

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

## ENTE

1

1) *Ente proponente il progetto:*

1. Comune di Torchiara - SA (Capofila)
2. Comune di Laureana Cilento – SA
3. Comune di Prignano C.to - SA

2) *Codice di accreditamento:*

1. NZ03738  
(Capofila)
2. NZ03176
3. NZ05299

3) *Albo e classe di iscrizione:*

**Albo Regionale della Campania**

**4°**

## CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

**“Experience – Generazioni a confronto”**

5) *Settore ed area di intervento del progetto:*

**Settore: A - Assistenza; Area: 01 – Anziani - 06 Disabili**

6) *Obiettivi del progetto:*

### **OBIETTIVO GENERALE**

Dall'analisi del contesto emerge chiaramente come in Campania, ma più in particolare l'ambito territoriale S8 di cui fanno parte il Comune di Torchiara, Laureana C.to e Prignano C.to, la crescita della popolazione anziana, abbia determinato un aumento dei bisogni di cura degli anziani e dei disabili.

Coerentemente con l'art. 15 e 16 della 328/00, Legge quadro per la

realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, il presente progetto ha come obiettivo generale quello del supporto agli anziani e del sostegno alle loro reti familiari.

Si tratta di ***contribuire al consolidamento di una rete di attività di supporto all'anziano e al disabile che aumenti la qualità della vita, migliori la dimensione di autonomia ed indipendenza degli stessi, combattendo allo stesso tempo l'isolamento sociale e la solitudine.***

Alcuni di questi pur essendo ancora socialmente vivi e attivi si trovano in condizioni di emarginazione e solitudine per cui non sono invogliati a intrattenere rapporti sociali con gli altri e a coltivare interessi di vario genere. Molti anziani e disabili, infatti, tendono ad eleggere l'ambiente domestico a luogo centrale ed esclusivo della loro vita, rischiando però di trovarsi in una condizione di isolamento e solitudine. La solitudine è una conseguenza della difficoltà di comunicare le proprie inquietudini, la sofferenza, le gioie. Per tentare di colmare il vuoto può essere utile una semplice compagnia. Molti anziani e disabili hanno spesso bisogno di interventi capaci di incidere in modo efficiente ed efficace su tutte quelle abilità necessarie per continuare a gestire in autonomia la propria vita quotidiana. Questi bisogni, se ben supportati da una adeguata offerta di aiuto possono prevenire la solitudine, le difficoltà relazionali e la progressiva perdita di autosufficienza, autonomia e autostima da parte della persona.

#### Beneficio

La realizzazione di questo progetto, permetterà il potenziamento del sistema locale di assistenza agli anziani e ai disabili, contribuendo a colmare la distanza esistente tra domanda ed offerta attuale di servizi socio-assistenziali.

Il Progetto *"Experience – generazioni a confronto"* vuole contribuire a perfezionare l'attuazione del Welfare locale all'interno del contesto territoriale, attraverso l'incremento del livello e della qualità dei servizi socio-assistenziali resi alle persone con più di 65 anni e ai disabili.

Nel caso in cui si tratti di anziani/disabili soli, si mira alla creazione/consolidamento di una rete di attività che combatta l'isolamento sociale ed aumenti la qualità della vita, migliorandone la dimensione di autonomia ed indipendenza, riducendo contemporaneamente il margine di solitudine. Nel caso in cui si tratti di anziani/disabili dotati di un debole supporto familiare si mira ad alleggerire il carico relativo ai compiti di cura della famiglia nelle forme dell'assistenza, domiciliare e morale.

La realizzazione del progetto pertanto contribuirà ad implementare le politiche di settore dedicate agli anziani e ai disabili sul territorio di riferimento. Tale implementazione si rileva necessaria alla piena attuazione delle priorità relative al settore anziani/disabili programmate nel Piano di zona, che ha delineato, tra gli obiettivi di sistema, l'ampliamento delle attività dedicate agli anziani, l'omogeneizzazione dei criteri di accesso ai servizi e l'individuazione di strategie di aggancio della solitudine vissuta dalla popolazione.

*Gli obiettivi di sistema individuati però restano difficilmente raggiungibili, dato il potenziale dell'offerta dei servizi, del personale, dell'organizzazione operativa e dei fondi disponibili forniti dagli enti sovra-strutturali da cui*

dipende (Comuni e Regione).

