



**Centro diurno comunale per  
minori di età compresa tra 11-14  
anni e del servizio di Sostegno  
Socio Educativo per minori di età  
compresa tra i 3 e i 15 anni**

**COMUNE DI CAMISANO VICENTINO  
C.I.G. 68406570BD**

## Margherita Società cooperativa sociale ONLUS

La cooperativa Margherita, con sede a Sandrigo (Vi) in via Andretto 7, è **nata nel 1987** per facilitare l'accesso al lavoro di persone svantaggiate. Si sviluppa poi come cooperativa di tipo A offrendo servizi che nascono per rispondere a bisogni sociali locali, con una forte vocazione all'integrazione e alla valorizzazione delle persone coinvolte.



### MISSION

*Offrire servizi di alta qualità ispirati ai principi dello stile domiciliare e finalizzati ad una forte integrazione con la comunità locale.*

### TERRITORIO DI RIFERIMENTO

MARGHERITA opera prevalentemente nel territorio della provincia vicentina e gestisce servizi convenzionati con l'Azienda ULSS di Vicenza e i comuni di: Torri di Quartesolo, Camisano vicentino, Bressanvido, Monticello Conte Otto, Dueville, Quinto Vicentino, Bolzano vicentino, Sandrigo, Vicenza.

## AREE DI INTERVENTO

### Area minori:

L'area minori offre servizi per permettere ai bambini e ai ragazzi di vivere il loro territorio e nel loro territorio.

### SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE

Il servizio, nato nel 1999, prevede degli interventi di natura socio-educativa rivolti a singoli minori. Consiste in un percorso di accompagnamento svolto da uno o più educatori nei confronti di un minore all'interno della residenza familiare o in spazi esterni.



### **CENTRO SOCIO-EDUCATIVO “APOLLO” DI DUEVILLE**

Il servizio è proposto dall'amministrazione di Dueville, nel proprio comune, per i propri residenti (massimo 10 minori). Il Centro Diurno si configura come un servizio la cui finalità è di prevenire il “conclamarsi” di situazioni di devianza e di contrastare processi evolutivi che potrebbero sfociare in “situazioni” di sofferenza individuale. E' attivo dal 2009.

### **PROGETTO TUTOR**

I destinatari sono gli e le adolescenti (13-18 anni circa) coinvolti in percorsi scolastici, in alternanza scuola-lavoro, in inserimento lavorativo, in tirocinio o in cerca di lavoro. Obiettivo finale: evitare la dispersione scolastica e/o favorire l'inserimento lavorativo.

### **CENTRO “IL SOLE” DI BRESSANVIDO**

Il Centro socio-educativo ha come obiettivo generale lo stimolare nel bambino la capacità di acquisire strumenti per rispondere in modo adeguato, conforme alla sua personalità, alle diverse situazioni esistenziali. Il servizio è rivolto a minori da 6 a 11 anni. Il servizio accoglie ogni pomeriggio fino a 10 minori contemporaneamente, con due educatrici. E' attivo dal 2010.

### **CENTRO PRO.VA. e CENTRO ECCOCI**

I due servizi rispondono ai bisogni di autonomia, socializzazione ed integrazione sociale dei minori di Torri di Quartesolo.

### **Area anziani:**

I progetti e le azioni sono pensate come sostegno alla permanenza di anziani (e persone non autosufficienti in generale) a domicilio, sostenendo i *care givers*.

### **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

E' un Servizio consolidato da 24 anni di esperienza ed è destinato ad adulti e anziani in situazione di difficoltà. Va dalla cura e igiene personale, a Interventi di socializzazione e di recupero delle autonomie personali, al sostegno dei *care givers*.

### **SOGGIORNI CLIMATICI PER PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI**

Sono rivolti a persone che abbisognano di un livello di assistenza molto elevato. Vengono organizzati almeno due soggiorni all'anno, uno al mare e l'altro in montagna, ed una gita in località turistiche. Sono garantiti: alberghi confortevoli e in località centrali, viaggio in pullman a/r, infermieri presenti 24 h, operatori sociosanitari professionali, assistenza medica, incontro a domicilio prima della partenza.

### **PROGETTO ANCHISE**

E' un Progetto di trasporti che valorizza il volontariato. Organizza e risponde alle esigenze di mobilità delle persone che ne fanno richiesta, principalmente anziane.

### **PROGETTO FRECCIA**

Il Servizio proposto usufruisce di realtà già esistenti, centri diurni per anziani , ne cerca la collaborazione e concorda con loro spazi e modalità per permettere a persone parzialmente non autosufficienti di accedere a questi luoghi di relazione.

### **IN GAJA**

E' un Servizio offerto alle famiglie che si prendono cura di anziani parzialmente non autosufficienti o affetti da patologie cognitive – con interventi assistenziali, di compagnia e di socializzazione.

## **Area disabilità:**

### **CALEIDO**

Centro diurno per persone con disabilità che ospita persone in età compresa tra i 16 e i 64 anni ed è volto a favorire l'integrazione sociale, l'acquisizione di un ruolo sociale e/o occupazionale, promuovere lo sviluppo delle autonomie personali e sociali.

### **AGENZIA TERRITORIALE**

L'obiettivo principale di questo servizio è rappresentato dall'integrazione di uomini e donne con disabilità medio – gravi in contesti occupazionali esterni al sistema dei centri diurni. In particolare esso accoglie quelle persone che, pur avendo un buon livello di abilità sociali, non possiedono i requisiti previsti dalle norme della Legge nazionale 68/99 (diritto al lavoro delle persone con disabilità).

### **SOSTEGNO DOMICILIARE**

Attraverso questo servizio si offrono sia interventi di sollievo alla famiglia sia interventi assistenziali e/o educativi a favore di persone con disabilità presso il proprio domicilio.

### **DIVERSANNO**

Questo servizio intende valorizzare il tempo libero di tutti, persone con disabilità e non, sperimentando iniziative ed attività (gite, uscite serali, marce, sport, corsi, biodanza, teatro, ippoterapia, ...) che consentono di divertirsi e socializzare, instaurando relazioni con l'ambiente esterno e con persone diverse.

### **BEEFUN**

E' un servizio preposto ad organizzare eventi per il tempo libero delle persone con disabilità, nei quali si coinvolgono altre associazioni e soggetti esterni alla Cooperativa.



**La cooperativa Margherita aderisce a:**

- CNCA – coordinamento nazionale comunità di accoglienza
- Federsolidarietà: l'organizzazione di rappresentanza politico-sindacale delle cooperative sociali, mutue ed imprese sociali aderenti a Confcooperative
- ALDA - Coordinamento Europeo





**Centro diurno comunale e Sostegno Socio Educativo per minori**

---

**COMUNE DI CAMISANO VICENTINO**

# OFFERTA TECNICA PER L’AFFIDAMENTO DEL CENTRO DIURNO COMUNALE PER MINORI (11- 14 ANNI) E IL SERVIZIO DI SOSTEGNO SOCIO EDUCATIVO (3-15 ANNI)

**Indice:**

## **1. SEZIONE 1: PROGETTO EDUCATIVO**

- 1.1 Programma di massima relativo alle attività ludico didattiche con specificazione degli obiettivi, linee educative e scelte metodologiche
- 1.2 Organizzazione dell’attività educativa in relazione alla composizione dei gruppi all’utilizzo degli spazi, ai tempi di permanenza
- 1.3 Modalità di accesso al servizio, percorso per l’inserimento e modalità relazionali con i genitori

- 1.4 Modalità e occasioni di coinvolgimento e collaborazione con le famiglie finalizzate al sostegno della funzione genitoriale e alla promozione delle capacità progettuali del minore e della famiglia
- 1.5 Prevenzione delle situazioni di rischio, di emarginazione e disagio per minori e il nucleo familiare
- 1.6 Metodologie di intervento, tecniche operative, metodologia di lavoro in équipe, modalità di coordinamento e supervisione

## **SEZIONE 1: IL PROGETTO EDUCATIVO**

**1.1 Programma di massima relativo alle attività ludico didattiche con specificazione degli obiettivi, linee educative e scelte metodologiche.**

### **1.1.1 Il Sostegno Socio Educativo SSE**



Il sostegno socio-educativo è percorso educativo domiciliare rivolto a minori in situazione di disagio o difficoltà e alla loro famiglia.

Gli interventi sono svolti da educatori all'interno dei contesti di vita del minore e delle loro famiglie (casa, scuola, associazioni), con il fine di valorizzare e potenziare le risorse del minore e della famiglia.

## **LE STRATEGIE**

### **Obiettivo generale del Sostegno Socio Educativo (SSE):**

Promuovere il benessere del minore e del nucleo familiare attraverso un sostegno educativo che accompagni il processo di crescita del minore, valorizzi e rinforzi le risorse e le competenze esistenti all'interno del nucleo familiare, attivi le risorse educative presenti nel territorio.

**Gli altri obiettivi generali del progetto di Sostegno Socio Educativo sono:**

- Promuovere la responsabilità e l'autonomia delle persone e delle loro famiglie sostenendo e rafforzando le potenzialità e le risorse del minore e della famiglia.
- Contribuire con le risorse del territorio, nonché con i servizi socio-sanitari, a migliorare la qualità di vita dei minori e delle loro famiglie, integrandole nella rete comunitaria.
- Evitare l'istituzionalizzazione dei minori, garantendo la permanenza nel proprio ambito di vita (filosofia della domiciliarità), anche attraverso il supporto di attività educative, di socializzazione e di sostegno delle funzioni genitoriali.

Per raggiungere gli obiettivi generali è necessario individuare gli obiettivi specifici e i risultati che attendiamo di vedere attraverso il lavoro educativo, come illustrato nella tabella sottostante.

| OBIETTIVI SPECIFICI | RISULTATI ATTESI | INDICATORI |
|---------------------|------------------|------------|
|---------------------|------------------|------------|

|                                                                             |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Promuovere le capacità progettuali del minore                               | Favorire la maturazione dal punto di vista fisico, emotivo, psichico ed intellettuale coinvolgendolo nella progettazione del proprio percorso.                   | Coinvolgimento del minore nell'identificazione degli obiettivi del proprio percorso di sostegno.                               |
| Prevenire le situazioni di rischio, di emarginazione e disagio per i minori | Valorizzazione del patrimonio di stimoli e di risorse a disposizione del minore mettendolo anche in relazione con le risorse presenti nel territorio             | Attivazione di percorsi di orientamento.<br>Disponibilità di strumenti: colloquio motivazionale, orientamento, progetto tutor. |
| Promuovere l'integrazione sociale                                           | Aumento della sfera relazionale del minore, favorendo processi di conoscenza e mediazione verso l'integrazione alla comunità di appartenenza                     | Realizzazione di almeno un obiettivo di integrazione nel territorio                                                            |
| Limitare il rischio di allontanamento dal proprio contesto familiare        | Potenziamento delle risorse presenti all'interno del nucleo familiare.<br>Attivazione delle risorse presenti nel contesto in cui abita                           | Sistema di monitoraggio degli obiettivi posti nel progetto PEP e collaborazione con il servizio sociale.                       |
| Promuovere le situazioni di benessere del minore                            | Attivare un cambiamento di atteggiamenti e di comportamenti abitudinari che producono al minore disagio o sofferenza offrendo un sostegno emotivo e psicologico. | Personale qualificato e con esperienza nella relazione e in situazione di disagio, impiegato nel sostegno                      |
| Migliorare la condizione del minore nel contesto scolastico                 | Realizzazione di un progetto di sostegno didattico in collaborazione con la scuola.                                                                              | Numero di interventi realizzati di supporto scolastico in collaborazione con le istituzioni scolastiche                        |
| Aumentare il senso di autonomia e autoefficacia del minore                  | Dare voce ai bisogni emotivi del minore aiutandolo ad acquisire le capacità di auto-contenimento e auto-lettura delle situazioni.                                | Applicazione di strumenti specifici come il colloquio motivazionale,                                                           |

## LE METODOLOGIE



## Le nostre scelte metodologiche per il Sostegno Socio Educativo

Il servizio di **Sostegno Socio Educativo della Cooperativa Margherita** è attivo da **16 anni** nel territorio est dell'ULSS 6.

Con gli anni, il servizio ha subito notevoli cambiamenti ed evoluzioni. In particolare, si è passati da un servizio di sostegno socio educativo domiciliare destinato al minore ad un'**educativa domiciliare territoriale** che promuove il benessere della famiglia creando occasioni di relazioni multiple e varie con il mondo che lo circonda.

Tre sono i concetti chiave teorici che guidano l'agire educativo in cooperativa Margherita:

- **“la Domiciliarità e il lavoro di comunità”**: ogni intervento educativo è capace di mobilitare le risorse, pur se residue, del minore, della famiglia e del territorio affinché il disagio possa essere superato all'interno del contesto di appartenenza;
- **l'integrazione**: per evitare situazioni di emarginazione è fondamentale l'integrazione con il territorio e per rendere possibile un valido coinvolgimento della comunità locale verso le problematiche giovanili sono previsti contatti il più possibile stabili e costruttivi con associazioni, gruppi, scuole, parrocchie ed altre realtà significative, che offrono una collaborazione positiva, dando ad ogni minore la possibilità di integrarsi nel proprio ambiente di vita;
- **“la famiglia al centro dell'azione e del pensiero”**: la famiglia d'origine del minore è sempre vista come un'importante risorsa da valorizzare. Si ritiene, infatti, imprescindibile un lavoro concreto con le famiglie per ottenere dei risultati duraturi e stabili a favore dei minori stessi.

### Che cos'hanno in comune le azioni che l'educatore compie nel suo lavoro quotidiano?

Hanno a che fare con un **cambiamento**: poiché il punto di partenza è uno stato di malessere e di difficoltà – segnalato dalla famiglia, dalla scuola o dal ragazzo stesso – è importante condividere che lo scopo dell'intervento educativo è in primis la modificazione di questo stato.

Per attivare questo cambiamento, l'educatore del sostegno socio-educativo deve avere a disposizione vari strumenti e proposte che tengono conto dei bisogni del minore emersi nella fase osservativa e durante la compilazione del progetto personalizzato fatto assieme ai servizi sociali. I bisogni dipendono da vari fattori: età, tipologia di problematica, contesto familiare, rete sociale. Per questo mettiamo a disposizione vari tipi di strumenti e progettualità che possiamo attivare a seconda degli obiettivi emersi nel progetto individuale.

Il Progetto Educativo si fonda sul **modello bio-ecologico dello sviluppo umano** formulato da **Bronfenbrenner** (per approfondimenti, vedi Milani et al., *Teorie, metodi e strumenti per l'implementazione del programma P.I.P.P.I.*, 2013): si tratta di una cornice di riferimento teorica che richiede uno spostamento del fuoco dell'attenzione e dell'intervento **dalla protezione del bambino alla protezione dei legami esistenti tra lui, chi si prende cura di lui e il suo ambiente di vita** in generale.

In secondo luogo, **l'intervento viene centrato non tanto sui fattori di rischio presenti nel nucleo familiare, ma sui fattori di protezione su cui poter far leva per favorire la crescita del bambino**. Si supera così la logica di una valutazione polarizzata dei genitori che li colloca tra gli "adeguati" o gli "inadeguati", ma gli operatori rivolgono la propria attenzione alla **valorizzazione delle competenze già esistenti**, delle **risorse positive dei genitori** e dei caregivers in generale.

### 1.1.2 il progetto educativo per il centro diurno per minori IL VOLO



Il centro diurno per minori nasce come servizio integrato, rivolto non solamente al minore, ma anche alla sua famiglia e alla comunità di appartenenza, per la promozione di percorsi di cambiamento volto a migliorare il benessere del minore. Il centro Volo nasce come servizio rivolto a ragazzi dagli 11 e i 14 anni frequentanti la scuola secondaria di primo grado.

### Obiettivo generale del Centro Diurno IL VOLO



***promuovere il benessere del minore attraverso l'inserimento in un progetto di gruppo che favorisca lo sviluppo psicosociale del ragazzo all'interno del proprio ambiente di vita inteso come famiglia e territorio.***

Dopo un lungo lavoro di riflessione profonda, sviluppato anche in sede di supervisione, sul significato e la valenza di un servizio come il Centro diurno per minori, l'équipe educativa ha definito la mission Del Centro Volo: "creare un contesto in cui il minore possa esprimersi nella sua individualità all'interno di un gruppo di pari che lo accompagni all'autonomia e attivare le risorse di protezione sociale del territorio di appartenenza.

L'équipe educativa agisce, pertanto, su più livelli e con diversi **obiettivi specifici**:

| OBIETTIVI SPECIFICI                                                                                                                                           | RISULTATI ATTESI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | INDICATORI                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Migliorare l'inserimento scolastico dei minori, attraverso il supporto didattico e responsabilizzazione dei minori nei confronti dei propri doveri scolastici | Maggiore autonomia durante l'esecuzione dei compiti scolastici assegnati<br>Miglioramento nel rendimento scolastico<br>Responsabilizzazione dei minori nei confronti dei propri doveri scolastici<br>Costruzione di un metodo di studio personale, autonomo ed efficace che valorizzi le modalità di apprendimento di ciascuno. | Percentuale di minori che ottengono una promozione<br><br>Dati emersi nei questionari di soddisfazione dei minori                    |
| Ridurre il rischio di dispersione scolastica nei minori accolti al Centro                                                                                     | Analisi delle competenze dei ragazzi, delle lacune e delle risorse dal punto di vista didattico.<br>Collaborazione con gli Istituti Scolastici nella realizzazione di                                                                                                                                                           | Numero di incontri svolti con gli istituti scolastici per minori a rischio dispersione<br><br>Numero Attività di orientamento svolte |

|                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                         | percorsi volti a contenere il fenomeno della dispersione scolastica                                                                                                                                                                                                                                                              | all'interno del centro o con gli istituti scolastici                                                                                                                          |
| Stimolare i processi di autostima e autoefficacia dei minori accolti al Centro                                                                          | Attivazione di laboratori di gruppo e attività individuali volte ad acquisire competenze e strumenti necessari a rispondere in modo adeguato alle situazioni che la vita propone<br>Scoperta e potenziamento delle attitudini e potenzialità personali attraverso attività e laboratori;                                         | Partecipazione dei minori alle attività proposte<br><br>Nuove iniziative/laboratori da sviluppate al centro proposte dai ragazzi                                              |
| Condividere con i minori attività e proposte presenti anche nel territorio al fine di offrire possibilità nuove e positive di gestione del tempo libero | Conoscenza dei gruppi e delle attività e iniziative presenti nel territorio<br>Promozione di esperienze concrete all'interno delle realtà presenti nel territorio (es. baratto, scout...)                                                                                                                                        | Numero di minori inseriti all'interno di queste realtà con una partecipazione costante                                                                                        |
| Facilitare l'inserimento e l'integrazione di minori con problemi di disagio familiare e sociale                                                         | Promozione di attività di gruppo che coinvolgano, non solo i minori del centro, ma anche amici e altri/e ragazzi/e del territorio<br><br>Potenziamento della rete di riferimento sviluppata, in questi anni, dal Centro nel territorio di Camisano<br><br>Partecipazione dei ragazzi inseriti ad attività ed iniziative presenti | Numero di attività organizzate aperte all'esterno<br><br>Numero di nuovi soggetti con cui si attivano collaborazioni                                                          |
| Ridurre il rischio di devianza, emarginazione e disagio sociale dei minori accolti                                                                      | Promozione di percorsi di integrazione e relazione con altri minori del territorio attraverso attività ludiche e creative<br><br>Miglioramento della relazione con la figura adulta                                                                                                                                              | Numero di minori seguiti dal servizio di Tutela non allontanati dal proprio contesto familiare<br><br>Percorsi di accompagnamento per le famiglie (parent training, colloqui) |

|                                                                                                                |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                | Realizzazione di specifici momenti d'incontro con la famiglia e il minore                                                                                                |                                                                                                                                                                   |
| Sviluppare nuove collaborazioni e relazioni significative con parrocchie, gruppi e associazioni del territorio | Realizzazione di laboratori e attività in integrazione con altri soggetti del territorio<br>Partecipazione e collaborazione nell'organizzazione di eventi nel territorio | Incontro con le associazioni del territorio<br>Inserimento di volontari del territorio all'interno del Centro<br>Numero di eventi in cui il centro ha partecipato |

### Le scelte metodologiche e linee educative

Il nostro lavoro educativo trova fondamento teorico in modelli socio-pedagogici che riconoscono il valore pregnante dei processi di inclusione sociale e di individuazione/rafforzamento di una rete relazionale che permetta al soggetto (minore) di acquisire competenze e strumenti di crescita necessari al raggiungimento dell'autonomia.

Il gruppo, infatti, primo tassello fondamentale di questo approccio, rappresenta un insostituibile contesto di relazione, linfa vitale del Centro, che permette ai minori di sperimentare il bello dello stare insieme agli altri e di sviluppare un senso di appartenenza. In quanto dimensione naturale della persona, il gruppo è luogo di crescita per eccellenza attraverso il quale è possibile trovare la propria dimensione di benessere, scoprendo capacità ma anche limiti.

L'educazione, quindi, anche grazie all'esperienza del gruppo, è sempre una co-educazione, *"nessuno educa nessuno, nessuno si educa da solo. Gli uomini si educano da soli con la mediazione del mondo"* (P. Freire, La pedagogia degli oppressi, EGA, Torino, 2002). Il principio pedagogico affermato da Paulo Freire pone la questione della responsabilità che investe tutti, dalla famiglia alla scuola, dalle associazioni alla parrocchia, dalle amministrazioni ai servizi, nell'impegno quotidiano teso a migliorare le condizioni di chi è più fragile. Questi processi di responsabilizzazione attivano dinamiche importanti in qualsiasi comunità e contesto in cui avvengono e permettono evoluzioni e cambiamenti socio-culturali a breve e lungo termine.

Nella mission di Cooperativa Margherita non vi è, pertanto, solo un'attenzione alle persone che esprimono fragilità, ma anche una forte azione culturale nei luoghi e nei territori in cui operiamo ed educiamo perché "Il lavoro sociale non è una prestazione professionale fornita da un singolo operatore, bensì l'azione di soggetti collettivi" (C.N.C.A documento programmatico. "I Dieci Principi - Un lessico per il presente del C.N.C.A", 2010). Sulla base di questa scelta metodologica fondamentale, uno dei punti cardinali che orienta la nostra azione sociale è la centralità della persona. Significa per noi "dare consistenza al volto dell'altro così com'è, vuol dire ascolto, dignità, libertà e diritti, rispetto e importanza della storia, dell'originalità, dei contesti di vita e delle relazioni di cui ciascuno è portatore." (C.N.C.A. – gruppo spiritualità "Scavare pozzi", Tipografia Menegazzo, Capannori (LU), 2015, pag. 17) consapevoli però che il nostro agire educativo deve proiettarsi anche e, soprattutto, nei luoghi e nel "dove" il minore vive, si relaziona, si mette in gioco.

La nostra metodologia di lavoro si ispira, inoltre alla filosofia pedagogica consolidata del **Reggio Emilia Approach**: una filosofia educativa che si fonda sull'immagine di un bambino, di un ragazzo e, più in generale, di un essere umano portatori di forti potenzialità di sviluppo e soggetti di diritti, che apprendono e crescono nella relazione con gli altri. Si fonda su alcuni tratti distintivi: la partecipazione delle famiglie, il lavoro collegiale di tutto il personale, l'importanza dell'ambiente educativo, il coordinamento pedagogico e didattico.

Alla base di queste scelte metodologiche, l'équipe educativa trova il fondamento della propria azione in alcuni riferimenti teorici imprescindibili quali:

- Il **minore come persona competente** al quale riconoscere non solo dimensioni da tradurre in termini di bisogni ed esigenze da soddisfare, ma anche capacità, competenze, potenzialità. Va stimolata la sua capacità di esprimere partecipazione e protagonismo, di essere propositivo e di elaborare attivamente le esperienze in cui è coinvolto. I minori verranno riconosciuti come protagonisti attivi.
- Il **minore come essere in relazione** che dev'essere considerato non come un'individualità ma come soggetto in relazione con gli altri e le cose. In particolare ciò si traduce in una costante attenzione alla dimensione del gruppo nel quale il minore può sperimentare la propria capacità di interazione e costruire la rappresentazione di sé e del mondo. Viene offerto, pertanto, un percorso ludico-ricreativo mirato a favorire la socializzazione, l'accoglienza reciproca, la conoscenza e il rispetto.
- Il **minore come essere in trasformazione**. L'esperienza di ogni persona si sviluppa all'interno di processi di "trasformazione" mediante i quali si rielabora la conoscenza di sé, dell'altro, della realtà. Ciò si rende possibile laddove sussiste l'incontro con l'alterità che chiede al soggetto di sperimentare e sperimentarsi, mettendo alla prova le proprie capacità e potenzialità.
- Una **pedagogia del contesto**. Questo approccio pedagogico riconosce come fondante l'appartenenza del bambino/ragazzo ad un proprio contesto. In particolare si ritiene importante l'attenzione ai contesti della famiglia e della scuola quali ambiti da valorizzare anche tramite un loro specifico coinvolgimento.



