

OFFERTA TECNICA

LOTTO 1

AFFIDAMENTO DI SERVIZI PEDAGOGICO/EDUCATIVI E SERVIZI ACCESSORI PER IL FUNZIONAMENTO DI DUE CENTRI DIURNI PER MINORI IN MAGENTA E SEDRIANO PER UN PERIODO DI 36 MESI

CODICE IDENTIFICATIVO GARA (CIG) 71084026E5



"Verso l'infinito e... oltre!" (Buzz Lightyear)

INDICE

0. Premessa

0.a. La nostra ATI; **PAG. 1**

0.b. L'idea pedagogica; **PAG. 1**

0.c. La proposta organizzativa. **PAG. 1**

1. Procedure e metodologie di lavoro e di organizzazione sul servizio oggetto dell'appalto. **PAG. 2**

1.a. Metodologia per la progettazione e programmazione personalizzata per minori: modalità di definizione dei PEI (progettazione educativa individualizzata) in relazione ai bisogni riscontrati e al Progetto Quadro dell'ente inviante, dimostrando la congruenza e coerenza tra i diversi parametri dell'elemento di valutazione n.1 nonché alla letteratura scientifica; **PAG. 3**

1.b. Metodologia per la progettazione e programmazione e gestione dei gruppi rielaborativi con i minori. Tipologia degli interventi attivati, numero di incontri, numero di potenziali partecipanti, dimostrando la congruenza e coerenza tra i diversi parametri dell'elemento di valutazione n.1; **PAG. 4**

1.c. Metodologia per la progettazione, programmazione e gestione del coinvolgimento dei genitori e delle famiglie: modalità di definizione di progetti, tipologia e numero degli interventi attivati, numero di potenziali partecipanti dimostrando la congruenza e coerenza tra i diversi parametri dell'elemento 1; **PAG. 6**

1.d. Articolazione, differenziazione e qualità delle attività proposte all'interno del centro, in relazione agli obiettivi dei Centri Diurni Minori, la congruenza e coerenza tra i diversi parametri dell'elemento di valutazione n.1. **PAG. 8**

2. Gestione della formazione e aggiornamento del personale impiegato nel servizio. **PAG. 10**

2.a. Attività formative specifiche per il personale coinvolto nelle attività appaltate, esclusa la formazione obbligatoria: tempi, obiettivi, metodologia e docenti; **PAG. 10**

2.b. Supervisione degli operatori coinvolti nel servizio: obiettivi, finalità, metodologie e risorse destinate. **PAG. 12**

3. Politiche attive e procedure per ridurre i fenomeni di turn-over del personale. **PAG. 13**

3.a. Politiche aziendali finalizzate a favorire la conciliazione famiglia lavoro; **PAG. 13**

3.b. Aspetti di inquadramento contrattuale/benefit finalizzati alla riduzione del turn-over; **PAG. 14**

4. Strumenti di autovalutazione e verifica della qualità del servizio. **PAG. 14**

4.a. Metodologia e attività di autovalutazione e di verifica degli obiettivi raggiunti dei progetti personalizzati anche in relazione con gli altri servizi per minori per la rete territoriale; **PAG. 14**

4.b. Metodologia e attività di autovalutazione e di verifica degli obiettivi raggiunti dei processi di lavoro del servizio erogato. **PAG. 15**

5. Modalità di coinvolgimento dei territori individuati nel CSA. PAG. 16

5.a Evidenze di collaborazione con associazioni e gruppi del territorio per il raggiungimento degli obiettivi educativi personalizzati (PEI): numero, differenziazione, correlazione con gli obiettivi del servizio, competenze effettive in relazione ai bisogni dei singoli utenti; **PAG. 16**

5.b Evidenze di collaborazione con associazioni e gruppi del territorio per il raggiungimento degli obiettivi generali di gestione del centro e di integrazione dello stesso nel tessuto sociale: numero, differenziazione, correlazione con gli obiettivi del servizio, competenze effettive in relazione ai bisogni dei centri diurni. **PAG. 17**

6. Servizi Migliorativi aggiuntivi. PAG. 17

6.a. Attività esterne al centro di tipo ricreative, culturali, formative, escursioni e altro; anche ad ampliamento dell'orario di apertura; **PAG. 17**

6.b. Professionisti consultabili dall'equipe di gestione dei centri per esigenze specifiche con riferimento agli obiettivi e ai bisogni dell'unità d'offerta. **PAG. 18**

7. Servizi Accessori. PAG. 18

7.a. Modalità organizzative che l'appaltatore ritiene di proporre nella gestione della pulizia e sanificazione dei locali e delle attrezzature. Tipologia e caratteristica dei prodotti, materiali e delle attrezzature; **PAG. 18**

7.b. Modalità di gestione dei trasporti, qualità delle relazioni instaurate durante i viaggi (ruolo dell'autista/accompagnatore nei PEI); **PAG. 19**

7.c. Modalità di erogazione del vitto. Qualità, quantità, varietà e caratteristiche dei prodotti forniti a carico dell'appaltatore. **PAG. 19**

8. Certificazione di qualità aziendale. PAG. 20

8.a. Possesso di certificazione della qualità UNI EN ISO; **PAG. 20**

8.b. Altre certificazioni UNI specifiche per l'attività oggetto dell'appalto. **PAG. 20**

Allegati:

- All. 1 Modello organizzativo;
- All. 2 scheda PEI;
- All. 3 scheda raccolta dati generali dei minori in carico;
- All. 4 scheda registrazione fasi ingresso;
- All. 5 scheda report annuale;
- All. 6 scheda progettazione attività;
- All. 7 scheda valutazione attività intermedia e finale;
- All. 8 scheda Centro Ricerca e Formazione;
- All. 9 scheda progettazione e verifica educativa.

COSTITUENDA A.T.I. TRA LE COOPERATIVE SOCIALI ALBATROS – COMIN– LA GRANDE CASA

0.a La nostra ATI Albatros (capofila), Comin e La Grande Casa presentano la propria offerta progettuale ai fini del bando in oggetto in forma di costituenda ATI, da formalizzarsi in caso di aggiudicazione. Tale scelta nasce dalla conoscenza e condivisione reciproca dei presupposti fondamentali riguardanti le politiche di conciliazione aziendale, la gestione contrattuale tesa a valorizzare i dipendenti, la continuità educativa, la cura dei legami e il lavoro con il territorio. L'ATI in questi termini valorizza, attraverso un modello integrato, le competenze e le eccellenze delle tre cooperative raggiunte in questi anni: da parte di Albatros l'erogazione di servizi di semi-residenzialità, comunità diurne (2), la presa in carico dell'adolescente e della sua famiglia, la gestione e il trattamento delle nuove dipendenze, il trattamento psicologico e psicoterapico; da parte di La Grande Casa l'esperienza e il knowhow nella progettazione e gestione di comunità educative (4 comunità residenziali adolescenti e 3 comunità per bambini e ragazzi), di case di protezione e di avvio all'autonomia per donne e bambini (7), di comunità diurne (5), di servizi di accompagnamento di adolescenti, giovani, neo mamme; da parte di Comin i suoi settori tradizionali dell'accoglienza in comunità e dell'assistenza domiciliare ai minori, interventi di promozione dell'affido familiare, del benessere e della coesione sociale di giovani e famiglie con particolare attenzione agli stranieri e alla prima infanzia.

0.b L'idea pedagogica I fattori cardine del nostro lavoro che mettiamo a disposizione per un confronto di senso sull'erogazione dei servizi, a partire dalla Convenzione sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza delle Nazioni Unite del 1989 (CRC) e alle politiche di sostegno all'integrazione promosse dall'Unione Europea (Grietens, 2010; Premoli, 2012), sono i seguenti:

Approccio basato sull'integrità della famiglia e la protezione dei legami; Approccio basato sulla ricerca della resilienza, dei punti di forza e della bellezza; Approccio basato sulla partecipazione sulla valorizzazione del punto di vista dei bambini/ragazzi; Approccio orientato alla composizione dei punti di vista professionali; Approccio interculturale.

Il lavoro di rete, la territorialità, la ricerca continua di approfondimenti pedagogici al sostegno delle azioni educative, l'innovatività delle proposte pedagogiche, integrano i presupposti procedurali e gestionali della nostra proposta.

0.c La proposta organizzativa La costituenda ATI si doterà di una struttura di governo articolata, congruente e ad integrazione di quanto previsto dal CSA, tesa a garantire stabilità ed efficacia nell'erogazione dei servizi. Nello specifico è nostro interesse sostenere la committenza e il nostro personale nella costruzione delle procedure e del modello organizzativo apportando professionalità ed esperienza in un'ottica di dialogicità e valorizzazione delle competenze specifiche. Nell'ipotesi di lavoro che formuliamo l'ATI si propone come interlocutore diretto e continuativo con i dipendenti per assicurarne la buona pratica lavorativa e per offrire sostegno e riferimento e con l'ASCSP nella possibilità concertativa di co-costruzione di sinergie possibili. Verrà implementato quindi un **coordinamento gestionale ATI**, composto dai referenti delle tre cooperative, a cadenza mensile, come luogo di governo, presidio e valutazione della buona esecuzione delle attività. Il medesimo, qualora la proposta fosse condivisa, è disponibile ad incontrare il responsabile dei due centri diurni per ASCSP in una **cabina di regia** periodica (trimestrale), come luogo di confronto e valutazione della modellizzazione dell'intervento e sulle prassi di lavoro. **ALLEGATO 1** Tali dispositivi si intendono a complemento di occasioni e luoghi di confronto: -coordinamento (a cadenza quindicinale) tra il responsabile CDM e il referente CDM ATI; -le riunioni di equipe/supervisione con gli educatori presiedute dal

COSTITUENDA A.T.I. TRA LE COOPERATIVE SOCIALI ALBATROS – COMIN– LA GRANDE CASA

responsabile CDM ASCSP, a cadenza settimanale. Tale proposta incentrata sui presupposti dell'interlocuzione, della concertazione, della condivisione di responsabilità mira a riconoscere la collaborazione tra ente pubblico e privato in azioni di sistema e di promozione di cultura sociale, ricchezza diretta per gli interlocutori diretti e per la crescita comunitaria del territorio.

ELEMENTO 1: Procedure e metodologie di lavoro e di organizzazione sul servizio oggetto dell'appalto

Il Centro diurno è rivolto a minori le cui normali problematiche, legate alla fase evolutiva, sono amplificate da situazioni varie e complesse di disagio, con conseguenze sul piano relazionale (sia per quanto concerne il lato più strettamente affettivo che quello legato alla capacità di entrare positivamente in relazione con gli altri, coetanei o adulti), sul piano della capacità di apprendimento, sia sotto il profilo intellettuale che operativo e, conseguentemente, sul piano dell'autonomia e delle abilità sociali, intese come capacità di inserirsi in contesti diversi, conosciuti oppure nuovi, rispettandone le regole e le modalità di stare insieme. I Centri diurni rappresentano un'opportunità per il minore di **restare nel proprio nucleo familiare, laddove si ritenga che ci siano delle minime risorse educative**, lavorando nella direzione di un forte investimento sugli adulti del nucleo con l'obiettivo di far loro attivare le risorse per accudire il proprio figlio.

Le caratteristiche principali di questo tipo di intervento sono:

l'accesso mediato e sostenuto dal Servizio Sociale: i destinatari dell'intervento sono famiglie con minori in carico ai Servizi Sociali; pertanto ogni nucleo ha un referente sociale e uno educativo e nel percorso le due funzioni trovano momenti di raccordo importanti;

la sede dell'intervento nel territorio di riferimento del nucleo: l'utilizzo è regolato da tempi e attività strutturati e l'accesso è riservato prevalentemente a chi è inserito nel Progetto. Nonostante ciò, in talune situazioni si prevede l'apertura ad "esterni";

il gruppo come strumento privilegiato di lavoro: pur mantenendo il focus di attenzione sulle singole situazioni familiari, i Progetti utilizzano il gruppo come strumento principale, a partire dalla constatazione della sua efficacia educativa. In linea con l'intenzione di favorire l'integrazione delle famiglie nel proprio contesto di vita.

L'attenzione educativa personalizzata: l'affiancamento educativo è previsto, oltre che per il minore, anche per gli adulti di riferimento, attraverso un lavoro di raccordo con le risorse e di continua definizione e verifica del PEI. Il Centro Diurno opera a tutela e sostegno del minore nel contesto di un intervento integrato con i servizi del territorio, volto al recupero e potenziamento delle risorse evolutive del minore stesso e del suo nucleo. Lo scopo generale è quello di promuovere lo sviluppo, la socializzazione e l'integrazione dei minori prevenendo forme di abbandono, emarginazione e disagio sociale. Più in specifico il Centro Diurno si propone di:

Sostenere, attraverso l'accompagnamento al "fare esperienza con" (educatori e coetanei), **percorsi di consapevolezza** da parte di ogni soggetto coinvolto circa le proprie difficoltà ed i propri bisogni e, parallelamente, favorire momenti di scoperta delle risorse di ciascuno, presenti e potenziali, da attivare per pianificare un possibile cambiamento nel proprio percorso di sviluppo. **Orientare nello spazio e nel tempo**, aiutando i ragazzi a conoscere ed utilizzare le risorse che il territorio offre e a organizzare i propri tempi quotidiani, nell'ottica di progettare su di sé a medio e lungo termine. **Guidare i ragazzi e le loro famiglie nell'orientarsi rispetto alla scelta della scuola o dell'ambito lavorativo**, oltre che garantire un sostegno a percorso avviato, perché diventi un'esperienza sufficientemente positiva dal punto di vista dei processi di

apprendimento, della socializzazione, della tenuta della motivazione, riducendone il rischio di abbandono; **Ridurre il rischio di devianza**, contribuendo a prevenire, attraverso un'esperienza di gruppo protetta, alternativa e stimolante per i minori, il rischio di inserimento in realtà di gruppo pericolose e compromettenti. **Prevenire forme gravi di disagio e favorire l'integrazione** creando occasioni di incontro, scambio ed interazioni con altri minori e promuovendo la conoscenza e l'utilizzo di altri contesti di riferimento. **Sensibilizzare il contesto cittadino**, promuovendo il raccordo tra diverse realtà e servizi, sia pubblici che del privato sociale, per promuovere nei quartieri una progettazione comune di offerte rivolte ai minori. **Sostenere la reintegrazione del minore**, qualora si sia verificata un'istituzionalizzazione, accompagnandolo nella delicata fase del rientro, nel proprio contesto familiare e di quartiere. **Promuovere la competenza educativa degli adulti**, favorendo la possibilità di sperimentare modalità di rapporto diverse con i propri figli, provando ad attuare forme di non confusività nelle relazioni, modalità di affettività nuove, capacità di ascolto e di contenimento attraverso le regole, capacità di immaginare e progettare il futuro.

