

TITOLO

RETI PER L'INCLUSIONE

Numero volontari: 5

Sede: DIREZIONE SERVIZI SOCIALI, Viale Edmondo de Amicis, 21 Firenze

Ore settimanali: 25 ore settimanali su cinque giorni

Durata: 12 mesi

Caratteristiche Progetto

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

La Città di Firenze ha una popolazione residente di 365.756 abitanti (dati al 31.1.2025 Rete Civica di Firenze) di cui il 16,2% stranieri.

In Toscana, ad esito dell'ultima rilevazione ISTAT nel 2021, sono state censite in totale 4.450 persone senza dimora, di cui circa un terzo concentrato nel territorio metropolitano di Firenze, 1.463 unità, e di questi ben 1.114 concentrati nel solo Comune di Firenze.

Le persone di nazionalità straniera e gli apolidi rappresentano quasi il 57% dell'intero fenomeno dei senza dimora

A Firenze è stata istituita dal 2016 la via virtuale, con sede in Via del Leone 35, dove le persone senza dimora possono iscriversi all'anagrafe e poter così usufruire dei diritti di residenza. Attualmente gli iscritti sono 1600.

Reti per l'inclusione si colloca nel contesto urbano del Comune di Firenze, segnato da una concentrazione di servizi sociali e sociosanitari ma anche da persistenti forme di povertà ed esclusione. L'area metropolitana registra circa 1.700 persone senza dimora conosciute dai servizi, di cui circa il 40% con problematiche di salute fisica o psichica. A queste si affiancano circa 350 minori stranieri non accompagnati. La Direzione Servizi Sociali del Comune di Firenze, attraverso i servizi territoriali e gli enti di terzo Settore coordina la rete di contrasto alla grave marginalità.

Indicatori

Copertura accompagnamenti per disbrigo pratiche amministrative e visite socio-sanitarie: situazione di partenza 30%, risultati attesi 60%

Copertura digitalizzazione (rispetto agli accompagnamenti): situazione di partenza 60%, risultati attesi 100%

Tempi di accesso a colazioni mattutine, docce e colloqui conoscitivi: situazione di partenza CRITICA, risultati attesi riduzione del 30%

Copertura accompagnamenti (accoglienza Centro Diurno): situazione di partenza 30%, risultati attesi 50%

Gestione del flusso per i servizi di pronta accoglienza (docce, colazioni, colloqui): situazione di partenza CRITICA, risultati attesi riduzione del 30%

Obiettivi del progetto:

Il progetto Reti per l'inclusione mira a contrastare la grave marginalità e promuovere percorsi di autonomia per persone in condizione di disagio abitativo, economico o relazionale. L'obiettivo generale è rafforzare la capacità del sistema territoriale di offrire risposte integrate e tempestive, favorendo l'accesso ai diritti di cittadinanza e ai servizi socio-sanitari.

Gli obiettivi operativi di questa sede sono:

- Facilitare l'accesso ai servizi socio-
- sanitari e amministrativi
- Promuovere percorsi di regolarizzazione e autonomia per persone senza dimora e migranti
- Supportare la rete territoriale nei casi di grave marginalità
- Favorire l'integrazione dei Minori Stranieri Non Accompagnati nei percorsi educativi, sanitari e abitativi

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

Direzione Servizi Sociali – Ufficio Marginalità e Immigrazione

I volontari affiancano assistenti sociali e operatori amministrativi nell'ascolto, nell'orientamento e negli accompagnamenti di persone senza dimora, migranti e minori stranieri non accompagnati. Svolgono attività di supporto nella raccolta e gestione dei documenti, nelle pratiche per la residenza virtuale e nelle richieste sanitarie o anagrafiche. Collaborano inoltre alla digitalizzazione delle pratiche e all'organizzazione dei flussi di utenza, favorendo una relazione diretta e rispettosa con le persone accolte. In relazione alle esigenze operative, possono essere previsti servizi di accompagnamento sul territorio anche mediante l'utilizzo dell'auto messa a disposizione dal Comune.

