



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

“MENSA IN FAMIGLIA”

SETTORE e Area di Intervento:

Settore A - Assistenza
Area d'intervento 12 - Disagio Adulto
Cod. A/12voce 5

OBIETTIVI DEL PROGETTO

FINALITA'

L'Istituto per la Famiglia si pone come impegno quello di proporre un anno di formazione intesa come competenza del servizio che si svolge, ma anche come momento di auto-riflessione, di ripensamento e di scoperta. Un anno per mettersi alla prova, per conoscere se stessi e fare nuove amicizie; per condividere con altri giovani i propri vissuti attraverso la dimensione comunitaria e la sensibilizzazione. L'intento è quello di proporre un'esperienza che cerchi e costruisca senso. Un'esperienza che davvero cambi. Il Progetto si allinea altresì agli obiettivi condivisi dall'IPF a livello nazionale, che mirano in particolare alla prevalente funzione pedagogica del Servizio Civile nazionale, affermando l'impegno alla realizzazione delle condizioni fondamentali affinché l'esperienza proposta abbia come finalità ultima l'attenzione ai giovani coinvolti nel Progetto, ai bisogni del territorio in cui si inserisce, all'impatto sulla società civile come sensibilizzazione alla testimonianza della Carità Cristiana.

Le finalità generali sono così riassumibili:

- Educazione ai valori della solidarietà, gratuità attraverso azioni di animazione e d'informazione per una cittadinanza attiva e responsabile.
- Condivisione coi poveri e con gli altri partecipanti al progetto, riconoscendo e promuovendo i diritti umani e sociali, per accompagnare le persone vittime di povertà ed esclusione sociale in percorsi di aiuto.
- Riflessione sulle proprie scelte di vita, vocazionali, professionali, sociali e possibilità di approfondimento spirituale.
- Creazione delle condizioni per l'incontro con nuove persone, per inventare nuove professionalità in ambito sociale.
- Coscientizzazione: approfondimento della cultura della pace, della nonviolenza e della solidarietà.
- Attenzione a tutto ciò che potrà incoraggiare un futuro volontariato inteso come stile di vita nei giovani che verranno coinvolti nell'esperienza.
- Difesa delle comunità in modo non armato e nonviolento in termini di: gestione e superamento del conflitto, riduzione e superamento della violenza implicita e/o esplicita, acquisizione e riconoscimento di diritti.

Attraverso il progetto, oltre a soddisfare un'esigenza primaria come quella alimentare, si favorirà la tessitura di rapporti tra uomini ed Istituzioni, Enti Pubblici e Privati, al fine di aiutare le persone più bisognose a giudicare la propria condizione e tutta la realtà con uno sguardo diverso, anche allo scopo di non attendere quindi l'intervento assistenzialistico dello Stato, che pure è necessario in determinate situazioni di estremo disagio e di carenza di risposta solidale, o l'elemosina del privato. La lotta alla povertà non si potrà mai vincere intervenendo dall'alto, ma accompagnando la capacità di azione delle persone svantaggiate ed emarginate. Ciò che manca oggi nelle politiche di protezione sociale è la considerazione del povero come soggetto attivo, come appunto protagonista di un possibile cambiamento del proprio destino. E' questo che rende libero ciascun uomo, povero o ricco che sia.

OBIETTIVI GENERICI E CONGRUI

Dall'analisi effettuata sul territorio del Comune di Reggio Calabria emerge che tra le problematiche che caratterizzano la popolazione ivi residente, una delle più importanti riguarda la necessità di rispondere in maniera sempre più adeguata ed efficace ai bisogni di quelle persone che si vengono a trovare a vivere in condizioni di povertà.

PROBLEMA DA RISOLVERE

Elaborare soluzioni adeguate per rispondere in maniera efficace ai bisogni di quelle persone che vivono in condizioni di povertà.

CAUSE DEL PROBLEMA

Reddito minimo. Mancanza di lavoro, perdita del lavoro, Basso reddito. Assenza di reti di solidarietà territoriali. Scarsità di reti di solidarietà territoriali.