1 a Metodologia per la progettazione e programmazione personalizzata per minori: modalità di definizione dei PEI (progettazione educativa individualizzata) [...] letteratura scientifica in materia. Riguardo alla **metodologia** che le tre cooperative intendono utilizzare per la **progettazione e programmazione personalizzata per minori**, specifichiamo che essa non può che avere come quadro di riferimento la cornice costituita dal **Progetto Quadro (PQ)** e da **eventuali provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria**. Questi fattori definiscono infatti elementi di diagnosi e prognosi da cui il lavoro educativo non può prescindere. In tale prospettiva va quindi intesa la metodologia descritta di seguito. Riguardo alla concreta messa in pratica del principio di progettazione in itinere e individualizzazione dell'intervento (definizione e gestione del PEI) s'intendono sviluppare le seguenti modalità di azione:

Accoglienza e inserimento: Il nucleo familiare viene accolto e conosciuto dall'equipe; successivamente il minore viene affidato ad un educatore di riferimento, che lo accompagnerà in maniera più specifica e personalizzata per tutta la sua permanenza al Centro. Nel periodo dell'inserimento è prassi agevolare l'ingresso del minore nel gruppo attraverso incontri a piccolo gruppo e, se necessario, momenti individuali finalizzati a osservare e conoscere le caratteristiche personali, raccogliere informazioni, prefigurare la struttura, le attività e la composizione del gruppo di cui entrerà a fare parte.

Il Patto: dopo max 3 mesi di osservazione e vita di gruppo, l'equipe educativa elabora il PEI del minore e, in un incontro con il ragazzo, ne formalizza l'adesione. Il patto sottolinea la relazione di fiducia alla base dell'intervento e prevede la condivisione degli obiettivi che il minore, attraverso la sua partecipazione, si prefigge di perseguire durante l'anno, l'accordo sui giorni e gli orari di frequenza e la scelta delle attività cui partecipare.

Incontri individuali: il ragazzo e il proprio educatore di riferimento si incontrano per fare il punto della situazione rispetto all'andamento del Progetto e agli obiettivi prefissati; è un momento privilegiato per aiutare il minore a "fermarsi" a pensare ai propri desideri, difficoltà e particolari momenti critici, ma anche per rileggere e rielaborare insieme a lui le esperienze positive e negative con cui si è trovato a confrontarsi.

Momenti informali: a seconda delle esigenze manifestate dai minori o in alcuni momenti particolari, vengono programmati incontri con il fine di svolgere insieme un'attività specifica, calibrata sulle necessità espresse. La tabella che segue schematizza più in dettaglio gli specifici passaggi operativi:

Fasi	Interessati	Note
------	-------------	------

COSTITUENDA A.T.I. TRA LE COOPERATIVE SOCIALI ALBATROS – COMIN– LA GRANDE CASA

Presentazione del minore e del nucleo al Centro Diurno.	Ass. sociale + Responsabile CDM dell'ASCSP + Referente pedagogico del CDM	Passaggio informazioni sul minore e sulla famiglia.
Presentazione del minore e del nucleo in equipe	Equipe educativa	Passaggio informazioni. Valutazione della segnalazione in relazione al gruppo esistente
Condivisione del progetto iniziale	Ass. Sociale + famiglia col minore + Responsabile CDM dell'ASCSP + Referente pedagogico del CDM	Presentazione del Centro Diurno e dell'educatore di riferimento alla famiglia.
Inizio intervento, inserimento nel gruppo e fase di Osservazione (durata due-tre mesi)	Educatori + minore + piccolo gruppo di ragazzi ('comitato di accoglienza') Equipe + minore + educatore di riferimento	Periodo di osservazione individuale e nel gruppo; definizione del "Patto Educativo" e all'elaborazione del PEI Individuazione dell'educatore di riferimento. Partecipazione alle attività di gruppo.
Conferma dell'inserimento e definizione del PEI	Ass. Sociale + famiglia col minore + Responsabile CDM dell'ASCSP + Referente pedagogico del CDM	Elaborazione del PEI in equipe Patto dell'equipe con il minore Verifica congruenza progetto a conclusione fase di Osservazione
Attività quotidiane	Equipe + gruppo	Svolgimento del progetto
Verifiche intermedie	Ass. sociale + educatore di riferimento + Responsabile CDM dell'ASCSP + Referente pedagogico del CDM + famiglia e minore	Verifica dell'andamento del progetto e condivisione di eventuali ridefinizioni delle modalità dell'intervento
Fase di conclusione del progetto e formalizzazione della chiusura.	Ass. sociale + Responsabile CDM dell'ASCSP + Referente pedagogico del CDM + educatore di riferimento + famiglia e minore	Condivisione dei risultati tra tutti i soggetti coinvolti e individuazione di prospettive future, sinergie con altri servizi e risorse territoriali; Formalizzazione della conclusione del progetto.

Sottolineiamo come il coinvolgimento della famiglia sia fondamentale in tutte le fasi del progetto affinché diventi sempre più soggetto consapevole del processo di aiuto e degli obiettivi da raggiungere, grazie anche ad un'analisi della situazione familiare e del minore co-costruita, "autentica e sincera". **ALLEGATO 2** modello per la stesura del PEI, **ALLEGATO 3** scheda di raccolta informazione sul minore in carico, **ALLEGATO 4** scheda di registrazione delle fasi di ingresso, **ALLEGATO 5** schema/indice per il report annuale dell'attività del Centro Diurno.

1b Metodologia per la progettazione e programmazione e gestione dei gruppi rielaborativi con i minori. [...] dell'elemento di valutazione n.1. Il modello cui ci riferiamo prende spunto dalla psicologia umanistica (C.Rogers) che promuove l'empowerment personale attraverso le dimensioni del sapere, del saper fare e del saper essere e dal metodo autobiografico (Demetrio) come strumento per l'educazione attiva, come spazio/tempo per il dialogo e l'apprendimento attivo. Gli incontri di gruppo rielaborativi, basati essenzialmente sulla

COSTITUENDA A.T.I. TRA LE COOPERATIVE SOCIALI ALBATROS – COMIN– LA GRANDE CASA

parola anche se possono essere facilitati da strumenti e/o attività, intendono ricoprire le seguenti funzioni:

Funzione comunitaria: produce appartenenza; **Funzione di coesione:** produce vissuti, emozioni, valori, significati condivisi; **Funzione ludica:** diverte; **Funzione cognitiva:** gli elaborati creano modelli e suggeriscono interpretazioni; **Funzione identitaria:** costruisce un sé, un noi; **Funzione mnestica:** permette di fare memoria, storia, del percorso, del cambiamento; **Funzione educativa:** permette di ritornare su se stessi e di ripensarsi.

Gli interventi da attivare si racchiudono essenzialmente in tre tipologie:

1. Assemblea CDM, composta da educatori e bambini/ragazzi (in un unico gruppo o in tre gruppi differenziati a seconda del numero dei partecipanti, delle tematiche in questione, della finalità specifica) al fine di promuovere senso di appartenenza, protagonismo sano, possibilità di sperimentarsi e assumersi delle responsabilità, nell'ottica di "rischiare", di fare qualcosa, di sbagliare, d'essere, d'individuarsi. Le assemblee si configurano anche come strumento per i minori per "incidere", luogo dove possa essere valorizzato il proprio punto di vista. Le assemblee, qualora fosse congruente con le finalità condivise, potranno essere aperte anche al responsabile ASCSP e/o alle famiglie.

2. Gruppi di parola, come occasioni libere di espressione, che diventano nel palinsesto della vita del CDM il rituale che rappresenta la chiusura della settimana. L'alleanza tra i partecipanti deve essere sancita da un "patto", premesse condivise e sottoscritte che garantiscono la modalità di lavoro tese al rispetto reciproco e all'astensione dal giudizio. Alla semplice domanda "come stiamo?" il gruppo si attiva alla condivisione di sentimenti positivi e negativi, pensieri, dubbi e criticità rispetto a sé, agli altri, alla vita comunitaria.

Se anche per i più piccoli sono stati sperimentati dalle nostre cooperative gruppi di parola, a volte sembra opportuno veicolare i contenuti attraverso le attività e la dimensione del fare. In questi casi alla realizzazione del prodotto o in chiusura di attività non deve mancare il momento dell'integrazione cognitiva dell'esperienza, ove ogni partecipante con una parola o una metafora restituisce al resto del gruppo il suo punto di vista. Secondo Carl Rogers (1970) il confronto con gli altri, la condivisione di un proprio disagio e la comprensione altrui, possono aiutare a superare il proprio malessere favorendo il cambiamento e la crescita. La fiducia e l'accettazione favoriscono la coesione e la condivisione di emozioni e di esperienze, la persona si sente meno sola e alimenta la speranza. Con la riduzione della rigidità difensiva le persone possono ascoltarsi a vicenda ed imparare maggiormente l'una dall'altra. Da una persona all'altra si sviluppa un feedback, l'individuo viene a sapere come appare agli altri e quale impatto ha sui rapporti interpersonali. Da questa maggiore libertà, attraverso la consapevolezza, emergono nuove idee, nuove direzioni, nuovi modi di costruire e rappresentare la realtà.

3. Incontri tematici Altra occasione di rielaborazione possibile riteniamo essere legata alla proposta di incontri tematici, in cui la finalità è non di passare informazioni, ma bensì accogliere il punto di vista dei bambini e/ragazzi e facilitare in loro maggiore consapevolezza di sé. A seconda della progettazione specifica, dell'età, della richiesta esplicitata si intende proporre degli incontri tematici ove l'equipe progettuale possa operare in sinergia con i servizi specialistici territoriali (Consultorio familiare sul tema dell'affettività-sessualità, Ser.T sul tema delle dipendenze) oltre che con i professionisti delle tre cooperative (nuove tecnologie ecc). In tutte e tre le tipologie di incontri il referente/pedagogo sarà conduttore del gruppo in collaborazione con gli educatori e con gli altri professionisti invitati. Il ruolo del facilitatore è quello di creare un'atmosfera nella quale i membri sono agevolati a scoprire il proprio potere e le proprie risorse. Il facilitatore

nel rispetto delle regole del setting concede autonomia alle persone del gruppo, le lascia libere di esprimere idee e sentimenti, con un atteggiamento di attenzione non valutativa, non giudicante per i partecipanti e di fiducia. Il facilitatore contiene le emozioni che emergono, modera gli interventi, facilita l'elaborazione cognitiva dei vissuti di ogni individuo, proteggendolo da interventi minacciosi da parte degli altri.

Tipologia intervento	N°incontri	Numero potenziale partecipanti
Assemblea dei CDM	10	Tutti i minori Minori e famiglie
Gruppi di parola	Settimanali	Tutti i minori, famiglie
Incontri tematici	3	Aperto anche al territorio

1c Metodologia per la progettazione, programmazione e gestione del coinvolgimento dei genitori e delle famiglie[...] dell'elemento 1.

I nuovi orientamenti nei servizi e negli interventi socioeducativi a favore di bambini e famiglie vulnerabili, si basano sui principi della **family preservation** (Tully, 2008) e del **focus on family** (Milani, 2009). Alla base di questi approcci è posta la convinzione che non è pensabile isolare la condizione del bambino e dell'adolescente dal suo sistema originario di vita, né tanto meno costruire una relazione di aiuto con un ragazzo senza partire dal riconoscimento del suo essere parte di una vicenda collettiva, e dal successivo tentativo di aiutare la famiglia nella quale vive. Sostenere le famiglie fragili è un modo fondamentale di tutelare il benessere dei figli. Come ampiamente attestato dalla letteratura internazionale in materia di Child and Family Welfare, il coinvolgimento dei genitori nella definizione e attuazione degli interventi a favore di bambini e famiglie vulnerabili garantisce livelli di efficacia degli interventi altrimenti irraggiungibili.

In questo senso, **il presente progetto sceglie di progettare gli interventi considerando la famiglia come "unità di attenzione"**; di costruire una narrazione condivisa con i suoi membri sulle difficoltà del sistema familiare, da porre alla base dell'intervento educativo; di sviluppare pratiche fondate sulla cura delle relazioni con la famiglia d'origine; di favorire la partecipazione ed il coinvolgimento dei genitori nella definizione ed attuazione del piano di intervento; di sviluppare un approccio negoziale, che attribuisca importanza alla prospettiva dei genitori e definisca spazi dedicati al confronto.

