numero utenti seguiti, aumento orari apertura servizio ecc.)
- Prodotti realizzati dall'attività dei volontari (anche i prodotti non previsti in progetto)
- Aspetti economici: assegno di servizio
- Criticità di gestione/organizzazione

La rilevazione di eventuali inadempienze comporta un'analisi accurata della situazione e la ricerca di una soluzione adeguata, in presenza di difetti nella gestione e nell'organizzazione del servizio civile o in caso di incoerenze varie, l'attività di monitoraggio struttura adeguati interventi volti a garantire il rispetto di quanto prescritto dalla normativa che disciplina il servizio civile e da quanto indicato e previsto nei progetti.

#### Monitoraggio degli aspetti relazionali e motivazionali

Per effettuare una corretta e completa analisi dell'andamento di un progetto e per verificarne il successo occorre rilevare anche gli aspetti di soddisfazione, di relazione e l'impatto che il servizio civile sta avendo sul singolo protagonista del progetto.

A tal proposito, il monitoraggio si sofferma ad analizzare i seguenti aspetti personali, relazionali e professionali:

- Verifica del livello di motivazione
- Analisi aspettative
- Verifica del livello soddisfazione
- Percezione di utilità personale, ossia indagine riguardo la sensazione di essere ben impiegato e valorizzato dall'ente
- Percezione di utilità futura, ossia valutazione dell'utilità di un altro volontario in futuro
- Percezione di crescita professionale e personale
- Stato dei rapporti con referenti, colleghi, volontari/e, utenti
- Criticità e difficoltà rilevate
- Incidenza che il servizio civile ha rispetto alle proprie attività personali

L'analisi e la rilevazione degli aspetti indicati si effettua sia con gli OLP che con i volontari e consente di effettuare un controllo incrociato dei dati e di rilevare le eventuali incoerenze.

Gli incontri in aula, i colloqui individuali, gli interventi sul campo e le altre azioni di monitoraggio pur distinguendosi e caratterizzandosi nelle proprie specificità, hanno in Comune la medesima modalità operativa basata sul rapporto di ascolto, di comunicazione e di counseling che gli esperti di monitoraggio instaurano con gli Operatori Locali di progetto e con i volontari nel corso dell'anno di servizio civile.

L'attività di monitoraggio può quindi esplicitarsi anche attraverso un'azione di counseling volta ad orientare al servizio, a sostenere e a supportare contribuendo a fornire indicazioni utili sia ai volontari che agli OLP per affrontare con maggior consapevolezza e fiducia l'esperienza del servizio civile.

#### Monitoraggio finale dell'andamento complessivo del progetto.

Nel corso del dodicesimo mese di servizio civile gli esperti di monitoraggio organizzano il monitoraggio finale dell'esperienza svolta.

L'attività coinvolge i volontari di servizio civile e propone loro una riflessione complessiva del percorso svolto, l'identificazione delle criticità e positività del progetto, il

raggiungimento degli obiettivi prefissati e il rispetto di quanto indicato nel progetto. Inoltre, il monitoraggio finale sarà utile per rilevare le competenze maturate dai volontari attraverso l'esperienza del servizio civile.

I dati rilevati dal monitoraggio con i volontari saranno utilizzati nel corso del monitoraggio finale svolto con lo staff di Anci e a partire da questi si valuteranno le eventuali modifiche o integrazioni da apportare nei prossimi progetti di servizio civile. In base ai risultati ottenuti al termine del progetto e alle valutazioni espresse dai volontari e dagli OLP, lo staff Servizio Civile di Anci effettuerà una valutazione complessiva dell'andamento del progetto.

L'analisi finale avrà come oggetto i seguenti aspetti:

- Analisi e approfondimento delle criticità e delle positività del progetto
- Verifica del raggiungimento degli obiettivi prefissati
- Verifica della coerenza: corrispondenza tra quanto realizzato e quanto indicato nel progetto
- Progettazione e pianificazione delle future linee di intervento.

In relazione a quanto rilevato si valuteranno le dovute correzioni e l'eventuale riorganizzazione del progetto.

Nel monitoraggio conclusivo si conclude anche il lavoro di rilevazione delle abilità e delle competenze acquisite nel corso dell'anno di servizio civile.

L'attività di certificazione finale delle competenze è effettuata e certificata da AnciLab.

L'indagine delle competenze aiuta a fare il punto sull'iter personale e professionale già compiuto, consentendo ai volontari di identificare le loro attitudini, le competenze e motivazioni, in modo tale da potersi proporre in ambito professionale come figure preparate, competenti e con delle esperienze pratiche di lavoro alle spalle. Il bilancio di competenze diviene quindi un valore aggiunto all'intera esperienza di servizio civile svolta e sarà utile per il riconoscimento delle competenze acquisite e certificabili nel Curriculum Vitae del volontario.

#### LA RILEVAZIONE SUL CAMPO: GLI INTERVENTI PERSONALIZZATI

Nel corso dell'anno l'esperienza di servizio civile può essere ostacolata dalla presenza di particolari problemi o criticità in grado di disturbare e persino di ostacolare il buon andamento dei progetti. In questi casi, l'attività di monitoraggio si esprime attraverso una prima fase iniziale di lettura e presa in carico del caso e, successivamente se necessario, si struttura attraverso degli incontri sul territorio volti a comprendere con maggiore chiarezza la situazione in corso.

La presa in carico della situazione critica avviene solitamente mediante una prima segnalazione telefonica; in alcuni casi è a cura dell'operatore locale di progetto in altri ad opera di un volontario di servizio civile. In risposta a questo primo contatto l'intervento di monitoraggio si esprime attraverso un intervento di assistenza a distanza, si tratta di un supporto on line utile alla presentazione e comprensione del problema.

