

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

**Titolo del progetto: ACCOGLIERE ED INFORMARE**

## *Enti proponenti*

### **ENTE CAPOFILA:**

Comune di Medicina (\*)

(\*) **IMPORTANTE** il Comune di Medicina, oltre ad essere comune capofila degli enti accreditati che seguono, è anche comune capofila accreditato per altri quattro comuni limitrofi, precedentemente accreditati tutti come "Associazione intercomunale Cinque Castelli", cui il comune capofila Medicina è subentrato nell'accREDITAMENTO e negli atti che ne seguono.

I Comuni coinvolti sono pertanto:

- Castel Guelfo (comune 1),
- Castel San Pietro Terme (comune 2)
- Dozza (comune 3),
- Medicina (comune 4),
- Mordano (comune 5)

### **ENTI COPROGETTANTI:**

A.S.P. Circondario Imolese  
Azienda U.S.L. di Imola

## **SETTORE, OBIETTIVI DEL PROGETTO, ATTIVITA' DEI VOLONTARI**

### *Settore ed area di intervento del progetto*

Settore E  
Educazione e promozione culturale  
Area di intervento prevalente: 11  
Sportelli informa...

### *Obiettivi del progetto:*

#### **Obiettivi generali:**

Il progetto che gli enti in modo congiunto propongono è volto a favorire **l'accessibilità e la positiva accoglienza dei cittadini nei servizi**, offrendo un'attenzione particolare nell'orientamento delle differenti "categorie" di persone che mostrano più difficoltà nella conoscenza e accessibilità dei servizi stessi; ci si riferisce in particolar modo a cittadini stranieri, giovani, anziani, con "diverse abilità".

Il progetto è strutturato in modo tale che, con l'attività del servizio civile, si potenziano i momenti e le **iniziative di "promozione all'inclusione sociale"**, promuovendo occasioni durante l'accoglienza di maggiore attenzione ed ascolto; in tal modo anche la sensibilità culturale delle giovani generazioni viene valorizzata: che l'attività di servizio civile li aiuti a crescere integrati nel territorio, aperti ed accoglienti, motivati ad una partecipazione attiva nella città.

Per i giovani coinvolti nel servizio civile, infatti, ci si pone l'obiettivo di permettere loro di vivere un'importante e strutturata **esperienza di crescita personale e di formazione**, proponendo un percorso all'interno della rete dei servizi degli enti, in un contesto integrato anche a livello provinciale di scambio di esperienze. In tale percorso essi possono sperimentarsi e misurarsi sulle proprie capacità di cooperare, contribuendo al miglioramento della propria realtà territoriale attraverso proposte ed idee proprie, in un'ottica di lavoro di gruppo e nell'ottica dell'integrazione socio-culturale.

**L'integrazione è anche un obiettivo dei nostri enti**, nei differenti percorsi distrettuali che stanno gestendo: che le esperienze di attività congiunte diventino numerose, mature e pronte a processi di condivisione sempre maggiori, sia in ambito progettuale, che gestionale.

**Obiettivi specifici:**

Per quanto riguarda l'**Ambito di intervento A) "Sportelli ed uffici di interfaccia con il cittadino"** ci si pone i seguenti obiettivi:

1. offrire al cittadino sportelli di qualità nella relazione, nell'accoglimento delle differenti richieste ed esigenze, nell'attenzione ai più bisognosi
2. offrire risorse umane e strumentali innovative utili a garantire pari opportunità e uguali diritti a tutti i cittadini, personalizzando le prestazioni e le richieste in base all'esigenza del cittadino che dimostra maggiori difficoltà
3. informare i cittadini in modo capillare su ciò che succede in tutto l'area circondariale, per una maggiore integrazione fra gli enti coinvolti nel progetto

Relativamente all'**Ambito di intervento B) "I giovani nella rete del servizio civile"** ci si pone come obiettivi:

