

Elementi essenziali del progetto

INFORM-ATTIVA: INFORMAZIONE PER UNA CITTADINANZA ATTIVA

Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale – Sportelli informa...

Descrizione dell'area di intervento

L'educazione alla cittadinanza attiva e responsabile, lungi dall'essere soltanto una disciplina scolastica, come lo era l'educazione civica di qualche decennio fa, sembra invece più propriamente e logicamente collocarsi in quell'ambito semantico in cui l'educazione al sociale, all'apertura solidaristica, all'impegno civile e sociopolitico, alla ricerca e difesa del bene comune, avevano come orizzonte di significato "la centralità della persona e della persona nella polis", con una prospettiva di tipo sociopolitico nel senso più pregnante del termine, antitetico a quello più riduttivo di politico-partitico e di politico di parte.

Educare alla cittadinanza attiva, responsabile e democratica comporta quindi un processo educativo pluridimensionale, che non si riduce ad un curriculum di educazione civica, ma che va ben oltre, ricuperando la dimensione politica della persona umana: l'uomo che si interessa del bene dei suoi concittadini e della sua città, dei quali si mette al servizio attivo, responsabile per lo sviluppo della democrazia nel coinvolgimento di tutte le dimensioni della persona e della polis.

Ciò implica non solo la conoscenza e la pratica dei rapporti di forze esistenti nella società, ma anche la conoscenza e la volontà di realizzare il bene comune degli uomini, la capacità di valutare la realtà, di educare gli uomini, di favorire il meglio di ognuno, di richiedere e ottenere la libera collaborazione di tutti, per un bene umano che trascenda gli interessi particolari, pur avendo radice in ogni individuo e di capire qual è il bene comune storicamente maturo.

Intesa in questo senso l'educazione alla cittadinanza pone la persona umana al centro dei propri obiettivi, nella prospettiva di formarla onesta, ma anche competente e capace di affrontare le diverse problematiche sociali della sua comunità.

Educare alla cittadinanza oggi si traduce allora in un vero e proprio stile di vita aperto ai problemi della realtà, in particolare a quello della convivenza sociale. Perché il sociale ci tocca da vicino, ci avvolge come contesto, condiziona la nostra vita, lo portiamo dentro di noi. Non ne possiamo fare a meno. Educare alla cittadinanza è anche un'ottica particolare con cui anche fare educazione. Ai fini di un sano funzionamento della società e della sua organizzazione istituzionale è necessario ricuperare il senso della coesione del tessuto

sociale attraverso il ricupero del senso di appartenenza e con la formazione di un nuovo ethos che ne qualifichi la rettitudine e l'onestà dei cittadini. L'educazione alla cittadinanza è crocevia dell'educazione morale e sociale, di aspetti emotivi, affettivi e cognitivi, di conoscenze e di atteggiamenti Educare alla cittadinanza significa quindi "appassionarsi alla vita civile e imparare a servire il bene comune".

La vita sociale non è per l'individuo un qualcosa di facoltativo, ma di essenziale, legato alla sua natura umana. La realtà sociale umana è relazionale per essenza. Essa può essere correttamente compresa solo se la si pensa come relazione. Di conseguenza essa trova le sue radici non nell'efficienza, ma nell'eticità. Nessuno di noi esisterebbe se qualcuno non si fosse preso cura di noi. La stessa dinamica dello sviluppo personale e sociale è risposta alle provocazioni che si ricevono dall'esterno. Vi è qui una certa fondazione etica della vita sociale. In quanto sono valori sociali quelli che permettono e favoriscono le relazioni. E' il principio dell'interazione in base al quale un attore sociale produce sempre qualche cosa di concreto, che costituisce un riflesso delle sue relazioni con gli altri. Si tratta di entrare nella logica di percepire la società come una rete di relazioni, contesto semantico che aiuta a definire l'identità di ogni agente e di ogni evento sociale in termini di relazione sociale. Ciò comporta precise conseguenze pratiche anche a livello di rappresentazioni sociali o mondo simbolico: a) non esistono soggetti isolati, ma per essere compresi devono essere definiti in maniera relazionale; b) l'agire sociale deve essere pensato orientato verso una trama relazionale nella quale viene ad inserirsi, c) per cui si instaura una concreta relazione tra chi aiuta e chi viene aiutato. Ne deriva un secondo principio che cioè la società è il contesto che consente alle varie soggettività di esprimersi. Non è quindi l'esercizio del potere di qualcuno, ma l'ambiente di vita armonica che permette a tutti di esprimersi e di collaborare, di sentirsi parte di una comunità. Ne emerge quindi una terza categoria, che oggi si va sempre più consolidando tra le giovani generazioni, e cioè il concetto di "cittadinanza sociale" come partecipazione intelligente e responsabile ai problemi della comunità, immediati e futuri, alla cui base sta il fondamento etico della relazionalità umana. Ma per vivere insieme da cittadini, ed è un quarto principio, diventa urgente l'assoluta necessità della pratica della legalità, cioè di rispetto di quelle regole comuni che consentano un ordinato sviluppo della vita sociale, secondo una procedura democratica. Solo così si può superare la pretesa arrogante della regola del più forte.