Successivamente ad una prima analisi telefonica possono verificarsi situazioni diverse: nei casi migliori la criticità emersa viene gestita telefonicamente attraverso interventi di mediazione tra le parti; in altri casi invece, laddove le difficoltà segnalate siano maggiori, occorre strutturare un intervento più organico e strutturato che preveda la creazione di uno specifico dossier cartaceo del caso. In risposta alle criticità emerse, viene quindi chiesto agli attori coinvolti di produrre un proprio scritto nel quale segnalare la situazione in corso ed esplicitare le proprie controdeduzioni.

Per comprendere con maggiore chiarezza la situazione e per favorire l'individuazione di una corretta strategia di intervento l'attività di monitoraggio può concretizzarsi in incontri sul campo volti a rilevare la situazione direttamente nelle sedi di servizio. In questi casi, gli incontri coinvolgono sia i volontari che gli operatori locali di progetto, con entrambi

l'intervento proporrà momenti di dialogo, confronto e, ove possibile, di mediazione. Laddove dovessero emergere situazioni di particolare gravità l'Ufficio Monitoraggio di Anci valuterà se segnalare il caso all'UNSC, presentando il dossier redatto sul caso in esame ed avviando di conseguenza la richiesta di un possibile procedimento disciplinare.

**b) Tecniche statistiche adottate per l'elaborazione dei dati rilevati anche al fine di misurare gli scostamenti delle attività rilevate da quelle previste dal progetto:**

L'analisi e la rilevazione degli aspetti indicati si effettua sia con gli OLP sia con i volontari, in questo modo è possibile effettuare una verifica incrociata dei dati rilevati e individuare eventuali incoerenze.

Di particolare importanza è la verifica dello stato di avanzamento degli obiettivi prefissati nel progetto di servizio civile. Ossia, se gli obiettivi attesi, sia numerici che qualitativi, siano in fase di raggiungimento oppure no e, se i tempi di realizzazione delle attività indicate in progetto siano rispettati. Il monitoraggio di questi aspetti consente di verificare l'efficienza e l'efficacia del progetto.

La rilevazione di questi aspetti avviene sia mediante una modalità dialettica, che consente ai partecipanti di raccontare la propria esperienza e di confrontarsi con quella dei propri colleghi, sia attraverso una modalità di rilevazione testuale dei dati, mediante l'utilizzo di questionari a risposta aperta e a risposta chiusa. I questionari a risposta chiusa sono elaborati al fine di ottenere statistiche relative a diversi indicatori.

Per quanto riguarda le rilevazioni inerenti il raggiungimento degli obiettivi, il rispetto dei tempi e il monte ore non sono previste specifiche tecniche statistiche ma la valutazione avviene attraverso l'analisi e il raffronto tra i dati rilevati nel corso dell'anno mediante i colloqui di monitoraggio (a distanza e in aula, sia con gli operatori che con i volontari) con i dati inseriti nel progetto.

**c) Tempistica e numero delle rilevazioni:**

L'attività di monitoraggio si struttura come segue: 2 incontri di monitoraggio con i volontari (entro il terzo mese e il dodicesimo mese di servizio).

Nel corso di tutta la durata del progetto lo staff di monitoraggio è a disposizione dei volontari e degli Operatori Locali di Progetto sia tramite contatti a distanza (via telefono, mail) che in presenza (incontri sul campo).

*21) Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

SI

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

NESSUNO

23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

A carico di questo progetto sono previste spese per circa 2.000 Euro a parziale copertura dei costi sostenuti per la realizzazione della formazione specifica (affitto aule, piattaforma FAD, materiali e dispense) e di parte delle attività finalizzate alla certificazione delle competenze acquisite dai giovani in servizio civile, per la promozione di tutti i progetti e del sistema di Servizio Civile di ANCI NAZIONALE (pubblicità sul portale web, stand fieristici, volantini, gadget promozionali, manifesti, etc.)

24) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

I Partner di questo progetto sono i seguenti:

**ComuniCare**

*ComuniCare – Anci Comunicazione ed Eventi srl* promuove, organizza e realizza per l'Ance e per il sistema degli Enti locali attività di informazione e di comunicazione, prodotti editoriali e marketing, organizzazione eventi e public relations. ComuniCare supporta l'Ance nella conoscenza dei bisogni dei propri associati e nella loro fidelizzazione, quotidianamente opera per rafforzare il rapporto tra i comuni e la cittadinanza.

ComuniCare è inoltre la casa editrice dell'Ance. Organizza in esclusiva l'Assemblea annuale e gli eventi nazionali dell'Associazione (Conferenza Nazionale Piccoli Comuni, Assemblea Programmatica Ance Giovane, Convegno Nazionali sulla Finanza locale).

**IFEL**

L'Istituto per la Finanza e l'Economia Locale (IFEL) è una Fondazione istituita nel 2006 dall'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani (ANCI). IFEL porta avanti il ruolo di ente deputato ad assistere i Comuni in materia di finanza ed economia locale ed opera come ente di ricerca e formazione attraverso la produzione di studi, analisi e proposte di innovazione normativa atte a soddisfare le istanze dei Comuni e dei cittadini.

IFEL pubblica ogni anno *"I Comuni italiani. Numeri in tasca"* volume che presenta le principali caratteristiche territoriali, istituzionali, economico-finanziarie e socio-demografiche dei comuni italiani, analizzati a livello regionale, e con una descrizione cartografica che dà conto dei fenomeni maggiormente rappresentabili in termini di georeferenziazione.

IFEL supporterà insieme ad ANCI le attività rivolte alle amministrazioni comunali, fornendo anche dati di contesto.

25) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

Per l'attività generale i volontari avranno a disposizione pc con accesso a internet; scrivania; attrezzature varie in uso nel servizio (stampante di rete, telefono, fax, fotocopiatrice, scanner), materiale di cancelleria.

