

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: COOPERATIVA GRUPPO INCONTRO - SCS

CODICE REGIONALE: RT2C00119

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	Training on the job
1.2 Settore:	tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale.
1.3 Coordinatore:	MOCCI LUCIANO (13/12/1967)
1.4 Num. Volontari:	2
1.5 Ore Settimanali:	30
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale (ore):	42
1.8 Formazione specifica (ore):	60
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva:	SI
1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:	SI

## 2. Caratteristiche Progetto

2.1 Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

### Premessa

Secondo le stime del Fondo Monetario Internazionale, nell'ultimo aggiornamento del proprio Outlook (aprile 2016) l'economia mondiale nel 2015 ha registrato una crescita del PIL pari al 3,1%, dato inferiore rispetto all'anno precedente (3,4%). La proiezione per il 2016 è di un modesto 3,2% con due punti percentuali in meno rispetto alla stima di gennaio. Per l'Italia il 2015 ha segnato una crescita dello 0,8%, con una previsione per il 2016 pari a 1%. L'economia nazionale in base alle stime Istat ha mostrato un progressivo indebolimento nel corso del 2015 riportando nel 4° trimestre una variazione del PIL pari a 0,1%. Si mantiene vivace il ciclo dei consumi delle famiglie (+1,3%) mentre stagnano le esportazioni e gli investimenti. In questo quadro di crescita lenta e ancora da consolidare, si colloca appieno l'economia della provincia di Pistoia che nel 2015 mostra i primi segnali di timida ripresa. Produzione, fatturato industriale e occupazione sono risultati in crescita, anche se inferiore ai valori medi regionali e nazionali. Anche il commercio estero ha manifestato una buona performance. Positivi gli indicatori della crescita imprenditoriale. In diminuzione i fallimenti e le procedure concorsuali. In calo anche i protesti.

La provincia di Pistoia presenta, al 1 gennaio 2016, una popolazione pari a 291.963 unità ed una densità demografica abbastanza elevata e pari a 300 abitanti per kmq, superiore sia al valore medio nazionale che a quello regionale. La provincia di Pistoia pesa sul totale della regione Toscana con il 7,8% circa della popolazione e quasi con l'8% del totale imprese. Anche gli indicatori del lavoro si avvicinano a questi valori, con l'eccezione del peso dei disoccupati che a Pistoia rappresentano quasi il 9% del totale regionale. Nel 2015 Pistoia si colloca all'interno della regione Toscana rappresentando sia il 7,8% della popolazione che il 7,8% della forza lavoro regionali (dati Istat). La quota di valore aggiunto apportata dal territorio pistoiense, in base alle stime dell'Istituto Tagliacarne su dati Istat, si attesta sul 6,8% del valore aggiunto regionale. E su questo assume particolare importanza la ricchezza prodotta dall'agricoltura che pesa sul totale toscano per il 24,5%.

Secondo i dati dell'Osservatorio Provinciale sul mercato del lavoro, aggiornati al 2016, gli utenti iscritti allo stato di disoccupazione ammontano per l'intera provincia di Pistoia ad un totale di 9582 (di cui 5230 donne e 4352 uomini). Il solo Comune di Pistoia registra 2721 iscritti, di cui 1521 donne e 1200 uomini.