1. permettere ai giovani in servizio civile di essere parte attiva nell'accoglienza dei cittadini e nella promozione, organizzazione e realizzazione di iniziative di sensibilizzazione e culturali, collaborando con il personale, al fine di accrescere competenze e professionalità nei giovani in merito al lavoro di gruppo e alla conoscenza della rete dei servizi coinvolti
2. permettere ai giovani dei vari enti di servizio civile di potersi incontrare e confrontare nell'ottica della condivisione dell'obiettivo del servizio civile stesso e per far sì che non si sentano isolati nelle specifiche attività, anzi integrati in un lavoro di rete
3. attraverso le iniziative e le attività da svolgere, aiutare i giovani in servizio civile a maturare una visione comune del bisogno e delle risorse esistenti sul proprio territorio, innescando processi di assunzione di responsabilità civica

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

AMBITO di INTERVENTO	RUOLO E ATTIVITÀ VOLONTARI
A) "Sportelli ed uffici di interfaccia con il cittadino"	Affiancare gli operatori nelle attività di sportello ed informazione agli utenti Supportare cittadini nella compilazione di modulistiche Predisporre brochure, schede per sito informative e segnaletica utile per raggiungere i servizi richiesti Incontri di ricerca e conoscenza dei territori in cui operano, in parte gestita anche autonomamente Partecipare a corsi formativi specifici con gli operatori di sportello Partecipazione ad incontri di integrazione fra enti per collaborazione
c) "I giovani nella rete del Servizio civile"	Partecipare alla formazione generale e specifica Partecipazione attiva e costruttiva ai momenti di tutoraggio e monitoraggio e ai tavoli con altri gruppi di volontari per scambio esperienze Partecipare anche autonomamente ai momenti di sensibilizzazione e promozione del progetto di servizio civile Gestione e progettazione anche autonoma (frutto idee volontari) della promozione del progetto di servizio civile

**CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI**

***POSTI DISPONIBILI***

Numero dei volontari da impiegare nel progetto in posti senza vitto e alloggio. 16

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. giovani per sede (tot. 16)</i>
1	Comune di Castel San Pietro Terme – Uff. Sportello cittadino	Castel San Pietro Terme	P.zza XX Settembre 3	2
2	Comune di Castel Guelfo – URP	Castel Guelfo	Via Gramsci 10	2
3	Comune di Mordano – URP	Mordano	Via Bacchilega 6	2
4	Comune di Dozza URP	Dozza	Piazza Libertà 3, Toscanella	2
5	ASP Circondario Imolese – Medicina	Medicina	Via A.Saffi 73	1
6	ASP Circondario Imolese – Imola	Imola	Viale D'Agostino 2a	1
7	AUSL Casa della salute CSPT	Castel San Pietro Terme	Viale Oriani 1	1
8	AUSL Casa della salute Medicina	Medicina	Via Saffi 1	1
9	AUSL Staff informazione e comunicazione	Imola	Viale Amendola 8	2
10	AUSL Direzione Infermieristica e tecnica	Imola	Via Montericco 4	2

#### *Numero ore di servizio dei volontari*

monteore annuo di **1400 ore (circa 30/33h/sett)**, con un minimo di 12 ore settimanali

#### *Giorni di servizio a settimana dei volontari*

**5**

#### *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio*

- disponibilità ad eseguire lavoro di gruppo
- partecipazione puntuale ed attenta ai corsi di formazione
- flessibilità oraria intesa come disponibilità ad intervenire in fasce orarie diverse (indicativamente mattina attorno alle 7, sera e a volte nei giorni festivi in occasione di iniziative particolari organizzate)
- mantenere la massima riservatezza sulle informazioni acquisite e sui dati trattati nell'espletamento del servizio civile, osservando la normativa sulla privacy
- disponibilità a trasferimenti e missioni sul territorio per la partecipazione alle attività previste dal progetto: corsi di formazione, riunioni, sensibilizzazione, attività specifiche dell'ente,...
- disponibilità alla guida di veicoli per accompagnamenti messi a disposizione dall'Ente

## **SELEZIONE DEI VOLONTARI**

## ***Criteria e modalità di selezione dei volontari:***

La selezione sarà effettuata da un gruppo di lavoro costituito da minimo 3 operatori degli enti accreditati, che hanno svolto il corso per selettori oppure da operatori locali di progetto coinvolti.

