

scheda progetto per impegnare i giovani nel servizio civile regionale in Emilia-Romagna (ex scheda 1 B)

**1) Ente proponente il progetto:**

**Comune di Ravenna - Capofila**

**Codice di accreditamento:**

**NZ00813**

**Ente proponente il progetto:**

**Comune di Cervia - Co-progettante**

**Codice di accreditamento:**

**NZ02725**

**Ente proponente il progetto:**

**Comune di Russi - Co-progettante**

**Codice di accreditamento**

**NZ00302**

**CARATTERISTICHE PROGETTO**

**2) Titolo del progetto:**

**MOVIMENT-AZIONE E COMUNIC-AZIONE**

**3) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3 D.M. 30/5/2014):**

SETTORE E: EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE  
CODICE 16: ATTIVITA' INTERCULTURALI

#### **4) Descrizione specifica del progetto:**

Il progetto si pone come obiettivo il potenziamento degli sportelli informativi così detti di primo livello costituitisi nel corso del progetto di servizio civile regionale 2015 Moviment-azione II all'interno dei servizi dedicati Centro Immigrati di Ravenna, Informagiovani e biblioteca, di Russi/Centro Interculturale Scambiamenti di Cervia.

Nel corso di questo anno e con il supporto dei giovani in servizio civile si sono organizzati gli sportelli di primo livello che hanno erogato una serie di informazioni nell'ambito dei Comuni di Ravenna Cervia e Russi.

Nel corso del progetto ci si è resi conto dell'importanza della formazione relativa alle tecniche di comunicazione e soprattutto si è deciso in questo progetto di puntare oltre alla capacità, per i ragazzi così come per gli operatori di fornire una puntuale e corretta informazione di focalizzare l'attenzione sulla capacità di comunicazione partendo dall'ascolto contribuendo a rendere il contesto circostante informato soddisfatto e dinamico e alla creazione di un circolo virtuoso dato da una buona prassi.

L'importanza del giovane in Servizio Civile come filtro e mediatore per l'erogazione d'informazioni, nella ricerca di opportunità culturali e sociali, in un contesto di prassi complesse, pone l'utente all'interno di una situazione informale in cui è più facile affidarsi e liberarsi di pregiudizi che molte volte rallentano i percorsi d'integrazione, abbiamo notato che il cittadino straniero, come quello italiano entra volentieri in relazione con il giovane e si lascia andare allo scambio informale. Per questo motivo occorre che i ragazzi siano pronti ad interagire correttamente con l'utenza in questa dinamica, in cui occorre affinare le competenze di comunicazione interpersonale, puntando sull'ascolto della richiesta che può essere considerato come un momento del processo della comunicazione, ma anche della volontà d'integrazione. All'interno dei luoghi in cui i ragazzi si troveranno a svolgere l'attività è importante che siano evitati equivoci ed errori nell'erogare l'informazione, dati spesso dalla fretta di esaudire una richiesta d'aiuto o no che sia. Questi piccoli errori rallentano il processo d'integrazione e sono da attribuire ad una scadente capacità di ascolto da parte di chi offre il servizio.

Il termine "ascolto", che spesso nell'uso corrente, viene associato ai concetti di passività e naturalezza, per ascoltare non bisogna "fare" niente, basta che chi ci parla pronunci le parole in modo sufficientemente forte e chiaro, che sembra non richiedere alcun accorgimento particolare invece l'ascolto non coincide semplicemente con lo "stare a sentire" qualcuno che parla e deve essere affinato.

Capita, a volte di esprimere il proprio pensiero prima di aver capito bene la situazione e di agire sulla base di ciò che si crede di aver capito invece che sulla base di ciò che è stato veramente detto, di concordare su delle idee mal comprese, di eseguire male un lavoro per non voler ammettere di non aver capito e così via. Il cattivo ascolto è fonte di molti problemi

connessi alla comunicazione e alle relazioni interpersonali e l'utente non capito si sente frustrato, poco considerato e non stimolato alla frequentazione dei luoghi di aggregazione che faciliterebbero il processo d'integrazione.

Quindi la capacità di ascolto, che tutti in qualche misura possediamo, può essere sviluppata ed esistono indicazioni, tecniche specifiche e riferimenti per passare da un atteggiamento spontaneo a quello che è definito ascolto attivo: chi ascolta non è più un ricevente passivo ma qualcuno che agisce in modo finalizzato per facilitare la comunicazione e si attiva per capire che cosa vuol comunicare l'interlocutore, capire a quale scopo lo sta comunicando, evitare di interpretare soggettivamente i messaggi dell'interlocutore, cercare di individuare e rimuovere eventuali ostacoli al libero fluire della comunicazione, far capire che ha capito.

L'ascolto attivo è una delle tecniche dell'assertività e si fonda sia sulla capacità di leggere i segnali che ci invia l'interlocutore, sia su quella di controllare i segnali che noi emettiamo e di finalizzarli a favorire un'espressione più aperta e una maggiore comprensione. Innanzitutto è necessario tener presente che, nell'ambito di un approccio pragmatico ai problemi della comunicazione, non si ascoltano solo i contenuti espressi attraverso le parole, ma si può ascoltare anche la relazione espressa attraverso la comunicazione non verbale.

L'ascolto attivo si basa non solo sul controllo dei segnali di questo tipo sia che li riceviamo, sia che ci accorgiamo di emetterli, ma anche su una serie di comportamenti specifici a livello di interazione con l'altro; in effetti la capacità di ascoltare è connessa con il fornire feedback sulla corretta ricezione dei messaggi, in modo da chiarire e favorire il proseguimento della discussione.

La capacità di ricezione ha due dimensioni fondamentali: la prima, è comunicare l'intenzione di voler capire le idee e i sentimenti dell'utente, la seconda, è comprendere e interpretare le idee e i sentimenti espressi dall'interlocutore e fornire la corretta informazione. Il principale ostacolo per una efficace comunicazione è, infatti, la tendenza a giudicare (approvando o disapprovando) il messaggio ricevuto, questa tendenza al giudizio è particolarmente accentuata in situazioni nelle quali sentimenti ed emozioni sono particolarmente coinvolti, soprattutto quando gli interlocutori esprimono punti di vista o valori diversi, si cercherà quindi di smontare anche attraverso le tecniche d'ascolto gli stereotipi ed i pregiudizi di una cultura verso l'altra in un rapporto di scambio e tolleranza

Per un ascolto attivo, è dunque fondamentale che i volontari imparino a compiere azioni specifiche come:

la **MANIFESTAZIONI DELL'INTERESSE**: L'interlocutore deve avere l'impressione che ciò che sta dicendo ci interessa. Si può comunicare questo interesse attraverso il linguaggio non verbale (così facendo si modella la relazione): contatto visivo (guardare chi parla), linguaggio del corpo (non dare segni di impazienza o di disagio), non interrompere, non distrarsi.

Le **RICHIESTE MIRATE**: Si può interloquire non per interrompere chi parla, ma per facilitargli la comunicazione: invito a iniziare la

conversazione, incoraggiamenti a continuare il discorso, richiesta di informazioni (meglio se brevi) volte a inquadrare meglio l'oggetto di cui si parla, stimoli ad approfondire certi passaggi per capire meglio ciò che viene detto.

Le **ESPRESSIONI D'INTESA**: Ricerca di conferme, per sé e per l'interlocutore sulla qualità della comprensione: parafrasare il contenuto esposto ("Allora, se non ho capito male, lei ha detto che..."), riflettere i sentimenti e le intenzioni dell'interlocutore ("Mi rendo conto che per lei questo è molto impegnativo..." o "Da quello che mi dice mi pare di capire che lei abbia intenzione di ...") riassumere ("Se mi consente provo a riassumere quanto abbiamo detto finora...").

Un ascolto attivo implica una continua verifica, volta sia ad accertarsi di aver ben compreso che a confermare all'interlocutore che lo stiamo ascoltando.

Tra operatori di una squadra e gli utenti la comunicazione, la mediazione acquista efficacia se il messaggio passato è univoco e condiviso da tutti, altrimenti si incorre nel rischio dell'incoerenza per veicolare un'informazione puntuale e corretta è importante porsi con la consapevolezza che in quel momento non si è soggetti passivi ma si assume il ruolo di facilitatori, di mediatori culturali, sociali e alle volte linguistici"

Un ascolto deve essere empatico mirare ad instaurare un rapporto di fiducia attraverso l'attenzione ai contenuti e la comprensione degli stati d'animo. Chi ascolta non è più un ricevente passivo ma qualcuno che agisce in modo finalizzato per facilitare la comunicazione e si attiva per

cercare di ottimizzare il processo della comunicazione dell'informazione individuando gli argomenti effettivamente rilevanti stimolando l'interlocutore a concentrarsi su questi e capire il bisogno espresso dall'utente

La **MISSION** di "comunicare l'informazione" in questo caso è definita in modo chiaro dagli Enti progettanti all'interno dei diversi servizi è quindi molto importante che il ragazzo in servizio civile sia consapevole del ruolo che ricopre e che venga accompagnato nell'apprendimento di tecniche di comunicazione anche attraverso moduli di formazione specifica affinché passi efficacemente il messaggio che i diversi servizi intendono divulgare a favore della cittadinanza, del territorio e dei target di riferimento.

Tale competenza acquisita dal volontario diventerà altresì una risorsa personale.

a) **del contesto territoriale di riferimento;**

**Comune di Ravenna**

Nel Comune di Ravenna la popolazione residente appartenente e non all'Unione europea cosiddetta straniera al 31.12.2015 è pari a 19354 cittadini, di cui 9419 sono uomini mentre 9935 sono donne il totale della popolazione residente è di 159.116. I cittadini stranieri nella fascia da 0 a 29 sono 5580 (la fascia da 20 a 29 anni è di 3142)

La popolazione femminile (incluse le minori) è oltre il 50% della comunità migrante.

Gli accessi allo Sportello Immigrati del Comune di Ravenna per il 2015 sono stati 4836 mentre le informazioni erogate sono state 5386 di cui circa la metà erogate dallo sportello veloce creato con il progetto Moviment-azione II

### ***Comune di Russi***

La popolazione totale residente nel Comune di Russi alla data del 31/12/2015 ammonta a 12.260 persone, di cui 1.398 individui stranieri che rappresentano 11,4 % della popolazione residente.

### ***Comune di Cervia***

La popolazione residente nel Comune di Cervia alla data del 31.12.2015 è pari a 28.940, di cui 13.725 maschi e 15.215 femmine, e quindi con predominanza numerica del genere femminile.

Le persone con cittadinanza straniera presenti nel territorio comunale sono 3.179, il 10,98% della popolazione totale; 1690 sono cittadini dell'Unione Europea e 1489 extra UE. Hanno un'età media di 35,10 anni e appartengono a 71 diverse nazionalità.

Fonti: Istat - Comuni di Ravenna, Cervia, Russi, Azienda U.S.L. Ravenna "Piano di zona distrettuale per la salute ed il benessere sociale 2009/2011 - Programma attuativo 2013/2014" prorogato per tutto il 2015 e 2016 con Delibera Regionale n°1527 del 12/10/2015 - Statistiche Demografiche del Comune di Ravenna - Statistiche Demografiche del Comune di Cervia - Statistiche Demografiche del Comune di Russi).

## ***b)dell'area d'intervento, con la situazione di partenza;***

### ***Comune di Ravenna***

Il Centro Immigrati del Comune di Ravenna si occupa dell'assistenza alle pratiche burocratiche: sportelli comunali a Ravenna e a Cervia (che svolgono anche attività sull'antidiscriminazione) oltre a quelli sindacali e della Cooperazione, Il centro immigrati del Comune di Ravenna collabora inoltre con le associazioni di immigrati e rappresentanza degli stranieri per la realizzazione di iniziative finalizzate a favorire l'incontro tra culture nella nostra città. Organizza attraverso La Casa delle Culture centro d'informazione e documentazione interculturale, corsi gratuiti di italiano per stranieri di prima alfabetizzazione, intermedi e avanzati. Presso il centro si fanno circolare informazioni e notizie su quanto riguarda gli stranieri e la loro integrazione.

Mediazione culturale in ambito sanitario; la pubblicazione del giornale multilingue "Città Meticcia" che affronta i temi dell'immigrazione; festival delle culture che si svolge solitamente nel mese di giugno.

Dal 2011 i progetti speciali d'intervento sociale sono gestiti direttamente dal servizio Pari opportunità e volontariato,

cooperazione decentrata e immigrazione del Comune di Ravenna i progetti presenti presso il centro immigrati sono:

Vittime della tratta per sfruttamento sessuale e lavorativo  
Riduzione del danno: Progetto Lunatica-unità di strada.

NODO DI RACCORDO TERRITORIALE CONTRO LE DISCRIMINAZIONI (RER-UNAR).

Il nodo territoriale contro le discriminazioni rappresenta il punto di riferimento per la provincia di Ravenna e si occupa in particolare di accoglienza, orientamento e consulenza nei confronti delle persone che segnalano una discriminazione. Per le segnalazioni valutate pertinenti si procede alla presa in carico e alla trattazione attraverso azioni definite dalla rete Regionale contro le discriminazioni e dall'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali (UNAR). Il servizio viene erogato sulla base del protocollo di collaborazione con il Centro contro le discriminazioni della Regione Emilia Romagna e copre un ambito distrettuale (Ravenna, Russi e Cervia) al fine di risoluzione delle problematiche trattate si possono attivare le seguenti attività:

- a) mediazione linguistica;
- b) consulenza legale;
- c) mediazione dei conflitti;
- d) percorsi di conciliazione.

Il servizio è dedicato a tutte le persone, anche italiane che si considerano vittime o testimoni di atti o comportamenti discriminatori basati sul sesso, il colore della pelle, l'origine etnica o sociale, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, gli handicap, l'età o l'orientamento sessuale.

SISTEMA DI PROTEZIONE PER RICHIEDENTI ASILO E RIFUGIATI (SPRAR)

Richiedenti asilo e Rifugiati: Progetto SPRAR (sistema di protezione richiedenti asilo e rifugiati, gestito in accordo con ANCI).

Orientamento legale e la preparazione ai colloqui prevede un'attività di counselling nei confronti dell'utenza suddivisa in queste fasi: ascolto, sostegno nella fase di narrazione, individuazione di fatti o notizie rilevanti per il riconoscimento dello status, ricostruzione utile del percorso. L'attività prevede un continuo aggiornamento attraverso i rapporti periodici di organizzazioni umanitarie o istituzioni sopranazionali quali Amnesty international, l'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR), la Commissione europea, etc.

RIMPATRIO VOLONTARIO ASSISTITO

Il Centro immigrati del Comune di Ravenna si occupa da alcuni anni del rimpatrio volontario assistito, conosciuto anche con l'acronimo RVA. Il rimpatrio volontario assistito è la possibilità per lo straniero di fare rientro nel paese di origine, supportato da un progetto individualizzato di sostegno logistico e finanziario che ha lo scopo di facilitarne il reinserimento.

Questa funzione è complementare agli altri servizi del Centro immigrati e ne rafforza la missione: garantire, laddove sia possibile, il mantenimento del soggiorno legale per i cittadini stranieri ed evitare situazioni di irregolarità.