In tutte le sedi i giovani operano in affiancamento e supporto agli operatori, partecipano alle riunioni d'équipe e contribuiscono al monitoraggio delle attività. Il progetto valorizza il loro sguardo come risorsa per innovare i servizi, promuovere prossimità e alimentare una cultura pubblica fondata su solidarietà, responsabilità e inclusione.

Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

Durante il servizio i giovani sono tenuti al rispetto della riservatezza e alla tutela dei dati personali delle persone incontrate, in conformità al Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e alle disposizioni interne del Comune di Firenze. È vietata la diffusione di informazioni, immagini o documenti relativi a situazioni personali conosciute durante l'attività. È richiesta la partecipazione ai percorsi formativi previsti, la disponibilità a un orario flessibile articolato nella fascia 7.30–20.00 e la collaborazione con i referenti di sede. I volontari possono essere impiegati in attività sul territorio, in missioni fuori Comune o in sedi diverse da quella principale, anche mediante l'utilizzo dei veicoli comunali. Devono mantenere un comportamento corretto e rispettoso verso operatori e persone accolte, attenersi alle norme di sicurezza e adottare uno stile di lavoro coerente con i valori del servizio civile e dell'amministrazione pubblica

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

Viene richiesto il Diploma di Scuola Secondaria di Secondo Grado.

Si richiede preferibilmente di aver frequentato un percorso di studi ad indirizzo sociale o con esperienze di lavoro o di volontariato nell'ambito dei servizi alla persona.

Formazione Generale Obbligatoria dei Giovani

Formazione Generale Obbligatoria dei Giovani

Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Il percorso di formazione generale dei volontari è progettato per essere interattivo, ponendo le attività come fulcro principale da cui sviluppare competenze nel settore e nell'area d'intervento progettuale. La metodologia adottata mira a coinvolgere attivamente i partecipanti, sollecitando non solo la parte cognitiva e razionale, ma anche quella emotiva. Si integrano quindi metodologie didattiche di tipo cognitivo con approcci attivi-emotivi al fine di favorire un processo di self-development dei volontari.

La formazione generale combina lezioni frontali con metodologie attive-emotive come discussioni, esercitazioni pratiche, role-playing, simulazioni e teamwork.

Gli incontri formativi, della durata di 5 ore ciascuno, prevedono un bilanciato mix di lezioni frontali e attività pratiche. Gli esperti e operatori sociali, con solide competenze sia nel settore formativo che in quello operativo, agiranno da formatori per trasmettere al meglio le metodologie e le esperienze ai giovani volontari.

Metodologia di erogazione: prevalentemente in presenza: formatrice/formatore e OV sono fisicamente presenti nella stessa sede di formazione.

L'erogazione della formazione può avvenire anche mediante formazione a distanza così come previsto dalla normativa regionale (massimo 20% del totale).

All'inizio e alla fine della formazione sono previsti dei questionari che ciascun volontario dovrà compilare relativi a:

- 1 Questionario di entrata, somministrato all'inizio del 1° step formativo con l'obiettivo di conoscere, per ciascuna unità contenutistica indicata al precedente paragrafo, le conoscenze di partenza dei volontari.
- 1 Questionario di soddisfazione al termine di ognuno dei corsi, in cui si articola il percorso di formazione.
- 1 Questionario finale di valutazione dell'intero percorso finale, somministrato al termine dell'ultimo step, che servirà a verificare i contenuti appresi e la soddisfazione complessiva dei volontari.

Saranno inoltre monitorati la presenza/assenza tramite l'apposito registro firme, controfirmato dai formatori accreditati presenti ai corsi.

Contenuti della formazione: MODULO 1 - "LEGISLAZIONE E CULTURA DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE E REGIONALE" - totale 20 ore così articolate:

- 15 ore per approfondire radici e sviluppo del SCU e del SCR, dal legame storico-culturale con l'obiezione di coscienza al servizio militare ripercorrendo in modalità interattiva le varie tappe significative dell'evoluzione dell'Istituto, fornendo agli operatori la piena consapevolezza di ciò che differenzia il SC dalle altre forme di impegno sociale.