Almeno una figura resterà fissa per tutti i colloqui del progetto, al fine di garantire equità e pari opportunità a tutti i candidati nella valutazione.

I seguenti criteri di selezione sono ispirati da un lungo lavoro di valutazione e confronto avvenuto tra gli enti del territorio della provincia di Bologna nel corso degli ultimi anni e si basano su 2 punti principali che vengono illustrati di seguito

- Valorizzare gli aspetti motivazionali nella valutazione dei giovani, per offrire una reale possibilità di inserimento anche ai giovani con minori opportunità, se effettivamente motivati a svolgere l'esperienza di servizio civile.

A questo proposito si è dato un alto valore al punteggio attribuibile al colloquio (ben 70 punti su 100) da cui è possibile valutare direttamente questi aspetti, rispetto ad un valore marginale attribuito ai titoli, alle esperienze precedenti e alle conoscenze aggiuntive (max. 10 punti ciascuno).

- Maggiore chiarezza e facilità di gestione del processo di valutazione

A tal proposito il punteggio viene calcolato in centesimi (100 punti totali) piuttosto che sul sistema nazionale basato su un totale di 110 punti.

### **Fattori di valutazione approfonditi durante il colloquio e loro intensità.**

L'obiettivo della selezione è far parlare il candidato in modo da capire se ha chiaro cosa andrà a fare, cosa lo aspetta e soprattutto quali siano le sue motivazioni. Si dovrà comprendere inoltre il suo background, il suo contesto e che cosa l'occasione di svolgere un anno di Servizio Civile rappresenti nel suo contesto di vita e delle sue possibilità

Per affrontare i primi due aspetti il colloquio inizia con una domanda generale (del tipo "raccontaci cosa stai facendo"). Ciò permette di avere maggiori informazioni sulla "vita" del candidato, così si può fare anche una verifica grossolana fra quello che sta dicendo, quello che ha indicato nella domanda... Si ha anche una prima idea su difficoltà/facilità nel parlare, timidezza, ecc.

#### **COMPETENZE PERSONALI**

(max 70 punti).....

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali

#### **COMPETENZE RELAZIONALI**

(max 70 punti).....

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport).

Le domande successive sono mirate a verificare:

#### **COMPETENZE SOCIALI E CIVICHE**

(max 70 punti).....

Servizio Civile e volontariato: se sa cos'è il SC, quanto dura, cosa comporta, quanto impegna, le sue idee su solidarietà, interventi di tipo sociale, eventuali precedenti esperienze di cittadinanza attiva, civiche e di volontariato in qualunque ambito.

Area d'intervento del progetto: se conosce l'ambito del progetto/settore di riferimento, se ha già avuto esperienze in quest'ambito particolare.

Conoscenza dell'Ente: se sa cos'è e quali sono gli scopi dell'ente per cui ha presentato domanda o della sede di progetto in particolare, se ha eventualmente mai avuto contatti con questa o precedenti esperienze e come si è trovato.

#### **CONOSCENZA DEL PROGETTO E MOTIVAZIONI**

(max 70 punti).....

Grado di conoscenza del progetto e motivazioni della sua scelta: se conosce il progetto e nello specifico le diverse attività ed il modo in cui verranno realizzate (turni, diverse mansioni, orari di servizio, ecc.). Perché ha scelto il SC e questo progetto in particolare.

#### **CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE E DI ADATTAMENTO**

(max 70 punti).....