EFFETTI DEL PROBLEMA SUL CONTESTO

Difficoltà di sostentamento per le famiglie per le persone anziane non autosufficienti/disabili. Mancanza di una corretta alimentazione, saltare i pasti.

TARGET DI RIFERIMENTO

- Famiglie in situazione di disagio economico;
- Famiglie di immigrati;
- Donne sole con figli a carico;
- Anziani con reddito basso;

Si ritiene di poter coinvolgere almeno altre 100 famiglie disagiate e strutturare un servizio DOMICILIARE ad almeno 30 tra famiglie e anziani soli che si rivolgeranno all'Associazione.

INDICATORI SUGLI OBIETTIVI DEL PROGETTO

N. di pasti caldi distribuiti giornalmente

N. di utenti che compilano la scheda Famiglia

N. di volontari a turnazione

N. di richieste di pacchi alimentari nell'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 dei prodotti alimentari e garantire l'accesso uniforme ai prodotti alimentari da parte degli 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 generi alimentari disponibili per persone a rischio di esclusione sociale.

INDICATORI DI RISULTATO

- N. 5000 beni alimentari distribuiti l'anno;
- N. 700 richieste di interventi soddisfatte. Si punta ad una graduale riduzione delle richieste grazie ad una maggiore rete tra le istituzioni e le realtà associative locali e ad una maggiore cura nelle relazioni con gli utenti, così da creare soluzioni mirate.
- N. 30.000 pasti garantiti
- N. 10 operatori/volontari della Mensa (quotidiani)
- N. 2.410 interventi di distribuzione alimenti.

OBIETTIVI GENERALI DEL PROGETTO

- Combattere la povertà e lo spreco nella Provincia di Reggio Calabria.
- Assistere famiglie e persone che versano in situazioni di povertà attraverso un'azione socio assistenziale ed educativa che condivide i bisogni al fine di condividere il senso della vita.

OBIETTIVI GENERALI RISPETTO AI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE

- Promuovere tra i giovani i valori della condivisione, della solidarietà e della cittadinanza attiva.
- Sviluppare nei giovani in servizio civile la conoscenza e la coscienza dei valori della condivisione e della solidarietà attraverso tecniche teoriche, pratiche formative ed esperienziali.
- Si intende offrire ai giovani in servizio civile un percorso di impegno e di formazione che permetta di:
- Alimentare nei giovani, attraverso il contatto diretto con le persone in situazione di disagio, il senso di appartenenza alla vita sociale e civile ed ai suoi problemi complessi, sia a livello cittadino che nazionale e globale.

- Fornire una forte esperienza di servizio agli ultimi che, adeguatamente seguita in termini di formazione, verifica e riprogettazione, possa positivamente influenzare lo stile nei rapporti interpersonali, dia spunti sulla scelta professionale e orienti i giovani ai valori della solidarietà e dell'accoglienza.
- Dare ai giovani la possibilità di vivere durante l'anno di Servizio Civile l'esperienza della "dimensione comunitaria" che è aspetto qualificante del progetto. Non si tratta di una semplice "convivenza", ma della proposta di ripartire da se stessi per vivere e confrontarsi insieme agli altri volontari, sperimentando da una parte l'esperienza di indipendenza ed autonomia e dall'altra uno stile di vita basato sull'accoglienza e la condivisione.
- Permettere ai giovani in Servizio Civile di condividere i momenti più importanti della loro esperienza (inizio, metà e fine), attraverso la partecipazione a percorsi formativi per favorire lo scambio, il confronto e la partecipazione.
- Promuovere, organizzare e partecipare in collaborazione con i volontari dell'Istituto per la Famiglia e gli altri Volontari del Servizio Civile a momenti di incontro, sensibilizzazione, riflessione e diffusione delle tematiche legate alla povertà emergente e alle realtà di disagio della città e del mondo, anche nell'ottica della promozione del Servizio Civile come strumento di lotta all'esclusione sociale.
- Acquisire abilità e competenze rispetto all'ambito socio-assistenziale e facilitare la comprensione della metodologia di lavoro nel settore sociale (lavoro in equipe, lavoro di rete...).

OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO

Elaborare soluzioni adeguate per rispondere in maniera efficace ai bisogni di quelle persone che vivono in condizioni di povertà.

Favorire la realizzazione di aiuto ed assistenza a favore delle attuali 700 famiglie disagiate e nuove n. 100 famiglie e n.20 tra famiglie e anziani soli.

OBIETTIVI SPECIFICI PER I VOLONTARI

- Potenziamento e sostegno dell'azione socio-economica del servizio offerto attraverso :
 - a) la raccolta e lo stoccaggio di generi alimentari,
 - b) distribuzione mensile degli stessi a famiglie e persone che versano in situazioni di povertà.
- Supportare l'attività di coordinare e collegamento tra le realtà già operanti sul territorio che a vario titolo si occupano di ascolto attivo e contrasto alla povertà
- Rilevare e analizzare nuove forme di povertà attraverso l'ascolto e l'osservazione mirata delle persone che si avvicinano all'Associazione IPF.

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.

ALBERO DEGLI OBIETTIVI DEL COMUNE DI REGGIO CALABRIA

OBIETTIVO GENERALE 1

Sviluppare e potenziare la cultura della solidarietà e del servizio ai bisognosi al fine di contrastare i fenomeni di esclusione sociale.

OBIETTIVO GENERALE 2

Attivare delle reti di solidarietà territoriali.

OBIETTIVO GENERALE 3

Limitare le conseguenze del problema (solitudine – emarginazione sociale).

OBIETTIVO SPECIFICO

Elaborare soluzioni adeguate per rispondere in maniera efficace ai bisogni di quelle persone che vivono in condizioni di povertà. Favorire la realizzazione di aiuto ed assistenza a favore delle attuali 700 famiglie disagiate e nuove n. 100 famiglie e n.20 tra famiglie e anziani soli.

RISULTATO ATTESO 1

Aumento della comunicazione con i cittadini; Aumento della capacità di rispondere alle richieste.

RISULTATO ATTESO 2

Aumento di una rete di relazioni con aziende ed enti del settore alimentare; riorganizzazione logistica delle attività di raccolta, trasporto e distribuzione dei generi alimentari; aumento della disponibilità di generi alimentari a favore di persone a rischio di esclusione sociale.

RISULTATO ATTESO 3

Miglioramento della qualità di vita del singolo utente e/o del proprio nucleo familiare.

ATTIVITA' 1

Messa in funzione di un
Numero Verde
DEDICATO

ATTIVITA' 2

Identificare sul territorio commercianti,
imprenditori, associazioni e privati cittadini
disponibili a sostenere le attività dell'
Associazione.

ATTIVITA' 3

Sviluppo dell'attività
di distribuzione
alimenti;avviamento
servizio di consegna
pacco alimentare a
domicilio.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

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

La modalità di impiego dei volontari in servizio civile nazionale, partecipanti al progetto, prevede 30 ore di servizio settimanale, come di seguito delineate: numero 6 giorni settimanali, e numero 5 ore giornaliere, domenica e festivi esclusi.

I Volontari in SC, in funzione delle Fasi sopra individuate saranno impegnati nelle seguenti attività:

FASE 1 (1° mese) – Accoglienza, conoscenza e formazione generale

- **Conoscenza del volontario**
 - Lettura del suo curriculum;
 - esplicitazione degli obiettivi del progetto;
 - organizzazione del lavoro e presentazione regolamento;
 - organizzazione turnistica e orari di servizio;
 - individuazione motivazione e esperienze precedenti.
 - consegna documentazione composta da:
 - questionario di inserimento ;
 - questionario di verifica finale del servizio;
 - procedure di inserimento utilizzate per l'ingresso ;
 - programma del corso formativo ;
 - linee attuative per un itinerario di formazione ;
 - informazioni sul servizio;
- **Conoscenza della struttura e degli operatori in servizio:**
 - attraverso formazione frontale e formazione di gruppo con i coordinatori delle figure professionali presenti;
 - presentazione e conoscenza reciproca dei giovani volontari presenti in servizio;
 - presentazione figure di riferimento per lo svolgimento delle mansioni: presentazione e conoscenza degli operatori e dei volontari.
- **Partecipazione al percorso formativo generale**

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: Sviluppare e potenziare la cultura della solidarietà e del servizio ai bisognosi al fine di contrastare i fenomeni di esclusione sociale).

