

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

1

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

Comune di Agropoli (SA)

2) *Codice di accreditamento:*

NZ01139

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Albo Regionale della Campania

3°

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

“Dalla parte dei cittadini”

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

**Settore: E - Educazione e Promozione culturale
Area: 6 – Educazione ai diritti dei cittadini
11 – Sportelli informa...**

6) *Obiettivi del progetto:*

OBIETTIVO GENERALE

L'analisi del contesto fatta nel punto precedente ci ha permesso di individuare e rappresentare i punti di debolezza del contesto sociale e burocratico-amministrativo che maggiormente penalizzano la vita quotidiana del cittadino.

Il progetto vuole essere una risposta coerente a questa analisi, poiché può contribuire a fronteggiare e migliorare i punti critici di un settore importante come quello della comunicazione e dei diritti del cittadino.

“Dalla parte del cittadino” nasce, dunque, con l'intento di porre l'attenzione necessaria sui diritti ed i bisogni del cittadino, attraverso l'incremento di attività volte in particolare alla tutela ed alla promozione dei diritti del cittadino stesso, ad assicurare la sua permanenza attiva nel tessuto sociale della comunità e a garantire la dignità e la qualità della vita soprattutto nei

confronti di chi vive in condizione di non autosufficienza, totale o parziale, fisica, economica o socio- culturale.

Obiettivo generale del Progetto sarà quello di ottimizzare la proposta globale degli interventi rivolti alla persona attraverso un' adeguata assistenza, logistica e/o pratica, supporto, sostegno ed integrazione, mediante la valorizzazione ed incremento dell'informazione, estendendola, circa le possibilità di accesso ai servizi comunali e territoriali, in grado di soddisfarne i bisogni, con la funzione di informazione e consulenza per l'accesso alla rete integrata dei servizi al fine di:

_ Avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi;

_ Conoscere le risorse disponibili sul territorio che possono risultare utili per affrontare esigenze e bisogni legate alla condizione di difficoltà in cui versano;

_ Avere maggiore supporto circa le modalità di accesso (accompagnamento fisico ai servizi);

_ Estendere le informazioni ad un maggior numero di soggetti, mediante una capillare diffusione (attivazione delle reti);

_ Promuovere interventi di sensibilizzazione territoriale, volti a restituire al cittadino uno spazio di accoglimento, orientamento ed integrazione

Tale azione permetterà di raggiungere uno standard qualitativo minimo ed omogeneo sull'intero territorio locale.

Benefici

Questo progetto vuole essere una proposta concreta per rispondere alle esigenze del territorio, attinenti essenzialmente la promozione della cittadinanza attiva all'interno della popolazione agropolese, nonché il rispetto dei diritti del cittadino, come fattore di prevenzione e protezione rispetto all'instaurarsi delle criticità rilevanti, al fine di sensibilizzare la cittadinanza alla realizzazione ed al consolidamento di buone prassi, attraverso la condivisione e la circolazione di informazioni, diritti e servizi presenti sul territorio. Per raggiungere tale obiettivo risulta quindi opportuno costruire un rapporto diretto fra cittadini e amministrazione locale, spesso separati da procedure burocratiche farraginose: occorre, dunque, fare rete tra i diversi interlocutori.

In questa ottica il progetto si pone di perseguire i seguenti obiettivi di carattere generale:

- ✓ Intervenire sui servizi offerti dall'ente, da un lato aumentando la loro capacità ricettiva e dall'altro agendo nella direzione di favorirne una migliore organizzazione, in modo da promuovere l'educazione ai diritti dei cittadini.

OBIETTIVI SPECIFICI

Soddisfare il bisogno di informazione e assistenza risulta essere uno degli elementi cardine da cui partire al fine di creare una solida rete territoriale di assistenza volta ad integrare ed accogliere il cittadino nella sua richiesta di supporto.

