

Comunità solidale
Progetto per l'impiego di volontari in Servizio civile in Italia

Settore ed area di intervento del progetto

Assistenza: Donne con minori a carico e donne in difficoltà

Obiettivi del progetto

Il Progetto “*Comunità Solidale*” mira, in prima istanza, a favorire il protagonismo dei giovani nei suoi aspetti positivi e in contrasto con le visioni, spesso stereotipate, che pongono l'attenzione prevalentemente sulle dimensioni del disagio, del rischio e della devianza dei ragazzi e dei giovani. Il riconoscimento delle potenzialità dei giovani, il trovare spazio per l'esercizio, da parte loro, della cittadinanza attiva e per la realizzazione di azioni di utilità sociale, rappresentano la *conditio sine qua non* per promuovere l'effettiva creazione di una *comunità educante*, che sappia realmente promuovere percorsi di crescita umana e professionale. In tal senso, il Servizio Civile rappresenta contemporaneamente strumento elettivo per favorire tale percorso di crescita e testimonianza viva ed esportabile della possibilità di coniugare le finalità di formazione dei ragazzi con la realizzazione di azioni che siano utili al benessere della comunità. Il Progetto è stato ideato allo scopo di coniugare i valori e i principi ideologici e metodologici del Servizio Civile Nazionale e del Centro di Accoglienza Padre Nostro, integrando, inoltre, tutti questi aspetti con le **finalità di formazione personale dei giovani**, di diffusione di una cultura dell'esercizio attivo dei diritti e dei doveri di cittadinanza, di realizzazione di azioni di utilità sociale, che mettano in collegamento, pertanto, necessità e risorse del territorio in cui il progetto si realizza e della popolazione che vive all'interno dello stesso.

Gli obiettivi del progetto riguardano in primo luogo la *promozione del Servizio Civile Nazionale inteso come occasione per i giovani di esercitare il proprio impegno nella vita civile del paese, attraverso l'inserimento in percorsi formativi strutturati, con lo scopo di favorire la crescita umana dei giovani volontari*. Posto che il *focus* principale del Progetto “*Comunità Solidale*” sarà, appunto, il Giovane Volontario, al fine di promuovere la parità, indipendentemente dall'appartenenza culturale, sociale o di ceto, l'obiettivo cardine del progetto è rintracciabile nella *valorizzazione delle risorse di cui il giovane dispone*, in termini di capacità e competenze umane e relazionali, e nel potenziamento delle risorse stesse, in linea con l'ideologia posta alla base del contesto organizzativo che caratterizza l'Ente Centro Padre Nostro.

Si ritiene, infatti, che le azioni di supporto, accoglienza, ascolto e sostegno che i giovani rivolgeranno alla popolazione-target specifica del progetto, individuabile nelle donne e nei minori in situazioni di difficoltà, accolti presso una struttura di accoglienza co-gestita dal Centro Padre Nostro, costituiscano lo “strumento” necessario alla sperimentazione e all'apprendimento di metodologie volte al raggiungimento dei più alti livelli di coscienza civica, oltre che di conoscenze e competenze relative allo specifico ambito di intervento. Lo svolgimento del Servizio Civile c/o un Ente, quale è appunto il Centro Padre Nostro, impone al Giovane e all'Ente stesso continue riflessioni sulla necessità di valorizzazione della persona, che sia essa utente, operatore o volontario. Inoltre, nel caso del volontario, la partecipazione a un progetto di Servizio Civile presso il Centro Padre Nostro permette l'inserimento in un contesto socio-culturale, che trasmette valori, atteggiamenti, stili di comunicazione e di relazione, ispirati al servizio alla comunità, non in linea teorica, ma nella concreta e quotidiana attuazione degli stessi, che opera affermando il dovere di solidarietà di tutti i cittadini, la pace e la giustizia (in conformità agli articoli 2, 11 e 52 della Costituzione Italiana).

La scelta del titolo del progetto, *Comunità Solidale*, si lega, attraverso le molteplici connessioni dei concetti di *comunità* e *solidarietà*, con principi, valori e atteggiamenti che costituiscono il fulcro della formazione dei Volontari, al dovere di difesa non armata della patria, nel suo duplice significato di formazione alla cittadinanza attiva e di utilità sociale.

I valori sottesi all'azione del Centro, l'interiorizzazione dei quali rappresenta uno tra i fondamentali obiettivi di crescita del Volontario in Servizio Civile, coincidono, in buona misura, con il senso profondo del volontariato, ben colto dalla lingua inglese, che, utilizzando diversi termini per indicare tale fenomeno, consente di individuare *tre fondamentali fattori caratteristici di tale attività*:

- la libertà di scelta;
- il contesto organizzativo in cui avviene;
- la presenza di un beneficiario estraneo.

Gli **obiettivi** relativi alla **formazione e alla crescita dei Volontari** possono dunque essere sintetizzati come segue:

- valorizzare le radici del Servizio Civile, sensibilizzando i Volontari ai valori della non violenza, della pace, della mondialità e attualizzare il concetto di difesa della Patria;
- diffondere nel territorio una buona prassi della solidarietà (partecipata e diffusa);
- sostenere e rafforzare i valori umani di comunità, di assistenza e di servizio;
- consentire ai Volontari di esercitare i loro diritti e obblighi, quali membri di una comunità, realizzando al contempo il loro potenziale umano.
- potenziare nei Volontari l'orientamento prosociale a base altruistica, caratteristica motivazionale tipica dell'azione volontaria;
- favorire l'accesso al servizio civile ai giovani con disagio socio-economico e a rischio di esclusione sociale e con minori opportunità;
- creare occasioni di coinvolgimento delle famiglie, non soltanto degli utenti, ma anche dei volontari al fine di condividere con gli stessi le finalità e i risultati raggiunti attraverso l'impegno del Volontariato in Servizio Civile dei propri figli;
- promuovere nei Volontari la funzione di accoglienza, contenimento e cura del prossimo e degli utenti nello specifico.

Per quanto concerne gli *indicatori di risultato relativi alla crescita umana e professionale dei volontari in Servizio Civile*, particolare importanza assumono le variabili di carattere qualitativo. Pertanto, per la verifica del grado di raggiungimento dei sopra citati obiettivi, verranno osservati:

- livello di consapevolezza acquisito dai Volontari serviziociviliisti relativamente agli aspetti valoriali connessi al Servizio Civile;
- acquisizione di abilità relazionali, comunicative, educative, con particolare riferimento alle funzioni di accoglienza e apertura all'altro;
- acquisizione di capacità di collaborazione, supporto reciproco, organizzazione e gestione e di lavoro di gruppo;
- acquisizione (in una prospettiva a più lungo termine) da parte dei volontari serviziociviliisti degli strumenti necessari per lo svolgimento di un ipotetico ruolo futuro in qualità di OLP, acquisizione a sostegno della valenza formativa insita nel Volontariato in Servizio Civile Nazionale.

