



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: SPORTELLO FAMIGLIA “HAPPY FAMILY”

SETTORE e Area di Intervento: Cod. E Settore "Educazione e promozione Culturale"
Area d'intervento Cod. 11 "Sportelli Informa ..."

OBIETTIVI DEL PROGETTO

FINALITA'

Ai giovani che si avvicinano al Servizio Civile presso l'IPF sezione 289 si chiede di proiettarsi in questo anno, come ad un periodo intenso della propria vita, ricco di stimoli e di sfide, che impongano una rivisitazione matura del passato e produca valore e qualità per le scelte future. Un anno dunque di formazione, intesa come acquisizione della consapevolezza del servizio che si svolge, ma anche come momento di autoriflessione, di ripensamento e di scoperta. Un anno per mettersi alla prova, per conoscere se stessi, per costruire rapporti veri di amicizia, per condividere con altri giovani esperienze ed emozioni, abilità caratteriale ed umane.

Il risultato più grande da raggiungere è quello di aver vissuto un'esperienza ricca di significato, tale da cambiare la vita.

Le finalità generali sono così riassumibili:

- favorire la realizzazione dei principi costituzionali della solidarietà sociale;
- promuovere la solidarietà e la cooperazione a livello nazionale ed internazionale con particolare attenzione alla tutela dei diritti civili e all'educazione della pace fra i popoli;
- salvaguardia e tutela del patrimonio nazionale sia nel contesto ambientale che storico-artistico e culturale;
- difesa della Patria con mezzi ed attività non militari;
- formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani, mediante attività presso Enti e

Amministrazioni;

- continuità di esperienze di educazione alla solidarietà e alla cooperazione, nell'ambito socio-assistenziale,

culturale e ambientale promosse da Enti Locali e Associazioni no-profit presenti nel territorio nazionale, in

quanto risorsa indispensabile per la realizzazione di interventi sociali nel territorio nazionale;

- utilizzare come metodo di lavoro "l'imparare facendo", a fianco di persone più esperte in grado di trasmettere il loro saper fare ai giovani, lavorandoci insieme, facendoli crescere in esperienza

RISULTATI**ATTESI**

- Incrementare la differenziazione delle richieste in base agli assistiti;
- Diffondere la cultura della solidarietà come momento di crescita;
- Realizzare dei momenti di incontro tra le Associazioni e gli enti del territorio che si occupano di disagio sociale.
- Incremento dei piani da attuare per persone a rischio di esclusione sociale.

INDICATORI**DI****RISULTATO**

- N. operatori/volontari allo sportello (almeno 2)
- N. professionisti coinvolti (almeno n. 1 assistenti sociali, N. 1 psicologo)
- N. famiglie assistite nell'arco dell'anno
- N. interventi attuati

OBIETTIVI**GENERALI****DEL****PROGETTO**

Promuovere la famiglia come soggetto attivo sostenendola nel difficile compito di armonizzazione dei tempi di vita, del lavoro e dell'impegno civico. Risposta sia ai bisogni di informazione e di accesso ai servizi sia allo sviluppo di reti tra famiglie Realizzare forme di sostegno concreto per le famiglie.

OBIETTIVI GENERALI RISPETTO AI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE

Offrire ai giovani in servizio civile un percorso di impegno e di formazione che permetta di:
– coniugare la possibilità di crescita della personalità dei giovani con la possibilità di offrire soluzioni concrete ai reali bisogni della comunità nel territorio;
– contribuire ad un miglioramento aggiuntivo delle condizioni di vita delle famiglie assistite,
– offrire ai giovani volontari la possibilità di vivere, per un anno, un'esperienza di vita particolarmente significativa, con risvolti formativi sia a livello strettamente personale che professionale.

OBIETTIVI**SPECIFICI****PER****I****VOLONTARI**

- Riconoscimento e sviluppo delle proprie attitudini, capacità .
- Sviluppo della crescita personale, umana e professionale, del senso di autoefficacia e dell'autostima.
- Comprendere il valore della persona e contribuire a forme di solidarietà e di cittadinanza attiva per concorrere alla prevenzione.
- Partecipazione ai progetti di lavoro finalizzati al coinvolgimento delle famiglie contrastandone l'esclusione sociale.
- Riconoscere le dinamiche interpersonali, comprendere come devono essere gestite .
- Instaurarsi di relazioni significative con gli operatori e con gli altri volontari, in servizio civile e non.