Offrire informazioni, adeguate, coerenti ed aggiornate, rappresenta quindi il

primo passo da consolidare, affinché possa attivarsi, a catena, la rete di informazione e di assistenza tessuta intorno al soggetto che richiede il servizio, perché, in quanto cittadino, è nel pieno diritto.

Tale intervento fa sì che il cittadino possa sentirsi accolto, ascoltato, e più integrato nel tessuto sociale di appartenenza, sviluppando un senso di fiducia e stima, di dignità e di non discriminazione in funzione della sua condizione rispetto ai pubblici servizi.

Quest'obiettivo mira, quindi, a supportare il sistema, di modo da accorciare la distanza tra la domanda e l'offerta effettiva, incrementando la qualità e la quantità del flusso informativo e di orientamento verso i servizi offerti, presenti sul territorio, che garantiscono il soddisfacimento dei bisogni manifesti dei soggetti che si accostano ai servizi.

Appare opportuna pertanto un'individuazione e mappatura approfondita dei servizi offerti, in funzione dei bisogni dei singoli, offrendo al soggetto la possibilità non solo di informarsi adeguatamente, ma anche di essere assistito e supportato logisticamente e /o fisicamente nel disbrigo di pratiche, nella produzione di documentazioni necessarie, nei casi in cui tali competenze e/ o possibilità manchino.

Pertanto il presente progetto, nel soddisfare i propri obiettivi specifici, metterà in campo i seguenti campi di intervento:

Obiettivo 1 _ “AGGIORNAMENTO E INFORMATIZZAZIONE DEI DATI RIGUARDANTI I SERVIZI AL CITTADINO/UTENTE PRESENTI SUL TERRITORIO”

AZIONE 1: “Aggiornamento e rilevamento dati sulle risorse territoriali”

Obiettivo 2_ “MIGLIORARE E POTENZIARE LA QUANTITA’ E LA QUALITA’ DEL FLUSSO INFORMATIVO, DI ASSISTENZA ED ORIENTAMENTO AI SERVIZI

AZIONE 2: miglioramento offerta consolidata

Obiettivo 3_ “OFFRIRE ALLA CITTADINANZA INFORMAZIONI PUNTUALI ED AGGIORNATE IN RELAZIONE A TEMATICHE COMPLESSE

AZIONE 3: accoglienza ed erogazione informazione e orientamento ai cittadini

Obiettivo 4_ ”INCENTIVARE MOMENTI DI CONDIVISIONE TRASVERSALMENTE AL TERRITORIO INTERESSATO AL PROGETTO”

AZIONE 4: rapporti con il territorio

Risultati attesi per i volontari

Per quanto riguarda i volontari, il progetto si propone di guidare la loro formazione specifica sul campo:

- ✓ conoscenza sistema pubblica amministrazione;
- ✓ capacità di intervenire nell'offerta di servizi basati non tanto e non solo sulla prestazione in sé, ma di rendersi promotore, coordinatore, erogatore e controllore di servizi offerti da terzi;
- ✓ capacità di misurare le proprie e le altrui prestazioni e di compiere processi di valutazione delle competenze;
- ✓ capacità di comunicare in modo semplice ed efficace concetti complessi e procedure articolate;
- ✓ capacità di porsi nei confronti dell'utente come interlocutore affidabile e professionale.

I volontari opereranno come facilitatori del rapporto con l'ente pubblico e tra gli utenti e i servizi del territorio, sviluppando in tal modo la capacità di lavorare autonomamente o in team e di assumersi la responsabilità dell'esito del lavoro svolto.