Per le attività specifiche saranno inoltre messe a disposizione:

ATTIVITA'	RISORSE TECNICHE	NECESSITA'
<b>Attività A 1 –Attivazione di uno sportello per gli immigrati</b>		
•Giornate di lettura della Costituzione Italiana e comparazione leggi paesi d'origine	1 Costituzione Italiana Materiale di cancelleria	Per lo sportello informativo
<b>Attività B 1: Attivazione di seminari</b>		
•Creazione inviti Seminari e/o convegni •Brainstorming sull'identità	1 stampante professionale 200 Fogli A4 Cartelloni	Per i volantini Per i brainstorming
<b>Attività B 2: Giornate interculturali</b>		
•Preparazione manifesti •Cena multietnica •Giochi di squadra dei diversi paesi del mondo	1 stampante professionale Piatti Bicchieri Posate Bevande 2 tavoli 50 sedie Giochi vari	Per i manifesti Per la cena multietnica Per i giochi
<b>Attività B 3: Laboratori interculturali e di socializzazione</b>		
•Laboratorio danza e intercultura •Realizzazione laboratorio teatrale •Realizzazione cineforum	Costumi Materiale di supporto (stand, scenografie) Dvd di film Videoproiettore 1 Pc 1 telo per proiezioni	Per il laboratorio danza Per il laboratorio di teatro Per il cineforum
<b>Attività C Rafforzamento del servizio di orientamento ed accompagnamento all'inserimento lavorativo</b>		
Formazione specifica su: Corsi di formazione, pubblici e privati attivati nei territori di riferimento Strumenti di inserimento lavorativo e relativi servizi Colloqui con i beneficiari sulle seguenti tematiche: Bilancio di competenze Realizzazione CV Orientamento al lavoro e ricerca attiva	Materiale di cancelleria (fogli A4, penne)	

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

NESSUNO

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

NESSUNO

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



## **28.1 COMPETENZE ACQUISIBILI IN SEDE**

I volontari nel corso del servizio potranno sviluppare:

- competenze relative all'ambito della comunicazione e informazione
- competenze relative alla progettazione e gestione di un data base;
- capacità di lavorare in team;
- competenze informatiche;
- capacità di lavorare per obiettivi;
- capacità di problem solving;
- capacità di gestire gli aspetti logistici relativi ad un evento;
- conoscenza dell'organizzazioni degli Enti Locali
- conoscenza dei sistemi di gestione dei Servizi Sociali
- conoscenze sulla legislazione sul diritto d'asilo e la protezione internazionale
- conoscenze sui servizi territoriali per le persone immigrate

## **28.2 CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE**

Al termine del servizio AnciLab, ente accreditato ai servizi di formazione e lavoro, rilascerà ad ogni volontario/a che conclude il servizio, documentazione contenente la certificazione delle competenze acquisite. Per ogni volontario sarà data la disponibilità ad uno spazio individuale nel quale analizzare le competenze acquisite durante l'esperienza e quelle possedute precedentemente.

La realizzazione del progetto si pone i seguenti obiettivi specifici:

- Diffusione fra i volontari di un atteggiamento di cittadinanza attiva: l'esperienza del servizio civile come momento di educazione alla cittadinanza attiva, alla solidarietà e al volontariato; come occasione per conoscere la città e i suoi complessi apparati da un'ottica inusuale: non quella di fruitore dei servizi, ma quella di fornitore.
- Diffusione fra i volontari di conoscenze professionali e capacità d'inserimento in situazioni di lavoro: lo svolgimento del servizio civile consente al volontario il coinvolgimento in forme di training on the job nel corso del quale acquisire conoscenze tecniche.

Il riconoscimento delle competenze acquisite durante l'esperienza di Servizio Civile è importante per la persona, per il volontario, in quanto in grado di accrescere le possibilità occupazionali nel mercato del lavoro e facilitare l'accesso a qualifiche e titoli di studio più elevati. La certificazione delle competenze acquisite deriva dall'esame relativo all'iter personale e professionale compiuto e consente ai partecipanti di identificare attitudini, competenze e motivazioni, per proporsi in ambito professionale come figure preparate, competenti e con un'esperienza concreta di lavoro alle spalle.

L'attività di monitoraggio dell'acquisizione delle competenze è avviata all'inizio del progetto di Servizio Civile e prosegue in occasione degli incontri di verifica dei progetti.

Il percorso è articolato in fasi:



La fase di ingresso si sviluppa in occasione del primo incontro di adesione al progetto nel corso della quale il conduttore del colloquio verifica i bisogni e le aspettative.

L'attività è svolta mediante la somministrazione di alcune domande chiave e attraverso la compilazione di una scheda di rilevazione.

La consapevolezza della scelta presa, dell'impegno richiesto e degli strumenti a disposizione rappresentano i presupposti per la definizione e condivisione del "contratto" iniziale.

La riflessione e l'indagine delle proprie risorse consentirà di costruire il "portafoglio di competenze" che possono essere acquisite all'interno del progetto, all'interno del quale individuare con maggiore facilità le proprie competenze espresse in termini di conoscenze, abilità e competenze tecniche professionali.

Con la fase finale si punta a verificare quali competenze sono state sviluppate nel Project Work e si giunge alla definizione di quanto acquisito durante il progetto.