Gli **obiettivi di crescita personale** dei Volontari sono nel presente progetto stabiliti in connessione ad un'approfondita riflessione sul volontariato e sulla collocazione dello stesso nella categoria dei comportamenti di aiuto o prosociali. A differenza dei comportamenti di aiuto spontaneo, spesso occasionali, essi si caratterizzano come situazioni in cui un individuo *cerca attivamente l'opportunità di aiutare gli altri e decide consapevolmente di investire in modo continuativo e per un periodo prolungato una parte più o meno considerevole delle proprie energie*.

E' perciò un comportamento proattivo, più che reattivo, ed implica la creazione di una relazione di una certa consistenza temporale, di cui l'assunzione della responsabilità sociale è fondamento.

Relativamente alla diffusione dei valori di solidarietà, cittadinanza attiva, fruizione dei diritti e all'attuazione dei doveri legati all'essere parte di una comunità, vanno citati anche gli obiettivi di promozione dei principi e dell'istituto del Servizio Civile Nazionale.

- diffondere la conoscenza del progetto specifico anche attraverso opuscoli, testimonianze, video, reportage fotografici, realizzati da alcuni volontari serviziocivili che hanno vissuto e descritto la propria esperienza al Centro Padre Nostro in precedenti progetti;
- sensibilizzare la popolazione giovanile e la comunità in generale;
- coinvolgere le famiglie nel percorso di crescita umana e professionale dei giovani Volontari in Servizio Civile.

Dalla sopra citata esperienza di cittadinanza attiva scaturisce, infatti, una possibilità di arricchimento professionale, oltre che umano.

Al carattere di sistematicità dell'azione volontaria, affinché la stessa sia efficace, è connessa un'altra categoria di obiettivi di formazione dei Volontari, ovvero quella relativa all'ambito di intervento del Centro Padre Nostro all'interno del quale si colloca il Progetto *Comunità Solidale*, ovvero la struttura di accoglienza rivolta a donne e minori, e alle competenze specifiche che gli operatori che al suo interno operano devono possedere.

Attraverso la partecipazione al Progetto *Comunità Solidale*, i Volontari avranno, inoltre, la possibilità di acquisire le competenze dell'operatore di struttura di accoglienza, che, peraltro, attraverso il lavoro educativo, volto a valorizzare le risorse di ogni individuo ospite e le azioni accoglienza e ascolto, sono in linea con i valori e i principi ai quali gli obiettivi di crescita umana dei volontari si ispirano-

I Volontari avranno la possibilità di osservare il personale specializzato, che offre un supporto educativo agli utenti nella struttura di accoglienza, di comprendere come fronteggiare situazioni di disagio di particolare complessità e la difficoltà di impostare una relazione educativa con soggetti multiproblematici, di conoscere le specifiche caratteristiche dei contesti e dei servizi in cui gli educatori di comunità prestano la propria opera professionale.

La finalità generale è in questo caso sviluppare nei Volontari conoscenze e competenze specificamente legate al contesto di intervento (territoriale e settoriale), all'accoglienza, al processo educativo e al lavoro di gruppo (cfr. box relativi alla formazione).

Gli obiettivi educativi relativi all'acquisizione di conoscenze e all'acquisizione di competenze educative possono essere sintetizzati come segue:

- conoscere i diversi servizi per minori previsti dalla legislazione nazionale e regionale;
- conoscere le direttrici organizzative e gestionali di una comunità di accoglienza;
- conoscere le problematiche dei soggetti inseriti in comunità
- comprendere finalità e metodi per la strutturazione di progetti educativi per i soggetti accolti;
- avere consapevolezza delle personali implicazioni affettive e del ruolo dell'educatore.

L'obiettivo di promuovere nei Volontari la funzione di accoglienza, contenimento e cura del prossimo e degli utenti, nello specifico, si connette direttamente alle finalità inerenti la popolazione-target della struttura di accoglienza e le attività all'interno delle quali i volontari saranno inseriti. Tali finalità, che trovano una sintesi nell'accoglienza di soggetti che vivono una situazione di disagio nel proprio contesto di appartenenza, sono determinate sulla base delle peculiari caratteristiche delle due tipologie di destinatari – donne e minori- cui esso è rivolto e trovano una sintesi nei due macro-obiettivi sotto riportati:

Accoglienza dei minori:

Promozione dello sviluppo dei minori accolti nei suoi aspetti fisiologici, psico-motori, cognitivi, emotivo-affettivi e relazionali.

Accoglienza delle donne in difficoltà:

Promozione e miglioramento della qualità della vita delle donne attraverso il supporto nelle situazioni di estremo disagio che il maltrattamento comporta.

Obiettivi specifici delle attività in cui saranno inseriti i volontari

Accoglienza dei minori:

- garantire l'accoglienza del minore all'interno della struttura e creare le condizioni necessarie affinché sviluppi un senso di appartenenza alla struttura stessa;
- somministrare il vitto adatto per qualità e quantità e per distribuzione dei pasti (prima colazione, pranzo, merenda e cena) alle esigenze dei minori, nel rispetto della tabella dietetica e dei menù, approvati dall'Autorità Sanitaria competente, esposti quotidianamente nei locali di cucina e sala da pranzo;
- garantire l'igiene personale quotidiana del minore;
- assicurare l'igiene degli indumenti e della biancheria, attraverso il servizio di lavanderia e stireria;
- assicurare il controllo sanitario degli ospiti, in raccordo con le strutture sanitarie di base competenti per i vari interventi;
- assicurare la continuità scolastica del minore;
- organizzare quotidianamente il tempo libero del minore, attraverso attività ludico-ricreative e culturali;
- favorire i contatti degli utenti con la comunità e con il territorio nelle sue varie espressioni.