Al 31 Dicembre 2015 sono pari a 55.518 le persone iscritte allo stato di disoccupazione dei CPI territoriali, per il 60% circa si tratta di donne (33.111 persone in termini assoluti). Dal 2008 (anno di inizio della crisi) si è assistito ad un aumento continuo del numero di persone iscritte ai Centri per l'Impiego: se all'inizio della crisi erano pari a 27.422, nel 2015 il totale delle persone iscritte raddoppia arrivando a 55.518 unità e registrando un aumento del 102% circa. Mentre la componente femminile cresce dell'84%, lo stock di uomini iscritti registra un incremento ben superiore pari al 137%. Rispetto al 2014 lo stock registra una variazione pari al 3,5% (inferiore all'incremento registrato l'anno precedente pari all'8% circa). La maggior parte delle persone è iscritta al CPI di Pistoia (il 38% pari a 20.924 persone in termini assoluti), a seguire con il 34% le persone iscritte al CPI di Monsummano. Le persone straniere iscritte ai CPI sono pari a 11.681, si tratta del 21% del totale, per la maggior parte si tratta di donne (7.112 persone pari al 61% circa del totale in linea con la componente di nazionalità italiana). La maggior parte delle persone straniere è iscritta al CPI di Pistoia (38%) seguita dal CPI di Monsummano (36%). La maggioranza delle persone straniere proviene dalla Romania (3827 persone pari al 33% del totale), seguite da persone di nazionalità Albanese (il 24% pari a 2807 persone) e da persone provenienti dal Marocco (1098 il 10% circa del totale). Se passiamo a considerare l'età si rileva che le persone under 25 anni rappresentano il 10% del totale, mentre le persone tra i 25 ed i 30 anni sono pari al 12%, si tratta in totale di 12.539 persone. Se prendiamo in considerazione le sole persone iscritte di nazionalità italiana rileviamo un'incidenza maggiore della coorte appartenente alla fascia di età over 39 anni sia rispetto alla media provinciale (61% contro il 58%) sia rispetto alla sola componente straniera (46%). Quest'ultima presenta infatti una maggiore incidenza della popolazione tra i 31-39 anni (28% contro il 18% della popolazione italiana) ed un'uguale incidenza delle persone under 30 anni, che in entrambi i casi rappresentano il 21% del totale.

### 2.2 Obiettivi del progetto:

#### Breve storia della Cooperativa Gruppo Incontro

Il Gruppo Incontro, Società Cooperativa Sociale di tipo A, Ente ausiliario dello Stato e appartenente al C.E.A.R.T. (Coordinamento enti ausiliari della Regione Toscana) nasce, nel Novembre del 2005, come naturale evoluzione giuridica, funzionale e strutturale dell'Associazione Genitori Comunità Incontro di Pistoia, operante da oltre 25 anni nel settore delle dipendenze, per rispondere e fronteggiare più efficacemente i continui mutamenti nell'ambito del disagio sociale e psichico.

La Cooperativa rappresenta una realtà eterogenea dal punto di vista organizzativo e strutturale, per i diversi ambiti del settore sociale di cui si occupa: rispetto al trattamento delle tossicodipendenze, il Gruppo Incontro ad oggi conta sei Sedi operative tra programmi residenziali, semiresidenziali e ambulatoriali, dislocate nella

provincia di Pistoia, dove sono attive diverse tipologie di programmi, che afferiscono alla maggioranza delle aree socio-sanitarie individuate dalla Regione Toscana, per soggetti con dipendenze patologiche da uso di sostanze e alcol dipendenze: programmi di doppia diagnosi; di detossicazione; centri di osservazione e diagnosi (COD); programmi terapeutico/riabilitativi; di Pronto Accoglienza; programmi socio-riabilitativi, programmi volti all'inclusione sociale e lavorativa. Inoltre sono attivi, presso la sede legale di San Biagio: un Centro Clinico Popolare in cui sono attivi trattamenti per il Disturbo del Comportamento Alimentare, secondo un'ottica di multidisciplinarietà (medico, psichiatra, biologo/nutrizionista, psicoterapeuta...), inoltre vengono erogati colloqui di sostegno psicologico e di counseling per fasce di popolazione in situazioni di disagio sociale; un servizio ambulatoriale per il trattamento delle patologie legate al gioco d'azzardo patologico; un servizio di valutazione psicodiagnostica e orientamento (SVO) che si occupa della valutazione diagnostica di tutti i pazienti in ingresso nei vari programmi e di attività di ricerca; un servizio, altamente specializzato, che eroga trattamenti psicoterapici individuali, familiari e di gruppo.