Diverse ricerche attestano che la presenza di una **relazione di fiducia tra gli operatori e le famiglie** sembra essere un mediatore importante per il cambiamento e un fattore determinante per il successo degli interventi (Dore e Alexander, 1996); inoltre, appare fondamentale anche riuscire a favorire il coinvolgimento dei genitori nella definizione e attuazione del piano di intervento, promuovendo la comprensione dei punti vista e la costruzione di una narrazione condivisa sulle difficoltà della famiglia (Dumbrill, 2006; Berry, 1994). Tutto ciò ci consente di affermare che **serve chiarezza nelle comunicazioni alla famiglia e nella relazione che si vuole costruire**, anche rispetto agli obiettivi che devono essere trasmessi (o negoziati) in modo preciso, non proponendo obiettivi vaghi o «fittizi» (supporto alle attività quotidiane, sostegno scolastico, ecc.). Produrre una motivazione dell'intervento che possa essere accettata dai genitori, perché almeno apparentemente non li mette in discussione e va a identificare un problema che alla fin fine si colloca in capo al proprio figlio, piuttosto che tematizzare le preoccupazioni che emergono da eventuali indicatori di trascuratezza e/o di maltrattamento segnalati dalla scuola o da altri soggetti sociali è in generale un errore. Non si tratta di una opzione puramente etica, ma funzionale. È evidente che la scelta della chiarezza comporta maggiori rischi o probabilità di conflitto, di rifiuto o di difesa, ma può anche produrre fiducia, confronto, condivisione, e soprattutto costituisce l'unica via per raggiungere

COSTITUENDA A.T.I. TRA LE COOPERATIVE SOCIALI ALBATROS – COMIN– LA GRANDE CASA

significative mete di cambiamento nei sistemi familiari. Contemporaneamente, però, la scelta della chiarezza in merito a senso, motivazioni, obiettivi e modalità dell'intervento, per prima cosa, pur non evitando la conflittualità, consente di diminuire l'ansia del genitore di fronte all'incertezza e di aiutarlo nel fare i conti con la realtà dei fatti (*cf.* Knowles, 1997); in secondo luogo, può proteggere almeno parzialmente il bambino dal sentirsi responsabile dell'intervento di tutela nei riguardi della sua famiglia; in terzo luogo, sgombra il campo da pensieri indicibili e latenze che gli operatori non possono o non devono trattare con i genitori, perdendo così l'opportunità di attivare trasformazioni a partire dalle concrete difficoltà che sperimentano. Concretamente **i genitori vengono coinvolti fin dalla prima fase dell'intervento, nella rilevazione dei bisogni di sviluppo del proprio bambino** (vedi paragrafo su Progettazione individuale) e nella elaborazione degli obiettivi di intervento.

Successivamente vengono garantiti dal Referente del CDM **spazi programmati e strutturati di confronto tra genitori e servizio educativo** al fine di monitorare e verificare il percorso educativo del bambino, di sostenere gli impegni assunti dalla famiglia, di condividere aggiornamenti reciproci. Sono parimenti garantiti da parte degli educatori, in base alle possibilità, momenti di confronto non programmati, all'interno dei momenti di incontro quotidiani e su richiesta dei genitori in caso di necessità. Sono inoltre valutabili e strutturabili, in forma direttamente connessa con gli obiettivi dei progetti personalizzati e con gli obiettivi di servizio, dei momenti di coinvolgimento diretto dei genitori o degli adulti di riferimento nella operatività del Centro, in un contesto di reciprocità con finalità di trasmissione diretta di strategie nella relazione con i figli in contesto quotidiano e informale (es: predisposizione della cena da parte di un educatore e un genitore). Nella specifica situazione dei genitori vulnerabili assumono una importanza prioritaria gli **interventi formativi volti a promuovere atteggiamenti riflessivi e critici in merito ai propri stili e valori educativi** e modalità relazionali nuove (Bunting 2004; Catarsi, 2002b; Dawson e Berry 2002; Fraser, Nelson e Rivard, 1997; Maluccio, 2000; Mccroskey e Meezan 1998; Serbati, 2011; Utting, Monteiro e Ghate, 2007).

L'oggetto primario degli interventi formativi da sviluppare con i genitori vulnerabili è costituito dalle funzioni e competenze educative. Il referente di servizio assumerà dunque, in modalità sincronica con gli interventi degli educatori, una funzione di consulenza e supporto pedagogico alle competenze e responsabilità dei genitori e degli adulti di riferimento, con uno sguardo alla ricerca ed all'identificazione delle risorse delle famiglie, un coinvolgimento che restituisca senso di protagonismo e un approccio pedagogico volto alla generatività. L'attività di **consulenza pedagogica**, sviluppata principalmente **attraverso lo strumento del colloquio**, accompagna il genitore alla ricerca di opzioni, facilitando il ritrovamento in sé stesso delle proprie risorse e competenze. L'intervento focalizza l'attenzione sul qui ed ora dell'esperienza di vita della famiglia. Il pedagogo affronta una circoscritta problematica, facilita il genitore a definirla e a trovare risposte in ordine alla sua soluzione, dichiarandosi "agente di cambiamento". Quindi il genitore è ritenuto competente rispetto al suo problema e capace di scegliere il cambiamento. La consulenza pedagogica accoglie l'intenzionalità di definire la realtà e riorganizzarla, attraverso delle connessioni tra gli elementi della narrazione del genitore, mostrando in essi elementi di novità e rispecchiando il modo diverso tale narrazione. Tale integrazione può risultare molto utile al genitore, in quanto correlata alla capacità di cogliere, confermare o ridefinire immagini della propria esperienza, spesso contaminate da

COSTITUENDA A.T.I. TRA LE COOPERATIVE SOCIALI ALBATROS – COMIN– LA GRANDE CASA

pregiudizi, ansie e timori. Il pedagogo riceve l'esperienza dell'altro e diviene mediatore di significati.

Poiché la competenza si manifesta sempre in situazione, attraverso la prestazione (Fabri, 2007; Santerini e Reggio, 2010), il genitore ha necessità di sperimentare non soltanto momenti di colloquio individuale, ma anche occasioni di confronto con propri pari che vivono analoghe problematiche e situazioni quotidiane in cui poter affiancare ed essere affiancato da un educatore; potrà così avvalersi di un accompagnamento a sviluppare apprendimenti esperienziali. In questo senso, se da una parte emerge l'importanza dell'affiancamento pedagogico familiare da parte di un professionista, dall'altra appare necessario investire risorse su **un dispositivo come i gruppi di genitori per il confronto e l'aiuto reciproco**, in linea con il crescente riconoscimento dell'efficacia dell'apprendimento tra pari. Il presente progetto prevede l'attivazione di percorsi gruppalmente rivolti ai genitori dei bambini inseriti, condotti dal referente del servizio, affinché sia garantita a un tempo la conoscenza delle persone coinvolte e la messa in circolo di idee inedite e la presenza di uno sguardo più libero. Tale intervento ha l'obiettivo di rafforzare le competenze genitoriali, relazionali, sociali e le capacità educative e dei partecipanti, attraverso il confronto con persone che vivono analoghe difficoltà, la promozione della riflessività, l'orientamento dei professionisti. Nello specifico e al di là del dispositivo utilizzato, emerge una serie di competenze essenziali nell'accompagnamento trasformativo del genitore che pedagogisti ed educatori devono possedere (Premoli e Mairani, 2012) e che sono riconducibili alle seguenti parole chiave: riconoscimento del genitore nel suo ruolo, al di là delle mancanze che mette in atto nella relazione con i propri figli; comprensione del punto di vista del proprio figlio; indicazioni concrete e contestualizzate, utili ed efficaci nella gestione di problematiche connesse all'educazione dei figli; farsi da parte: sostenere la genitorialità può anche voler dire farsi da parte gradatamente per lasciare la scena al genitore. In sintesi, è possibile definire e quantificare gli interventi a favore di genitori e famiglie proposti secondo il seguente schema:

Tipologia intervento attivati	N.incontri	N. potenziale partecipanti
Incontri di progettazione, verifica, riprogettazione	Almeno 4 per famiglia	Tutte le 35 famiglie
Coinvolgimento diretto dei genitori nelle attività CDM	20	Sperimentale su 10 famiglie
Consulenza pedagogica individuale	80 a regime	Tutte le 35 famiglie
Gruppi genitori per il confronto e l'aiuto reciproco	27 a regime	tutte le famiglie secondo le diverse fasce d'età (3 gruppi)

1d Articolazione, differenziazione e qualità delle attività proposte all'interno del centro, [...] valutazione n.1.

Le attività proposte all'interno dei centri diurni vengono progettate e realizzate dall'equipe educativa in relazione agli obiettivi previsti, ai progetti educativi individualizzati, alle età ed alle caratteristiche individuali dei minori inseriti.

Le attività, dove possibile, prevedono la partecipazione nella fase di progettazione del minore e della sua famiglia, in modo da dividerne finalità, obiettivi e metodologia.

Assumono funzione di luogo di sperimentazione protetto e privo della dimensione del giudizio (inteso come valutazione), in cui il minore, con il supporto dell'educatore e dell'eventuale "tecnico di laboratorio", ha l'opportunità di lavorare sulle proprie competenze di vita (life skill), confrontarsi con i propri limiti e le proprie risorse (conoscenza di sé, autostima), programmare e gestire spazi e tempi di lavoro (promuovere

COSTITUENDA A.T.I. TRA LE COOPERATIVE SOCIALI ALBATROS – COMIN– LA GRANDE CASA

le proprie autonomie), mettersi in gioco nella relazione con i pari e con gli adulti di riferimento passando anche attraverso momenti di conflitto (costruire relazione significative), costruire legami di appartenenza allo spazio (non solo fisico), acquisire competenze tecniche spendibili, incontrare attraverso il “fare” un possibile spazio per la cura di sé. Le attività, fulcro della vita dei minori nel Centro Diurno sono non solo **luogo di sperimentazione** ma soprattutto luogo di rielaborazione all’interno del quale l’educatore assumerà ruolo di “significatore” dell’esperienza condivisa, per tradurla in momento di crescita.

Il gruppo dei pari ed il possibile incontro tra le diverse età che il centro diurno può ospitare vengono valorizzati nell’esperienza laboratoriale dove particolare attenzione viene riservata ai processi di educazione tra pari e di tutoraggio dei “grandi” nei confronti dei “piccoli”.

Le attività vengono gestite prevalentemente dagli educatori che potranno essere affiancati dalla figura del tecnico di laboratorio. Il ruolo del tecnico, in relazione all’attività specifica, potrà essere ricoperto da un consulente, un volontario o un educatore con una particolare competenza, ma anche da una figura familiare, con la finalità di promuovere la partecipazione al processo educativo laddove funzionale rispetto ai progetti educativi ed agli equilibri del gruppo. **Il modello di lavoro del centro diurno** fonda le sue radici nel territorio di appartenenza e di vita dei minori, all’interno del quale gli stessi possono spendere il bagaglio di competenze e di capacità maturate nel contesto protetto del centro. Diventa quindi fondamentale che l’equipe educativa lavori con un orecchio teso al territorio che dovrà essere considerato luogo di lavoro, integrato con i “muri” del Centro, da cui cogliere opportunità ed occasioni di crescita e con cui costruire sinergie funzionali all’attuazione dei progetti educativi sui minori e sulle loro famiglie.

L’equipe educativa dovrà inoltre lavorare con la comunità di appartenenza, promuovendo occasioni di incontro e di conoscenza con la finalità di rendere i Centri Diurni realtà riconosciute e integrate, di condividere la responsabilità educativa sui minori che lo abitano e il dovere di partecipare ai processi di cura degli stessi. Per quanto riguarda la fascia 15-18 (21) anni nella programmazione delle attività si presterà particolare attenzione ai temi della formazione e dell’acquisizione di competenze professionali, per far ciò verranno organizzati laboratori ispirati al modello “Scuola Bottega”, si stingeranno sinergie con le realtà artigianali ed imprenditoriali del territorio e verranno avviate collaborazioni con i servizi territoriali di inclusione lavorativa per l’attivazione di eventuali tirocini formativi. Parte integrante delle attività saranno considerati gli **spazi della quotidianità**, come il rientro da scuola, la gestione di un momento di difficoltà, il racconto della giornata trascorsa o del fine settimana, dove i temi dell’ascolto e dell’accoglienza trovano il naturale luogo di emersione. In tutte le attività verrà prestata particolare attenzione alla **dimensione emotiva** individuale e di gruppo, al racconto di sé ed alla rielaborazione dell’esperienza. Per facilitare l’emersione dei vissuti verranno utilizzati specifici strumenti differenziati per età (termometro delle emozioni, disegno, gioco simbolico, colloquio, scrittura, ecc.) e saranno previsti momenti di confronto individuale e di piccolo gruppo, tutelati spazi e tempi dedicati. Le attività, che si articoleranno su più livelli, vengono riportate a titolo esemplificativo nella seguente tabella:

Tipologia	Esempi
Laboratori	Disegno/pittura/scultura; Manipolazione; Illustrazione; Fumetto; lettura; teatro; Musica; web radio; Video Making; DJ; cucina; Make up; fotografia; Scrittura creativa; scrittura Hip Hop; Grafica/web; giardinaggio/florovivaismo; Ciclomeccanica.