## **1.2. Organizzazione dell'attività educativa in relazione alla composizione dei gruppi, all'utilizzo degli spazi, ai tempi di permanenza**

### **1.2.1 Le azioni educative con i minori nel SSE**

Nel lavoro quotidiano con il minore l'educatore agisce su più livelli e con diverse finalità:

- Analizzare le competenze del bambino/ragazzo, le lacune e le risorse sia dal punto di vista didattico che relazionale, aiutandolo ad interagire con gli adulti presenti nel contesto scolastico, familiare e territoriale;
- Porsi, a fianco dei genitori, come mediatore/facilitatore del dialogo fra scuola e famiglia, ma solo **dopo** aver compreso le difficoltà che accompagnano il percorso scolastico del minore;
- Individuare modalità e strategie adatte ad affrontare e superare specifiche difficoltà (ad es. legate a comportamenti aggressivi o di iperattività);
- Stimolare processi di autostima valorizzando i progressi compiuti;

Le azioni educative dipendono dai bisogni che emergono e gli obiettivi che vengono stabiliti per il Progetto Educativo del Minore Preso in carico. Le aree di intervento possono essere:

- **Area degli APPRENDIMENTI**
- **Area della SOCIALIZZAZIONE – INTEGRAZIONE**
- **Area della PREVENZIONE (vedi sezione specifica 1.5)**

## AREA DEGLI APPRENDIMENTI

### ✓ AZIONI DI SUPPORTO DIDATTICO E DI INTEGRAZIONE CON IL MONDO SCOLASTICO

1. Seguendo la centralità dei “cento linguaggi” di cui l’essere umano è dotato, tramite dei **laboratori** viene offerta quotidianamente ai bambini la possibilità di avere incontri con più materiali, più linguaggi, più punti di vista, di avere contemporaneamente attive le mani, il pensiero e le emozioni, valorizzando l’espressività e la creatività di ciascun bambino e dei bambini in gruppo. Tale approccio viene mantenuto anche nel supporto ai compiti scolastici individuali.
2. L’integrazione con i servizi scolastici avviene attraverso la creazione di una forte collaborazione e fiducia con l’istituzione scolastica.  
I rapporti con la scuola vengono mantenuti in maniera costante in particolare con le insegnanti referenti degli alunni che hanno attivo il servizio di sostegno. Gli strumenti per creare questa collaborazione sono:
  - I colloqui formali con l’istituzione scolastica, pianificati, realizzati e co-condotti con i Servizi dell’Amministrazione Comunale, per presentare il servizio del sostegno socio-educativo e le sue possibili declinazioni;
  - rapporti costanti di aggiornamento con la scuola anche attraverso contatti telefonici o via mail;
  - **la possibilità di attivare il sostegno socio-educativo all’interno dell’orario scolastico.**

### ✓ AZIONI DI ACCOMPAGNAMENTO NELL’ASSUNZIONE DI RESPONSABILITA’ DEL MINORE: IL PROGETTO TUTOR

Per i ragazzi a forte rischio di **dispersione scolastica** (laddove per dispersione si intende un fenomeno complesso e dalle molte sfaccettature, che vanno dalle bocciature all’abbandono scolastico), è necessario pensare a dei percorsi alternativi che possano offrire loro altre opportunità. La Cooperativa Margherita può mettere a disposizione, all’interno del singolo progetto a favore dei minori seguiti dal sostegno, un percorso specifico che miri a riattivare nel minore un pensiero positivo e propositivo di se stesso e nei confronti del futuro e concretizzare tale percorso in una reale esperienza formativa e/o occupazionale



Il percorso persegue i seguenti obiettivi:

- instaurare una relazione educativa di fiducia tra educatore e adolescente che permetta di trasformare la condizione di disagio percepita nella costruzione di azioni positive e costruttive rivolte al futuro;
- esplorazione del territorio, anche attraverso l'incontro con i soggetti esterni, al fine di costruire e consolidare una solida rete sociale;
- identificare un contesto lavorativo/formativo adeguato e disponibile;
- far sperimentare un'esperienza occupazionale (lavoro, tirocinio, stage)/formativa che possa rappresentare un positivo banco di prova, al fine di aumentare la consapevolezza delle proprie risorse, capacità, limiti e difficoltà.

#### **LE FASI DEL PROGETTO TUTOR**

##### **PRIMA FASE: SELF-EMPOWERMENT** (piano personale)

Nella prima fase del progetto l'adolescente viene supportato nella costruzione di una pensabilità positiva di sé, lavorando sui suoi punti di forza, sulle risorse interne e sull'acquisizione di risorse esterne per poter successivamente saper agire nell'ambiente.

##### **SECONDA FASE: LETTURA DEL TERRITORIO** (piano interpersonale/di gruppo)

In questa fase, il progetto prevede una mappatura del territorio al fine di individuare un contesto di inserimento occupazionale/formativo che possa essere adeguato alle potenzialità e alle aspettative emerse.

##### **TERZA FASE: ESPERIENZA OCCUPAZIONALE** (piano operativo/organizzativo)

Quest'ultima fase consiste nella vera e propria esperienza formativa o occupazionale nel contesto esterno individuato. Il tutor sostiene l'adolescente accompagnandolo (nella parte inerente l'inserimento) e attraverso incontri di monitoraggio con il minore, la famiglia, la scuola e/o l'azienda e/o il contesto esterno che lo accoglie

## AREA DELLA SOCIALIZZAZIONE – INTEGRAZIONE

### ✓ AZIONI DI INTEGRAZIONE CON IL GRUPPO DI MINORI

L'animazione è un approccio che favorisce lo sviluppo e l'espressione sia di risorse personali, che di capacità relazionali; cerca di dar voce alle emozioni e crea spazi protetti dove è possibile sperimentare ruoli e competenze.

Per quanto riguarda la pedagogia attiva, vengono acquisiti come propri alcuni punti chiave: **apprendere tramite l'esperienza e il fare in gruppo**. Tale modo di procedere offre la possibilità di **comunicare, conoscere e rafforzare le proprie capacità, apprendere dall'altro ascoltando, rispettare le diversità, favorire il processo di socializzazione, far nascere in modo informale e spontaneo le relazioni tra i bambini**.



**PER QUESTO ABBIAMO PENSATO DI ATTIVARE LABORATORI ORGANIZZATI DAL SERVIZIO DI SOSTEGNO MA APERTI AL TERRITORIO, PERCHÉ OGNI SERVIZIO PUÒ ESSERE UNA RISORSA NEL PROPRIO TERRITORIO.**

Durante l'anno verranno organizzati e realizzati dei laboratori gestiti dall'équipe del Sostegno Socio Educativo ed aperti al territorio. Gli educatori coordineranno gli eventi, organizzeranno i gruppi e descriveranno le varie fasi per la realizzazione di oggetti creativi, mentre i bambini più seguiti dal sostegno, insieme ai bambini del territorio invitati all'evento, potranno sperimentare abilità manualità, in un'esperienza di socialità significativa, costruendo qualcosa da portare a casa (strumenti musicali, biglietti d'auguri, segnalibri ecc.). I ragazzi più grandi seguiti dal sostegno avranno il compito di aiutare gli educatori, sentendosi esperti e responsabili protagonisti dei laboratori.

### ✓ AZIONI DI INTEGRAZIONE DEL MINORE NEL TERRITORIO

La Cooperativa Margherita intende il sostegno socio-educativo domiciliare non come un'attività da svolgere esclusivamente all'interno dell'abitazione dei minori, ma soprattutto come l'occasione per potenziare le capacità del bambino/ragazzo e della famiglia attraverso l'inserimento nel territorio in cui abitano. Non è possibile, infatti, prescindere dalla dimensione della comunità, per riuscire a risvegliare quelle potenzialità che se rimangono confinate dentro le mura non avranno mai modo di svilupparsi appieno.

Attraverso il proprio lavoro, tenendo conto anche dei ragionamenti condivisi con la famiglia e con i Servizi, l'educatore può aiutare il ragazzo ad individuare quali attività potrebbero essere importanti ed interessanti, sulla base del suo desiderio di cambiamento.

L'educatore quindi, facendo una ricognizione di quanto offre il Comune e i territori limitrofi insieme al ragazzo, può svolgere il ruolo chiave di sostenitore della **pianificazione del cambiamento**. Così facendo, inoltre, l'educatore esercita allo stesso tempo anche il ruolo di **attivatore di comunità**,

poiché mediando tra gli adulti del contesto di integrazione individuato e il ragazzo (ad es. in caso di problematiche comportamentali che potrebbero compromettere la partecipazione del ragazzo) favorisce l'accoglienza e la sensibilizzazione verso le situazioni di difficoltà o di svantaggio.



Un aspetto fondamentale del lavoro con il singolo ragazzo sta nel farlo aderire a situazione che si presentano *a spot* nel territorio, come ad esempio la sagra del paese. Anche in questo caso, l'educatore funge da "collante" tra le esigenze della comunità e le caratteristiche del bambino/ragazzo, contribuendo a mettere in luce le potenzialità di quest'ultimo grazie ad un contesto accogliente e che ne favorisce l'espressione.

### **1.2.2 Organizzazione dell'attività educativa in relazione alla composizione dei gruppi, all'utilizzo degli spazi , ai tempi di permanenza nel centro IL VOLO**

Il progetto educativo del Centro Il Volo , attento ai bisogni evolutivi dei bambini e dei ragazzi e proiettato all'attivazione di iniziative di prevenzione del disagio, privilegia attività in grado di sviluppare l'espressività, la creatività, la capacità relazionale, comunicativa, socio-affettiva e cognitiva di ogni minore. L'équipe educativa agisce su più livelli individuando possibili attività da svolgere per favorire lo sviluppo dei minori:

- Attività afferenti agli **aspetti EDUCATIVI** che mirano all'acquisizione di responsabilità, di autonomia personale, di regole di vita
- Attività inerenti agli **aspetti AFFETTIVI** volti a consolidare il rapporto tra il minore e la propria famiglia d'origine, il gruppo dei pari e sviluppare il senso di appartenenza ad un gruppo ed una comunità
- Attività **inerenti gli APPRENDIMENTI** per analizzare le proprie risorse e capacità e per sostenere i percorsi scolastici dei minori.

In particolare, il centro intende sviluppare le seguenti aree di intervento:

- a) **AREA DEL SOSTEGNO ALLO STUDIO E ALL'APPRENDIMENTO**
- b) **AREA CREATIVO-ESPRESSIVA**
- c) **AREA LUDICO-AGGREGATIVA**
- d) **AREA DELL'INTEGRAZIONE E SOCIALIZZAZIONE**

#### **A) SOSTEGNO ALLO STUDIO E ALL'APPRENDIMENTO**

I minori vengono accompagnati, attraverso il supporto allo svolgimento dei compiti, nella costruzione di un proprio metodo di studio efficace, rinforzando parallelamente altre capacità che sono molto utili nella vita – le cosiddette life skills (come ad esempio saper dire cosa si desidera, superare le proprie paure, essere creativi...).

Gli educatori propongono attività basate sulla metodologia del *learnign by doing* (=imparare attraverso il fare), volte ad accompagnare i bambini e i ragazzi a costruire un metodo di studio personale, autonomo ed efficace, valorizzando le modalità di apprendimento di ciascuno. Durante il supporto allo svolgimento dei compiti, vengono pertanto proposte attività sulla schematizzazione, sulla ricerca delle informazioni chiave in un testo, sulla rielaborazione personale di contenuti, sull'esposizione orale.

Il focus non è solamente sullo studio, ma soprattutto sui **processi di apprendimento**, per preparare il bambino o il ragazzo ad affrontare efficacemente ed in autonomia contenuti anche molto diversi tra loro.

#### **NEL QUOTIDIANO**



Ad ogni incontro la prima parte del pomeriggio viene dedicata allo svolgimento dei compiti, all'organizzazione del diario e alla calendarizzazione e organizzazione personale degli impegni di studio. I minori vengono così divisi:

un primo gruppo lavora, suddiviso su due tavoli, nella stanza grande per i compiti scolastici "ordinari"; un secondo gruppo, formato solitamente dai ragazzi più grandi, lavora nella stanza della cucina dove è possibile l'interrogazione reciproca ad alta voce; un terzo gruppo (al bisogno) lavora nella stanza "creativa" dove possono essere utilizzati colori, tempere... per compiti scolastici legati alle materie artistiche. Questa suddivisione favorisce il mantenimento della concentrazione da parte di ciascun ragazzo. Il lavoro di supporto scolastico ha l'obiettivo di sostenere i ragazzi nello svolgimento dei compiti, specialmente nelle materie in cui sono più

carenti e migliorare il metodo di studio, la concentrazione e l'organizzazione personale a riguardo.



Inoltre, si garantisce la realizzazione di almeno un breve **percorso specifico (di 3 incontri)** sulla **costruzione e sul potenziamento del metodo di studio**, utilizzando il “**metodo Matrioska**” – una metodologia operativa sperimentata dalla Cooperativa Margherita inerente la costruzione di un metodo di studio personale, efficace ed autonomo.

A tale scopo, verranno coinvolti per la realizzazione di questo percorso alcuni educatori con una formazione specifica su questa metodologia.

## **B) AREA LUDICO-ESPRESSIVA**

Gli educatori organizzano attività di tipo laboratoriale pensate per fare provare ai ragazzi differenti esperienze e stimoli.

- stimolare la creatività e la fantasia dei minori;
- far apprendere tecniche nuove e condividere quanto prodotto con gli adulti significativi (scuola, famiglia);
- permettere a ragazzi che hanno difficoltà in ambito scolastico di scoprire altri personali punti di forza che rafforzano l'autostima e aumentano la fiducia in sé e nelle proprie capacità;
- consentire a ciascun minore di essere riconosciuto dagli adulti e dal gruppo nelle passioni individuali e di sperimentare nuovi interessi.

➡ Nel mese di settembre, si prevede di stabilire con il contributo dei ragazzi un calendario annuale di attività laboratoriali.

**TRA I LABORATORI CHE POSSONO ESSERE ATTIVATI ALL'INTERNO DEL CENTRO PRESENTIAMO:**



### **LABORATORIO CUCINA**

Grazie alla presenza di una cucina attrezzata all'interno degli ambienti del Centro, la possibilità di sviluppare con regolarità un laboratorio di cucina assume un ruolo significativo all'interno dell'attività del Centro stesso. Esso permette di lavorare su diversi obiettivi: la divisione dei compiti, l'acquisto degli ingredienti per la ricetta, la condivisione di uno spazio comune, la realizzazione di piatti culinari scelti dai ragazzi. I minori possono vivere un momento aggregativo importante, attraverso il quale sperimentano l'importanza della collaborazione con i pari e della pianificazione di un'attività, seguendo passaggi definiti per poterla portare a termine con successo.

Per il laboratorio di cucina possono essere scelti differenti piatti, a seconda delle circostanze e delle ricorrenze. Ad esempio, per Halloween i ragazzi possono cimentarsi nella preparazione di biscotti alla zucca e cannella; oppure possono preparare pizza o hamburger "creativi", frutto di ricette da loro create.

### **LABORATORIO DI CANTO E BALLO**

Allo scopo di utilizzare l'interesse per la musica come punto in comune per tutto il gruppo, modalità di comunicazione ed espressione di sé, viene proposto, solitamente con cadenza mensile, un laboratorio di ballo e canto durante il quale i ragazzi scelgono insieme le canzoni e la musica su cui mettere in scena dei balletti e organizzare delle gare di canto. Vengono organizzati degli spettacoli, durante i quali ognuno presenta una canzone o un balletto e la utilizza come base per una performance personale. Questa attività nasce anche dall'esigenza dei ragazzi di voler utilizzare spesso il cellulare per vedere video ed ascoltare musica. Pertanto, questo laboratorio si può dimostrare una valida alternativa all'uso del cellulare, che durante le ore del Centro è vietato. Talvolta vengono anche proposti e co-costruiti con i ragazzi diversi giochi che si inseriscono all'interno della cornice comune della musica.

### **LABORATORIO ARTISTICA-MENTE**



Per far conoscere ai ragazzi attività artistiche, decorative e creative con l'utilizzo di tecniche differenti e materiali di ogni genere, di riciclo e non, nonché per portare a termine il laboratorio al fine di ottenere un risultato concreto, vengono proposte differenti attività artistiche. La realizzazione di braccialetti con gli elastici e origami di carta, ad esempio, permette ai ragazzi di imparare a creare con le loro mani differenti oggetti da poter regalare o usare per se stessi. Tutto ciò grazie a qualità necessarie come la pazienza e la costanza. Può essere realizzato anche un laboratorio per la costruzione di un gioco di squadra (es. "Twister") da utilizzare in ogni occasione ludica, per insegnare ai ragazzi come sia possibile creare giochi con materiale povero o di riciclo.

### **LABORATORIO 'IL VOLO NEWS'**

Si tratta di uno strumento comunicativo attraverso il quale i minori possano sperimentarsi come "giornalisti".

Nello specifico il laboratorio prevede lavori in piccoli gruppi sull'individuazione delle esperienze fatte che meritano di essere condivise, la redazione di piccoli articoli, la scelta di fotografie descrittive delle attività, la realizzazione del documento, la stampa e la consegna di questo strumento agli amici del Centro (commercianti, persone conosciute del territorio...), al Servizio Sociale, alle famiglie, alle insegnanti e agli esperti coinvolti nei laboratori. Sono previste al massimo due pubblicazioni all'anno.

### **LABORATORIO FOTOGRAFIA**

L'attività, che coinvolge un esperto di fotografia del territorio, intende proporre: la conoscenza della macchina fotografica e di tutte le componenti necessarie per riuscire a produrre delle belle foto (zoom, flash, obiettivo, inquadratura, modalità di scatto, ...), il mettere in pratica le conoscenze apprese, la gara tra i partecipanti per la foto migliore, attività del "io sono..." dove ognuno descrive una propria caratteristica attraverso la fotografia. Alla conclusione del laboratorio verrà allestita una mostra con le foto più belle.

### C) AREA LUDICO-AGGREGATIVA

Si tratta di progettare interventi di socializzazione che permettono di affinare le abilità personali, anche avvalendosi di realtà e spazi esterni.

.Queste attività hanno come obiettivi:

- rispondere positivamente a delle richieste avanzate dai ragazzi, al fine di creare un ambiente che sa ascoltare e accogliere le proposte;
- permettere ai ragazzi di crescere e migliorare il proprio atteggiamento nello svolgimento di attività ludiche e sportive, favorendo il gioco di squadra e la condivisione con altri di momenti di svago e divertimento.



Sulla base di un'analisi condotta sull'utenza che già frequenta il centro, particolare attenzione verrà attribuita ai **laboratori di tipo sportivo, in collaborazione con le associazioni del territorio** che verranno coinvolte per organizzare incontri di presentazione delle loro attività e per farle sperimentare concretamente ai ragazzi.

➡ Verranno programmati dei momenti in cui i ragazzi potranno provare a gestire l'autonomia del gioco, potendo contare però sull'intervento di mediazione di un adulto qualora si renda necessario, che può aiutarli a far maturare competenze relazionali che i ragazzi di un tempo allenavano nel parco sotto casa, ma che ad oggi è relegato ai pochi momenti delle ricreazioni scolastiche oppure ai pomeriggi estivi.

**Tutti i pomeriggi verrà mantenuto un momento finale di gioco (di norma i 15-20 minuti) durante il quale i ragazzi potranno scegliere un gioco (da tavolo o di movimento) da fare insieme e concludere in questo modo gli incontri**

➡ Verranno organizzati periodicamente dei tornei (giochi in scatola, carte, pallone...) aperti anche a minori non frequentanti il Centro, ma amici dei ragazzi inseriti, per favorire i processi di socializzazione.

➡ Verranno organizzate GRATUITAMENTE delle **uscite sul territorio**.

### ...INOLTRE

#### LABORATORIO "I CARE"



Lo slogan “**I CARE**” è il *motto* della scuola di Barbiana e significa “mi sta a cuore, mi sento responsabile di tutto”, un motto che don Lorenzo Milani utilizzava contro il disimpegno, l’evasione, l’egoismo. Questo laboratorio intende ridare ai ragazzi quel senso di responsabilità civile che, troppo spesso, in questa società individualista viene perduto. Attraverso la conoscenza e il rapporto con le Associazioni e i diversi gruppi del territorio, si

intende far sperimentare ai ragazzi delle esperienze di impegno sociale e civile che riescano a sviluppare un senso di responsabilità e di appartenenza al proprio territorio. Ad esempio, il progetto del Baratto, già attivo a Camisano, coinvolgerà i minori in un’esperienza concreta e di servizio, un’esperienza importante anche per il forte messaggio ecologico e di rispetto dell’ambiente che si oppone alla moderna filosofia del consumismo.

### **PROGETTAZIONE ESTIVA SPECIFICA**

Consapevoli che l’estate per i ragazzi è il tempo delle vacanze, il momento in cui è possibile esprimersi liberamente, lontano dalle scadenze, dagli impegni, dai compiti, dalle lezioni ma che, tuttavia, se lasciato a se stesso, rischia di diventare tempo di noia e per alcuni tempo di solitudine, il mese di giugno viene programmato nell’ottica di offrire ai ragazzi delle esperienze che permettano loro di mettersi alla prova come singoli e come gruppo in contesti nuovi e che possano aumentare l’integrazione e la conoscenza del territorio di appartenenza.

Durante questa programmazione estiva, che viene pensata a partire dai bisogni e dalle idee che i minori e le famiglie fanno emergere, si prevedono delle giornate più lunghe in occasione di gite e/o attività particolari (uscita in piscina, gite presso fattorie del territorio, momenti di attività con i genitori...). **Tutte le uscite previste, grazie al significativo radicamento nel territorio e alla forte collaborazione con le associazioni e le diverse realtà presenti che Cooperativa Margherita costruisce ormai da anni, sono completamente gratuite e non richiedono alcun contributo aggiuntivo.**

☞ Il trasporto per la realizzazione di queste gite viene effettuato gratuitamente con i mezzi messi a disposizione della Cooperativa Margherita. Il progetto viene presentato al servizio sociale e

condiviso con le famiglie.

### e) AREA DELL'INTEGRAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

Crediamo fortemente che i nostri servizi, come il Sostegno Socio Educativo e il Centro Volo, debbano essere parte attiva del contesto in cui sorgono, evitando assolutamente l'emarginazione e l'esclusione sociale.

L'esperienza ci dimostra che questo è possibile agendo su due livelli :

- **Il servizio NEL territorio:** significa individuare esperienze, opportunità, luoghi e persone nel territorio in cui e con cui i minori possano entrare in relazione, sperimentarsi e fare esperienza.



- **Il territorio NEL servizio:** significa favorire esperienze, attività e relazioni con persone e realtà che entrano nel servizio per condividere momenti ed attività insieme ai minori.



Il percorso di costruzione della rete di integrazione e socializzazione attraversa le seguenti tappe:

#### Prima fase: la conoscenza del territorio

La conoscenza del territorio si articola attraverso:

- Conoscenza dei **minori** che verranno inseriti nel servizio
- Conoscenza delle **famiglie** dei minori inseriti: la famiglia rappresenta il primo nucleo centrale della rete.
- Conoscenza del **territorio**: gli educatori delineano una mappatura del territorio.

#### Seconda fase: la creazione della rete

In questa seconda fase, i contatti raccolti e la conoscenza del territorio appresa offrono la possibilità di iniziare a costruire qualche esperienza positiva di collaborazione secondo due direzioni:

- **Alcuni momenti di incontro programmati e strutturati all'esterno** del servizio tra realtà del territorio e minori (ad es. uscita dal pizzaiolo del paese per vedere come si prepara la pizza; uscita presso la casa di riposo per condividere un momento di gioco, come può essere la tombola ...)
- **Alcuni momenti d'incontro programmati e strutturati all'interno** del servizio durante i quali delle persone significative del territorio, che noi chiamiamo "esperti", condividono con i minori una semplice merenda oppure un laboratorio, un'attività sportiva... mettendo a disposizione le proprie competenze.



Altro aspetto sul quale l'èquipe educativa è molto attenta è rappresentato dai legami e dalle relazioni che i minori inseriti nel servizio instaurano con i loro coetanei. Il **gruppo di amici** è, assolutamente, un altro tassello importante nella costruzione della



rete. Molte sono le occasioni nelle quali gli amici vengono invitati a condividere esperienze di gioco, di festa, uscite, laboratori.

### **Terza fase: il potenziamento della rete**

L'équipe educativa attraverso la conoscenza dei minori, delle loro famiglie e delle realtà presenti nel territorio, delinea alcuni **rami della rete** creando occasioni, esperienze ed eventi che danno vita a nuove collaborazioni positive fra i tre soggetti appena citati

### **Quarta fase: l'ampliamento della rete**

L'équipe educativa mantiene costantemente viva l'attenzione all'esterno, nel tentativo di cogliere **nuove risorse e nuovi contatti** per ampliare sempre più la rete di riferimento di quel particolare territorio.

## **Un esempio concreto...**

### **Incontri di conoscenza/confronto/collaborazione al Centro Volo di Camisano Vicentino**

Presso il Centro Volo di Camisano Vicentino, pochi mesi fa si è tenuto un significativo incontro fra le diverse associazioni del territorio durante il quale, oltre ad aver trattato il tema dei giovani, delle loro risorse e delle loro difficoltà, si sono create relazioni importanti che incrementeranno il senso di protezione sociale della comunità nei confronti dei ragazzi.

Sono intervenuti i rappresentanti di otto associazioni (Scout, Associazioni parrocchiali, sportive e culturali, Alpini) che si sono confrontati sulla realtà giovanile del Comune di Camisano, sulla gestione del tempo libero dei ragazzi, sulle occasioni di socializzazione presenti. Si è delineata una parcellizzazione di eventi che manca di un coordinamento (un'identità di paese).

Si è parlato di strategie comuni per coinvolgere i ragazzi della fascia di età tra i 12 e i 18 anni, tra i quali, meno del 50% è impegnato in attività associative.

Chi non studia e non lavora al termine della scuola dell'obbligo, corre il rischio di non essere coinvolto nella comunità e di venir emarginato.

L'incontro è stato un'occasione, per il servizio, di conoscere nuove associazioni, nella prospettiva di creare relazioni che possano accompagnare i ragazzi, una volta usciti dal servizio, in percorsi di autonomia, di gestione del proprio tempo libero e di costruzione di una loro identità sociale.

Questo momento, inoltre, si è rivelato un'occasione d'incontro e di confronto inaspettata anche per le associazioni stesse, numerosissime in questo territorio (più di 90!), che hanno espresso il bisogno di relazionarsi tra loro e creare rete.

**➡ ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA EDUCATIVA**



La giornata, al Centro, viene suddivisa in due parti, intervallate dalla merenda. La prima parte è dedicata alle attività di sostegno didattico, mentre nella seconda parte viene dato spazio alle attività ludiche, espressive ed aggregative. La merenda è considerata e concepita come un momento di ritrovo e unione fra i ragazzi e gli educatori.