7) *Ruolo e attività previste per i volontari nell'ambito del progetto:*

Il progetto "Dalla parte del cittadino" si articolerà in cinque fasi necessarie per il raggiungimento degli obiettivi di progetto:

_ Fase 1:

Accoglienza e conoscenza del gruppo di lavoro

_ Fase 2:

Inserimento dei Volontari nelle rispettive sedi di progetto e "costruzione" della loro "cassetta degli attrezzi e...del sapere"

_ Fase 3:

Formazione generale e specifica

_ Fase 4:

Attività specifiche per la promozione culturale del territorio

_ Fase 5:

Monitoraggio e valutazione

Il proposito è che questo progetto sia foriero di nuove competenze, ma anche piattaforma per futuri impieghi per coloro che saranno interessati ad operare negli ambiti specifici di progetto. Ad ogni Volontario si garantisce un percorso attivo nei singoli contesti degli ambiti progettuali.

I Volontari collaboreranno con l'OLP e gli operatori in servizio nelle sedi di attuazione progetto, con l'obiettivo di coadiuvarli e supportarli per la realizzazione delle azioni sopra descritte. Nel corso dei dodici mesi ogni Volontario verrà affiancato dall'Operatore Locale di Progetto presente in ogni sede; avrà inoltre la possibilità di interagire con tutti gli operatori in servizio nei diversi uffici di assegnazione e dedicati alle attività di progetto, con gli altri Volontari in servizio presso altre sedi. Si ritiene che sia di fondamentale importanza che i Volontari diventino parte attiva nella

realizzazione dei percorsi progettuali.

I compiti che verranno assegnati ai Volontari saranno individuati anche in base

- alle attitudini e propensioni dei ragazzi,
- alla capacità e alla flessibilità nell'acquisire competenze da parte dei singoli.

In relazione all'obiettivo 1. "AGGIORNAMENTO E INFORMATIZZAZIONE DEI DATI RIGUARDANTI I SERVIZI AL CITTADINO/UTENTE PRESENTI SUL TERRITORIO"

AZIONE 1: "Aggiornamento e rilevamento dati sulle risorse territoriali"

- 1.1 Contatto con enti e servizi territoriali
- 1.2 Rilevazione dati servizi contattati
- 1.3 Popolamento database
- 1.4 Aggiornamento dati obsoleti
- 1.5 Monitoraggio database

In relazione all'obiettivo 2. "MIGLIORARE E POTENZIARE LA QUANTITA' E LA QUALITA' DEL FLUSSO INFORMATIVO, DI ASSISTENZA ED ORIENTAMENTO AI SERVIZI"

AZIONE 2: miglioramento offerta consolidata

- 2.1 Attività di ricerca su servizi e risorse per persone/cittadini
- 2.2 Inserimento dati relativi a servizi per particolari target
- 2.3 Implementazione e realizzazione di servizio disbrigo di pratiche burocratiche

In relazione all'obiettivo 3. "OFFRIRE ALLA CITTADINANZA INFORMAZIONI PUNTUALI ED AGGIORNATE IN RELAZIONE A TEMATICHE COMPLESSE"

AZIONE 3: accoglienza ed erogazione informazione e orientamento ai cittadini

- 3.1 Accoglienza dei cittadini/utenti presso gli sportelli
- 3.2 Ascolto e rilevazione dei bisogni espressi dai cittadini/utenti
- 3.3 Elaborazione e restituzione di informazione ai cittadini/utenti
- 3.4 Orientamento ai cittadini/utenti su tematiche complesse

In relazione all'obiettivo 4. "INCENTIVARE MOMENTI DI CONDIVISIONE TRASVERSALMENTE AL TERRITORIO INTERESSATO AL PROGETTO"

AZIONE 4: rapporti con il territorio

4.1 Riunioni ed incontri con servizi territoriali
- partecipazione a riunioni e incontri ai servizi territoriali
- supporto alla preparazione di eventi itineranti per sensibilizzare i cittadini/utenti
4.2 Eventi itineranti per sensibilizzazione su diritti e cittadinanza

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

21

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

1400 ore annue
(di cui
20 ore
settimanali
obbligatorie)