Accoglienza delle donne in difficoltà:

- garantire l'accoglienza delle donne all'interno della struttura e creare le condizioni necessarie affinché si sviluppi un senso di appartenenza al gruppo formato dagli ospiti e dagli operatori;
- somministrare il vitto adatto per qualità e quantità, distribuito nei pasti giornalieri, alle esigenze dei soggetti accolti, nel rispetto delle norme per una corretta alimentazione;
- garantire l'igiene personale quotidiana del soggetto e l'igiene degli indumenti e della biancheria;
- assicurare il controllo sanitario degli ospiti, in accordo con le strutture sanitarie di base competenti per i vari interventi;
- favorire il recupero delle capacità progettuali individuali, con riguardo anche all'inserimento nel mondo del lavoro;
- organizzare quotidianamente il tempo libero dei soggetti accolti, attraverso attività ludico-ricreative e culturali;
- favorire i contatti delle donne con la comunità e con il territorio nelle sue varie espressioni, al fine di creare intorno ai soggetti accolti una rete di sostegno e supporto per l'elaborazione del disagio e del conflitto.

Rispetto al contesto territoriale e settoriale sopra descritto, caratterizzato da una serie di indici di problematicità e criticità, che delineano un quadro di diffuso disagio, l'obiettivo generale del progetto, che caratterizza la **situazione di arrivo** che attraverso lo stesso si intende raggiungere, è, dunque, *la promozione ed il miglioramento della qualità della vita dei minori e delle donne, attraverso l'implementazione di una struttura atta ad accogliere tale popolazione target*.

Gli indicatori riferiti al contesto, in grado di supportare la finalità del presente progetto possono infatti essere individuati nell'*analisi del contesto* precedentemente descritta. Si ricorda a tal proposito la *criticità* individuata nello *scarto* tra *domanda* e *offerta*.

Descrizione del progetto, tipologia dell'intervento, attività previste, con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale

La tipologia di intervento e le attività previste per il raggiungimento degli obiettivi, nell'articolazione degli stessi proposta al box 7, ruotano intorno al concetto di "comunità" e ai concetti allo stesso legati, ovvero la centralità del giovane nella vita sociale, il concetto di comunità educante e, infine, il valore dell'esperienza, estremamente significativa a livello umano e formativo, che il volontario avrà la possibilità di compiere attraverso la partecipazione al progetto, osservando e comprendendo le dinamiche di una comunità di accoglienza per soggetti che vivono condizioni di disagio e di rischio.

Il Progetto vedrà i Volontari in Servizio Civile Protagonisti attivi di un programma basato sui principi cardine della Promozione del Benessere della persona (in particolare dei soggetti accolti in Struttura) e del recupero della progettualità e della dignità, che in condizioni di difficoltà subiscono danni significativi.

La **tipologia di intervento** e il settore specifico del progetto, ovvero l'accoglienza di donne e minori, prevedono il coinvolgimento dei Volontari nella programmazione, organizzazione e realizzazione di attività di:

- animazione rivolta ai minori e agli adulti;
- attività ludico ricreative e di sostegno scolastico;
- attività finalizzate all'integrazione sociale;
- attività di socializzazione;
- accompagnamento e supporto degli utenti;
- sensibilizzazione in merito a tematiche di rilievo sociale e culturale;
- promozione di iniziative di divulgazione del Servizio Civile Volontario, attraverso varie modalità (incontri-dibattito, articoli, spettacoli, forum, etc..) sia in qualità di attori/promotori, che in qualità di partecipanti;
- supporto nella gestione informatica delle attività di caricamento e diffusione dati, programmazione attività, Servizio e turnazione presso la Struttura.

Il complesso delle attività previste dal progetto può essere articolato in **aree di intervento**, come di seguito riportato:

Interventi finalizzati alla crescita personale dei volontari in Servizio Civile:

- promozione e sensibilizzazione;
- avvicinamento e accoglienza;
- formazione generale e specifica (cfr. box specifici);
- riunioni periodiche di confronto e verifica;
- somministrazione periodica di questionari per la valutazione delle conoscenze e delle competenze acquisite;
- riunioni di equipe con gli operatori del Centro per la valutazione dell'andamento delle attività realizzate;
- riunioni tra i Volontari che partecipano al progetto, finalizzati a favorire il confronto tra le diverse esperienze individuali.

La promozione e la sensibilizzazione, così come l'avvicinamento e l'accoglienza riguardano le azioni attuate al fine di veicolare i valori che ispirano l'impegno civile e sociale e i principi ispiratori dell'attività del Centro Padre Nostro, realizzando un'azione di orientamento e informazione del giovane in tutte le tappe (che vanno dall'acquisizione di notizie sul Servizio Civile, alla decisione di partecipare alle selezioni, alla scelta di uno specifico progetto, all'esperienza di selezione e valutazione) e una conoscenza reciproca tra l'ente e i Volontari. Tali azioni non sono, dunque, collocate solo nella fase iniziale del progetto, ma rappresentano un impegno costante durante l'intero arco della realizzazione dello stesso. La conoscenza del giovane, infatti, deve essere finalizzata a comprendere quale sia la situazione del Volontario all'avvio della sua esperienza e come i suoi vissuti, le sue idee, le sue competenze si trasformino ed evolvano attraverso l'esperienza del Servizio Civile. In tal senso, risultano fondamentali le azioni di monitoraggio e il ruolo dell'OLP.

Un'attenzione particolare merita l'*accoglienza del Volontario*, realizzata sia attraverso attività di socializzazione, volte a favorire la conoscenza tra quest'ultimo e l'ente, sia attraverso attività formative specifiche, finalizzate a favorire l'integrazione del volontario nell'ente, la condivisione degli obiettivi e della metodologia di lavoro dello stesso, la conoscenza del contesto territoriale e settoriale di intervento. L'accoglienza del volontario rappresenta la preconditione per un percorso di Servizio Civile che raggiunga gli obiettivi previsti. Infatti, la formazione del Volontario all'interno dell'Ente è indissolubilmente legata all'integrazione nello stesso, così come la

promozione di tale formazione è legata ad una conoscenza del Volontario, che parte proprio dall'accoglienza.

Nella fase dell'accoglienza, l'operatore locale di progetto svolge un ruolo fondamentale, ma si prevede la presenza di tutte le risorse umane che, a vario titolo interagiranno con i Volontari, al fine di presentare il gruppo di lavoro e creare un clima di apertura. Inoltre, la fase dell'accoglienza riveste nel progetto *Comunità Solidale* un ruolo particolarmente importante, dal momento che i principi e le metodologie connesse all'accoglienza saranno oggetto specifico della formazione dei Volontari, considerato il settore di intervento del progetto.