Il rientro in patria, volontario e spontaneo, avviene nel rispetto della dignità e della sicurezza del migrante e possibilmente in funzione dello sviluppo del paese di origine. Esso rappresenta un'opportunità per ripartire con nuovi strumenti (formativi, finanziari, etc.) e una nuova progettualità, evitando che il ritorno in patria venga vissuto come un fallimento del proprio progetto migratorio.

Il Centro immigrati registra una crescente richiesta di assistenza da parte di cittadini che ritengono esaurito il proprio percorso migratorio in Italia, soprattutto a causa della crisi economica, della precarietà dei permessi di soggiorno o per valutazioni di tipo personale.

E' però importante intervenire prima che si manifesti una situazione di crisi, ad esempio con perdita del permesso di soggiorno o con l'esplosione di gravi situazioni di disagio.

Per un buon funzionamento di questo servizio, è indispensabile, pertanto, la partecipazione attiva degli altri enti pubblici e privati a contatto con l'utenza straniera, affinché informino il cittadino dell'esistenza di questo servizio e ci segnalino tempestivamente le persone interessate ai percorsi di rimpatrio volontario e assistito.

E' una misura finanziata dall'Unione Europea e dal Ministero degli Interni.

Accanto a questi servizi sviluppa ulteriori azioni positive volte a rimuovere eventuali ostacoli

all'accesso a diritti riconosciuti dalla legislazione vigente. Prestazioni importanti che accompagnano il cittadino durante la sua permanenza nella città, nell'ambito di una politica locale di governo equilibrato dei processi migratori e di coesione sociale, che contraddistingue la città ed il territorio di Ravenna da decenni.

In tutti questi anni il Centro Immigrati ha saputo interpretare la propria mission in modo dinamico, declinandone i contenuti alla luce dei processi in atto nella nostra società: di integrazione europea, federalistico e di modernizzazione amministrativa.

Per questo è un ufficio aperto all'innovazione, con una profonda memoria delle trasformazioni intervenute nel nostro Paese in oltre 20 anni, punto di riferimento per cittadini e enti sia a livello regionale che nazionale.

Così come accade per la Biblioteca ed il Centro interculturale che offrono con i loro servizi, seminari, laboratori, giornate tematiche, una rappresentazione accogliente della realtà circostante e sono ormai da anni un punto di riferimento per il tempo libero, spazi in cui la cultura accoglie.

### **Comune di Russi**

Il progetto si sviluppa su un territorio la cui comunità conta poco più di 10.000 abitanti e nel quale sono presenti servizi

strutturati, di carattere sociale e culturale, che si rivolgono alla cittadinanza in un'ottica di sviluppo e di integrazione. In modo particolare il riferimento va ai servizi erogati dalla Biblioteca Comunale e dallo Sportello Informagiovani, a questa annesso. L'Informagiovani focalizza la sua azione sul fornire risposta ai bisogni dei cittadini sul tema del lavoro, della formazione, del tempo libero, del volontariato e della mobilità, promuovendo altresì il tema dell'inclusione sociale e favorendo il percorso di integrazione degli utenti stranieri attraverso i servizi di accoglienza, informazione, consulenza, supporto e assistenza. Lo sportello, inserito nel contesto della biblioteca eroga servizi a questa integrati, rispettandone la sua mission sul tema della multiculturalità, rispettando i seguenti obiettivi:

- promuovere la consapevolezza del valore positivo della diversità culturale, e favorire il dialogo interculturale;
- incoraggiare la diversità linguistica e il rispetto per la lingua madre;
- salvaguardare il patrimonio linguistico e culturale, e sostenerne l'espressione, la creatività e la diffusione in tutte le lingue appropriate;
- sostenere la conservazione della tradizione orale e del patrimonio culturale immateriale;
- sostenere l'integrazione e la partecipazione di persone e gruppi di qualunque tradizione culturale;
- incoraggiare l'alfabetizzazione informativa e la padronanza delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'era digitale;
- sostenere lo scambio di conoscenze e buone pratiche relative al pluralismo culturale.

In questo contesto, l'Informagiovani, esplica le seguenti attività:

1. Erogazione di informazioni, a diversi livelli di approfondimento, con l'obiettivo di porre l'utente nella condizione di scegliere consapevolmente e liberamente fra varie alternative nei settori di interesse;
2. Produzione di pubblicazioni e materiali informativi nelle diverse lingue più presenti;
3. Newsletter e Notiziari informativi nelle diverse lingue più presenti;
4. Punti internet: gestione delle postazioni per la navigazione internet, con assistenza e supporto per la consultazione;
5. Ricerca di documentazione e raccolta di libri, riviste e materiale specialistico sulle tematiche di interesse e relativa attività di prestito all'utenza;
6. Raccolta, selezione, catalogazione e immissione nelle banche dati informative, di cui dispone, delle informazioni di interesse locale relative alle tematiche di interesse;
7. Promozione di iniziative complementari e/o di approfondimento ai compiti istituzionali dello sportello e collaborazione alla realizzazione di iniziative a valenza culturale, sociale, educativa e di comunicazione organizzate dal Comune;
8. Costruzione di reti informative e collaborazione con associazioni, enti, soggetti operanti con il mondo giovanile e del lavoro;



9. Consulenza ai cittadini sui programmi europei di mobilità e sulle opportunità di studio, volontariato, tirocinio e lavoro all'estero.

#### **Comune di Cervia**

Il centro interculturale "Scambiamenti", si è sempre caratterizzato, fin dalla sua attivazione nel gennaio del 2007, come spazio di incontro informale fra cittadini stranieri e italiani, finalizzato prioritariamente a favorire l'inclusione sociale dei cittadini stranieri, e a promuovere il confronto e lo scambio fra culture diverse.

Le attività di base svolte dal centro ai fini dell'integrazione sociale e linguistica sono costituite dalla prima informazione e orientamento alla rete dei servizi territoriali e dalla realizzazione di corsi di alfabetizzazione alla lingua italiana, organizzati su diversi livelli, dal principiante all'avanzato, e condotti da un gruppo consolidato di volontari del territorio con il coordinamento e il supporto degli operatori.

Dal punto di vista della conoscenza e dello scambio interculturale, il centro rappresenta per sua natura uno spazio aperto al dialogo e al confronto, all'interno del quale poter ritrovare la propria identità culturale e, al contempo, aprirsi a culture e identità diverse. In tale cornice vengono inoltre realizzate, con il coinvolgimento e la partecipazione attiva degli utenti e dei frequentatori, attività ed iniziative specifiche - quali laboratori, incontri, mostre, iniziative di carattere ricreativo e di intrattenimento - volte a promuovere la conoscenza delle diverse culture e a valorizzarne le specificità.

Il contesto all'interno del quale vengono svolte le esperienze di Servizio Civile Volontario legate al presente progetto si presenta quindi, alla luce dello sviluppo del centro nella direzione suindicata, come particolarmente ricco di stimoli e di opportunità, in perfetta aderenza alle finalità proprie del Servizio Civile.

A titolo esemplificativo e con riferimento all'area specifica delle attività di integrazione linguistica e di scambio interculturale, nell'annualità 2015/2016:

- sono proseguiti i corsi di lingua italiana per stranieri, attivi in forma continuativa, differenziati su più livelli e con una cadenza indicativa di due lezioni alla settimana per ogni livello; il centro si è inoltre attivato per assicurare risposte a situazioni specifiche, anche individuali, offrendo, laddove possibile: corsi intensivi di breve durata, corsi specifici per individui appartenenti a gruppi linguistici particolari, corsi di lingua italiana che diano una certificazione necessaria a fini burocratici;

- sono stati inoltre riproposti, in varie forme, i corsi di lingua straniera già sperimentati negli anni precedenti (corso di francese, inglese, tedesco, spagnolo, arabo, russo); si tratta di corsi condotti principalmente da stranieri lingua madre che hanno usufruito dei servizi del centro e che, in un'ottica di proficuo "interscambio", mettono a disposizione a titolo volontario le proprie competenze nell'ambito delle attività del centro stesso;

- è stata sperimentata con successo l'esperienza dei "tandem linguistici". Si tratta di conversazioni con cittadini madrelingua destinate a coloro che abbiano già una conoscenza avanzata della lingua e desiderino approfondirne le sfumature attraverso la produzione e comprensione orale tipica del dialogo. L'obiettivo è quello di offrire il doppio beneficio di permettere agli italiani di praticare una lingua straniera e agli stranieri di usufruire di uno spazio di pratica della lingua italiana e di socializzazione esterno alla propria cerchia sociale;

- il centro ha partecipato, come gli scorsi anni, all'organizzazione dell'evento "Tre passi verso la pace: sapori, suoni, parole" giunto alla sua III<sup>a</sup> edizione. Si tratta di un'iniziativa inserita all'interno del Programma provinciale di educazione alla pace e ai diritti umani e finalizzata a promuovere il dialogo e la convivenza tra culture e a sensibilizzare sulle tematiche della pace e della cooperazione tra i popoli;

- è stata realizzata, in collaborazione con l'Ufficio Politiche Comunitarie, la III<sup>a</sup> edizione della "Festa dell'Europa", che ricorre, a livello europeo, il 9 maggio. Punto forte dell'iniziativa sono stati i language speed dating, ossia la possibilità di partecipare gratuitamente e liberamente a tavoli linguistici con madrelingua, spostandosi a piacere da un tavolo all'altro. A seguire, un momento artistico internazionale, con l'esibizione di un cantautore finlandese e di un pittore spagnolo, ed un buffet con ricette provenienti da vari paesi dell'Unione Europea;

- è stata realizzata, in collaborazione con l'UNICEF, la pubblicazione "Tutti i sogni del mondo", una raccolta di ninne nanne da sedici diversi paesi del mondo, in lingua originale con traduzione. Le ninne nanne sono state raccolte dalle memorie di donne che frequentano il centro a vario titolo. La pubblicazione è stata presentata al pubblico nell'ambito delle celebrazioni della Festa della Donna 2016.

Per quanto concerne invece gli ulteriori ambiti di attività che hanno arricchito l'offerta del centro secondo quanto suesposto, nell'annualità 2015/2016 hanno avuto prosecuzione:

- il ciclo di esposizioni artistiche mensili (pittura, fotografia);

- i corsi e laboratori di promozione artistica, quali ad esempio il corso di chitarra (ottobre/novembre 2015);

- gli eventi ludici serali organizzati nella forma di tornei di giochi da tavolo ("Let's Play" novembre 2015/febbraio 2016; "Let's Play New" aprile 2016);

- le iniziative finalizzate a promuovere gli stili di vita sani e a prevenire le dipendenze quali l'incontro pubblico sul tema del gioco d'azzardo ("All in - Il lato oscuro del gioco" - gennaio 2016) e l'iniziativa sulla dipendenza da social network ("Genitori social" - maggio 2016);

- laboratori e iniziative varie.

### ***c) del bisogno-utilità sociale;***

La realtà del nostro territorio, sulla quale verrà attuato il progetto di Servizio Civile Regionale si presenta etnocentrica (la tendenza è giudicare negativo tutto ciò che differisce dal proprio

gruppo utilizzando i parametri della propria educazione culturale), pronta ad allontanare tutto ciò che le è estraneo costruendo ed alimentando sulla base della poca conoscenza i pregiudizi e le paure che generano gli stereotipi, in una sola parola il razzismo.

Si tratta quindi di condurre un lavoro di intervento di mediazione sociale e di capacità di ascolto per la promozione di una comunicazione efficace volta a favorire la conoscenza delle opportunità per i cittadini stranieri presenti sul territorio relative alla giusta integrazione e volta soprattutto allo smantellamento degli stereotipi e dei pregiudizi di cui spesso il cittadino italiano è vittima inconsapevole.

L'ascolto dei cittadini tutti, e delle loro necessità all'interno di questi servizi deve essere la base su cui costruire i percorsi di integrazione tra le culture, in un territorio in cui l'amministrazione locale ha sempre posto particolare attenzione al benessere sociale della popolazione residente.

Le possibilità del territorio devono diventare opportunità valorizzando la capacità progettuale dei Centri di Ravenna Russi e Cervia in cui i volontari operano in un'ottica di continuo miglioramento dei servizi dedicati.

Le attività interculturali e di informazione dovranno perciò favorire opportunità di crescita, di sviluppo, di espressione personale, di acquisizione di competenze, di inserimento e di aggregazione socio-culturale nella comunità locale e allargata favorendo la conoscenza, la creatività giovanile, il pluralismo di espressione e le produzioni culturali dei giovani nei vari ambiti e discipline artistiche. Promuovere l'educazione alla convivenza civile, alla partecipazione democratica, alla legalità e alla pace, educare alla cittadinanza attiva e consapevole valorizzare esperienze di solidarietà e volontariato, favorire la conoscenza e il dialogo con le Istituzioni.

#### ***d)dei destinatari (target)***

Cittadini italiani, cittadini extra UE e cittadini dell'unione presenti sul territorio con particolare attenzione alle fasce d'età giovanile e alle seguenti categorie: giovani stranieri richiedenti asilo, profughi.

#### ***5) Obiettivi specifici (descrizione coerente e conseguente di voce 4, anche con indicatori ex ante ed ex post):***

Gli obiettivi specifici del progetto, come indicati al punto 4 sono da individuare nel

1) potenziamento degli sportelli informativi così detti di primo livello costituitisi nel corso del progetto di servizio civile regionale 2015 Moviment-azione II all'interno dei servizi dedicati;

2)rendere efficace attraverso la formazione specifica relativa alle tecniche di comunicazione e di ascolto la lettura e l'interpretazione dei bisogni del territorio;

- 3) creazione di un circolo virtuoso di scambio tra le generazioni e le culture;
- 4) creazioni di reti a sostegno dei giovani, anche richiedenti asilo e delle tematiche che stanno loro a cuore attraverso l'ascolto dei bisogni e delle loro aspirazioni;
- 5) favorire l'integrazione dei soggetti più deboli attraverso l'ascolto delle problematiche relative alla loro condizione per sviluppare strategie efficaci d'uscita dalla condizione di debolezza;
- 6) favorire eliminazione dei pregiudizi e degli stereotipi dal contesto territoriale.