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

5

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

I volontari dovranno attenersi alle disposizioni di cui al codice di comportamento dei dipendenti in servizio presso la Pubblica Amministrazione e all'Osservanza del rispetto della privacy per tutte quelle informazioni di cui verrà a conoscenza in servizio

Per esigenze legate alla realizzazione del progetto o per iniziative formative i volontari dovranno:

- Partecipare a incontri di monitoraggio, confronto, formazione, seminari, convegni anche fuori sede/città, etc...
- Essere disponibili a spostamenti sul territorio per l'organizzazione di specifici eventi, conduzioni di indagini, interviste, etc... anche in orari serali e/o durante giorni festivi
- ✓ Garantire una flessibilità oraria
- ✓ Disponibilità a partecipare a manifestazioni nei giorni festivi e/o ad incontri e riunioni serali
- ✓ Disponibilità a orari di servizio che prevedano rientri pomeridiani
- ✓ Disponibilità ad orari di servizio articolati su cinque giorni alla settimana, ma dove i giorni di riposo non coincidano necessariamente con il sabato e/o la domenica
- ✓ Disponibilità alla guida di automezzi e/o motoveicoli dell'ente o messi a disposizione dell'ente

- ✓ Obbligo di firma del foglio presenze
- ✓ Obbligo di una presenza responsabile e puntuale
- ✓ Disponibilità ad indossare un cartellino di riconoscimento
- ✓ Rispetto degli orari concordati
- ✓ Disponibilità a operare con gli utenti ed in team
- ✓ Attitudine alla collaborazione, tolleranza e gentilezza

L'articolazione dell'orario giornaliero e le richieste di eventuali variazioni dovranno essere concordati con l'OLP e autorizzate dallo stesso.

La partecipazione ai suddetti momenti farà parte del monte ore di servizio previsto, anche laddove dovesse avvenire in momenti diversi dall'orario di servizio.

7

12) Criteri e modalità di selezione dei volontari:

Sistema di Selezione Ente di 1° Classe AMESCI, già accreditato presso il Dipartimento della Gioventù e del Servizio civile e certificato UNI/EN/ISO/9001.

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

SI

AMESCI – COD. NZ00368

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

I requisiti di seguito riportati potranno essere considerati preferenziali per l'ammissione al servizio:

- ✓ competenze informatiche di base (utilizzo Office, internet, posta elettronica)
- ✓ conoscenze di base della lingua inglese e/o francese e/o spagnola
- ✓ precedenti esperienze in attività di volontariato
- ✓ indipendenza, capacità di organizzazione e creatività
- ✓ conoscenza di base di attività di animazione sul territorio (organizzazione eventi, partecipazione ad iniziative culturali etc)
- ✓ capacità di attivare relazioni interpersonali positive al fine di favorire un facile inserimento nel contesto del servizio
- ✓ comunicare in modo empatico per garantire la comprensione del bisogno e la volontà di risolverlo
- ✓ spiccata propensione a lavorare in gruppo in quanto l'attività richiede

- la sinergia del gruppo di volontari nel suo insieme
- ✓ attitudine al problem solving per garantire la risoluzione dei problemi imprevisti che potrebbero incorrere
- ✓ patente auto e disponibilità a guidare mezzi dell'ente

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

15) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Non sono stati stipulati accordi preventivi per eventuali crediti formativi

16) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

I tirocini formativi che si realizzano presso il Comune di Agropoli sono riconosciuti dai seguenti Enti:

- Istituto Universitario “Suor Orsola Benincasa” di Salerno – Corso di laurea in Scienze del Servizio Sociale;
- Università degli Studi di Salerno – Facoltà di Economia;
- Università degli Studi di Salerno – Facoltà di Scienze Politiche;
- Università degli Studi di Salerno – Facoltà di Lettere e Filosofia
- Università degli Studi di Salerno – Facoltà di Lingue e Letteratura Straniera
- Università degli Studi di Firenze
- Università LUSPIO di Roma
- Istituto Cortivo di Padova
- ISSS di Piedimonte Matese

N.B. Si allegato atti di convenzione.