Verrà realizzata una prima giornata di avviamento al Servizio dei Volontari, che avrà un elevato valore concreto e simbolico, in cui tutte le figure che ricoprono ruoli connessi al Servizio Civile nell'ambito del Centro Padre Nostro si presenteranno ed avvieranno una prima conoscenza con i giovani. Tale incontro costituirà l'occasione per puntualizzare i diritti e i doveri dei Volontari e degli operatori, a vario titolo, chiamati a seguirli e dell'ente, per affidare formalmente i volontari ai rispettivi OLP, per mostrare la sede di attuazione, nonché per firmare i contratti e per avviare un processo di comunicazione chiaro e trasparente, che dovrà caratterizzare l'intero iter progettuale.

Le azioni di accoglienza dei Volontari non si esauriranno, altresì, nella fase iniziale, poiché successivamente continueranno ad essere realizzate, con la finalità di implementare l'integrazione con il personale del Centro Padre Nostro, con le attività e le finalità dello stesso, partecipando alla vita di comunità e alle occasioni di socializzazione organizzate dai collaboratori e dai volontari dell'ente.

Interventi finalizzati alla promozione del Servizio Civile Nazionale:

- pubblicizzazione del progetto;
- incontri con i giovani e gli studenti e con i numerosi visitatori del Centro, in cui i Volontari potranno testimoniare sull'esperienza del Servizio Civile;
- incontri con le famiglie dei giovani Volontari in Servizio Civile;
- momenti di confronto con i giovani che hanno in passato effettuato un'esperienza di Servizio Civile presso il Centro Padre Nostro;
- inserimento tra i criteri di selezione di un indicatore di disagio socio-economico, al fine di favorire l'accesso al Servizio Civile ai giovani a rischio di esclusione sociale, che presentano grandi potenzialità ma scarse opportunità di svilupparle.

Come evidente dalle attività sopra menzionate, di tali azioni di promozione e sensibilizzazione i Volontari devono essere non soltanto destinatari, ma anche protagonisti. In quanto tali, saranno costantemente impegnati nella diffusione, presso altri giovani, dei valori e delle opportunità del Servizio Civile Nazionale, sia attingendo alle conoscenze che acquisiranno nella fase della formazione generale, sia in riferimento alla propria personale esperienza. Tale ruolo dei Volontari consente anche di creare un collegamento con il territorio della progettualità e con la comunità che nello stesso vive, nonché tra il Servizio Civile e i principi che ispirano l'opera del Centro Padre Nostro.

Inoltre, dal momento che la promozione e la sensibilizzazione rientrano nella sfera della comunicazione, tale impegno dei Volontari consente di lavorare su uno degli obiettivi formativi fondamentali, ovvero il miglioramento delle modalità comunicative e relazionali, così importanti per l'esercizio della cittadinanza attiva e la vita di comunità.

Interventi finalizzati all'accoglienza di donne e minori

Le attività previste dal progetto, che definiscono la specifica tipologia di intervento, prevedono un lavoro educativo-assistenziale, che ruota intorno a diverse dimensioni: il soggetto accolto, il suo contesto di vita, le relazioni con l'ambiente esterno, le relazioni con la comunità locale.

L'accoglienza all'interno delle strutture ha come preconditione la creazione di uno spazio, di un "guscio protettivo", atto a ricostruire desideri e progettualità inascoltati e repressi da contesti spesso violenti e inadeguati.

L'intervento in favore dei soggetti accolti prevede alcune fasi, strettamente connesse tra loro:

- ? *reperimento dell'utenza*: gli inserimenti nelle strutture avvengono a seguito di decreto giudiziario del Tribunale, specie nel caso dei minorenni, o di provvedimento amministrativo da parte dei Servizi Sociali Comunali, anche attraverso il lavoro di rete tra tali istituzioni ed il Servizio Sociale del Centro e la rete dei copromotori del presente progetto, che operano nel territorio di riferimento.
- ? *ammissione del soggetto*: costituisce la prima azione progettuale, in quanto segna la presa in carico dello stesso;
- ? *fase di valutazione* della natura e delle cause del disagio consente la costruzione di un progetto di cambiamento individualizzato, sul modello del Progetto Educativo Individuale (P.E.I.), perno delle moderne istituzioni educative, all'interno del quale sono compresi la valutazione del danno e i possibili spazi di recupero.
- ? *presa in carico del soggetto*: riguarda tutte le azioni necessarie per garantire la qualità della vita dei soggetti accolti all'interno delle strutture in relazione alle specifiche esigenze degli stessi. Tali azioni riguardano, nel caso dei minori, l'accudimento, nelle diverse modalità adeguate all'età dei minori stessi, il sostegno scolastico, l'organizzazione del tempo libero e l'accompagnamento in tutte le attività che si svolgono al di fuori della struttura. Nel caso delle donne accolte, la presa in carico si realizza attraverso il supporto nell'organizzazione della vita quotidiana e nella risoluzione delle vicende che hanno condotto la donna stessa all'immissione nella struttura di accoglienza. Il personale della struttura svolge anche la funzione di mediazione rispetto al Tribunale, ai Servizi Sociali e alle altre istituzioni coinvolte nella gestione del caso e si occupa di fornire sostegno ed accompagnamento alle ospiti qualora ciò risulta necessario. Il sostegno fornito riguarda anche la gestione di eventuali figli a carico delle ospiti e la ricerca di un'occupazione.

Le **attività in cui i volontari saranno impegnati**, affiancati dagli operatori delle strutture, saranno **caratterizzate da una propria specificità**, rispetto a quelle che caratterizzano la gestione quotidiana della struttura. Nello specifico, i Volontari avranno il compito di **organizzare le attività educativo-ricreative per gli ospiti e le attività finalizzate a favorire i rapporti degli ospiti con il territorio e con la comunità**.

In considerazione delle specificità del percorso di Servizio Civile Volontario e della formazione di cui i Volontari sono, nell'ambito dello stesso, protagonisti, le attività educativo-ricreative per gli ospiti, che i Volontari organizzeranno, avranno come *filo conduttore* anche i valori ai quali il Servizio Civile si ispira, e riguarderanno le tematiche della cittadinanza attiva, della partecipazione sociale, dei diritti e dei doveri del singolo, nonché dimensioni agli stessi connessi, quali l'educazione alla pace, la gestione del conflitto e l'uso del confronto e del dialogo per trasformarlo in occasione di crescita e arricchimento.

Ulteriore elemento alla base delle attività educativo-ricreative per gli ospiti sarà la riflessione sul concetto di solidarietà, contrapposto a quello di indifferenza, sulla capacità di interrogarsi sui bisogni dell'altro, sulla tolleranza.