### **Indicatori ex ante**

Come indicatori relativi al presente possiamo descrivere la situazione relativa agli accessi ai servizi dedicati dei tre Comuni per il 2015 e per le attività e laboratori sviluppati nei territori:

- Gli accessi sono stati 4836;
- le informazioni erogate 5386

di cui circa la metà erogate dagli sportelli veloci creato con il progetto Moviment-azione II da

(ottobre 2015 ad oggi);

- I Seminari tematici sulla cittadinanza e riforma di legge in discussione, sulla nuova modalità di compilazione telematica e su altri temi come ad esempio i seminari di formazione sull'aspetto antropologico delle mutilazioni genitali hanno visto la partecipazione di molti immigrati, ma anche di cittadini italiani, circa 100 persone;
- corsi di lingua italiana per stranieri, attivi in forma continuativa, differenziati su più livelli e con una cadenza indicativa di due lezioni alla settimana per ogni livello, circa 50 persone;
- abbiamo assicurato risposte a situazioni specifiche, anche individuali, offrendo, laddove possibile: corsi intensivi di lingua italiana di breve durata, circa 10 persone;
- corsi specifici per individui appartenenti a gruppi linguistici particolari, circa 15 persone;
- corsi di lingua italiana che diano una certificazione necessaria a fini burocratici, circa 20 persone;
- corsi di lingua straniera già sperimentati negli anni precedenti (corso di francese, inglese, tedesco, spagnolo, arabo, russo), si tratta di corsi condotti principalmente da stranieri lingua madre che hanno usufruito dei servizi dei centri e che, in un'ottica di proficuo "interscambio", mettono a disposizione a titolo volontario le proprie

competenze nell'ambito delle attività del centro stesso, circa 30 persone;

- è stata sperimentata con successo l'esperienza dei "tandem linguistici". Si tratta di conversazioni con cittadini madrelingua destinate a coloro che abbiano già una conoscenza avanzata della lingua e desiderino approfondirne le sfumature attraverso la produzione e comprensione orale tipica del dialogo, con l'obiettivo è quello di offrire il doppio beneficio permettendo agli italiani di praticare una lingua straniera e agli stranieri di usufruire di uno spazio di pratica della lingua italiana e di socializzazione esterno alla propria cerchia sociale, circa 15 persone.

Come indicatori ex post si punta ad un incremento di circa un 10% dell'accesso dei servizi, della richiesta d'informazione, della fruizione dei servizi dedicati e delle loro proposte e attività.

**A) OBIETTIVI SPECIFICI delle attività previste;**

Attraverso le attività previste s'intende favorire:

la valorizzazione delle identità culturali nel reciproco riconoscimento e dell'ascolto attivo;

comunicazione efficace nel veicolare le informazioni relative alle opportunità presenti sul territorio;

informazione sui diritti e doveri dei cittadini, nonché nella rimozione degli ostacoli e al pieno inserimento sociale, culturale e politico;

valorizzazione della consapevolezza dei diritti e dei doveri connessi alla condizione di cittadino straniero immigrato nell'ambito del Centro SCAMBIAMENTI di Cervia, dell'Informagiovani e della biblioteca di Russi e del Centro Immigrati del Comune di Ravenna;

avere una visione complessiva dei bisogni delle persone straniere che frequentano i luoghi di aggregazione di cui sopra e di accesso ai servizi dei Comuni di Ravenna, Cervia e Russi per permettere ai volontari di mettere a punto interventi adeguati alla reali necessità richieste;

apprendere i fondamenti di multiculturalità e interculturalità attraverso la conoscenza della cultura dell'altro, sfruttando le opportunità che le attività dei luoghi di aggregazione offrono;

prendersi cura delle persone in stato di necessità nei loro bisogni attraverso la mediazione culturale, sociale e linguistica;

"essere antenne" ovvero soggetti capaci di percepire e decodificare fenomeni di razzismo e discriminazione nella realtà locale e da parte degli Enti che sono deputati al governo del fenomeno migratorio (Questura, Prefettura, Comune, Asl, etc);

comprensione delle leggi che sovrintendono la vita del cittadino straniero e comunitario in Italia quale strumento per divenire consapevole dei propri diritti e doveri di cittadinanza anche tramite la produzione di materiale divulgativo plurilingue;

Educare attraverso l'ascolto attivo all'attenzione dell'altro ed alle sue necessità;

Arricchire i servizi offerti ai cittadini sia italiani che stranieri innanzitutto attraverso il confronto con punti di vista di giovani appartenenti ad altre culture che possono rilevare errori di percorso nei progetti e nelle modalità in cui si svolge il servizio.

**RISULTATI ATTESI:**

1. aumento del 10% del numero di interventi di mediazione culturale presso gli sportelli di accesso ai servizi del centro Immigrati dei Comuni di Ravenna;
2. aumento del 20% del numero di interventi di mediazione culturale presso i centri di aggregazione, ed accessi al centro Scambiamenti di Cervia, informagiovani e biblioteca di Russi;
3. diminuzione di tempo dedicato dagli operatori a interventi di pura mediazione linguistica e/o culturale = - 5/6 ore alla settimana per dedicare più tempo alla domanda di intervento "tecnico" vero e proprio;
4. interesse e partecipazione della cittadinanza alle iniziative proposte dagli enti Festival delle Culture, nella Settimana contro il Razzismo nei laboratori dedicati del centro scambiamenti di Cervia iniziative promosse dalla Biblioteca di Russi nella Giornata della Multicultura organizzata dal Comune di Russi nel mese di maggio;
5. aumento del 10% degli accessi da parte dei giovani italiani e dei giovani stranieri anche richiedenti asilo all'Informagiovani del Comune di Russi ed al C entro immigrati del Comune di Ravenna;
6. diminuzione dei tempi d'attesa nella sala d'aspetto dei servizi preposti grazie ai materiali plurilingue ed a una corretta formazione del volontario in materia normativa.

**INDICATORI:**

1. Diminuzione di domande/casi "irrisolti" per motivi di lingua, cultura, religione;
2. Aumento del numero di ore dedicato dagli operatori a interventi di risposte "tecniche";
3. maggiore afflusso della cittadinanza alle iniziative culturali e di sensibilizzazione alle varie tematiche proposte.

**STRUMENTI DI RILEVAZIONE:**

1. Reports del numero di contatti effettuati;
2. Reports dei bisogni rilevati attraverso la somministrazione di questionari di Customer Satisfaction;
3. fogli firme e altri strumenti di rilevazione della partecipazione dei cittadini.

**B) per i giovani impegnati nelle attività di SCR;**

**Obiettivi generali**

si intende attuare un percorso formativo in linea con la Carta Etica del volontario, grazie all'opportunità di lavoro con altri operatori e volontari, favorendo una migliore conoscenza del contesto sociale e che costituisca la base per la conoscenza dei diritti di cittadinanza e della partecipazione attiva nella comunità, la promozione della cittadinanza attiva e la responsabilità civica attraverso la condivisione di una visione comune (giovani italiani e stranieri) dei bisogni e delle risorse esistenti.

Favorire attraverso lo studio della normativa per i giovani volontari la promozione dei diritti e dei doveri di cittadinanza.

Attraverso la formazione specifica sulla comunicazione si intende dotare il ragazzo di nuovi strumenti efficaci per una lettura critica dei contesti cittadini e professionali e delle varie forme di discriminazione e atteggiamenti razzisti.

**OBIETTIVI SPECIFICI:**

1. Fare esperienza della conoscenza delle risorse esistenti in un territorio e della loro attivazione a favore dell'inclusione sociale di persone svantaggiate, in particolare nell'ambito di persone provenienti da paesi e culture differenti;
2. Offrire opportunità di integrazione di percorsi di formazione tradizionale attraverso un'esperienza di servizio alla collettività;
3. Acquisire strumenti per il superamento di ogni forma di barriera sociale;
4. favorire attraverso momenti d'incontro, gruppi di socializzazione fra giovani italiani e stranieri nell'ambito del servizio civile (formazione congiunta e coordinata dalla COPRESC di Ravenna) e non.
5. favorire la comprensione di atti discriminatori e dei processi di cittadinanza attraverso lo studio delle norme che sovrintendono la vita del cittadino straniero e comunitario in Italia
6. conoscenza delle tecniche di comunicazione e di ascolto attivo

**INDICATORI**

1. Completamento della Formazione Specifica , Attività di promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile come da Protocollo d'intesa stipulato con il CO.PR.E.S.C. della Provincia di Ravenna - numero ore di partecipazione;
2. Completamento e Monitoraggio della Formazione Generale , Attività di promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile come da Protocollo d'intesa stipulato con il

- CO.PR.E.S.C. della Provincia di Ravenna - numero ore di partecipazione;
3. Monitoraggio completo della formazione specifica anche attraverso problem solving;
  4. livello di soddisfazione del volontario evidenziato attraverso specifici questionari (che valutano gli aspetti positivi e di criticità legati ai bisogni-risorse territoriali)
  5. questionari per valutare la comprensione e l'acquisizione dei concetti.

#### **RISULTATI ATTESI**

1. Capacità del volontario di individuare le risorse territoriali per l'assolvimento dei propri bisogni.
2. Autonomia del volontario nell'erogare informazioni all'interno dei servizi avendo appreso la normativa di riferimento dalla formazione specifica.
3. Capacità del volontario di partecipare alla progettazione di laboratori e percorsi destinati all'incontro tra le culture, le generazioni e l'abolizione delle barriere sociali ed economiche dei soggetti più svantaggiati

#### **STRUMENTI DI RILEVAZIONE**

1. Monitoraggio Formazione Specifica;
2. Verifiche periodiche - valutazione della ricaduta degli apprendimenti nell'ambito delle relazioni con gli utenti e con gli operatori dei servizi/strutture in cui si trovano ad operare i volontari - questionari di gradimento sulla formazione - brainstorming sui contenuti appresi, rilevazioni in ambito CO.PR.E.S.C. sulla partecipazione dei volontari alle attività;
3. Valutazione della ricaduta degli apprendimenti nell'ambito delle relazioni con gli utenti e con gli operatori dei servizi/strutture in cui si trovano ad operare i volontari - questionari di gradimento sulla formazione - brainstorming sui contenuti appresi, rilevazioni complete sulle presenze dei volontari alla Formazione;
4. questionari specifici per valutare la comprensione e l'acquisizione dei concetti appresi durante la formazione.
5. diario giornaliero delle informazioni/prestazioni erogate (strumento di lavoro utilizzato dagli operatori e dai volontari per monitorare gli accessi e le prestazioni /informazioni erogate).

**6) Descrizione tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto (6.1), con particolare riferimento alle attività dei giovani in SCR (6.3), nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo (6.2):**

- Presa visione della sede di realizzazione del progetto;



- Presa visione del progetto e dei piani di realizzazione;
- Il volontario dovrà rapportarsi agli Operatori Locali di Progetto che definiranno contenuti, tempi, modi dell'intervento al quale egli dovrà attenersi.
- La tipologia delle attività richieste sarà la seguente:

**Centro INTERCULTURALE SCAMBIAMENTI di Cervia:**

I Ragazzi in affiancamento agli operatori e svolgeranno soprattutto attività di divulgazione, di accoglienza e in base alle loro competenze potranno svolgere anche tutoraggio nei corsi di alfabetizzazione di lingua italiana in programmazione nei centri.

Contribuiranno alla progettazione di laboratori e di iniziative.

Parteciperanno alle iniziative di divulgazione e di promozione, di rapporto con le persone significative dei vari gruppi etnici presenti nel territorio, all'organizzazione di mostre e di prodotti etnici, promozione e attuazione di scambi culturali.

Faranno assistenza all'utilizzo di internet: questi luoghi di ritrovo sono in genere frequentati da richiedenti asilo e rifugiati, che possono attingere, attraverso l'uso del web, informazioni sulla situazione dei loro paesi di origine o possono scambiare e-mail con i loro conoscenti.

Assumeranno all'interno dei centri le funzioni di ascolto e mediazione culturale in quanto questi spazi sono utilizzati anche da donne sole (badanti nel tempo libero) o con figli piccoli affinché questi spazi diventino luoghi di aggregazione e di non esclusione sociale.

**Centro Immigrati del Comune di Ravenna**

I Ragazzi in affiancamento agli operatori e svolgeranno soprattutto attività di accoglienza ascolto dell'utenza e mediazione linguistica saranno impegnati in attività di raccolta di informazioni che potranno essere utili agli operatori nel disbrigo delle pratiche, attivazione delle funzioni di ascolto e mediazione culturale per quello che riguarda problemi legati ai diritti di

cittadinanza e alla partecipazione attiva.

Svolgeranno attività di monitoraggio sui bisogni/richieste d'aiuto nella compilazione del materiale cartaceo per la richiesta di contributi bonus domande scuola bandi case popolari contributo affitto.

Parteciperanno alle attività di coordinamento e sviluppo del gruppo di coordinamento Co.Pr.E.S.C. nei progetti di promozione e sensibilizzazione del SCN nelle scuole medie inf.e sup. della Provincia di Ravenna.

**Informagiovani e Biblioteca Comunale di Russi:**

I Ragazzi in affiancamento agli operatori e svolgeranno soprattutto attività di accoglienza ascolto dell'utenza; saranno di supporto al servizio di *reference* rivolto ai cittadini stranieri; saranno di supporto al servizio informazioni di comunità e informagiovani rivolto ai cittadini stranieri;

saranno di supporto all'accesso a reti e risorse informative esterne, accesso a basi dati on line rivolto ai cittadini stranieri. Saranno impegnati nella raccolta del materiale promozionale della Biblioteca e dell'Informagiovani e nella traduzione del materiale nelle lingue relative alle lingue dei gruppi di cittadini stranieri più presenti sul territorio comunale.

**Attività trasversali che coinvolgono i volontari in servizio:**

- Partecipazione all'avviamento della Formazione Specifica;
- Partecipazione all'avviamento della Formazione Generale;
- Partecipazione alla fase di monitoraggio del progetto;

**6.1 Complesso delle attività realizzate dall'Ente, compresa quella del tutor**

**Comune di Ravenna Centro Immigrati**

- assistenza alle pratiche burocratiche: sportelli comunali a Ravenna e a Cervia (che svolgono anche attività sull'antidiscriminazione) oltre a quelli sindacali e della Cooperazione;
- collaborazione con le associazioni di immigrati e rappresentanza degli stranieri per la realizzazione di iniziative finalizzate a favorire l'incontro tra culture nella nostra città;
- organizzazione attraverso La Casa delle Culture centro d'informazione e documentazione interculturale, di corsi gratuiti di italiano per stranieri di prima alfabetizzazione, intermedi e avanzati;
- mediazione culturale e linguistica in ambito sanitario;
- pubblicazione del giornale multilingue "Città Meticcia" che affronta i temi dell'immigrazione;
- festival delle culture che si svolge solitamente nel mese di giugno.

I progetti speciali d'intervento sociale sono gestiti direttamente dal servizio:

- richiedenti asilo e Rifugiati: Progetto SPRAR (sistema di protezione richiedenti asilo e rifugiati, gestito in accordo con ANCI);
- sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR) L'orientamento legale e la preparazione ai colloqui prevede un'attività di counselling nei confronti dell'utenza suddivisa in queste fasi: ascolto, sostegno nella fase di narrazione, individuazione di fatti o notizie rilevanti per il riconoscimento dello status, ricostruzione utile del percorso;
- vittime della tratta per sfruttamento sessuale e lavorativo Riduzione del danno: Progetto Lunatica-unità di strada;

- nodo di raccordo territoriale contro le discriminazioni (RER-UNAR) Copre un ambito distrettuale (Ravenna, Russi e Cervia).);
- mediazione linguistica;
- consulenza legale;
- mediazione dei conflitti;
- percorsi di conciliazione.
- Il servizio è dedicato a tutte le persone, anche italiane che si considerano vittime o testimoni di atti o comportamenti discriminatori basati sul sesso, il colore della pelle, l'origine etnica o sociale, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, gli handicap, l'età o l'orientamento sessuale.
- Rimpatrio volontario assistito, conosciuto anche con l'acronimo RVA. Il rimpatrio volontario assistito è la possibilità per lo straniero di fare rientro nel paese di origine, supportato da un progetto individualizzato di sostegno logistico e finanziario che ha lo scopo di facilitarne il reinserimento.