Illustrazione della legislazione istitutiva del servizio civile universale e regionale (Decreto Legislativo n. 40 del 6 marzo 2017, legge regionale 35/2006, Dpgr 10/R/2009)

- 5 ore dedicate a “L’identità del gruppo in formazione e patto formativo” realizzato attraverso una tecnica laboratoriale che a partire dalla conoscenza del sé e del gruppo, dà l’occasione, in un ambiente sicuro e inclusivo, agli OV per esprimere dubbi, aspettative, motivazioni e obiettivi rispetto alla loro esperienza di SC, in connessione ai concetti di “Patria” e “difesa nonviolenta”. Durante questo modulo è prevista anche la somministrazione di un “questionario d’ingresso”.

MODULO 2 – “EDUCAZIONE CIVICA” - totale 15 ore così articolate:

- 5 ore per approfondire la conoscenza della Costituzione nelle sue dimensioni storiche, giuridiche, valoriali - “Il dovere di difesa della Patria - Difesa civile non armata e nonviolenta”. La relazione tra i principi costituzionali - della solidarietà (art.2 Cost.), dell’uguaglianza sostanziale (art.3 Cost.), del progresso materiale o spirituale della società (art.4), della promozione dello sviluppo della cultura, della tutela del paesaggio e del patrimonio storico ed artistico della Nazione (art.9) e del ripudio della guerra (art. 11 Cost.) – e il concetto di difesa della Patria con mezzi alternativi a quelli militari sono il terreno di dialogo con i giovani. Si approfondiscono le tematiche relative alla “gestione e trasformazione nonviolenta dei conflitti”, alla “prevenzione della guerra” e alle “operazioni di polizia internazionale”, nonché alla differenza tra peacebuilding e attività di “peacekeeping”, “peace-enforcing” etc. Alla luce della Costituzione italiana, della Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite si realizzeranno degli approfondimenti sui diritti umani.

- 5 ore dedicate allo Sviluppo economico e sostenibilità: l’importanza della crescita economica e del lavoro; conoscere le cause dello sviluppo economico e sociale in Italia ed in Europa, le diverse attività economiche; sviluppare atteggiamenti e comportamenti responsabili volti alla tutela dell’ambiente, del decoro urbano, degli ecosistemi e delle risorse naturali per una crescita economica rispettosa dell’ambiente e per la tutela della qualità della vita.

- 5 ore dedicate alla Cittadinanza Digitale per sviluppare la capacità di accedere alle informazioni, alle fonti, ai contenuti digitali, in modo critico, responsabile e consapevole.

MODULO 3 – PROTEZIONE CIVILE- totale 10 ore così articolate:

- 5 ore sul tema de “La Protezione civile” come naturale proseguimento dei moduli precedenti data la sua piena integrazione nel concetto di difesa della Patria come difesa dell’ambiente, del territorio e delle persone, nonché fattore di educazione e di crescita di cittadinanza attiva. Particolare attenzione sul piano culturale verrà messa con l’interazione dei giovani sulla connessione di questo istituto alle sfide poste dalla crisi climatica come la sicurezza e prevenzione dei rischi, le emergenze e ricostruzione, la tutela dell’ambiente, la sicurezza sui luoghi di lavoro, la legalità.