Sulla base di queste constatazioni, appare evidente che le attività che potranno essere implementate attraverso l'attuazione di questo progetto, andranno ad incidere positivamente sul livello quali-quantitativo delle prestazioni rivolte agli utenti, destinato altrimenti ad interrompersi ad una soglia medio-bassa, senza riuscire a garantire il soddisfacimento di bisogni primari di coloro che hanno fatto richiesta di un supporto ai Servizi Sociali comunali.

### **OBIETTIVI SPECIFICI**

Il progetto si propone di migliorare la qualità della vita degli anziani e dei disabili di Torchiara, Laureana C.to e Prignano C.to:

- a) Favorendo l'incremento delle iniziative socializzanti ed attività che privilegiano momenti di gioco, di aggregazione, di conoscenza tra i pari e non.
- b) Radiciando nell'utente la convinzione di far parte di un tessuto sociale attento e sensibile ai suoi bisogni, in grado di fornirvi risposte adeguate, e che non li emargina ma anzi ne esalta dignità e valori. Nel caso specifico delle generazioni anziane, esse sono infatti scrigno di radici culturali e di memoria collettiva. Nel caso invece dei disabili essi nascondono valori e idee inesprese che attendono di essere ascoltate. E' molto importante favorire momenti di scambio tra tutte le fasce di età della popolazione.
- c) Favorendo l'organizzazione e la partecipazione degli anziani e dei disabili ad iniziative fuori porta al fine di accrescere la conoscenza dei territori anche alle persone meno abbienti e/o in limitata condizione di mobilità.
- d) Effettuando un sostegno psico-sociale, creando un rapporto di fiducia con l'assistito, sostenendolo nelle sue difficoltà di ordine psicologico e sociale, migliorando i rapporti familiari, specie quelli parentali e dei vicini. L'accelerata vita moderna porta tutti a involute distrazioni specie tra familiari perché si è certi di una naturale comprensione: l'anziano richiede silenziosamente le attenzioni di un bambino, il disabile vive in una rassegnata solitudine la sua quotidianità.
- e) Favorendo lo spostamento degli anziani e dei disabili che abitano in zone periferiche, in parte isolate e lontane dal centro, che per queste ragioni vivono una condizione spesso di isolamento e di lontananza dalla vita sociale.
- f) Attivando iniziative di disbrigo di pratiche burocratiche, amministrative o semplicemente di gestione quotidiana della spesa e della cura della persona, etc

**I risultati attesi** saranno:

- Una razionalizzazione della domanda e dell'accesso ai servizi da parte della popolazione anziana e disabile (AZIONE A) \_ attraverso la creazione di uno sportello informativo. Riguarda innanzi tutto la

fruibilità ottimale dei servizi verificando anche l'effettiva necessità di assistenza domiciliare, che assai spesso viene richiesta per semplici impedimenti alla mobilità, piuttosto che per la non autosufficienza psicofisica dell'utente.

- Riduzione dell'emarginazione sociale e della solitudine (AZIONE B) \_ attraverso l'arricchimento della vita socio relazionale (ad es. Gite brevi, uscite collettive, visite a musei, cinema; Balli di gruppo; Tornei vari, letture e momenti spirituali; ginnastica dolce; nuoto e acquagym) finalizzata a promuovere la partecipazione degli utenti in attività di socializzazione e ricreazione oppure sostenere l'attivazione di corsi di ginnastica dolce, nuoto e acquagym in quanto l'educazione motoria favorisce il rallentamento del processo di decadimento psico-fisico, l'acquisizione di sicurezza e fiducia nei propri mezzi ed il miglioramento del grado di autosufficienza.
- Recupero e supporto all'autonomia rispetto allo svolgimento delle attività quotidiane (AZIONE C) attraverso un incremento delle prestazioni di tipo socio-assistenziale alla persona anziana, rafforzandone le abilità personali.