#### ***Comune di Russi informagiovani/biblioteca***

- Erogazione di informazioni, a diversi livelli di approfondimento, con l'obiettivo di porre l'utente nella condizione di scegliere consapevolmente e liberamente fra varie alternative nei settori di interesse;
- produzione di pubblicazioni e materiali informativi nelle diverse lingue più presenti;
- newsletter e Notiziari informativi nelle diverse lingue più presenti;
- punti internet: gestione delle postazioni per la navigazione internet, con assistenza e supporto per la consultazione;
- ricerca di documentazione e raccolta di libri, riviste e materiale specialistico sulle tematiche di interesse e relativa attività di prestito all'utenza;
- raccolta, selezione, catalogazione e immissione nelle banche dati informative, di cui dispone, delle informazioni di interesse locale relative alle tematiche di interesse;
- promozione di iniziative complementari e/o di approfondimento ai compiti istituzionali dello sportello e collaborazione alla realizzazione di iniziative a valenza culturale, sociale, educativa e di comunicazione organizzate dal Comune;
- costruzione di reti informative e collaborazione con associazioni, enti, soggetti operanti con il mondo giovanile e del lavoro;
- consulenza ai cittadini sui programmi europei di mobilità e sulle opportunità di studio, volontariato, tirocinio e lavoro all'estero;
- redazione di newsletter informative tematiche.

#### ***Comune di Cervia centro Scambiamenti***

- corsi di lingua italiana per stranieri, attivi in forma continuativa, differenziati su più livelli e con una cadenza

indicativa di due lezioni alla settimana per ogni livello; il centro si è inoltre attivato per assicurare risposte a situazioni specifiche, anche individuali, offrendo, laddove possibile: corsi intensivi di breve durata, corsi specifici per individui appartenenti a gruppi linguistici particolari, corsi di lingua italiana che diano una certificazione necessaria a fini burocratici;

- i corsi di lingua straniera già sperimentati negli anni precedenti (corso di francese, inglese, tedesco, spagnolo, arabo, russo); si tratta di corsi condotti principalmente da stranieri lingua madre che hanno usufruito dei servizi del centro e che, in un'ottica di proficuo "interscambio", mettono a disposizione a titolo volontario le proprie competenze nell'ambito delle attività del centro stesso;
- "tandem linguistici". Si tratta di conversazioni con cittadini madrelingua destinate a coloro che abbiano già una conoscenza avanzata della lingua e desiderino approfondirne le sfumature attraverso la produzione e comprensione orale tipica del dialogo;
- organizzazione dell'evento "Tre passi verso la pace: sapori, suoni, parole" nuova edizione giunta alla sua IV<sup>a</sup> edizione. Si tratta di un'iniziativa inserita all'interno del Programma provinciale di educazione alla pace e ai diritti umani e finalizzata a promuovere il dialogo e la convivenza tra culture e a sensibilizzare sulle tematiche della pace e della cooperazione tra i popoli;
- collaborazione con l'Ufficio Politiche Comunitarie, per la "Festa dell'Europa", che ricorre, a livello europeo, il 9 maggio;
- ciclo di esposizioni artistiche mensili (pittura, fotografia);
- corsi e laboratori di promozione artistica, quali ad esempio il corsi di chitarra ;
- gli eventi ludici serali organizzati nella forma di tornei di giochi da tavolo ("Let's Play" novembre 2015/febbraio 2016; "Let's Play New" aprile 2016);
- iniziative finalizzate a promuovere stili di vita sani e a prevenire le dipendenze quali il gioco d'azzardo, droghe;
- laboratori e iniziative varie.

#### **TUTOR**

*In linea con le disposizioni del prontuario di SCN il Tutor svolge un ruolo di facilitatore all'ingresso dei volontari nelle strutture dell'Ente, accompagna i volontari nel percorso formativo e nello svolgimento delle attività previste dal progetto.*

*La sua Azione di supervisione efficace si concentra soprattutto nei primi 3 mesi intervenendo a sostegno dei volontari ogni qualvolta ve ne sia la necessità attraverso metodologie di relazione di gruppo o individuale.*

Valuta la soddisfazione dei volontari in relazione agli aspetti organizzativi che influiscono negativamente sull'andamento del progetto dei vari Enti.

**6.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività**

**Comune di Ravenna centro immigrati**

Sono previsti 5 operatori, 1 psicologo con caratteristiche anche di operatore sociale ed 1 coordinatore, per un totale di 7 figure professionali.

**SPORTELLO D'ORIENTAMENTO ED INFORMAZIONE**

3 operatori più 1 coordinatore con le seguenti qualifiche:

1 LAUREATO IN SCIENZE POLITICHE INDIRIZZO INTERNAZIONALE presso l'università degli studi di Bologna;  
- Master sull'immigrazione di II livello conseguito presso l'Università degli Studi di Venezia.

1 LAUREATO IN SCIENZE POLITICHE INDIRIZZO politico sociale presso l'Università degli Studi di Bologna;  
Master sull'immigrazione di II livello conseguito presso l'Università degli Studi di Venezia;  
corso di alta formazione all'interno del progetto europeo A.M.I.T.I.E presso l'Università degli Studi di Bologna.

1 LAUREATO IN STORIA presso l'Università degli Studi di Venezia;  
Master sull'immigrazione di II livello conseguito presso l'Università degli Studi di Venezia.

1 LAUREATO IN ECONOMIA presso l'Università di Rimini;  
Master sull'immigrazione conseguito presso l'Università degli Studi di Macerata.

Progetto SPRAR

4 OPERATORI con le seguenti qualifiche:

**AREA PSICOLOGICA**

1 PSICOLOGO CON ISCRIZIONE ALL'ALBO DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA DEGLI PSICOLOGI;  
-Laurea in Psicologia Clinica e di Comunità Università degli Studi di Bologna. Facoltà di Psicologia;  
- Master universitario di I livello "Interventi relazionali in contesti di emergenza" presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano;  
- Diploma di specializzazione in psicoterapia sistemico relazionale Scuola Quadriennale di Terapia della Famiglia.

AREA LEGALE

1 LAUREATO IN GIURISPRUDENZA presso l'Università degli Studi di Firenze;  
Master in International Peacekeeping presso l'Università degli Studi di Torino;

1  
LAUREATO IN SCIENZE POLITICHE INDIRIZZO INTERNAZIONALE presso l'Università degli Studi di Bologna;  
Master sull'immigrazione di II livello conseguito presso l'Università degli Studi di Venezia;

1 LAUREATO IN SCIENZE POLITICHE INDIRIZZO politico sociale presso l'Università degli Studi di Bologna;  
Master sull'immigrazione di II livello conseguito presso l'Università degli Studi di Venezia;  
Corso di alta formazione all'interno del progetto europeo A.M.I.T.I.E presso l'Università degli Studi di Bologna.

Progetto rimpatrio assistito volontario RVA

1 OPERATORE con le seguenti qualifiche:

LAUREATO IN SCIENZE POLITICHE INDIRIZZO politico sociale presso l'Università degli Studi di Bologna;  
Master sull'immigrazione di II livello conseguito presso l'Università degli Studi di Venezia;  
Corso di alta formazione all'interno del progetto europeo A.M.I.T.I.E presso l'Università degli Studi di Bologna.

Progetto Antidiscriminazione

2 operatori con le seguenti qualifiche:

1 LAUREATO IN STORIA presso l'Università degli Studi di Venezia;  
Master sull'immigrazione di II livello conseguito presso l'università degli studi di Venezia;

1 LAUREATO IN FILOLOGIA ROMANZA (ITALIANISTICA) presso l'università della Slesia di Katowice;  
Master sull'immigrazione di II livello presso l'Università degli Studi di Macerata.

L'esperienza ultra decennale nel settore dell'immigrazione degli operatori del centro immigrati la formazione scolastica e di approfondimento che tutti gli operatori hanno conseguito frequentando Master sull'immigrazione o attinenti alle tematiche di riferimento, la continua formazione tramite seminari di Enti Pubblici e sessioni di auto formazione sulle dinamiche dei percorsi migratori, le normative nazionali ed europee, concorrono a rendere gli operatori del centro immigrati un punto di

riferimento fondamentale per le comunità straniere presenti sul territorio all'interno del Comune di Ravenna. Quantitativamente e qualitativamente rendono il servizio U.O. Politiche per l'immigrazione un centro in grado di fornire informazioni di natura giuridica nei confronti delle tematiche rivolte all'immigrazione in maniera trasversale agli altri uffici dell'ente e a tutta la cittadinanza residente. Inoltre la sinergia creatasi in questi anni con altri Enti Pubblici quali Questure, Prefetture, Ministero degli interni, Ministero degli Esteri, Provincia, Regione Emilia Romagna, Ausl e Centri per l'Impiego presenti sul territorio permette alle politiche previste per l'immigrazione da parte dell'Ente di svilupparsi in maniera coerente nel rispetto dell'art 3 della Costituzione e delle altre norme che equiparano diritti e doveri tra i cittadini presenti nel nostro territorio.

### **Comune di Russi**

Sono previste 3 figure professionali

1 RESPONSABILE DELLA BIBLIOTECA COMUNALE  
LAUREATO IN CONSERVAZIONE DEI BENI CULTURALI presso  
l'Università degli Studi di Bologna  
Diploma conseguito presso la Scuola di Archivistica, paleografia e diplomatica di Modena;

1 IMPIEGATO AMMINISTRATIVO

LAUREATO IN CONSERVAZIONE DEI BENI CULTURALI presso l'Università degli Studi di Bologna;

1 OPERATORE CULTURALE  
DIPLOMATO PRESSO IL LICEO ARTISTICO DI RAVENNA.

### **Comune di Cervia**

Sono previste 4 figure professionali con le seguenti qualifiche:

1 ASSISTENTE SOCIALE E PSICOLOGO CON ISCRIZIONE ALL'ALBO DEGLI PSICOLOGI;

Laurea in Servizio Sociale conseguita presso l'Università degli Studi di Trieste.

1 COORDINATORE DEL CENTRO INTERCULTURALE SCAMBIAMENTI

Laurea Specialistica in Cooperazione Internazionale, Regolazione e Tutela dei Beni e dei Diritti Etno-culturali, conseguita presso l'Università degli Studi di Bologna - Facoltà di Conservazione dei Beni Culturali di Ravenna. Classe di corso: Scienze per la Cooperazione allo sviluppo.

1 OPERATORE DEL CENTRO INTERCULTURALE SCAMBIAMENTI

Laurea Triennale in "Scienze della Comunicazione" conseguita presso l'Università degli Studi di Bologna.

Master di I livello in Progettazione e Promozione degli Eventi Artistici e Culturali presso l'Università di Bologna.

#### 1 OPERATORE DEL CENTRO INTERCULTURALE SCAMBIAMENTI

Laurea in "Scienze del comportamento e delle relazioni sociali" conseguita presso l'Università degli Studi di Bologna - Facoltà di Psicologia di Cesena (FC).

#### **Totale dei PROFILI e delle Competenze quantitative e qualitative per i 3 ENTI 14**

- 7 Comune di Ravenna
- 4 Comune di Cervia
- 3 Comune di Russi

#### **6.3 Attività e ruolo previsti per i giovani in SCR nell'ambito del progetto**

In affiancamento agli operatori, svolgeranno soprattutto attività di divulgazione e di accoglienza, così come altre attività quali:

- in base alle loro competenze potranno svolgere tutoraggio nei corsi di lingua italiana;
- contribuiranno alla progettazione dei laboratori e delle iniziative;
- partecipazione alle iniziative di divulgazione e di promozione, idee di laboratori e corsi da tenere all'interno dello spazio, di rapporto con le persone significative dei vari gruppi etnici presenti nel territorio, organizzazione di mostre e di prodotti etnici, alla promozione e attuazione di scambi culturali;
- assistenza all'utilizzo di internet, infatti questi luoghi di ritrovo sono in genere molto frequentati anche da richiedenti asilo e rifugiati, che possono attingere attraverso l'uso del web informazioni sulla situazione dei loro paesi di origine o possono scambiare e-mail con i loro conoscenti;
- assumere le funzioni di ascolto e mediazione culturale;
- compiti di sostegno all'accoglienza, e di accompagnamento nella fase di integrazione;
- attività di monitoraggio ed aiuto nella compilazione del materiale cartaceo per la richiesta di contributi bonus domande scuola bandi case popolari contributo affitto;
- attività di raccolta di informazioni che potranno essere utili agli operatori nel disbrigo delle pratiche;
- attivazione delle funzioni di ascolto e mediazione culturale per quello che riguarda problemi legati ai diritti di cittadinanza e alla partecipazione attiva;
- Fornire informazioni veloci in lingua relative ad alcune procedure sul rinnovo permesso di soggiorno, permesso UE



soggiornanti di lungo periodo, ricongiungimento familiare, cittadinanza, al centro immigrati;

- Affiancamento all'operatore nelle funzioni di ascolto e di mediazione culturale per quello che riguarda lo sportello antidiscriminazione e lo sportello della rete RIRVA;
- partecipazione alle attività di coordinamento e sviluppo del gruppo di coordinamento Co.Pr.E.S.C. nei progetti di promozione e sensibilizzazione del SCN nelle scuole medie inf. E sup. della Provincia di Ravenna
- Realizzazione del materiale promozionale tradotto in lingua straniera (volantini, manifesti, brochure informative);
- Supporto nella diffusione del materiale promozionale;
- Supporto al servizio di reference della biblioteca e al servizio di informazione di comunità e Informagiovani.

**6.4 Nel caso di specifici target di giovani da impegnare nel progetto: specificare perché e in che modo per questi giovani il SCR è un'opportunità di crescita e di inclusione sociale:**

Si ritiene utile riservare, uno o più posti ad un rifugiato/a o a persona in possesso di permesso di soggiorno per protezione umanitaria, poiché fra le persone già in possesso del riconoscimento, alcune, specialmente fra le donne giovani, hanno maggiore difficoltà ad integrarsi e a intraprendere percorsi di vita autonoma. Si ritiene che un'attività in affiancamento ad altri operatori e ragazzi/e SCR e SCR possa essere utile per rafforzare il processo di inserimento.