### LA NOSTRA GIORNATA TIPO AL CENTRO

- **ore 15.00:** ritrovo negli ambienti del Centro, in via Pomari. I minori arrivano in autonomia o accompagnati da un genitore.
- **ore 15.00-15.20:** *circle time*: momento di gruppo in cui i presenti raccontano come stanno, com'è andata la mattinata o il weekend oppure Gioco libero.
- **ore 15.20-16.45:** supporto didattico e all'apprendimento, nell'ambito dello svolgimento dei compiti assegnati per casa. I ragazzi vengono divisi in due/tre gruppi che occupano tavoli e spazi diversi (stanza grande, cucina, stanza creativa). I sottogruppi, formati dagli educatori, tenendo conto dell'età e del grado di autonomia dei singoli; sono, naturalmente, seguiti dall'educatore.
- **ore 16.45-17.00:** preparazione della merenda. Nella struttura è presente una cucina dove viene preparata la merenda. L'équipe presta particolare attenzione all'aspetto della corretta alimentazione, proponendo ai ragazzi cibi più semplici e genuini delle merendine. A turno i ragazzi, hanno il compito di preparare il necessario per i compagni. Anche le mansioni di riordino e pulizia successive sono suddivise tra i minori. Il materiale necessario per la merenda viene fornito GRATUITAMENTE dalla Cooperativa.
- **ore 17.00-17.15:** merenda. La definizione della tipologia di merenda viene fatta insieme al gruppo dei ragazzi, che poi vanno ad acquistare insieme agli educatori gli ingredienti necessari presso un supermercato nelle vicinanze del centro.
- **ore 17.15-18.00:** attività di gruppo, gioco strutturato, laboratori.
- **Ore 18.00:** dopo aver riordinato gli ambienti i minori lasciano la struttura con i propri genitori o in autonomia (previa autorizzazione).

### ➡ GLI SPAZI A DISPOSIZIONE

Il Centro Volo trova la sua sede presso gli ambienti di Via Pomari a Camisano Vicentino. Il Centro ha a disposizione diverse stanze: una grande stanza utilizzata per lo svolgimento dei compiti e per le attività che prevedono uno spazio necessario di movimento; una cucina indispensabile per la realizzazione del "laboratorio cucina" ma importante anche per i ragazzi più grandi che, reciprocamente, possono interrogarsi a vicenda ad alta voce senza disturbare i compagni. C'è una terza stanza, che possiamo definire "stanza creativa", utilizzata, durante il momento dello svolgimento dei compiti, dai ragazzi che devono utilizzare colori, tempere... per compiti relativi alle materie artistiche. E' anche la stanza nella quale vengono tenuti testi e libri per eventuali ricerche. Tale soluzione logistica favorisce la possibilità che i minori possano avere spazi e tempi

di concentrazione e di elaborazione diversificati. Sono presenti due bagni. Lo spazio all'esterno viene utilizzato per alcune attività di gioco e di movimento.



### **➡ FLESSIBILITÀ NEGLI ORARI**

Viene garantita una flessibilità negli orari di ingresso e di uscita dei minori al centro, con la possibilità della definizione di un orario personalizzato per i minori frequentanti, sulla base di eventuali ulteriori impegni (di natura sportiva o sanitaria) dei minori stessi.

### **1.2.3 Gli strumenti a disposizione nel lavoro educativo con il minore**

I nostri strumenti di lavoro nel nostro lavoro educativo sono frutto di attività di formazione del lavoro di équipe che caratterizza il gruppo di educatori impegnati nel lavoro con i minori.

Ogni progetto di sostegno è diverso dall'altro poiché risponde ai bisogni specifici e all'unicità di quel minore e della sua famiglia. Per questo anche i nostri strumenti di lavoro variano a seconda del caso.

Gli strumenti di lavoro servono a raggiungere gli obiettivi posti nel progetto educativo di ogni minore.

### A. Il colloquio motivazionale

Per agire in modo significativo sulle dinamiche che favoriscono i fenomeni di dispersione scolastica, devianza ed emarginazione la Cooperativa Margherita ha scelto di adottare uno strumento specifico, frutto di una formazione ad hoc sui processi motivazionali dott. Callegaro (pedagogista clinico e mediatore familiare) ed implementato nei mesi all'interno dell'intera équipe dell'Area Minori: **colloquio motivazionale.**



con il  
il

Il colloquio motivazionale, in generale, rappresenta una modalità di counseling efficace per tutti quei problemi nei quali è evidente la necessità di un cambiamento personale, ma la persona ha comunque bisogno di aiuto per riuscirci.

Gli elementi fondamentali che lo compongono non sono in sé originali, ma è unico nel colloquio il modo in cui gli elementi si combinano, le modalità temporali con cui vengono utilizzati e la loro applicazione.

Sono quattro i processi che compongono il colloquio motivazionale. Essi si susseguono sia dal punto logico sia da quello temporale:

**1.STABILIRE UNA RELAZIONE:** il ragazzo arriva a considerare l'educatore come qualcuno che lo può aiutare. Questa alleanza conduce il ragazzo ad attivare le risorse che possiede e il coinvolgimento positivo che si crea permette di condividere gli obiettivi, facendoli coincidere. Per fare questo, l'educatore deve essere sempre pronto a discutere in termini di *desideri e di sogni*, mai di bisogni.

**2.FOCALIZZARE:** per evitare la dispersione di energie preziose, è importante imparare a definire con chiarezza qual è l'aspetto specifico su cui si intende attivare il cambiamento. Non è sufficiente dire "La scuola non mi piace" oppure "Vivere con i miei genitori è uno schifo": quali sono gli aspetti di queste due situazioni problematiche che rappresentano i maggiori ostacoli al cambiamento? Così come un raggio laser, benché più piccolo, produce un effetto maggiore della luce solare,

infinitamente più potente sulla carta, così la focalizzazione ha lo scopo di rendere minore lo sforzo che viene fatto per raggiungere un risultato.

**3. EVOCARE:** evocare significa stimolare la motivazione propria di persona, perché le persone hanno la tendenza ad impegnarsi maggiormente in qualcosa che loro stesse hanno detto.

**4. PIANIFICARE:** nel colloquio motivazionale il processo di pianificare consiste nello stare con qualcuno mentre costruisce un piano di cambiamento che funzioni. **LA PIANIFICAZIONE È L'ASPETTO IN CUI IL RUOLO DELL'EDUCATORE È CRUCIALE, SE IL PERCORSO COMPIUTO FINO A QUI È STATO CONDOTTO CON ATTENZIONE ED ASCOLTO.** Un piano di cambiamento consiste nella definizione e nel chiarimento degli obiettivi, nel costruire un piano, nel suscitare un impegno.

## **B. Strumenti di sostegno allo studio e all'apprendimento**

### *Come l'educatore accompagna il ragazzo nell'apprendimento*



- ✚ **COSTRUZIONE GUIDATA DI MAPPE CONCETTUALI, SCHEMI ETC.:** l'educatore, di fronte a materiali complessi da studiare, supporta il ragazzo fornendogli degli strumenti che facilitino l'organizzazione e la rievocazione del materiale stesso, come ad es. le mappe concettuali.
- ✚ **INTERROGAZIONI SIMULATE:** al termine di una sessione di studio, l'educatore può simulare con il bambino/ragazzo una prova simile a quella che l'attende in classe, per verificare il livello di studio raggiunto e per rafforzare la convinzione del potercela fare di fronte ad una sfida.
- ✚ **ORGANIZZAZIONE DEL TEMPO:** l'educatore costruisce insieme al ragazzo degli strumenti che possono essergli utili nella scansione temporale degli impegni scolastici pomeridiani (es. tabella delle materie di studio appesa in casa, previsione dei tempi di studio per ogni materia, etc.)
- ✚ **GIOCHI ED ESPERIMENTI:** si prevede l'utilizzo di modalità ludiche-esperienziali per consolidare alcune specifiche attività sul metodo di studio. Ad esempio, per superare il "mutismo" che talvolta colpisce i bambini durante un'esposizione orale, quando non riescono a recuperare dalla memoria il termine tecnico corretto, si può giocare ad una versione del gioco da tavolo "Tabù", in cui i partecipanti sono costretti a far indovinare ad un compagno una parola segreta senza utilizzare termini proibiti. In questo modo, si stimola il recupero mnestico di sinonimi e percorsi verbali alternativi.

**Gli educatori inoltre sono in grado di attivare azioni specifiche di supporto ai minori con difficoltà specifiche di apprendimento.**

### **C. Il progetto educativo personalizzato**

Il PROGETTO EDUCATIVO PERSONALIZZATO e la relativa scheda PEIM (per i centri) sono il frutto di un lungo percorso di formazione e di riflessione all'interno di Cooperativa Margherita volto a far emergere la complessità propria degli interventi educativi domiciliari che si attuano con bambini e con famiglie in situazione di vulnerabilità.

E' lo strumento principale attraverso cui è possibile supportare una metodologia operativa in grado di approfondire e verificare gli esiti degli interventi educativi, elemento fondamentale per la garanzia dei diritti dei bambini e delle famiglie che usufruiscono dei servizi, ma anche elemento in grado di supportare e guidare i processi di decisione e presa in carico, offrendo la migliore evidenza disponibile sui risultati attesi quale esito degli interventi.

**Il Progetto Educativo Personalizzato si affianca agli altri strumenti di monitoraggio e valutazione del servizio finalizzati a garantire un servizio con caratteristiche di qualità, efficacia ed efficienza.**

### **1.3 Modalità di accesso al servizio, percorso di inserimento e modalità relazionali con i genitori**

#### **A) Modalità di presa in carico per il sostegno socio-educativo**

La Cooperativa Margherita prevede un **percorso strutturato** per la presa in carico dei minori che si dovranno seguire nel percorso di Sostegno Socio Educativo..

Le fasi del percorso sono le seguenti:

**1. RICHIESTA DI ATTIVAZIONE.** Nel momento in cui l'Assistente Sociale comunale intende inserire un minore in un percorso di Sostegno Socio Educativo invia una **RICHIESTA SCRITTA** (scheda di attivazione, anche via e-mail) al Coordinatore della domiciliarità della Cooperativa Margherita,



fornendo le indicazioni necessarie per la scelta dell'educatore più idoneo a seguire il nucleo familiare. Informa, inoltre, se il minore è seguito dall'Equipe Tutela minori.

**2. PRESA IN CARICO.** Entro 30 giorni il Coordinatore della domiciliarità comunica all'Assistente Sociale il nome dell'educatore, o degli educatori, che effettueranno la **PRESA IN CARICO** e fissa l'incontro di presentazione del caso con l'educatore.

**3. INCONTRO CONOSCITIVO.** L'educatore incontra la famiglia, insieme all'Assistente Sociale, presso il domicilio o presso l'ufficio dei Servizi Sociali. Vengono esplicitati il ruolo dell'educatore e i motivi per cui è stato attivato il servizio, se non sono già stati esplicitati in altra sede (es. decreto del Tribunale).

4. Da quel momento si attiva la **FASE DI OSSERVAZIONE** che comprende:

- Incontri informativi e progettuali con i servizi;
- Incontri con i soggetti (scuola, associazioni, parrocchia, ...) che conoscono il minore e possono fornire informazioni utili;
- Lavoro a domicilio: conoscenza del minore, creazione di legami di fiducia con il minore e la sua famiglia.

La fase di osservazione permetterà di confrontare la realtà familiare colta all'interno delle mura domestiche con quella emersa dalle informazioni dell'indagine psicosociale, aggiungendo così dati significativi. Sarà, inoltre, possibile cogliere le dinamiche relazionali che agiscono sul nucleo familiare fornendo ulteriori informazioni per calibrare l'intervento sulla reale situazione del nucleo e individuare gli obiettivi d'intervento specifici.

La fase di osservazione (della durata massima di due mesi) termina con la redazione di una relazione di osservazione, la definizione degli obiettivi e la compilazione del **PROGETTO EDUCATIVO PERSONALIZZATO**.

Nel caso in cui l'analisi della situazione faccia emergere informazioni tali da far ritenere il Sostegno Socio Educativo non idoneo, il servizio si ritiene concluso.

5. **FASE DI INTERVENTO**: Dopo aver rilevato la situazione di partenza, durante la fase di osservazione, verranno definiti gli obiettivi, le azioni e i tempi di verifica insieme alla famiglia, in accordo con il Servizio Sociale e gli eventuali altri servizi coinvolti. La fase di intervento prevede il lavoro diretto con il minore, la famiglia e il territorio nel quale è inserito il nucleo

famigliare ovvero le diverse realtà che ne fanno parte. Il servizio di Sostegno Socio Educativo si avvale di una serie di strumenti illustrati dettagliatamente nei paragrafi successivi

6. **MONITORAGGIO E VALUTAZIONE**: Il progetto prevede incontri mensili di verifica e di condivisione degli interventi con il Servizio Sociale per monitorare l'andamento del progetto e per confrontarsi sulla specifica situazione del minore. Qualora il minore sia seguito dal Servizio Tutela Minori, si potrà procedere a forme di verifica diverse purché esplicitamente concordate.

Ogni anno (o anche in momenti diversi se necessario) l'équipe educativa stilerà e invierà al Servizio Sociale una relazione di andamento generale del progetto basato sugli obiettivi concordati e individuati nel progetto educativo personalizzato (PEP) e di aggiornamento rispetto alla situazione del minore e del contesto familiare.

Alla fine dell'anno il Coordinatore dell'area domiciliarità presenterà una relazione annuale dove saranno contenute tutte le informazioni necessarie per fare una valutazione sull'andamento del servizio.

7. **CHIUSURA CASO**: la chiusura del caso dovrà essere comunicata tramite mail alla Coordinatrice dell'area almeno un mese prima dello sgancio dell'educatore dal nucleo al fine di favorire la conclusione del lavoro messo in atto dall'educatore. Al termine del progetto l'educatore compilerà la scheda di chiusura caso e la relazione conclusiva entro 20 giorni dalla chiusura. Qualora la comunicazione da parte del servizio inviante non rispettasse i tempi di preavviso previsto verrà comunque fatturato l'importo mensile.

#### **1. ATTIVAZIONE**

*Tramite richiesta scritta dall'Assistente Sociale Comunale al  
Coordinatore dell'Area domiciliarità della Cooperativa*



#### **2. PRESA IN CARICO**

*Entro 15 giorni, con incontro di presentazione  
del caso all'educatore individuato*



#### **3. INCONTRO CON LA FAMIGLIA**

*Alla presenza dell'educatore e del Servizio Sociale*



#### **4. FASE DI OSSERVAZIONE**

*Della durata massima di 2 mesi, con individuazione degli obiettivi  
dell'intervento da condividere con il Servizio e con la Famiglia*



#### **5. FASE DI INTERVENTO**

*L'educatore lavora con il nucleo familiare, secondo gli accordi definiti in sede di presa in carico e gli obiettivi concordati nel progetto individuale*



#### **6. MONITORAGGIO**

*L'educatore lavora con il nucleo familiare, secondo gli accordi definiti in sede di presa in carico e gli obiettivi concordati nel progetto individuale*



#### **6. CHIUSURA CASO**

*Con redazione di relazione conclusiva*

### **Modalità di gestione del progetto di Sostegno Socio Educativo**

- La **Cooperativa Margherita garantisce l'apertura del servizio per 12 mesi l'anno.**
- Nei periodi di ferie o malattia dell'educatore di riferimento, verranno concordate con l'assistente sociale del comune le eventuali modalità di sostituzione.
- Gli educatori del sostegno socio educativo e il coordinatore dell'area domiciliarità sono a disposizione via telefono (ogni educatore è dotato di telefono cellulare di servizio).
- Il servizio può essere richiesto dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 20:00.
- L'annullamento dell'incontro da parte della famiglia del minore deve essere comunicato all'educatore almeno due ore prima dell'intervento previsto. In caso di mancato avviso le ore verranno fatturate ugualmente.
- In caso di ferie/malattia prolungata del minore verranno concordate modalità di recupero ore tra la responsabile del servizio e l'Assistente Sociale comunale.

- La chiusura del caso (e/o la modifica del monte orario settimanale) va comunicata da parte dell'Assistente Sociale comunale al coordinatore dell'Area domiciliarietà, con un mese di anticipo, attraverso richiesta scritta (anche via e-mail) indicando tempi e modalità per lo sgancio.
- La Cooperativa mette a disposizione i propri automezzi con gli ausili per il trasporto dei minori e si rende disponibile ad utilizzare mezzi messi a disposizione dall'amministrazione comunale, purché coperti da idonea assicurazione.



L'intervento di sostegno socio educativo, prevede indicativamente uno o due accessi settimanali della durata presunta di due ore ciascuno.

**Il servizio si contraddistingue per flessibilità:** gli accessi, infatti, possono essere intensificati in situazioni di particolare complessità o ridotti, ad esempio, nella fase di sgancio/chiusura.

La Cooperativa Margherita prevede un percorso strutturato per la presa in carico dei minori che si intende inserire in un Centro diurno per minori.

Le fasi del percorso sono le seguenti:

**1° FASE** – I Servizi Sociali comunali presentano in forma scritta la richiesta di inserimento di un minore Responsabile del Centro della Cooperativa Margherita. Si propone l'utilizzo dello strumento della *Scheda di attivazione*, ovvero un modulo che prevede la presenza delle seguenti voci:

- Dati anagrafici del minore
- Classe ed istituto scolastico frequentato
- Motivazione della presa in carico (problematiche riscontrate)
- Finalità dell'inserimento
- Risorse della rete familiare ed informale
- Eventuali altri servizi coinvolti
- Data della possibile attivazione
- Note rilevanti.

**2° FASE** – Preso atto della richiesta, Il Responsabile del Centro incontra l'Assistente Sociale comunale per conoscere la situazione del minore, per valutare le effettive condizioni atte a garantire il buon inserimento, per definire tempi e modalità di inserimento del minore al Centro.

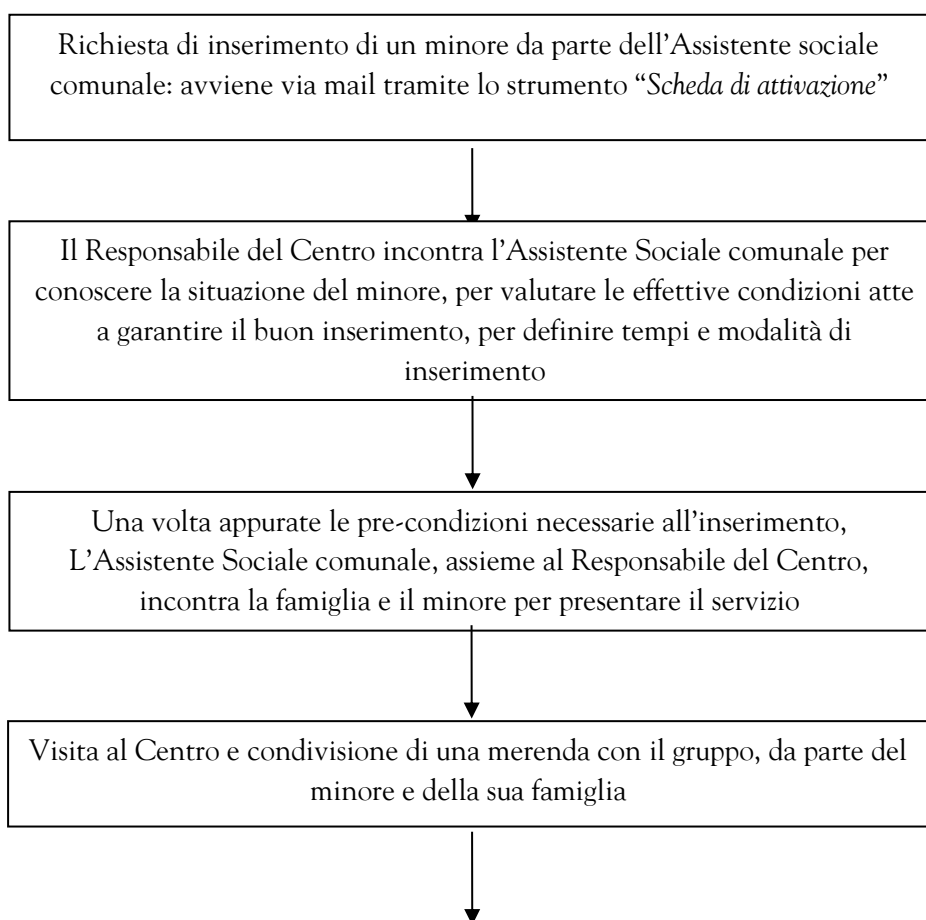
**3° FASE** – Una volta appurate le pre-condizioni necessarie all'inserimento, L'Assistente Sociale comunale, assieme al Responsabile del Centro, incontra la famiglia e il minore per presentare il

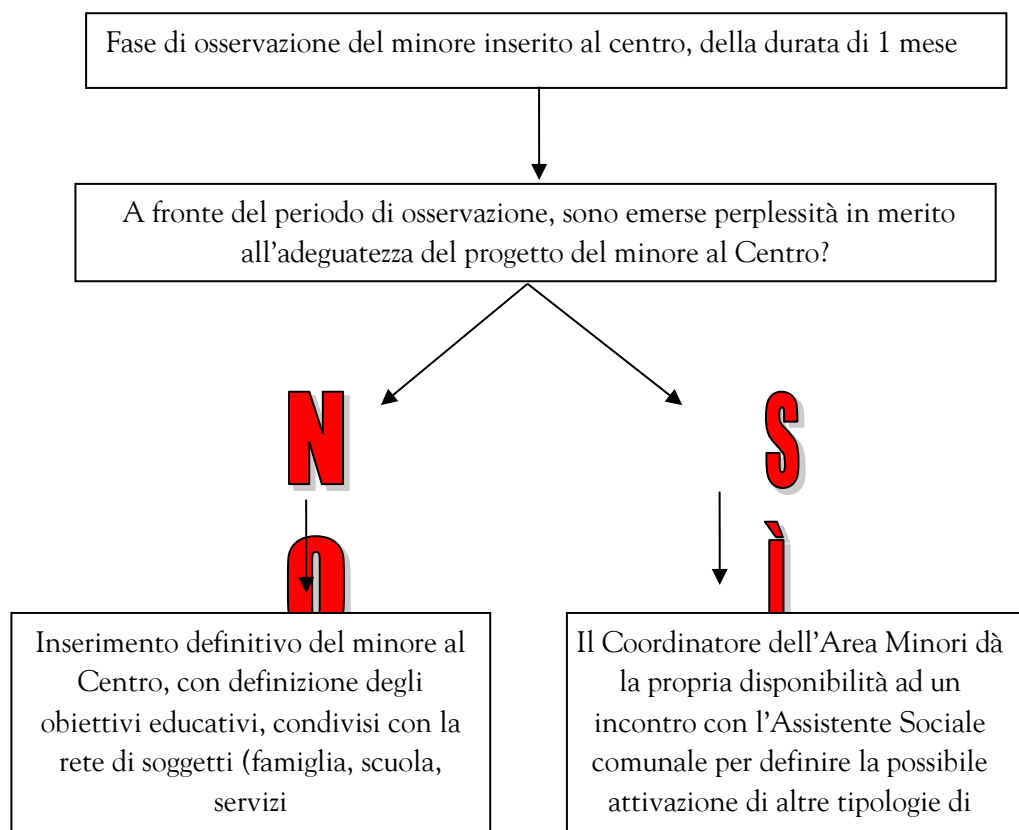
servizio, le attività, la strutturazione della giornata-tipo e per rispondere alle eventuali domande e richieste. Il minore e la famiglia vengono invitati al Centro per vedere gli ambienti, conoscere il gruppo di minori inseriti e condividere una merenda.

**4° FASE** – Si procede con una *fase di osservazione*, della durata di un mese

**5° FASE** – Se, a fronte del periodo di osservazione, sono emerse perplessità in merito all'adeguatezza del progetto del minore al Centro, Il Coordinatore dell'Area Minori sarà disponibile ad incontrare l'Assistente Sociale comunale per definire la possibile attivazione di altre tipologie di intervento. Se, invece, la fase di osservazione darà riscontro positivo, si procederà con l'inserimento definitivo del minore al Centro e la definizione degli obiettivi educativi, condivisi con la rete di soggetti (famiglia, scuola, servizi).

Nello schema presentato vengono riassunte in modo grafico le **fasi della presa in carico**.





## ***DIMISSIONI DI UN MINORE DAL CENTRO***

Le motivazioni per la dimissione di un minore dal centro possono essere:

- conclusione del progetto individualizzato e/o identificazione e passaggio ad altri progetti più idonei a rispondere ai nuovi bisogni della famiglia e del minore;
- raggiungimento dell'età massima prevista per gli utenti del centro, o comunque della conclusione del ciclo scolastico di riferimento del centro;
- mancata corrispondenza degli interventi previsti dal progetto di gestione del Centro alle specifiche esigenze del minore;
- non compatibilità con il gruppo emersa nel periodo di osservazione;
- esplicita richiesta dei genitori, a seguito di un periodo di sperimentazione, nel caso in cui ci sia un'opposizione netta alla continuazione del servizio;
- trasferimento del minore presso un altro comune di residenza;
- assunzione di comportamenti pericolosi/dannosi per se stesso e per gli altri, che comporta l'inefficacia dell'intervento educativo.

### ***Indicazioni metodologiche***



- Le dimissioni vengono concordate con il Servizio Sociale comunale, con cui vengono concordati i tempi e le modalità.
- L'équipe educativa garantisce l'accompagnamento relazionale del minore e della sua famiglia.
- Si prevede la stesura di una relazione di chiusura del progetto di inserimento del minore entro un mese dalla sua dimissione, in cui viene ripreso il percorso fatto dal minore (periodo di frequenza al centro, obiettivi educativi), il raggiungimento o meno degli obiettivi educativi, le motivazioni della conclusione del progetto, eventuali altri servizi attivati.
- In accordo con i Servizi Sociali, si prevede la possibilità di organizzare un incontro congiunto tra Responsabile del centro, famiglia, minore e Servizi Sociali Comunali per la conclusione formale dell'inserimento.
- Viene garantito il passaggio di informazioni con gli eventuali nuovi punti di riferimento, qualora presenti.