COSTITUENDA A.T.I. TRA LE COOPERATIVE SOCIALI ALBATROS – COMIN– LA GRANDE CASA

Sportive	Rugby; Skateboard; Kayak; atletica; Yoga; Arrampicata; escursionismo; tiro con l'arco.
Territoriali	costruzione di collaborazioni con le piccole realtà imprenditoriali; con le scuole; partecipazione ad iniziative territoriali/manifestazioni; accompagnamento ad attività sul territorio (spazio compiti, attività sportiva, corsi, ecc.)
Individuali	Colloqui; affiancamento/tutoring; orientamento; accompagnamento servizi.
Conviviali	Pranzi; cene; momenti di festa; iniziative promosse presso il centro.
Ricreative	Uscite sul territorio, gite, vacanze.

Dove possibile le attività saranno organizzate secondo un modello consolidato che mette al centro il progetto educativo sul minore e presta particolare attenzione al processo di partecipazione al percorso in termini di sperimentazione in ambiente protetto della frustrazione, della tenuta, del successo, dell'insuccesso e del piacere e del benessere.

Il modello si articola attraverso le seguenti caratteristiche: -condivisione degli obiettivi del percorso, esplicitazione dei tempi -chiarezza del patto di partecipazione e dell'impegno richiesto –possibilità di arrivare ad un risultato –attenzione alla costruzione del gruppo ed alle sue dinamiche –partecipazione al processo di valutazione. Tutte le attività saranno progettate dall'equipe educativa utilizzando i seguenti strumenti:

scheda di progettazione dell'attività; scheda di valutazione intermedia; scheda di valutazione finale. ALLEGATI 6 e 7

I minori, le famiglie e gli eventuali altri operatori coinvolti sono parte attiva nel processo di valutazione delle attività e potranno esprimere il proprio parere attraverso focus group e questionari di gradimento. Si esplicita, al fine di meglio chiarire il contesto in cui vengono pensate le attività, un'ipotesi di **giornata tipo**: Recupero dei minori attraverso il servizio di trasporti e prima accoglienza; Accoglienza nel momento dell'accesso dei minori presso il centro; Eventuale pranzo; Spazio dedicato all'incontro ed alla libera aggregazione; Avvio delle attività; Merenda e momento di libera aggregazione; Seconda parte delle attività; Eventuale cena; Chiusura della giornata; Rientro a casa dei minori/accompagnamento attraverso il servizio trasporti.

Quanto descritto ha carattere esemplificativo, la complessità di lavoro e dei singoli progetti educativi non permette di esplicitare preventivamente tutte le possibili variabili che possono modificare l'andamento della giornata.

Elemento 2: gestione della formazione e aggiornamento del personale impiegato nel servizio

2a Attività formative specifiche [...] metodologia e docenti

L'ATI offre e richiede agli operatori un significativo investimento sul piano della formazione e aggiornamento professionale, stanziando risorse proprie e specifiche, nella consapevolezza che il campo del sapere teorico/pratico necessita di essere continuamente arricchito per poter offrire le migliori risposte e rendere più motivante il lavoro quotidiano.

Allo scopo di leggere le necessità formative, progettare l'impianto di aggiornamento, promuovere e gestire le proposte formative elaborate, l'ATI si avvale del **CENTRO DI RICERCA E FORMAZIONE (C.R.F.) de La Grande Casa s.c.s. Onlus**, riconducendo ad esso le attività formative interne ed esterne, culturali, di ricerca e di divulgazione. Il Centro è specializzato nelle tematiche relative ai servizi socioeducativi a favore di bambini, adolescenti, donne e famiglie vulnerabili e collabora con l'Università Cattolica e l'Università Bicocca di Milano, sia per quanto riguarda ricerca e aggiornamento su approcci, modelli e prospettive pedagogiche ed educative attuali, sia rispetto all'impiego di consulenti,

COSTITUENDA A.T.I. TRA LE COOPERATIVE SOCIALI ALBATROS – COMIN– LA GRANDE CASA

formatori e supervisorî provenienti dai due atenei. I professionisti coinvolti nella conduzione degli eventi si caratterizzano quindi per esperienza in ambito accademico, della ricerca e della gestione dei servizi. (VEDI ALLEGATO 8 C.R.F. e progetto di formazione)

Il C.R.F. opera allo scopo di formare professionisti:

RIFLESSIVI, che sappiano porsi nella propria azione professionale come ricercatori, dedicando pensiero a ciò che fanno quotidianamente e apprendendo in questo modo a sviluppare nuove competenze;

CONSAPEVOLI di essere "situati" all'interno di un contesto influenzato dalle politiche sociali e da dinamiche territoriali specifiche.

Unitamente ai responsabili delle tre organizzazioni proponenti e al responsabile dei CDM ASCSP il C.R.F. individua le linee guida che fanno da sfondo e da orientamento alle proposte formative del Piano della Formazione, valutando la possibilità di condividere con la committenza, in relazione alla individuazione di tematiche trasversali tra le professionalità, alcune proposte formative, allo scopo acquisire linguaggi e modalità operative comuni. All'interno di tale struttura viene elaborato un PIANO DI FORMAZIONE TRIENNALE, avente una finalità "trasformativa" del servizio: si prevede una sequenza che parte dall'accesso a informazioni e a conoscenze, ingaggia in un lavoro culturale di analisi del proprio approccio e di definizione di obiettivi di miglioramento e di evoluzione, attua e compie le trasformazioni in un percorso di accompagnamento e di sostegno e infine dà evidenza del percorso compiuto. Si propone dunque una scansione cronologica orientata ad affinare i seguenti ambiti di competenza:

1-formazione tecnico-specialistica: proposte formative che intendono presentare teorie, strumenti e metodologie già circoscritti e definiti rispetto ad un particolare oggetto di lavoro e che mirano a sviluppare e consolidare saperi tecnici, abilità e competenze. Viene posta particolare attenzione alla costruzione di moduli formativi da proporre agli operatori neo-assunti per facilitare la condivisione della metodologia e un graduale apprendimento di premesse epistemologiche.

2-formazione tematica: proposte formative definite a partire dalle esigenze di approfondimento di temi emergenti e volte a consolidare competenze trasversali che il singolo operatore metterà in pratica nel proprio lavoro quotidiano.

3-Alla luce degli stimoli e di quanto appreso nei due anni precedenti, ogni équipe analizzerà i propri funzionamenti e individuerà obiettivi di trasformazione. In particolare saranno oggetto di lavoro e di elaborazione metodologie e strumenti della progettazione educativa e di servizio. Le attività formative si svolgeranno in gruppo e avranno carattere esperienziale, basandosi quindi sull'aumento delle dimensioni dell'essere, del sapere e del saper fare degli operatori, come dimensioni che si integrano in una visione complessa dell'individuo e della sfera lavorativa-esistenziale. Gli incontri formativi saranno condotti da personale specializzato e strutturati sia in lezioni frontali, sia in simulazioni e workshop esperienziali. Ogni sessione formativa prevederà la produzione di materiale documentale a disposizione degli interessati. E' possibile ad oggi identificare con precisione le proposte formative relative al primo anno di attività; per quanto riguarda il periodo successivo, stante la proposta di co-costruzione evidenziata, è ad oggi possibile esemplificare alcuni ambiti tematici di particolare interesse per il servizio specifico e per le nostre organizzazioni. Anno 2017-2018

Tempi	Formazione	Obiettivi	Docenti	Ore
Sett./Ott.	Scrivere per professione:	Conoscere e saper utilizzare strumenti di	Dott.ssa Simona Bianchi, formatrice CRF	8

COSTITUENDA A.T.I. TRA LE COOPERATIVE SOCIALI ALBATROS – COMIN– LA GRANDE CASA

	documentare e narrare il lavoro educativo	elaborazione e report del lavoro educativo	e responsabile area La Grande Casa	
Nov./Dic.	Professione educatore: rischi, sfide e responsabilità del lavoro educativo	Sviluppare professionisti capaci di individuare confini, connettere teoria e pratica, saper agire in contesto	Dott.ssa Simona Bianchi, formatrice CRF e responsabile area La Grande Casa	4
Nov./Dic.	L'educatore nel mezzo: facilitazione e mediazione nel lavoro educativo	Favorire la riflessione sullo specifico ruolo, maturare strategie di mediazione, saper stare nel conflitto	Dott.ssa Noemi Michilini, coordinatrice di servizi diurni per bambini e ricercatrice Università Cattolica di Milano	4

Proposte tematiche per la seconda annualità:

L'approccio interculturale nel lavoro con le famiglie in tutela minori (Cristina Balloi, dottoranda in Scienze Umane presso Università degli studi di Verona – 8 ore)

Il lavoro con gli adolescenti: nuove prospettive e social media (Emanuele Rapetti, Francesca Gotta, Stefania Moretti, media educator – 8 ore)

Interventi a favore di bambini, ragazzi e famiglie vulnerabili: l'approccio educativo basato sui diritti (Cristina Balloi, dottoranda in Scienze Umane presso Università degli studi di Verona). Lavorare in partnership con la famiglia nei servizi socio-educativi (Silvio Premoli, ricercatore pedagogia generale e sociale U.C. di Milano).

Infine, assume particolare rilevanza per le nostre organizzazioni la possibilità di attivare due percorsi di ricerca formazione:

1. Una formazione congiunta con i servizi territoriali sull'integrazione delle competenze nella progettazione tra lavoro educativo, sociale e psicologico, costruendo un linguaggio comune tra le diverse professionalità e i differenti ruoli (ipotesi formatore: Antonello Angeli, membro del consiglio direttivo nazionale CISMAI coordinamento italiano servizi contro il maltrattamento abuso dell'infanzia)
2. Un laboratorio tematico di ricerca, dispositivo riflessivo ispirato alle comunità di pratica, orientato all'approfondimento del modello e dell'unità di offerta del centro diurno / comunità diurna per bambini e ragazzi.

A conclusione degli interventi formativi sarà valutato il grado di competenze acquisite dagli operatori e nel corso dell'anno successivo si verificheranno le ricadute degli esiti sull'efficacia del servizio. La parte nozionistica e tematica diventerà stimolo di riflessione personale e di gruppo, al fine di ampliare la capacità dello stesso di decodificare l'esperienza e far fronte alle diverse situazioni partendo dalle risorse esistenti.

Le formazioni sono considerate estendibili agli operatori del territorio anche non dell'ATI ma dei servizi in connessione con i CDM

2b Supervisione degli operatori coinvolti nel servizio: obiettivi, finalità, metodologie e risorse destinate

Il lavoro nei CDM pone gli operatori a contatto con fatiche plurime emotive, relazionali e personali. A supporto dell'equipe operativa l'ATI metterà a disposizione un supervisore di comprovata esperienza e professionalità nella gestione dei gruppi per un totale di **8 incontri annui di 2 ore ciascuno**. La supervisione rappresenta il luogo della sospensione del giudizio e della necessità produttiva, dove regnano le possibilità di dare voce ai vissuti, alla sfera soggettiva di costruzione cognitiva degli eventi e di elaborazioni

COSTITUENDA A.T.I. TRA LE COOPERATIVE SOCIALI ALBATROS – COMIN– LA GRANDE CASA

delle tante e necessarie identificazioni e proiezioni implicite nelle relazioni. Essa si pone la finalità di costruire un gruppo di lavoro in cui la fiducia reciproca e la possibilità di crescita professionale risultino essere il collante motivazionale principale per l'erogazione di un servizio funzionale ed efficace. Gli obiettivi specifici principali connessi alla crescita professionale dell'individuo sono i seguenti: aumento del riconoscimento delle proprie emozioni, aumento della capacità critica, aumento della capacità di mettersi in discussione, riconoscimento dei limiti e potenzialità, aumento della capacità di sperimentarsi, aumento della capacità di lettura sulla propria modalità di stare in relazione. Si possono individuare obiettivi specifici sul gruppo di lavoro, tra i principali: aumento capacità di confronto e comunicazione, aumento capacità di portare aiuto solidale al collega in difficoltà, aumento capacità di valorizzare risorse altrui, aumento capacità di sostenere difficoltà e fragilità dell'altro, aumento capacità progettuale. Nella metodologia adottata il gruppo riveste ruolo fondamentale nel processo di crescita anche personale, è infatti tale strumento che amplifica o contiene vissuti e/o ansie. Il supervisore si pone come facilitatore della comunicazione circolare e democratica in un setting sicuro e fiduciario. L'esperienza nella pratica clinica del supervisore potrà svolgere funzione di apertura rispetto a letture di dinamiche, con nuovi orizzonti interpretativi. Il modello presente prevede a sostegno di situazioni complesse e specifiche e/o su richiesta dei percorsi personali di supervisione.