Fase 3.a - Messa in funzione di un Numero Verde DEDICATO

RUOLO DEI VOLONTARI

Azione 1: Verrà stabilita insieme ai volontari di servizio civile una turnistica . I ragazzi affiancheranno gli operatori volontari dell'Associazione rispondendo al telefono; i volontari in Sc inizialmente affiancheranno il volontario dell'accoglienza, poi personalmente accoglieranno gli utenti. Confronto con i volontari dell'accoglienza per rispondere adeguatamente alle esigenze degli utenti. Collaboreranno inoltre nel primo orientamento e nella registrazione dei dati

Azione 2: I giovani volontari saranno impegnati anche nel lavoro di presa in carico delle richieste e inserimento dei dati in un database.

PIANO DI ATTUAZIONE 2 (Obiettivo generale 2: Attivare delle reti di solidarietà territoriali.)

Fase 3.b – Identificare sul territorio commercianti, imprenditori, associazioni e privati cittadini disponibili a sostenere le attività dell' Associazione

RUOLO DEI VOLONTARI

Azione 1: Durante questa fase i volontari saranno impegnati nel reperimento ed ampliamento di stakeholders che si renderanno disponibili a dare un contributo al progetto.

Azione 2: contatto verbale e l'incontro con imprenditori e direttori di supermercati del territorio (ai quali si chiederanno anche le eccedenze di magazzino quasi in scadenza).

PIANO DI ATTUAZIONE 3 (Obiettivo generale 3: Limitare le conseguenze del problema (solitudine – emarginazione sociale).

Fase 3.c - Sviluppo dell'attività di distribuzione alimenti; avviamento servizio di consegna pacco alimentare a domicilio.

RUOLO DEI VOLONTARI

Azione 1: Una volta l'anno i volontari di Servizio Civile saranno impegnati nella giornata della Colletta Alimentare e settimanalmente alle raccolte effettuate presso i Supermercati locali;

Azione 2: Attività di consegna a domicilio del pacco alimentare;

Azione 3: Attività di consegna in sede del pacco alimentare; i giovani in SC aiuteranno i volontari a prelevare le provviste dal magazzino. Alle 12 prepareranno le borse (in media 7) per i pasti caldi, da consegnare a casa, prelevate da un volontario verso le ore 12,15. Per gli ospiti del pranzo (a richiesta) si preparano invece le buste con gli alimenti per la cena che ognuno consumerà nella propria abitazione. La distribuzione è giornaliera ed è fatta dai giovani in SC mentre gli adulti cucinano.

Azione 4: Attività di gestione rapporti con l'utenza;

Azione 5: I volontari in sc collaboreranno con i volontari presenti nel centro, servendo il pasto ai commensali ospiti della mensa. Questa attività sarà svolta dai primi mesi di servizio e si svilupperà nell'arco di tutto l'anno, i giovani avranno il compito di affiancarsi agli ospiti. La presenza del giovane di servizio civile ha un ruolo di continuità nel servizio della mensa. I giovani in servizio civile alle ore 11 apparecchiavano i tavoli per circa 70\80 persone, accoglieranno gli ospiti e, dialogheranno con loro per farli sentire a casa e per poter integrare il lavoro di ascolto fatto da tutta l'équipe interessata all'accompagnamento. Molti sono frequentatori abituali perché malati cronici e non autosufficienti nella gestione della casa, altri sono saltuari, di passaggio. Molti sono immigrati e con difficoltà di lingua.

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.