**7) Numero di giovani da impegnare nel progetto SCR: 5**

**di cui:**

**-numero posti con vitto e alloggio: 0**

**-numero posti senza vitto e alloggio: 5**

**-numero posti con solo vitto: 0**

**8) Numero ore di servizio settimanali dei giovani in SCR, ovvero monte ore: 720 ore per orario minimo settimanale è pari a ore 20**

**9) Giorni di servizio civile a settimana dei giovani (minimo 4, massimo 5) : 5**

**10) Nr.mesi durata impegno dei giovani (da 6 a 11 mesi) 9**

**11) Eventuali particolari obblighi dei giovani durante Il periodo di SCR: nessuno**

12) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Tutor:

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	(1) Cod. ident. sede	(2)N. giovani per sede	(3) Nominativi degli Operatori Locali di Progetto		Nominativo del tutor			
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	
1	Comune di ravenna CENTRO IMMIGRATI	RAVENNA	VIA ORIANI 44	104370	2	SANTANDREA GIOVANNA	19/11/68	SNTGNN68 S59H6420	FAVA ELISA	17/07/62	
2	Comune di Cervia CENTRO INTERCULTURALE SCAMBIAMENTI	CERVIA	VIA NIEVO 2	97242	2	FUSCONI MATTEO	29/03/83	FSCMTT83 C29C573E	FAVA ELISA	17/07/62	
3	Comune di Russi INFORMAGIOVANI / BIBLIOTECA	RUSSI	VIA VECCHIA GODO 3	5746	1	DOMENICALI MARCELLA	01/08/73	DMNMCL73 M41H199Q	FAVA ELISA	17/07/62	
4											
5											
6											
				<b>totale</b>	5					eventuale R.L.E.A. (SCN+SCR)	
.	denominazione progetto SCN		(1) Cod. ident. sede		(2)N. giovani per				Cognome e nome	Data di nascita	C.F.

			sede					ta	
2									
3	Comune di Russi MACINANDO SAPERI 2	5746	4				DOMENICA LI MARCELLA	01/08 /73	DMNMCL73M41H 199Q
4									
5									
6									

### **13) Attività di sensibilizzazione del servizio civile:**

In riferimento al piano provinciale sottoscritto ottobre 2015 dall'ente, l'avvio dell'attività di sensibilizzazione condivisa è la seguente:

Il Co.Pr.E.S.C. di Ravenna favorisce e incentiva la collaborazione fra gli enti soci sul tema della sensibilizzazione e promozione del servizio civile volontario, tramite la pianificazione e l'organizzazione di attività coordinate e congiunte rivolte all'intera comunità e specificatamente ai giovani. Dati i seguenti obiettivi, condivisi a livello di Co.Pr.E.S.C.:

- valorizzazione a favore di una diffusione della cultura del servizio civile e dell'impegno giovanile verso la comunità, in una dimensione sempre più attenta alle necessità del territorio e dei giovani che in questo vi si collocano;
- promozione del servizio civile verso i giovani, gli enti, le associazioni e la cittadinanza in un'ottica di bene comune spendibile in favore dell'intera collettività;
- promozione del servizio civile (nazionale e regionale) nella sue finalità formative, spendibile per una crescita personale sia per l'esperienza di condivisione, sia per l'acquisizione di competenze teorico/pratiche.

Si prevede di attivare le seguenti azioni di sensibilizzazione in materia di Servizio Civile, per complessive 30 ore di attività.

#### **Giornata di Fine Servizio e Festa del Servizio Civile Volontario**

Con l'idea di dare maggior significato e rilievo al momento del fine del servizio civile volontario: in vista della chiusura dei progetti dell'ultimo scaglione, sarà individuata una data nella quale convocare volontarie e volontari in servizio civile, gli OLP, gli enti soci e le istituzioni di riferimento (Presidente della Provincia e Sindaci dei Comuni nei quali è stato svolto il servizio civile) per concretizzare un incontro tra gli attori dell'esperienza: territorio, sedi operative, giovani che hanno concluso l'anno di servizio civile e giovani attualmente in servizio.

Per l'occasione sarà realizzata e consegnata una pergamena di attestato con lo scopo di ringraziare e segnalare l'importanza del servizio svolto e dell'impegno dimostrato come stimolo per i coetanei e per gli altri cittadini che ne hanno beneficiato durante il corso dell'anno. La pergamena, firmata dal Sindaco del Comune dove ogni giovane avrà prestato servizio, intende essere un segno tangibile che valorizza le competenze acquisite, sottolinea il valore di una responsabilità assunta e manifestata quotidianamente in un preciso territorio e verso determinate situazioni o servizi.

L'incontro sarà inoltre un momento significativo per quanto riguarda il monitoraggio interno dei progetti e la condivisione degli standard di qualità. Durante il convegno sarà dato largo spazio alle volontarie e ai volontari, che potranno esprimere in vari modi (testimonianza diretta, presentazioni digitali, video, ecc.) il significato dell'esperienza del servizio civile volontario.

Al convegno seguirà inoltre, come per le precedenti edizioni, un momento ludico ricreativo autogestito dai giovani, ma aperto a tutta la cittadinanza, definito come "Festa del Servizio Civile Volontario". Anche questo evento, strettamente collegato alla Giornata di Fine Servizio, è promosso con un duplice obiettivo: non solo responsabilizzare volontarie e volontari rispetto al tema del servizio

civile come esperienza partecipata di cittadinanza attiva, ma anche come momento promozionale del servizio civile stesso verso la cittadinanza.

Percorsi formativi e di avviamento alla partecipazione e cittadinanza attiva dei giovanissimi, degli studenti di scuola secondaria di primo e secondo grado.

L'azione sarà svolta su due fronti: quello della scuola secondarie di primo grado e quello della scuola secondaria di secondo grado, con due distinti progetti.

A. Scuola secondaria di primo grado. Il progetto prevede la promozione del servizio civile e della cittadinanza attiva nei confronti degli adolescenti attraverso moduli teorici e moduli esperienziali, promossi da un consulente individuato dal Copresc, dalle volontarie e dai volontari, e dai referenti degli enti soci.

B. Scuola secondaria di secondo grado. Il progetto prevede incontri dedicati e specifici, da realizzare negli istituti superiori, dove presentare l'esperienza del servizio civile attraverso la testimonianza di volontarie e volontari, dei referenti degli enti soci e attraverso la proiezione del cortometraggio realizzato dal Co.Pr.E.S.C. di Ravenna nell'ambito dell'attività 2006.

Il percorso prevede anche la proposta di uno o più progetti di Servizio Civile Regionale per minori, con funzione di sensibilizzazione sui temi della solidarietà e della cittadinanza attiva.

Realizzazione di attività di promozione, coordinata e congiunta, del bando e di orientamento dei giovani alla scelta del progetto e diffusione a mezzo del sito internet del Co.Pr.E.S.C. di materiale informativo sul Servizio Civile Volontario.

La realizzazione delle attività di promozione da realizzarsi in occasione dei bandi di servizio civile sarà implementata attraverso i tavoli tecnici dedicati ai referenti di tutti gli enti soci del Co.Pr.E.S.C..

Con il coordinamento dell'operatore, saranno organizzati incontri sulla campagna promozionale con l'obiettivo di individuare sia la strategia di promozione, sia gli strumenti più idonei, con particolare attenzione per l'importante strumento costituito dal sito web del Co.Pr.E.S.C. stesso.

Le attività promozionali organizzate negli anni passati hanno prodotto come conseguenza un'importante riscontro tra i giovani e le rispettive famiglie, che si sono rivolte allo sportello del Co.Pr.E.S.C. di Ravenna oppure direttamente agli enti promotori di progetti approvati e finanziati.

Durante il periodo del bando inoltre, con l'ausilio dello sportello del Co.Pr.E.S.C., si promuoveranno tutte le attività di orientamento rivolte ai giovani affinché l'accesso consapevole al servizio civile avvenga per il maggior numero possibile di ragazzi e ragazze dell'età adeguata, in modo da ottenere la migliore copertura di tutti i posti disponibili sul territorio provinciale, evitando inoltre la concentrazione di numerose domande su pochi progetti.

Promozione dell'esperienza di Servizio Civile e dei progetti presso gli sportelli Informagiovani e i centri di aggregazione giovanile attraverso l'informazione e la testimonianza dei volontari in Servizio Civile Volontario

Con il coordinamento e la supervisione del Co.Pr.E.S.C., gli enti soci avranno la possibilità di organizzare su base territoriale incontri

specifici, presso gli sportelli Informagiovani e i centri di aggregazione giovanile, finalizzati alla promozione del servizio civile volontario come esperienza partecipata di cittadinanza attiva e momento di formazione e acquisizione di competenze uniche.

Gli incontri saranno focalizzati sulla testimonianza diretta portata dalla viva voce di volontarie e volontari, valorizzando l'interazione fra i giovani partecipanti e i giovani in servizio civile.

#### **14) Criteri e modalità di selezione dei giovani del progetto SCR:**

I criteri e le modalità di selezione dei giovani del progetto sono in coerenza con le indicazioni definite dal Decreto Direttoriale 11 giugno 2009 n. 173.

Si esclude la possibilità di dichiarare giovani "NON IDONEI", come previsto nel punto XIII del disciplinare del SCR.

e' prevista la presenza, nella fase della selezione di uno o più esperti nel campo dell'immigrazione e/o di OLP adeguatamente formato secondo un piano di formazione da coordinare a livello provinciale.

##### **SOLUZIONE 2:**

ORIENTAMENTO partecipazione facoltativa, ma fortemente consigliata):

I candidati potranno prendere visione del progetto reso disponibile sul sito internet dell'Ente per una prima informazione. All'interno del sito è possibile inoltre accedere all'offerta progettuale provinciale attraverso il collegamento al sito del Coordinamento Provinciale Enti di servizio Civile (Co.Pr.E.S.C.). Per tutti i candidati che manifestano l'interesse per il presente progetto è consigliata una visita presso la sede di attuazione ed un colloquio con gli operatori di servizio. Questa attività ha lo scopo di orientare i giovani ad una scelta del progetto più meditata, in linea con il proprio vissuto ed attitudini personali.

SELEZIONE (partecipazione obbligatoria, l'assenza all'incontro di selezione comporterà l'esclusione):

La selezione delle candidature sarà effettuata valutando il curriculum vitae e il colloquio con l'attribuzione di un punteggio finale, secondo i criteri di seguito indicati.

##### **VALUTAZIONE CURRICULUM VITAE .**

Titolo di studio Punteggio per la voce: "Titolo di studio":(da valutare solo il titolo più elevato) .

- 10,00 punti laurea (vecchio ordinamento o specialistica) .
- 8,00 punti laurea triennale (primo livello o diploma universitario)
- 6,00 punti diploma di maturità scuola media superiore
- Fino a 4,40 (punti 1,10 per ogni anno concluso di scuola mediasuperiore) .
- 4,40 punti se conclusi 4 anni di scuola media superiore .
- 3,30 punti se conclusi 3 anni di scuola media superiore .
- 2,20 punti se conclusi 2 anni di scuola media superiore .
- 1,10 punti se concluso 1 anno di scuola media superiore .
- 1,00 punto licenza media inferiore

Punteggio Massimo Valutazione Curriculum Vitae:

fino ad un massimo di 10 punti

##### **VALUTAZIONE COLLOQUIO Fattori di valutazione:**

- Conoscenza del Servizio Civile
- Conoscenza del progetto proposto dall'Ente
- Chiarezza di ruolo e attività da svolgere
- Motivazioni alla scelta del Servizio Civile

- Aspettative del/la candidato/a
  - Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio
  - Valutazioni da parte del/la candidato/a
  - Caratteristiche individuali .
- Considerazioni finali Punteggio Massimo Valutazione Colloquio: fino ad un massimo di 90 punti. La scheda che si utilizzerà durante gli incontri di selezione:

SERVIZIO CIVILE REGIONALE SCHEDA VALUTAZIONE DELLA CANDIDATURA

Candidata/o \_\_\_\_\_

Progetto \_\_\_\_\_ Sede di \_\_\_\_\_

attuazione \_\_\_\_\_ CURRICULUM VITAE PUNTEGGIO

1 Titolo di studio max 10,00 punti

[A]totale curriculum vitae (max 10/100)

COLLOQUIO: fattori di valutazione approfonditi

1 Conoscenza del Servizio Civile Nazionale canali di ricerca informazioni acquisite max 10 punti

2 Conoscenza del progetto proposto dall'Ente conoscenza obiettivi e complesso delle attività proposte approfondimenti in merito al contenuto progettuale max 10 punti

3 Chiarezza di ruolo e attività da svolgere rispetto alle attività specifiche della Sede scelta disponibilità a condividerne le finalità disponibilità ad imparare-facendo max 10 punti

4 Motivazioni alla scelta del Servizio Civile Regionale max 10 punti

5 Aspettative della/del candidata/o rispetto alla propria esperienza personale rispetto al proprio percorso formativo rispetto a competenze acquisibili altro \_\_\_\_\_ max 10 punti

6 Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio

Verifica della disponibilità allo svolgimento del servizio in relazione ad ~ impegni in essere o condizioni particolari segnalate dal candidato;

Riferimento al punto 15 del progetto specifico (condizioni oggettive per lo svolgimento del servizio); max 10 punti

7 Valutazioni da parte del/la candidato/a importanza di investire in nuove relazioni intenzione a collaborare nelle attività proposte in modo flessibile a mettere a disposizione doti o abilità particolari max 10 punti

8 Caratteristiche individuali capacità di ascolto confronto con l'altro disponibilità a sostenere eventuali situazioni critiche o di tensione attitudine positiva altro \_\_\_\_\_ max 10 punti

9 Considerazioni finali impressione complessiva di fine colloquio max 10 punti [B]totale colloquio (max 90/100) [A+B]PUNTEGGIO TOTALE SCHEDA (max 100/100)

**15) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:**

SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO CONDIVISO NELL'AMBITO DEL COPRESC DI RAVENNA ED ADEGUATO ALLA DURATA DI 9 MESI DEL PRESENTE PROGETTO DI SCR.

STRUTTURA DELLE ATTIVITA' DI MONITORAGGIO SPECIFICA ALL'INTERNO DEL PROGETTO:

Monitoraggio dell'andamento del servizio e raggiungimento degli obiettivi:

Durante l'arco del progetto, i volontari avranno dei brevi incontri mensili con l'operatore locale di progetto al fine di offrire uno spazio di confronto per verificare l'andamento dei singoli obiettivi, recepire suggerimenti e risolvere eventuali criticità. Il piano di monitoraggio prevede incontri tra il referente per il Servizio Civile dell'Ente, l'OLP e i referenti di progetto del Comune di Ravenna, così come tra referente per il Servizio Civile dell'Ente e volontari per verificare l'andamento complessivo da vari punti di vista dell'attività di servizio civile nell'ambito dell'Ente e durante i quali vengono somministrati i questionari previsti dal monitoraggio condiviso. Sono previste verifiche generali in itinere tra referente per il Servizio Civile dell'ente, OLP e volontari per verificare lo stato di avanzamento del progetto e il raggiungimento degli obiettivi previsti, identificando e rimuovendo le cause di eventuali scostamenti

Monitoraggio formazione interna:

Valutazione della ricaduta degli apprendimenti nell'ambito del servizio, colloqui, questionari di gradimento sulla formazione, brainstorming sui contenuti appresi.

I questionari di gradimento sono stati redatti al fine di fornire uno strumento, rapido e accessibile, per chiarire i presupposti e le regole del sistema di valutazione e monitoraggio dei progetti che vedono impegnati giovani che hanno scelto il servizio civile volontario. Nello specifico il presente documento è il risultato del lavoro di condivisione delle finalità e degli strumenti degli Enti aderenti al coordinamento provinciale di Ravenna (Co.Pr.E.S.C.).