Organizzazione rispetto alle condizioni previste nel progetto: se ci sono altre attività portate avanti dal candidato e se ha valutato come organizzare la loro compatibilità con il SC (es.: lavoro-> orario; università-> frequenza obbligatoria), oppure se ci sono già progetti a breve scadenza che potrebbero contrastare con l'attività di SC. Se ha pensato all'organizzazione della sua "mobilità" rispetto alla sede di progetto: dove abita, con che mezzi si muove, se ha difficoltà negli spostamenti o con gli orari.

#### CAPACITA' E COMPETENZE COMUNICATIVE E LINGUISTICHE

(max 70 punti).....

Conoscenza di una lingua o più lingue particolarmente utile alle attività e/o ai destinatari della attività del progetto per facilitare il più possibile i processi di comunicazione, integrazione e di non discriminazione all'interno della comunità (es.: l'arabo, il russo, in progetti rivolti a utenza maghrebina o dell'est europeo, l'inglese o il francese a seconda delle fasce d'utenza prevalenti)

Ogni ulteriore elemento di valutazione ritenuto utile

giudizio (max70 punti).....

#### **PUNTEGGI RIFERITI AGLI ELEMENTI DI VALUTAZIONE**

##### PUNTEGGI DA ATTRIBUIRE ALLA SCHEDA DI VALUTAZIONE

SCHEDAGIUDIZIO FINALE -----> Fino a un **massimo di 70 punti**

(NON occorre un punteggio minimo prestabilito per essere dichiarati idonei)

##### PUNTEGGI DA ATTRIBUIRE AL CURRICULUM DEL CANDIDATO

PRECEDENTI ESPERIENZE -----> Totale **massimo di 10 punti**

#### **Formato dai seguenti due punteggi, cumulabili tra loro:**

PRECEDENTI ESPERIENZE

NELLO STESSO SETTORE DEL PROGETTO(in qualunque ente)max.6 punti

(1 punto per ogni mese, periodo max. valutabile 6 mesi per non sfavorire candidati più giovani)

PRECEDENTI ESPERIENZE

UN SETTORE DIVERSO DAL PROGETTO (in qualunque ente) max.4 punti

(1 punto per ogni mese, periodo max. valutabile 4 mesi per attribuire maggior valore alle esperienze nel settore del progetto-box precedente)

TITOLI DI STUDIO E PROFESSIONALI-----> Totale **massimo di 10 punti**

#### **Formato dai seguenti due punteggi, cumulabili tra loro:**

TITOLO DI STUDIO (valutare solo il titolo più elevato)

Master 1 o 2 liv. o Ph.D. attinente 7

Master 1 o 2 liv. o Ph.D. non attinente o Laurea magistrale o specialistica (o vecchio ordinamento precedente alla riforma del D.M. 509/99) attinente progetto = punti 6;

Laurea magistrale o specialistica (o vecchio ordinamento) non attinente a progetto = punti 5;

Laurea di primo livello (triennale) attinente al progetto = punti 5;

Laurea di primo livello (triennale) non attinente al progetto = punti 4;

Diploma attinente progetto = punti 4;

Diploma non attinente progetto = punti 3;

Frequenza scuola media Superiore = fino a punti 2 (per ogni anno concluso punti 1, max. 2 anni considerabili)

TITOLI PROFESSIONALI (valutare solo il titolo più elevato)

Attinenti al progetto = fino a punti 3

Non attinenti al progetto = fino a punti 2

Non terminato = fino a punti 1

ESPERIENZE E CONOSCENZE AGGIUNTIVE-----> Totale **massimo di 10 punti**

#### **Formato dai seguenti due punteggi, cumulabili tra loro:**

• ESPERIENZE AGGIUNTIVE O INFORMALI: fino a un massimo di punti 5.

Esperienze diverse da quelle valutate nel punto precedente punto

(es. animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini, viaggi studio, esperienze di scambio interculturale, periodi trascorsi all'estero o in ambiente multiculturale ecc.)

•CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE E CREATIVE fino a un massimo di punti 5

(es. conoscenza di una lingua straniera, informatica, musica, teatro, pittura, ecc.).