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

Il percorso che i volontari affronteranno nell'espletamento del servizio civile si caratterizza per un mix tra “lavoro guidato” e “formazione” sulle aree tematiche che caratterizzano il progetto:

- _ Promozione del territorio;
- _ Lotta all'emarginazione sociale ed alla solitudine;
- _ Servizi alla persona;
- _ Gestione di gruppo.

L'insieme di queste attività consentono ai volontari di acquisire un set articolato di competenze di base, trasversali e professionali che contribuiranno ad elevare la qualità del curriculum del volontario e a migliorare la sua professionalità nel settore della formazione e

dell'educazione.

In particolare:

Competenze di base

(intese come quel set di conoscenze e abilità consensualmente riconosciute come essenziali per l'accesso al mondo del lavoro, l'occupabilità e lo sviluppo professionale)

- conoscere e utilizzare gli strumenti informatici di base (relativi sistemi operativi, word, power point, internet e posta elettronica);
- conoscere e utilizzare i principali metodi per progettare e pianificare un lavoro, individuando gli obiettivi da raggiungere e le necessarie attività e risorse temporali e umane;
- conoscere la struttura organizzativa ove si svolge il servizio (organigramma, ruoli professionali, flussi comunicativi, ecc...).

Competenze trasversali

(intese come quel set di conoscenze e abilità non legate all'esercizio di un lavoro ma strategiche per rispondere alle richieste dell'ambiente e produrre comportamenti professionali efficaci)

- sviluppare una comunicazione chiara, efficace e trasparente con i diversi soggetti che a vario titolo saranno presenti nel progetto;
- saper diagnosticare i problemi organizzativi e/o i conflitti di comunicazione che di volta in volta si potranno presentare nella relazione con gli anziani e i disabili;
- saper affrontare e risolvere gli eventuali problemi e/o conflitti, allestendo le soluzioni più adeguate alla loro risoluzione e superamento;
- saper lavorare in gruppo con altri volontari e gli altri soggetti presenti nel progetto ricercando costantemente forme di collaborazione.

Competenze tecnico – professionali

(intese come quel set di conoscenze e abilità strettamente connesse all'esercizio di una determinata mansione lavorativa e/o di un ruolo professionale)

- conoscenze teoriche nel settore della comunicazione e della ricerca;
- capacità di coordinare e gestire attività di animazione sul territorio;
- conoscenza delle caratteristiche sociali ed evolutive dei soggetti con cui interagisce;
- conoscenze metodologiche dell'azione comunicativa orientata all'aiuto, al sostegno, al cambiamento;
- capacità di valutare l'efficacia degli interventi;
- capacità di osservare i comportamenti individuali e di gruppo;
- competenze relazionali, quali capacità di ascolto e comunicazione;
- conoscenza delle tecniche di conduzione dei gruppi e di socializzazione;
- capacità di utilizzo di tecniche e strumenti necessari all'animazione quali giochi, attività espressive, manuali.

Metacompetenze

(intese come l'insieme delle capacità cognitive a carattere riflessivo che prescindono da specifiche mansioni e sono considerate sempre più strategiche nella società della conoscenza)

- comprendere, analizzare e riflettere i compiti che verranno richiesti nell'ambito del progetto e il ruolo che si dovrà svolgere mettendo in relazione il proprio bagaglio di conoscenze pregresse con quanto richiesto per l'esercizio del ruolo;
- rafforzare e migliorare costantemente le proprie competenze/attitudini anche al di là delle occasioni di formazione che verranno proposte nel progetto;
- riflettere sul proprio ruolo nello svolgimento del servizio civile e ricercare costantemente il senso delle proprie azioni, potenziando i propri livelli di auto-motivazione e i propri progetti futuri di impegno nel settore del volontariato.