## **MODALITÀ DI BENVENUTO E DI SALUTO DEL MINORE NEL GRUPPO**

### ***Benvenuto***

L'ingresso di un nuovo ragazzo al centro viene condiviso con i ragazzi già frequentanti, con congruo anticipo, per preparare insieme alcune semplici attività di benvenuto (giochi di presentazione, merenda "speciale", etc). I ragazzi saranno messi al corrente del giorno preciso di ingresso.

**Nel caso in cui il minore sia stato precedentemente seguito individualmente all'interno di un progetto di sostegno socio-educativo, il passaggio tra i due servizi avviene gradualmente, previo accordo con il Servizio Sociale sulle modalità e sui tempi di ingresso. È prevista la presenza dell'educatore del sostegno al centro nei primi due o tre accessi.**

## Saluti

In caso di dimissioni dal centro, i ragazzi saranno sempre messi al corrente sui tempi dell'uscita dei compagni.

A seconda dei casi può anche essere il minore stesso, accompagnato dagli educatori, ad avvisare i compagni della sua uscita dal centro. Viene concordata all'interno del gruppo l'organizzazione di una "festa di arrivederci" che permetta di salutare in modo "caldo" dal punto di vista relazionale l'esperienza del ragazzo.



L'équipe del servizio garantisce, se concordato, un **monitoraggio** della situazione del minore, a **tre mesi di distanza** dalla dimissione, attraverso un contatto diretto con la famiglia, per raccogliere informazioni circa il benessere del minore e del suo nucleo di appartenenza.

### 1.4 Modalità e occasioni di coinvolgimento e collaborazione con le famiglie finalizzate al sostegno della funzione genitoriale e alla promozione delle capacità progettuali del minore e della famiglia.

#### 1.4.1 Co-progettare: modalità e occasioni di coinvolgimento con le famiglie nel SSE



*Nell'approccio sistemico al quale facciamo riferimento, la famiglia non è più solo un destinatario dell'azione educativa, ma un partner a tutti gli effetti.*

Uno dei punti distintivi e qualificanti degli interventi domiciliari è sicuramente il **lavoro con la famiglia**: nessun altro intervento e nessun altro servizio hanno generalmente un contatto così stretto come avviene invece con l'educatore domiciliare. La sua presenza è quindi un *fattore di*



*cambiamento* situato all'interno dell'ambiente d'origine che circonda la crescita del bambino/ragazzo. **L'accompagnamento – questa parola chiave dell'azione educativa che nell'ambito domiciliare viene utilizzata così spesso – deve essere affiancata quindi non solo al soggetto del minore, ma a tutta la sua famiglia.** È necessario prestare attenzione a non coinvolgere solamente un membro, anche se significativo, ma tutta la rete di figure significative che ruotano intorno al minore per il quale è stato pensato un progetto di sostegno socio-educativo.

Per realizzare questo, c'è bisogno di costruire un rapporto di fiducia e di alleanza con la famiglia, facendoli sentire parte del progetto. È importante quindi utilizzare una metodologia basata su:

- **Accoglienza:** dei vissuti della famiglia, delle caratteristiche peculiari, delle divergenze con il sistema valoriale degli educatori,...
- **Partecipazione e co-costruzione:** in tutte le fasi del progetto, dai primi ragionamenti sul setting dell'intervento, agli obiettivi, al definire chi fa cosa,...
- **Evitamento del giudizio:** della situazione in cui è la famiglia, delle pratiche educative osservate, del sistema valoriale messo in campo,...
- **Valorizzazione del positivo:** è inutile e dannoso rimanere centrati solo sulle fragilità, mentre riveste un'importanza cruciale riuscire ad assumere come punto di partenza le capacità dei membri della famiglia, per riconoscerli e potenziarli.

**Poiché partiamo da questo assunto, nel lavoro educativo domiciliare verranno utilizzati dall'équipe strumenti che mirano a potenziare le capacità, non a recuperare le inadeguatezze, come gli strumenti che andremo a presentare qui di seguito.**

È però evidente che, per garantire che il processo di lavoro con la famiglia possa portare a costruire il miglior intervento possibile per ciascuna specifica situazione, il lavoro di rete tra servizi e con la famiglia deve essere rigoroso e puntuale, in tutte le fasi progettuali.

Oltre ad una scansione temporale definita, benché non rigida, è necessario che ci sia uno scambio di informazioni regolare e tempestivo tra tutti i soggetti, un monitoraggio costante dell'andamento del progetto e un accordo che renda oggettivi e comunicabili gli obiettivi condivisi.

### **Azioni rivolte alle famiglie**

È importante **VALORIZZARE LE RISORSE DELLE FAMIGLIE**, per riuscire ad attivare quei processi di cambiamento che rappresentano il fulcro dell'intervento educativo.

Le équipe della Cooperativa Margherita che lavorano con i minori garantiscono l'attuazione di una prassi metodologica consolidata nel tempo, secondo due livelli:

- A. **LIVELLO INDIVIDUALE**: da una parte, viene garantita un'interlocuzione forte con le figure genitoriali del minore per il quale è stato attivato il progetto.
- B. **LIVELLO DI GRUPPO**: dall'altra, lavoriamo con i gruppi di famiglie, utilizzando metodologie e strumenti specifici, perché crediamo che il confronto tra genitori favorisca la sensazione di sentirsi meno soli e faciliti la discussione su temi che potrebbero essere "spinosi".

**In un progetto di sostegno è importante mantenere attivi entrambi i livelli di lavoro per riuscire ad esercitare davvero un lavoro di sostegno alla funzione genitoriale ed essere mediatori tra la famiglia e il territorio.**

• **LIVELLO INDIVIDUALE**

| OBIETTIVI SPECIFICI                                                                              | RISULTATI ATTESI                                                                                                                                                        | INDICATORI                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rinforzare le competenze e le responsabilità genitoriali                                         | Sostegno e rinforzo dei genitori nell'espletamento di alcuni compiti di accudimento affinché possano recuperare il proprio ruolo genitoriale e proseguire in autonomia; | Presenza di strumenti di lavoro utili al rinforzo delle competenze genitoriali: io come genitore, parent training. |
| Promuovere le capacità progettuali della famiglia                                                | Coinvolgimento del nucleo familiare nella costruzione del progetto educativo del minore                                                                                 | Presenza della famiglia nelle varie fasi di costruzione del progetto educativo del minore                          |
| Offrire un sostegno nelle situazioni di difficoltà transitorie e temporanee del nucleo familiare | Sostegno del nucleo familiare per un tempo definito                                                                                                                     | I tempi di raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto individuale sono stati rispettati.                 |
| Promozione delle capacità educative della famiglia                                               | Miglioramento nelle modalità di comunicazione e relazione tra genitori/figli. Condivisione con i genitori e fra genitori di strategie educative                         | Presenza di un educatore a domicilio nei momenti più importanti e delicati della relazione tra genitori e figli    |

|                                                                           |                                                                                                                                           |                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Monitorare la relazione genitori/figli e lo stato di benessere del minore | Realizzazione di attività di monitoraggio della situazione e relazioni sull'andamento del progetto e collaborazione con i servizi sociali | Stesura di relazioni trimestrali di andamento del progetto e incontri con il servizio sociale |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

• **LIVELLO DI GRUPPO**

| OBIETTIVI SPECIFICI                                                                                                  | RISULTATI ATTESI                                                                                                                                                                                   | INDICATORI                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rinforzare le competenze e le responsabilità genitoriali                                                             | attivazione di momenti di confronto tra genitori sulle pratiche educative nei confronti del figlio e condivisione delle fatiche educative                                                          | Attivazione di percorsi di parent training.                                                                                                             |
| Prevenire le situazioni di rischio, di emarginazione e disagio per il nucleo familiare                               | Partecipazione assieme al minore e alla famiglia ad alcune iniziative del territorio proposte e create ad hoc. Accompagnamento in realtà del territorio che permettano una conoscenza dello stesso | Numero di iniziative promosse all'interno delle famiglie e grado di partecipazione                                                                      |
| Promuovere l'integrazione sociale, migliorando le relazioni della famiglia con la rete sociale informale di sostegno | Costruzione di una rete sociale solidale che possa garantire un appoggio importante per la famiglia e i minori stessi                                                                              | Svolgimento di attività di segretariato sociale, divulgazione in famiglia di tutte le iniziative presenti nel territorio, favorendone la partecipazione |

**Un esempio concreto: organizzazione di gite per famiglie e minori**

Per favorire i processi di socializzazione tra famiglie e mondo esterno, ma anche momenti di benessere nella relazione genitore-figlio è nostra intenzione proporre alcune gite o uscite in cui coinvolgere i minori e le loro famiglie.



### 1.4.2 Co-progettare: modalità e occasioni di coinvolgimento con le famiglie nei centri per minori



Anche per la gestione di un centro socio educativo per minore l'approccio metodologico a cui facciamo riferimento è lo stesso del sostegno socio educativo: la nostra **progettualità non può prescindere dal lavoro con la famiglia**. L'accompagnamento va fatto non solo al minore, ma a tutta la sua famiglia. È **necessario prestare attenzione a coinvolgere, se possibile, tutta la rete di figure significative che ruotano intorno al minore per il quale è stato pensato un progetto di inserimento**.

Poiché, come abbiamo detto, la famiglia è un partner a tutti gli effetti del progetto, e non un destinatario, essa deve essere coinvolta fin dall'inizio, a partire dalla formulazione e dalla costruzione dell'intervento.

Anche nei centri per minori il rapporto con le famiglie si esercita a livello individuale e a livello di gruppo.

#### A. IL LAVORO INDIVIDUALE CON I GENITORI

**La metodologia del lavoro individuale con le famiglie prevede i seguenti passaggi:**

- ☐ Realizzazione di **un incontro** con ogni famiglia dei minori inseriti al centro, per ogni anno educativo, per la co-costruzione (o, se questo non è possibile, per la condivisione) degli obiettivi educativi del minore.
- ☐ **Contatti costanti** con i membri della rete familiare per gli scambi di informazioni sull'andamento del minore nel centro, ad esempio al momento dell'arrivo al centro oppure durante i trasporti (per il centro per la scuola primaria).
- ☐ **Disponibilità per incontri più ravvicinati**, nel caso in cui in accordo con i Servizi Sociali si ravvedano particolari necessità (es. aumento dell'aggressività da parte del minore verso i compagni, trascuratezza fisica del minore, etc...).
- ☐ Nel caso del coinvolgimento del servizio di Tutela Minori, la Cooperativa Margherita dà la propria disponibilità, attraverso la figura del Responsabile di servizio, ad essere presente ad incontri di monitoraggio sull'andamento del progetto educativo globale del minore.

## B. IL LAVORO CON IL GRUPPO DELLE FAMIGLIE

Al fine di favorire il coinvolgimento del gruppo di genitori e caregivers coinvolti nel progetto prevediamo l'attuazione di diverse modalità.

### 1) ASSEMBLEE DEI GENITORI

Si prevede la realizzazione di un'assemblea con i genitori nel mese di **novembre** (di ogni anno previsto nel progetto), con molteplici scopi:

- ☐ condivisione e consegna del regolamento del Centro (per la descrizione dello strumento vedi sezione sulle Modalità di verifica del progetto);
- ☐ presentazione delle proposte per l'anno educativo successivo (ovvero del periodo tra novembre e luglio dell'anno successivo), che sono state formulate anche tenendo conto delle proposte emerse dai questionari di soddisfazioni proposti ai familiari alla fine dell'anno educativo precedente (per la descrizione dello strumento vedi sezione sulle Modalità di verifica del progetto).

### 2) **FESTE E MERENDE ETNICHE CONDIVISE**

I genitori vengono invitati in alcuni momenti dell'anno a delle feste legate ad es. all'estate, a festività quali Halloween o Pasqua – nel rispetto dei diversi credi religiosi.

Nel caso della presenza di genitori stranieri, essi verranno coinvolti nella preparazione (insieme ai bambini e ai ragazzi) o nella presentazione di piatti tipici del loro Paese d'origine: questa metodologia favorisce lo scambio interculturale, aiutando i ragazzi a sviluppare il rispetto e la sensibilità verso le culture di appartenenza dei propri compagni, favorendone l'integrazione.

### 3) **USCITE GENITORI/FIGLI**

Si prevede l'organizzazione di almeno un'uscita per ogni anno solare, diversificata per ognuno dei due centri, che veda il coinvolgimento sia dei bambini sia delle loro famiglie.

L'identificazione della meta, delle modalità di trasporto e delle attività verranno condivise a livello del gruppo dei minori e di quello dei genitori. Verranno privilegiate esperienze che favoriscano la conoscenza tra le famiglie dei minori coinvolti e la conoscenza del territorio di appartenenza.

Inoltre, verrà prestata particolare attenzione all'aspetto economico della proposta, per evitare la mancata partecipazione legata a questa motivazione.

#### 4) VALORIZZAZIONE DELLE SINGOLE COMPETENZE

Nel caso in cui emerga, grazie alla conoscenza progressiva delle famiglie da parte delle équipes educative, l'esistenza di specifiche competenze (come ad esempio legate alla sartoria, alla falegnameria, all'agricoltura), l'équipe educativa cercherà di coinvolgere i singoli genitori in alcune azioni progettuali, al fine di favorirne il coinvolgimento e il rafforzamento dell'immagine positiva in primis nei loro figli ma in generale in tutto il gruppo dei minori.

#### 1.3.3 I nostri strumenti di lavoro con le famiglie

Gli strumenti che verranno presentati nella prossima sezione sono dedicati a stimolare la riflessioni sugli aspetti e sulle strategie che possono essere messe in campo per modificare alcuni comportamenti disfunzionali, a favore delle competenze positive che vengono riconosciute in ogni figura parentale.

- **Lo strumento "io, come genitore..."**

L'appoggio e la partecipazione della famiglia vengono costruiti partendo dalle priorità e dai bisogni suggeriti dai genitori. In questo modo vi è una maggiore probabilità di raggiungere gli obiettivi educativi identificati insieme.

#### **OBIETTIVO DELLO STRUMENTO**

Avere l'occasione da parte della famiglia di poter esprimere le proprie difficoltà e constatare che, in conseguenza a questo, si è ascoltati e presi in considerazione, in quanto l'educatore organizza le attività nella direzione che gli è stata suggerita, crea un forte legame di *fiducia* e di *partecipazione* tra educatore e famiglia.

In questo contesto si inserisce lo strumento concreto che si chiama **"Io, come genitore – Sostenere la genitorialità"** di Suzanne Lavigreur, Sylvain Coutu e Diane Dubeau.

È un kit nato in Canada dall'esperienza di un gruppo di colleghi universitari da tempo impegnati sul fronte del sostegno alla genitorialità. Nella lingua originale, il francese, il suo nome è *trousse*, che significa astuccio, piccola valigia, a significare che è innanzitutto un **materiale concreto di intervento**.

#### **Che cos'è questo strumento?**



È in primis un insieme di **immagini** sotto forma di cartoncini della misura di 10X15 cm, plastificati, accompagnati da una breve frase di spiegazione dell'immagine. Inoltre, è

previsto un foglio di sintesi, che raggruppa tutte le immagini relative al tema. Nell'immagine sottostante vediamo alcuni esempi di carte.



Esse sono raggruppate intorno a sette tematiche, ciascuna contraddistinta da un diverso colore:

1. Qualità del bambino
2. Competenze genitoriali
3. Piaceri condivisi
4. Attività per ricaricarsi
5. Sostegno della rete sociale
6. Preoccupazioni dei genitori
7. Difficoltà incontrate ed evoluzione genitoriale

Per ognuno dei sette temi sono fornite una griglia di domande e una griglia di risposte riguardante il materiale visivo.

Le immagini rappresentano una guida per effettuare delle **interviste semi-strutturate** in primis con i genitori, ma anche con altre figure di riferimento per il bambino/ragazzo.

L'educatore può, infatti, decidere di indagare anche solo una delle tematiche sopra esposte, sulla base degli obiettivi del suo lavoro in quel momento e delle informazioni che necessita di raccogliere.

#### **DESTINATARI**

**Famiglie di bambini dai 0 agli 11 anni sia che vivano una situazione di "normalità", sia che si trovino in situazioni di vulnerabilità o a rischio.**

- **Lo strumento del colloquio**

Vi possono essere diversi tipi di colloquio:



- *I colloqui formali con il Servizio Sociale e con la famiglia:* avvengono periodicamente ed hanno lo scopo di monitorare l'andamento del progetto, l'aggiornamento della situazione in caso di emersione di problematiche particolari e l'ascolto del punto di vista della famiglia in merito al servizio.
- *I colloqui informali con la famiglia:* fanno parte del lavoro quotidiano dell'educatore e mirano ad affrontare aspetti che emergono di volta in volta, a seconda degli obiettivi che si sono condivisi.

I colloqui e soprattutto lo strumento "Io, come genitore..." sono degli strumenti concreti che possono essere messi in campo per coinvolgere ed accompagnare le famiglie nell'intervento educativo domiciliare, affinché quest'ultimo non venga percepito come invasivo, giudicante e svalutante.

Non dimentichiamo che il rapporto di fiducia tra la famiglia e i Servizi (comprendendo anche il sostegno socio educativo) ha bisogno di tempo e si sviluppa sul piano pratico e della quotidianità; pertanto, bisogna fare affidamento sul "qui ed ora", sulle condizioni che l'educatore trova e non su quelle teoriche e di principio che sarebbe auspicabile ci fossero. Il tempo permette inoltre di conoscere le peculiarità che caratterizzano l'equilibrio interno di ogni famiglia, all'interno di un sistema che è in continua evoluzione.

La disponibilità della famiglia a collaborare a questo processo (che è prima di tutto una disponibilità emotiva) deve essere attesa, sostenuta ed accompagnata dall'educatore, con tutto il suo atteggiamento professionale, ma anche con l'utilizzo, come abbiamo visto, di strumenti specifici, basati su un sistema teorico di riferimento preciso.

### **1.5 Prevenzione delle situazioni di rischio, di emarginazione e disagio per i minori e il nucleo familiare, limitazione del rischio di allontanamento del minore dal proprio contesto familiare mediante la costante promozione delle capacità educative della famiglia**

- **PER IL SOSTEGNO SOCIO EDUCATIVO**

L'attivazione del servizio di sostegno in queste situazioni, che portano al loro interno tutte le premesse per divenire nel tempo casi sociali di emarginazione e disagio conclamati, rappresenta la richiesta di avviare un lavoro di rete territoriale su tutti i fronti al fine di promuovere e aumentare il livello di protezione sociale.

**Il servizio avrà, pertanto, come focus di azione la comunità di riferimento** per poter attivare un intervento integrato che coinvolga le diverse risorse presenti nel territorio, ad esempio associazioni, parrocchia, società sportive, ma anche negozi e altre attività presenti perché, come afferma il noto proverbio africano, **"ci vuole un intero villaggio per far crescere un bambino"**.

I soggetti con cui vengono attivate progettualità al fine di prevenire situazioni di rischio ed emarginazione sono:

- **La scuola: l'esempio del sostegno a scuola**
- **Il territorio: il progetto estivo**

### IL SOSTEGNO A SCUOLA

È possibile attivare dei percorsi specifici all'interno dei contesti classe in cui ci sono bambini che presentano disturbi relazionali, del comportamento e/o dell'apprendimento per aumentare le possibilità di successo relazionale e inserimento sociale del bambino oltre che favorire la massima integrazione scolastica attraverso l'attivazione di **piccoli laboratori esperienziali e didattici rivolti a piccoli gruppi**.

L'educatore svolge quindi un'azione che non si limita al rapporto con il singolo minore, ma si esplica anche nel lavoro con la classe, per fungere da mediatore fra la realtà dell'alunno con disturbo e i compagni, attraverso un rapporto significativo supportato dall'operatività.



### OBIETTIVI DEL PERCORSO

- Benessere del gruppo di minori coinvolti durante le attività
- Integrazione scolastica del minore seguito dal sostegno socio-educativo
- Raggiungimento degli obiettivi didattici minimi per i minori con programmi individualizzati di sostegno
- Miglioramento del clima di classe e prevenzione dell'emarginazione e di fenomeni di bullismo

### DESTINATARI DEL PERCORSO

Gruppi classe della scuola primaria, suddivisi in gruppi di 5, in cui sono presenti bambini con disturbi della sfera del comportamento, disturbi da deficit di attenzione e iperattività, disturbi psicologici, affettivi e socio-relazionali ecc.

## IL PROGETTO ESTIVO PER I MINORI DEL SOSTEGNO

L'estate per i ragazzi è il tempo delle vacanze, il momento in cui è possibile esprimersi liberamente, lontano dalle scadenze, dagli impegni, dai compiti, dalle lezioni; è il momento più sospirato e desiderato di tutto l'anno perché ci si può ritrovare con gli amici in spazi e in tempi dilatati; tuttavia se lasciato a se stesso, rischia di diventare tempo di noia, noia vuota facilmente trasformabile in monotonia e, per alcuni, in tempo di solitudine. Per questo abbiamo pensato di attivare un progetto di sostegno specifico per il periodo estivo, volto a prevenire situazioni di disagio e isolamento.



### OBIETTIVI DELL'ATTIVITA'

- Offrire attività strutturate in un periodo di assenza dei tempi scanditi dalla scuola;
- Valorizzare l'estate come occasione per fare esperienze nuove e significative
- Conoscere e valorizzare le risorse del territorio
- Offrire spazi di confronto tra pari e altri ragazzi del territorio;

### DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

Gli educatori dell'equipe sostegno saranno presenti, a turno, per tutta la durata del periodo estivo e i minori seguiti dal sostegno potranno essere seguiti in modo continuativo con proposte estive alternative e di gruppo.

Le vacanze estive possono portare bambini e ragazzi a confrontarsi col concetto del proprio "tempo", libero e non: evitando che la noia prenda il sopravvento, attività strutturate possono rendere l'estate un periodo ricco di utili esperienze.

Il progetto estivo sarà pensato assieme ad altre iniziative del territorio e potrebbe prevedere l'organizzazione di uscite nel territorio aperte a tutti.

**Tutte le uscite previste, sono completamente gratuite e non richiedono alcun contributo aggiuntivo.** Il trasporto per la realizzazione di queste gite viene effettuato gratuitamente con i mezzi messi a disposizione della Cooperativa Margherita. Il progetto viene presentato al servizio sociale e condiviso con le famiglie.

### • PER IL CENTRO DIURNO IL VOLO

### PREVENZIONE DI DISAGIO EMARGINAZIONE E RISCHI

Nell'organizzare le attività del Centro si intende predisporre una programmazione specifica per i minori con difficoltà specifiche (di comunicazione o di comportamento) a partire dalle loro esigenze, dai loro limiti e dalle loro potenzialità. L'azione educativa ha come obiettivo principale di trovare nei Centri socio educativi dei luoghi sereni e condizioni favorevoli in ambito relazionale. La Cooperativa Margherita mette a disposizione interventi professionali di supporto alle équipe degli operatori, con tempi e spazi specifici creati appositamente per la condivisione di metodologie operative.

- mettere al centro il minore facendolo sentire parte di un insieme, come rileva il noto proverbio africano “ci vuole un intero villaggio per far crescere un bambino”;
- rinforzare l'autostima e le autonomie personali;
- rinforzare le proprie attitudini e potenzialità personali attraverso attività e laboratori;
- offrire modelli relazionali e comportamentali positivi che rappresentino una valida alternativa a comportamenti aggressivi e/o scorretti;
- offrire modalità costruttive di impiego del tempo libero;
- migliorare la relazione con la figura adulta;
- offrire un supporto didattico e un sostegno scolastico.

#### **METODOLOGIE ADOTTATE:**

**Attivazione di servizi e progettualità complementari a seconda delle esigenze dei singoli**

Alcuni esempi concreti di metodologie utilizzate **nella prevenzione delle situazioni di rischio, di emarginazione e disagio:**

#### **LABORATORIO MENO ALCOL PIÙ GUSTO**



Già da qualche anno il Centro Volo aderisce alla campagna “-alcohol+gusto”, **Campagna di Prevenzione Alcolologica** dell'Ulss 6 di Vicenza. Questa iniziativa dà l'occasione ai ragazzi di riflettere e di sperimentare alternative divertenti al consumo di alcool come il ballo, lo sport, il teatro nell'ottica di imparare a divertirsi in maniera sana. Queste sono attività che coinvolgono i minori in un percorso che culmina in una rappresentazione durante la quale i ragazzi stessi sono protagonisti. In questi anni sono stati coinvolti, ad esempio, durante la festa Anchise, tenutasi presso la casa di riposo Bonaguro: hanno

offerto agli anziani e agli ospiti della casa dei cocktail analcolici favorendo uno scambio intergenerazionale interessante e hanno messo in scena una simpatica scenetta.

### **LABORATORIO ORIENTA LA... MENTE**

Con l'obiettivo di ampliare la conoscenza dei ragazzi sui possibili percorsi di studio e sulle scuole che li circondano, in vista della scelta della scuola superiore, favorendo così la consapevolezza del proprio bagaglio di conoscenze, di esperienze, di capacità, ma anche di difficoltà e limiti, il Centro e l'équipe educativa offre ai ragazzi l'occasione di riflettere e conoscere le possibilità scolastiche offerte dal territorio, ipotizzando delle visite presso le scuole stesse. Vengono, inoltre, attivate delle uscite osservativo/esperienziali presso esercizi commerciali o laboratori artigianali del paese che permettono ai minori di capire praticamente in che cosa consistono alcuni lavori. Questo perché l'orientamento ha un significato importantissimo. La scelta della scuola superiore, infatti, rappresenta uno dei tasselli importanti che ogni minore posiziona nel grande puzzle della vita. Orientare, quindi, non è altro che la possibilità che ogni individuo ha di prendere coscienza di sé, delle proprie capacità e dei propri limiti.