Altro aspetto fondamentale, che, peraltro, costituisce un collegamento tra i principi ispiratori del Servizio Civile e i valori che sottendono l'azione del Centro Padre Nostro è rappresentato dall'educazione alla legalità, dal contrasto della prepotenza e alla sopraffazione.

Attraverso l'attività educativa e ludica che organizzeranno per gli ospiti della struttura, i volontari effettueranno un'azione di educazione al dialogo e all'incontro.

Inoltre, i Volontari avranno il compito, supportati e seguiti dagli operatori del Centro Padre Nostro, di svolgere alcune tra le attività funzionali al buon andamento del progetto, ovvero quelle relative alla **gestione informatica dei dati, al caricamento dei dati sul sistema informatico Helios etc.**

I Volontari avranno, inoltre, la possibilità di osservare e partecipare alla pianificazione e all'organizzazione delle attività della struttura (in raccordo con l'intera équipe di lavoro), nonché alle azioni necessarie alla gestione quotidiana della casa, quali:

- sistemazione quotidiana dei locali (in collaborazione con gli operatori);

- collaborazione alle attività previste dai diversi ambiti di gestione quotidiana delle strutture: mantenimento dell'igiene, nutrimento e cura (in collaborazione con gli operatori);
- accompagnamento degli utenti presso scuole, istituzioni e servizi socio-sanitari e supporto agli stessi per l'accesso a questi ultimi (in collaborazione con gli operatori);
- mantenimento dei contatti con le istituzioni coinvolte nella gestione dei casi (in collaborazione con il responsabile e gli operatori della struttura);
- controllo delle risorse materiali e strutturali e segnalazione dei materiali mancanti al responsabile delle attività (in collaborazione con gli operatori);
- verifica periodica dell'andamento delle attività, del raggiungimento degli obiettivi progettuali e del grado di collaborazione tra gli operatori (in raccordo con l'intera équipe di lavoro).

Rispetto alle attività sopra esposte, il ruolo dei volontari in Servizio Civile si caratterizza come *traduzione operativa* ed espressione, nello specifico ambito di intervento previsto dal progetto, del valore della difesa non armata della patria e dei principi di solidarietà e partecipazione, mediante servizi di utilità sociale. Come previsto dalla Carta di impegno etico del Servizio Civile Nazionale, il ruolo dei Volontari consentirà loro di attuare il principio solidaristico, espresso nella Costituzione italiana (Art. 2), che richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà, che in questo caso specifico, si connotano prevalentemente in senso sociale.

La funzione dei volontari sarà di tipo educativo-assistenziale, occupandosi dell'organizzazione delle attività educativo-ricreative per gli ospiti e delle attività finalizzate a favorire i rapporti degli ospiti con il territorio e con la comunità, integrate a quelle che caratterizzano la gestione quotidiana della struttura.

Tre dei 20 volontari verranno selezionati anche allo scopo di supportare le *attività di gestione* del Servizio, funzionali al buon andamento del progetto (gestione informatica dei dati, caricamento dei dati sul sistema informatico Helios, etc.).

Ulteriore ruolo dei volontari sarà quello di promuovere il Servizio Civile Nazionale, testimoniando la propria esperienza negli incontri con i giovani e gli studenti e con i numerosi visitatori del Centro.

Attraverso il percorso formativo, il graduale inserimento nelle attività stesse, il monitoraggio e la supervisione, i volontari serviziociviliisti saranno messi in grado di acquisire progressivamente una maggiore autonomia nella gestione degli interventi rivolti agli utenti.

Il ruolo dei Volontari, in connessione sia con gli obiettivi del progetto (cfr. box 7), sia con le sopra citate attività, si articolerà nei seguenti compiti:

Accoglienza dei minori

- organizzazione del tempo libero attraverso:
 - organizzazione di attività educative e ludico-ricreative all'interno della struttura;
 - accompagnamento nelle attività che si svolgono al di fuori della stessa (palestre, in parrocchie, associazioni, spazi verdi attrezzati per i minori, etc.);
- sostegno nello svolgimento dei compiti;
- accompagnamento in caso di visite mediche, esami, etc.
- accudimento dei minori, nelle diverse modalità adeguate all'età stessi-

Accoglienza delle donne

- organizzazione del tempo libero attraverso:
 - attività ricreative e culturali all'interno della struttura;
 - accompagnamento nelle attività che si svolgono al di fuori della stessa, in connessione con le risorse del territorio e al fine di coinvolgere le donne nella vita della comunità;
- supporto nell'organizzazione della vita quotidiana (cura dell'igiene propria e degli ambienti, gestione delle esigenze di eventuali figli a carico, etc.);
- accompagnamento in caso di visite mediche, esami, etc.;
- supporto nella ricerca di un'occupazione (consultazione di giornali di annunci e siti internet, redazione del curriculum personale, etc.).

Nel caso dell'accoglienza delle donne, è necessario tenere conto che il supporto che viene fornito dipende dal grado dell'autonomia delle donne stesse, che va implementato e promosso. Il ruolo dei volontari nel fornire, opportunamente guidati, un supporto psicologico risulta dunque essenziale. Ai volontari che, per la realizzazione delle sopra citate attività, guideranno un automezzo il Centro di Accoglienza Padre Nostro garantirà una polizza assicurativa integrativa.

Inoltre, sono previste azioni di:

- partecipazione alle riunioni d'equipe finalizzate alla pianificazione e all'organizzazione delle attività;
- partecipazione alle riunioni d'equipe e verifica periodica dell'andamento delle attività, del raggiungimento degli obiettivi progettuali e del grado di collaborazione tra gli operatori.

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 20

Monte ore annuo: 1400

Giorni di servizio a settimana dei volontari: 6

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio

Turnazione nei giorni festivi connessa alle attività progettuali (anche in relazione alla partecipazione ad eventi cittadini, feste rionali, gite ed escursioni). Disponibilità alla turnazione nelle diverse fasce orarie.

In tali casi il Volontario usufruirà comunque di un giorno di riposo settimanale.

Sede di attuazione del progetto: Centro Padre Nostro, Via Brancaccio n.461

Comune: Palermo

Indirizzo: Fondo Pecoraro (Via Falsomiele, 128) Palermo

Criteri e modalità di selezione dei volontari

Criteri di selezione approntato dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile ed approvati dal Direttore Generale con determinazione del 11/06/2009.