In Europa, pur nella realizzazione dell'allargamento agli altri Paesi, ci troviamo ad affrontare una serie di difficili e cruciali situazioni: l'assenza di leadership autorevoli che sappiano dare indicazioni chiare sulle vie da seguire; l'ordine pubblico esposto all'assalto del terrorismo e della criminalità nelle sue diverse forme; la diffusa sensazione di insicurezza; la tentazione di ritornare a sistemi autoritari cui delegare completamente la soluzione dei problemi e la guida del paese. Più specificamente in Italia assistiamo ad una situazione peculiare che ne rende più complessa la governabilità : l'assenza di un ethos comune diffuso, la fragilità, quando addirittura la stessa mancanza, di un senso di legalità forte che costituisca il paradigma di riferimento per le scelte politiche, l'aumento dell'insicurezza ansiosa e della sfiducia nelle istituzioni, la difficoltà di gestione dei conflitti urbani e della promozione dei più deboli da parte delle istituzioni locali, anzi spesse volte l'ambiguo rinvio al volontariato per la soluzione dei problemi scottanti. Recuperare una cultura della legalità, di rispetto delle regole, del senso di appartenenza e della socialità, un ethos condiviso e una struttura etica come dimensione essenziale della persona, costituisce uno degli attuali obiettivi più urgenti

di questo nostro Paese, al cui servizio anche ogni forma di educazione alla cittadinanza attiva e responsabile si deve sentire impegnata a realizzare. Per questo è necessaria una forte e generalizzata consapevolezza dell'importanza ineludibile di un preciso e specifico impegno educativo per ritessere il tessuto sociale laceratosi in questi anni.

Obiettivi del progetto

OBIETTIVO GENERALE

Il progetto si propone di rispondere al forte bisogno della popolazione di disporre di un'informazione gratuita, pluralistica e affidabile, che faccia sentire i cittadini italiani e stranieri parte attiva e integrante del territorio. La dimensione locale può diventare un effettivo spazio di confronto, nell'ambito del quale esercitare i diritti di cittadinanza, e in cui costruire nuove reti di relazione basate sulla solidarietà, sull'impegno civile collettivo, sulla responsabilità diffusa, sulla socializzazione e naturalmente sulla partecipazione.

Obiettivo generale del progetto è, quindi, **creare un senso consapevole di cittadinanza attiva nei cittadini, italiani e stranieri dei comuni coinvolti.**

L'intento del **progetto INFORM-ATTIVA** è, infatti, guidare i cittadini dei comuni di Casaluce, Macerata Campania, Gricignano D'Aversa e Santa Maria Capua Vetere verso il superamento dei pregiudizi nei confronti delle istituzioni, ed entrare in un'ottica di cooperazione e integrazione con gli enti più prossimi ai cittadini, fruendo di informazioni specifiche e dettagliate sulle opportunità e possibilità di crescita e rafforzamento delle loro competenze.

1° obiettivo specifico

Favorire l'accesso ad informazioni fruibili, utili e specifiche.

Il progetto si pone come primo obiettivo specifico quello di consentire un accesso dei cittadini alla vita pubblica e alla realtà territoriale accedendo ai servizi comunali, ricevendo informazioni adeguate e chiare. Si mira alla creazione di una comunità in cui le varie parti sociali interagiscono tra di loro, ove l'informazione rappresenta il mezzo di connessione tra risorse altrimenti inutilizzate, che porti il singolo cittadino a pensarsi parte di una comunità che agisce in rete, per la costruzione di un futuro migliore.