## NOTE ESPLICATIVE ALL'UTILIZZO DELLA GRIGLIA DI SELEZIONE PERL'ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI AI CANDIDATI.

### *Premessa*

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 100 punti, così ripartiti:

- scheda di valutazione: max70 punti;
- precedenti esperienze: max10 punti;
- titoli di studio, professionali, max10 punti
- esperienze aggiuntive o informali e competenze tecniche e creative:max10 punti

Il sistema di selezione non prevede punteggi parziali e finali superiori ai valori innanzi indicati, pertanto la presenza di valori parziali o totali più elevati indicano la non corretta applicazione del sistema dei punteggi.

#### *1) Scheda di valutazione*

Il punteggio massimo della scheda di valutazione da compilare durante il colloquio selettivo dei candidati è pari a 70. Il punteggio si riferisce alla sola valutazione finale, ottenuta dalla media aritmetica dei giudizi relativi ai singoli fattori costituenti la griglia.

In termini matematici:  $(\sum n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5 + n_6 + n_7 / N)$  dove **n** rappresenta il punteggio attribuito ai singoli fattori di valutazione ed **N** il numero dei fattori di valutazione considerati, nel nostro caso  $N = 7$ . Il valore ottenuto deve essere riportato con due cifre decimali. Non vi è un punteggio minimo per cui il colloquio si intenda superato.

#### *2) Precedenti esperienze (modulo di domanda allegato 3)*

Il punteggio massimo relativo alle precedenti esperienze è pari a 10 punti, così ripartiti:

- **NELLO STESSO SETTORE DEL PROGETTO** (in qualunque ente) max.6 punti (1 punto per ogni mese, periodo max. valutabile 6 mesi, per non sfavorire candidati più giovani)
- **IN SETTORI DIVERSI DAL PROGETTO** (in qualunque ente) max.4 punti (1 punto per ogni mese, periodo max. valutabile 4 mesi per attribuire maggior valore alle esperienze nel settore del progetto-box precedente)

#### *3) Titoli di studio e professionali, esperienze aggiuntive non valutate in precedenza e altre conoscenze (allegato 3 del Bando)*

Il punteggio massimo relativo al titolo di studio, alle esperienze non valutate nell'ambito del precedente punto 2, alle altre conoscenze è pari complessivamente a 10 punti, così ripartiti:

- **Titoli di studio:** max 7 punti, per Dottorato di ricerca, Master universitario di I o II livello attinente al settore del progetto, Dottorato di ricerca, Master I o II livello non attinente, lauree attinenti al progetto (es. laurea in pedagogia, psicologia, sociologia, scienze dell'educazione, ecc. per progetto di assistenza all'infanzia; laurea in lettere classiche, conservazione beni culturali, ecc. per progetti relativi ai beni Culturali; laurea in medicina per progetti di assistenza agli anziani ecc.).

Lo stesso schema si applica ai diplomi di scuola media superiore. Per ogni anno di scuola media superiore superato è attribuito 1 punto fino a massimo 2 punti per 2 anni valutabili (es. iscritto al II anno delle superiori: 2 punti in quanto ha concluso positivamente due anni).

Si valuta solo il titolo di studio più elevato (es. per dottorati o i laureati si valuta solo la laurea e non anche il diploma; per i diplomati si valuta solo il diploma e non anche i singoli anni delle superiori fino al massimo di 2).

Alla dizione generica di laurea sono riconducibili sia la laurea del vecchio ordinamento precedente alla riforma del D.M. 509/99, che la laurea di secondo livello (specialistica) o magistrale a ciclo unico, contemplata dal nuovo ordinamento.

- **Titoli professionali:** fino ad un massimo di 3 punti per quelli attinenti al progetto (es. infermiere per progetti di assistenza agli anziani o altri progetti di natura sanitaria, logopedista per progetti di assistenza ai bambini, ecc.).