INDICATORI DI RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI PER I VOLONTARI

- Grado di soddisfazione dei volontari rispetto al proprio coinvolgimento nelle attività del progetto misurabile attraverso la somministrazione di appositi questionari;
- Incremento delle competenze acquisite dal singolo volontario rilevabile attraverso un colloquio iniziale e con incontri di gruppo.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

INDICATORI SUGLI OBIETTIVI DEL PROGETTO

- N. di interventi attuati nel campo della solidarietà e dell'assistenza;
- N. di utenti che compilano la scheda Famiglia;
- N. di volontari a turnazione;
- N. di richiesta di assistenza nell'arco dell'anno;
- N. di incontri, nell'arco dell'anno, con i vari soggetti del Tavolo per l'inclusione sociale;
- N. di famiglie che usufruiscono dei servizi;
- N. di utenti singoli che usufruiscono de servizio;
- N. di immigrati che usufruiscono del servizio.

RISULTATI ATTESI

- Incrementare la differenziazione delle richieste in base agli assistiti;
- Diffondere la cultura della solidarietà come momento di crescita;
- Realizzare dei momenti di incontro tra le Associazioni e gli enti del territorio che si occupano di disagio sociale.
- Incremento dei piani da attuare per persone a rischio di esclusione sociale.

INDICATORI DI RISULTATO

- N. operatori/volontari allo sportello (almeno 2)
- N. professionisti coinvolti (almeno n. 1 assistenti sociali, N. 1 psicologo)
- N. famiglie assistite nell'arco dell'anno
- N. interventi attuati

OBIETTIVI GENERALI DEL PROGETTO

Promuovere la famiglia come soggetto attivo sostenendola nel difficile compito di armonizzazione dei tempi di vita, del lavoro e dell'impegno civico. Risposta sia ai bisogni di informazione e di accesso ai servizi sia allo sviluppo di reti tra famiglie Realizzare forme di sostegno concreto per le famiglie.

OBIETTIVI GENERALI RISPETTO AI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE

Offrire ai giovani in servizio civile un percorso di impegno e di formazione che permetta di:

- coniugare la possibilità di crescita della personalità dei giovani con la possibilità di offrire soluzioni concrete ai reali bisogni della comunità nel territorio;
- contribuire ad un miglioramento aggiuntivo delle condizioni di vita delle famiglie assistite,
- offrire ai giovani volontari la possibilità di vivere, per un anno, un'esperienza di vita particolarmente significativa, con risvolti formativi sia a livello strettamente personale che professionale.

OBIETTIVI SPECIFICI PER I VOLONTARI

- Riconoscimento e sviluppo delle proprie attitudini, capacità .
- Sviluppo della crescita personale, umana e professionale, del senso di autoefficacia e dell'autostima.
- Comprendere il valore della persona e contribuire a forme di solidarietà e di cittadinanza attiva per concorrere alla prevenzione.
- Partecipazione ai progetti di lavoro finalizzati al coinvolgimento delle famiglie contrastandone l'esclusione sociale.
- Riconoscere le dinamiche interpersonali, comprendere come devono essere gestite .
- Instaurarsi di relazioni significative con gli operatori e con gli altri volontari, in servizio civile e non.

INDICATORI DI RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI PER I VOLONTARI

- Grado di soddisfazione dei volontari rispetto al proprio coinvolgimento nelle attività del progetto misurabile attraverso la somministrazione di appositi questionari;
- Incremento delle competenze acquisite dal singolo volontario rilevabile attraverso un colloquio iniziale e con incontri di gruppo.

FASE 2 (1°-2° mese) – Inserimento nel servizio e formazione specifica

- Partecipazione al percorso di formazione specifica
- Partecipazione attiva alla redazione del Patto di Servizio

FASE 3 (3°-11° mese)– Svolgimento del servizio

Superata la fase iniziale (Fase 1 e Fase 2, incentrare sui volontari), i quattro Volontari in SC , in funzione delle proprie capacità, affiancheranno gli operatori nello svolgere le attività che realizzano i piani di attuazione.

PIANO DI ATTUAZIONE 1 (Obiettivo generale 1: Promuovere la famiglia come soggetto attivo sostenendola nel difficile compito di armonizzazione dei tempi di vita, del lavoro e dell'impegno civico.)