### **LABORATORIO “BUONO A SAPERSI. IL WEB PER AMICO”**



Sempre più i **social network** occupano ormai uno spazio e un tempo notevole nella vita di molti ragazzi. È raro infatti trovare qualche adolescente che, per esempio, non ha un profilo Facebook. Ormai questi siti raccolgono una grande fetta di popolazione e hanno un impatto sociale su persone di tutte le età, ma soprattutto sui giovani. Questa realtà virtuale nasconde però diverse

insidie. Verranno creati alcuni momenti di incontro con la Polizia Postale per fornire ai ragazzi e alle loro famiglie i principali strumenti conoscitivi e didattici per garantire una navigazione in Internet consapevole e sicura. Questo laboratorio ha l'obiettivo di insegnare come sfruttare le potenzialità espressive di internet senza incorrere nei rischi connessi alla violazione della privacy, al caricamento di contenuti inappropriati, alla violazione del copyright e all'adozione di comportamenti scorretti e pericolosi per sé e per gli altri. Molti dei potenziali rischi citati spesso dipendono dalla mancanza di specifica conoscenza delle norme e del codice di condotta di queste realtà sociali online.

- **PER ENTRAMBI I SERVIZI**

### ***LIMITAZIONE DEL RISCHIO DI ALLONTANAMENTO DEL MINORE DAL PROPRIO CONTESTO FAMILIARE***

#### **OBIETTIVO:**

- Migliorare le potenzialità dei ragazzi attraverso la realizzazione di attività di sostegno alla genitorialità e di percorsi di reinserimento dei ragazzi nel loro tessuto sociale.

### **METODOLOGIE ADOTTATE:**

Entrambi i servizi (Sostegno e centro per minori) sono tesi alla prevenzione dell'allontanamento del minore dal suo nucleo familiare e dal contesto territoriale, recuperando il senso di appartenenza e favorendo il rafforzamento e lo sviluppo di legami familiari e sociali.

Il servizio può essere attivato su richiesta dei servizi sociali comunali **ed in rete con l'équipe Tutela Minori dell'ULSS 6**, gli educatori sono formati per utilizzare gli strumenti di monitoraggio e valutazione utilizzati dall'équipe di tutela, sia nella fase di valutazione che nella fase di monitoraggio.

➡ Rispetto ai minori inseriti nei centri e seguiti dal servizio Tutela Minori, le équipe educative sono a disposizione per partecipare ad incontri organizzati dal servizio per la condivisione degli obiettivi e delle strategie operative.

È imprescindibile un lavoro quotidiano e concreto con le famiglie per ottenere dei risultati duraturi e stabili a favore dei minori stessi. Si è scelto di investire sulla quotidianità della relazione tra gli educatori del servizio e i genitori o nonni, segnalando ai servizi sociali comunali eventuali bisogni di accompagnamento familiare che travalichino le caratteristiche del servizio stesso. Ogni azione educativa avviata sarà considerata integrativa e mai sostitutiva delle competenze genitoriali.

- Lo scambio continuo con le famiglie (quotidiano, nel momento dell'ingresso e uscita dal centro o al bisogno) permette di individuare le risorse latenti delle famiglie e promuovere quelle attive, sostenendo e incoraggiando le capacità educative;
- anche con il supporto del servizio sociale l'équipe educativa individua la rete familiare, la attiva e la sostiene coinvolgendola nelle attività del centro: in primo luogo, gli obiettivi educativi saranno co-costruiti (o, laddove non possibile, concordati) insieme alla stessa famiglia, che sarà messa al corrente di tutte le attività del progetto. Anche gli eventuali incontri con i vari servizi coinvolti saranno il più possibile condivisi con gli stessi genitori;

- Viene attivata una mappatura delle reti sociali “extra” familiari per ogni minore, in un’ottica di promozione e attivazione della vicinanza solidale a sostegno della genitorialità;
- Vi è la piena condivisione degli obiettivi educativi per ogni minore con altri servizi e/o professionisti coinvolti: servizio sociale, equipe tutela minori, istituti scolastici, neuropsichiatria, psicologo, educatori del sostegno socio educativo ecc.
- Viene assegnata particolare attenzione alla promozione e al sostegno delle attività ludiche, sportive e di aggregazione extra scolastiche.

Il servizio inoltre collabora alla maturazione culturale affinché **la comunità sia accogliente** ovvero:

la scuola deve occuparsi dei suoi alunni, il territorio dei suoi minori, la famiglia dei propri figli, sapendo che invece i bambini sono gli stessi che attraversano tutti questi campi di gioco e queste terre di mezzo.



Il centro per minori rappresenta un servizio che può essere finalizzato ad accompagnare un minore che rientra da un progetto di allontanamento familiare (affido o comunità). In questo caso l’équipe educativa: favorisce l’inserimento a scuola e tra i pari dei minori; accompagna i genitori a ricostruire e rinforzare le proprie competenze genitoriali, operando affinché si creino legami con altri genitori.

Inoltre, possono essere realizzati dei colloqui con le famiglie con il referente dei Servizi Sociali comunali ed un membro dell’équipe educativa per informare sui servizi di supporto familiare (mediazione, sostegno psicologico, consulenza giuridica).

### **1.6 Indicare le metodologie di intervento, le tecniche operative, la metodologia di lavoro in equipe, le modalità di coordinamento e di supervisione.**

La Cooperativa Margherita fonda il proprio operare sociale su due capisaldi:

➡ **LA DOMICILIARITÀ**

➡ **IL LAVORO DI COMUNITÀ**



La **domiciliarità** viene intesa non solamente come “lavoro a domicilio”, ma soprattutto come valorizzazione e promozione delle potenzialità delle persone affinché venga favorito il loro *permanere nel proprio ambiente di vita*.

In quest’ottica si inserisce anche il lavoro che viene svolto all’interno dei centri socio educativi, oggetto del presente appalto: tramite l’attività quotidiana che viene svolta all’interno della cornice dei centri, fondata sul potenziamento delle abilità, delle risorse e della resilienza, i bambini frequentanti e le loro famiglie hanno maggiori probabilità di sviluppare un’appartenenza concreta, responsabile e attiva al proprio ambiente e al territorio in cui abitano.

Il **lavoro di comunità** rappresenta l’altro cardine del lavoro della Cooperativa Margherita: è solo attraverso una costante interlocuzione con il territorio nel quale si opera che è possibile far crescere i servizi attivati. Nuove risorse, spesso inaspettate, vengono riconosciute, accolte e valorizzate dagli operatori, che così facendo creano una rete di figure significative intorno ai minori e alle loro famiglie che travalicano la pura attività pomeridiana. Questo lavoro contrasta in maniera efficace le dinamiche di emarginazione e disagio che spesso vivono i minori che sono coinvolti in progetti di questo tipo, evitandone la ghettizzazione e promuovendo l’integrazione.

Tra i soggetti che compongono la rete di relazioni che verranno promosse e potenziate nell’ambito di questo progetto di comunità ricordiamo:

- A. **LE ISTITUZIONI SCOLASTICHE:** i rapporti con la scuola vengono mantenuti in maniera costante con gli insegnanti referenti dei minori inseriti, anche tramite strumenti quali lo scambio di mail o di telefonate. Si prevede la realizzazione di diversi incontri, seguendo questo calendario di massima:
  - ❖ Novembre: il responsabile del progetto incontra individualmente tutti i coordinatori di classe dei minori inseriti. All’interno di questo incontro vengono concordati gli obiettivi inerenti al supporto didattico fornito dal personale educativo del centro, grazie allo strumento *Obiettivi condivisi con la scuola* (per la descrizione dello strumento, vedi la sezione 3 dell’Offerta tecnica “Modalità di verifica del progetto”). Oltre agli obiettivi, nello strumento vengono indicate

anche le strategie operative. Il documento, impostato all'interno dell'incontro, viene compilato dall'équipe dei centri ed inviato nuovamente via mail ai coordinatori a breve distanza dall'incontro fatto.

- ❖ Gennaio/febbraio: vengono effettuati degli incontri di monitoraggio, allo scopo di verificare l'andamento degli obiettivi. A questi incontri partecipa il responsabile di progetto. Se non è possibile effettuare l'incontro, si garantisce in ogni caso un confronto, ad esempio tramite mail.
- ❖ Maggio: il responsabile di progetto incontra nuovamente tutti i coordinatori per la valutazione finale rispetto agli obiettivi individuali concordati a novembre.

- B. LE ASSOCIAZIONI DEL TERRITORIO:** vengono programmate attività a sostegno della promozione del territorio come luogo di accoglienza e del centro come luogo che possa aprirsi al territorio; le attività del centro hanno anche come finalità quella di vivere direttamente il territorio che le ospita. Si programmeranno uscite di gruppo e si cureranno collaborazioni con le realtà locali (associazioni sportive, attività commerciali, parrocchia, biblioteca ecc) in modo che la comunità possa vivere il centro, e viceversa, creando e rafforzando di conseguenza le reti secondarie informali dei minori.
- C. ALTRI SERVIZI SPECIALISTICI TERRITORIALI:** le équipe garantiscono la propria disponibilità ad incontrare eventuali servizi specialistici del territorio (logopedisti, neuropsichiatri etc), nel caso in cui l'obiettivo del confronto sia attinente con gli obiettivi educativi previsti dal progetto dei minori.
- D. ALTRI SERVIZI PER MINORI DEL COMUNE O DI COMUNI LIMITROFI:** entrambi i centri organizzeranno almeno un evento all'anno aperto ai minori seguiti da altri servizi presenti sul territorio di Torri di Quartesolo o in Comuni limitrofi (es. minori seguiti nel sostegno socio educativo, minori frequentanti il centro socio educativo "Il Volo" di Camisano V.no), come ad es. una festa, una merenda etnica oppure la visione di un film.

## **2 METODOLOGIA DI LAVORO DI EQUIPE**



**La cooperativa ritiene prioritario che le singole prestazioni siano ricomprese all'interno di un metodo di lavoro condiviso e costruito da tutta l'équipe.**



Tra le azioni che possono influire sul benessere del bambino c'è sicuramente il lavoro di équipe. Attraverso il lavoro in équipe è possibile mettere in campo un confronto professionale con l'obiettivo di ricercare le strategie più opportune per rispondere alle esigenze di quel bambino e di quella famiglia.

Il lavoro di équipe serve per:

- ✓ **PROGRAMMARE E PROGETTARE IL SERVIZIO IN UN OTTICA DI MIGLIORAMENTO COSTANTE**
- ✓ **MONITORARE E VALUTARE IL SERVIZIO**
- ✓ **CREARE MOMENTI DI SCAMBIO DI BUONE PRASSI TRA PROFESSIONISTI**
- ✓ **ANALIZZARE ALCUNE SITUAZIONI PROBLEMATICHE**

Gli educatori sono coinvolti in tre differenti tipologie di équipe:

**i) incontri tra educatori coinvolti nella gestione del progetto**

**ii) incontri di supervisione**

**i) INCONTRI TRA EDUCATORI:**

PER IL SOSTEGNO SOCIO EDUCATIVO: tutti gli educatori coinvolti nel progetto partecipano ad una riunione mensile gestita dal responsabile dei servizi per la domiciliarità, della durata di due ore.

PER IL CENTRO IL VOLO: tutti gli educatori coinvolti nel progetto partecipano ad una riunione settimanale gestita dal coordinatore dell'area, della durata di un ora.

L'Équipe ha la funzione principale di condividere il metodo pedagogico pur nella differenza degli stili educativi, degli atteggiamenti e dei ruoli all'interno del servizio.

I temi che vengono affrontati all'interno dell'équipe sono:

- Confronto sulle strategie educative e sugli stili da adottare con i minori
- Programmazione delle attività condivise.
- Confronto sui progetti dei singoli minori.
- Definizione dei contenuti delle relazioni di andamento periodico del servizio.
- Monitoraggio e verifica delle modalità di relazione con le famiglie.

**ii) INCONTRI DI SUPERVISIONE:**

I supervisori sono consulenti scelti dalla Cooperativa Margherita tra i migliori psicologi e psicoterapeuti sul mercato, sono sempre consulenti esterni per poter offrire ad ogni socio della cooperativa un percorso di analisi e sviluppo professionale.

Ogni supervisore riceve annualmente una lettera di incarico e invia alla Cooperativa una relazione nella quale evidenzia le problematiche operative, relazionali o personali che possono incidere sulla qualità del lavoro, fermo restando la riservatezza delle questioni individuali.

Ogni supervisore incontra l'équipe dell'area Minori circa una volta al mese e opera secondo strumenti specifici quali la gestione del gruppo psicomotorio, simulazioni, condivisione di casi, analisi delle criticità e degli errori, team building.

### **Obiettivi della supervisione**

- Analizzare i casi seguiti per rendere l'azione educativa coerente da parte di tutti i componenti dell'équipe.
- Lavorare sugli aspetti delle storie personali che inevitabilmente emergono nel lavoro educativo. Approfondire la relazione con minori affetti da "psicopatologie" ed in particolare da Disturbo Borderline di Personalità, il Disturbo Antisociale di Personalità e superficialmente le dinamiche legate all'abuso.
- Valorizzare il gruppo di educatori come corpo familiare, ricco di possibilità, qualità ed emozioni.

La supervisione psicologica mensile così strutturata permette di aumentare la capacità di lavorare in équipe, relazionandosi in modo positivo con i colleghi. In particolare, permette di lavorare in modo positivo con i bambini ed i ragazzi con problemi comportamentali.

## **3 MODALITÀ DI COORDINAMENTO E SUPERVISIONE**

Il coordinamento del servizio viene espletato attraverso due funzioni distinte, che vengono ricoperte da persone distinte:

### **1) COORDINATORE RESPONSABILE DI SERVIZIO**

All'interno dell'équipe viene individuato un educatore che ha anche la funzione di responsabile di servizio. Egli ha a disposizione un numero di ore settimanali indirette per svolgere le proprie funzioni, quali:

- Avviamento della presa in carico, come richiesto dal Servizio sociale comunale, e valutazione della sostenibilità nel gruppo dei minori.
- Gestione dell'équipe degli educatori che operano all'interno del servizio. Con gli educatori, il coordinatore responsabile progetta il servizio e sostiene l'attivazione delle attività ad esso inerenti



- Partecipazione agli incontri periodici di verifica con il Servizio Sociale comunale, con cui valuta l'andamento del servizio e concorda il piano delle azioni.
- Mantenimento dei contatti con i referenti delle Istituzioni scolastiche, sia telefonicamente sia tramite incontri periodici.
- Cura delle collaborazioni e delle relazioni con le realtà del territorio e ricerca e coinvolgimento di nuovi partner con cui lavorare.
- Cura del coinvolgimento delle famiglie nel servizio.
- Collaborazione con i referenti del Sistema Qualità della Cooperativa per la creazione e l'implementazione di strumenti di monitoraggio, verifica e valutazione del servizio.
- Responsabilità rispetto al corretto uso degli spazi.
- Stesura delle relazioni di andamento generale del servizio.
- Partecipazione alle riunioni quindicinali di Coordinamento dell'Area Minori, gestite dal Coordinatore dell'Area, in cui riporta i punti di forza e di crescita del servizio, eventuali criticità non risolte e si confronta con gli altri responsabili dei centri socio educativi della cooperativa per la costruzione di una metodologia ed uno stile di lavoro comune.

## **2) COORDINATORE DELL'AREA MINORI**

Entrambi i centri rientrano all'interno dell'Area Minori della Cooperativa Margherita, la quale è gestita da un Coordinatore.

Le finalità principali del Coordinamento del servizio sono:

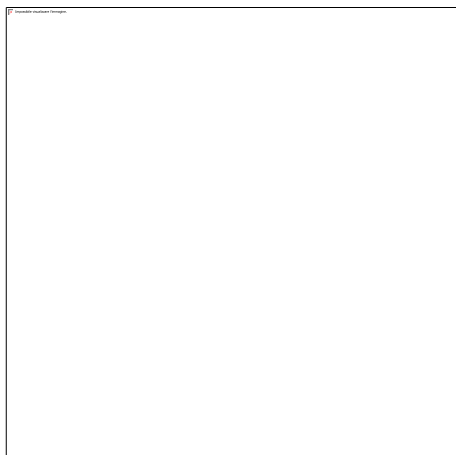
- Potenzia la cultura della domiciliarità. Su questo tema la cooperativa ha una lunga pratica e negli anni ha pubblicato un Manifesto per la domiciliarità che ha l'obiettivo di diffondere la cultura della costruzione di pratiche sociali fortemente personalizzate e in grado di ascoltare ed accompagnare i nuclei familiari nella costruzione del progetto educativo, che riteniamo altamente significativa nel panorama dei servizi.
- Collabora con le Amministrazioni Comunali, ma non solo; collabora con il territorio, con la comunità perché domiciliarità non vuol dire solo restare nel proprio domicilio, ma possibilità concreta di vivere il proprio territorio. I bisogni, quindi, non sono solo del singolo, ma anche della sua famiglia della rete che li circonda e ancor più del territorio che abita.

- Essere servizio sociale per la cooperativa Margherita significa anche essere luogo di ricerca ed elaborazione culturale, nella quotidianità. Il Coordinamento è anche luogo di decodifica dei bisogni sociali, organizzazione e coordinamento dei servizi stessi e valutazione degli interventi.
- Il Coordinatore favorisce lo scambio e il confronto tra i servizi appartenenti alla stessa area, ad esempio aiutando nella costruzione di momenti di “gemellaggio” tra servizi che si trovano in territori limitrofi (es. Torri di Quartesolo e Camisano).
- Sviluppa servizi innovativi, sulla base delle osservazioni portate dai responsabili di servizio nelle riunioni quindicinali di coordinamento.
- Rimane a disposizione del Servizio Sociale Comunale per un confronto sull’andamento del servizio e per la valutazione sull’inserimento di nuovi minori all’interno del centro.

## OFFERTA TECNICA PER L’AFFIDAMENTO DEL CENTRO DIURNO COMUNALE PER MINORI (11- 14 ANNI) E IL SERVIZIO DI SOSTEGNO SOCIO EDUCATIVO (3-15 ANNI)

### SEZIONE 2 – AMPLIAMENTO DEL SERVIZIO ATTIVAZIONE DI PROGETTAZIONI INNOVATIVE, MIGLIORATIVE E/O AGGIUNTIVE

- 2.1 progetto innovativo: compiti di spagnolo o francese con madrelingua
- 2.2 progetto innovativo: una rete europea contro la dispersione scolastica
- 2.3 progetto innovativo: scambio giovanile (youth exchange)
- 2.4 progetto innovativo: estate in rete a camisano
- 2.5 progetto innovativo: parent traing (laboratorio esperienziale per genitori)
- 2.6 progetto innovativo: orientatour



## **2.1 PROGETTO INNOVATIVO: COMPITI DI SPAGNOLO O FRANCESE CON MADRELINGUA**

### **Nuove opportunità**

Il Piano dell'Offerta Formativa della Scuola secondaria di Primo Grado dell'Istituto comprensivo di Camisano Vicentino prevede come seconde lingua l'inglese o il francese.

L'area linguistica è spesso un'area didattica ad alto rischio di insuccesso, nel contempo le competenze linguistiche sono importanti per le carriere lavorative.

**Il progetto offre due volte alla settimana la presenza di giovani madrelingua francese o spagnola che aiutino i ragazzi e le ragazze del centro diurno nello svolgimento dei compiti.**

### **Risorse**

Il servizio è offerto gratuitamente.

I giovani madrelingua (18-28 anni) sono inseriti nel progetto del Servizio Volontario Europeo (SVE) finanziato dal Programma Erasmus Plus.

Cooperativa Margherita è accreditata per il Programma come ente di coordinamento, di accoglienza e di invio dal 2014.

### **Strumenti**

Il volontario/volontaria è a disposizione del centro durante le 3 ore di apertura.

Ore 14.30-16.30: lavoro individuale. Ogni ragazzo/a avrà a disposizione 30 minuti per rivedere i compiti fatti e prepararsi ad interrogazioni o verifiche

Ore 16.30-17.30: giochi e conversazioni in lingua,

L'educatore di riferimento contatta gli insegnanti di lingua in organico a scuola e concorda attività oppure obiettivi linguistici da acquisire nel progetto.

### **Attrezzature**



La cooperativa mette a disposizione computer portatile e videoproiettore per il laboratorio linguistico.

### **Nuove relazioni di collaborazione**

L'interazione con i volontari europei, che va a migliorare il servizio educativo, è la possibilità per i ragazzi di entrare in relazione con una persona che può essere presa come esempio positivo. Una persona, che ha lasciato il suo paese d'origine motivata dalla volontà di fare un'esperienza e generare un impatto sociale sulla comunità che la ospita.

---



## 2.2 PROGETTO INNOVATIVO: UNA RETE EUROPEA CONTRO LA DISPERSIONE SCOLASTICA

---

### Nuove opportunità

Cooperativa Margherita è CAPOFILA dal 2015 di una rete europea di organizzazioni di educatori ed insegnanti che operano per arginare la dispersione scolastica.

Sono già stati finanziati i progetti: T-TRUST e NET-OR-NEET, quest'ultimo sarà realizzato a febbraio 2017.

Si prevede la presentazione di **un nuovo progetto in collaborazione con le scuole del territorio e altri enti locali. Il fine è quello di ideare e testare nuove metodologie condivise che favoriscano l'orientamento, l'utilizzo di metodologie non formali, l'acquisizione di competenze relazionali che possano contribuire a ridurre il tasso di abbandono scolastico.**

Il principale risultato atteso del progetto è quindi la creazione di reti locali e internazionali in grado di lavorare sul tema dell'abbandono scolastico attraverso lo sviluppo e la promozione di tecniche e metodologie di educazione non-formali.

### Risorse

Seminari e training formativi per insegnanti, educatori, anche informali e non formali.

Nel 2015 Cooperativa Margherita ha organizzato il seminario T-TRUST al quale hanno partecipato 40 educatori/operatori giovanili. Oggetto del lavoro è stato lo scambio di buone pratiche.

Nel 2017 dal 9 al 14 febbraio 2017 30 educatori da 8 paesi europei parteciperanno al progetto NET-OR-NEET (multi-stakeholders NETwORKs prevent early school leaving and reduce NEETs promoting innovative integrated education techniques - Reti di portatori d'interesse per la prevenzione dell'abbandono scolastico e la riduzione dei NEET attraverso la promozione di tecniche innovative di educazione integrata.) a Sandrigo. Il seminario – proposto da Cooperativa Margherita – affronterà il tema della rete sociale formale ed informale quale strumento di protezione dei minori nel territorio.

### Strumenti

- creazione di reti

- l'individuazione di nuovi metodi per creare collaborazioni con le scuole e altre realtà sul tema dell'abbandono scolastico.
- realizzazione di laboratori all'interno di alcune scuole per incoraggiare l'integrazione di metodi non-formali e il dialogo con attori esterni.

### **Nuove relazioni di collaborazione**

Le conoscenze acquisite e scambiate durante le attività proposte dovranno tradursi nella creazione di nuove collaborazioni (o il rafforzamento di quelle già esistenti) tra le organizzazioni partecipanti, le scuole, i servizi sociali e le altre istituzioni del territorio.

La rete europea è così costituita: Cooperativa Margherita – Capofila (Italia), Comune di Reggio Emilia - settore educazione (Italia), UET – Università Europea di Tirana (Albania), Fundacion Indera (Spagna), Kujawsko-Pomorska – autorità regionale (Polonia), DRP Novo Mesto (Slovenia), Local Democracy Agency of Albania, Local Democracy Agency of Montenegro, Local Democracy Agency of France, Local Democracy Agency of Serbia

---



## **2.3 PROGETTO INNOVATIVO: SCAMBIO GIOVANILE (Youth Exchange)**

### **Nuove opportunità**

Presentazione all'interno del programma Erasmus +: di un progetto di scambio giovanile ("Youth Exchange") a favore dei minori del Centro Volo e del Sostegno Socio Educativo.

Per i ragazzi che partecipano, si tratta di realizzare un'esperienza di formazione e mobilità che può permettere di sviluppare nuove competenze, scoprire nuove culture, rafforzare i valori di convivenza e stimolare l'apprendimento tra pari attraverso dei metodi di educazione non formale. In genere durante questi scambi si realizzano delle attività attraverso metodologie definite, ponendosi degli obiettivi specifici che possono variare in base alle realtà coinvolte e a seconda che si decida di dare ai ragazzi la possibilità di visitare una realtà europea piuttosto che far arrivare qui in Italia un gruppo di ragazzi dal resto d'Europa. Si precisa che il progetto può prevedere sia l'ospitalità reciproca tra famiglie sia la possibilità della sola esperienza all'estero, senza necessità di dover contraccambiare.

### **Risorse**

Questo tipo di progetto ha dei requisiti specifici e può includere ragazzi dai 13 ai 30 anni per un'esperienza di scambio che può durare da 5 a 21 giorni e includere da 16 a 60 partecipanti.

**I progetti verranno finanziati con il contributo dei fondi europei e attraverso il programma Erasmus Plus.**

Ogni gruppo di ragazzi deve avere almeno un "group leader", ed è inoltre possibile avere un accompagnatore per i ragazzi in condizioni svantaggiate. Le spese di viaggio, vitto e alloggio per i ragazzi che partecipano e gli educatori sono finanziate dal programma.

Inoltre, è possibile aprire la possibilità di partecipare a questi scambi anche ad altri ragazzi del territorio collaborando con altre realtà presenti.

### **Strumenti**

- Incontro con i genitori dei ragazzi per valutare la disponibilità
- Presentazione progetto nel 2017 alla Commissione Europea da parte di Cooperativa Margherita
- All'approvazione del progetto, avvio dell'organizzazione del progetto
- Realizzazione dello SCAMBIO previsto per l'Estate 2018
- Valutazione esperienza
- Presentazione seconda edizione Scambio da realizzarsi nel 2019, dopo un'accurata valutazione dell'esperienza realizzata.





## **2.4 PROGETTO INNOVATIVO: ESTATE IN RETE A CAMISANO**

### **Nuove opportunità**

L'estate è un periodo molto delicato per i ragazzi del Centro e del SSE perché vengono meno i punti di riferimento educativi scolastici e dei servizi.