Gruppo Incontro si occupa da anni dell'inclusione sociale di soggetti svantaggiati: persone con problematiche di dipendenza da sostanze legali e non, ma anche di tutte quelle persone che vivono in situazioni di marginalità (es. donne con disagio sociale ed economico, immigrati etc) . Citiamo a titolo di esempio alcuni progetti finanziati dal Fondo Sociale Europeo che abbiamo elaborato ed attuato: PROFAL (matr. PT 20020276 finanziato attraverso la provincia di Pistoia), EQUAL (Codice IT-G-TOS-004, finanziato attraverso la provincia di Pistoia) OMNI-JOB (Nr. Matricola progetto1161, finanziato attraverso la regione toscana). Nell'anno 2011 abbiamo collaborato all'Emergenza Nord Africa, accogliendo 22 profughi (16 uomini e 6 donne). Dall'anno 2014 stiamo gestendo diverse strutture per l'accoglienza di profughi richiedenti asilo nell'ambito del Progetto di prima accoglienza di cittadini stranieri in convenzione con la Prefettura di Pistoia e 6 appartamenti nell'ambito del Progetto Sprar (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati). Infine, la nostra Cooperativa gestisce attualmente una struttura residenziale per minori, adibita per accogliere 8 giovani di età compresa tra i 14 e i 18 anni. La comunità offre un luogo protetto d'incontro in cui, oltre a poter osservare le dinamiche comportamentali, sia possibile per il nucleo familiare sperimentare momenti di "buone relazioni" attraverso l'aiuto dell'educatore. La Comunità "Eidos" accoglie minori che sono temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo e per i quali non è proponibile o praticabile un adozione familiare e necessitano di una collocazione extra-familiare, laddove non sia possibile elaborare e/o attivare azioni di sostegno a tutela di una adeguata permanenza del minore nel nucleo familiare di origine; necessitano di una collocazione extra-familiare, anche su provvedimento dell'autorità giudiziaria competente. Possono essere inseriti minori con disabilità fisica/psichica-sensoriale, disponendo di operatori qualificati e della collaborazione con i servizi specialistici dell'azienda sanitaria oltre la possibilità di specifici interventi da concordare con il servizio inviante. La Comunità educativa "Eidos" può proseguire l'accoglienza oltre il diciottesimo anno per i ragazzi che sono già inseriti, sempre che vi sia una specifica e motivata richiesta da parte dell'Ente di prosecuzione del progetto. Il ridotto numero di ospiti accolti garantisce alla Comunità una connotazione familiare ed è coerente con un progetto di tutela che prevede interventi altamente individualizzati volti all'integrazione e inclusione sociale.

Alla molteplicità degli ambiti del sociale in cui la Cooperativa si trova impegnata corrisponde una struttura amministrativa complessa, che richiede l'impiego di competenze diversificate e specifiche rispetto a molteplici aspetti, dalla liquidazione delle utenze delle strutture, alla presa in carico degli ordini di acquisto per l'allestimento e l'approvvigionamento delle sedi operative, alla rendicontazione dei progetti nazionali ed europei, alla gestione amministrativa e contabile tout court (ad oggi la cooperativa Gruppo Incontro ha nel proprio organico 142 unità di personale). Proprio per queste caratteristiche costitutive la nostra Cooperativa rappresenta un ambiente fertile per promuovere e facilitare la costruzione di competenze professionali specifiche, sia dal punto di vista teorico sia da quello della effettiva messa in pratica. Questo permette una efficace riqualificazione dei giovani in cerca di occupazione attraverso un'esperienza lavorativa e formativa direttamente all'interno di una realtà professionale strutturata e dai diversi ambiti di intervento.

#### Obiettivi generali

Il progetto è stato pensato per rispondere in modo concreto ai bisogni dei giovani disoccupati, che rappresentano la categoria demografica più colpita dalla crisi economica e quella in generale più penalizzata dai cambiamenti strutturali nel mercato del lavoro intervenuti negli ultimi dieci anni. In questo senso il progetto intende favorire la riqualificazione dei giovani e la creazione di nuova occupazione.

L'obiettivo del progetto è quello di favorire l'acquisizione di competenze nell'area del frontoffice e del back office, attraverso l'affiancamento a personale qualificato della Cooperativa e la trasmissione di competenze e know how specifici e altamente professionalizzanti.