Il Servizio Civile Volontario è un'esperienza destinata ad arricchire umanamente e professionalmente giovani che con la loro scelta dimostrano una particolare sensibilità per le tematiche sociali, la promozione della cultura e la tutela dell'ambiente.

Le linee guida qui descritte e le schede allegate intendono costituire non solo uno strumento per il monitoraggio dei progetti, ma anche l'occasione per favorire la crescita umana e professionale dei volontari, attraverso momenti di confronto tra di loro e i referenti degli Enti in cui prestano servizio.

- Perché un sistema di valutazione e monitoraggio dei progetti.

Lo slogan utilizzato dalla campagna di informazione del servizio civile volontario, contiene anche il significato da attribuire ai momenti di verifica dei progetti. Il coinvolgimento di giovani che decidono di dedicare un periodo della loro vita nella realizzazione di attività a favore della collettività rappresenta un'opportunità anche per gli stessi enti che hanno scelto di avvalersi di questa iniziativa.

La valutazione dei progetti si propone con una duplice valenza: da una parte consente di misurare l'efficienza e l'efficacia delle attività previste dal progetto; dall'altra permette di verificare le ricadute sulla maturazione umana e professionale dei giovani, alla luce anche degli interventi formativi effettuati.

La stessa valutazione dei progetti costituisce un ulteriore elemento di supporto formativo per i ragazzi, in quanto non dà luogo a momenti di verifica caratterizzati da mere finalità ispettive, ma attraverso il



confronto con il personale dell'Ente si favorisce il conseguimento di molteplici effetti positivi:

1) si valorizza l'apporto dei volontari che hanno modo di conoscere l'avanzamento dei progetti cui partecipano, in occasione di momenti di verifica strutturati e periodici;

2) la verifica dei progetti rappresenta un importante strumento per la motivazione dei volontari in quanto l'Ente, tramite l'operatore locale di progetto, ha l'occasione per evidenziare, con un giudizio esplicito, l'importanza del loro apporto per la realizzazione del progetto ed il conseguimento degli obiettivi prefissati.

3) si favorisce la responsabilizzazione dei volontari tramite la definizione di schede di progetto chiare e condivise.

4) il monitoraggio dei progetti permette all'Ente di rispondere con sempre maggior attenzione ed efficacia, nel corso del progetto e di quelli futuri, alle esigenze di crescita e di sviluppo professionale dei giovani volontari e quindi del territorio.

5) si raccorda con la programmazione degli interventi formativi, fornendo in maniera sistematica segnalazioni relative ad esigenze ed opportunità di formazione ed aggiornamento. In questo modo l'Ente può definire una programmazione maggiormente mirata alle esigenze dei volontari.

- Individuazione degli indicatori

Oggetto del sistema di valutazione e monitoraggio dei progetti è costituito da un insieme di indicatori necessari per misurare l'efficienza e l'efficacia delle attività previste nel progetto anche di natura formativa.

Considerata la diversa natura dei progetti che possono abbracciare i differenti ambiti di attività dell'Ente, si ritiene opportuno definire una griglia fissa di indicatori e di demandare l'eventuale individuazione di ulteriori specifici indicatori al progettista. Gli indicatori devono essere strettamente correlati alle specifiche attività del progetto.

Gli indicatori mirano a verificare il grado di realizzazione del progetto e la qualità dell'apporto dei volontari. Tenuto conto della finalità anche formativa perseguita dal servizio civile volontario, vengono individuati specifici indicatori in grado di misurare anche l'acquisizione di una maggiore professionalità da parte dei partecipanti ai progetti.

Alcuni indicatori essenziali possono essere considerati come:

- l'indice di gradimento dei volontari;
- il raggiungimento degli obiettivi formativi previsti dal progetto;
- l'andamento del servizio/progetto all'interno del quale il volontario è inserito;
- le ricadute dei risultati rispetto alla progettazione in corso

Il monitoraggio del processo formativo comporta l'individuazione di alcuni parametri di valutazione da parte del progettista in relazione ad ogni programma formativo attivato nell'ambito di ogni singolo progetto.

La formazione, nell'ambito del servizio civile volontario, si configura quale diritto - dovere dei ragazzi che hanno scelto di aderire a questa esperienza, pertanto la formazione viene programmata tenendo conto delle loro esigenze e delle loro inclinazioni.

L'attività di monitoraggio dei progetti sotto il profilo qualitativo e quantitativo nonché degli interventi formativi effettuati, avviene

mediante l'utilizzo dell'allegata modulistica e nel corso di focus group in occasione dei quali si svolge una valutazione collegiale dell'attività svolta con il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati.

- Strumenti di valutazione - Le schede

Costituiscono strumento del sistema di valutazione una serie di apposite schede, (che si allegano al presente piano), diversificate a seconda delle finalità e dei momenti in cui si svolgono le verifiche. La scheda di valutazione individuale dei volontari impiegati nel servizio civile tende a misurare non solo l'apporto dato dal singolo al perseguimento del progetto, ma offre l'opportunità allo stesso volontario di esprimere un'autovalutazione in relazione agli indicatori individuati dal progettista, ai contenuti del progetto e all'organizzazione delle attività.

Il sistema di monitoraggio e valutazione è strutturato in modo da fornire un criterio omogeneo di valutazione pur all'interno di necessarie differenziazioni e personalizzazioni.

- Come si valuta

La valutazione individuale e il monitoraggio dei progetti devono costituire momenti di crescita umana e professionale per i volontari, pertanto la valutazione assume una valenza positiva. Il personale dell'Ente ed in particolare il progettista deve essere capace di cogliere e valorizzare gli elementi positivi riscontrati nell'attività prestata dai volontari e deve fornire strumenti e suggerimenti per superare le eventuali carenze riscontrate, nell'ottica del miglioramento.

Il confronto, in sede di verifica collegiale dei progetti e nel corso del colloquio di valutazione rappresenta il metodo e il criterio centrale e qualificante che permea tutto il processo di valutazione e monitoraggio dei progetti.

- Chi valuta

La valutazione dei progetti viene effettuata da parte del responsabile del monitoraggio. Tale figura può assumere la veste di valutatore dei volontari in servizio civile e di dei progetti.

Il coinvolgimento degli OLP nelle fasi di valutazione collegiale costituisce uno strumento indispensabile di conoscenza per il valutatore e una occasione di confronto aperto tra volontari e operatori incaricati di trasmettere conoscenze e competenze.

- Condivisione dei risultati

I dati del monitoraggio sono oggetto di analisi da parte della struttura organizzativa di gestione del servizio civile del Co.Pr.E.S.C ed in modo particolare da parte dei progettisti di ogni singolo Ente al fine di meglio orientare la successiva progettazione.

Ogni Ente che attiva il presente piano di monitoraggio condiviso trasmette i dati raccolti ed elaborati, unitamente alle conseguenti considerazioni e valutazioni, al Co.Pr.E.S.C. di Ravenna per le valutazioni congiunte che gli enti aderenti sono impegnati a fare per la individuazione delle azioni di rilancio e valorizzazione del servizio civile e per le iniziative pubbliche che saranno decise.

Il presente piano di monitoraggio condiviso prevede le attività essenziali comuni a tutti gli Enti che intendono sottoscriverlo. Il piano potrà altresì essere integrato da attività supplementari in particolare riferimento ai diversi ambiti e progetti in cui i volontari sono coinvolti all'interno dei diversi Enti.

Schema degli incontri essenziali fra le figure responsabili degli Enti e i volontari in servizio

1° INCONTRO (di presentazione)

Tempistica: Da svolgersi il primo giorno in entrata in servizio.  
Attività prevista: Presentazione generale dell'assetto istituzionale dell'Ente, esposizione delle normative d'interesse per i volontari in servizio civile (permessi, malattie, orari e presenze, ecc.). Consegna di una copia della Carta etica e del progetto.  
Figure coinvolte: Legale rappresentante dell'Ente (o Responsabile per il Servizio Civile o funzionario del servizio delegato), Tutor, OLP.  
Strumenti utilizzati: Copia della Carta etica, copia del progetto di SCR, eventuale materiale informativo sull'Ente ospite.

#### 2° INCONTRO (iniziale)

Tempistica: Da svolgersi entro il secondo mese dall'entrata in servizio.  
Attività prevista: Somministrazione del questionario di rilevazione del andamento del SCV. Primo feed-bak di risoluzione di eventuali criticità rilevate e confronto delle esperienze fin qui maturate. Consegna del questionario inerente la formazione generale da ritirare, eventualmente, a percorso formativo ultimato.  
Figure coinvolte: Tutor, OLP, Responsabile della formazione e del monitoraggio, Responsabile per il Servizio Civile o funzionario del servizio delegato.  
Strumenti utilizzati: Questionario di rilevazione andamento SCR (ALLEGATO 1); scheda di rilevazione formazione generale (ALLEGATO 2).

#### 3° INCONTRO (intermedio)

Tempistica: Da svolgersi entro il quinto mese dall'entrata in servizio.  
Attività prevista: Somministrazione del questionario finale di valutazione del SCR. Feed-bak di risoluzione di eventuali criticità rilevate e confronto delle esperienze fin qui emerse. Consegna del questionario inerente la formazione specifica da ritirare, eventualmente, a percorso formativo ultimato.  
Figure coinvolte: Tutor, OLP, Responsabile della formazione e del monitoraggio, Responsabile per il Servizio Civile o funzionario del servizio delegato.  
Strumenti utilizzati: Scheda formazione specifica (ALLEGATO 3); Questionario di valutazione finale del SCR (ALLEGATO 4).

#### 4° INCONTRO (finale)

Tempistica: Da svolgersi entro nono mese dall'entrate in servizio.  
Attività prevista: Incontro assembleare fra tutti i volontari coinvolti sul territorio provinciale in progetti di SCV degli Enti aderenti al Co.Pr.E.S.C. ("giornata di fine servizio"). Consegna del riconoscimento a firma dei Sindaci di riferimento come riconoscimento del servizio di cittadinanza attiva svolto nel territorio. Bilancio dell'esperienza con i volontari. Feed-back di quanto rilevato dai questionari e dalle schede consegnate negli incontri precedentemente. Confronto delle esperienze degli OLP e dei volontari. L'incontro può essere esteso anche ai volontari che hanno ultimato l'esperienza di SCR nell'anno precedente in modo da rilevare le eventuali ricadute dell'esperienza maturata tramite un questionario.

Figure coinvolte: Presidente del Co.Pr.E.S.C., Tutor, OLP, Responsabile di SCR di tutti gli Enti coinvolti.

Strumenti utilizzati: Pergamena di riconoscimento dei Sindaci. Questionario di rilevazione ricaduta del SCR.

Schema degli incontri fra le figure responsabili degli Enti (OLP, Tutor, Resp. SCR o funzionario del servizio delegato - formazione - monitoraggio, ecc..

#### 1° INCONTRO (di preparazione)

Tempistica: Da svolgersi prima dell'entrata in servizio dei volontari.

Attività prevista: Incontro preliminare per la condivisione del piano di monitoraggio e degli strumenti di rilevazione e valutazione da utilizzare nell'ambito di tutta la durata dei progetti (9 mesi).

Figure coinvolte: Responsabile per il Servizio Civile O funzionario del servizio delegato, Tutor, OLP, Responsabile del monitoraggio e della formazione.

Strumenti utilizzati: Tutti gli strumenti in allegato.

#### 2° INCONTRO (formazione)

Tempistica: Da svolgersi entro il terzo mese dall'entrata in servizio.

Attività prevista: Monitoraggio della formazione generale. Monitoraggio dell'andamento del progetto. Confronto delle esperienze e feed-back delle eventuali criticità rilevate nelle schede somministrate in precedenza e non ancora risolte oppure degli elementi di forza.

Figure coinvolte: Tutor, OLP, Responsabile della formazione e del monitoraggio, Responsabile per il Servizio Civile; Volontari in servizio.

Strumenti utilizzati: Questionario per OLP; Allegati alla circolare UNSC in materia di monitoraggio della formazione generale del 24/05/2007

#### 3° INCONTRO (monitoraggio)

Tempistica: Da svolgersi prima dell'incontro assembleare finale.

Attività prevista: Monitoraggio della formazione generale. Monitoraggio dell'andamento del progetto. Confronto delle esperienze e feed-back delle eventuali criticità rilevate nelle schede somministrate in precedenza e non ancora risolte oppure degli elementi di forza. Analisi delle schede di valutazione finale del SCV. Eventuali input alla progettazione dei progetti di SCV a seguire.

Figure coinvolte: Tutor, OLP, Responsabile della formazione e del monitoraggio, Responsabile per il Servizio Civile.

Strumenti utilizzati: Questionario di valutazione finale del SCV; Scheda formazione specifica.

#### 4° INCONTRO (finale)

Tempistica: Da svolgersi entro il nono mese dall'entrate in servizio.

Attività prevista: Incontro assembleare fra tutti i volontari coinvolti sul territorio provinciale in progetti di SCV degli Enti aderenti al Co.Pr.E.S.C. ("giornata di fine servizio"). Bilancio dell'esperienza con i volontari. Feed-back di quanto rilevato dai questionari e dalle schede consegnate negli incontri precedentemente. Confronto delle esperienze degli OLP e dei volontari. L'incontro può essere esteso anche ai volontari che hanno ultimato l'esperienza di SCV nell'anno precedente in

modo da rilevare le eventuali ricadute dell'esperienza maturata tramite un questionario.

Figure coinvolte: Presidente del Co.Pr.E.S.C., Tutor, OLP, Responsabili di SCV di tutti gli Enti coinvolti. Volontari in servizio e volontari degli anni precedenti.

Strumenti utilizzati: Testimonianze verbali dei volontari e degli ex-volontari. Questionario di rilevazione ricaduta del SCV.

ALLEGATI

ALLEGATO 1

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE ANDAMENTO SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO

AI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE

Cognome ..... Nome .....

### 1. Accoglienza

1.1 Ritieni di avere ricevuto ad inizio servizio informazioni adeguate ai fini della comprensione dell'organizzazione dell' Ente ?

Inadeguati

1      2      3      4      5

Adeguati

Eventualmente che tipo di informazioni ritieni utili ad inizio servizio?

---

---

---

1.2 Ritieni che le mansioni e gli obiettivi del progetto sono:

Non chiari

1      2      3      4      5

Chiari

Vi sono argomenti e tematiche che ritieni potrebbero essere approfondite in un ulteriore incontro di approfondimento?

---

---

---

---

### 2. Il tuo rapporto con l'organizzazione del Servizio Civile

Scala da " 1" totalmente insoddisfacente a "5" totalmente soddisfacente

2.1 Come valuti l'organizzazione generale del percorso

Insoddisfacente

1      2      3      4      5

Soddisfacente

2.2 Sei soddisfatto della sede di assegnazione ?

Insoddisfacente

1        2        3        4        5

Soddisfacente

2.3 Pensi che il periodo di attivazione del progetto sia stato scelto in linea con i suoi obiettivi:

Per niente

1        2        3        4        5

Pienamente

2.4 Come valuti l'attività dell'ufficio del servizio civile centralizzato dell'Ente rispetto alle informazioni - comunicazioni ricevute?