L'ente fa ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento, attuati dal personale dell'ente, in possesso di esperienza specifica in gestione delle risorse umane e procedure selettive, come previsto dalla normativa sull'accreditamento degli enti di IV classe. I collaboratori dell'ente che effettueranno le selezioni hanno anche una pregressa esperienza nelle selezioni in progetti di Servizio Civile Nazionale. Il sistema di selezione prevede delle procedure che si articolano in momenti successivi e concatenati, nel rispetto della normativa, come di seguito riportato:

- nomina di una commissione composta da un Presidente, un componente e un segretario;
- verifica della regolarità delle domande pervenute, in relazione ai requisiti necessari per la partecipazione previsti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64 e dall'Avviso;
- visione delle domande di ammissione al Servizio Civile e valutazione dei titoli di studio e delle esperienze in base a quanto dichiarato negli allegati 2 e 3, nei curricula e nella documentazione allegata;
- svolgimento dei colloqui attitudinali e di valutazione del curriculum formativo e professionale del volontario;
- stesura delle graduatorie;
- pubblicazione delle graduatorie sul sito Internet e affissione delle stesse presso la sede centrale dell'ente.

Durante i colloqui verranno approfonditi i seguenti fattori di valutazione:

- Pregressa esperienza presso il Centro Padre Nostro;
- Pregressa esperienza nello stesso settore d'impiego (comunità, case-famiglia, comunità alloggio) o in settore analogo (centri diurni, centri aggregativi, servizi socio-assistenziali, scuole, etc.);

- Idoneità del candidato a svolgere le mansioni previste dalle attività del progetto (cfr. attività riportate al box 8);
- Condivisione da parte del candidato degli obiettivi perseguiti dal progetto (cfr. box 7);
- Disponibilità alla continuazione delle attività al termine del servizio;
- Motivazioni generali del candidato per la prestazione del servizio civile volontario
- Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto (cfr. box 28)
- Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio, ovvero turnazione nei giorni festivi connessa alle attività progettuali e turnazione nelle diverse fasce orarie (cfr. box 15);
- Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato;
- Altri elementi di valutazione: giudizio: esperienza, disponibilità e attitudine al lavoro di gruppo.

Occorre precisare che, in sede di **colloquio particolare importanza verrà attribuita alla CONOSCENZA APPROFONDATA da parte del candidato del Progetto di servizio Civile considerato**, così come della materia specifica del Progetto. Il Nostro Ente infatti, sin dal primo anno di approvazione da parte dell'UNSC, ha sempre utilizzato come modalità di pubblicizzazione dell'iniziativa la **Pubblicazione della versione integrale del Progetto presentato sul Sito dell'Ente**, in modo da mettere i volontari in grado di valutare se la propria motivazione a partecipare al Progetto sia supportata effettivamente dai contenuti del Progetto. Si ritiene, infatti, che la valutazione della conoscenza del Progetto possa in parte contrastare i rischi di abbandono del Servizio da parte del Volontario stesso.

Al fine di rendere noti ai candidati volontari i criteri di valutazione e le cause di esclusione previste dal Prontuario concernente le caratteristiche e le modalità per la redazione e la presentazione dei progetti di Servizio Civile Nazionale da realizzarsi in Italia e all'estero, nonché i criteri per la selezione e l'approvazione degli stessi, gli stessi verranno pubblicizzati sul sito Internet dell'ente e saranno disponibili per la consultazione presso la sede centrale dello stesso.

Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio

I volontari, attraverso le strategie formative e l'esperienza acquisita durante il Servizio, saranno posti nelle condizioni di :

- sviluppare la capacità di costruire relazioni significative con gli utenti, attraverso lo sviluppo delle *Abilità sociali*, intese nei termini di rafforzamento dell'identità personale, accettazione dell'altro, flessibilità e capacità di cambiamento, tolleranza della conflittualità;
- promuovere l'*Autoefficacia*, intesa in termini di fiducia nelle proprie capacità di apprendere e raggiungere gli obiettivi prefissati e l'*Assertività*, come capacità di riconoscere ed affermare le proprie esigenze, attuando comportamenti adeguati alle stimolazioni esterne e funzionali agli obiettivi da raggiungere.
- sviluppare la capacità di ascolto ed osservazione, al fine di individuare le caratteristiche specifiche di ogni utente e mettere in atto modalità relazionali adeguate a ciascuno di essi;
- acquisire le strategie atte a motivare gli utenti e a far sì che essi esprimano le proprie risorse e potenzialità;
- sviluppare le proprie e altrui modalità comunicative;
- sviluppare la capacità di collaborazione e cooperazione.
- attivare percorsi fondati sui principi di solidarietà sociale.

Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto

Le attività di monitoraggio saranno strutturate in un piano articolato, che prevede obiettivi, tempi e modalità specifiche, con la finalità di valutare gli aspetti salienti del progetto di Servizio Civile, in termini di inserimento del volontario nel progetto *Comunità Solidale*, nel gruppo dei Volontari e nei gruppi di lavoro dallo stesso previsti e di relazione instaurata dal volontario con gli operatori dell'ente e con gli utenti.

Il sistema e gli strumenti di monitoraggio predisposti dall'ente andranno ad integrarsi con quelli predisposti dall'Ufficio Servizio Civile dell'Assessorato Regionale della Famiglia, delle Politiche Sociali e delle Autonomie Locali. I volontari in servizio civile parteciperanno inoltre alle riunioni periodiche con il responsabile della struttura.

Il **carattere partecipativo** del monitoraggio consente di innescare nei volontari processi di auto-valutazione estremamente utili per la crescita umana e per gli obiettivi di responsabilizzazione. Finalità principale dell'impianto di monitoraggio qui presentato è l'analisi sistematica dell'andamento delle attività progettuali, a sua volta mirata a porre in essere una rimodulazione delle stesse, laddove si rilevassero elementi di criticità o possibilità di potenziarne l'efficacia.

Lo strumento fondamentale per la realizzazione di tale piano è rappresentato dalle *riunioni sull'andamento del progetto* e dagli *strumenti finalizzati alla verifica* attraverso indicatori specifici.

Il piano di monitoraggio si articola, infatti, in confronti periodici e ravvicinati tra i **soggetti coinvolti nel monitoraggio**, ovvero il responsabile del monitoraggio, i volontari e gli OLP.