#### Obiettivi specifici

Nello specifico, i volontari svolgeranno azioni di supporto a personale esperto quali:

- Osservazione, controllo, monitoraggio e verifica delle attività amministrative
- Gestire attività di informazione e di assistenza front office;
- Gestire gli ordini e i servizi connessi alle varie sedi operative e ai settori di competenza;
- Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, svolgendo attività di back office;
- Utilizzare gli strumenti informatici a supporto delle attività di front office e di back office;
- Collaborazione e comunicazione con gli altri comparti aziendali;
- gestione dei flussi documentali (commerciali ed amministrativi) e delle attività di back office;

- gestione relazioni con i fornitori;
- Gestione amministrativa progetti finanziati su fondi nazionali ed europei
- Assunzione di almeno 1 dei 2 volontari richiesti.

Le azioni previste per raggiungere gli obiettivi sono:

- Sviluppare le potenzialità professionali
- Approfondire le capacità relazionali
- Permettere l'elaborazione di un percorso professionale
- Rinforzare le capacità di lavoro in équipe
- Acquisire competenze specifiche nell'ambito della rendicontazione di progetti finanziati su fondi nazionali ed europei

Le modalità di svolgimento delle azioni sono:

- Affiancamento a personale esperto per la gestione delle attività amministrative, di back office e di front office;
- Accoglienza e ricevimento personale esterno;
- gestione flusso telefonate in entrata e in uscita;
- gestione email e fax;
- formazione specifica teorica e pratica sulla rendicontazione di progetti nazionali ed europei;
- riunioni di équipe;
- gestione amministrativa e contabile;
- utilizzo strumenti informatici

2.3 Numero dei dipendenti o volontari dell' ente necessari per l' espletamento delle attività previste nel progetto (non considerare i giovani del servizio civile):

8

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

Il personale ha un regolare rapporto di lavoro con il Gruppo incontro, di varia natura (dipendente, collaborazione libero/professionale etc.)

- n. 1 Responsabile di area
- n. 1 coordinatore di segreteria
- n. 2 coordinatori amministrativi
- n. 4 amministrativi

2.4 Ruolo e attività previste per i giovani in servizio civile nell' ambito del progetto:

I volontari parteciperanno alle attività del settore amministrativo/contabile e di segreteria, supportando il personale esperto per la gestione delle attività amministrative, di back office e di front office. Nello specifico, potranno essere impiegati nelle seguenti attività:

Accoglienza e ricevimento personale esterno;  
gestione flusso telefonate in entrata e in uscita;  
gestione email e fax;  
supporto alla rendicontazione di specifici progetti e alla gestione amministrativa/contabile dei vari settori di competenza della Cooperativa

Inoltre i volontari parteciperanno alle riunioni dell'équipe amministrativa e al planning della attività lavorative sotto la supervisione del responsabile e dell'operatore di progetto.

2.5 Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

Obbligo alla riservatezza e al rispetto della privacy sulle informazioni, di cui il volontario di servizio civile verrà a conoscenza, sulla casistica trattata direttamente o indirettamente. L'acquisizione di ogni documento deve essere autorizzata e concordata la sua eventuale diffusione e le modalità stesse, con il coordinatore del progetto. Le attività si svolgono dal lunedì al venerdì in orario diurno nella fascia oraria compresa tra le 08.00 e le 20.00, per cui richiediamo flessibilità. Alcune attività possono svolgersi fuori sede, e prevedono l'utilizzo delle auto del Gruppo Incontro. Viene richiesto ai volontari la disponibilità ad integrarsi con gli operatori del servizio. La formazione prevista è obbligatoria e i volontari dovranno tenere una condotta consona alle regole interne del Progetto (abbigliamento e condotta), comunque per qualsiasi chiarimento in merito il volontario farà riferimento all'operatore di progetto. Si richiede anche la disponibilità ad effettuare spostamenti anche fuori provincia, qualora se ne verifichi l'esigenza, e la flessibilità oraria.