Elemento 3: Politiche attive per ridurre i fenomeni di turn-over del personale

3a Politiche aziendali finalizzate a favorire la conciliazione famiglia lavoro

Le cooperative della scrivente ATI condividono l'impegno a realizzare le migliori condizioni lavorative nel rispetto della conciliazione dei tempi tra lavoro e famiglia, con particolare riguardo alla situazione delle donne. Tale impegno si concretizza attraverso: adozione di contratti part-time, periodi di aspettativa, flessibilità oraria, distribuzione del tempo lavorativo su turni che per caratteristiche orarie possono andare incontro a particolari esigenze personali e/o familiari. Gli incarichi di lavoro vengono attribuiti con una particolare attenzione alla territorialità e alla raggiungibilità da parte degli operatori del luogo di lavoro ed alla conciliazione dei tempi di lavoro con gli impegni familiari e personali (in particolare per quanto riguarda le lavoratrici in rientro dalla maternità e/o con carichi di cura familiare). E' operata una elevata flessibilità nell'accogliere le richieste di passaggio contrattuale da tempo pieno a part time (e viceversa), nel rispetto dell'evoluzione personale e familiare dei lavoratori, così come, quando richiesto, è strutturato un monte ore lavoro comprensivo di più incarichi allo scopo di garantire contratti a tempo pieno e maggiore stabilità. E' ancora possibile una gestione del proprio orario lavorativo attraverso forme di debito/credito delle ore, ed in taluni casi (attività che non prevedono il contatto diretto con i fruitori dei servizi) è praticabile, per un periodo definito, il lavoro a domicilio, allo scopo di garantire una buona flessibilità organizzativa in particolare per i dipendenti con figli o con problematiche di ordine sanitario. La cooperativa La Grande Casa ha inoltre partecipato e avuto accesso ai finanziamenti sul Bando Regionale D.G.R 28/07/2011 n. 2055 per la promozione di progetti per sostenere, incentivare e sviluppare politiche regionali volte a favorire la famiglia e la conciliazione, che ha permesso di attivare il progetto "Well-fare". Albatros ha attivato politiche per la conciliazione attraverso il progetto "MUM ATTACK" "Modello di accordo per la realizzazione dell'alleanza locale di conciliazione Allegato B) al decreto 2058 del 11/03/2014 "Modalità attuative della delibera n° 1081 del 12/12/2013 Disposizioni in ordine alla valorizzazione delle politiche territoriali di conciliazione, dei tempi lavorativi con le esigenze famigliari e delle reti di imprese che offrono servizi di welfare". Comin e La Grande Casa hanno il premio di Unioncamere Lombardia per buoni prassi aziendali di

Responsabilità Sociale. Tra le dimensioni di valutazione del premio vi è anche la qualità del lavoro e le relazioni con il personale.

3b Aspetti di inquadramento contrattuale/benefit finalizzati alla riduzione del turn-over.

Le tre cooperative sono accomunate da scelte di politiche del lavoro analoghe, incentrate sulla stabilità e la continuità lavorativa, tese a contenere sensibilmente il fenomeno del turn-over. Gli elementi di cura e attenzione nei confronti delle persone che operano per le nostre Cooperative si riferiscono alle garanzie di trattamento offerte al processo di selezione ed accompagnamento, alle opportunità formative, alla supervisione, al tutoraggio e al monitoraggio delle competenze professionali, sono da considerarsi anche misure di stabilità lavorativa, attraverso la tutela sotto tutti i punti di vista del lavoratore.

Riteniamo che il coinvolgimento degli operatori nella gestione concreta del servizio di riferimento, così come la possibilità di agire in modo propositivo un ruolo nella gestione più complessiva dell'organizzazione, possa determinare innalzamento della motivazione e della responsabilità individuale. Su questo versante occorre sottolineare che i lavoratori delle cooperative sono in massima parte anche soci. La maggior parte degli operatori coinvolti nelle attività delle cooperative sono **assunti regolarmente a tempo indeterminato**, e inquadrati ai livelli congrui ad attività e mansioni. Viene applicato il **CCNL delle Cooperative Sociali** (anche per quanto riguarda Servizi ove è possibile applicare formule contrattuali di maggior vantaggio per l'organizzazione) senza alcuna deroga, se non migliorativa. Si pone particolare attenzione al **monte ore** perché sia adeguato ad ogni operatore, sufficiente a tutelare la stabilità del rapporto di lavoro. Le cooperative s'impegnano alla massima **regolarità e puntualità nel versamento degli stipendi e contributi** previsti mensilmente.

I soci lavoratori delle cooperative **possono beneficiare di una serie di agevolazioni:** Riduzione del 20% presso strutture gestite direttamente dalle cooperative, ad esempio Nido e CRE. Indennità economica per la funzione di coordinamento e/o per il lavoro nelle ore notturne. Telefono e pc aziendale per funzioni quadro e coordinatori. Rimborso spese per trasferte medio-lunghe e straordinarie. Si segnala inoltre la proposta al personale di La Grande Casa della possibilità di scelta di destinazione delle quote mensili del proprio TFR al fondo nazionale "Cooperlavoro". In base a tale scelta la Cooperativa versa a favore del lavoratore un ulteriore 1% sul tale fondo di accantonamento.

Elemento 4 Strumenti di autovalutazione e verifica della qualità del servizio.

4a Metodologia e attività di autovalutazione e di verifica degli obiettivi raggiunti [...] rete territoriale.

Le attività di autovalutazione e di verifica degli obiettivi del PEI rientrano nelle attività interne e consuete dell'attività di equipe e coinvolgono il personale educativo, il referente dei CDM per l'ATI, il responsabile per ASCSP, il supervisore, i minori e le famiglie in momenti ad hoc. Nella progettazione circolare educativa è fase strutturale la valutazione (in itinere e finale) dell'intervento stesso, come riportato nell' **ALLEGATO 9**.

Strumento guida per la verifica degli obiettivi è il PEI che assume non solo funzione documentaristica delle azioni e degli step raggiunti, ma altresì di ausilio nel comprendere quello che avviene nella relazione educativa. Gli obiettivi di cui si parla sono di tipo formativo e, come tali, riguardano soprattutto i cambiamenti nei comportamenti degli individui (o meglio di individui che stanno vivendo periodi di particolari difficoltà); per valutare appieno i risultati di questo lavoro occorre quindi tener presente i tempi lunghi che tali processi comportano. L'analisi dell'attività lavorativa impone di riflettere su un modello valutativo che trasponga gli obiettivi in indicatori in modo che possano essere misurati. Il modello proposto vuole tenere in conto del punto di vista dei beneficiari

COSTITUENDA A.T.I. TRA LE COOPERATIVE SOCIALI ALBATROS – COMIN– LA GRANDE CASA

dell'intervento e come interlocutori principali del proprio percorso di crescita e cambiamento soggetti imprescindibili della valutazione dell'intervento.

Si ritiene fondamentale integrare il punto di vista degli altri soggetti della rete territoriale a completamento del processo di verifica e valutazione degli obiettivi dei PEI. Si prevede quindi di realizzare tre incontri all'anno, nella migliore delle ipotesi in **microequipe sul caso** tra tutti i soggetti in rete (Scuola, NPI, Servizio Tutela Minori e Famiglia, Consultorio...) che si occupano del minore e/o della famiglia. Tale dispositivo si pone come preziosa occasione di monitoraggio e verifica integrata della progettazione individualizzata. A supporto dell'osservazione e della valutazione si propongono i seguenti strumenti: Il **diario mensile** strumento di registrazione delle osservazioni sul minore in carico e delle emozioni dell'educatore, condivisibili poi all'interno dell'equipe. La **relazione di osservazione**, strumento molto importante per l'educatore, permette una prima "focalizzazione" del minore e della famiglia, permettendo una sintesi dei dati raccolti e delle osservazioni fatte. Il **sociogramma** consente di averla fotografia delle relazioni all'interno del gruppo nel suo complesso, oltre che nella sua evoluzione dinamica. Il **verbale degli incontri con i servizi** permette di sintetizzare le informazioni ricevute e date, di formalizzare le eventuali variazioni nel PEI e di condividere con i servizi le decisioni concordate e i successivi incontri. La **relazione d'aggiornamento** rappresenta la verifica da redigere ogni 6 mesi, con aggiornamenti in itinere e relazione finale a conclusione del percorso di inserimento.

4b Metodologia e attività di autovalutazione e di verifica degli obiettivi raggiunti dei processi di lavoro del servizio erogato

Le attività di autovalutazione e di verifica degli obiettivi raggiunti dei processi di lavoro del servizio erogato deve coinvolgere necessariamente altri soggetti della rete, ai quali verrà somministrato un questionario di soddisfazione **in itinere e a fine anno** e sarà seguito da colloquio di approfondimento sulle aree tematiche. Tale processo di verifica si pone i seguenti obiettivi: Valutazione del rapporto tra obiettivi e risultati; Valutazione del rapporto tra mezzi e strumenti rispetto al risultato atteso e conseguito. La valutazione del processo parte dall'evidenza di risultati da raggiungere e si articola nell'analisi di elementi quantitativi e qualitativi di uguale importanza. A titolo esemplificativo si riportano le seguenti tabelle:

risultati da raggiungere		
Costruzione di reti significative con soggetti territoriali; Continuità nel percorso dei minori; successi delle prese in carico segnalate; adesione delle famiglie al contratto d'inserimento; realizzazione PEI ospiti CDM; Attivazione dei percorsi laboratoriali; Attivazione Assemblee CDM e gruppi parola; Presa in carico della coppia genitoriale		
Azione	Indicatori quantitativi	Valore atteso
Erogazione del servizio CDM	N nuclei presi in carico da segnalazione	100%
	N attività laboratoriali	100%
	N incontri di rete	100%
	N ore coordinamento	100%
	N ore supervisione	100%
	N invio ad altri servizi	10%
	N percorsi interrotti	10%
Azione	Indicatori qualitativi	atteso
Erogazione delle	Grado di soddisfazione degli interlocutori di rete in relazione agli items proposti;	90%

COSTITUENDA A.T.I. TRA LE COOPERATIVE SOCIALI ALBATROS – COMIN– LA GRANDE CASA

attività educativa	Feedaback positivi informali di servizi in rete e famiglie;	90%
	Incremento delle attività educative (come crescita della funzionalità del servizio);	50%
	Risposta al bisogno territoriale;	100%
	Cambiamenti osservati nei nuclei familiari in carico;	70%
	Adesione al contratto educativo da parte delle famiglie;	80%

Elemento 5 Modalità di coinvolgimento dei territori individuati nel CSA

5a Evidenze di collaborazione con associazioni e gruppi del territorio per il raggiungimento degli obiettivi educativi personalizzati (PEI):[...] in relazione ai bisogni dei singoli utenti

L'ATI è formata da cooperative che operano nei territori del Distretto di Magenta e nel tempo hanno sviluppato progettazioni e collaborazioni con enti e associazioni differenti. Le organizzazioni evidenziate in tabella fanno riferimento alle evidenze di collaborazione ancora attive con le nostre cooperative che apportano ai progetti occasioni formative, ricreative e formative per i minori e le famiglie in carico.

Progetto Calicantus collaborazione con le Reti di famiglie di prossimità di Bareggio e di Magenta/Corbetta
obiettivi PEI: Sostegno genitoriale; Percorso educativo individualizzato (possibile con inserimento di volontari); Prossimità alle famiglie inserite nei CDM
Competenze effettive in relazione ai bisogni: percorsi di formazione dei volontari e dei tirocinanti che verranno coinvolti nei centri Diurni; gruppi di auto-mutuo aiuto per famiglie adottive; gruppi di auto-mutuo aiuto per genitori separati
Progetto FamigliAscuoladi Magenta
Obiettivi PEI: Esperienza laboratoriale esterna al CDM; acquisizione nuove competenze
Competenze effettive in relazione ai bisogni: 2 posti riservati per i laboratori proposti durante l'anno ai bambini (fascia scuola elementare) del Centro Diurno.
Comunità Familiare Agape di Marcallo con Casone
Obiettivi PEI: Inserimento in un contesto di cura
Competenze effettive in relazione ai bisogni: collaborazione coi Centri Diurni rispetto all'accoglienza, in regime semiresidenziale, di bambini anche della fascia della scuola materna (progetti familiari con figli di età diverse)
Liceo classico/linguistico Quasimodo di Magenta
Obiettivi PEI: Esperienza di stage lavorativo per studenti inseriti nei CDM
Competenze effettive in relazione ai bisogni Convenzione (Comin) per l'alternanza scuola-lavoro
Corso di italiano per stranieri a Bareggio
Obiettivi PEI: Integrazione scolastica e sociale di minori e famiglie straniere
Competenze effettive in relazione ai bisogni Apprendimento lingua vari livelli per minori e/o famiglie straniere Convenzione (Comin) per l'alternanza scuola-lavoro
Progetto Caleidoscopio Welfare comunitario magentino: Doposcuola Mesero Doposcuola Marcallo- CRE Boffalora –gruppi genitori
Obiettivi PEI: Sostegno scolastico; Prevenzione all'insuccesso scolastico; partecipazione delle famiglie ai processi di progettazione delle azioni
Competenze effettive in relazione ai bisogni Acquisizione metodo di studio; Rinforzo didattico- 5 posti riservati
Calcio Ossona, Taekondo Boffalora, KayaK Milano di Cuggiono, Arte e Vita e Shedia teatro di Marcallo, Associazione Ciridì di Magenta

Obiettivi PEI: Aumento della motivazione personale; Aumento dell'autostima; Aumento della capacità di stare in relazione; Aumento del senso di autoefficacia
Competenze effettive in relazione ai bisogni: Partecipazione a corsi teatrali, musicali, sportivi 10 posti riservati
Associazione Scout Magenta
Obiettivi PEI: Aumento della motivazione personale; Aumento dell'autostima; Aumento della capacità di stare in relazione; Aumento del senso di autoefficacia
Competenze effettive in relazione ai bisogni: orienting, campeggio, escursioni rivolto a tutti e minori e famiglie
Enti territoriali Consultorio familiare e Ser.t
Obiettivi PEI: Aumento della motivazione personale; Aumento della consapevolezza del propria modalità affettiva; Aumento della consapevolezza grado dipendenza
Competenze effettive in relazione ai bisogni: Colloqui, Partecipazione a occasioni formative di piccolo gruppo, Rivolto al bisogno a tutti i minori del CDM

5b Evidenze di collaborazione con associazioni e gruppi del territorio per il raggiungimento degli obiettivi generali di gestione del centro e di integrazione dello stesso nel tessuto sociale: [...] centri diurni.

L'idea che sostiene la nostra progettazione si fonda su un modello di Centro Diurno flessibile, modulare, in risposta e in connessione con il territorio in una direzione bidirezionale. Il CDM pensiamo infatti non solo debba ricevere sostegno dai soggetti diversi della comunità ma diventare punto di riferimento e risorsa per il territorio stesso.