Fase 3.a - Seminari informativi per famiglie su tematiche inerenti la vita quotidiana

Azione 1: verranno lette, da parte degli operatori IPF di concerto con i volontari SC e passate in rassegna e analizzate le “schede di primo colloquio” per individuare i bisogni e le curiosità delle famiglie coinvolte nel progetto e per definire i temi da trattare in sede di seminario; verrà vagliata la disponibilità di personale esperto disposto a collaborare alla realizzazione e/o alla conduzione dei seminari; si strutturerà una turistica per l'organizzazione e predisposizione degli eventi informativi previsti.

Azione 2: i volontari di SC realizzeranno un calendario degli eventi che illustra date, orari e tema in modo da poter consentire alle famiglie di organizzarsi in vista della partecipazione ai seminari. I volontari di SC supportati dagli esperti dell'IPF n° 289 realizzeranno e diffonderanno tramite il sito web dell'Associazione e i più conosciuti Social Network un volantino promozionale del calendario dei seminari per pubblicizzare il servizio offerto alle famiglie del territorio;

Azione 3: verrà realizzata un'attività di documentazione (anche con la guida degli esperti e del personale degli enti partners) quali brevi ricerche bibliografiche o su internet utili alla sistematizzazione dei contenuti da trattare in sede di seminario. Il personale di progetto (operatori IPF 289 e giovani di Servizio Civile) si documenteranno in modo da poter tenere gli incontri e si occuperanno di selezionare il materiale e gli aspetti più salienti dei temi da trattare con il gruppo di famiglie. Inoltre verrà allestito un locale adatto ad accogliere le famiglie.

PIANO DI ATTUAZIONE 2 (Obiettivo generale 2: Risposta sia ai bisogni di informazione e di accesso ai servizi sia allo sviluppo di reti tra famiglie.

Fase 3.b - Aggiornamento del sistema informativo con relativo sito web

Azione 1: verranno ideati e programmati da parte dei volontari di SC di concerto con gli operatori e professionisti dell'Associazione IPF gli interventi di ammodernamento e aggiornamento del sistema informativo e del sito web con il supporto di esperti informatici;

Azione 2: verrà aggiornato da parte dei volontari di SCN il sistema informativo e il sito web in collaborazione con esperti informatici. Si procederà quindi con l'ideazione e la realizzazione di una campagna pubblicitaria del sistema informativo tramite realizzazione di brochure, volantini e inserzioni su testate giornalistiche.

Azione 3: i volontari di SCN avranno il compito di un aggiornamento periodico delle pagine del sito e del sistema informativo

PIANO DI ATTUAZIONE 3 (Obiettivo generale 3: Realizzare forme di sostegno concreto per le famiglie)

Fase 3.c - _ sportello di orientamento ai servizi del territorio

Azione 1: I volontari di SC insieme supporteranno gli operatori di sportello nel realizzare una banca dati e una rubrica telefonica ed informatica degli enti del territorio che erogano servizi utili alla famiglia. Periodicamente avranno il compito di ricercare e divulgare, tramite attività di sportello, quelle iniziative locali attivate dagli enti istituzionali (Comuni, Province, Regioni) o privati (Associazioni, Cooperative, ecc) a tutela e promozione del soggetto famiglia.

Azione 2: verranno assegnati i turni e gli orari di lavoro ai volontari di SC e al personale destinato alle attività di sportello e verrà allestito un locale adatto a ospitare il servizio e ad accogliere le famiglie.

CRITERI DI SELEZIONE

SI RINVIA ai criteri autonomi di selezione verificati dal Dipartimento nell'accREDITAMENTO per gli enti iscritti alla 1^ classe dell'albo nazionale.

Si ricorre a sistemi di selezione verificati dal Dipartimento nell'accREDITAMENTO.

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

30/h settimanali – 5 giorni di servizio a settimana

In ragione del servizio svolto si richiede:

- frequenza obbligatoria del 75% delle ore della formazione (generale e specifica) erogata dall'Ente;
- particolare disponibilità, riservatezza, puntualità;
- flessibilità oraria;
- disponibilità nei giorni festivi;
- riservatezza e rispetto della normativa sulla privacy;
- rispetto della normativa sulla sicurezza sul luogo di lavoro;
- rispetto dei principi e degli scopi sociali ed istituzionali dell'Ente
- Tesserino di riconoscimento

Non sono previsti, all'atto delle presentazione delle domanda, da parte dei candidati articolari requisiti, oltre a quelli richiesti dalla Legge 6 marzo 2001, n. 64.