### 3. Caratteristiche Organizzative

#### 3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
San Biagio	Pistoia	VIA LARGO SAN BIAGIO 114	2

### 3.2 Operatori

#### Responsabile Progetto

COGNOME: GRUMELLI NOME: ANTONELLA  
DATA DI NASCITA: 16/04/1958 CF: GRMNNL58D56F839I  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0573/50431

#### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

#### Operatori Progetto

COGNOME: FRANCHI NOME: ANDREA  
DATA DI NASCITA: 16/09/1964 CF: FRNNDR64P16G491T  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0573/50431

SEDE: San Biagio

#### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

### 3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Promozione attraverso il sito internet della cooperativa oltre che attraverso i social network quali ad esempio facebook e twitter

Attività cartacea: SI

Il Gruppo Incontro prevede di promuovere il Servizio Civile Regionale collocando nei principali punti informativi della Cooperativa locandine, manifesti e dépliant promozionali

Spot radiotelevisivi: SI

Promozione mediante le principali radio e tv locali durante tutto il periodo di apertura del bando

Incontri sul territorio: SI

Altra attività:

Insieme alle tradizionali forme scritte di pubblicizzazione, sarà cura del Gruppo Incontro organizzare iniziative per presentare e far conoscere ai giovani interessati a svolgere il Servizio Civile Regionale, i progetti presentati e le attività svolte dalla cooperativa, con particolare attenzione alla proposta che eventualmente accoglierà i giovani richiesti; quindi il focus sarà sulla condizione degli adolescenti nel territorio pistoiese. La promozione delle iniziative prevede un monte ore di 24. Durante il periodo di svolgimento del progetto, il Gruppo Incontro organizzerà una giornata dedicata interamente al Servizio Civile Regionale, con il preciso scopo di promuoverlo, raccogliendo testimonianze e video interviste di giovani volontari impiegati anche presso altri Enti. Durata in ore dell'iniziativa: 6 Totale ore promozione: 30

NO

### 3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

I metodi di verifica saranno sia quantitativi ( test, prove strutturate, questionari) sia qualitativi ( interviste e colloqui).

L'attività di monitoraggio del progetto verificherà il livello di soddisfazione del volontario, le competenze che sta acquisendo, il livello motivazionale.

Gli strumenti utilizzati dal sistema di monitoraggio saranno:

- somministrazione di questionari;
- incontri strutturati finalizzati all'individuazione, analisi e soluzione delle criticità emerse.
- valutazione dell'attività dei volontari da parte dell'operatore di progetto.

Il monitoraggio per la valutazione del livello di soddisfazione dei volontari si svolge attraverso un ciclo di incontri (a cadenza trimestrale), durante i quali si provvederà a somministrare un questionario di gradimento.

Gli incontri si svolgeranno presso la sede di attuazione del progetto di Servizio Civile Regionale e coordinati dal responsabile di progetto. In riferimento a quanto emerso durante gli incontri, si struttureranno riunioni a tema, finalizzati ad affrontare particolari criticità o necessità di approfondimento.

Il questionario di tipo Likert con punteggi da 1 (minimo accordo) a 5 (massimo accordo), prevede i seguenti items:

coerenza dell'attività rispetto alle aspettative acquisizione di nuove competenze

utilità del servizio

rispondenza del servizio alle aspettative

utilità del servizio in una prospettiva di sviluppo professionale qualità organizzativa

qualità dei rapporti con l'operatore di progetto livello di disponibilità dell'operatore di progetto coinvolgimento

nei processi organizzativi

Alla fine degli incontri sarà somministrato un ulteriore questionario con 5 domande aperte:

- che cosa ho imparato per me stesso ?
- che cosa ho imparato per il mio futuro lavorativo ?
- ripeterei l'esperienza ?
- consiglieresti di farla ad un amico nella stessa struttura ?
- cosa miglioreresti ?

Oltre a ciò è prevista anche una valutazione sulle attività svolte dal volontario del SCR da parte dell'operatore di progetto:

l'operatore di progetto di riferimento, effettuerà la valutazione delle attività prestate dal volontario con cadenza trimestrale; effettuerà una valutazione su una scala di tipo Likert con punteggi da 1 (totalmente insufficiente) a 5 (ottimo), sulle seguenti dimensioni:

capacità di lavorare con gli altri  
capacità di organizzare il proprio lavoro  
flessibilità in situazioni diverse da quelle previste  
puntualità  
spirito di iniziativa  
autonomia  
competenze comunicative e operative

Verrà inoltre effettuato un colloquio motivazionale a cadenza trimestrale con il responsabile di progetto ed a cadenza mensile si terrà una riunione con tutti i volontari del servizio civile tenuta dal responsabile del servizio civile e dal coordinatore di progetto.