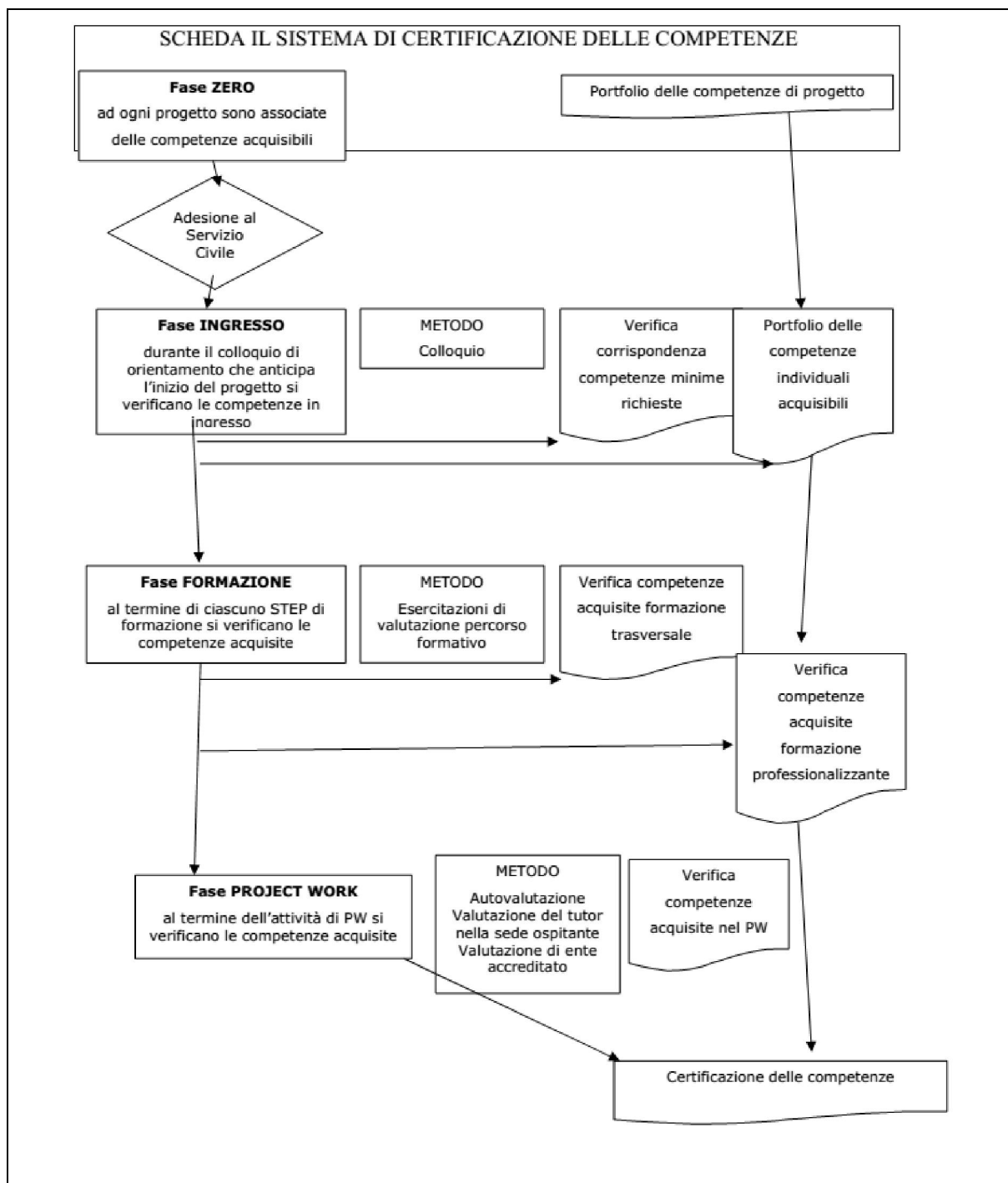
In questa fase si intendono realizzare i seguenti obiettivi: sintetizzare e mettere in relazione gli elementi rilevati nel corso di tutte le fasi; costruire in modo dinamico la valutazione delle competenze acquisite.

La fase finale è la sintesi dell'intero lavoro: il partecipante riceve il proprio bilancio finale nel quale sono indicate le competenze maturate nel progetto e spendibili in futuro.

La certificazione ottenuta potrà essere utile sia in una logica di consapevolezza e valorizzazione di sé e delle proprie capacità professionali, sia in una logica di autopresentazione all'esterno. Tale attestato di competenza regionale, con elencate le competenze acquisite e verificate durante il percorso di servizio civile, ha lo scopo di rendere trasparente quello che il giovane sa e sa fare. L'attestato di competenza regionale è uno strumento utile ai fini dell'inserimento nel mercato del lavoro, ricollocazione lavorativa o per la ripresa degli studi in un percorso di formazione professionale.

Nello specifico le competenze che saranno certificate sono:

- predisporre l'attività di comunicazione di un evento;
- attivare la rete territoriale per la realizzazione di attività di prevenzione sociale.



### ***Formazione generale dei volontari***

#### ***29) Sede di realizzazione:***

Aule attrezzate nella sede centrale di ANCI Ufficio Servizio Civile e nelle sedi periferiche su base provinciale

#### ***30) Modalità di attuazione:***

In proprio con formatori di Anci

#### ***31) Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:***

### 32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

I metodi e le tecniche sono riconducibili alle Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale (Decreto n. 160/2013 Presidenza del Consiglio dei Ministri. Dipartimento della gioventù e del Servizio Civile Nazionale)

La formazione generale sarà erogata entro il 180° giorno dall'avvio del progetto mediante l'utilizzo di tre metodologie:

- Lezione frontale: coprirà il 30% del monte ore complessivo;
- Dinamiche non formali: copriranno il 40% del monte ore complessivo (la situazione formativa che fa riferimento alle dinamiche di un gruppo è essenzialmente legata a risultati di facilitazione in modo che i volontari 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, come suo patrimonio culturale, e dalle risorse che l'Ente mette a disposizione dei partecipanti in diversi modi e sotto diversi aspetti. Le tecniche all'uopo 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 che i tipi di esperienze riconducibili alla formazione, alle relazioni in gruppo e di gruppo);
- Formazione a distanza (FAD): coprirà il 30% del monte ore complessivo del piano formativo. Questa metodologia offrirà ai volontari la possibilità di approfondire a distanza le tematiche affrontate attraverso la metodologia frontale e non formale. Con la formazione a distanza (FAD) i volontari avranno a disposizione contenuti audio video e di testo per approfondire gli argomenti trattati in aula ed in particolare la Carta costituzionale, la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, la Carta di impegno etico, la Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite. La FAD sarà associata prevalentemente al modulo 1 e al modulo 2, i volontari avranno modo di approfondire gli argomenti trattati in aula seguendo una serie di lezioni tematiche collegandosi alla piattaforma per una durata di 12 ore.