La forza di molte organizzazioni è quella di avere e raccogliere informazioni che servono per capire le priorità e i problemi di interesse pubblico, per costruire agende e politiche, per definire gli interventi concreti e per valutare l'operato dei governi. In questo ambito, le organizzazioni civiche hanno un ruolo fondamentale: molte politiche pubbliche non avrebbero alcun respiro (basti pensare alla sanità, all'immigrazione e all'ambiente) senza l'uso delle informazioni prodotte dai cittadini. Uno dei più grandi problemi dell'attivismo civico è la sua invisibilità, vale a dire la difficoltà a rappresentare quello che si fa, le persone che lo fanno, i risultati che si raggiungono. Non basta usare la comunicazione, con tutti gli strumenti, prevalentemente gratuiti, che mette a disposizione, come un semplice strumento per far sapere le cose, ma come un elemento strategico e di visione per rappresentare e far vivere la partecipazione dei cittadini. Da anni ormai si parla di sussidiarietà, ma il principio è

sconosciuto al grande pubblico come a gran parte della classe dirigente politica e amministrativa. Ecco perché occorre rilanciare, con il contributo delle istituzioni e dei media, campagne nazionali di comunicazione per far conoscere a tutti la possibilità di attivarsi prendendosi cura dei beni comuni del proprio territorio.

Benefici

- Accesso semplificato alle informazioni
- Migliore fruizione delle informazioni da parte della popolazione

2° obiettivo specifico

Promuovere l'attivismo civico e la creazione del senso di appartenenza dei cittadini alla comunità.

Il progetto si pone come obiettivo specifico quello di promuovere nei cittadini un senso di fiducia e sicurezza nelle istituzioni che permetta loro di essere soggetti attivi nella comunità. Cittadinanza attiva vuol dire anche invitare i cittadini a fare cose, aderire a programmi, esserci. Questo significa numeri, persone che aderiscono, che vengono convocate, anche attraverso le iniziative on line, a "fare" qualcosa, ad esserci. Riuscire a mobilitare abitualmente e collegare fra loro i tanti cittadini che oggi realizzano in concreto delle pratiche di sussidiarietà, facendo loro comprendere che non sono isolati, ma sono parte di un fenomeno importante, di ampia portata, può avere un impatto fondamentale per il futuro dei territori.

Vivere in una comunità significa anche conoscere e rispettare i diritti e i doveri che quella stessa comunità si è data. Non è sempre facile per chi viene da un altro paese entrare in contatto con la comunità locale, spesso per una scarsa conoscenza della lingua del paese ospitante, a volte anche per eccessive differenze culturali. È compito della comunità e delle istituzioni coinvolgere adeguatamente gli stranieri. Creare cittadinanza significa anche, infatti, rendere gli stranieri consapevoli dei loro diritti e dei loro doveri, per metterli in contatto reale con i servizi della comunità, capirne le esigenze e portare il proprio contributo.

Benefici

- Maggior coinvolgimento della popolazione autoctona e straniera alla vita della comunità
- Aumentato senso di appartenenza

Tabella di sintesi degli indicatori

INDICATORI	EX ANTE	EX POST
Popolazione che usufruisce degli sportelli nei comuni interessati	30 %*	50% *
n. di click/accessi al sito web	Dato non rilevato	1000/mese
n. di aggiornamenti delle pagine web e	1/mese	4/mese

social		
n. di incontri tematici al comune	4**	12***
n. di servizi rivolti ai cittadini stranieri	1	2

*rapportato alla popolazione autoctona e straniera di ogni comune

**1 incontro in ogni comune coinvolto

***3 incontri per ogni comune coinvolto

Tabella di sintesi dei bisogni ed i relativi obiettivi

Bisogni	Obiettivo
Scarse o non facilmente reperibili informazioni	1° obiettivo specifico Favorire l'accesso ad informazioni fruibili, utili e specifiche.
Scarsa diffusione del senso civico attivo	2° obiettivo specifico: Promuovere l'attivismo civico e la creazione del senso di appartenenza dei cittadini alla comunità.
Mancanza del coinvolgimento della popolazione straniera	

Attività d'impiego dei volontari

I volontari del servizio civile verranno affiancati alle risorse umane e professionalità sopraelencate e coinvolti in tutte le attività e a tal fine saranno muniti della necessaria ed adeguata strumentazione informatica. In particolare:

AZIONE A: Ri- attivazione dello sportello informativo

Attività A 1: Attività di back office

- Collaborazione con il ricercatore per identificare i recapiti e il posizionamento degli uffici preposti a fornire i servizi di maggior interesse per i cittadini
- Raccolta della documentazione informativa già esistente presso altri enti territoriali
- Collaborazione con gli addetti nell'analisi della documentazione raccolta
- Supporto degli addetti nella scelta dei contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire agli utenti
- Supporto nella predisposizione bozza grafica di locandine, opuscoli e volantini
- Supporto nella redazione contenuti
- Inserimento dei contenuti informativi nella bozza realizzata
- Organizzazione della modulistica
- Supporto nella definizione della struttura dei report per presentare i dati emersi dall'analisi effettuata con Excel
- Supporto nella creazione materiale informativo destinato ai giovani che illustri i servizi offerti e gli orari di apertura dello sportello

- Supporto nella creazione di locandine informative sugli orari e i servizi erogati dallo sportello informativo
- Supporto nella disposizione di strumenti adatti a raccogliere e catalogare le richieste di aiuto e di sostegno presentate agli sportelli. Per l'ideazione di un piano di risposta alle varie esigenze

Attività A.2: Realizzazione di informazioni utili ai cittadini stranieri

- Supporto all'esperto nell'individuazione degli argomenti da esemplificare
- Collaborazione con l'esperto nella ricerca e raccolta materiale sulle normative vigenti in materia di immigrazione
- Supporto nella creazione dei testi
- Supporto all'esperto nella traduzione dei testi in diverse lingue
- Supporto nell'impaginazione e grafica
- Supporto all'esperto nella diffusione del materiale

AZIONE B: promozione dello sportello

Attività B.1: Gestione ed aggiornamento Sito Internet

- Collaborazione con il consulente informatico per la creazione di nuovi contenuti e/o modifica contenuti già presenti sul sito del comune
- Collaborazione con il consulente informatico per l'inserimento di contenuti informativi sullo sportello (Posizionamento, come raggiungere, orari di apertura e chiusura etc.)
- Supporto alla lettura di e-mail per rilevare eventuali moduli di richiesta informazioni compilati on-line
- Supporto per l'inserimento in mailing list di eventuali utenti che lo richiedano
- Supporto per l'invio di comunicazioni di interesse e informazioni su eventi di promozione
- Collaborazione all'aggiornamento contenuti on line

Attività B.2: eventi di promozione:

- Supporto per poter definire un calendario di incontri
- Supporto nella scelta del luogo
- Partecipa alla preparazione e diffusione del materiale informativo
- Collaborazione per l'Invio di lettera ai cittadini
- Collaborazione con gli esperti alla realizzazione della giornata sulla partecipazione sociale

Obiettivo specifico 2: Promuovere l'attivismo civico e la creazione del senso di appartenenza dei cittadini alla comunità.

AZIONE C: Cittadinanza attiva

Attività C.1: Realizzazione di percorsi territoriali

- Supporto per stabilire i contatti con le scuole

- Supporto per stabilire contatti con le associazioni del territorio
- Partecipazione alla definizione di un Calendario di incontri
- Partecipazione agli Incontri sulle attività dello sportello e del Comune
- Supporto al professionista (psicologo) per l'organizzazione di focus group: la cittadinanza attiva
- Partecipazione all'organizzazione di una mostra: "la città che vorrei".

Attività B 2: Realizzazione incontri al Comune

- Supporto nell'organizzazione della Giornata sulla partecipazione sociale
- Supporto agli esperti nell'organizzazione di un ciclo di seminari: "Individuo, gruppo, istituzioni"
- Supporto per poter definire un calendario di incontri
- Collaborazione per l'Invio di lettera ai cittadini
- Collaborazione con gli esperti alla realizzazione della giornata sulla partecipazione sociale
- Collaborazione con gli esperti alla realizzazione di un ciclo di seminari: "individuo, gruppo, istituzioni".
- Collaborazione con l'esperto alla realizzazione del Laboratorio espressivo: i bisogni dei cittadini

Criteri di selezione

Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008 Cert. N. 008b/12

Di seguito si riporta uno estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' adeguato ad Ottobre 2015 e approvato dall'UNSC con decreto n.576/2015 cui per ogni eventuale approfondimento si rimanda alla consultazione sul sito www.amesci.org

CONVOCAZIONE

La convocazione avviene attraverso il sito internet dell'ente con pagina dedicata contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per gli stessi (bando integrale; progetto; procedure selettive, etc.);

Presso le sedi territoriali di AMESCI è attivato un front office finalizzato alle informazioni specifiche ed alla consegna di modulistica, anche attraverso servizio telefonico e telematico.