### 3.5 Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:

Nessun ulteriore requisito

### 3.6 Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto

Tipologie

PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e

La sede è dotata di scrivania, computer, telefono fisso, stampante, fax. Telefono cellulare di servizio. Tale strumentazione è necessaria oltre che per svolgere le tutte le azioni di tipo burocratico amministrativo, anche per mantenere contatti con i servizi pubblici e privati, con le varie strutture della cooperativa, nello svolgimento delle attività previste. Come si evince dalle azioni, l'uso del computer è fondamentale per la gestione amministrativa, per preparare e compilare modulistica specifica, per mandare e-mail etc; per stilare report e relazioni; il telefono sia fisso che mobile, per essere sempre in contatto con gli operatori del progetto, con gli utenti, con le strutture etc. Il fax per inviare documenti dove è richiesto l'uso di tale strumento. Nella sede di attuazione del progetto sono messe a disposizione 2 postazioni con le caratteristiche sopra elencate. Inoltre la sede è dotata di un'auto di servizio.



3.7 Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:

Importo: 4950

3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

Spese per i pasti, quantificabili in 1.800/00 euro (calcolato in modo forfettario) 3150,00 euro per costi di formazione specifica, calcolati sul costo orario dei formatori.

4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Certificate Ente: SI

4.2 Competenze Certificate e Riconosciute dall' ente proponente accreditato o da Enti terzi NO

Descrizione competenza:

Le professionalità e competenze che i Volontari acquisiranno nell'ambito delle attività previste dal progetto saranno le seguenti:

- capacità relazionali e competenze di lavoro in gruppo
- capacità di relazionarsi con l'équipe
- competenza specifica della gestione del front office e del back office
- professionalità nel rapporto con il pubblico sia diretto che telefonico
- competenze nella conoscenza della gestione di servizi al pubblico

4.3 Competenze

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
UC 234 - Gestione del front office		
UC 351 - Gestione del front office e back office		
UC 353 - gestione delle informazioni attraverso il supporto delle tecnologie		
UC 1639 - gestione dei flussi informativi		
UC 1640 - registrazione e archiviazione documenti		
UC 1938 - Supporto alla progettazione e attuazione di iniziative di partecipazione		

4.4 Altre Competenze ADA (fare riferiemnto al Repertorio Regionale Formazione Professionale)

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

## 5. Formazione Generale dei Giovani

### 5.1 Sede di realizzazione:

Sede legale del Gruppo Incontro, via S.Biagio 114-51100 Pistoia. La formazione sarà erogata dal Gruppo Incontro stesso.

### 5.2 Modalità di attuazione:

Obiettivo primario dell'esperienza formativa è offrire un repertorio di conoscenze teoriche e tecniche mirato, aggiornato e utilizzabile nelle concrete situazioni operative. La sede dove verrà effettuata la formazione si trova nel comune di attuazione del progetto.

La formazione sarà erogata dal Gruppo Incontro stesso.

Il percorso formativo si articola in 7 giornate formative della durata di n. 6 ore ciascuna per un totale di n. 42 ore d'aula.

Ciascuna giornata si articolerà in due moduli: 1° modulo dalle ore 9,00 alle ore 13,00

2° modulo dalle ore 14,30 alle ore 16,30

### 5.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

#### Tecniche

- lezioni frontali in aula;
- esercitazioni strutturate;
- lavori e/o discussioni di gruppo;
- presentazione di filmati;
- focus group;
- brainstorming;
- studi di casi;
- role playing;
- simulazioni appropriate agli obiettivi e ai contenuti della formazione con riprese filmate.

L'attenzione didattica sarà rivolta anche agli aspetti connessi alle dinamiche di gruppo (stare nel gruppo, lavorare in gruppo), alle modalità di progettazione e di invenzione di attività giocate, al loro inserimento strategico nell'ambito di un particolare settore lavorativo. Ogni partecipante avrà l'opportunità di sperimentare e affinare, in prima persona, il proprio stile di azione.

#### Metodologia

La metodologia sarà di tipo induttivo e deduttivo.