Differenziazione	Obiettivi servizio	Competenze effettive in relazione ai bisogni	Numero
Università cattolica e Bicocca	Aumento attenzione individuale ai minori	Inserimento tirocinanti educatori CDM	1 per CDM
Stragiochiamo Magenta- Città dei Bambini Corbetta	partecipazione alle attività	protagonismo sano, inclusione sociale, sviluppo di comunità	1 ogni anno
La casa della cultura di Magenta, associazione fotografica Obiettivamente di Arluno; Arte&Vita e Schedia teatro Marcallo	Aumento dell'offerta dei servizi per minori e famiglia	Sperimentazione in nuove attività, inclusione sociale, acquisizione competenze.	2 ogni anno
Associazione Scout magenta	Inserimento dei minori in tempi di chiusura dei CDM	Aumento dell'offerta a favore di minori e famiglia	Rivolto a tutti
Enti territoriali Consultorio e Ser.t	Organizzazione di incontri tematici	Offerta di occasioni rielaborative ad hoc	Rivolto a tutti

Elemento 6 Servizi migliorativi

6 a Attività esterne al centro di tipo ricreative, culturali, formative, escursioni e altro; anche ad ampliamento dell'orario di apertura

L'ATI s'impegna a valorizzare appieno i rapporti con il territorio apportando alla programmazione delle CDM specifiche attività esterne di tipo culturale, formativo, ricreativo come: "Notte sotto le stelle"- organizzazione di una tendopoli, in diversa

COSTITUENDA A.T.I. TRA LE COOPERATIVE SOCIALI ALBATROS – COMIN– LA GRANDE CASA

modulazione dell'orario del CDM, in collaborazione con gli scout; Brevi periodi (2/3 giorni) di vacanza per gruppi di età omogenea, con costi relativi all'alloggio a carico delle nostre organizzazioni, presso la "Casa della Pace" a Margno in Valsassina (LC), struttura di proprietà della famiglia Arrigoni (Vittorio Arrigoni, attivista per i diritti umani in Palestina) in concessione a La Grande Casa s.c.s. onlus (capienza massima 10 posti letto). Uscite con il CAI di Boffalora: orientering, roccia, escursionismo; Kayak e tiro con l'arco in collaborazione con Canoa club di Milano; Laboratorio di skatebord Associazione Busto Arsizio; Uscite esplorative al parco del Ticino La fagiana/Centro Parco Ex Dogana Pontevicchio di Magenta/Tornavento, gita museale a Milano (museo della scienza e della tecnica, Museo di storia naturale). Nel periodo estivo si propone di valutare una rimodulazione dell'orario di apertura in relazione ai PEI sul minore e sulla famiglia.

6b Professionisti consultabili dall'equipe di gestione dei centri per esigenze specifiche con riferimento agli obiettivi e ai bisogni dell'unità d'offerta

L'equipe educativa per esigenze specifiche potrà avvalersi dei consulenti e dei professionisti con cui l'ATI ha attive collaborazioni. I collaboratori, consultabili in tempi immediati sono: **consulenze sociali:** dott.ssa Liviana Marelli; **consulenze architettoniche:** geom. Silvano Pirovano; **consulenze legali:** Studio Legale Avv. Marco Quiroz; **consulenze fund raising e comunicazione:** settore dedicato di cooperativa Catia Feoli/Saturno Brioschi + Agenzia Centrale Etica; **consulente informatico:** dott. Paolo Rossi; **tecnico di laboratorio/maestro d'arte web radio, DJ, Ciclomeccanica, Web e grafica:** Francesco Lombardo, Daniele Casini, agenzia "Web che Comunica"; **arteterapeuta:** Gloria Clauser; **Consulenze DSA, uso software:** Erica Canti, convenzione Cooperativa Anastasis-software house; **Psicologi, Psicoterapeuti** dei due centri di consulenza LGC e Albatros.

Elemento 7 Servizi Accessori

7 a Modalità organizzative che l'appaltatore ritiene di proporre nella gestione della pulizia [...] attrezzature.

La cura dell'ambiente non può essere delegata completamente ad agenti esterni. Gli educatori e i bambini/ragazzi hanno il compito di prendersi cura del luogo in cui sono ospitati, del "loro luogo" in cui svolgono le attività, fanno merenda, giocano. Per le pulizie ordinarie si propone la possibilità di inserimento come personale ausiliario di persone del territorio che versano in condizioni di difficoltà (inoccupazione, perdita del lavoro) in collaborazione con i servizi territoriali. Tali persone saranno formate sulle finalità dei centri e sulla condotta da tenere in caso di sovrapposizione di loro operatività con le aperture.

Per l'igienizzazione e la pulizia dei locali, l'ATI si affiderà alla ditta G&G Cipolla di Vanzaghello, già partner delle nostre cooperative. Si riporta, di seguito il protocollo gestionale per la pulizia e l'igienizzazione degli spazi dei CDM:

Pulizia giornaliera: Pulizia e disinfezione locale Mensa; Pulizia generale dei pavimenti della struttura; Rimozione polvere; Disinfezione dei bagni; Deragnatura; Pulizia residui di sporco locale da porte e finestre. Pulizia settimanale: Disinfezione profonda e completa del locale cucina; Pulizia dei vetri delle finestre; Deragnatura soffitti alti; Pulizia e sanificazione completa di tutte le porte e vetri interni. Pulizia periodica: Pulizia ed igienizzazione di tutti gli arredi; Pulizia dei vetri grandi ed alti; Disinfezione di tutti i giochi e dei materiali. Relativamente al materiale igienico-sanitario per la cura degli utenti la ATI intende effettuare le proprie forniture presso la ditta Vircol, già fornitore accreditato che, anche attraverso i propri agenti e la propria consulenza, collabora nell'individuare quali siano i prodotti d'igiene e per le pulizie più idonei.

7 b Modalità di gestione dei trasporti, qualità delle relazioni instaurate durante i viaggi (ruolo dell'autista/accompagnatore nei PEI)

I trasporti vanno considerati come **un'attività educativa** a tutti gli effetti in cui la dimensione della cura trova un suo riscontro pratico. Il trasporto è strumento di congiunzione concreto tra il Centro Diurno, la casa dei minori (contesto di vita più intimo), la scuola ed il territorio di appartenenza. Dovrà essere discreto ma presente, puntuale ma riservato. L'auto e il furgone possono diventare **luogo privilegiato di incontro relazionale** tra il minore e l'educatore, per questo la programmazione degli accompagnamenti dovrà seguire non solo logiche pratiche, ma anche e soprattutto di intenzionalità pedagogica. Saranno previste diversificazioni degli itinerari e dei tempi di accompagnamento, al fine di permettere la costruzione di spazi e tempi di lavoro con il/i minori/e accompagnato/i. Il trasporto all'interno della funzione di spostamento da un luogo ad un altro porta con sé la **dimensione del passaggio** da un contesto ad un altro, con tutto ciò che comporta in termini di gestione dell'ansia, desiderio, rifiuto, timore o gioia. **Verranno quindi gestiti dagli educatori**, saranno programmati sia in termini di orari che di senso all'interno dell'equipe educativa e contribuiranno alla raggiungimento degli obiettivi previsti dai progetti educativi individualizzati. Particolare attenzione verrà prestata al ruolo che l'attività assume nella dimensione di **cura dei tempi di vita dei minori** (in particolare per i minori della scuola primaria e secondaria di primo grado). La presenza, puntuale e attenta, dell'adulto di riferimento nei momenti del recupero da scuola, dell'accompagnamento ad una attività e del rientro a casa fa emergere spesso i temi della fiducia, della possibilità di affidarsi e sentirsi accolto, che risultano essere elementi cardine della relazione educativa. Il "giro trasporti" verrà organizzato anche tenendo presente la configurazione del territorio; al fine di ridurre i tempi di trasporto ed ottimizzare l'impegno del personale, per il recupero e l'accompagnamento dei minori verranno utilizzati più mezzi contemporaneamente. I progetti educativi individualizzati sul minore e sulla famiglia, in alcuni casi, potranno prevedere modalità di gestione differente dei trasporti: per alcuni potranno essere attivate collaborazioni con associazioni ed enti del territorio (Croce Azzurra, Caritas, AUSER, ecc.); per altri potranno essere gestiti da personale volontario debitamente formato. Per i minori della fascia 15-18 anni (scuola secondaria di secondo grado), anche in funzione di percorsi di autonomia, l'accesso al centro ed il rientro a casa potrà essere gestito autonomamente anche utilizzando i mezzi pubblici. Il trasporto dei minori potrà inoltre prevedere la collaborazione con la famiglia, che potrà gestirlo direttamente. L'ATI, per il primo anno, metterà a disposizione un **furgone 9 posti** (Volkswagen Transporter targa DV034DX) e attiverà i propri uffici progettazione per il reperimento di un secondo mezzo. Nell'eventualità che più trasporti debbano essere svolti nel medesimo orario verranno utilizzati i mezzi personali degli operatori in servizio, a cui verrà riconosciuto un rimborso spese.

7 c Modalità di erogazione del vitto. Qualità, quantità, varietà e caratteristiche dei prodotti forniti a carico dell'appaltatore

L'erogazione del vitto, verrà gestita direttamente dall'equipe educativa, che potrà avvalersi della collaborazione di associazioni del territorio e volontari. La preparazione dei pasti, intesa come strumento educativo, potrà prevedere la partecipazione attiva sia dei minori che delle famiglie. Il modello di gestione del centro diurno considera il momento dei pasti uno **spazio di cura primaria** del minore oltre che un luogo di costruzione di legami e di promozione del benessere. Il pasto è da considerarsi uno spazio educativo sia per quanto

COSTITUENDA A.T.I. TRA LE COOPERATIVE SOCIALI ALBATROS – COMIN– LA GRANDE CASA

riguarda gli aspetti relazionali che dal punto di vista dell'educazione alimentare. Risulta essere un **punto di osservazione privilegiato** dello stato di benessere dei minori.

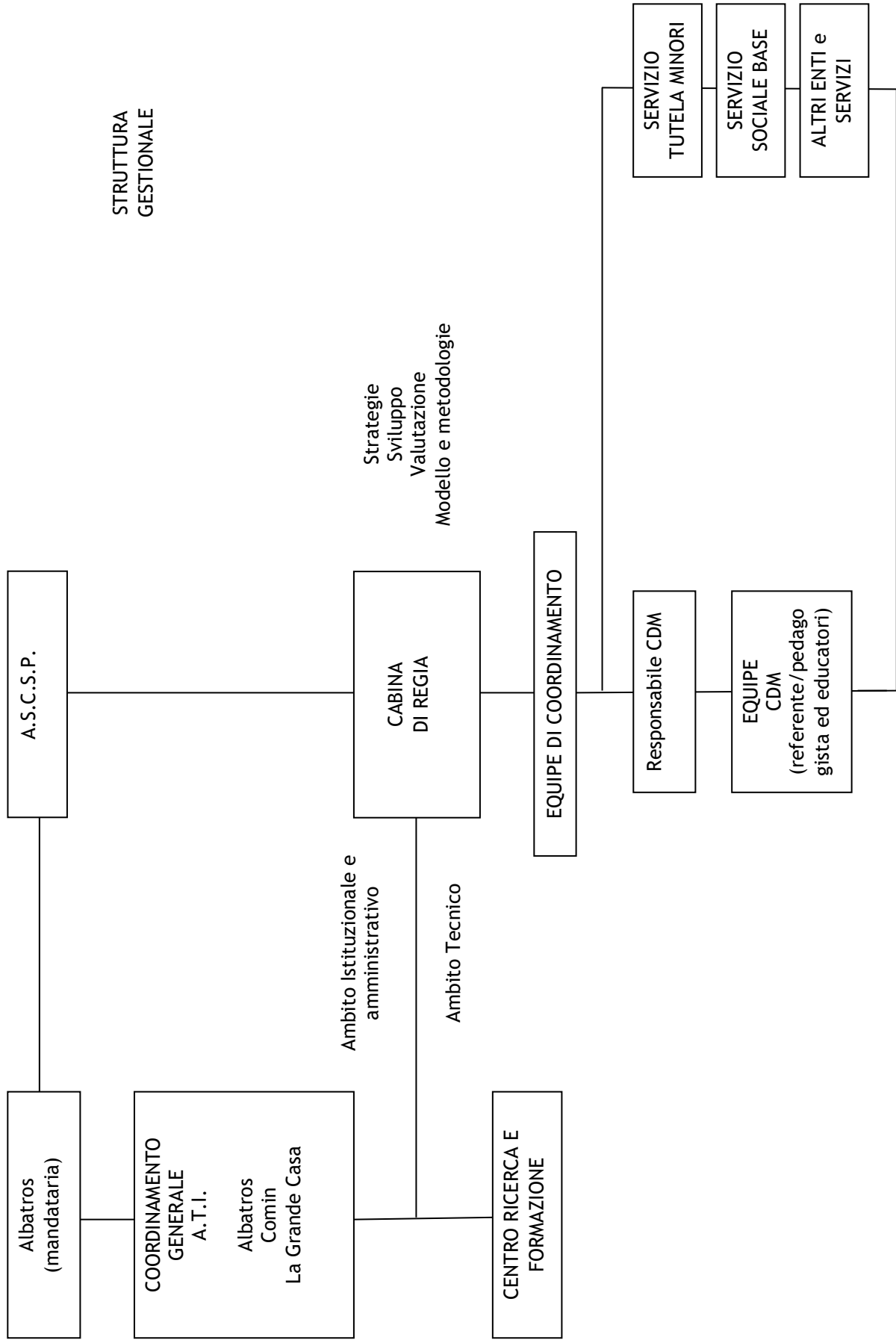
La cucina potrà inoltre essere luogo e strumento per la costruzione e la ricostruzione di legami (tra pari, tra educatori e minori, tra educatori e famiglia, tra minori e famiglie), per la valorizzazione di competenze, per l'apertura del Centro Diurno all'esterno. Si ritiene importante che entrambi i Centri Diurni vengano attrezzati con una cucina e che una stanza venga appositamente pensata come luogo per la consumazione dei pasti. Si prevede di strutturare i tempi ed il numero dei pranzi settimanali in relazione ai progetti educativi individualizzati sui minori. Si prevede di organizzare a pieno regime almeno 2 cene al mese programmate in relazione alla progettazione specifica degli interventi ed ai progetti educativi individualizzati. Durante l'anno si prevede di organizzare, anche in collaborazione con le realtà associative territoriali, almeno un evento conviviale aperto al territorio al fine di potenziare l'appartenenza del servizio alla comunità. Dal punto di vista quantitativo, come previsto da capitolato, per tutti i minori inseriti verrà garantita una merenda quotidiana, composta da uno snack e da un frutto; è prevista anche la possibilità di cucinare la merenda direttamente in struttura, integrando anche questo momento nelle attività educative del Centro Diurno. Dal punto di vista qualitativo per quanto riguarda la fornitura di alcuni prodotti (frutta, verdura, farina, riso, ecc.) si prevede di avvalersi dei servizi della cooperativa Sociale "Il Naviglio" di Robecchetto con Induno che attraverso il progetto "I colori dell'Orto" è distributore di prodotti alimentari **biologici e a Km zero**. Ove possibile verranno privilegiati gli acquisti presso **piccoli esercenti del territorio** anche al fine di costruire relazioni e sinergie funzionali ai progetti educativi sui minori (es. Tirocini formativi, formazione "On the Job"). I centri diurni si avvarranno delle convenzioni che le cooperative hanno con il banco Alimentare della Lombardia "Danilo Fossati" ONLUS e promuoveranno collaborazioni con i supermercati ed i commercianti del territorio. Per la predisposizione del menù l'ente gestore si avvarrà della consulenza di un tecnico nutrizionista.