Più titoli possono concorrere alla formazione del punteggio nell'ambito delle singole categorie individuate nell'allegato (es. due titoli attinenti al progetto concorrono alla formazione del punteggio fino al massimo previsto); viceversa per due titoli di cui uno attinente al progetto e l'altro non attinente non è possibile cumulare i punteggi ottenuti. In questo caso viene considerato solo il punteggio più elevato.

#### *4) Esperienze e conoscenze aggiuntive*

##### *(allegato 3 del Bando)*

Il punteggio massimo relativo esperienze informali e conoscenze aggiuntive non valutate nell'ambito del precedente punto, è pari complessivamente a 10 punti, ripartiti nelle seguenti 2 categorie:

per ESPERIENZE AGGIUNTIVE O INFORMALI (fino a un massimo di punti 5), si intende: esperienze diverse da quelle valutate nel punto precedente punto(es. animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini, viaggi studio, esperienze di scambio interculturale, periodi trascorsi all'estero o in ambiente multiculturale ecc.)

per CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE E CREATIVE fino a un massimo di punti 5, si intende ad es. conoscenza di una lingua straniera, informatica, musica, teatro, pittura, ecc..

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

### *Eventuali crediti formativi e/o tirocini riconosciuti:*

Nessun credito formativo e/o tirocinio riconosciuto

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

A conclusione del progetto di servizio civile volontario si ritiene che i volontari abbiano acquisito le seguenti competenze:

#### **Competenze di base e trasversali:**

- gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità
- adeguarsi al contesto: linguaggio, atteggiamenti, rispetto delle regole e degli orari;
- riconoscere il ruolo e le funzioni dei vari enti, anche nell'ottica della progettazione congiunta e a livello distrettuale;
- gestire l'agenda impegni sotto il profilo dei tempi, mezzi e risorse;
- sapersi relazionare e comunicare con diverse fasce di età
- fronteggiare le situazioni impreviste
- conoscere le culture altre;
- acquisire la capacità di riconoscere pregiudizi e stereotipi.

#### **Competenze tecnico-professionali:**

- riconoscere le problematiche e le richieste specifiche legate alla tipologia d'utenza;
- migliorare la capacità di lavorare in gruppo;
- conoscere i servizi pubblici amministrativi, i servizi sociali e sanitari

Durante il percorso di monitoraggio, ciascun volontario stila un "diario delle competenze" al fine di aumentare la consapevolezza della propria crescita e la possibile valorizzazione delle competenze acquisite.

In ogni incontro i volontari, infatti, rifletteranno sulle proprie competenze, da quelle "in ingresso" a quelle che stanno acquisendo man mano che il progetto procede, facendo loro scrivere le competenze in una scheda simile a quello proposto.

Si rifletterà sui seguenti aspetti:

1. Imparare ad imparare
2. Progettare
3. Comunicare
4. Collaborare e partecipare
5. Agire in modo autonomo e responsabile
6. Risolvere problemi
7. Individuare collegamenti e relazioni
8. Acquisire ed interpretare l'informazione

Per avere anche un indicatore quantitativo della percezione del miglioramento delle sue competenze col passare dei mesi, si può chiedere al giovane di inserire un valore da 1 a 10 nella "Scala di valore" che abbiamo inserito in ogni incontro.

Nell'incontro finale verrà fatta un'elaborazione e realizzata la versione sintetica che potrà essere allegata al certificato di attestazione delle competenze che verrà rilasciato dagli enti coinvolti, così composto:

1. Descrizione del progetto di servizio civile
2. Periodo e durata del servizio civile nell'ente

3. Percorso formativo a supporto del processo di apprendimento (contenuti ed ore)
4. Competenze specifiche oggetto del periodo svolto in servizio civile (di base, tecnico professionali, trasversali)
5. Attività svolte
6. Modalità di valutazione delle competenze acquisite
7. Annotazioni integrative

Il partecipante al progetto di servizio civile dovrà firmare per accettazione di quanto dichiarato nei punti precedenti

Inoltre, in coerenza con il percorso che si intende attuare sia nella formazione che nel monitoraggio, gli enti si impegnano a diffondere le competenze dei volontari su piattaforme informatiche (es. LinkedIn) al fine di valorizzare gli apprendimenti e le competenze acquisiti tramite il SC, rendendo così i CV dei volontari più completi e spendibili nel mondo del lavoro e non.