### 5.4 Contenuti della formazione:

#### Contenuti della formazione

Presupposto della formazione generale è il coinvolgimento del volontario nel percorso formativo e la costituzione di un gruppo di lavoro, tenendo conto della necessità di offrire un contesto operativo accogliente e disponibile al confronto, nel quale egli possa esprimersi secondo le proprie competenze ed aspirazioni.

#### Programma formativo

##### I GIORNATA

- Accoglienza e presentazione del programma del corso.
- Conoscenza del gruppo.
- I perché di una scelta.
- Compilazione del questionario per la raccolta delle aspettative.

##### II GIORNATA

- Dove siamo: presentazione del Gruppo Incontro.
- Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile Nazionale: quale evoluzione.
- Il quadro giuridico.

##### III GIORNATA

- La carta di impegno etico.
- L'evoluzione del concetto di difesa della Patria.
- Il servizio civile come strumento di difesa della Patria.
- Il Servizio Civile Regionale: normativa vigente.

##### IV GIORNATA

- La comunicazione interpersonale: dall'informare al comunicare.
- Le strategie comunicative.
- I mezzi di comunicazione di massa:

-scritti (lettera, comunicato stampa, articolo);

-parlati (conferenza stampa, intervista);

-tecnologici (internet, posta elettronica).

#### V GIORNATA

- Ascolto attivo.
- La motivazione e l'autostima.
- Ruolo e status.
- Gruppi e aggregati: definizioni.
- Le dinamiche di gruppo.
- Leadership.

#### VI GIORNATA

- Clima e cultura organizzativa.
- Il gruppo di lavoro: struttura e funzioni.
- Riunioni e collettivi.
- La gestione dei conflitti.
- Tecniche di negoziazione.

#### VII GIORNATA

- Le reti di cittadinanza attiva: strategie del Comune di Pistoia.
- Focus group sul volontariato civile.
- Esperienze di volontariato sul territorio: affinità e differenze.
- Questionario di gradimento del percorso formativo.

Durata: 42 ore. Il percorso si articola in 7 giornate formative della durata di n. 6 ore ciascuna per un totale di n. 42 ore d'aula.

Sono previste ulteriori 24 ore per la partecipazione a incontri, convegni, seminari, giornate di studio, etc. inerenti la tematica del progetto, oltre a quelli che organizzerà la regione Toscana, da erogarsi in tutto il periodo del SCR e non solo nei tre mesi della formazione obbligatoria.

## 6. Formazione Specifica dei Giovani

### 6.1 Sede di realizzazione:

Sede legale del Gruppo Incontro, via S. Biagio in cascheri 114-51100 Pistoia.

### 6.2 Modalità di attuazione:

La formazione specifica dei volontari sarà attuata tramite lezioni giornaliere (al mattino o al pomeriggio) secondo un preciso calendario che verrà fornito ai volontari. Tali lezioni si terranno presso la sede della Cooperativa a carico del Gruppo Incontro stesso.

Sono previste 10 giornate con la seguente articolazione: 1° modulo dalle ore 9,00 alle ore 13,00  
2° modulo dalle ore 14,30 alle ore 16,30

### 6.3 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

#### Tecniche

- lezioni frontali in aula
- esercitazioni strutturate
- lavori e/o discussioni di gruppo
- presentazione di filmati
- focus group
- brainstorming
- studi di casi
- role playing

Verranno privilegiate tecniche attive in quanto permettono di sperimentare in prima persona situazioni che verranno potenzialmente vissute nello svolgimento delle quotidiane attività previste dal progetto.

A titolo di esempio riportiamo le principali tecniche attive utilizzate in ambito formativo:

role-playing è una delle tecniche di formazione più conosciute, ed è definita come una rappresentazione scenica di un' interazione personale che comporta l'assunzione di un comportamento in una situazione immaginaria. Come tutte le tecniche di simulazione cerca di riprodurre in aula, quindi in una situazione protetta, problemi e accadimenti simili a quelli della vita reale. In questo modo si può familiarizzare con le

dinamiche di gruppo e le relazioni che vi si instaurano;