Elemento 8 Certificazioni di qualità aziendale

8 a Possesso di certificazione della qualità aziendale UNI EN ISO

Certificazione ISO 9001:2008 per i seguenti campi: **Albatros:** progettazione ed erogazione di servizi socio educativi territoriali e domiciliari rivolti a minori e famiglie; gestione di centri di aggregazione giovanile; servizi educativi e ricreativi in ambito scolastico ed extrascolastico rivolto a persone disabili e minori. **Comin:** Servizi Educativi Domiciliari e Scolastici; Entro fine 2017 estenderà la certificazione (in base al nuovo standard ISO 14001:2015) alle attività dell'intera Cooperativa, incluse le attività gestionali. **La Grande Casa:** progettazione ed erogazione di servizi socio-educativi per minori in affido, in strutture di accoglienza residenziali e della progettazione ed erogazione di servizi di assistenza educativa domiciliare, assistenza domiciliare handicap e assistenza educativa scolastica. Inoltre è stato avviato il percorso di certificazione per la progettazione e l'erogazione dei servizi educativi relativa alla tipologia del centro diurno per minori che si concluderà nel mese di ottobre 2017, nonché il percorso di adeguamento alla nuova edizione ISO 9001:2015.

8b altre certificazioni UNI specifiche per le attività oggetto dell'appalto. Tre educatori soci lavoratori a tempo indeterminato della cooperativa hanno di recente conseguito le certificazioni UNI ISO 11402:2011 per interventi di "educazione finanziaria dei cittadini" e UNI ISO 22222:2008 riferita a "requisiti per i pianificatori finanziario-economico patrimoniali personali".



STRUTTURA
GESTIONALE

ALLEGATO 2 STRUTTURA PEI

Progetto educativo individualizzato
di (nome e cognome del minore)

EDUCATORE/TRICE DI RIFERIMENTO PER L'ANNO/.....
--

1. OBIETTIVO EDUCATIVO

.....
.....
.....

STRUMENTI E METODI DI INTERVENTO

.....
.....
.....

DATA DI INIZIO E TEMPO PREVISTO DI LAVORO

.....
.....

ATTORI COINVOLTI

.....
.....

MOMENTI DI VERIFICA

.....
.....
.....

2. OBIETTIVO EDUCATIVO

.....
.....
.....

STRUMENTI E METODI DI INTERVENTO

.....
.....
.....

DATA DI INIZIO E TEMPO PREVISTO DI LAVORO

.....
.....

ATTORI COINVOLTI

.....
.....

MOMENTI DI VERIFICA

.....
.....
.....

3. OBIETTIVO EDUCATIVO

.....
.....
.....

STRUMENTI E METODI DI INTERVENTO

.....
.....
.....

DATA DI INIZIO E TEMPO PREVISTO DI LAVORO

.....
.....

ATTORI COINVOLTI

.....
.....

MOMENTI DI VERIFICA

.....
.....
.....

ALLEGATO 3 –SCHEDA RACCOLTA DATI GENERALI MINORI IN CARICO

RECAPITI UTILI E RETE DI SERVIZI

FAMIGLIA

.....
.....

Paese di origine

.....
.....

MINORE (nome, cognome, luogo e data di nascita, numero di telefono)

.....
.....
.....

MADRE (nome, cognome, numero di telefono)

.....
.....

PADRE (nome, cognome, numero di telefono)

.....
.....

ALTRI PARENTI DI RIFERIMENTO (nome, cognome, numero di telefono)

.....
.....
.....
.....

INDIRIZZO DELLA/E ABITAZIONE/I

.....
.....
.....
.....

ASSISTENTE SOCIALE (nome e cognome, zona e sede)

.....
.....

NUMERO DI TELEFONO.....

.....

PASSAGGIO DA PRECEDENTE SERVIZIO? (se si riferimenti del servizio)

.....
.....
.....
.....

	lunedì	Martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
MATTINA (scuola-lavoro- altro) CON orario di uscita					
POMERIGGIO (rientri, presenza al CentroDiurno, sport, altri impegni extra-scolastici					

DOCUMENTAZIONE SANITARIA

INTOLLERANZE O ALLERGIE ALIMENTARI

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ALLERGIE

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FARMACO O TERAPIA CHE STA SEGUENDO (che farmaco, per quale motivo, quante volte deve essere somministrato)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

CONTROINDICAZIONI VERSO UN FARMACO (c'è un farmaco che non può prendere?
Allergia ad un farmaco di uso comune?)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

MEDICO CURANTE (nome e numero di telefono)

.....
.....
.....

ESIGENZE E ATTENZIONI PARTICOLARI

.....
.....
.....

INTERVENTI E/O MALATTIE IMPORTANTI

.....
.....
.....
.....
.....

FOTOCOPIA TESSERA SANITARIA	SI	NO
FOTOCOPIA DOCUMENTO DI IDENTITA'	SI	NO
CERTIFICATO VACCINAZIONI (antitetanica)	SI	NO
CERTIFICATO DI BUONA COSTITUZIONE	SI	NO
MODULI PRIVACY	SI	NO
AUTORIZZAZIONE FOTO/GITE/MEZZI	SI	NO

Ai sensi della Legge 196/2003 autorizzo il trattamento dei Dati Personali sopraindicati per le esclusive necessità educative, organizzative, amministrative e gestionali del Servizio in oggetto.

DATA.....

FIRMA DEL GENITORE

ALLEGATO 4 –SCHEDA REGISTRAZIONE FASI DI INSERIMENTO

FASE DI INSERIMENTO

.....
.....
.....

TEMPISTICA

Presentazione al referente CDM

.....

Incontro di presentazione con la famiglia e il Servizio Sociale

.....

Data avvio intervento

.....

SCHEDA DI OSSERVAZIONE

PER UNA INIZIALE OSSERVAZIONE E CONOSCENZA DEL MINORE, E' IMPORTANTE CHE L'EDUCATORE/TRICE E L'EQUIPE PONGANO ATTENZIONE AI SEGUENTI ASPETTI:

(la seguente griglia è un'indicazione per orientare l'osservazione in modo il più possibile articolato e ampio)

relazione minore - famiglia

relazione minore - educatore/i

relazione famiglia - educatore

relazione minore - coetanei

relazione minore – gruppo/piccolo gruppo

rapporto con la scuola (professori, compagni, lavoro in classe e a casa, comportamento, interesse)

rapporto con il territorio ed altre realtà territoriali /sportive/servizi/quartiere/amicizie/...

risorse e capacità

autonomie personali

difficoltà e fatiche

interessi, hobby, passioni

comportamento in generale, tono emotivo/umore, modalità relazionali, sviluppo psicoaffettivo

autostima e pensiero di sé, consapevolezza

rispetto delle regole

sviluppo fisico (e notizie sul ciclo, se di sesso femminile)

Il Progetto è rivolto sia a minori che alle loro famiglie, pertanto potranno essere organizzate anche alcune attività per gli adulti di riferimento (momenti di confronto e altre iniziative rivolte al gruppo genitori).

Parte centrale del progetto è la collaborazione tra genitori ed educatori, da cui la necessità di una comunicazione costante ed il bisogno di confronto sugli obiettivi educativi concordati (verifiche al Servizio Sociale, ma anche contatti telefonici e momenti di scambio e aggiornamento presso la sede del Centro Diurno).

Si chiede ai minori e ai genitori di mantenere costanti rapporti con gli educatori e con il Servizio Sociale comunicando per tempo, motivandole, eventuali assenze o modificazioni di orario.

Il Progetto verrà periodicamente verificato in sede di Servizio Sociale, alla presenza dell'Assistente Sociale, dell'educatore di riferimento e della famiglia.

Il primo incontro si terrà il giorno..... alle ore per concordare, dopo il periodo iniziale di osservazione e inserimento/conoscenza, gli obiettivi educativi di lavoro specifici e stendere insieme il Patto Educativo.

Luogo ,

FIRME

Il genitore.....
Il minore.....
Per il Servizio Sociale.....
Per la ATI.....

RECAPITI TELEFONICI

Il genitore.....
Il minore.....
Per ATI:
Referente.....Educatore/trice

Ai sensi della Legge 196/2003 autorizzo il trattamento dei Dati Personali sopraindicati per le esclusive necessità educative, organizzative, amministrative e gestionali del Servizio in oggetto.

Data

Firma del genitore

ALLEGATO 5 REPORT ANNUALE

Centro Diurno
Report annuale
(settembre...../luglio.....)

Breve descrizione del gruppo

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Lavoro con minori e famiglie

.....
.....
.....

Minori

Genere Età Origine

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Tipologie con eventuali problematiche specifiche

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Numero minori inseriti in attività lavorative

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Lavoro con il Servizio Sociale

Numero richieste ricevute

.....
.....
.....
.....
.....

Numero minori accolti

.....
.....
.....
.....
.....

Interruzioni prima del termine

.....
.....
.....
.....
.....

Proseguimenti oltre il termine

.....
.....
.....
.....
.....

Dimissioni non concordate con il Servizio Sociale

.....
.....
.....
.....
.....

Assistente sociale di riferimento per ogni singoli minori (nome assistente sociale: numero minori inseriti nel Centro)

.....
.....
.....
.....

.....
Organizzazione del Centro Diurno

Composizione dell'équipe (anche tirocinanti e volontari)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Supervisore/formatori

.....
.....
.....
.....

Lavoro di rete, collaborazioni

.....
.....
.....

Attività specifiche dell'anno

.....
.....
.....
.....

Interventi di manutenzione ordinaria del Centro

.....
.....
.....
.....

ALLEGATO 6 PROGETTAZIONE ATTIVITA'

SCHEDA PROGETTAZIONE ATTIVITÀ

Redatta da: _____

TITOLO/ATTIVITÀ _____

OPERATORI COINVOLTI

DATE E ORARI

MINORI INSERITI

_____	_____
_____	_____
_____	_____

COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE O DI ALTRI ATTORI

OBIETTIVI

ATTIVITÀ SPECIFICHE

MODALITÀ E TEMPI DI VERIFICA

ALLEGATO 7 SCHEDA VALUTAZIONE LAORATORI E ATTIVITA'

SCHEDA VALUAZIONE LABORATORI E ATTIVITÀ _____

Valutazione intermedia finale

Redatta da: _____ Data: _____

Minore _____

Operatori coinvolti nell'attività:

Partecipazione all'attività/laboratorio

N. di incontri previsti _____ date _____

n. Di incontri a cui a partecipato _____

Motivazione dell'eventuale non partecipazione

Qualità delle partecipazione

Qualità delle relazioni instaurate con i pari e gli adulti di riferimento

Coinvolgimento della famiglia

Percezione del minore rispetto al percorso svolto

Percezione della famiglia rispetto al percorso svolto

Osservazioni

ALLEGATO 8 CENTRO DI RICERCA E FORMAZIONE

Le politiche relative alla formazione ed all'aggiornamento per l'ATI composta dalle Cooperative Sociali Albatros, Comin e La Grande Casa sono elaborate all'interno del Centro di Ricerca e Formazione della Cooperativa Sociale La Grande Casa

CENTRO DI RICERCA E FORMAZIONE

Il Centro di Ricerca e Formazione del La Grande Casa dal 2010 è il luogo privilegiato dove la Cooperativa ha scelto di ricondurre tutte le attività formative interne ed esterne, culturali, di ricerca e di divulgazione. Il Centro è specializzato nelle tematiche relative ai servizi socioeducativi a favore di bambini, adolescenti, donne e famiglie vulnerabili.