Inoltre, **i volontari saranno impegnati nelle attività di supervisione di gruppo** tenuta da uno psicologo del Centro di Accoglienza Padre Nostro e **a cadenza mensile e produrranno una relazione sulle attività**, la cui lettura costituirà un ulteriore strumento di monitoraggio. La supervisione sarà finalizzata non solo a garantire il buon andamento delle attività, ma anche a realizzare un processo valutativo e auto-valutativo in merito agli esiti del progetto.

Formazione

La formazione generale, della durata di 45 ore, verrà realizzata **in proprio, presso l'ente, avvalendosi di risorse dell'ente, ovvero dei formatori accreditati.**

Il sistema di formazione prevede l'adozione di metodologie fondate su sue moduli principali, distinti, ma interconnessi:

-**modulo didattico** (di ricerca e aggiornamento sui temi di riferimento);

-**modulo esperienziale** (adozione di metodi e tecniche che prevedono una partecipazione attiva dei formandi e la sperimentazione di prassi operative).

Le procedure previste dal sistema di formazione includono il piano di monitoraggio e verifica, attuato attraverso modalità stabilite a monte, in relazione agli obiettivi e alla specificità delle azioni progettuali.

L'impianto formativo, sia negli aspetti contenutistici che in quelli esperienziali, presenta la finalità di realizzare un approfondito percorso di riflessione sui valori e sulle norme che stanno alla base del Servizio Civile Nazionale, dando degli stessi delle *traduzioni operative* e indicando delle azioni concrete attraverso le quali agli stessi si può dare attuazione, anche allo scopo di evitare che rimangano mere enunciazioni.

Il sistema di formazione sperimentato dal Centro Padre Nostro mira a far sì che il Servizio Civile sia chiaramente riconosciuto come aspetto fondamentale della difesa della Patria, attraverso l'approfondimento di tale concetto, non come "confine nazionale", ma come comunità di persone che vivono all'interno di tali confini, includendo l'ambiente, il territorio, il patrimonio culturale, storico e artistico, come insieme delle istituzioni democratiche, del loro ordinamento, nonché dai valori e dei principi costituzionali di solidarietà sociale e di partecipazione.

Il sistema formativo è, inoltre, improntato all'approfondimento della legge istitutiva del Servizio Civile Nazionale, Legge 64/2001 e della Carta di impegno etico.

L'impianto metodologico per la formazione generale, come previsto dalla normativa, comprende il ricorso alle seguenti tecniche:

- *Lezioni frontali*
- *Dinamiche non formali:*
 - giochi psicologici;
 - simulate;
 - giochi di ruolo;

- esercitazioni pratico-guidate;
- sinottica e il metodo dei casi,
- discussioni di gruppo e *focus*;
- *circle time*;
- studio di materiale didattico.

Il programma di formazione generale, prevede il ricorso alla lezione frontale per non meno del 50% del monte ore complessivo di 45 ore, come previsto dalle norme

Inoltre, verrà effettuato un monitoraggio interno, volto alla rilevazione dell'andamento del percorso formativo predisposto, dei livelli di apprendimento ed acquisizione di conoscenze e competenze, nonché della crescita umana dei volontari. I formatori valuteranno il grado iniziale e il grado finale della motivazione rilevabile a monte dello svolgimento del Servizio Civile, dell'acquisizione delle conoscenze e delle riflessioni critiche relative alle tematiche oggetto della formazione.

Il monitoraggio è finalizzato anche all'attuazione di verifiche in itinere, volte a comprendere quali saranno le aree che necessiteranno di maggiori approfondimenti.

Elementi per la valutazione del percorso formativo dei volontari verranno reperiti anche attraverso la supervisione metodologica e psicologica.

La valutazione del percorso formativo proseguirà anche a conclusione della formazione generale, realizzando dei raccordi con il percorso della formazione specifica. La verifica delle competenze acquisite e della crescita personale dei volontari non si concluderà alla fine delle ore destinate alla formazione generale, ma sarà costantemente effettuata durante i 12 mesi di servizio.

L'attività formativa generale prenderà le mosse dalle radici ideologiche e storiche del Servizio Civile Nazionale, per realizzare un percorso formativo mirato alla promozione della riflessione sui valori della convivenza civile, della non violenza, della pace e della mondialità. I contenuti formativi verranno proposti in modo tale da favorire l'acquisizione non solo di conoscenze, ma anche l'adozione di atteggiamenti e comportamenti che testimonino l'interiorizzazione dei valori corrispondenti e l'acquisizione di buone prassi della solidarietà sociale.

Di seguito viene riportato il quadro sintetico dei contenuti trattati nei vari moduli formativi:

1)	<i>L'identità del gruppo in formazione</i>
2)	<i>Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà</i>
3)	<i>Il dovere di difesa della Patria</i>
4)	<i>La difesa civile non armata e nonviolenta</i>
5)	<i>La protezione civile</i>
6)	<i>La solidarietà e le forme di cittadinanza</i>
7)	<i>Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato</i>
8)	<i>La normativa vigente e la Carta di impegno etico</i>
9)	<i>Diritti e doveri del volontario del servizio civile</i>
10)	<i>Presentazione dell'Ente</i>

Inoltre, la formazione generale prevede la trattazione delle tematiche inerenti:

- La non violenza;
- La pace;
- L'intercultura;

Tali tematiche sono, inoltre, ritenute propedeutiche alla successiva formazione specifica.

Per la **formazione specifica** dei volontari, della durata di 75 ore, verrà utilizzato l'impianto metodologico e di valutazione sperimentato e consolidato nella pluriennale esperienza di lavoro sul campo dell'ente. Da diversi anni, infatti, il personale che opera presso il Centro, sia a titolo volontario, che in virtù di un vincolo contrattuale, e indipendentemente dalla formazione di base di cui è in possesso, viene formato alla specifica funzione che dovrà svolgere all'interno dell'ente. Ciò ha consentito la costruzione di una specifica metodologia, della quale è parte integrante la

sistematica valutazione degli esiti della formazione, in termini di acquisizione di conoscenze e competenze.

L'attività formativa sarà realizzata adottando una metodologia teorico-esperenziale, volta a fornire la possibilità di scambio produttivo tra formatori e formandi. La formazione assumerà in tal modo il carattere di un lavoro effettuato in aula con i docenti, finalizzato ad un'effettiva acquisizione di strumenti operativi e connotato da un carattere interattivo.

Tale scelta metodologica risponde anche all'opportunità di utilizzare l'esperienza pregressa, personale e professionale, dei volontari in formazione, che potranno dunque, attraverso la condivisione in aula delle proprie esperienze, fornire il materiale per esercitazioni pratico-guidate, lavori di gruppo, simulate, riflessioni.