brainstorming è una tecnica creativa di gruppo per facilitare la produzione di nuove idee o soluzioni ad un problema. Questa tecnica è particolarmente indicata per aumentare il piacere del lavoro di gruppo e il morale dei membri. Molto spesso è impiegato come strumento per costruire uno spirito di squadra all'interno del gruppo di lavoro (team building);

focus group è una forma di ricerca qualitativa, in cui un gruppo di persone è interrogato riguardo all'atteggiamento personale nei confronti di un tema specifico. Nasce originariamente come tecnica usata nella ricerca sociale per poter arrivare a comprendere gli atteggiamenti, i comportamenti e i significati degli attori riguardo un certo tema d'analisi (il focus): l'obiettivo è quello di favorire la discussione e dirigerla verso i temi ritenuti più interessanti come l'interazione con gli utenti e gli aspetti emotivi ad esso correlati.

Oltre alle tecniche attive verranno utilizzate lezioni frontali.

#### Metodologia

La metodologia sarà di tipo induttivo e deduttivo.

#### 6.4 Contenuti della formazione:

I contenuti della formazione sotto elencati sono specificatamente previsti e necessari per lo svolgimento delle attività del progetto.

#### Programma formativo

##### I GIORNATA

- Questionario di ingresso e discussione sulle aspettative (2 ore)
- Il modello della Cooperativa Sociale "Gruppo Incontro": storia, valori e mission, professionalità e organizzazione, collaborazioni e partnership; (4 ore)

##### II GIORNATA

- Sicurezza nei luoghi di lavoro
- Dlgs. 81/2008
- Malattie professionali (6 ore)

##### III GIORNATA

- Elementi di amministrazione aziendale: registrazione di documenti contabili e controllo ordini (6 ore)

##### IV GIORNATA

- elementi di contabilità aziendale: utilizzo software per la contabilità e la gestione amministrativa (6 ore)

##### V GIORNATA

- procedure per la stesura di documenti di acquisto o vendita: ordini, bolle, ricevute, fatture (6 ore)

##### VI GIORNATA

- Registrazione prima nota (2 ore)
- procedure per l'archiviazione della documentazione tecnica (4 ore)

##### VII GIORNATA

- strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice) (4ore)
- verifica intermedia (2ore)

##### VIII GIORNATA

- elementi di diritto amministrativo, pubblico e private (6 ore)

##### IX GIORNATA

- utilizzare applicativi home banking per pagamenti telematici (6 ore)

##### X GIORNATA

- Restituzione e verifica finale (6 ore)

Sono previste 10 lezioni della durata di 6 ore ciascuna per un totale di 60 ore.

#### Monitoraggio per la formazione generale e specifica

Gli strumenti utilizzati per il monitoraggio relativo alla fase formativa, sia generale che specifica, saranno i seguenti:

- questionari
- colloqui di valutazione.

Sono previsti tre momenti di verifica per la valutazione periodica dell'apprendimento di nuove conoscenze e competenze considerando anche l'aspetto individuale del volontario.

- 1) Questionario di verifica delle conoscenze sugli argomenti formativi in ingresso composto da domande a risposta multipla e domande aperte; incontro di gruppo sulle aspettative che i volontari hanno rispetto alla formazione.
- 2) Questionario di verifica delle conoscenze acquisite in itinere; questionario di rilevazione della soddisfazione personale ed un incontro di gruppo per la discussione di eventuali problematiche, incertezze sorte nel primo periodo.
- 3) Questionario di verifica delle conoscenze acquisite a fine percorso formativo; questionario di rilevazione della soddisfazione personale; colloquio individuale sui risultati emersi dal questionario; incontro di gruppo di fine percorso con l'obiettivo di evidenziare aspetti positivi e criticità emerse durante lo svolgimento del progetto.

## 7. Altri elementi della formazione

7.1 Soggetto previsto per la gestione del servizio civile (responsabile ente o coordinatore

(Responsabile) TIBERIO FAVAGROSSA (08/02/1966)

Formazione: SI

Tipologia corso: Corso Aggiornamento

Data corso: 22/11/2013

7.2 Ulteriore formazione

## 8 ENTI COPROGETTANTI

DENOMINAZIONE	CODICE RT	CATEGORIA D'ISCRIZIONE ALL'ALBO	ENTE PUBBLICO O PRIVATO