Tuttavia, In fase di selezione sarà valutato il possesso da parte dei diversi candidati delle seguenti caratteristiche considerate preferenziali (requisiti non esclusivi o fondamentali - caratteristiche che possono incrementare il livello qualitativo del servizio offerto ma che non sono indispensabili):

- capacità ed attitudini adeguate in riferimento agli obiettivi ed alle azioni previste dal progetto.
- interesse esplicito per il contesto del progetto (per garantire un alto grado di motivazione ed evitare situazioni di delusione, mancanza di entusiasmo, crisi personale...)
- propensione all'ascolto;
- predisposizione al dialogo ed ai rapporti interpersonali

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

N° di volontari 6

SEDE IPF 289 – Via Monte Sammarco N°5

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Nessun credito né tirocinio riconosciuto

Le conoscenze e le competenze acquisite dai volontari saranno documentate e riconosciute dall'Ente Terzo individuato, l'UNIVERSITA' POPOLARE UNI.PACE di Reggio Calabria (Vedi protocollo di intesa in allegato), il quale provvederà ad attestare e certificare le seguenti competenze attinenti al progetto:

CAPACITÀ E COMPETENZE in AMBITO RELAZIONALE:

- capacità di lavorare in team e per progetti;
- capacità di osservare e descrivere comportamenti e situazioni, di utilizzare tecniche specifiche di comunicazione con gli utenti.

CAPACITÀ E COMPETENZE in AMBITO ORGANIZZATIVO:

- capacità di organizzare e pianificare attività/interventi;
- assimilazione di competenze spendibili in ambito lavorativo

CAPACITÀ E COMPETENZE in AMBITO GESTIONE DOCUMENTALE:

- capacità di gestione archivi documentali;
- capacità di produrre report e/o relazioni, di predisporre e utilizzare schede per la rilevazione e raccolta di dati relativi a servizi.

CAPACITÀ E COMPETENZE in AMBITO TECNICO-NORMATIVO

- acquisire elementi di conoscenza sulle disposizioni normative vigenti regionali, nazionali ed europee in materia di diritto di famiglia;

CAPACITÀ E COMPETENZE in AMBITO INFORMATICO:

- capacità dell'utilizzo di Personal Computer, Scanner, fax;
- capacità dell'utilizzo delle strumentazioni informatiche, dell'utilizzo dei programmi di videoscrittura, programmi di Posta elettronica, creazione e gestione portale web.

Le conoscenze e le competenze acquisite dai volontari saranno documentate e riconosciute dall'Ente Terzo individuato, l'Università Popolare UNI.PACE di Reggio Calabria, (vedi protocollo d'intesa in allegato), attraverso un "attestato trasparente" di partecipazione alle attività formative e certificazione delle competenze acquisite.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

Il percorso di formazione specifica che s'intende attivare sarà finalizzato a fornire ai volontari il bagaglio di informazioni, competenze e capacità necessarie per la realizzazione delle attività previste dal progetto, e pertinente al settore di intervento.

Esso riguarderà tutte le conoscenze di carattere teorico - pratico legate alla specifiche attività previste dal progetto e ritenute necessarie dall'ente per la realizzazione dello stesso.

Il percorso formativo prevedrà la realizzazione dei seguenti moduli formativi:

Modulo 1 – il Progetto – Per tutte le attività

Accoglienza e presentazione del progetto:

Presentazione del progetto da parte del Presidente dell'Associazione Paolo Sapone (totale ore 2)

Modulo 2 - Per tutte le attività

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile (totale ore 3) - Formatore A.M.M.MARINO

Modulo 3 - Cenni sul D. LGS. 81/2008 ssmi Per tutte le attività (totale ore 16) Formatore Maurizio Mammone

1. D.LGS.81/2008 ssmi. Definizioni;
2. ruoli e compiti del servizio di prevenzione e protezione;
3. obblighi dei lavoratori, dei dirigenti, dei preposti;
4. analisi dei rischi associati alla mansione ed agli ambienti di lavoro: rischio videoterminali, postura, microclima, rischio rumore;
5. Dispositivi di protezione collettivi e individuali;
6. misure di primo soccorso;
7. misure di intervento in caso di incendio;
8. segnaletica di sicurezza;
9. rischi associati all'utilizzo di macchinari ed attrezzature: rischio elettrico, movimentazione carichi, utilizzo mezzi di trasporto.