SELEZIONE

Controllo e verifica formale dei documenti;

Esame delle domande e valutazione dei titoli con le modalità di seguito indicate e con i seguenti criteri di selezione che valorizzano in generale:

- le esperienze di volontariato;
- le esperienze di crescita formative
- le capacità relazionali;
- l'interesse del candidato.

Valutazione dei titoli massimo	MAX 50 PUNTI
Precedenti esperienze	MAX 30 PUNTI
Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze	MAX 20 PUNTI

ESPERIENZE

Precedenti esperienze di volontariato max 30 punti

L'esperienza di attività di volontariato costituisce un titolo di valutazione.

Sono valutate le esperienze per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg; il periodo massimo valutabile è di 12 mesi *per ogni singola tipologia di esperienza svolta*.

Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

ITEM

PUNTEGGIO

Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto *nello stesso settore* 1 punto
(per mese o fraz. ≥ 15 gg)

Precedenti esperienze di volontariato nello stesso settore del progetto presso Ente diverso da quello che realizza il progetto 0,75 punti
(per mese o fraz. ≥ 15 gg)

Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto ma in settore diverso 0,50 punti
(per mese o fraz. ≥ 15 gg)

Precedenti esperienze di volontariato presso Enti diversi da quello che realizza il progetto *ed in settori diversi* 0,25 punti
(per mese o fraz. ≥ 15 gg)

Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza: max 4 punti

Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al punto precedente (per esempio: stage lavorativo, animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, etc.).

L'esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

ITEM	PUNTEGGIO
Esperienze di durata superiore od uguale a 12 mesi	4 punti
Esperienze di durata inferiore ad un anno	2 punti

TITOLI DI STUDIO

Titoli di studio: max 8 punti

Sono valutabili i titoli rilasciati da scuole, istituti, università dello Stato o da esso legalmente riconosciuti. Viene valutato solo il titolo più elevato.

ITEM	PUNTEGGIO
Laurea (magistrale, specialistica, vecchio ordinamento)	8 punti
Laurea triennale	7 punti
Diploma scuola superiore	6 punti
Per ogni anno di scuola media superiore concluso (max 1 punto/anno 4 punti)	

Titoli di studio max 4 punti professionali:

I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati (valutare solo il titolo più elevato).

ITEM	PUNTEGGIO
Titolo completo	4 punti
Titolo non completo	2 punti

N.B.: in caso di qualifica professionale afferente il triennio della scuola media superiore, essa non verrà valutata se è presente il diploma; in caso contrario il titolo viene riportato solo in questa sezione e non anche nella precedente

ALTRE CONOSCENZE

Altre conoscenze in possesso del max 4 punti giovane

Si valutano le conoscenze dichiarate e/o certificate riportate dal giovane (es. specializzazioni universitarie, master, conoscenza di una lingua straniera, conoscenza del computer). Per ogni conoscenza riportata è attribuito 1 punto fino ad un massimo di 4 punti

ITEM	PUNTEGGIO
Attestato o autocertificati	1 punto/conoscenza

I candidati effettueranno, secondo apposito calendario pubblicato sul sito web dell'ente, un colloquio approfondito sui seguenti argomenti:

1. Il servizio civile nazionale
2. Il progetto
3. Le pregresse esperienze sotto l'aspetto qualitativo (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non)
4. La motivazione e l'idoneità del candidato al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sue attitudini.

COLLOQUIO

MAX 60 PUNTI

La somma di tutti i punteggi assegnati al set di domande diviso il numero delle domande dà come esito il punteggio finale del colloquio.

L'idoneità a partecipare al progetto di servizio civile nazionale viene raggiunta con un minimo di 36 PUNTI al colloquio

REDAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA FINALE

Al termine delle selezioni si procederà alla pubblicazione on-line della graduatoria.

Condizioni di servizio ed aspetti organizzativi

<i>Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:</i>	<input type="text" value="30"/>
<i>Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :</i>	<input type="text" value="5"/>
<i>Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:</i>	
<ul style="list-style-type: none">- Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto- Disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente.	
<i>Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:</i>	
Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali. E' titolo di maggior gradimento:	
<ul style="list-style-type: none">- diploma di scuola media superiore;- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;- buona conoscenza di una lingua straniera;- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo;- capacità relazionali e dialogiche;- studi universitari attinenti;- buone capacità all'utilizzo di dispositivi tecnologici (radiotrasmettenti, etc.);- buone capacità di analisi.	