Il progetto mira a valorizzare questo tempo come un'occasione positiva per intensificare la rete delle relazioni tra i ragazzi e le ragazze e il ricco contesto associativo di Camisano.

### **Risorse**

Il Centro di via Pomari è un luogo frequentato da molte associazioni. Si prevede di proporre a loro e alle altre associazioni presenti a Camisano un percorso per l'estate.

### **Strumenti**

Febbraio: incontro con Assessore per condividere l'elenco delle associazioni da coinvolgere

Marzo: incontro serale con resp. associazioni per presentare il progetto. Ad ogni associazione viene chiesta la disponibilità a proporre ai ragazzi una o più attività nei mesi estivi.

Aprile-Maggio: i responsabili delle associazioni che aderiscono a turno presentano al Centro Volo le attività (tempi, contenuti, richieste, disponibilità). I ragazzi interessati stipulano un patto di volontariato con l'associazione e gli educatori del centro o del Sostegno domiciliare nel quale saranno indicati gli impegni reciproci, previo accordo con la Famiglia.

Giugno- Agosto: realizzazione attività di volontariato

Settembre: gli educatori di riferimento incontrano i ragazzi e i responsabili delle associazioni aderenti. Attraverso un'intervista qualitativa compilano lo Youth Pass, un modello mutuato dalla Progettualità Europea che prevede la rilevazione delle competenze acquisite (affidabilità, precisione, creatività, competenze relazionali, ...).

### **Nuove relazioni di collaborazione**

Tra le associazioni con cui si è collaborato negli anni, si prevede il coinvolgimento di: Parrocchie, Ass.ne Aprirsi, Polisportiva Aurora 76, Mary Art – Creativamente, Circolo NOI, SCOUT, Il prossimo passo ONLUS, Speack UP e Associazione Alpini.



Gli educatori, in sede di verifica del progetto, propongono alle associazioni di continuare la collaborazione anche nel periodo autunnale ed invernale sia con i minori coinvolti che con i servizi (laboratori aperti, incontri, feste comuni).



## **2.5 PROGETTO INNOVATIVO: PARENT TRAINING (laboratorio esperienziale per genitori)**

### **Nuove opportunità**

L'esperienza maturata dai genitori dei ragazzi

destinatari dei servizi in oggetto partecipano molto di rado alle proposte formative offerte dalla Scuola o da altre agenzie educative del territorio, pur manifestandone interesse. Lo stile e le competenze linguistico/relazionali necessarie sono spesso troppo lontane dalla loro quotidianità. Il parent training – viste le esperienze condotte anche in altri servizi per minori gestiti dalla Cooperativa Margherita – supera l'iniziale diffidenza proponendo un approccio CONCRETO E VALORIZZANTE delle competenze genitoriali presenti invece di enfatizzare le mancanze.

### **Risorse**

Presso Il Centro di via Pomari si offre GRATUITAMENTE una volta all'anno un percorso per genitori (massimo 15), dando priorità a chi è coinvolto nel servizio e a genitori indicati dal Servizio Sociale Comunale (anche come modalità per facilitare l'inserimento di nuova utenza nei servizi). Il percorso viene gestito da un educatore del centro e da un formatore specializzato della Cooperativa Margherita.

### **Strumenti**

#### **Il training dura 4 incontri:**

- 1 Utilizzo della carte "IO GENITORE" che presentano situazioni quotidiane nelle quali ciascuna famiglia ha individuato delle strategie vincenti (ordine a casa, rispetto degli orari, svolgimento compiti, parlarsi senza urlare, ...)
- 2 Condivisione dei comportamenti problema e costruzione nel gruppo di possibili soluzioni pratiche.
- 3 Incontro di followup: che cambiamenti si sono attuati? Cosa è migliorato? Perché?
- 4 Incontro finale di sintesi e socializzazione: proposta di momento conviviale tra genitori

### **Nuove relazioni di collaborazione**

Il percorso viene proposto all'Istituto Comprensivo e al Comitato Genitori.



## 2.6 PROGETTO INNOVATIVO: ORIENTATOUR

### Nuove opportunità

Scegliere la scuola giusta è un passaggio importante per evitare fallimenti che possono causare dispersione scolastica.

La partecipazione agli Open day organizzati dagli Istituti Secondari di Secondo grado sono uno strumento importante.

Il progetto mira ad offrire la possibilità di frequentarli a tutti i ragazzi e le ragazze destinatari i servizi, che frequentano la seconda e la terza classe dell'istituto secondario di primo grado.

### Risorse

- Uno o due pulmini della cooperativa margherita
- Due educatori

### Strumenti

Un pomeriggio per partecipare agli open day:

- Raccolta preferenze da parte dei ragazzi sulle scuole da conoscere
- Invio proposta ai genitori
- In occasione di uno o due open day pomeridiani organizzare uscita per parteciparvi
- Confronto al rientro per condividere informazioni e pareri

### Nuove relazioni di collaborazione

La partecipazione agli open day viene segnalata agli insegnanti referenti dell'orientamento sia della scuola in entrata che di quella in uscita. L'educatore si propone come contatto anche per un eventuale ri-orientamento negli anni successivi, se necessario.



## **OFFERTA TECNICA PER L’AFFIDAMENTO DEL CENTRO DIURNO COMUNALE PER MINORI (11- 14 ANNI) E IL SERVIZIO DI SOSTEGNO SOCIO EDUCATIVO (3-15 ANNI)**

### **SEZIONE 3 : MODALITA’ DI VERIFICA DELLE ATTIVITA’ SVOLTE E QUALITA’ DEL SERVIZIO OFFERTO**

3.1 Qualità complessiva del servizio offerto con la valorizzazione di proposte di modalità di rilevazione della soddisfazione dell’utenza e delle agenzie del territorio

- 3.1.1 Strumenti per il controllo dell’efficienza: il controllo gestione
- 3.1.2 Strumenti per la valutazione di efficacia del servizio

3.2 Qualità complessiva del servizio offerto con riferimento all’organizzazione dell’attività del coordinatore supervisore

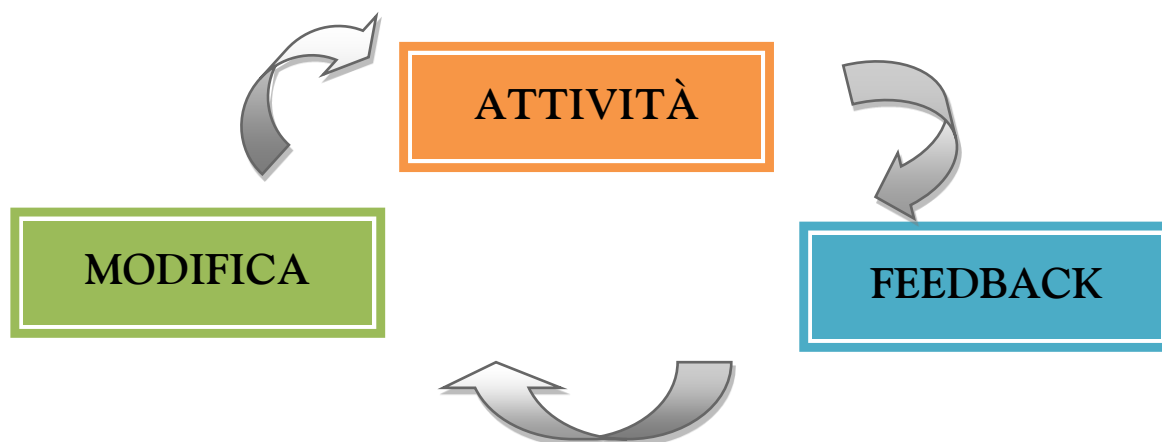
### SEZIONE 3 : MODALITA' DI VERIFICA DELLE ATTIVITA' SVOLTE E QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO

Lo stile che la Cooperativa Margherita promuove è quello di porre particolare attenzione alla relazione. Elementi quali professionalità ed empatia sono caratteristiche fondamentali per personale coinvolto nel progetto, al fine di creare un clima relazionale basato sulla fiducia, condizione indispensabile per lo sviluppo e la realizzazione di un progetto di qualità.

Oltre ad avere interesse all'operatività, la nostra Cooperativa cerca di porre particolare attenzione allo sviluppo di adeguati strumenti di programmazione e valutazione. Questo evidenzia la necessità di lavorare su **obiettivi**, progredendo anche nell'offerta dei servizi dati al territorio.

Per noi la qualità è prima di tutto un **circolo virtuoso**: dopo aver programmato, organizzato e realizzato un'attività, assumiamo informazioni su quali sono stati gli esiti e i riscontri dell'iniziativa (feedback). Sulla base dei riscontri ottenuti, sia positivi sia negativi, l'équipe è pronta per riprogrammare quella specifica tipologia di attività, modificandola e integrandola se necessario.

Lo schema riportato di seguito rappresenta questa metodologia operativa.



Il monitoraggio e la verifica in itinere del progetto, al fine di poter correggere eventuali difficoltà, sono favoriti e sostenuti da un apparato di dispositivi che garantiscono l'erogazione di un servizio di **qualità**.

In questa sezione andiamo ad illustrare i diversi strumenti che la Cooperativa ha attivato in questi anni, grazie alla propria esperienza nella gestione di servizi alla persona.

La Cooperativa ha elaborato un modello di definizione e valutazione della qualità dei servizi, che consente la definizione delle funzionalità del servizio, le prestazioni critiche e la definizione degli indicatori. Si evidenzia come l'applicazione di sistemi di valutazione della qualità dei servizi sia prevista dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27.01.94 "Criteri per l'erogazione dei servizi pubblici" e posta quale condizione indispensabile per la possibilità di gestione del servizio tramite convenzione.



Il sistema qualità di cooperativa Margherita è composto da un coordinatore e da un referente per la qualità per ogni area di intervento.

L'équipe qualità si trova mensilmente per rivedere e migliorare gli strumenti per il monitoraggio e la valutazione dei servizi erogati dalla cooperativa.

Ogni referente qualità ha il compito di implementare gli strumenti di qualità nei vari servizi erogati.

Per rendere operativa questa metodologia, è stato approntato un "Manuale della Qualità" interno alla Cooperativa, in cui trovano spazio le informazioni inerenti a questo aspetto della gestione dei servizi. Si tratta di uno strumento che viene aggiornato ogni sei mesi e viene messo a disposizione di ogni socio, all'atto dell'assunzione e durante la vita lavorativa.

Anche le modalità di erogazione del servizio sono codificate nel dettaglio nel "**Manuale Qualità**", che la cooperativa Margherita aggiorna annualmente, dove è esplicitata la visione strategica del servizio ed evidenziato:

- ◆ l'organico presente con relative mansioni e funzioni (organigramma); con riferimento alle mansioni e funzioni esercitate sono definiti il tipo di formazione di base e continua necessari;
- ◆ sono indicati i livelli di coordinamento
- ◆ i meccanismi di sostituzione del personale in caso di assenza;
- ◆ è presente un sistema di monitoraggio dei costi e dei ricavi, dove sono definiti i principali centri di costo
- ◆ elenco delle procedure in uso in cooperativa specifiche per ogni tipologia di servizio

### **3.1 Qualità complessiva del servizio offerto con la valorizzazione di proposte di modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utenza e delle agenzie del territorio.**



“la buona valutazione è quella che viene pensata e progettata al sorgere del processo decisionale e che viene realizzata assieme al realizzarsi delle successive fasi di implementazione-gestione”  
Bezzi-Palumbo 1998

Il monitoraggio e la valutazione sono due attività distinte , ma strettamente correlate , necessarie per una buona riuscita del progetto.

Il monitoraggio consiste nella rilevazione e registrazione sistematica di dati relativi all'andamento di un progetto. Gli scopi del monitoraggio sono:

1. Fornire un quadro della stato del progetto in un dato momento
2. Fornire dati ed informazioni utili per la valutazione di un progetto.

Per valutazione si intende invece il processo attraverso il quale dare valore alle cose, nel senso etimologico, processo considerato dinamico e finalizzato a “costruire nuove modalità correggendo”. In questo modo la progettazione, l'intervento e la valutazione diventano percorsi integrati, che permettono di uscire dall'urgenza, di guardare lontano, di chiarire meglio ciò che si sta facendo.

#### **3.1.1 Strumenti per il controllo dell'efficienza: il controllo gestione**

Il controllo gestione della Cooperativa Margherita ha l'obiettivo di costruire un sistema di pianificazione e controllo dei processi di gestione e dei costi delle attività erogate. Le fasi del controllo gestione sono le seguenti: determinazione degli obiettivi espressi in termini quantitativi, misurazione dei risultati effettivamente raggiunti, valutazione delle responsabilità anche rispetto



ai risultati raggiunti, riflettere su cause/effetti specifici e la scelta delle azioni correttive. Gli strumenti sono la contabilità generale, la contabilità analitica e il Budget.

Annualmente la Responsabile del controllo gestione predispone il percorso per la costruzione del Budget e, con il supporto del Coordinamento operativo, costruisce le fasi atte a definire il documento di programmazione e valutazione. Questi documenti, approvati dall'Assemblea dei soci su proposta del Consiglio di Amministrazione, definiscono le priorità programmatiche e di spesa. Ogni coordinatore di area e responsabile di progetto è tenuto a rispettare il budget stabilito, comunicando eventuali difformità. Controllo gestione monitora l'attuazione del budget.

La definizione dei costi diretti pone particolare attenzione al costo del personale calcolato sulla base dello standard previsto dalla Regione Veneto e della supervisione e della formazione, al costo dell'utenza, al costo per l'utilizzo di beni e attrezzature e al costo degli automezzi.

Il budget viene approvato dall'Assemblea dei soci.

Ogni tre mesi il coordinatore di area: analizza gli scostamenti, misura i risultati, definisce le azioni correttive con i responsabili di servizio e condivide nel coordinamento i dati raccolti.

#### **ALTRI STRUMENTI PER IL CONTROLLO DELL'EFFICIENZA:**

- **Registro ore lavorate dagli educatori per il sostegno**

#### **3.1.2 Strumenti per la valutazione di efficacia del servizio**

La valutazione è necessariamente collegata al monitoraggio e ne rappresenta il completamento: a partire dai dati raccolti si attiva un processo di comparazione, riflessione ed analisi.

**La Carta del Servizio** è uno degli strumenti necessari per dare ai cittadini un'informazione chiara su quali sono le attività del **Centro Il Volo**, e rendere quindi trasparente la gestione delle stesse.

La Carta del **Servizio** presenta il **senso e la finalità del Centro Il Volo**, ne **declina gli obiettivi**, **esplicita le metodologie di intervento e gli strumenti**, **stabilisce le responsabilità e i compiti degli operatori impegnati**, **descrive il servizio**, offrendo informazioni utili su come accedervi.

L'obiettivo della carta del servizio è informare gli utenti, i familiari, gli operatori del pubblico e del privato sociale, e qualsiasi altro soggetto coinvolto nel processo di erogazione del servizio, e allo stesso tempo consentire loro di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti.

La carta dei Servizi è frutto di un percorso di co-costruzione la cui revisione viene fatta , coinvolgendo alcune genitori che manifestano il desiderio.

Nei servizi della cooperativa Margherita vengono attivati due percorsi di valutazione dell'efficacia dell'intervento autonomi ma correlati:

#### **A. PERCORSO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **B. PERCORSO DI VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI RIVOLTI AI SINGOLI CASI**

#### **A. PERCORSO DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Il percorso di valutazione avviene in due momenti: uno interno alla Cooperativa per verificare l'andamento del progetto e ridefinire gli obiettivi e uno esterno attraverso l'incontro annuale tra l'Amministrazione Comunale e il coordinatore del servizio. Quest'ultimo incontro ha come obiettivi:

- verificare l'andamento del progetto
- condividere i dati sulla soddisfazione dell'utenza e della committenza
- valutare se gli obiettivi sono stati raggiunti
- rilevare eventuali criticità
- raccogliere suggerimenti per migliorare il servizio
- individuare prospettive

#### **STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO (VEDI ALLEGATI)**

- Questionario soddisfazione utenza
- Questionario di soddisfazione della committenza
- Questionario di soddisfazione per le scuole
- Incontri con l'assistente sociale
- Report annuale del servizio (vedere descrizione dello strumento)
- Scheda PEIM:scheda di monitoraggio del centro diurno
- La Carta dei Servizi
- La valutazione dei servizi con le agenzie del territorio



### ***Dalla rilevazione della soddisfazione alla redazione del report***

Dall'anno 2012 la cooperativa Margherita adotta un nuovo strumento di valutazione denominato "report di valutazione del servizio", costruito per ogni singolo Comune nel quale sono attivi questi servizi. Ogni report prevede **un'analisi dei dati quantitativi**, relativi al numero degli utenti seguiti, il genere, le patologie (ect) di tutti gli utenti seguiti nell'arco dell'anno solare, ed **un'analisi qualitativa** rispetto la soddisfazione dell'utenza fruitrice del servizio.

I dati raccolti ed elaborati nel report vengono condivisi nell'equipe e consegnati entro la fine di gennaio dell'anno successivo dell'anno successivo all'Amministrazione Comunale.

Il responsabile di servizio analizza i dati emersi e si fa garante, attraverso le informazioni raccolte, di sviluppare nuovi pensieri ed azioni finalizzati a migliorare il servizio stesso.

Il percorso di redazione del report prevede diverse fasi:

1. Revisione interna dello strumento: il questionario di soddisfazione, che viene presentato alle famiglie, viene rivisto dall'équipe del Sistema Qualità della cooperativa, che, insieme al Coordinatore dell'area, lo modifica sulla base degli obiettivi di servizio e delle eventuali nuove esigenze maturate nel corso dell'anno.
2. Somministrazione del questionario: il questionario viene presentato dall'operatore domiciliare, al quale poi la famiglia lo riconsegna una volta compilato in busta chiusa, per garantire l'anonimato.
3. Raccolta dei dati: i dati raccolti con il questionario vengono uniti a quelli quantitativi sulle tipologie di utenza ed inseriti in appositi file informatici di analisi, che producono comparazioni con gli anni precedenti e grafici di sintesi.
4. Rielaborazione e stesura del report: la Referente del Sistema Qualità, insieme al Coordinatore dell'Area Minori redige il report sulla base dei dati raccolti ed analizzati. Il documento viene rivisto all'interno delle équipe di servizio, che lo integrano laddove necessario.
5. Consegna report e valutazione partecipata: il report viene consegnato all'Amministrazione Comunale ai Servizi Sociali e all'Assistente Sociale comunale; successivamente, viene organizzato un incontro con il Coordinatore dell'Area e i referenti dell'Amministrazione per discutere di quanto emerso (*valutazione partecipata*).

Le fasi sopra descritte possono essere riassunte nel diagramma di Gantt sottostante.

| Attività                                        | mag | Giu | lug | ago | sett | ott | nov | dic | gen | feb |
|-------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Revisione interna<br>questionario               |     |     |     |     |      |     |     |     |     |     |
| Somministrazione<br>questionario                |     |     |     |     |      |     |     |     |     |     |
| Raccolta dati                                   |     |     |     |     |      |     |     |     |     |     |
| Rielaborazione e<br>stesura report              |     |     |     |     |      |     |     |     |     |     |
| Consegna report e<br>valutazione<br>partecipata |     |     |     |     |      |     |     |     |     |     |

### **La valutazione con le agenzie del territorio**

Il RADICAMENTO NEL TERRITORIO è non solo uno dei punti di forza, ma anche il fattore che contraddistingue MARGHERITA SOC. COOP. SOCIALE. Il continuo mettersi in relazione con l'Amministrazione Comunale, le associazioni, gli enti, i gruppi informali, le imprese e le persone, è uno stile, non solo una modalità di lavoro.

Il contatto con il territorio è fonte di continua verifica e innovazione per fornire, e anche "progettare", servizi che rispondano alle esigenze rilevate e che sono in continuo divenire all'interno della comunità.

**Questa volontà di "fare rete" di Cooperativa Margherita hanno un grande valore aggiunto quando si parla di promuovere l'inclusione sociale dei minori.** Infatti, è importante essere sempre in costante ricerca di nuovi soggetti e gruppi da coinvolgere in quanto la rapidità dei cambiamenti intra generazionali è aumentata molto negli ultimi anni.

Facendo tesoro della rete di relazioni create negli anni in un territorio Cooperativa Margherita ha scelto di utilizzare una **metodologia di valutazione dei servizi partecipata**.

#### **Come avviene?**

- *Il responsabile del servizio tiene memoria scritta delle relazioni che ha instaurato con i soggetti del territorio*
- *Annualmente viene organizzato un incontro in cui vengono invitati tutti i soggetti con cui si è creata una collaborazione o una relazione*
- *L'incontro si svolge con la metodologia del focus group.*

#### **Cosa si valuta?**

- ***L'impatto del servizio nel territorio***
- ***Strategie per migliorare la rete di relazioni con il territorio***
- ***Attivazione di nuove progettualità nate dalle idee emerse dai soggetti presenti***

### **LA SCHEDA PEIM**



La scheda PEIM è uno strumento di monitoraggio che ci aiuta a riflettere sulla complessità propria degli interventi educativi rivolti ai minori. Lo strumento intende monitorare l'andamento del gruppo di minori presenti all'interno del centro attraverso una raccolta di dati riguardanti : la situazione personale del minore, la situazione familiare , le motivazioni per l'attivazione del caso.

## **B. PERCORSO DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEGLI INTERVENTI RIVOLTI AI SINGOLI CASI**

La Cooperativa Margherita, scegliendo come elementi fondanti della propria mission la domiciliarità, la territorialità, il lavoro di comunità e il far cultura, guida i propri progetti secondo una logica globale di connessione che interagisce su più livelli (dall'utente, alla famiglia, alla comunità intesa nella sua accezione più estesa) e che mira ad uno sguardo ampio di relazione fra specifiche situazioni, realtà del territorio, servizi. Pertanto anche gli strumenti utilizzati per il monitoraggio e la valutazione tendono a raccogliere tutte le informazioni relative all'utente, alla sua famiglia, alla rete di relazioni che sostengono l'utente nella sua crescita.

La verifica sui singoli casi, avviene all'interno della gestione dei servizi, nello specifico:

- con l'Assistente sociale comunale per definire il progetto personalizzato del minore, aggiornare sull'andamento dell'intervento e valutare modifiche al progetto.
- monitorare l'andamento del progetto
- rendicontare i risultati

**Gli educatori aggiornano settimanalmente l'assistente sociale sul caso e realizzano degli incontri mensili di verifica.**

### **STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE DEL SINGOLO CASO**

- Scheda di richiesta di attivazione del Sostegno Socio Educativo :
- Scheda di Presa in carico
- Scheda di osservazione per il Sostegno
- Progetto Educativo Personalizzato per il SSE e per il Centro Diurno
- Incontri con l'assistente sociale.
- Relazioni sugli utenti

### 3.2 Qualità complessiva del servizio offerto con riferimento all'organizzazione dell'attività del coordinatore supervisore

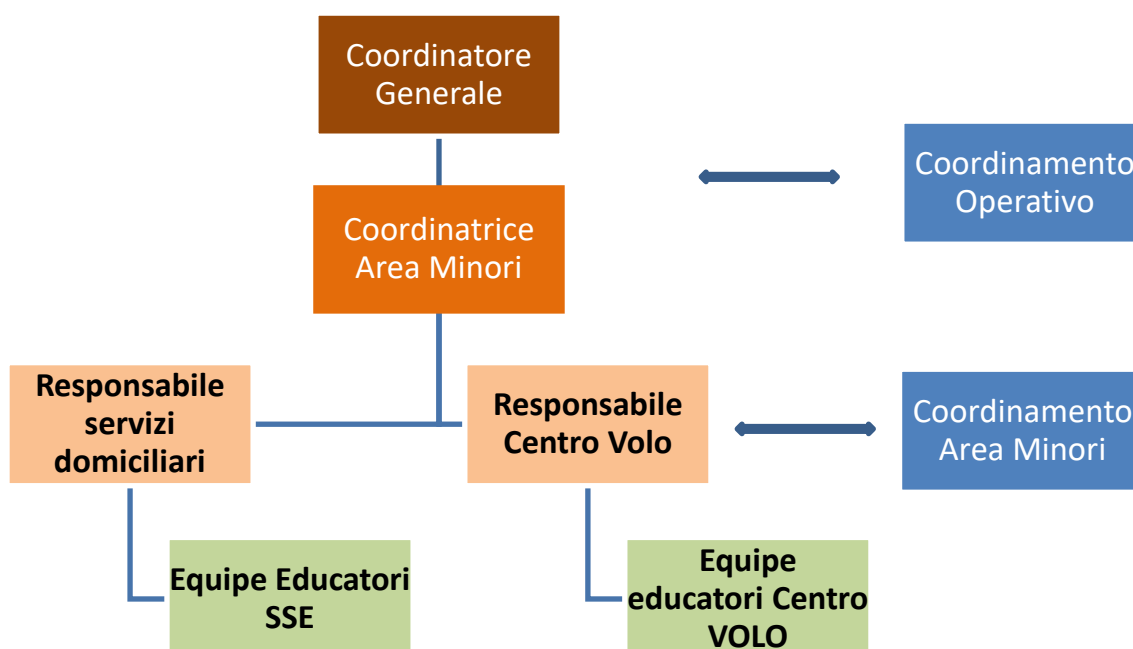
*“Se si chiede a un manager quello che fa, probabilmente risponderà che "pianifica, organizza, coordina e controlla", ma se si va a vedere quello che fa, tutto diventa meno definito, difficilmente esprimibile a parole”.*  
Mintzberg

La funzione del Coordinamento è essenziale in Cooperativa Margherita poiché la realtà dei servizi gestiti è varia e complessa. Ogni Area di intervento ha un proprio Coordinatore (Disabilità, Anziani, Progettazione e Sviluppo, Qualità) e per l'Area Minori il Coordinatore svolge un ruolo fondamentale nella gestione dei servizi rivolti ai minori. Gli ambiti di attività di un coordinatore sono essenzialmente due:

- **A LIVELLO INTERNO**
- **A LIVELLO ESTERNO**

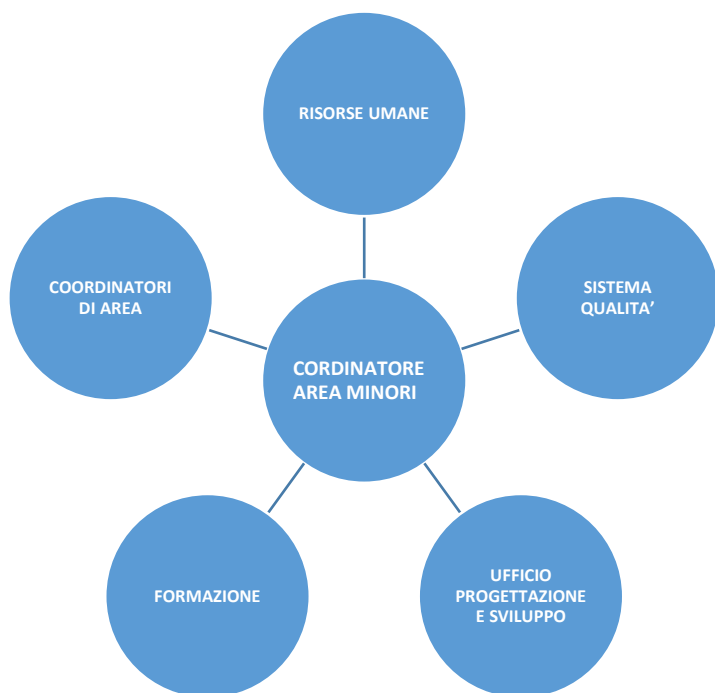
#### IL LIVELLO INTERNO

Come si può vedere nell'organigramma sottostante il Coordinatore dell'Area Minori ha due essenzialmente tre luoghi dove esercita le proprie funzioni: Il Coordinamento Operativo e Il Coordinamento di Area e con l'Esterno



- 1) Nel Coordinamento Operativo si interfaccia con le seguenti funzioni trasversali (come si può vedere nella figura sottostante):

- Il Coordinatore Generale:
- Risorse Umane
- Sistema Qualità
- Progettazione e Sviluppo
- Formazione
- Altri Coordinatori di Area :



**I COMPITI DEL COORDINATORE ALL'INTERNO DEL COORDINAMENTO OPERATIVO SONO:**

- Discutere con gli altri coordinatori all'interno del Coordinamento Operativo sull'andamento dei servizi dell'area
- Individuare gli obiettivi di area, definendo le strategie per raggiungerli.
- Gestire il budget di area, monitorando i costi dei servizi dell'area assieme al Coordinatore Generale
- Monitorare e gestisce le ore del personale.
- Garantire la qualità dei servizi, in modo che gli obiettivi dei servizi dell'area di competenza vengano portati avanti in modo il più possibile completo ed adeguato.
- Promuovere proposte progettuali per nuovi servizi o attivazioni particolari, insieme all'Ufficio Progettazione
- Cura la stesura di proposte progettuali, indagini esplorative, progetti dei servizi in collaborazione con le équipe, i responsabili, il Coordinatore Generale, e l'Ufficio Progettazione
- Sviluppa e realizza modalità di informazione all'esterno delle iniziative fatte, attraverso ad es. articoli sulle testate locali e volantini.
- Partecipa agli incontri di supervisione
- Raccoglie le richieste formative dell'équipe e le riporta alla funzione trasversale deputata.
- Contribuisce alla stesura delle relazioni di andamento generale e ai report di ciascun servizio dell'area.
- Condivide con il Coordinatore Generale i dati necessari per la fatturazione.
- Incontra il responsabile della qualità, quando necessario, per affinare strumenti, verificare scadenze, confrontarsi sui dati emersi dalla rilevazione della soddisfazione dell'utenza ed avviare/sostenere nuovi percorsi di qualità;
- Garantisce la corretta circolarità di informazioni da e verso il coordinamento di area, da e verso il CO e il coordinatore generale;
- riflette sulle possibili trasversalità dei temi emersi nella propria area con tutto il resto della Cooperativa.

#### **ALL'INTERNO DEL COORDINAMENTO DELL'AREA MINORI:**

- Sostiene e gestisce le Risorse Umane della propria area;
- si confronta con i responsabili di servizio loro ogni qual volta ve ne sia la necessità, per supportarli su questioni difficili o urgenti;
- partecipa alle équipe di servizio per monitorare l'andamento del servizio in oggetto e per favorire l'emersione e la lettura dei bisogni dell'utenza e delle famiglie;
- convoca e coordina il coordinamento di area – inteso come luogo per poter riflettere sulle questioni trasversali ai servizi dell'area, pensare a nuove soluzioni organizzative interne ai servizi, ipotizzare nuovi servizi da proporre al territorio.
- affianca il personale perché sviluppi l'autonomia nel proprio lavoro, mettendo in circolo le conoscenze per lavorare in équipe e favorendo uno stile comune;



- accompagna il lavoro quotidiano motivando il come si lavora in cooperativa, rispettando i tempi di ognuno;
- gestisce, in accordo con i responsabili di servizio le ferie e la sostituzione del personale
- segue i nuovi operatori ed educatori, accompagnandoli nelle prime fasi;
- incontra, quando necessario, gli educatori con Risorse Umane per confrontarsi su eventuali modifiche rispetto al contratto e la selezione di nuove figure

## **IL LIVELLO ESTERNO**

Rispetto all'esterno, il coordinatore di area interloquisce in varie forme con i referenti delle amministrazioni, dell'ULSS, dei servizi specialistici che sono coinvolti nei singoli progetti.

Nello specifico:

1. Le famiglie vengono incontrate direttamente soprattutto dal servizio domiciliare del Sostegno. In generale i coordinatori incontrano le famiglie se ci sono situazioni particolarmente critiche, organizza e partecipa inoltre a incontri con le famiglie in caso di presentazione o verifica di un servizio.
2. Con le assistenti sociali il coordinatore le incontra in caso di nuove prese in carico, per situazioni problematiche e in sede di verifica annuale.
3. Per il resto i rapporti "ordinari" con l'esterno vengono gestiti dai responsabili di servizio o dalle assistenti sociali della cooperativa.
4. In alcuni momenti chiave è presente anche il Coordinatore Generale oltre che quello di area: l'incontro di presentazione di un bando di gara, l'incontro di verifica annuale con le assistenti sociali, gli incontri con le amministrazioni comunali in generale, per risolvere risolvere situazioni eccezionali, nei Tavoli ufficiali ULSS.
5. I soggetti esterni con cui ogni coordinatore collabora sono: : scuola, CNCA, servizi sociali, Agenzie Educative, amministrazioni, associazioni.



**ORE SETTIMANALI  
COORDINATORE  
AREA MINORI: 30  
ORE**

## OFFERTA TECNICA PER L’AFFIDAMENTO DEL CENTRO DIURNO COMUNALE PER MINORI (11- 14 ANNI) E IL SERVIZIO DI SOSTEGNO SOCIO EDUCATIVO (3-15 ANNI)

**SEZIONE 4. staff di gestione: programma annuale di  
formazione e di aggiornamento rivolto agli educatori e  
capacità di contenimento del turn over**

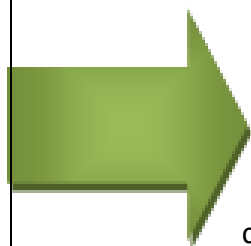
- 4.1 Sistema di relazioni interno, modalità operative e criteri di reclutamento
- 4.2 Modalità di sostituzione
- 4.3 Staff di gestione
- 4.4 La valutazione delle performance

- 4.5 Azioni messe in campo per limitare il turnover degli operatori, declinata in base ai ruoli
- 4.6 Il sistema di relazione interno e modalità operative del personale impiegato
- 4.7 Il Piano Formativo

#### 4.1 Sistema di relazioni interno, modalità operative e criteri di reclutamento

Il processo di selezione del personale si articola in una serie di fasi coordinate: il reclutamento, la valutazione e l'inserimento.

- Il **reclutamento** è la fase iniziale del processo di selezione che ha l'obiettivo di ricercare i candidati tra i quali scegliere la persona da inserire nel nostro contesto organizzativo. La raccolta delle candidature avviene principalmente tramite curriculum inviati spontaneamente, annunci di ricerca sul sito, nominativi di conoscenti dei soci. Il reclutamento si conclude invitando i candidati prescelti ad un primo colloquio con la Responsabile delle Risorse Umane. All'incontro è presente anche il coordinatore dell'area di competenza che ha il compito di presentare le caratteristiche lavorative, mentre la responsabile presenta la cooperativa e le modalità di assunzione.
- Dopo aver valutato e scelto il candidato più idoneo, si passa **all'inserimento in una equipe della cooperativa**. Il responsabile di servizio segue dunque l'inserimento del lavoratore. . L'ingresso è seguito con un adeguato affiancamento sia come professionista, sia come socio.



Il **coordinatore** dell'area di competenza garantisce gli adeguati passaggi di consegne inerenti alle specificità del lavoro svolto. Inoltre, a ogni nuovo socio viene affiancato un **tutor** che ha la funzione di introdurlo gradualmente alle caratteristiche della cooperativa e ai diritti e doveri che il ruolo di socio comporta. Tutti i lavoratori della



cooperativa Margherita, infatti, diventano **soci lavoratori** dopo l'anno in cui sono "soci speciali", periodo nel quale sono garantite particolari forme di tutoraggio e formazione.

#### 4.2 Modalità di sostituzione

##### EDUCATORE JOLLY

**Abbiamo individuato come importante la presenza di un educatore unico per le sostituzioni nei servizi per i minori a Camisano. Questa figura viene denominata "EDUCATORE JOLLY".**

**Si prevede la presenza di un educatore JOLLY Sia per il centro diurno VOLO che per il Sostegno Socio-Educativo Domiciliare che:**

- Possa essere attivato repentinamente in caso di assenza programmata o improvvisa (previa comunicazione a accordo con Assistente sociale).
- L'educatore Jolly partecipa alla formazione indicata dal piano annuale, alla supervisione e almeno 6 volte l'anno all'equipe di servizio in modo da conoscere l'utenza e le metodologie di lavoro adottate.
- In caso di situazioni di emergenza in cui sia necessario un numero maggiore di sostituzioni la cooperativa ha a disposizione educatori qualificati impegnati in altri servizi che possono essere chiamati.
- In generale le sostituzioni sono gestite dal Coordinatore di Area in collaborazione con Risorse Umane.
- Per il servizio del Sostegno si dovrà concordare con la famiglia e con il Servizio sociale se la sostituzione dell'educatore è possibile e utile ai fini degli obiettivi educativi e dei bisogni del minore in carico.

### 4.3 La composizione dello Staff di gestione

#### 4.3 Lo staff di gestione

Coordinatore area Minori: dott.sa Francesca Pezzin

#### **CENTRO per MINORI**

dott.sa Elena Totti (Educatore e Responsabile)

dott.sa Consuelo Feroldi (Educatore)

#### **SOSTEGNO DOMICILIARE PER MINORI**

dott. CHIARA RIGON (Educatore e Responsabile)

dott. CRISTIAN DAL GRANDE (Educatore)

#### **EDUCATORE JOLLY**

Dott.sa VALERIA FERRARO

|                       |                                                          |
|-----------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>RUOLO</b>          | <b>EDUCATORE E RESPONSABILE CENTRO PER MINORI "VOLO"</b> |
| <b>NOME E COGNOME</b> | <b>ELENA TOTTI</b>                                       |



|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DATA DI NASCITA</b>        | 17/10/1973                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>TITOLO DI STUDIO</b>       | Laurea Quadriennale in Scienze dell'Educazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>TIPOLOGIA DI CONTRATTO</b> | Contratto a tempo indeterminato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>ANZIANITA' NEL RUOLO</b>   | Educatore dal 2010 e dal 2013 Responsabile del servizio "Volo" Camisano Vicentino.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>ESPERIENZE PRECEDENTI</b>  | <p>Da maggio 2013 ad oggi, educatrice presso la Cooperativa sociale Margherita ONLUS di Sandrigo (VI) anche come educatrice nel servizio di sostegno socio-educativo.</p> <p>Da settembre 2010 a maggio 2013: educatore con contratto di collaborazione a progetto per la Cooperativa "La Casetta" di Vicenza, dove ho svolto sostegni socio-educativi con minori presso il Distretto Ovest.</p> <p>Da dicembre 2010 a giugno 2011 per la Cooperativa "Mano Amica" di Schio (VI) ho lavorato come educatore presso il doposcuola dell'Istituto Comprensivo Pasubio di Torrebelvicino (VI).</p> |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RUOLO</b>                  | <b>EDUCATORE CENTRO PER MINORI “VOLO”</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>NOME E COGNOME</b>         | <b>CONSUELO FEROLDI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>DATA DI NASCITA</b>        | 01/03/1985                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>TITOLO DI STUDIO</b>       | <p>Laurea Corso di laurea triennale in Educatore sociale, culturale e territoriale della Facoltà di Scienze della Formazione dell’università di Padova, con votazione 110 e lode/ 110.</p> <p>Argomento di tesi: Ruolo dell’animazione con ragazzi difficili in un contesto di disagio.</p> <p>Iscritta alla Scuola Superiore di Art Counseling del Centro educativo Permanente di Bassano del Grappa. La scuola offre esperienze laboratoriali di teatroterapia, danzaterapia, musicoterapia, arteterapia e ceramica terapia.</p>                                                                                                                                        |
| <b>TIPOLOGIA DI CONTRATTO</b> | <b>Tempo indeterminato</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>ANZIANITA’ NEL RUOLO</b>   | <p>Educatrice dal 2007.</p> <p>Da marzo 2015 educatrice presso il Centro socio-educativo Prov.a rivolto a minori della scuola secondaria di primo grado di Torri di Quartesolo.</p> <p>Da giugno 2011 a settembre 2013 educatrice presso il centro socio-educativo Apollo per minori a Dueville.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>ESPERIENZE PRECEDENTI</b>  | <p>Da ottobre 2015 educatrice presso il servizio di doposcuola a Poianella di Bressanvido, dove si offrono supporto scolastico e interventi specifici per il miglioramento del metodo di studio. Il servizio propone anche dei laboratori espressivi.</p> <p>Referente del progetto europeo “T-Trust”, finanziato dal programma Erasmus Plus, ovvero seminario di cinque giorni sul tema della dispersione scolastica, che ha coinvolto 8 partner europei.</p> <p>Esperienza nel servizio di sostegno socio-educativo domiciliare a favore di minori in situazione di disagio sociale o familiare, con necessità di supporto scolastico, in particolare di interventi</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>educativi volti a rinforzare l'autonomia scolastica ed accompagnare il minore nel trovare strategie efficaci per limitare comportamenti problema legati a disturbi specifici dell'apprendimento.</p> <p>Da novembre 2011 a dicembre 2014 educatrice presso il servizio Agenzia Territoriale di Sandrigo, che punta al sostegno di persone adulte con disabilità lieve nel percorso di integrazione lavorativa;</p> <p>Gennaio 2009 – aprile 2010<br/>Fondazione Mater Domini CTB ONLUS. Centro tutela minori<br/>Educatrice</p> <p>Da maggio 2010 a giugno 2011<br/>“L'ECO” Comunità Papa Giovanni XXIII<br/>Società coop. Sociale<br/>C.E.O.D<br/>Educatrice</p> <p>Agosto e dicembre 2010<br/>Ass.Comunità Papa Giovanni XXIII<br/>Progetto “ Liberi: tutto bene senza alcun male” presso<br/>L' Istituto Penitenziario Minorile di Treviso</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                        |                                                                        |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>RUOLO</b>           | <b>EDUCATORE RESPONSABILE SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO<br/>DOMICILIARE</b> |
| <b>NOME E COGNOME</b>  | <b>CHIARA RIGON</b>                                                    |
| <b>DATA DI NASCITA</b> | 27/09/1984                                                             |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TITOLO DI STUDIO</b>       | <p>Diploma di Maturità artistica conseguito nell'anno scolastico 2002/03 presso I.T.A.S. S.B.Boscardin di Vicenza con voto 85/100.</p> <p>Laurea triennale in Scienze dell'Educazione presso la facoltà di Scienze della Formazione, Ateneo di Verona.</p> <p>Diploma di consulente familiare e della coppia.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>TIPOLOGIA DI CONTRATTO</b> | <b>Contratto a tempo indeterminato</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>ANZIANITA' NEL RUOLO</b>   | <p>Educatrice dal 2004.</p> <p>Educatrice Sostegno Socio Educativo domiciliare in Cooperativa Margherita dal 2014.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>ESPERIENZE PRECEDENTI</b>  | <p>Dal 25/05/04 al 02/10/04 presso la cooperativa sociale Verlata di Villaverla, nello specifico presso la Comunità residenziale Lisa, come operatore addetto all'assistenza.</p> <p>Dal 25/07/07 al 13/10/07 (300 ore) presso l'associazione Famiglia aperta sul mondo di Asiago (VI) , come educatrice tirocinante.</p> <p>Da gennaio 2010 a luglio 2012 presso la scuola d'infanzia "Bambin Gesù" di Villaverla (VI), come assistente alla disabilità ed educatrice al nido integrato.</p> <p>Da ottobre 2012 a novembre 2013 di nuovo presso la Comunità residenziale Lisa come operatore addetto all'assistenza ed educatrice,</p> <p>Responsabile del progetto "Campi di condivisione" per alunni delle scuole medie superiori</p> <p>Progettazione e realizzazione di un corso di italiano per stranieri richiedenti asilo politico.</p> <p>Mese di luglio 2014 presso la scuola d'infanzia "Maria Immacolata" di Grumolo Pedemonte (VI), come educatrice.</p> |

|                        |                                                       |
|------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>RUOLO</b>           | <b>EDUCATORE SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO DOMICILIARE</b> |
| <b>NOME E COGNOME</b>  | <b>Dott. CRISTIAN DAL GRANDE</b>                      |
| <b>DATA DI NASCITA</b> | 21/06/1976                                            |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TITOLO DI STUDIO</b>       | Diploma di laurea in Educatore sociale.<br>Pedagogia della devianza minorile, psicologia dell'educazione e della prevenzione, sociologia dei processi culturali e comunicativi, teorie e strumenti di pedagogia speciale, sociologia della famiglia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>TIPOLOGIA DI CONTRATTO</b> | <b>Contratto a tempo indeterminato</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>ANZIANITA' NEL RUOLO</b>   | Educatore dal 2001                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>ESPERIENZE PRECEDENTI</b>  | Sostegno socio educativo a favore di minori e famiglie con disagio sociale e/o familiare segnalato dai Servizi Sociali territoriali.<br>Educatore presso il centro " il Volo" per ragazzi delle scuole medie inferiori a Camisano V.no (VI)<br>Responsabile "Progetto Tennis tavolo" per l'integrazione di persone con disabilità<br>Educatore presso "Agenzia Territoriale" per l'inserimento socio lavorativo di persone con disabilità<br>Educatore presso comunità residenziale per minori "Piccola Resi"<br>Educatore a favore di adolescenti e preadolescenti (11/19 anni)<br>Responsabile del Doposcuola presso la Scuola Media "A.Melotto" di Lonigo |

|                        |                                                                             |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>RUOLO</b>           | <b>EDUCATORE JOLLY CENTRO VOLO E SOSTEGNO SOCIO – EDUCATIVO DOMICILIARE</b> |
| <b>NOME E COGNOME</b>  | <b>Dott.ssa VALERIA FERRARO</b>                                             |
| <b>DATA DI NASCITA</b> | 04/05/1982                                                                  |

|                               |                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TITOLO DI STUDIO</b>       | Educatrice in formazione – Iscritta alla Facoltà di Scienze della Formazione<br>Laurea Triennale in Filosofia presso l'Università degli Studi di Padova                   |
| <b>TIPOLOGIA DI CONTRATTO</b> | Contratto a tempo determinato                                                                                                                                             |
| <b>ANZIANITA' NEL RUOLO</b>   | Educatrice dal 2009                                                                                                                                                       |
| <b>ESPERIENZE PRECEDENTI</b>  | 2012-2016 Coop. Adelante<br>SEDT – Servizio di Educativa Domiciliare e Territoriale e Progetto “Labor” (progetto di tirocini/inserimenti lavorativi per giovani e adulti) |

|                               |                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RUOLO</b>                  | <b>COORDINATRICE AREA MINORI</b>                                                                                                                                                         |
| <b>NOME E COGNOME</b>         | <b>Dott.sa Francesca Pezzin</b>                                                                                                                                                          |
| <b>DATA DI NASCITA</b>        | 03/03/1981                                                                                                                                                                               |
| <b>TITOLO DI STUDIO</b>       | 2003 Laurea Triennale in Educatore Professionale presso l'Università degli Studi di Padova<br>2008 Laurea Specialistica in Scienze Pedagogiche presso l'Università degli Studi di Verona |
| <b>TIPOLOGIA DI CONTRATTO</b> | Contratto a tempo indeterminato                                                                                                                                                          |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ANZIANITA' NEL RUOLO</b>  | Da 2012                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>ESPERIENZE PRECEDENTI</b> | <p>Esperienze di tirocinio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- da novembre 2002 a maggio 2003, ha svolto esperienza di tirocinio al Centro diurno di aggregazione per preadolescenti presso l'Istituto "Palazzolo in S. Chiara"</li> <li>- da ottobre 2006 a dicembre 2006 ha svolto esperienza di tirocinio presso lo Studio logo-pedagogico – Sede regionale F.I.Ped di Vicenza</li> </ul> <p>Esperienze lavorative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- da ottobre 2003 ad aprile 2012 ha svolto servizio presso la Comunità residenziale per ragazze minori "Il Gabbiano" (Istituto "Palazzolo in S. Chiara), Contrà Burci, 14 (Vicenza) come:</li> <li>- educatore professionale;</li> <li>- coordinatore dei servizi per minori;</li> </ul> |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RUOLO</b>                             | <b>RESPONSABILE SERVIZI DOMICILIARI- ASSISTENTE SOCIALE</b>                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>NOME E COGNOME</b>                    | <b>Dott.sa Lisa Frison</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>DATA DI NASCITA</b>                   | 12/03/1981                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>TITOLO DI STUDIO</b>                  | <p>2009 Iscrizione presso l'Albo Professionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali</p> <p>2008 Laurea Specialistica in "Progettazione e attuazione di interventi di Servizio Sociale ad Alta complessità"</p> <p>2004 Laurea Triennale in Scienze del Servizio Sociale presso l'Università Ca Foscari di Venezia</p> |
| <b>TIPOLOGIA<br/>CONTRATTO</b> <b>DI</b> | Tempo indeterminato                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ANZIANITA' NEL RUOLO</b>  | Dal 2009                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>ESPERIENZE PRECEDENTI</b> | Dal 2005 al 2011 lavoro presso la cooperativa Bassano Solidale<br>Dal 2011 Assistente sociale presso IPAB Suor Diodata Bertolo di Sandrigo in qualità di assistente sociale<br>Dal 2009 in Cooperativa Margherita come responsabile dei servizi domiciliari dell'Area minori , anziani e disabilità |

#### **4.4 Azioni messe in campo per limitare il turnover degli operatori, declinata in base ai ruoli**

Il piano di contenimento del turnover prevede:

- La **Responsabile delle Risorse Umane** della cooperativa è disponibile per colloqui individuali e può predisporre dei cambi mansione e/o spostamenti di settore qualora sia a rischio la tenuta psico/fisica dell'operatore stesso. I colloqui sono mirati anche a far percepire eventuali segnali di malessere;
- Sono previsti degli incontri periodici di **supervisione** (minimo 8 incontri nell'anno solare), con la consulenza di personale professionalmente preparato;
- Accoglimento del 100% domande di **part-time** pervenute, per agevolare i tempi di lavoro e tempi di vita;
- L'istituzione da parte della cooperativa di una **forma di assistenza sanitaria integrativa** a favore dei soci, con una cifra più alta rispetto agli accordi previsti dal C.C.N.L. per garantire maggiori servizi;

- Le funzioni di coordinamento della cooperativa cercano di organizzare l'orario settimanale del socio lavoratore conciliando i tempi di vita e di lavoro, **dando continuità agli orari di lavoro;**

**Incidenza media del biennio 2015-2016 del turn-over sul numero degli operatori occupati pari a :**

Secondo la formula per il calcolo del turn over del personale: entrati + usciti nel periodo/organico medio del periodo

al 31/12/2015 totali soci 66; entrati 20; usciti 6

al 31/12/2016 totali soci 61; entrati 16; usciti 21

#### 4.5 La

$$20+16+6+21/63,5 = 0,99\%$$

L'introc

li

fattori di svolta nella gestione strategica delle risorse umane. Infatti, un sistema di valutazione equo e condiviso, costituisce un'occasione di valorizzazione delle risorse umane in quanto strumento di crescita personale e professionale che innesca un processo virtuoso di miglioramento continuo dell'individuo e quindi dell'Organizzazione.

Le finalità della valutazione sono molteplici, sebbene sostanzialmente legate da un unico filo conduttore: il miglioramento.