Modulo 4 - Tecniche e metodologie per la ricerca, il trattamento e l'inserimento delle informazioni– Per le attività:3.a.1 – 3.a.2 - 3.a.3 - 3.b.1 – 3.b.2

(totale ore 10) Formatore – Roberto Demetrio Ripepi

1. la ricerca delle informazioni: registro delle fonti, periodicità, modalità di raccolta;
2. trattamento della notizia: dato e scrittura efficace;
3. inserimento: dagli strumenti cartacei alle banche dati informatizzate;
4. strutturazione , aggiornamento ed organizzazione di un sito web organico ed efficiente.

Modulo 5 Elementi e nozioni sulla ricerca sociologica – Per tutte le attività

(totale ore 10) Formatore dott. Filippo Ripepi

1. Tecniche e metodologie di ricerca sociale;
2. Gestione delle segnalazioni e dei reclami;
3. Sostegno e aiuto alle famiglie in difficoltà;
4. Rilevazione e struttura dei bisogni sociali
5. Cenni di pedagogia interculturale e pedagogia sociale.
6. Gli strumenti di ricerca per la rilevazione dei bisogni delle categorie a rischio di esclusione.

Modulo 6 Il Call center – Per le attività: 3.c.1 – 3.c.2

(totale ore 15) Formatore Roberto Demetrio Ripepi

7. Conoscere la struttura dei Call Center;
8. Conoscere il loro funzionamento,
9. Conoscere gli strumenti utilizzati e le diverse tipologie di funzioni;
10. Il software GAT;
11. La comunicazione, ascolto attivo e l'interazione.

Modulo 7 L'attività di comunicazione al cittadino nel call center– Per le attività: 3.c.1 – 3.c.2

(totale ore 16) Formatore Roberto Demetrio Ripepi

1. Analisi del bisogno del cittadino;
2. Informazione e counseling;
3. La gestione delle richieste.

Al termine del corso verrà compilato un test per la verifica dell'apprendimento.

Le ore di formazione specifica complessivamente erogate saranno 72 così suddivise:

modulo	ore
Modulo 1 – il Progetto - Formatore Paolo Sapone	totale 2 ore
Modulo 2 – Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile - Formatore dott. A.M.M.MARINO	totale 3 ore
Modulo 3 - "Cenni sul D. L.Gs. 81/2008 ssmi "- Formatore dott.Maurizio Mammone	totale 16 ore
Modulo 4 – "Tecniche e metodologie per la ricerca, il trattamento e l'inserimento delle informazioni " - Formatore – Roberto Demetrio Ripepi	totale 10 ore
Modulo 5 – "Elementi e nozioni sulla ricerca sociologica " - Formatore dott. Filippo Ripepi	totale 10 ore
Modulo 6 - "Il Call center " – Formatore Roberto Demetrio Ripepi	totale 15 ore
Modulo 7 - "L'attività di comunicazione al cittadino nel call center " - Formatore Roberto Demetrio Ripepi	totale 16 ore
TOTALE ORE FORMAZIONE SPECIFICA	72 ORE

Le ore di formazione specifica complessivamente erogate sono 72 e risultano così suddivise:

Le ore di formazione specifica complessivamente erogate saranno 72 così suddivise:

modulo	ore
Modulo 1 – il Progetto - Formatore Paolo Sapone	totale 2 ore
Modulo 2 – Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile - Formatore dott. A.M.M.MARINO	totale 3 ore
Modulo 3 - "Cenni sul D. L.Gs. 81/2008 ssmi "- Formatore dott.Maurizio Mammone	totale 16 ore
Modulo 4 – "Tecniche e metodologie per la ricerca, il trattamento e l'inserimento delle informazioni " - Formatore – Roberto Demetrio Ripepi	totale 10 ore
Modulo 5 – "Elementi e nozioni sulla ricerca sociologica " - Formatore dott. Filippo Ripepi	totale 10 ore
Modulo 6 - "Il Call center " – Formatore Roberto Demetrio Ripepi	totale 15 ore
Modulo 7 - "L'attività di comunicazione al cittadino nel call center " - Formatore Roberto Demetrio Ripepi	totale 16 ore
TOTALE ORE FORMAZIONE SPECIFICA	72 ORE