- 5 ore di approfondimenti e laboratori integrati su “Formazione civica”, “le forme di cittadinanza” e “La rappresentanza delle/dei operatrici/operatori volontarie/i nel SC”. Non mancheranno cenni alla promozione di una cultura dei diritti umani e della parità di genere, nonché agli elementi di consapevolezza necessari per contestualizzare la propria esperienza nelle forme di cooperazione sociale, azione nonviolenta e impegno per la pace, partecipazione democratica in una ottica di cittadinanza attiva e globale. A naturale conclusione di questo percorso laboratoriale viene inserita una sessione di circa 2 ore, con la testimonianza di ex OV e/o rappresentanti in carica, l’illustrazione delle procedure, del senso e delle funzioni della rappresentanza, sia sul piano regionale sia nazionale

Formazione Specifica Obbligatoria dei Giovani

Tecniche e metodologie di realizzazione previste: *

La formazione specifica del progetto Reti per l'inclusione ha l'obiettivo di fornire ai giovani in servizio civile conoscenze, competenze e strumenti per comprendere e affrontare i contesti complessi della grave marginalità, dell'immigrazione e dell'inclusione sociale. Il percorso formativo intende promuovere una visione integrata del welfare locale, valorizzando il ruolo del Comune di Firenze come nodo pubblico di coordinamento tra servizi, enti del Terzo Settore e comunità territoriale.

Finalità

La formazione è finalizzata a:

- acquisire conoscenze sui sistemi di intervento sociale e socio-sanitario;
- sviluppare competenze relazionali e comunicative per operare con persone in condizione di vulnerabilità;
- rafforzare la capacità di osservazione, documentazione e lavoro in équipe;
- promuovere consapevolezza etica, rispetto della privacy e tutela della dignità delle persone;
- consolidare l'identità civica e professionale dei volontari come cittadini attivi.

Struttura e metodologia

Il percorso formativo si sviluppa attraverso moduli teorico-pratici, laboratori esperienziali, momenti di confronto e visite presso i servizi. Le attività saranno condotte da assistenti sociali, educatori, funzionari comunali e operatori del Terzo Settore. Verranno utilizzate metodologie attive, con particolare attenzione all'apprendimento esperienziale e riflessivo: simulazioni, role playing, lavori di gruppo, analisi di casi e discussione guidata.

La metodologia adottata è quella del learning by doing, che integra la dimensione teorica con la pratica quotidiana nei servizi. Ogni modulo prevede momenti di restituzione e autovalutazione per favorire l'elaborazione personale dell'esperienza.

Contenuti della formazione:

La formazione specifica di Reti per l'inclusione si fonda su una cornice metodologica che integra approcci teorici e pratiche educative orientate alla crescita personale e professionale dei giovani. L'intero percorso è pensato come un ambiente di apprendimento attivo, in cui i volontari non ricevono solo informazioni, ma sperimentano, riflettono e costruiscono competenze attraverso l'esperienza diretta nei servizi. Le metodologie privilegiano la partecipazione, la riflessività e la capacità di collegare ciò che accade nella quotidianità dei servizi con i principi del lavoro sociale e della cittadinanza attiva.

Il modello formativo si sviluppa lungo tre dimensioni tra loro integrate. La prima è cognitiva e fornisce ai volontari i riferimenti normativi, organizzativi e concettuali necessari a comprendere il funzionamento del welfare locale. La seconda è relazionale, centrale nel lavoro nei servizi alla persona, e consente di acquisire strumenti per comunicare in modo efficace, ascoltare con profondità, gestire situazioni conflittuali e sostenere le persone in condizioni di fragilità. La terza è operativa, che permette ai giovani di tradurre i principi in azioni concrete, attraverso simulazioni, affiancamento diretto agli operatori, esercitazioni guidate e analisi di situazioni reali.

Ogni modulo è progettato per sostenere lo sviluppo di competenze trasversali come problem solving, adattabilità, cooperazione, responsabilità, gestione delle emozioni e capacità critica. La formazione, oltre a

facilitare l'apprendimento tecnico, offre uno spazio protetto in cui i volontari possono confrontarsi con le proprie percezioni, valutare i propri limiti, riconoscere le proprie risorse e costruire una postura consapevole, equilibrata e rispettosa nei confronti della complessità sociale che incontreranno.