Insoddisfacente

1        2        3        4        5

Soddisfacente

2.5 Come hai vissuto situazioni e/o rapporti rispetto alla gestione orario, segreteria, risoluzione dei problemi?

Negativamente

1        2        3        4        5

Positivamente

Se "negativamente" in ordine a quale argomento e perché?

---

---

---

---

---

3. La tua esperienza: aspettative, problemi, ruolo.

3.1 Dopo questi primi mesi, sei soddisfatto delle attività svolte e del tuo ruolo di volontario di Servizio Civile ?

Per niente

1        2        3        4        5

Pienamente

3.2 Ritieni l'esperienza in linea con le tue aspettative ?

Per niente

1        2        3        4        5

Pienamente

3.3 Rispetto a quanto previsto dal progetto, trovi che i compiti che ti sono stati assegnati sono?

Incoerenti

1        2        3        4        5

Coerenti

Eventualmente cosa cambieresti e perché ?

---

---

---

3.4 Trovi che eventuali momenti critici in relazione allo svolgimento dei compiti assegnati siano superabili?

Per niente

1      2      3      4      5

Pienamente

Se "per niente" in quali occasioni e con chi?

---

---

---

---

3.5 Sei riuscito fin'ora a raggiungere un maggiore grado di autonomia operativa nel corso dell' esperienza?

Per niente

1      2      3      4      5

Pienamente

4. Il tuo rapporto con gli operatori e con l'O.L.P

4.1 Pensi di avere ricevuto le informazioni necessarie dall'operatore locale di progetto per potere svolgere le attività autonomamente ?

Per niente

1      2      3      4      5

Pienamente

4.2 Trovi che il tempo che l'Operatore Locale di Progetto ti dedica sia:

Inadeguato

1      2      3      4      5

Adeguato

4.3 Rispetto a gli altri operatori dell'Ente pensi di esserti integrato in modo?

Poco efficaci

1      2      3      4      5

Efficacie

4.4 Nelle attività trovi sufficiente supporto da gli altri operatori del Ente?

Per niente

1      2      3      4      5

Pienamente  
NOTE:

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

ALLEGATO 2:  
SCHEMA DI RILEVAZIONE PER LA FORMAZIONE GENERALE

AI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE

Cognome .....Nome .....

1. Ti ritieni soddisfatto dell'esperienza di formazione generale svolta?

Per niente

1      2      3      4      5

Pienamente

Commenti:

---

---

---

---

2. Come valuti l'utilità della formazione rispetto a:

2.1 acquisizione di competenze operative di gestione di attività no profit?

Poco utile

1      2      3      4      5

Molto utile

2.2. acquisizioni di competenze relazionali-sociali (comunicare, lavorare in gruppo, ...)

Poco utile

1      2      3      4      5

Molto utile

2.3 conoscenza del settore di tuo interesse

Poco utile

1      2      3      4      5

Molto utile

2.4 conoscenza della normativa relativa al servizio civile

Poco utile

1      2      3      4      5



Molto utile

3. In sostanza ritieni che il percorso abbia raggiunto gli obiettivi previsti?

Per niente

1      2      3      4      5

Pienamente

Commenti:

---

---

---

4. Nel complesso sei soddisfatto dell'attività e della preparazione dei formatori?

Per niente

1      2      3      4      5

Pienamente

Commenti:

---

---

---

5. Come valuti la durata del percorso formativo?

Poco utile

1      2      3      4      5

Molto utile

Commenti:

---

---

---

6) Cosa ritiene che possa essere migliorato nel percorso formativo?

---

---

---

Data .....

Firma

ALLEGATO 3

SCHEDA DI RILEVAZIONE PER LA FORMAZIONE SPECIFICA

AI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE

Cognome ..... Nome .....

1) In complesso sei soddisfatto dell'esperienza di formazione specifica svolta?

Per niente

1      2      3      4      5

Pienamente

Commenti:

---

---

---

---

---

2) Come valuti l'utilità della formazione rispetto a:

a) acquisizione di competenze tecnico-professionali (attività pratiche)

Poco utile

1      2      3      4      5

Molto utile

b) acquisizioni di competenze relazionali-sociali (comunicare, lavorare in gruppo, ...)

Poco utile

1      2      3      4      5

Molto utile

c) conoscenza del settore di tuo interesse

Poco utile

1      2      3      4      5

Molto utile

3) In complesso ritieni che il percorso abbia raggiunto gli obiettivi previsti?

Per niente

1      2      3      4      5

Pienamente

Commenti:

---

---

---

---

4) In complesso sei soddisfatto dell'attività e della preparazione dei formatori?

Per niente

1      2      3      4      5

Pienamente  
Commenti:

---

---

---

5) Come valuti la durata della formazione specifica?

Poco utile

1      2      3      4      5

Molto utile

Commenti:

---

---

---

6) Cosa ritiene che possa essere migliorato nel percorso formativo?

---

---

---

Data .....

Firma .....

ALLEGATO 4

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO

AI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE

Volontario (valutato):

Nome:

Cognome: \_\_\_\_\_

Progettista (valutatore):

Titolo Progetto:

Data inizio:

Data fine:

Forniscici alcuni dati, anche se ritieni di esprimerli in modo approssimativo

1) Effetti della formazione

1.1 Ti sei sentito maggiormente motivato dalla formazione generale

Per niente

1      2      3      4      5

Pienamente

1.2 Nella formazione generale hai trovato conferma delle tue convinzioni

Per niente

1      2      3      4      5

Pienamente

1.3 La formazione specifica ti ha consentito di orientarti rispetto ai tuoi compiti e agli obiettivi del progetto

Per niente

1 2 3 4 5

Pienamente

1.4 Ritieni che la formazione specifica svolta sia sufficiente in relazione alle problematiche dell'ambito del progetto

Per niente

1 2 3 4 5

Pienamente

2) Durante lo svolgimento del progetto, hai avuto informazioni adeguate

2.1 in merito a come funziona e come è organizzato il servizio nel quale hai lavorato

Per niente

1 2 3 4 5

Pienamente

2.2 in merito a come dovevi svolgere il lavoro che ti è stato assegnato

Per niente

1 2 3 4 5

Pienamente

2.3 in merito alle regole comportamentali del servizio (rispetto orario di lavoro o altro)

Per niente

1 2 3 4 5

Pienamente

3) Esprimi un giudizio di valutazione, mettendo una croce nella casella che scegli, tenendo presente che a 5 corrisponde il massimo livello di soddisfazione/gradimento ed a 1 il minimo

3.1 Quanto sei soddisfatto di quello che hai imparato?

1 2 3 4 5

3.2 Quanto ti aspettavi di imparare?

1 2 3 4 5

3.3 "Quanto si lavora" nel servizio nel quale hai operato?

1 2 3 4 5

3.4 Quanto è buono il clima nel servizio nel quale hai operato?

1        2        3        4        5

3.5 Quanto sono state precise ed esaurienti le risposte alle domande che hai fatto?

1        2        3        4        5

3.6 Quanto è interessante l'attività del servizio?

1        2        3        4        5

Se vuoi puoi esprimere libere considerazioni, osservazioni, proposte

---

---

---

---

VALUTAZIONE (A CURA DEL VALUTATORE)

Esprimi un giudizio di valutazione, mettendo una croce nella casella che scegli, tenendo presente che a 5 corrisponde il massimo livello di soddisfazione/gradimento ed a 1 il minimo

Descrizione delle specifiche attività

RAPPORTO CON L'UTENZA

1        2        3        4        5

RAPPORTO CON I COLLEGHI (dipendenti e volontari)

1        2        3        4        5

INSERIMENTO NELLE ATTIVITA' ASSEGNATE

1        2        3        4        5

AUTONOMIA

1        2        3        4        5

INIZIATIVA / PROPOSITIVITA'

1        2        3        4        5

PUNTUALITA' SUL LAVORO

1        2        3        4        5

ATTENZIONE ALLE REGOLE DISPONIBILITA'

Esprimere, a conclusione dei risultati analitici ottenuti, un giudizio sintetico complessivo della valutazione:

1        2        3        4        5

Motivazioni del valutatore

---

---

---

Osservazioni del Valutato

---

---

---

---

Data ..... Firma volontario.....

Firma del valutatore.....

ALLEGATO 5:  
QUESTIONARIO PER OLP

Nome: \_\_\_\_\_

Cognome: \_\_\_\_\_

Titolo Progetto:

Data inizio:

Data fine:

1) Qual è il ruolo dei volontari nel servizio?

---

---

---

2) Quali modalità/strategie sono state utilizzate per l'accoglienza del volontario nel servizio?

---

---

---

3) Durante il servizio civile si sono resi necessarie modifiche e aggiustamenti per il conseguimento degli obiettivi previsti? Se sì, quali?

---

---

---

---

4) Come giudichi il grado di partecipazione e coinvolgimento del/i volontario/i?

---

---

---

---

5) Quali vantaggi vi sono stati nel servizio con la presenza del volontario/i?

---

---

---

---

6) Quali sono state le criticità riscontrate nel corso di questo 1° periodo?

---

---

---

---

7) Il volontario/i partecipa agli incontri di équipe? Se sì con quale coinvolgimento?

---

---

---

---

8) Quante ore sono state dedicate allo scambio di informazione fra volontari ed operatori? Con quali modalità?

---

---

---

---

9) Gli operatori del servizio come valutano l'attività del volontario/i?

---

---

---

---

10) Quali competenze ritieni che il volontario abbia acquisito in questo 1° semestre?

---

---

---

---

11) Ci sono state evoluzioni e incarichi crescenti?

---

---

---

---

12) Come è stata organizzata la formazione specifica nel suo insieme?

---

---

---

---

13) Quante ore di formazione specifica sono state realizzate fino ad ora e con quali modalità?

---

---

---

---

---

14) Come OLP, ti sei sentito coinvolto negli obiettivi del progetto per l'impiego dei volontari?

---

---

---

---

15) Quali suggerimenti per migliorare la qualità dell'inserimento dei volontari?

---

---

---

---

16) Quali suggerimenti per migliorare i rapporti fra l'ufficio servizio civile e il tuo servizio?

---

---

---

---

Data,  
Firma dell'OLP

---

#### **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

##### **16) Eventuali crediti formativi riconosciuti:**

Non sono direttamente riconosciuti crediti formativi ma si fa presente che l'Università di Bologna, secondo quanto indicato all'art.16 del



Regolamento didattico dell'Ateneo, precisa come l'esperienza fatta nell'ambito di un progetto di servizio civile possa essere riconosciuta come CFU (Crediti formativi Universitari) previa valutazione dal parte del Consiglio del corso di studio.

**17) Eventuali tirocini riconosciuti :**

Non sono riconosciuti tirocini: il volontario può comunque sottoporre il presente progetto alla propria Facoltà per verificare la possibilità di un riconoscimento di eventuali tirocini curriculari o formativi.

**18) Competenze e professionalità acquisibili dai giovani durante l'espletamento del SCR, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae (specificare il/i soggetto/i competente a certificare e riconoscere le competenze, allegando copia degli accordi):**

In riferimento agli esiti finali del monitoraggio interno del progetto di cui al bando precedente si evidenzia come i ragazzi abbiano acquisito o stiano acquisendo competenze trasversali di tipo relazionale sia nel rapporto con i destinatari del progetto, sia, in generale, nell'ambito del contesto organizzativo all'interno del quale si trovano ad operare; si tratta di competenze importanti e sicuramente spendibili, in concreto, nelle esperienze lavorative e professionali future ma non certificabili dall'ente.

**19) Reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):**

L'Ente aderisce al piano provinciale del servizio civile e partecipa alla attuazione dello stesso e a quella del protocollo d'intesa con il Co.Pr.E.S.C., con la finalità di realizzare iniziative condivise e coordinate per accrescere la conoscenza e la qualità del servizio civile con particolare riferimento a:

- Attività coordinate e congiunte di sensibilizzazione, promozione e orientamento sul servizio civile rivolte all'intera comunità e specificatamente ai giovani;
- Percorsi formativi coordinati e congiunti per Operatori Locali di Progetto e momenti di confronto per le altre figure degli enti
- Attività di formazione generale coordinata e congiunta a favore dei giovani in Servizio Civile;
- Partecipazione al tavolo provinciale per la condivisione del monitoraggio interno dei progetti di servizio civile e per la valutazione condivisa dell'esperienza, da recepire nella mappa del valore.

**Formazione generale dei giovani in SCR coordinata dal Co.Pr.E.S.C. e congiunta con altri Enti validata dalla regione**

**MACROAREA : VALORI E IDENTITÀ DEL SERVIZIO CIVILE**

#### **Modulo durata Obiettivi e contenuti Attività e Metodologie**

*L'identità del gruppo in formazione e patto formativo - ore 6*

Sostenere l'esperienza e la sua rielaborazione, favorire l'attenzione alla cura delle relazioni, sostenere la motivazione, sostenere l'orientamento per il futuro. Il modulo viene affrontato interamente tramite dinamiche non formali: focus group, attività ludico formative e lavoro in gruppi.

#### **Modulo durata Obiettivi e contenuti Attività e Metodologie**

*Dall'obiezione di coscienza al Servizio civile nazionale - ore 2*

Analizzare la storia dell'obiezione di coscienza in Italia, esaminare l'evoluzione giuridica e normativa, la maturazione all'interno della legislazione della nozione di obiezione di coscienza. Il modulo viene affrontato interamente tramite lezioni frontali, coadiuvate dall'utilizzo di materiali documentali multimediali.

#### **Modulo durata Obiettivi e contenuti Attività e Metodologie**

*Il dovere di difesa della patria -ore 2*

Comprendere il significato di concorrere alla difesa della Patria e della comunità. Valori e storia della non violenza, pratica e strategia della non violenza nei periodi di conflitto e nei momenti di tensione sociale. Le 4 ore di lezione frontale del modulo precedente sono seguite da questo secondo blocco, più articolato, che prevede alcuni momenti di lezione frontale completati da focus group e lavoro in gruppi.

#### **Modulo durata Obiettivi e contenuti Attività e Metodologie**

*Difesa Civile non armata e non violenta - ore 2*

Valori e storia della non violenza, pratica e strategia della non violenza nei periodi di conflitto e nei momenti di tensione sociale. Questo modulo segue sostanzialmente la stessa dinamica del precedente, con alcuni momenti di lezione frontale completati da focus group e lavoro in gruppi.

#### **Modulo durata Obiettivi e contenuti Attività e Metodologie**

*La normativa vigente e la Carta di impegno etico- ore 2*

Il Servizio Civile Volontario come istituzione autonoma dello Stato italiano, le sue caratteristiche di ordinamento e struttura. Il modulo si sviluppa prevalentemente con la forma della lezione frontale, coadiuvata da materiale multimediale come slide e presentazioni digitali e completata da un momento di lavoro in gruppi.