L'impianto metodologico della formazione si baserà, dunque, su tre elementi-cardine, che presentano la finalità comune di accogliere le esigenze formative dei destinatari con la flessibilità necessaria a garantire l'efficacia dei processi formativi. Tali aspetti centrali possono essere sintetizzati come di seguito riportato:

- carattere esperenziale dell'insegnamento/apprendimento;
- modello operativo del lavoro di gruppo;
- verifica e valutazione delle acquisizioni e del gradimento dei corsi.

La predisposizione di un impianto di formazione specifica, previsto dalla normativa del Servizio Civile Nazionale, si integra con la prassi del Centro Padre Nostro di preparare gli operatori alla specifica funzione svolta, pratica imprescindibile sia in considerazione delle connotazioni degli interventi attuati, finalizzati all'erogazione servizi, che devono essere conformi alle esigenze dei destinatari degli interventi.

Il sistema formativo cui l'ente fa ricorso viene realizzato attraverso un percorso formativo suddiviso nelle seguenti macroaree:

Formazione di base: nella fase preliminare al lavoro con l'utenza verranno affrontate le seguenti problematiche:

- caratteristiche specifiche della tipologia di utenza ospitata nella struttura di accoglienza;
- organizzazione degli spazi;
- organizzazione del lavoro di équipe (esplicitazione delle funzioni, suddivisione dei ruoli, strategie finalizzate all'ottimizzazione della collaborazione tra i vari operatori, adozione di un metodo comune etc.);
- metodologie e tecniche di assistenza e di progettazione educativa degli utenti;
- aspetti inerenti la legislazione specifica nel settore di intervento

Aggiornamento e riqualificazione permanente: l'azione formativa proseguirà anche in itinere, nell'intento di porre costante attenzione all'elaborazione delle esperienze connesse con lo svolgimento delle funzioni di ciascun operatore all'interno della struttura. A tal scopo verranno regolarmente svolte discussioni in gruppo, sui vissuti degli operatori in relazione ad essi e sulle dinamiche all'interno dell'équipe. Tra le azioni a sostegno di tali finalità si prevede anche un costante lavoro di *supervisione* sia metodologica che finalizzata all'elaborazione degli aspetti affettivo-relazionali connessi alle funzioni di ciascuna figura professionale.

Gli strumenti e le relative tecniche di formazione prevedono un coinvolgimento attivo del volontario. Anche nel caso delle tecniche tradizionali, quali la lezione frontale, si adotteranno un modello interattivo, finalizzato a motivare i volontari e a utilizzare i loro contributi per la modulazione delle lezioni. Oltre alla lezione frontale, le tecniche utilizzate saranno:

- giochi psicologici;
- simulate e *role-playing*;
- esercitazioni pratico guidate;
- discussioni di gruppo, *focus group*;
- *circle time*;

- studio del regolamento del Servizio Civile.

La valutazione del percorso formativo dei volontari si avvarrà di una specifica metodologia, i cui elementi-cardine sono il tutoraggio e la supervisione tecnica e psicologica, che terrà conto anche degli aspetti motivazionali emersi dal percorso formativo compiuto dai volontari.

Ulteriore elemento di centrale importanza nell'impianto formativo è la **formazione pratica** del Volontario, che riguarda le specifiche dimensioni del *saper fare* e del *saper essere*. La formazione pratica passa, in particolar modo, attraverso la relazione tra il Volontario e l'OLP, l'osservazione dell'operato del personale dell'ente, la partecipazione ai momenti di confronto sulle attività, attuate sistematicamente.

Per la formazione pratica verranno utilizzate risorse di supporto, che possano dare un contributo allo sviluppo di conoscenze e competenze, quali ex volontari in Servizio Civile, soggetti impegnati nell'ambito del volontariato e della cittadinanza attiva, etc. Per la riuscita del percorso formativo, si ritiene inoltre fondamentale che i Volontari abbiano chiarezza in merito alle modalità e ai contenuti della formazione stessa, aspetto, peraltro, legato all'efficacia del piano di comunicazione

I contenuti relativi allo specifico progetto considerato riguarderanno innanzitutto la conoscenza dell'ente proponente in termini di organizzazione interna, obiettivi, valori e finalità ed in particolare alcune aree d'indagine riguardanti:

- Area relativa alle acquisizioni personali:

- *Autoefficacia*, intesa in termini di fiducia nelle proprie capacità di apprendere e raggiungere gli obiettivi prefissati;
- *Assertività*, intesa in termini di capacità di riconoscere ed affermare le proprie esigenze, attuando comportamenti adeguati alle stimolazioni esterne e funzionali agli obiettivi da raggiungere;
- *Abilità sociali*, intese nei termini di rafforzamento dell'identità personale, accettazione dell'altro, flessibilità e capacità di cambiamento, tolleranza della conflittualità.

-Area relativa alla conoscenza del contesto di intervento:

- gli aspetti caratterizzanti il disagio psico-sociale;
- le caratteristiche delle famiglie multiproblematiche;
- i comportamenti antisociali;
- valori e dis-valori;
- la cultura "mafiosa";
- l'età dello sviluppo;
- il ciclo di vita femminile.

-Area relativa all'accoglienza, al processo educativo e al lavoro di gruppo:

- gli "strumenti" fondamentali dell'operatore sociale: la comunicazione, l'ascolto, l'osservazione, la relazione;
- le strategie e gli strumenti tecnico-operativi caratterizzanti un intervento accoglienza e cura.
- il lavoro di gruppo;
- il processo educativo.

- Area relativa alle competenze specifiche

- modalità di gestione della struttura;
- modalità atte a provvedere alle necessità alimentari degli utenti e alla pulizia dei locali;
- metodologie del segretariato sociale, finalizzate a fornire agli utenti informazioni relative ai servizi;
- capacità di implementare la rete di rapporti con istituzioni ed esercenti che contribuiscono alla gestione dei servizi offerti;
- tecniche e modalità di organizzazione e gestione del tempo libero degli utenti.

I contenuti relativi allo specifico progetto considerato riguarderanno inoltre alcune aree d'indagine riguardanti:

- *le fasi precoci della vita*.
- gli "strumenti" fondamentali dell'assistente alla I infanzia;

- il lavoro di gruppo;
- aspetti caratterizzanti il disagio psico-sociale;
- caratteristiche delle famiglie multiproblematiche;

le strategie e gli strumenti tecnico-operativi caratterizzanti un intervento accoglienza.