### 33) *Contenuti della formazione:*

Anci ha strutturato il percorso di formazione da proporre ai volontari in quattro moduli.

La formazione generale consisterà in un percorso Comune a tutti i giovani avviati al servizio civile con lo stesso bando e 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 (linee guida della formazione) fornendo loro una "cassetta degli attrezzi", in termini di informazioni e spunti di riflessione utili ad affrontare l'esperienza e a costruirne il significato.

#### **Modulo 1. Valori e identità del SC: preparazione allo svolgimento del servizio civile, costruzione della identità del gruppo**

##### **Prima giornata: 8 ORE**

Al suo interno si sviluppano i seguenti moduli formativi previsti dalle Linee Guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile (Decreto n. 160/2013 Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della gioventù e del Servizio Civile Nazionale):

- L'identità del gruppo in formazione e il patto formativo (Modulo 1.1);
- Dall'obiezione di coscienza al SCN (Modulo 1.2);
- La normativa vigente e la Carta d'impegno etico (Modulo n. 1.4).

- Presentazione dell'ente (Modulo 3.1);
- Il lavoro per progetti (Modulo 3.2);
- Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale (Modulo n. 3.4);
- L'organizzazione del servizio civile e le sue figure (Modulo 3.3).

L'obiettivo del PRIMO MODULO è la preparazione allo svolgimento del servizio civile. Saranno fornite tutte le informazioni legate agli aspetti operativi/organizzativi del servizio civile per rendere consapevoli i volontari del contesto in cui sono inseriti.

Il modulo aiuterà i volontari a riflettere sul significato della scelta del servizio civile nazionale e sul valore della partecipazione attiva alla vita della società.

La riflessione avrà come punto di partenza la difesa non armata della Patria e nello specifico la difesa civile non armata e non violenta, in questo quadro sarà quindi necessario riflettere sul legame tra servizio civile e obiezione di coscienza in Italia per giungere all'individuazione delle diverse forme di difesa non violenta della patria.

Si potranno approfondire tematiche relative alla gestione non violenta dei conflitti, alle azioni di "prevenzione della guerra", e potranno essere approfondite tematiche riguardanti la pace e i diritti umani facendo riferimento alla normativa vigente, alla Carta Costituzionale e alla Carta di impegno etico e alla Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite .

Nel corso del modulo si analizzerà il ruolo rivestito dall'ente locale nell'ambito del servizio civile, verrà evidenziato il compito del volontario di servizio civile con riferimento alla disciplina dei rapporti tra enti e volontari di servizio civile nazionale.

Il programma del modulo fornirà ai volontari una "cassetta degli attrezzi" in termini di informazioni e spunti di riflessione utili ad affrontare l'esperienza e a costruire un significato.

#### CONTENUTI DETTAGLIATI

- Valori e identità del SCN
- Analisi del rapporto storico culturale tra servizio civile e obiezione di coscienza in Italia
- Patto formativo e identità del gruppo in formazione
- L'identità del volontario di servizio civile. Chi è: definizione classica - chi non è.
- Analisi delle aspettative e delle motivazioni al servizio.
- Analisi e condivisione delle motivazioni sottostanti alla scelta di svolgere un anno di servizio civile. Scelta e l'identità del gruppo in formazione.
- Informazioni tecniche e operative sul servizio.
- La rete organizzativa in cui si sviluppano i progetti di servizio civile: Anci - Comune - OLP - Servizio civile nazionale, le interconnessioni.
- Come rapportarsi ai diversi ruoli senza invasioni di campo per facilitare le intercomunicazioni.
- Ruoli e funzioni del volontario di servizio civile.
- Lavoro per progetti
- Diritti e doveri del volontario.
- Disciplina dei rapporti tra enti e volontari di servizio civile.
- La valorizzazione dell'esperienza: strumenti e metodi.

### **Modulo 2. La difesa della Patria attraverso la solidarietà e la cittadinanza attiva**

#### **Seconda giornata: 8 ORE**

Al suo interno si sviluppano i seguenti moduli formativi previsti dalle Linee Guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile (Decreto n. 160/2013 Presidenza del Consiglio dei Ministri. Dipartimento della gioventù e del Servizio Civile Nazionale):

- Il dovere di difesa della Patria e La difesa civile non armata e non violenta (Modulo n. 1.3);
- La formazione civica (Modulo 2.1);
- Le forme di cittadinanza (Modulo 2.2);
- La rappresentanza dei volontari nel servizio civile (Modulo 2.4).

L'obiettivo del SECONDO MODULO è far apprendere i diversi e nuovi modi di concepire il rapporto tra Stato e cittadini; leggere il territorio attraverso le sue dinamiche, i suoi problemi e i suoi bisogni - Sviluppare il senso civico e la cittadinanza attiva, riflettere sui concetti di solidarietà e di sussidiarietà. Riflettere sul significato e sulle forme di cittadinanza attiva, espressioni concrete della volontà di costruire e sviluppare un nuovo modello di welfare capace di rispondere alle esigenze della società, attraverso forme di partecipazione responsabile e creativa da parte di tutti gli attori sociali, secondo una logica di sussidiarietà e solidarietà.