Le prestazioni di ogni singolo socio vengono valutate attraverso una serie di azioni che concretamente consistono in:

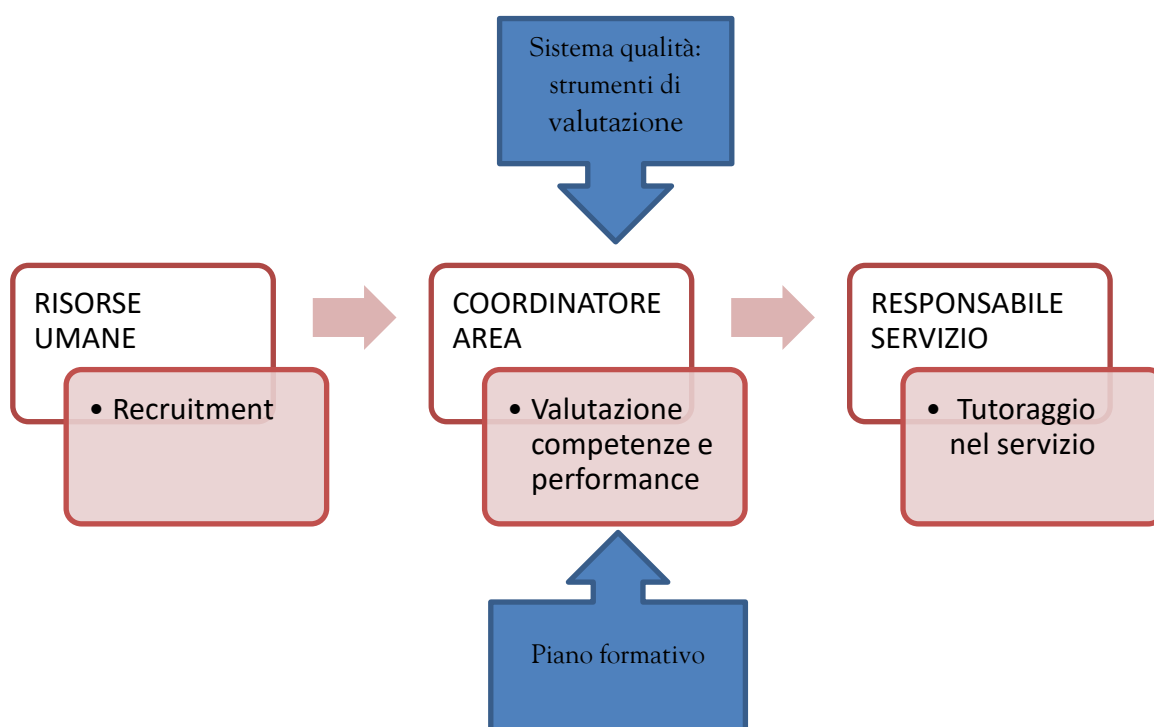
- momenti di confronto tra la responsabile del personale e i coordinatori per analizzare i livelli di performance sulla base delle richieste e dei risultati ottenuti;
- colloqui specifici con l'interessato per monitorare la situazione e responsabilizzare;
- incontri periodici tra il coordinatore di area e la committenza;
- momenti di confronto tra la responsabile del personale e il coordinatore generale di cooperativa per valutare nello specifico l'operato dei responsabili di servizio, che vengono nominati dal coordinatore stesso.

Queste azioni permettono di:

- favorire la crescita professionale dei soci attraverso l'individuazione dei propri punti di forza e di debolezza;



- migliorare la performance complessiva, anche con il supporto di specifici interventi formativi;
- valorizzare il ruolo e il contributo di ciascun socio;
- facilitare il confronto e il dialogo;
- responsabilizzare a tutti i livelli;
- garantire il riconoscimento del merito e dell'impegno individuale e/o di gruppo



#### 4.6 Il sistema di relazione interno e modalità operative del personale impiegato

##### LE FUNZIONI DEL COORDINATORE DELL'AREA MINORI

Antrambi i servizi dell'Area Minori della Cooperativa Margherita, la quale è gestita da un Coordinatore.

Le finalità principali del Coordinamento del servizio sono:

- Collabora con le Amministrazioni Comunali e collabora con il territorio, con la comunità.
- Decodifica dei bisogni sociali che mergono
- Organizzazione e coordinamento dei servizi stessi e valutazione degli interventi.
- Il Coordinatore favorisce lo scambio e il confronto tra i servizi appartenenti alla stessa area,
- Sviluppa servizi innovativi, sulla base delle osservazioni portate dai responsabili di servizio nelle riunioni quindicinali di coordinamento.



- Rimane a disposizione del Servizio Sociale Comunale per un confronto sull'andamento del servizio e per la valutazione sull'inserimento di nuovi minori all'interno del centro.

### **LE FUNZIONI DEL COORDINATORE RESPONSABILE DI SERVIZIO**

All'interno dell'équipe viene individuato un educatore che ha anche la funzione di responsabile di servizio. **Oltre alle ore dirette svolte all'interno del centro IL VOLO egli ha a disposizione un numero di ore settimanali indirette per svolgere le proprie funzioni, quali:**

- Avviamento della presa in carico, come richiesto dal Servizio sociale comunale, e valutazione della sostenibilità nel gruppo dei minori.
- Gestione dell'équipe degli educatori che operano all'interno del servizio.
- Partecipazione agli incontri periodici di verifica con il Servizio Sociale comunale, con cui valuta l'andamento del servizio e concorda il piano delle azioni.
- Mantenimento dei contatti con i referenti delle Istituzioni scolastiche, sia telefonicamente sia tramite incontri periodici.
- Cura delle collaborazioni e delle relazioni con le realtà del territorio e ricerca e coinvolgimento di nuovi partner con cui lavorare.
- Cura del coinvolgimento delle famiglie nel servizio.
- Collaborazione con i referenti del Sistema Qualità della Cooperativa per la creazione e l'implementazione di strumenti di monitoraggio, verifica e valutazione del servizio.
- Stesura delle relazioni di andamento generale del servizio.
- Partecipazione alle riunioni quindicinali di Coordinamento dell'Area Minori, gestite dal Coordinatore dell'Area, in cui riporta i punti di forza e di crescita del servizio, eventuali criticità non risolte e si confronta con gli altri responsabili dei centri socio educativi della cooperativa per la costruzione di una metodologia ed uno stile di lavoro comune

### **LE FUNZIONI DELL'EDUCATORE DEL RESPONSABILE DELLA DOMICILIARITA'**

- Promuove e sostiene la filosofia della domiciliarità , perché domiciliarità non vuol dire solo restare nel proprio domicilio, ma possibilità concreta di vivere il proprio territorio. I bisogni, quindi, non sono solo del singolo, ma anche della sua famiglia della rete che li circonda e ancor più del territorio che abita
- Avviamento della presa in carico in collaborazione con i servizi

- Incontra le famiglie per costruire un percorso progettuale condiviso
- Collaborazione con i Servizi di Tutela Minori e i servizi Sociali Comunali
- Redazione dei report annuali di andamento del servizio domiciliare e degli incontri di verifica
- Promuove la realizzazione delle progettualità che prevedono un'integrazione con gli altri servizi del territorio o della cooperativa (progetti estive, gite)
- Gestione delle équipes di sostegno, promuove momenti di confronto e di crescita dell'équipe

### **LE FUNZIONI DELL'EDUCATORE DEL CENTRO PER MINORI (DUE EDUCATORI)**

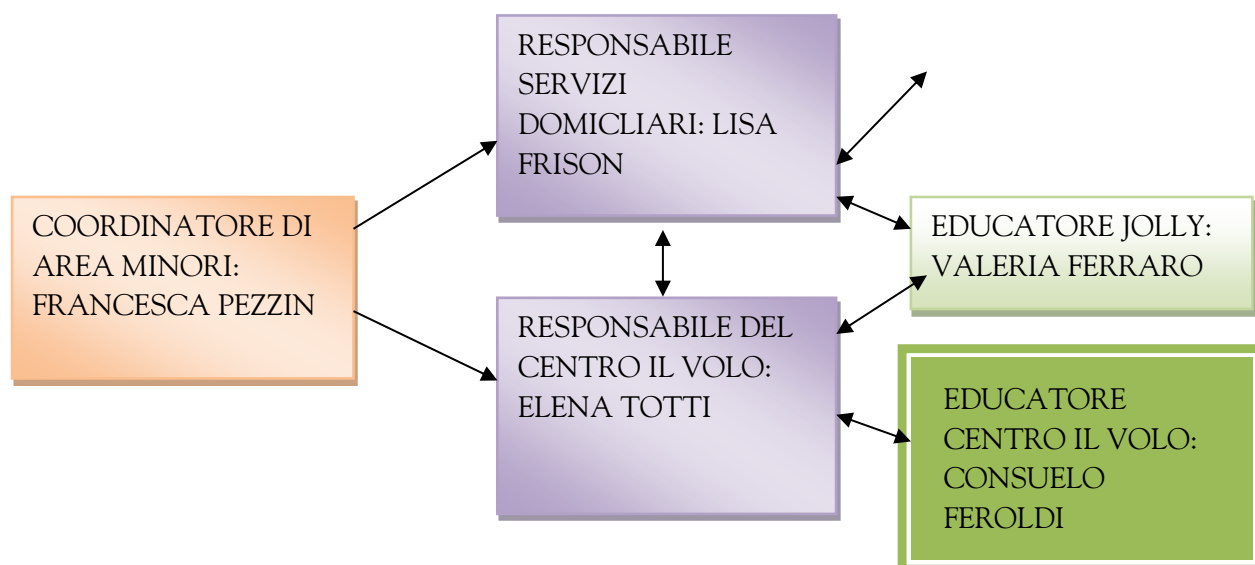
- Gestione del gruppo minori in relazione ai bisogni emersi nella presa in carico dei minori e agli obiettivi educativi individuati nel Progetto Educativo Individualizzato.
- Gestione delle attività educative, dei laboratori, delle uscite , e delle attività di supporto didattico
- Trova nuovi strumenti educativi e propone nuove attività
- Gestione delle relazioni quotidiane con le famiglie
- Gestione delle relazioni e delle attività realizzate in collaborazione co i soggetti del territorio
- Responsabilità rispetto al corretto uso degli spazi.

### **LE FUNZIONI DELL'EDUCATORE DEL SOSTEGNO EDUCATIVO**

- Realizzazione dell'intervento educativo domiciliare sulla base degli obiettivi educativi e dei bisogni emersi nel progetto educativo del minore in carico
- Cura le relazioni con le famiglie
- Cura le relazioni con le istituzioni scolastiche, i singoli insegnanti in riferimento al minore in carico
- Cura le relazione e avvia progettualità con i soggetti del territorio
- Partecipa alle équipes e alle supervisioni del servizio

**Il grafico sottostante riproduce il sistema di relazioni interno**

EDUCATORE  
SOSTEGNO SOCIO  
EDUCATIVO:  
CRISTIAN DAL  
GRANDE EQUADA



#### 4.7 Il Programma annuale di formazione

Il processo di pianificazione della formazione nasce dall'esigenza di sviluppare le competenze e le conoscenze necessarie per la realizzazione degli obiettivi strategici, a supporto di processi di cambiamento, nonché per il miglioramento continuamento del servizio, finalizzando la formazione, tempi e modi di erogazione a ciò che realmente è necessario alla crescita e valorizzazione professionale del servizio e personale.

#### COME VIENE COSTRUITO IL PIANO FORMATIVO

La definizione del piano formativo individua:

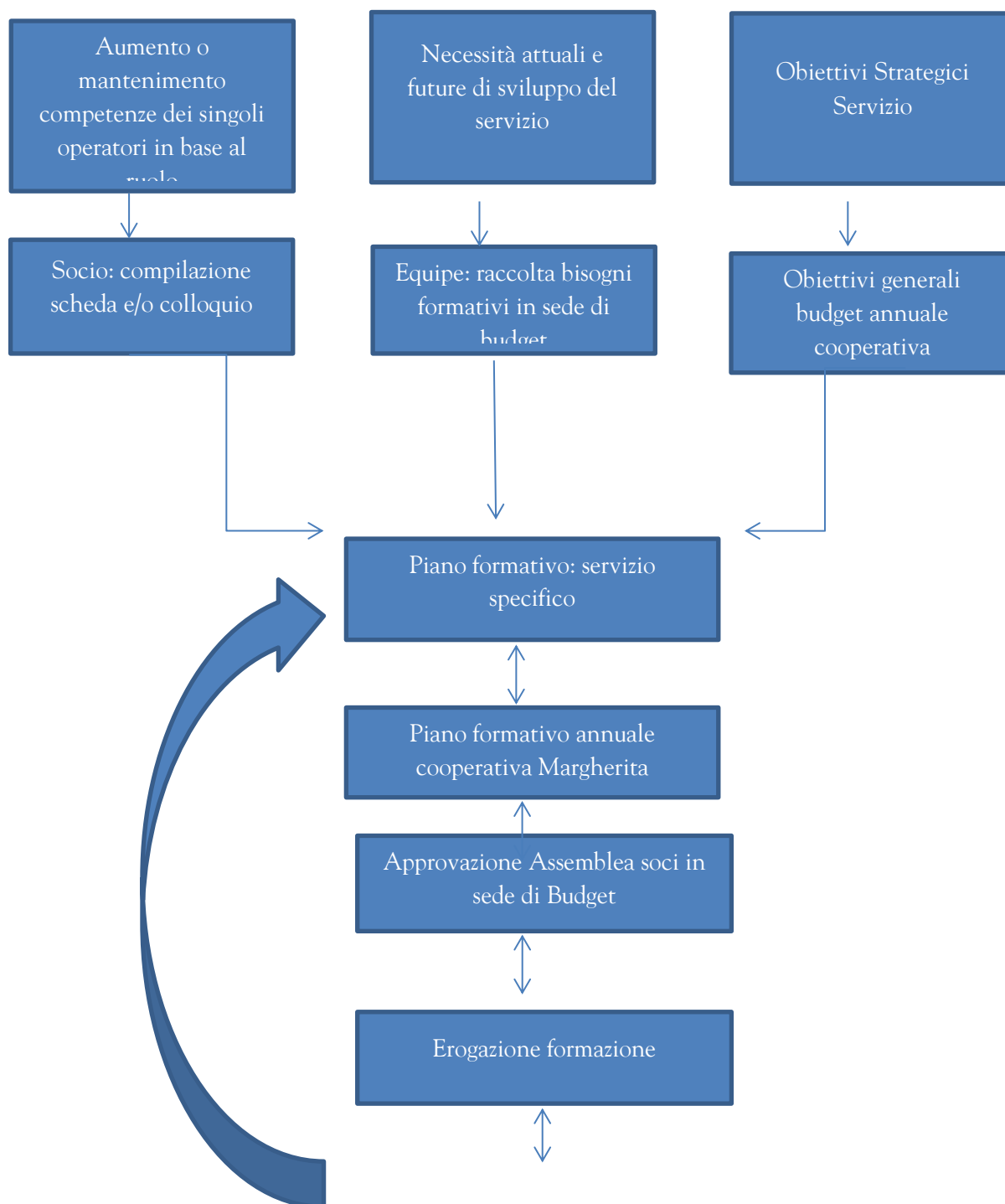
- Bisogni formativi del singolo lavoratore
- Obiettivi strategici di sviluppo del servizio
- Risorse e competenze già presenti in cooperativa
- Risorse necessarie: economiche, personali, volontarie.

La finalità principale del PF è quella di sviluppare le competenze professionali del personale implementandole.

## LE FASI ED I TEMI DELLA COSTRUZIONE DEL IL PIANO FORMATIVO

|                                  | <i>gennaio</i> | <i>febbraio</i> | <i>marzo</i> | <i>aprile</i> | <i>maggio</i> | <i>giugno</i> | <i>luglio</i> | <i>agosto</i> | <i>settembre</i> | <i>ottobre</i> | <i>novembre</i> | <i>dicembre</i> |
|----------------------------------|----------------|-----------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------------|----------------|-----------------|-----------------|
| EROGAZIONE FORMAZIONE            |                |                 |              |               |               |               |               |               |                  |                |                 |                 |
| VERIFICA PIANO FORMATIVO         |                |                 |              |               |               |               |               |               |                  |                |                 |                 |
| RACCOLTA BISOGNI EQUIPE          |                |                 |              |               |               |               |               |               |                  |                |                 |                 |
| COLLOQUI FORMATIVI PER SOCI      |                |                 |              |               |               |               |               |               |                  |                |                 |                 |
| STESURA PIANO FORMATIVO          |                |                 |              |               |               |               |               |               |                  |                |                 |                 |
| SELEZIONE FORMATORI/SUPERVISORI  |                |                 |              |               |               |               |               |               |                  |                |                 |                 |
| APPROVAZIONE P.F. ASSEMBLEA SOCI |                |                 |              |               |               |               |               |               |                  |                |                 |                 |
| APPROVAZIONE BUDGET ANNUALE      |                |                 |              |               |               |               |               |               |                  |                |                 |                 |

## LE MODALITÀ DI COSTRUZIONE DEL PIANO FORMATIVO



Verifica in sede di equipe e in  
coordinamento di area

## PIANO FORMATIVO 2017

### Area relazionale

- 8 aprile 2017: Curare con l'educazione. Come evitare l'eccesso di medicalizzazione nella crescita emotiva e cognitiva. - Centro Psicopedagogico per la Pace – MILANO – 8 ore
- 5 Maggio 2017: L'uomo del futuro: la gestione del rischio e la comunicazione con adolescenti, il ruolo dell'educatore professionale – prof. Araldo Affinati – 8 ore -
- Settembre 2017: Orientare per educare il bilancio di competenze e altri strumenti per sapere chi siamo e cosa sappiamo fare. – Esperto di orientamento – 8 ore

### Strumenti educativi:

- Febbraio – marzo 2017: Il modello di rete della cooperativa Margherita – dott.sa Alice Segalina – 8 ore
- Aprile 2017: DSA, BES e ADHD. I Piani didattici individualizzati. – Educatore Specializzato - 8 ore
- Maggio 2017: Consulenza formativa COLLOQUIO MOTIVAZIONALE – dott. Carlo Callegaro , pedagogista clinico– 6 ore
- Settembre 2017: Implementare la scheda PEIM – dott.sa Alessia Schiocchet – 6 ore
- Ottobre – dicembre 2017: TUTELA MINORI, STRUMENTI DI PREVENZIONE – Esperti Progetto P.I.P.P.I. – 8 ore

### Sicurezza sul lavoro:

- Corso Primo soccorso – 4 ore
- Corso rischi specifici – 4 ore

### Tot. Ore annue per ciascun educatore

**Area relazionale: 16 ore**

**Area strumentale: 12 ore**

**Sicurezza sul lavoro: 8 ore**

**TOT. ORE ANNUE PER CIASCUN EDUCATORE: 36 ore**



**Per gli anni successivi al primo si prevede un piano orario di minimo 35 ore annue a massimo 40 ore annue. Essendo il piano formativo declinato sulla base dei bisogni emersi non è possibile ad oggi indicare i temi.**

## **PIANI PREVISTI PER LA SUPERVISIONE**

### **I SUPERVISORI**

I supervisori sono consulenti scelti dalla Cooperativa Margherita tra i migliori psicologi e psicoterapeuti sul mercato, sono sempre consulenti esterni per poter offrire ad ogni socio della cooperativa un percorso di analisi e sviluppo professionale.

Ogni supervisore riceve annualmente una lettera di incarico e invia alla Cooperativa una relazione nella quale evidenzia le problematiche operative, relazionali o personali che possono incidere sulla qualità del lavoro, fermo restando la riservatezza delle questioni individuali.

E' possibile richiedere in cooperativa le fatture relative alle supervisioni realizzate negli anni passati e copia delle lettere di incarico.

Tutti gli educatori partecipano ad un incontro di supervisione mensile di 1,5 ore. Il supervisore dell'AREA MINORI è il dott. Nicola Galvanin.

### **OBIETTIVI DEI PIANI DI SUPERVISIONE**

- 1) Analizzare i casi seguiti per rendere l'azione educativa o assistenziale coerente da parte di tutti i componenti delle équipe
- 2) Lavorare sugli aspetti delle storie personali che inevitabilmente emergevano nel lavoro educativo
- 3) Prevenire il Burn-out e il Turnover

### **CURRICULUM DOTT. NICOLA GALVANIN**

Ho conseguito il diploma di maturità scientifica presso il Liceo Scientifico Statale Masotto di Noventa Vicentina (Vi).

Mi sono laureato in psicologia clinica presso l'Università degli Studi di Padova, presentando, come argomento di tesi, il Disturbo Dissociativo di Personalità Multipla, con particolare attenzione ai fenomeni d'abuso e violenza sui minori.

Sono in possesso di una discreta conoscenza della lingua tedesca e inglese. Ho ottime conoscenze sull'uso del PC.

Ho avuto esperienze di sostegno psicopedagogico a bambini in età scolare.

Nel 1998 ho svolto il primo semestre di tirocinio post lauream presso il Centro Diurno Psichiatrico Arcobaleno di Arzignano (Vi) dipendente dall'ULSS 5 (Ovest Vicentino). Dal 15-03-1999 ho svolto il secondo semestre di tirocinio post lauream presso il Consultorio Familiare dell'ULSS 5 di Arzignano, dove ho concluso il 15-08-1999. In entrambe le fasi del tirocinio sono stato seguito da terapeuti ad indirizzo relazionale- sistemico.

Da aprile ad agosto 1999 sono stato impegnato nella cooperativa Tangram in due comunità: 1) "Contrà Fascina", dove ho seguito ragazze di 16 anni, studentesse, allontanate da casa dal tribunale 2) "Comunità Harischut", dove ho seguito ragazze di 17 anni, lavoratrici, allontanate da casa dal tribunale.

Da settembre a novembre 1999 ho lavorato nella comunità Arcipelago in qualità di educatore, dove ho seguito ragazzi tra i 10 e i 16 anni, allontanati da casa dal tribunale.

Da novembre 1999 ho lavorato come operatore presso la comunità per tossicodipendenti "Famiglia Palazzolo" dell'Associazione Il Mosaico. All'interno di questa comunità ho seguito anche ragazzi che non presentavano problemi di dipendenza da sostanze, ma che avevano disturbi di personalità.

Per un anno sono stato il referente per l'area medica.

Ho sostenuto con successo l'esame di stato per l'abilitazione alla professione di psicologo nella prima sessione utile dell'anno 2000.

Dal mese di novembre dello stesso anno sono diventato responsabile delle accoglienze della comunità, a gennaio 2001 sono stato inquadrato come psicologo.

Dal mese di dicembre dell'anno 2000 ho seguito come responsabile gli appartamenti di sgancio del programma di reinserimento, restando sempre referente per gli ingressi in comunità.

Dal novembre dell'anno 2001, con il passaggio della comunità Famiglia Palazzolo al Ce.I.S di Schio (Vi), ho iniziato a lavorare per il Ce.I.S di Schio, mantenendo le precedenti mansioni.

Nel mio lavoro ho avuto esperienza di tutte le fasi del programma terapeutico\riabilitativo: l'ingresso, la fase residenziale, lo sgancio.

Ho sviluppato competenze sia nei colloqui individuali che nella conduzione di gruppi terapeutici, ma soprattutto nelle relazioni con i servizi: psicoterapeuti del SERT, psichiatri, assistenti sociali del CSSA, avvocati ecc.

Per tutto l'anno 2003 ho collaborato con Diaconia, seguendo, a colloqui individuali, persone in situazione di difficoltà.

Dal 30-06-2003 ho iniziato a lavorare presso la Pronta Accoglienza "La Rocca" sempre per il Ce.I.S di Schio, come referente dell'area legale.



In tale ambito ho stabilito, per tutta l'associazione, le procedure previste per le varie misure legali che si incontrano nelle comunità per tossicodipendenti (arresti domiciliari, detenzione domiciliare, affidamento, obbligo di dimora, obbligo di firma), riguardanti: ingresso, spostamento, trasferimento ad altra comunità, dimissione volontaria, espulsione.

Ho collaborato alla stesura dei programmi terapeutici necessari per alcune misure legali; collaborando con gli psicoterapeuti del SERT, con le assistenti sociali del CSSA e con gli avvocati.

In Pronta Accoglienza La Rocca sono anche il referente informatico, occupandomi della manutenzione e degli aggiornamenti dei PC.

Nell'anno 2004 ho ottenuto il diploma Covest per Operatori di Comunità.

Sia nella comunità Famiglia Palazzolo, che nella pronta accoglienza La Rocca, ho ricoperto, a più riprese, la mansione di Responsabile struttura.

Ad agosto 2005 ho interrotto il mio rapporto lavorativo con il Ce.I.S di Schio ed ho iniziato a lavorare, da collaboratore esterno, come psicologo per la Comunità Terapeutica Ca'delle ore di Breganze (Vi) all'interno del progetto Sankalpa.

Dal 2005 lavoro, per la Cooperativa Ca' delle Ore, all'interno di Istituti di scuola superiore e media, sia con attività che coinvolgono l'intero gruppo classe, sia con sportelli d'ascolto, dedicati a studenti, insegnanti, genitori.

Nel 2006 mi sono iscritto all'Istituto di Terapia familiare Veneto: nel 2011 ho conseguito la specializzazione in psicoterapia sistemico-relazionale.

Dal 2007 sto facendo un lavoro di psicoterapia personale, ancora in corso, ad indirizzo psicodinamico.

Nel 2007, nell'ambito del Progetto Metanandar, ho lavorato in uno sportello d'ascolto dedicato a problemi di dipendenza soprattutto alcolica.

Nel 2009 ho assunto il ruolo di Responsabile Terapeutico della Comunità Ca' delle Ore

Dal 2010 svolgo la libera professione presso due studi privati di Psicoterapia, dove pratico psicoterapia individuale, di coppia, familiare.

In questi anni ho maturato una grande esperienza di lavoro d'equipe e conduzione di gruppi, sia d'adolescenti che d'adulti.

Dal 2013 seguo come Supervisore Clinico due gruppi di lavoro della Cooperativa Sociale Margherita.

## ALLEGATI PRESENZA DI UN SISTEMA DI VALUTAZIONE E PREDISPOSIZIONE DI SCHEDE PER IL MONITORAGGIO E VERIFICA DELL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO SSE

### ***Elenco degli allegati:***

- *allegato n. 1: Scheda Richiesta attivazione Sostegno socio-educativo*
- *allegato n.2: Scheda di presa in carico*
- *allegato n. 3: Scheda di osservazione per i Minori del Sostegno*
- *allegato n. 4: PEP –Progetto Educativo Personalizzato per SSE e Il VOLO*
- *allegato n. 5: Scheda PEIM: progetto educativo per minori del centro IL VOLO*
- *allegato n.6: esempio questionario committenza per il SSE*
- *allegato n. 7: esempio questionario minori per SSE*
- *Allegati n. 8: esempio questionario per famiglie del centro Il Volo*