## FORMAZIONE DEI VOLONTARI

### *Formazione generale*

Durata: 42 ore

#### **Argomenti trattati:**

- Presentazione dell'ente - 1 ora
- L'organizzazione del SC e le sue figure – 1 ora
- Diritti e doveri del volontario di servizio civile – 1 ora
- La normativa vigente e la carta di impegno etico – 1 ora
- l'identità del gruppo in formazione e patto formativo - 3 ore
- dall'obiezione di coscienza al servizio civile – 2 ore
- il dovere di difesa della patria - La difesa civile non armata e non violenta – 3 ore
- la formazione civica – 2 ore
- comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti - 4 ore
- il lavoro per progetti – 4 ore
- le forme di cittadinanza – 3 ore
- la protezione civile – 1 ora
- Lavorare in contesti culturali: approcci, strumenti e parole della mediazione – 4 ore
- la rappresentanza dei volontari in SC – 1 ora
- la Sensibilizzazione al Servizio Civile – 1 ora
- Riconoscimento e valorizzazione delle competenze -2 ore
- Orientamento post-Servizio civile -2 ore
- Approfondimento di argomenti precedenti – 4 ore

### *Formazione specifica*

Durata: 71 ore

#### Modulo 1: CHI SIAMO

16 ore

- Accoglienza, condivisione e conoscenza dei dettagli del progetto di servizio civile
- Il contesto: le figure coinvolte nel progetto, conoscenza degli enti presso cui si svolge il servizio civile: i comuni, l'ASP, l'AZ.USL
- Il contesto territoriale e la situazione minorile in particolare: il profilo di comunità del N.C.I.
- Cenni base di normativa (La costituzione italiana, TUEL; L.141/90, Privacy,...)

- Essere cittadini attivi e responsabili: il Consiglio comunale quale sede della partecipazione democratica alla vita della comunità locale

Modulo 2: GLI SPORTELLI QUALI INTERFACCIA FRA ENTE E CITTADINO 18 ore

- Gli Uffici relazione con il pubblico e l'evoluzione a sportelli polifunzionali
- Gli sportelli sociali e gli sportelli immigrati
- Il P.U.A.

Visita ai servizi di cui sopra ed osservazione delle dinamiche e relazione con il pubblico in loco

Per ciascuno di essi vengono sviluppati i seguenti temi: quali servizi offrono al cittadino, quali modalità e quali strumenti è possibile attuare per migliorare l'accoglienza e l'accessibilità ai servizi a favore della cittadinanza, come organizzare eventi ed iniziative

Sono previste visite a diversi sportelli: in comuni grandi, in comuni piccoli, gli sportelli PUA e sociali

Modulo 3: GLI STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE 18 ore

- Relazioni con il pubblico
- Relazioni con il team lavorativo
- La comunicazione quale elemento di qualità del servizio
- La gestione dei conflitti e la negoziazione
- La comunicazione nelle organizzazioni di lavoro, gli attori della comunicazione
- La relazione con l'altro: ascolto ed accoglienza per il superamento delle barriere comunicative
- La comunicazione non verbale, il valore comunicativo delle immagini
- Scoperta di alcuni pregiudizi che scaturiscono dalle nostre generalizzazioni e dagli stereotipi che usiamo comunemente

Modulo 4: VEICOLARE L'INFORMAZIONE 15 ore

- Predisposizione di articolo di stampa
- Volantini e brochure
- Il sito internet istituzionale
- La carta stampata

Modulo 5: FORMAZIONE ED INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEI VOLONTARI NEI PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE 4ore

Realizzato in maniera coordinata e congiunta nell'ambito del Copresc di Bologna mediante 4 ore di approfondimento dei concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza nei luoghi di servizio.