MODULO 1 – Il sistema dei servizi sociali e sociosanitari (ore 5+3)

Il modulo introduce i volontari al sistema del welfare locale, alla normativa di riferimento, all'organizzazione e alle funzioni del Comune di Firenze con focus particolare nella presa in carico della marginalità. Vengono analizzati i principi della programmazione sociale, l'integrazione socio-sanitaria, le responsabilità pubbliche nella tutela dei diritti e il ruolo della Direzione Servizi Sociali nel coordinamento dei servizi.

Particolare attenzione è dedicata all'organizzazione interna, ai processi decisionali, alla gestione dei flussi informativi e alle modalità con cui il Comune garantisce risposte efficaci, tempestive e integrate.

Competenze sviluppate: lettura del contesto, comunicazione istituzionale, responsabilità civica, visione sistemica.

MODULO 2 – Grave marginalità e povertà estrema (ore 5+3)

Il modulo affronta la marginalità adulta come fenomeno complesso e multidimensionale. Si analizzano le condizioni che possono condurre alla perdita dell'alloggio, le dinamiche psicologiche della vita in strada e il funzionamento dei servizi di bassa soglia. Vengono approfonditi il ruolo del Centro Diurno La Fenice, dell'Albergo Popolare e delle strutture dell'accoglienza, con particolare attenzione alla metodologia dell'accompagnamento educativo e alla costruzione di percorsi personalizzati. Durante il modulo è previsto un incontro presso l'Help center della stazione Santa Maria Novella.

Il modulo prevede esercitazioni, simulazioni di colloqui e momenti di osservazione nei servizi, accompagnati da analisi guidate.

Competenze sviluppate: ascolto attivo, empatia operativa, problem solving relazionale, osservazione situata, gestione delle situazioni complesse.

MODULO 3 – Immigrazione e minori stranieri non accompagnati (5+3)

Il modulo approfondisce il quadro giuridico e amministrativo dell'immigrazione, con un'attenzione particolare agli aspetti operativi che i volontari incontreranno nei servizi.

Vengono trattati:

- permessi di soggiorno, residenza, iscrizione sanitaria;
- accesso ai diritti fondamentali;
- mediazione culturale;
- modalità di presa in carico dei minori stranieri non accompagnati;
- costruzione dei percorsi educativi, sociali e scolastici.

Sono previste esercitazioni pratiche su modulistica, procedure amministrative e simulazioni di colloqui.

Durante il modulo è previsto un incontro presso lo Sportello Immigrazione del Comune di Firenze

Competenze sviluppate: comunicazione interculturale, capacità di mediazione, gestione delle differenze culturali, collaborazione multiprofessionale.

MODULO 4 – Area penale e misure alternative alla detenzione (5)

Il modulo affronta la relazione tra povertà, esclusione e area penale. Vengono presentate le principali misure alternative alla detenzione, con attenzione ai percorsi di reinserimento sociale e al ruolo del servizio sociale nella giustizia di comunità.

Il modulo include visite formative presso realtà della città impegnate nel supporto a persone sottoposte a provvedimenti giudiziari, con testimonianze dirette di operatori e beneficiari.

Durante il modulo è previsto un incontro presso il Centro Diurno Attavante e l'Associazione Ciao

Competenze sviluppate: responsabilità etica, riflessività, gestione della complessità, consapevolezza critica.

MODULO 5 – Competenze relazionali, comunicative e di cura (5+3)

Il modulo è dedicato allo sviluppo delle competenze relazionali, considerate centrali nel servizio civile e nel lavoro sociale. Vengono trattati:

- ascolto attivo e comunicazione autentica;
- empatia professionale e gestione delle emozioni;
- tecniche di colloquio;
- relazione educativa nella quotidianità;
- gestione dei conflitti;
- autogestione, cura di sé e prevenzione del burnout.

Il percorso è esperienziale, basato su esercitazioni, simulazioni, role playing e discussioni guidate.

Competenze sviluppate: consapevolezza emotiva, assertività, cooperazione, leadership gentile, gestione delle tensioni.

MODULO 6 (4+4)

FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE REGIONALE