L'obiettivo principale dell'**Azione A "RAZIONALIZZAZIONE DELLA DOMANDA E DELL'ACCESSO AI SERVIZI"** sarà perseguito attraverso l'istituzione di uno "SPORTELLINO INFORMATIVO" che sarà un punto di riferimento informativo per fornire informazioni e orientare gli anziani e i disabili sui servizi socio-sanitari alla persona:

in sostanza questi gli obiettivi principali, tra loro strettamente collegati:

- a) riconoscere i bisogni e le necessità manifestate dall'utente in tema di orientamento e informazione;
- b) fornire le risposte più adeguate.
- c) realizzare una mappatura del territorio che evidenzia:

\_ il numero di richieste di assistenza sanitaria e socio-sanitaria domiciliare ricevute dai Distretti e Servizi Sociali;

\_ il tipo di richiesta di assistenza domiciliare (di medicina specialistica, infermieristica, riabilitativa, tutelare, leggera) che l'ente pubblico ha maggior difficoltà a soddisfare;

\_ le soluzioni elaborate in funzione dell'offerta e delle condizioni dell'anziano/disabile.

- d) verificare l'effettivo bisogno dell'anziano di fruire di servizi di assistenza sanitaria e sociosanitaria domiciliare;
- e) fornire ausilio e consulenza all'anziano che non sappia come procedere per ottenere l'accesso a questi servizi;
- f) favorire la mobilità per raggiungere i servizi organizzandone lo spostamento;
- g) attivare un servizio domiciliare che consenta all'anziano/disabile solo, non autosufficiente e privo di canali verso l'esterno di fruire di supporto e assistenza;
- h) in caso di indisponibilità del servizio pubblico, aiutare l'utente a individuare gli operatori privati che meglio e più economicamente possano soddisfare i suoi bisogni di assistenza.

L'obiettivo principale dell'**Azione B "SOCIALIZZAZIONE E INTEGRAZIONE"** sarà quello di creare un luogo d'integrazione sociale in cui favorire l'incontro, la vita di relazione e l'integrazione degli anziani e dei disabili rendendoli protagonisti in attività ricreative e culturali all'insegna dell'aggregazione e dello svago, dell'arte e della cultura .

In sostanza si cercherà di:

- a) favorire la socializzazione degli anziani e disabili al fine di evitare fenomeni di abbandono e solitudine;
- b) favorire l'integrazione e il reinserimento sociale dell'anziano e del disabile nel tessuto sociale;
- c) ridurre i rischi di disadattamento, isolamento, emarginazione;
- d) sviluppare le risorse psico-fisiche dell'anziano e del disabile attraverso la creatività, la comunicazione, l'espressione;
- e) mantenere vivi gli interessi culturali.

Saranno organizzati tornei di carte, bocce, momenti spirituali, uscite collettive e avviati corsi di ballo che serviranno a stimolare e incentivare l'interazione e la socializzazione tra gli utenti.

Il ballo in particolare rappresenterà un fondamentale alleato della salute a tutte le età perché oltre ad essere appassionante e divertente, avrà anche una straordinaria funzione antinvecchiamento sul piano fisico, emotivo e mentale. Tali attività aperte a tutti, rappresenteranno un'occasione per incontrarsi, chiacchierare e perché no per fare nuove amicizie.

Inoltre l'attivazione di corsi di ginnastica dolce, nuoto e acquagym favorirebbe il "BENESSERE SOCIALE" per il mantenimento ed il recupero funzionale nella terza età. L'interazione tra salute ed attività fisica è oramai universalmente riconosciuta ed anche la medicina tradizionale consiglia la ginnastica dolce e il nuoto come mezzi ottimali per mantenere e/o recuperare lo stato di autonomia psico-fisica necessario alla vita quotidiana.

Attraverso tale Azione, si cercherà di far crescere la cultura dell'animazione per le persone anziane e disabili come un processo che mira a sviluppare e mantenere le potenzialità fisiche, ludiche, espressive, culturali, relazionali ed organizzative delle persone destinatarie dell'intervento educativo.

L'obiettivo principale dell'**Azione C "INCREMENTO DELLE PRESTAZIONI DI TIPO SOCIO-ASSISTENZIALE ALLA PERSONA ANZIANA, RAFFORZANDONE LE ABILITÀ PERSONALI"** mira a potenziare il supporto ed incentivare l'autonomia dell'anziano:

- sia in termini di allargamento del numero di ore e della gamma di attività socio-assistenziali erogate;
- sia in termini di incentivazione e ri-educazione allo svolgimento delle attività di vita quotidiana;
- sia in termini di alleggerimento dei carichi di cura e assistenza sostenuti dai familiari.