A partire dall'analisi dei principi costituzionali di solidarietà sociale, della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e delle forme di intervento sul territorio si giungerà ad analizzare il concetto di cittadinanza attiva come risposta operativa e concreta ai bisogni e alle necessità del territorio.

Il modulo sarà l'occasione anche per approfondire, tenendo conto delle differenze funzionali e operative, il ruolo dello stato e della società nell'ambito della promozione umana e della difesa dei diritti delle persone. L'analisi si soffermerà sulle diverse modalità di intervento e sulle possibilità di una programmazione condivisa che abbia come fine lo sviluppo sociale della comunità.

Il modulo approfondirà quindi il concetto di democrazia spiegando le funzioni e i ruoli rivestiti dai diversi attori operanti sul territorio sia attori costituzionali (organizzazione delle camere e iter di formazione delle leggi), sia attori istituzionali (Regione, Provincia, Comune, Asl, ecc.), sia sociali (associazionismo, volontariato).

In questo modulo saranno, inoltre, forniti elementi di protezione civile intesa come collegamento tra difesa della Patria e difesa dell'ambiente, del territorio e delle popolazioni. Si evidenzieranno le problematiche legate alla previsione e alla prevenzione dei rischi, nonché quelle relative agli interventi di soccorso.

Infine per riflettere su altre forme di cittadinanza attiva verranno fornite ai volontari informazioni riguardo la Rappresentanza dei volontari di Servizio Civile Nazionale eletti in seno alla Consulta Nazionale per il Servizio Civile e indicazioni riguardo i rappresentanti e delegati regionali. Per comprendere con maggiore chiarezza l'impegno svolto dai rappresentanti e delegati regionali potranno essere proposte testimonianze (in aula o mediante interviste su supporto informatico) da parte di ex volontari, rappresentanti in carica o delegati.

#### CONTENUTI DETTAGLIATI

- Il principio di solidarietà sociale.
- La responsabilità sociale: sussidiarietà e partecipazione.
- Uguaglianza e differenza. Sviluppo e sottosviluppo nella realtà locale e in quella globale: il servizio civile in Italia e all'estero.
- Forme di cittadinanza attiva: il servizio civile come forma di cittadinanza attiva e consapevole. Analisi delle varie forme di partecipazione.
- La gestione dei servizi sul territorio: il ruolo degli attori costituzionali, istituzionali e degli attori sociali.
- Affinità e differenze tra le varie figure operanti sul territorio e analisi delle modalità di intervento.
- Analisi e riflessioni sul loro significato attuale e rapportato al contesto territoriale e situazionale.

- La solidarietà politico/economica/sociale prevista dalla Carta Costituzionale, Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, Carta di impegno etico e Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite .
- I riferimenti costituzionali sul decentramento amministrativo che vede il Comune come l'istituzione capace di interpretare i bisogni della comunità presente sul proprio territorio.
- Riflessione sui bisogni della Comunità territoriale (assistenziali, culturali, sociali, di integrazione) a cui i progetti di servizio civile rispondono.
- Il ruolo attivo dei volontari nello scegliere gli organi di rappresentanza. Riflessione sugli organi di Rappresentanza: funzioni rivestite e impegno assunto.

### **Modulo 3. La difesa della patria attraverso le forme di cittadinanza attiva e le tecniche di prevenzione dei conflitti.**

#### **Terza giornata: 8 ORE**

Al suo interno si sviluppano il seguente modulo formativo previsto dalle Linee Guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile (Decreto n. 160/2013 Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della gioventù e del Servizio Civile Nazionale):

- Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e non violenta (Modulo 1.3);
- La protezione civile (Modulo 2.3);
- Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti (Modulo 3.5).

Nel corso del TERZO MODULO si intende diffondere tra le giovani generazioni la cultura della difesa della patria attraverso le varie forme di cittadinanza attiva: dalle esperienze di volontariato e solidarietà attiva, al ruolo della protezione civile e alle varie forme di prevenzione dei conflitti attraverso “peace-keeping” - “peace-enforcing” - “peace-building”. Gli argomenti trattati consentiranno ai volontari di comprendere e conoscere le varie forme di cittadinanza attiva e di acquisire la cultura della non violenza e di acquisire le conoscenze sulla nascita e lo sviluppo dei conflitti e sulla loro risoluzione attraverso modalità non violente.

#### **CONTENUTI DETTAGLIATI**

- La prevenzione della guerra attraverso “peace-keeping” - “peace-enforcing” - “peace-building”.
- Le diverse tipologie di conflitti: intrapersonali -interpersonali - di gruppo - intergruppi - globali.
- I conflitti che nascono dall'emarginazione, dalla diversità culturale e sociale.
- Come affrontare il conflitto per poterlo risolvere.
- Modalità di gestione dei conflitti.
- Elementi del processo di negoziazione.
- Nozioni e significati della protezione civile; analisi e riflessioni sulle azioni di protezione civile in contesti di rischio.
- cenni di psicologia e gestione dei traumi.

### **Modulo 4. Comunicare in modo efficace, saper ascoltare, gestire le situazioni potenzialmente conflittuali**

#### **Quarta giornata: 8 ORE**

Al suo interno si sviluppano i seguenti moduli formativi previsti dalle Linee Guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile (Decreto n. 160/2013 Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della gioventù e del Servizio Civile Nazionale):

- Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti (Modulo 3.5).

Nel quarto modulo si svilupperanno le conoscenze per analizzare e comprendere i meccanismi che regolano gli scambi comunicativi, acquisire consapevolezza delle proprie modalità comunicative al fine di migliorare le proprie capacità relazionali.