**Totale ore 14 Macroarea: Valori e identità del servizio civile -**

**MACROAREA: LA CITTADINANZA ATTIVA**

**Modulo durata Obiettivi e contenuti Attività e Metodologie**

*La formazione civica- ore 2*

Stimolare una coscienza civica attraverso la conoscenza e l'analisi della Dichiarazione Universale dei diritti umani e della Costituzione e quindi dei principi, dei valori e delle regole che da queste scaturiscono e sussistono nell'analisi delle istituzioni del nostro Paese. Il modulo si sviluppa prevalentemente con la forma della lezione frontale, coadiuvata da materiale multimediale come slide e presentazioni digitali e completata da un momento di lavoro in gruppi.

**Modulo durata Obiettivi e contenuti Attività e Metodologie**

*Le forme di cittadinanza -ore 4*

Favorire l'educazione alla solidarietà alla cittadinanza attiva, alla pace e alla responsabilità ambientale. Il modulo, strettamente legato al precedente, si articola alternando momenti di lezione frontale a dinamiche non formali di tutti i tipi previsti (focus group, attività ludico formative e lavoro in gruppi). Viene sviluppato in forma seminariale integrando i volontari stranieri del servizio civile regionale.

**Modulo durata Obiettivi e contenuti Attività e Metodologie**

*Intercultura, integrazione, associazionismo e volontariato (SCR) - ore 4*

Approfondire il tema del volontariato sia dal punto di vista storico, sia da quello normativo, finalità e caratteristiche delle associazioni di volontariato, le dinamiche sociali di emarginazione e di integrazione.

## **Modulo durata Obiettivi e contenuti Attività e Metodologie**

*La protezione civile- ore 2*

La cittadinanza attiva a livello ambientale e territoriale, la difesa della natura, la tutela del patrimonio storico e artistico. Il modulo si articola alternando momenti di lezione frontale a dinamiche non formali di tutti i tipi previsti (focus group, attività ludico formative e lavoro in gruppi).

## **Modulo durata Obiettivi e contenuti Attività e Metodologie**

*La rappresentanza dei volontari nel servizio civile- ore 2*

Stimolare comportamenti responsabili finalizzati non solo all'elezione dei singoli volontari in servizio civile alle consultazioni, ma anche all'esperienza della partecipazione attiva ai contesti istituzionali e non, preposti al benessere della comunità. Il modulo si articola alternando momenti di lezione frontale a dinamiche non formali di tutti i tipi previsti (focus group, attività ludico formative e lavoro in gruppi).

## **Totale ore 14 Macroarea: La Cittadinanza Attiva**

### **MACROAREA: IL GIOVANE NEL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE**

## **Modulo durata Obiettivi e contenuti Attività e Metodologie**

*Presentazione dell'ente - ore 4*

Questo modulo è affidato ai singoli Enti che provvedono ad inserirlo nel percorso della formazione generale con il coordinamento e la supervisione del Copresc. Il modulo segue prevalentemente dinamiche non formali e di interazione con l'Ente stesso.

## **Modulo durata Obiettivi e contenuti Attività e Metodologie**

*Il lavoro per progetti- ore 2*

Conoscere e comprendere la progettazione in ambito sociale, culturale e ambientale, abilitare e sostenere la comunicazione e l'animazione del territorio durante e dopo il servizio. Il modulo si articola su un primo momento di lezione frontale seguito da una discussione su focus group.

**Modulo durata Obiettivi e contenuti Attività e Metodologie**

*L'organizzazione del servizio civile e le sue figure- ore 2*

Approfondire l'assetto organizzativo e le finalità proprie dell'ente e del servizio civile per un più funzionale raggiungimento degli obiettivi progettuali. Il modulo segue prevalentemente dinamiche non formali e di interazione e completato da un momento di lavoro in gruppi.

**Modulo durata Obiettivi e contenuti Attività e Metodologie**

*Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile- ore 2*

Conoscere il sistema specifico del Servizio Civile Nazionale approfondendo il prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra Ente e volontari del Servizio Civile (DPCM 4/2/2009). Il modulo si sviluppa interamente su lezioni frontali, eventualmente coadiuvate dall'utilizzo di materiali multimediali quali slide o presentazioni digitali.

**Modulo durata Obiettivi e contenuti Attività e Metodologie**

*Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti-ore 4*

Analisi della comunicazione interpersonale come elemento essenziale dell'esperienza quotidiana, sia nei rapporti fra singoli individui, sia a livello di gruppi. Il modulo segue prevalentemente dinamiche non formali e di interazione e completato da un momento di lavoro in gruppi.

**Totale ore 14 MACROAREA: IL GIOVANE NEL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE**

**SINTESI:**

**Macroarea e Durata**

Valori e identità del servizio civile **14**

La cittadinanza attiva **14**

Il giovane nel sistema del servizio civile **14**

*Totale 42*

**Tecniche e metodologie di realizzazione previste:**

Per la realizzazione della formazione generale è previsto l'utilizzo delle seguenti metodologie

- Lezione frontale.
- Utilizzo di materiale multimediale.
- Focus group.
- Attività ludico formative.
- Lavoro in gruppi.
- Seminari di approfondimento su temi specifici.

**20) Sedi di realizzazione formazione generale e formazione specifica (indicare nome sede, indirizzo, comune):**

Sono state individuate nell'ambito provinciale di Ravenna sei possibili sedi, messe a disposizione per la realizzazione della **formazione generale** congiunta e condivisa nell'ambito del Copresc:

- Sala Bigari e sala Gialla, Comune di Faenza (RA), Piazza del Popolo, 31 - 48018 Faenza (RA).
- Sala del Consiglio, Comune di Lugo (RA), Piazza dei Martiri, 1 - 48022 Lugo (RA).
- Sala Blu, Azienda USL, Largo Chartres, 1 - 48121 Ravenna.
- Centro di informazione e documentazione interculturale "Casa delle Culture", Piazza Medaglie d'Oro, 4 - 48121 Ravenna
- Sala riunioni Centro Immigrazione Ravenna, Ravenna, via Oriani 44 - 48121 (RA)
- Sede Caritas Diocesana Ravenna Cervia, Piazza Duomo, 13 - 48121 Ravenna.
- Sala riunioni Biblioteca Comunale di Russi - Via Godo Vecchia, 10, 48026 Russi RA

**Sedi di realizzazione della formazione specifica**

- Sala riunioni Centro Immigrazione Ravenna, Ravenna, via Oriani 44 - 48121 (RA)
- Centro Interculturale - Via I.Nievo 2 48015 Cervia
- Sala riunioni Biblioteca Comunale di Russi- Via Godo Vecchia, 10, 48026 Russi RA

**Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei giovani**

I contenuti della formazione saranno in conformità con gli obiettivi e le tipologie di intervento per l'attuazione del progetto e con Linee guida della Delibera Regionale n. 108/10 per i giovani in Servizio Civile Regionale che prevede inoltre l'inserimento di un mediatore

linguistico sui temi della formazione specifica, se si evidenzia la necessità di tale figura professionale.

"Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile" durata 4 ore.

Per quanto attiene la formazione specifica e in particolare il "Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile" esso sarà realizzato in maniera coordinata e congiunta nell'ambito del Co.Pr.E.S.C.di riferimento mediante 4 ore di approfondimento dei concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza nei luoghi di servizio.

### **21) Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:**

*Giovanna Santandrea nata a Russi (RA) il 19/11/1968*

*Andrea Caruso nato a Castel San Pietro (BO) il 01/06/1973*

*Matteo Fusconi nato a Cesena (FC) il 29/03/1983*

*Arianna Boni nata a Forlì (FC) il 08/02/1975*

*Marcella Domenicali nata a Ravenna il 01/08/1973*

### **22) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:**

Per la realizzazione della formazione specifica è previsto l'utilizzo delle seguenti metodologie

- Lezioni frontali ed interattive;
- Partecipazione ad incontri a tema.
- Simulazione di casi o proget - work

### **23) Contenuti della formazione:**

In conformità con gli obiettivi e le tipologie di intervento per l'attuazione del progetto e con Linee guida della Delibera Regionale n. 108/10 per i giovani in Servizio Civile Regionale che prevede inoltre l'inserimento di un mediatore linguistico sui temi della **formazione specifica**, si implementa il seguente piano della formazione:

#### I° MODULO

**1° Incontro** - durata 5 ore, lezione frontale  
*mission e organizzazione delle attività dei servizi*

- Comune di Ravenna: il Centro immigrati lo sportello immigrazione, il programma richiedenti asilo lo sportello antidiscriminazione, il progetto RIRVA;
- Comune di Cervia: il Centro interculturale Scambiamenti;
- Comune di Russi: informagiovani/biblioteca,,

**2° Incontro** - durata 5 ore, lezione frontale

- L'immigrazione nel contesto territoriale;
- Normativa (T.U.286/98,(alcuni articoli) Dlgs 30/2007 (alcuni articoli sull'antidiscriminazione direttive europee e leggi Italiani).
- Informazioni giuridiche su particolari target;
- Elementi di diritto nel campo dell'immigrazione e dell'informazione;
- Le vittime della tratta, minori stranieri non accompagnati;
- Nozioni di tutela della Privacy;

- Richiedenti asilo, rifugiati politici, vittime di torture;

**3° Incontro** - durata 5 ore, lezione frontale

- Come veicola la comunicazione/informazione sui temi dell'integrazione culturale: i siti web, le iniziative pubbliche, i documenti pubblicati;
- Le attività di Promozione e Sensibilizzazione di Servizio Civile del Co.Pr.E.S.C. della Provincia di Ravenna;

**4° Incontro** - durata 5 ore, lezione frontale

- tecniche di comunicazione

**5° Incontro** - durata 5 ore, lezione frontale

- tecniche di comunicazione

**6° Incontro** - durata 5 ore, lezione frontale

- Analisi e raccolta dati delle informazioni erogate dagli Enti, utilizzo di tecniche di raccolta dati e formazione su questionari di customer satisfaction

partendo dalle informazioni erogate dal Centro immigrati del Comune di Ravenna, il Centro interculturale Scambiamenti del Comune di Cervia, dall' Informagiovani/biblioteca del Comune di Russi

**7° Incontro** - *elementi di comunicazione ed ascolto attivo dinamiche, strategie suggerimenti per rendere efficace la comunicazione*

II° MODULO

**6° Incontro** - durata 5 ore, incontro a tema

- Organizzazione dei servizi e dei laboratori/seminari, attività del territorio correlati ai servizi rivolti alla popolazione straniera (elementi di progettazione).

**7° Incontro** - durata 5 ore, incontro a tema

- Sull'organizzazione dei servizi e dei laboratori/seminari, attività del territorio correlati ai servizi rivolti alla popolazione straniera (elementi di progettazione).

Durante tutto questo modulo saranno messi a disposizione strumenti adeguati come aule e stanze dedicate, Pc, postazioni internet e posta elettronica, video proiettore, lavagna luminosa (box 25). Sarà inoltre possibile di volta in volta l'intervento di particolari esperti del settore ad integrazione degli argomenti e delle conoscenze nel campo dei temi trattati nella formazione specifica.

III° MODULO durata ore 16

**Ogni mese** - durata almeno 2 ore (12 x 2 = 24 ore totali), Incontri e comunicazione interattiva

- **Ogni mese 1 incontro** di coordinamento fra tutti i volontari e i 2 OLP, durata **2 h.**, supervisionato dal formatore come verifica e simulazione di casi o project work. Gli Incontri periodici di programmazione e verifica, sono anche momenti di riunioni con operatori e coordinamento, incontri periodici con gli operatori di sportello per lo studio di problem solving, e/o simulazione di casi.



#### IV° MODULO

**Entro il 3° mese - durata 30 ore, Lezioni frontali**

• Formazione linguistica alla lingua italiana di 30 ore anche da intendersi come partecipazione ai corsi gratuiti esistenti rivolti a stranieri, qualora i volontari selezionati non avessero necessità di fruire di questo tipo di formazione, previa dichiarazione degli stessi si provvederà ad utilizzare le ore del seguente modulo in ambito di formazione e progettazione per gli eventi definiti dagli Enti, coerenti con i contenuti del progetto ad esempio progettazione e partecipazione ad eventi come Settimana contro il Razzismo, ed iniziative correlate al Festival delle Culture...

#### **24)Durata:**

Si ritiene di svolgere le 81 ore di formazione specifica entro i 90 giorni dall'avvio del progetto pur mantenendo nell'ottica dei presupposti indicati dai criteri regionali incontri mensili tra volontari e OLP per la durata di almeno 2 ore per un totale di 16 ore di incontri e comunicazione interattiva. Ogni mese si svolgerà 1 incontro di coordinamento fra tutti i volontari e gli OLP, durata 2 h., supervisionato dal formatore come verifica e simulazione di casi o project work.

La formazione specifica verrà suddivisa nei seguenti moduli della durata di:

- 1 modulo sicurezza 4 ore
- 2 I MODULO 30 ORE
- 3 II MODULO 10 ORE
- 4 III MODULO 16 ORE
- 5 IV MODULO 30 ORE

	1° mese	2° mese	3° mese	4° mese	5° mese	6° mese	7° mese	8° mese	9° mese
I° modulo	■	■	■						
II° modulo	■	■	■						
III° modulo	■	■	■	■	■	■	■	■	■
IV° modulo	■	■	■						

#### **ALTRI ELEMENTI**

**25) Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:**

Il piano di formazione predisposto sarà monitorato secondo le modalità condivise in ambito Co.Pr.E.S.C. ed esplicitate nella scheda di adesione al piano provinciale del servizio civile e di attuazione dello stesso e

del protocollo d'intesa Co.Pr.E.S.C. e Enti di Servizio Civile, in particolare:

Prima dell'avvio del percorso di formazione generale gli Enti organizzano un colloquio preliminare con i giovani in servizio al fine di valutare competenze iniziali ed aspettative di volontarie e volontari.

Al termine della formazione generale al giovani viene somministrata l'apposita scheda.

Dal confronto fra quanto emerso dagli incontri preliminari e dalle schede di monitoraggio conclusive, si procede ad una analisi ed elaborazione dei dati ai fini di verifica e nuova progettazione, tenendo conto delle criticità e degli elementi di qualità.

Formazione specifica il monitoraggio prevede verifiche periodiche - valutazione della ricaduta degli apprendimenti nell'ambito delle relazioni con gli utenti e con gli operatori dei servizi/strutture in cui si trovano ad operare i volontari - questionari di gradimento sulla formazione - brainstorming sui contenuti appresi.

Al termine della formazione specifica sarà somministrato uno specifico questionario predisposto dal Co.Pr.E.S.C. di Ravenna (vedi Box 15).

Il questionario sarà oggetto di una valutazione collettiva che coinvolgerà i volontari e l'OLP da svolgere in sede di monitoraggio di progetto al fine di evidenziare eventuali lacune nell'ambito delle conoscenze trasmesse o carenze organizzative e di poter migliorare la progettazione futura.

Ravenna 26/05/2016

il responsabile del progetto di servizio civile  
per il comune di Ravenna CARLO BOATTINI  
firma digitale

il responsabile del progetto di servizio civile  
per il Comune di Cervia DANIELA POGGIALI  
firma digitale

il responsabile del progetto di servizio civile  
per il Comune di RUSSI SERGIO RETINI  
firma digitale