### **Risultati attesi per i volontari**

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

- ✓ conoscenza del pianeta anziani, dei disabili e dei loro bisogni;
- ✓ conoscenza della normativa legata all'assistenza sanitaria e socio-

- sanitaria pubblica, convenzionata e privata;
- ✓ 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 con i quali l'anziano e il disabile instauri un rapporto in qualità di paziente/assistito;
  - ✓ 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 ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto:*

Il ruolo dei volontari in servizio civile, impegnati nella realizzazione di questo progetto, sarà quello di supportare le azioni e le attività sopra descritte, con particolare cura alla funzione di supporto organizzativo ed implementazione delle attività specifiche attribuite alle diverse figure professionali. Inoltre essi rivestiranno un ruolo di promotori di idee e suggerimenti utili al miglioramento dei percorsi programmati.

**Azione A: "Razionalizzazione della domanda e dell'accesso ai servizi"**

**Attività A1: Stesura del Piano di Individuazione dei bisogni**

- Collaborare alle attività di valutazione delle domande e decodifica del bisogno
- Supporto alla stesura del Piano di intervento individualizzato
- Illustrare in maniera semplice e comprensibile il funzionamento del Servizio

**Attività A2: Organizzazione e Ricezione delle richieste**

- Supporto alla stesura del piano di turnazione del personale
- Organizzare un Piano operativo giornaliero per la realizzazione dei servizi richiesti dagli anziani
- Realizzare un archivio sempre aggiornato contenente le informazioni di accesso ai servizi sia pubblici che privati e di patronato (casa, fisco, previdenza, sanità, assistenza, ecc.)
- Supporto alle attività di reception (lavori d'ufficio, affiancamento al receptionist ed agli operatori in turno)
- Tenuta dei registri delle attività

#### Attività A3: Servizio consegna spesa al domicilio

- Scrivere la lista delle cose richieste dall'anziano
- Acquisto presso gli esercizi commerciali, dei generi alimentari
- Consegna spesa al domicilio dell'utenza
- Supporto per la preparazione ed assunzione di pasti

#### Attività A4: Prescrizione/ritiro/consegna farmaci a domicilio

- Recarsi in farmacia per l'acquisto dei farmaci richiesti
- Recarsi dal medico di base per la prescrizione dei farmaci
- Recapitare i farmaci al domicilio dell'utenza

#### Attività A5: Predisposizione di contatti telefonici ad hoc

- Supporto agli operatori per l'organizzazione del piano delle telefonate
- Compilazione del diario di bordo giornaliero delle attività
- Potenziamento del contatto di sportello o telefonico, con attenzione a realizzare tale attività con un carico di umanità e sensibilità, per garantire un monitoraggio di eventuali situazioni a rischio
- Pianificazione di un calendario delle ricorrenze riferite agli utenti per effettuare le relative telefonate
- Creazione di uno schema, sempre in aggiornamento, per la verifica degli utenti che risultano assenti dal domicilio

#### Attività A6: Piano di contrasto all'emergenza freddo e caldo

- Partecipare e collaborare alla realizzazione delle riunioni organizzative del servizio di contrasto all'emergenza caldo e freddo
- Supportare gli operatori preposti, per l'organizzazione del piano di chiamate informative agli anziani per il disagio freddo e caldo
- Collaborare a predisporre la grafica ed il testo delle locandine e vademecum con tutti i consigli per evitare i rischi connessi al freddo e caldo
- Distribuire il materiale prodotto presso il domicilio degli utenti e presso i luoghi frequentati da essi.