#### CONTENUTI DETTAGLIATI

- Elementi del processo di comunicazione interpersonale.
- La percezione: i diversi punti di vista.
- La comunicazione verbale e non verbale.
- L'ascolto: i diversi livelli di ascolto.
- I conflitti comunicazionali: come prevenirli.
- Una modalità comunicativa efficace: la comunicazione assertiva.
- Definizione di progettualità individuali specifiche.
- Individuazione e valorizzazione delle risorse personali.
- Individuazione e valorizzazione delle risorse esterne a disposizione.
- Progettualità e competenze acquisibili con l'esperienza di servizio civile.
- Progettualità e competenze acquisibili con l'esperienza di servizio civile.

#### **Formazione Generale a Distanza**

La FAD sarà associata prevalentemente al modulo 1 e al modulo 2, i volontari avranno modo di approfondire gli argomenti trattati in aula seguendo una serie di lezioni tematiche collegandosi alla piattaforma per una durata di 12 ore.

Nello specifico si esamineranno i seguenti temi:

- Ricostruzione storica del percorso di idee ed esperienze che hanno portato al servizio civile con l'obiettivo di mettere in evidenza come il servizio civile contribuisce alla costruzione della pace attraverso l'utilizzo di strumenti pacifici.
- La carta costituzionale
- La tutela dei diritti
- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani
- Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite .
- La Carta di impegno etico.
- Storia e senso del servizio civile: dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale.
- Il dovere di difesa della Patria in relazione ai principi sanciti nella Costituzione Italiana, nella Carta Europea e negli ordinamenti delle Nazioni Unite.
- La protezione civile: salvaguardia e tutela del patrimonio della Nazione, con particolare riguardo ai settori ambientale e della protezione civile.
- Esperienze di servizio civile: testimonianze di enti, testimonianze di volontari.

#### **FAD Generale. Approfondimento sui diritti e i doveri del volontario**

Un modulo di FAD è riservato all'approfondimento sul senso del servizio civile, inteso come anno di apprendistato alla cittadinanza, speso in un Ente affiancando un operatore locale di progetto, secondo le modalità e i principi definiti nella normativa di accreditamento degli enti e nella Carta etica. Sarà questo il momento in cui approfondiremo la "letteratura" normativa sul servizio civile nazionale, sui vari attori previsti dal sistema e sui contenuti della Carta etica, nonché sui ruoli e le funzioni attribuite ad ognuno dalla legge e dalle normative derivate, comprese quelle relative all'accREDITamento, alla presentazione dei progetti, alla gestione dei volontari.

#### **FAD Generale. Approfondimento sul concetto di Patria e sulla Costituzione**



Il percorso formativo a distanza prevede un generoso approfondimento della Carta costituzionale, sulla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, Carta di impegno etico e Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite.

In questo modo sarà possibile approfondire il concetto di Patria, così come viene definito dalla Costituzione, che non rinvia solo al concetto di “confine nazionale”, quanto piuttosto all’idea di una comunità di persone che vivono all’interno di tali confini.

I volontari avranno a disposizione contenuti audio video e di testo per approfondire come l’ambiente, il territorio, il patrimonio culturale, storico e artistico, sono parti costitutive della “Patria” e come tali vanno difese.

Saranno, inoltre, attivati dei testi di verifica per quanto concerne l’attività di protezione civile.

### **FAD Generale. Approfondimento sulla Storia del Servizio Civile**

Un modulo di approfondimento è dedicato al percorso storico che ha visto la nascita e lo sviluppo del servizio civile: fatti che hanno caratterizzato la storia dell’obiezione di coscienza e del servizio civile degli obiettori, lo sviluppo e l’evoluzione della legislazione e della giurisprudenza costituzionale di questi ultimi anni.

#### *34) Durata:*

44 ore, di cui 32 ore di aula e 12 di formazione a distanza

### **Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari**

#### *35) Sede di realizzazione:*

Aule attrezzate nella sede centrale di ANCI Ufficio Servizio Civile e nelle sedi periferiche su base provinciale

#### *36) Modalità di attuazione:*

In proprio con formatori di Anci

#### *37) Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

**Antonio Ragonesi:** nato a Catania il 28/06/1973

**Felice Antonio Monaco:** nato a San Giovanni Lichioni il 20/10/1957

#### *38) Competenze specifiche del/i formatore/i:*

**Antonio Ragonesi:** in Anci dal 2002. Esperto di Enti Locali. Responsabile dell’Area Relazioni Internazionali, Sicurezza e Legalità, Servizio Civile e Protezione civile. È stato direttore del Dipartimento Politiche Sociali e Immigrazione ANCI. Ha diretto le attività dello SPRAR – ex art.32 della legge 189/2002 e del Programma Nazionale Asilo PNA – Programma realizzato con il Ministero dell’Interno, Dipartimento per le Libertà Civili e l’Immigrazione e Alto Commissariato delle Nazioni unite per i Rifugiati (UNHCR).

**Felice Antonio Monaco:** Laureato in Ingegneria, è Dirigente Sicurezza e Logistica Aziendale del Comune di Bologna. Dal 1995 è Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione del Comune di Bologna ai sensi del D.Lgs. 81/08 (ex D.Lgs.626). Dal 1998 collabora con ANCI sui temi della sicurezza sui luoghi di lavoro e Pubblico Spettacolo.

### 39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La formazione specifica ha come obiettivo quello di “*mettere in situazione*” il volontario in un contesto di Ente Locale.

A questo scopo saranno attivati dei moduli per la conoscenza dell’Ente Locale nei suoi aspetti organizzativi e negli aspetti di funzionamento e per il lavoro in termini motivazionali; si passerà poi alla conoscenza delle tipologie dei destinatari del servizio e delle specifiche competenze degli uffici, con utilizzo di studi di caso e *role playing*.