Si precisa che la certificazione delle competenze verrà rilasciata dai seguenti partners in virtù dell'accordo stipulato di cui si allega il protocollo d'intesa:

- **Piano sociale di Zona – Ambito S8**
- **Coop. Sociale Venere di Agropoli**
- **Lega Navale di Agropoli**
- **Coop. Sociale Muse a r.l. di Agropoli**
- **Coop. Sociale Gunaikes di Agropoli**
- **Associazione Proloco SviluppAgropoli**

Al termine del periodo di servizio civile, il Comune di Agropoli certificherà le conoscenze e le competenze in possesso dai volontari, attraverso la realizzazione del portafoglio delle competenze.

Formazione specifica

18) Contenuti della formazione:

La formazione specifica sarà contestualizzata al bisogno formativo del volontario e alla situazione formativa-professionale che si presenta, cercando di realizzare l'integrazione pedagogica delle opportunità e dei linguaggi formativi.

La formazione specifica prevista è formazione di contesto organizzativo e professionale, ha caratteristiche di formazione "on the project", cioè "accompagna e sostiene" i volontari nella fase di inserimento in un nuovo contesto progettuale/organizzativo, attraverso attività didattiche in

affiancamento con un formatore esperto e/o con il monitoraggio di un mentore esterno (OLP e RLEA).

È una formazione principalmente mirata a raccordare la professionalità del volontario alle esigenze collegate all'espletamento delle attività previste nel progetto e nei contesti organizzativi individuati.

La prima parte della formazione specifica (30 ore) sarà erogata su moduli trasversali (la comunicazione interpersonale, il team working, l'ascolto attivo, la gestione dei conflitti, la negoziazione, l'essere e il fare comunità, come orientarsi tra i servizi attivi sul territorio, ecc) inerenti competenze trasversali ovvero caratteristiche e modalità di funzionamento individuale che entrano in gioco quando un soggetto si attiva a fronte di una richiesta dell'ambiente organizzativo ed essenziali nel produrre un comportamento professionale che trasformi un sapere in una prestazione lavorativa; per esempio diagnosticare, relazionarsi, affrontare i problemi e le situazioni, rappresentano tre macro-competenze caratterizzate da un alto grado di trasferibilità a compiti e contesti diversi.

1° modulo

Durata: 10 ore

“ANALISI DEL CONTESTO LAVORATIVO E DEI RISCHI CONNESSI ALL’IMPIEGO DEI VOLONTARI IN SERVIZIO”

Il modulo ha l'obiettivo di fornire: un quadro di riferimento dei modelli di funzionamento e di gestione dell'Ente, dell'organizzazione, della gestione dei rapporti interpersonali e dell'inserimento nella sede di attività; della gestione del lavoro e della risoluzione dei problemi in un'ottica di flessibilità e disponibilità ai cambiamenti; una comprensione dell'importanza della qualità quale elemento per il successo personale e dell'ente; la consapevolezza sul ruolo del volontario e sulla sua posizione all'interno della sede attuazione di progetto. In particolare, viene data al volontario una puntuale informativa sui rischi e sulle misure di prevenzione e di emergenza in relazione all'attività che dovrà svolgere, analizzando e valutando le possibili interferenze tra questa e le altre attività che si svolgono nell'ambito dell'ente.

Inoltre, viene fatta un'ampia panoramica sui principali servizi attivi per il lavoro sul territorio come i centri per l'impiego, la Camera di Commercio, i Sindacati, gli Informagiovani, le Agenzie di lavoro interinale, etc.