Sedi di svolgimento e posti disponibili

<i>Numero dei volontari da impiegare nel progetto:</i>	<input type="text" value="40"/>
<i>Numero posti con vitto e alloggio:</i>	<input type="text" value="0"/>

Numero posti senza vitto e alloggio:

40

Numero posti con solo vitto:

0

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	N. vol. per sede
1	COMUNE DI CASALUCE	CASALUCE (CE)	10
3	COMUNE DI GRICIGNANO DI AVERSA	GRICIGNANO DI AVERSA (CE)	10
2	COMUNE DI MACERATA CAMPANIA	MACERATA CAMPANIA (CE)	4
4	COMUNE DI SANTA MARIA CAPUA VETERE	SANTA MARIA CAPUA VETERE (CE)	16

Caratteristiche conoscenze acquisibili

Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO

Eventuali tirocini riconosciuti: NO

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

Durante l'espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale:

- **competenze tecniche** (specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il *learning by doing* accanto agli Olp e al personale professionale): supporto alle relazioni sociali, organizzazione logistica, segreteria tecnica, ideazione e realizzazione grafica e testuale di testi informativi, uso di strumentazioni tecniche, riconoscimento delle emergenze, valutazioni tecniche;
- **competenze cognitive** (funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa): capacità di analisi, ampliamento delle conoscenze, capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi (problem solving), team working;

- **competenze sociali e di sviluppo** (utili alla promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi): capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive, creazione di reti di rapporti all'esterno, lavoro all'interno di un gruppo, capacità di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività;
- **competenze dinamiche** (importanti per muoversi verso il miglioramento e l'accrescimento della propria professionalità): competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio, gestione e valorizzazione del tempo di lavoro, ottimizzazione delle proprie risorse.

Tali competenze, elaborate secondo gli standard europei delle UCF (Unità Formativa Capitalizzabile), sono riconosciute e certificate da **Medimpresa**, associazione nazionale delle piccole e medie imprese, nell'ambito di uno specifico accordo, relativo al presente progetto.

Formazione specifica dei volontari

In aula:

I APPROFONDIMENTO:

Modulo I: Gestire uno sportello informativo: il back-office e il front-office;

Modulo II: Principi di comunicazione istituzionale;

II APPROFONDIMENTO:

Modulo III: Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art. 36).

- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza
- Organigramma della sicurezza
- Misure di prevenzione adottate

Modulo IV: Formazione sui rischi specifici (conforme al D.Lgs 81/08 art. 37, comma 1, lett.b e accordo Stato/Regioni del 21 Dicembre 2011).

- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro
- Rischi meccanici ed elettrici generali
- Rischio biologico, chimico e fisico
- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Altri Rischi
- Dispositivi di Protezione Individuale

- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza
- Incidenti ed infortuni mancati

Corso e-learning:

Modulo I: Natura e caratteristica dei servizi nella P.A.

- Natura e caratteristica dei servizi
- Relazioni con l'utenza
- Composizione dei servizi
- Requisiti legali (legge 150/2000; dlgs 196/2003)
- Il sistema di erogazione
- L'ambiente di erogazione
- La valutazione della qualità dei servizi

Modulo II: Comunicazione interpersonale

- Comunicazione interpersonale
- Ascolto attivo
- Feedback
- Empatia
- Stili di comunicazione
- Tecniche dell'assertività
- Regole di comportamento

Modulo III: Piano di comunicazione

- Analisi del contesto
- Definizione degli obiettivi
- Definizione del target di riferimento
- Scelta delle strategie. Scelta dei contenuti
- Scelta delle attività e degli strumenti
- Comunicazione on-line e diretta
- Comunicazione e organizzazione pubblica

Modulo IV: L'esclusione sociale

- I servizi per il cittadino
- L'attivismo giovanile nella società
- Immigrazione ed esclusione giovanile
- Prevenire l'esclusione
- Politiche giovanili per l'inclusione: il quadro nazionale ed europeo

Contenuti della metaformazione:

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente "costruisce" il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:

- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line
- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente inoltre, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.