La formazione specifica viene erogata attraverso l’utilizzo di formatori esperti, la metodologia usata passa dalla lezione frontale alle dinamiche non formali, facendo così sperimentare ai partecipanti ciò che viene spiegato teoricamente.

I progetti di servizio civile propongono un pacchetto formativo molto ampio.

Alla normale attività d’aula, cui i volontari partecipano nel corso del loro servizio, si affianca la proposta formativa che accompagna i volontari lungo l’intero anno di servizio civile che è erogata direttamente dall’ente presso il quale il volontario presta servizio.

Il progetto prevede 72 ore di formazione specifica di cui 16 ore di formazione d’aula, 8 delle quali dedicati ai rischi connessi all’impiego dei volontari nei progetti di servizio civile, 24 di formazione a distanza e 32 di formazione specifica e di addestramento “*on the job*”.

Questo tipo di formazione “*on the job*” consentirà al volontario di ricevere gli strumenti e le informazioni utili e necessarie al suo intervento e allo svolgimento del suo servizio.

La particolarità della formazione *on the job* è che viene proposta in contesti strutturati in ambito locale, con una programmazione che considera con attenzione le problematiche che scaturiscono dalla concreta situazione di lavoro in cui il volontario è inserito.

La funzione del formatore e degli Olp è quella di condurre i volontari all’interno dell’esperienza, di fornirgli riferimenti per il confronto, di indicare gli strumenti e i principi utili a interpretare le situazioni.

### 40) *Contenuti della formazione:*

I contenuti della formazione specifica sono presentati ai volontari attraverso azioni di training on the job e lezioni d’aula.

#### **40.1 AZIONI DI TRAINING ON THE JOB**

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

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

### ***Contenuti della fase di presentazione***

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

#### Contenuti proposti:

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

### ***Contenuti della fase di orientamento***

In questa fase si propongono i seguenti contenuti:

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

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

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

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

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

Risultato finale di questa fase è la definizione e la stesura del piano di lavoro settimanale del volontario, all’interno del quale sono specificati gli orari di servizio e le attività da svolgere.

I contenuti di introduzione al servizio vengono riproposti ogni volta che il volontario si affianca ad una nuova attività e rappresentano quantitativamente la parte più significativa di quanto trasmesso.

Il progetto prevede che l’Olp fornisca ai giovani in servizio i seguenti contenuti formativi utili a consentire al volontario di collaborare alla gestione delle attività previste:

- Elementi di comunicazione
- Tecniche di elaborazione e redazione testi
- Tecniche di organizzazione eventi
- Elementi d’informatica

- Elementi di grafica
- Cenni attinenti la gestione delle attività d'ufficio (data entry, gestione telefonate)
- Funzionamento degli Enti Locali
- Organizzazione dei servizi del Comune
- Gli strumenti di Comunicazione del Comune
- Elementi relativi alla sicurezza specifici ai possibili rischi che il volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.

#### **40.2 AZIONI FORMATIVE IN AULA**

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

Nello specifico saranno trattati i contenuti di seguito evidenziati.

##### **Migrazioni, tutela, reti territoriali (Antonio Ragonesi – Durata 8 ore)**

Il corso fornirà al volontario i principali elementi conoscitivi sulla legislazione sul diritto d'asilo e la protezione internazionale, i servizi territoriali per le persone immigrate, la percezione degli immigrati nell'opinione pubblica e le politiche anti-discriminazione.

Argomenti previsti:

- Il Gus e l'immigrazione: elementi di contesto
- La legislazione sul diritto d'asilo e sulla protezione internazionale
- La convenzione di Dublino
- Normativa nel campo dell'Immigrazione e dei nuovi cittadini dell'Unione Europea
- Le Discriminazioni e i Diritti negati
- L'incontro con il cittadino straniero: aspetti legislativi e relazionali
- Servizi del territorio per le persone immigrate
- Quali problemi incontrano le differenti comunità nel percorso di Integrazione
- L'Amministrazione Pubblica e il ruolo dello Sprar
- Questura e sportello unico per l'immigrazione
- La percezione degli immigrati nell'opinione pubblica e le politiche anti-discriminazione
- Identità culturale e senso di appartenenza

##### **Modulo obbligatorio su formazione in materia di salute e sicurezza (Felice Antonio Monaco – durata 8 ore)**

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

Argomenti previsti:

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

#### **40.3 CONTENUTI DI FORMAZIONE A DISTANZA**

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

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

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

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

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

Nella sezione "Didattica" saranno inseriti anche i contenuti di formazione specifica proposti nelle lezioni d'aula. I formatori provvederanno a far pubblicare, dall'esperto di formazione a

distanza, tutti i materiali di studio e approfondimenti legati all'argomento trattato. I contenuti saranno proposti seguendo la suddivisione per argomenti utilizzata in aula, per approfondimenti si veda il punto 40.2 (*"Azioni formative in aula"*).

*41) Durata:*

72 ore, di cui 32 ore di formazione specifica e di addestramento al servizio (training on the job), 24 ore di formazione a distanza (FAD) e 16 ore di formazione specifica d'aula di cui 8 ore dedicate ai rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile.

**Altri elementi della formazione**

*42) Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*

Durante la formazione generale e specifica saranno effettuati momenti di verifica attraverso questionari e colloqui personali e di gruppo per verificare la motivazione e l'apprendimento dei volontari.

Durante il dodicesimo mese di servizio si svolgerà un'azione formativa finalizzata alla definizione di un percorso di autovalutazione dei volontari e del bilancio delle competenze acquisite attraverso l'esperienza di servizio.

ROMA, 29-11-2017

Il Responsabile del Servizio civile nazionale dell'ente  
*Antonio Ragonesi*