2° modulo

Durata: 15 ore

“COMUNICAZIONE”

Il modulo permette di acquisire le conoscenze necessarie per comunicare consapevolmente, attraverso la trattazione di argomenti afferenti a diverse situazioni comunicative (non verbale, telefonica, scritta). Gli insegnamenti offerti possono essere utili soprattutto per tutti quei soggetti impegnati nel contatto con il pubblico. Il modulo fornisce, inoltre, nozioni sulle principali tecniche di comunicazione, in particolare come porsi efficacemente in relazione con gli altri, per dialogare in modo brillante e avere successo, attraverso l'analisi dei cinque pilastri della comunicazione. Il modulo permetterà di far capire meglio il "funzionamento" del meccanismo che sta alla base della possibilità di comprendersi; far propri alcuni concetti di base in rapporto alla comunicazione interpersonale; sviluppare le capacità comunicative in ambito lavorativo; fornire elementi per la conoscenza del processo comunicativo così come si articola all'interno di un'organizzazione.

3° modulo**Durata: 10 ore****“PROBLEM SOLVING”**

Questo modulo descrive il significato di Problem-Solving e di Problem-Setting, la possibilità di valutare più soluzioni, l'autovalutazione e come utilizzare la tecnica del problem-solving in modo trasversale per fronteggiare un problema che si presenta non solo nell'esperienza quotidiana ma anche nei più disparati ambiti economici, sociali e professionali.

Il modulo ha l'obiettivo di fornire metodi e tecniche di soluzione efficace di problemi di gestione. La frequenza del modulo consente di imparare a definire i problemi e trasformarli in opportunità, applicare le varie metodologie di problem solving, gestire le attività di problem solving di gruppo. Si affronteranno differenti modalità di inquadramento del problema, la definizione degli obiettivi e delle soluzioni possibili, gli strumenti e le fasi del problem solving di gruppo, il raggiungimento di decisioni condivise.

Si cercherà di capire cosa significa lavorare insieme ad altre persone, concentrando l'attenzione sulle modalità di costituzione e di funzionamento dei gruppi di lavoro. Si affronteranno le questioni delle dinamiche nei gruppi di lavoro, sottolineando l'importanza della leadership e delle relazioni umane e professionali che si confrontano tra loro. Ed infine si analizzeranno i possibili metodi per lavorare in gruppo, evidenziando la centralità della comunicazione interna come strumento di condivisione delle informazioni e di costruzione dell'identità del gruppo.

4° Modulo**Durata: 10 ore****L'ENTE**

1. Aspetti storici e culturali, la mission e la vision, la rete di rapporti territoriali
2. L'organizzazione del lavoro e di servizi attivi sul territorio;
3. I progetti in corso di realizzazione e la rete di collaborazioni;
4. I ruoli e le figure professionali che operano per l'Ente;
5. Elementi sulla privacy

5° Modulo**Durata: 15 ore****DIRITTI, CITTADINANZA E INFORMAZIONE**

1. I diritti del cittadino, dalla Costituzione e le Convenzioni ONU alla normativa recente nazionale e regionale
2. I Bisogni e i diritti della cittadinanza per target specifici (disabili, donne, minori, migranti, tossicodipendenti, etc)
3. Il territorio locale, i servizi e opportunità informative e di cittadinanza;
4. Risorse e opportunità offerte dai servizi pubblici
5. Risorse e opportunità offerte dai servizi privati;
6. La gestione delle informazioni inerenti i diritti dei cittadini (mappature, archiviazione, informatizzazione, ecc)
7. Rapporti e reti con i promotori di cittadinanza attiva

6° Modulo**Durata: 15 ore****OPERATIVITA'**

1. Elaborazione e gestione dei dati a livello territoriale
2. L'applicazione dell'informatica alla gestione dei dati e archivi;
3. La ricerca ed il contatto con servizi ed opportunità del territorio;

4. Elementi di mappatura ed analisi;
5. Elementi di archiviazione a livello cartaceo ed informatico;
6. Elaborazione e gestione di eventim incontri e riunioni territoriali
7. Creazioni e mantenimento di reti e collaborazioni territoriali

19) *Durata:*

Sono previste 75 ore di formazione relativa alla parte specifica

Sono previste 75 ore di formazione relativa alla parte specifica