#### Attività A7: Servizio di accompagnamento alle strutture pubbliche e private territoriali

- Supportare gli operatori predisposti al servizio
- Informarsi sui mezzi di trasporto utili per il servizio
- Accompagnare personalmente l'utenza nei casi richiesti

### **Azione B: "Socializzazione ed integrazione"**

#### Attività B.1 Gite brevi, uscite collettive, visite a musei, cinema

- Supportare le figure preposte alle attività
- Compilazione delle schede nella fase dell'analisi dei bisogni di socializzazione
- Somministrazione di questionari
- Ricerca delle iniziative/attività presenti sul territorio attinenti alle esigenze dell'anziano/disabile
- Informare l'utenza dei servizi offerti dalla rete locale, sia di tipo

istituzionale che informale

- Organizzare logisticamente gli spostamenti per accompagnare gli utenti alle iniziative/attività

#### Attività B.2 Balli di gruppo - ginnastica dolce - nuoto e acquagym

- Supportare le figure preposte alle attività
- Compilazione delle schede nella fase dell'analisi dei bisogni di socializzazione
- Somministrazione di questionari
- ricerca delle iniziative/attività presenti sul territorio attinenti alle esigenze dell'anziano/disabile
- Informare l'utenza dei servizi offerti dalla rete locale, sia di tipo istituzionale che informale
- Organizzare logisticamente gli spostamenti per accompagnare gli utenti alle iniziative/attività

#### Attività B.3 Tornei vari, letture e momenti spirituali

- Supportare le figure preposte alle attività
- Compilazione delle schede nella fase dell'analisi dei bisogni di socializzazione
- Somministrazione di questionari
- ricerca delle iniziative/attività presenti sul territorio attinenti alle esigenze dell'anziano/disabile
- Informare l'utenza dei servizi offerti dalla rete locale, sia di tipo istituzionale che informale
- Organizzare logisticamente gli spostamenti per accompagnare gli utenti alle iniziative/attività

### **Azione C: "Recupero e supporto all'autonomia della persona"**

#### Attività C 1: Interventi a favore dell'autonomia personale

- Supportare gli O.S.A. nel compito di assistenza all'utente
- Sostenere l'utente nello svolgimento di attività di vita quotidiana (nell'igiene personale, nel vestirsi-svestirsi, ecc)
- Aiuto nella preparazione e nell'assunzione dei pasti
- Supporto all'anziano/disabili nell'assunzione e nella corretta posologia dei farmaci e delle medicazioni
- Segnalazione di eventuali sintomi o malori agli operatori e medici competenti;
- Supporto lavaggio della biancheria e/o ritiro di indumenti in lavanderia
- Supporto alla tenuta dell'ordine del guardaroba e dei cassetti personali
- Supporto alla realizzazione del cambio di stagione

#### Attività C 2: Accompagnamento ai servizi

- Informare sui servizi offerti dalla rete locale
- Disbrigo pratiche per l'accesso ai servizi territoriali per i cittadini
- Sostegno agli spostamenti fuori l'abitazione
- Organizzare logisticamente gli spostamenti per accompagnare



l'anziano/disabile alle attività

Attività C3: Stimolazione cognitiva

- Supportare operativamente gli operatori, preposti alle attività, nella organizzazione di schede per l'anamnesi personale e familiare
- Aiuto della compilazione delle schede personali soprattutto nei campi non relativi a dati sensibili
- Supportare l'operatore nella fase di indagine sulle funzioni cognitive quali attenzione, percezione, memoria, linguaggio e cognizione spaziale
- Sostenere l'operatore nella fase degli esercizi di tipo cognitivo (concentrazione, attenzione, memoria, orientamento, percezione)
- Aiutare l'anziano/disabile a leggere quotidiani, riviste e testi
- Supportare l'utente all'ascolto musicale
- Ascolto attivo
- Racconti autobiografici

Attività C 4: sensibilizzazione contro truffe e sicurezza domestica

- Supportare operativamente gli operatori preposti alle attività
- Organizzare il materiale informativo con la successiva ideazione di un opuscolo sui casi di truffe a carico degli anziani
- Contattare la tipografia per la stampa
- Aiutare nella distribuzione di copie del materiale informativo
- Aiuto per creazione di un lista di recapiti utili per fornire servizi di gestione e manutenzione e sicurezza della casa
- Fornire informazioni sulla sicurezza e manutenzione basilare degli impianti elettrici, di riscaldamento
- Aiuto nell'utilizzo del piano cottura, dell'impianto idraulico, della modalità di conservazione degli alimenti ecc.

8) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:* 16

9) *Numero ore di servizio:* 1400 ore annue  
(di cui  
20 ore settimanali  
obbligatorie)

10) *Giorni di servizio a settimana dei volontari :* 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 ai doveri di riservatezza relativi ai dati sensibili.

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
- Flessibilità oraria (turnazione mattina/pomeriggio)

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.

12) *Criteria 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:*

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:

- ✓ la patente di guida B, per garantire il trasporto degli utenti attraverso l'utilizzo dei mezzi dell'Ente
- ✓ conoscenza di base ed esperienza del settore socio-assistenziali per garantire un servizio di qualità all'utenza
- ✓ 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
- ✓ creatività e positività al fine di alleviare gli stati di solitudine correnti e per la realizzazione di eventi nuovi e propulsivi in favore degli anziani e dei disabili assistiti.

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

15) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Non sono stati stipulati accordi preventivi per eventuali crediti formativi

16) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

Non sono stati stipulati accordi preventivi per eventuali crediti formativi

17) *Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi 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:

- \_ Assistenza agli anziani e ai disabili;
- \_ Invecchiamento attivo;
- \_ 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 dell'educazione e della formazione;
- capacità di coordinare e gestire attività di animazione socio-educativa per anziani/disabili;
- conoscenza delle caratteristiche sociali ed evolutive dei soggetti con cui interagisce;
- conoscenze metodologiche dell'azione educativa 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**
- **Associazione “U.P.T.E.Te.L.” (Università Popolare Terza età e Tempo Libero) di Agropoli e del P.N.C.V.D.**
- **Coop. Sociale Venere di Agropoli**
- **Lega Navale di Agropoli**

**Al termine del periodo di servizio civile, i Comuni di Torchiara, Laureana**

**C.to e Prignano C.to certificheranno le conoscenze e le competenze in possesso dai volontari, attraverso la realizzazione del portafoglio delle competenze.**

## Formazione specifica dei volontari

### 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).

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.

#### **Primo modulo**

**Titolo: "Analisi del contesto lavorativo"**

**Durata: 10 ore**

Il modulo ha l'obiettivo di fornire: un quadro di riferimento dei modelli di funzionamento e di gestione dell'impresa, dell'organizzazione aziendale, della gestione dei rapporti interpersonali e dell'inserimento in azienda; 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 aziendale; la consapevolezza sul ruolo del volontario e sulla sua posizione all'interno della sede attuazione di progetto. 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.

#### **Secondo modulo**

**Titolo: “Comunicazione”****Durata: 10 ore**

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.

**Terzo modulo****Titolo: “Problem Solving”****Durata: 10 ore**

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.

**Quarto modulo****Titolo: “Il volontario e la relazione con l'anziano e il disabile”****Durata: 20 ore**

Il modulo mira a fornire informazioni e conoscenze sul ruolo che il volontario può svolgere in contesti di assistenza e servizi alla persona. Facilitare l'approccio alle relazioni con la persona anziana, acquisendo conoscenze strumenti e tecniche specifiche, in grado di valorizzare l'intervento di sostegno. Saranno trattati temi quali: I compiti del volontario, Il processo di cambiamento nella relazione umana in particolare con l'anziano, La condizione anziana: approfondimento di alcune patologie proprie dell'età, delle condizioni psichiche e psicologiche dell'anziano, tecniche e metodi per

aumentare la capacità di ascolto e relazionale.

**Quinto modulo**

**Titolo: “I bisogni dell’anziano e del disabile: domanda e offerta di servizi”**

**Durata: 20 ore**

il modulo ha l’obiettivo di approfondire la conoscenza dei servizi esistenti e dei relativi enti gestori (modalità d’accesso, costi, iter burocratico), di analizzare alcuni progetti sperimentali tramite confronto e verifica della fattibilità di realizzazione nella comunità locale, di acquisire tecniche di assistenza domiciliare, dell’animazione socio-culturale e di consentire al volontario di affiancare l’operatore in attività strutturate.

**Sesto modulo**

**Titolo: “La gestione delle emergenze”**

**Durata: 5 ore**

Il modulo mira a fornire le informazioni di base per sapersi orientare in situazioni di emergenza e per richiedere l’intervento dei mezzi di soccorso.

19)Durata:

Sono previste **75 ore** di formazione relativa alla parte specifica