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo: 30 H sett

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

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

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

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

Non sono previsti, all'atto della presentazione della domanda, da parte dei candidati particolari 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:

Numero dei volontari da impiegare nel progetto **4**

Numero posti con solo vitto: **0**

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

Nessun credito formativo

Eventuali tirocini riconosciuti :

Nessun credito formativo

Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:

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;*
- Avere la capacità di accoglienza, ascolto e progettazione di percorsi di uscita dal disagio sociale attraverso la relazione di aiuto;*
- Possedere capacità di ascolto empatico che elimina le barriere della comunicazione.*
- Avere la capacità di risposta a situazioni di ansia e disperazione.*

CAPACITÀ E COMPETENZE in AMBITO ORGANIZZATIVO:

- capacità di organizzare e pianificare attività/interventi;*
- Collaborare alla progettazione, organizzazione e conduzione di percorsi individualizzati di accompagnamento nella soluzione del disagio.*
- Riconoscere le problematiche specifiche legate alla tipologia di utenza (povertà estreme, immigrazione, emarginazione, isolamento, problemi legali, problemi sanitari, ecc.).*

CAPACITÀ E COMPETENZE in AMBITO GESTIONE DOCUMENTALE:

- capacità di gestione archivi documentali;*
- Archiviare e catalogare su supporto elettronico le schede cartacee .*

CAPACITÀ E COMPETENZE in AMBITO TECNICO-NORMATIVO

- acquisire elementi di conoscenza sulle disposizioni normative vigenti regionali, nazionali ed europee in materia di pari opportunità;*
- applicare la normativa a sostegno delle fasce svantaggiate .*

CAPACITÀ E COMPETENZE in AMBITO INFORMATICO:

- capacità dell'utilizzo di Personal Computer, Scanner, fax;*
- utilizzare i software più comuni di videoscrittura, catalogazione, di calcolo e gestione database.*

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:

Contenuti della formazione:

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 Emanuela Perri** (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 5) **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 – Cenni di Educazione Alimentare – Per le attività:3.c.1- 3.c.2 -3.c.3 -3.c.4 - 3.c.5

(totale ore 10) **Formatore dott. Oscar Ripepi**

1. Educazione alimentare intesa come introduzione al significato del cibo;
2. La corretta manipolazione degli alimenti;
3. Le normative igienico/sanitarie;
4. Spreco alimentare e consumo consapevole.

Modulo 5 - Tecniche e metodologie per la ricerca, il trattamento e l'inserimento delle informazioni– Per le attività:3.a.1 – 3.a.2

(totale ore 7) **Formatore – Antonino Berlino**

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.

Modulo 6 La gestione di una struttura di distribuzione – Per le attività:3.b.1 – 3.b.2

(totale ore 15) **Formatore Emanuela Perri**

1. La movimentazione dei prodotti;
2. La gestione amministrativa;
3. La documentazione logistica di carico e scarico del magazzino;
4. Il rapporto con gli Enti ed Associazioni benefiche convenzionate;
5. Il contatto con i Responsabili delle aziende agro-industriali del territorio.

Modulo 7 Elementi e nozioni sulla ricerca sociologica – Per tutte le attività

(totale ore 10) **Formatore d.ssa. Fortunata Pirrotta**

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 8 Il Call center – Per le attività: 3.a.1 – 3.a.2

(totale ore 12) **Formatore Antonino Berlino**

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 9 L'attività di comunicazione al cittadino nel call center– Per le attività: 3.a.1 – 3.a.2

(totale ore 8) **Formatore Antonino Berlino**

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.

Durata:

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

Modulo	ore
Modulo 1 – il Progetto - Formatore Emanuela Perri	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 5 ore
Modulo 4 – "Cenni di Educazione Alimentare" - Formatore dott. Oscar Ripepi	totale 10 ore
Modulo 5 – "Tecniche e metodologie per la ricerca, il trattamento e l'inserimento delle informazioni " - Formatore – Antonino Berlino	totale 7 ore
Modulo 6 - "La gestione di una struttura di distribuzione " - Formatore Emanuela Perri	totale 15 ore
Modulo 7 - "Elementi e nozioni sulla ricerca sociologica " - Formatore dott. Fortunata Pirrotta	totale 10 ore
Modulo 8 – "Il Call center " – Formatore Antonino Berlino	totale 12 ore
Modulo 9 – "L'attività di comunicazione al cittadino nel call center - Formatore Antonino Berlino	totale 8 ore
TOTALE ORE FORMAZIONE SPECIFICA	72 ORE