Il Centro di Ricerca e Formazione ha scelto un fiore come proprio simbolo: il tarassaco, più comunemente detto dente di leone ("piccolo messaggero" è il suo nome in lingua persiana). È un fiore che cresce in ogni luogo, in ogni periodo dell'anno e che dà il meglio di sé quando è secco: il dente di leone è rotonda unità fatta di una pluralità di semi pronti a disperdersi lievemente nell'aria al primo soffio di vento, per trovare terreni fertili in cui attecchire. Questo fiore racconta poeticamente alcune scelte del nostro modo di proporre e fare formazione: leggerezza, unitarietà nella molteplicità (di approccio, di metodi, di discipline e prospettive professionali), accurata levigatura di sguardi capaci di cogliere con stupore e ammirazione la bellezza dell'altro/a, lenta costruzione di piccole trasformazioni generative.

La finalità principale del Centro è formare professionisti:

Riflessivi, che sappiano porsi nella propria azione professionale come ricercatori, dedicando pensiero a ciò che fanno quotidianamente e apprendendo in questo modo a sviluppare nuove competenze;

consapevoli di essere "situati" all'interno di un contesto influenzato dalle politiche sociali e da dinamiche territoriali specifiche.

La creatività e la libertà dei nostri formatori ci consente di proporre una vasta gamma di metodologie attive, partecipative, narrative, riflessive, animative, nella comune scelta di valorizzare l'esperienza e il coinvolgimento dei partecipanti.

Cosa fa il Centro di Ricerca e Formazione:

Formazione interna rivolta al personale della Cooperativa;

Attività interne di ricerca & sviluppo, finalizzate a valorizzare i saperi esperienziali presenti in Cooperativa e a individuare elementi per innovare i progetti, i servizi e gli interventi socioeducativi;

Formazione rivolta a professionisti e organizzazioni terzi nella propria sede e presso le sedi delle organizzazioni che ne fanno richiesta;

Consulenza e progettazione finalizzata all'innovazione dei servizi e alla crescita professionale delle persone e delle organizzazioni;

Supervisioni di gruppo e di équipe, di orientamento pedagogico, psicologico e sistemico;

Ricerca qualitativa basata sulle pratiche, a partire da un approccio riflessivo, narrativo e trasformativo.

Il Comitato scientifico è composto da Silvio Premoli (Università Cattolica di Milano), Elisa Salvadori (LGC- Università Cattolica) e Cristina Balloi (LGC- Università di Verona), mentre lo staff dei formatori interni è costituito da Cristina Balloi, Simona Bianchi, Simona D'Alò, Liviana Marelli, Valerio Molteni, Vincenza Nastasi, Alberto Panciroli, Monica Porrini, Andrea Prandin, Elisa Salvadori, Stefano Valaguzza.

Linee generali del CRF

La Cooperativa costruisce le proprie proposte formative nella consapevolezza di avere responsabilità sia verso le proprie finalità organizzative e statutarie, sia verso i committenti, i bambini, gli adolescenti e le famiglie utenti dei propri servizi, sia verso i propri lavoratori, soci e dipendenti. In una prospettiva di *lifelong learning*, la formazione continua rappresenta uno dei cardini della formazione individuale, della concretizzazione di una logica cooperativa volta alla valorizzazione del lavoratore e della strutturazione della gestione del personale della nostra organizzazione.

La Cooperativa mira a formare professionisti riflessivi (D.A. Schoen, *Il professionista riflessivo. Per una nuova epistemologia della pratica professionale*, 1993) che sappiano porsi nella propria azione professionale come ricercatori, dedicando pensiero a ciò che fanno e sperimentando quotidianamente e, così facendo, apprendendo a sviluppare nuove competenze, e consapevoli di essere "situati" all'interno di un contesto influenzato dalle politiche sociali e da dinamiche territoriali specifiche.

La formazione va intesa come "costruzione narrativa di significato che mobilita e innesta processi di cambiamento individuale e organizzativo" (C. Kaneklin, G. Scaratti, *Formazione e narrazione. Costruzione di significato e processi di cambiamento personale e organizzativo*, pp.24-30), come scenario dove si svolge un lavoro di elaborazione e costruzione di significati trasformativi per i partecipanti, che sono orientati a produrre crescita personale e professionale (J. Mezirow, *Apprendimento e trasformazione*, 1991).

La Cooperativa si è dotata di un progetto per la formazione interna, in cui l'attività di formazione è concepita come propulsore dello sviluppo della Cooperativa quale sistema di appartenenza e d'identità forte, consapevole, valoriale e, contemporaneamente, quale sistema di servizi socioeducativi, dedicati a soggetti vulnerabili, integrato internamente e con i diversi interlocutori territoriali, regionali e nazionali, pubblici e privati, e si dota da anni di un piano triennale della formazione e si dota di un piano annuale della formazione in cui è presentata la programmazione delle azioni formative rivolte a tutto il personale. In particolare si evidenzia la presenza di formazione permanente per educatori e di supervisione alle équipes educative. È, inoltre, in possesso di procedure certe orientate a definire la richiesta e la valutazione dei consulenti (formatori), la registrazione dei consulenti (albo consulenti), il monitoraggio delle competenze dei lavoratori, la valutazione delle attività formative interne.

La formazione in Cooperativa: prepararci oggi per affrontare le sfide di domani.

In un momento storico segnato dalla drastica riduzione delle risorse destinate alle politiche sociali, risulta fondamentale per la Cooperativa sviluppare una maggiore capacità di innovare continuamente le proprie modalità di intervento, al fine di tenere al massimo livello possibile la qualità delle proprie progettazioni e dei propri interventi educativi.

In questo senso, il sistema di formazione interna mira a consolidare e a sviluppare un orientamento di connessione tra pratica, formazione e ricerca. La ricerca centrata sulla pratica infatti "ha lo scopo di creare una relazione riflessiva tra le pratiche professionali situate esperite in differenti contesti e le teorie pedagogiche, sociali, psicologiche" (Julkunen, 2011). Il cuore della ricerca centrata sulla pratica è la co-costruzione della conoscenza e l'essere orientata a produrre cambiamento (Shaw, 2007). Un tale orientamento deve fondarsi su diffuse competenze riflessive dei professionisti che operano in Cooperativa, fondamentali in un processo di innovazione e miglioramento della qualità degli interventi socioeducativi a favore di soggetti vulnerabili di cui la nostra impresa sociale si occupa.

Si specifica che la valorizzazione delle risorse umane presenti in Cooperativa è attenzione centrale e caratteristica della nostra organizzazione, tanto che dopo anni di investimenti formativi, ci è possibile oggi fruire anche delle competenze formative di personale interno, che svolgerà funzione di formatore in alcuni moduli di questo stesso piano.

Inoltre, la Cooperativa agevola, attraverso una regolamentazione precisa, i percorsi (anche esterni) di studio, formazione e aggiornamento dei lavoratori (soci e non) e promuove le produzioni culturali pubblicate su riviste nazionali di settore dei lavoratori (soci e non), riconoscendo bonus così motivati in busta paga.

L'analisi dei fabbisogni e delle domande

L'analisi dei fabbisogni e delle domande organizzativi, professionali e formativi viene effettuata di anno in anno a cura del Responsabile della Formazione, attraverso i seguenti strumenti:

interlocuzione costante con responsabili e coordinatori di servizio, relativa a esigenze e carenze proprie e del personale coordinato;

richiesta specifica a responsabili e coordinatori di servizio di promuovere all'interno degli ambiti di propria competenza riunioni con tutti i lavoratori che abbiano a tema i bisogni formativi emergenti;

analisi delle schede di qualità relative alle attività di aggiornamento di tutto il personale;

promozione di incontri aperti a tutti i lavoratori dedicati a raccogliere le esigenze formative all'interno di una cornice pedagogica definita.

L'analisi di bisogni e domande formative orienta la costruzione del piano annuale della formazione e del piano triennale della formazione, che devono essere approvati dal CdA della Cooperativa, nei modi e nei tempi previsti da Manuale e Procedure della Certificazione di Qualità della Cooperativa.

Nello specifico, a fronte di una organizzazione che dispone di professionalità decisamente ricche di competenze, ad oggi si evidenzia una complessiva necessità di migliorare a diversi livelli le competenze presenti in Cooperativa, che possano permettere di innovare e qualificare gli interventi educativi e una considerevole valorizzazione delle risorse umane interne.

Emergono alcuni bisogni rilevanti in termini formativi, organizzativi e professionali:
carenza di aggiornamento rispetto alla ricerca pedagogica a livello nazionale e internazionale in tema di minori e famiglia;
necessità di ripensare modelli, pratiche ed esperienze sviluppati in questi anni nei servizi della Cooperativa: si tratta di un passaggio fondamentale, propedeutico ad una innovazione dei progetti di molti dei nostri servizi;
necessità di potenziare le competenze riflessive a tutti i livelli, per attivare processi di apprendimento trasformativo a livello individuale e organizzativo;
necessità di consolidare i ruoli di coordinamento, sviluppando una maggiore autonomia progettuale e gestionale e la capacità di supportare la riflessività degli educatori.
necessità di rivedere alcuni strumenti (valutativi) in uso nei diversi servizi della cooperativa, sia rispetto all'essere ancora attuali, che rispetto alla corrispondenza con esigenze e richieste degli utenti e dei servizi inviati.

Esiti attesi del piano rispetto allo sviluppo delle imprese e alle competenze necessarie per i lavoratori

L'aspettativa complessiva della Cooperativa relativamente alla progettazione triennale delle attività di formazione e di ricerca e sviluppo consiste nel vedere una diffusione generale e pervasiva di competenze riflessive, capaci di sostenere apprendimenti trasformativi con ricadute a livello individuale e a livello organizzativo e nell'introdurre innovazioni progettuali e operative in linea con le nuove direzioni poco sopra richiamate.

La diffusione di tali competenze genererà ricadute quali: trasformazioni innovative nei servizi, incremento della professionalità del personale, innovazione e modifica delle modalità di intervento del personale e valorizzazione del ruolo strategico di soci e lavoratori come costruttori di conoscenza e attori fondamentali nei processi di trasformazione e innovazione dei servizi della cooperativa.

Altro esito atteso riguarda il consolidare e sviluppare la connessione tra pratica, formazione e ricerca, passando attraverso il riconoscimento della qualità del lavoro educativo e della scientificità del suo operare da parte di possibili committenti esterni, Università, possibili nuovi collaboratori, possibili finanziatori privati. Inoltre, ci si attende che l'investimento sulla governabilità del sistema di servizi della Cooperativa generi sostenibilità a tutti i livelli.

LA FORMAZIONE – IL PIANO TRIENNALE

Struttura e contenuti

La scelta del Centro Ricerca e Formazione è di proporre una programmazione basata sull'alternanza di due tipologie di azioni formative: un anno dedicato alla formazione tecnico-specialistica, seguito da un anno dedicato alla formazione tematica, definita sulla base di una cornice pedagogica individuata e proposta dall'organizzazione.

Formazione tecnico-specialistica: si tratta di proposte formative che intendono presentare teorie, strumenti e metodologie già circoscritti e definiti rispetto ad un particolare oggetto di lavoro e che mirano a sviluppare e consolidare saperi tecnici, abilità e competenze relative ad una particolare tipologia di servizi, di utenza e/o di interventi e modalità educative.

Formazioni tematiche: si tratta di proposte formative definite a partire dalle esigenze di approfondimento di temi specifici e volte a consolidare competenze trasversali che il singolo operatore metterà in pratica nel proprio lavoro quotidiano, riconducendole alle specificità derivanti dalle caratteristiche del proprio servizio e/o della propria utenza.

Questa tipologia di azioni nasce dal confronto dialettico tra l'équipe del CRF e i diversi attori legati ai diversi servizi della Cooperativa (coordinatori, responsabili, ma anche referenti dei Comuni).

Di seguito alcune tematiche di sviluppo possibili:

- L'approccio interculturale nel lavoro con le famiglie in tutela minori
- Il lavoro con gli adolescenti: nuove prospettive e social media
- Interventi a favore di bambini, ragazzi e famiglie vulnerabili: l'approccio educativo basato sui diritti
- Lavorare in partnership con la famiglia nei servizi socio-educativi

Ciclicamente, al termine dei due anni formativi, è previsto un momento di revisione degli strumenti pedagogici: alla luce degli stimoli e di quanto appreso precedentemente, ogni équipe analizza i propri funzionamenti e individua obiettivi di trasformazione; in particolare sono oggetto di lavoro e di elaborazione gli strumenti della progettazione come PEI e schede osservative.

Le azioni formative vengono quindi programmate all'interno delle riunioni d'équipe dei singoli servizi e condotte da un formatore del CRF in affiancamento al coordinatore.

Il Piano formativo triennale considerato nella sua complessità ha quindi una finalità "trasformativa": prevede una sequenza che parte dall'accesso a informazioni e a conoscenze, ingaggia in un lavoro culturale di analisi del proprio approccio e di definizione di obiettivi di miglioramento e di evoluzione, attua e compie le trasformazioni in un percorso di accompagnamento e di sostegno e infine dà evidenza del percorso compiuto.

Parallelamente proseguono i lavori dedicati alla ricerca e sviluppo attraverso i Laboratori Tematici di Ricerca che mirano a riflettere sulle esperienze e sulle pratiche, a valorizzarle e a fornire indicazioni per l'innovazione progettuale.

Per i livelli di coordinamento, referenza e responsabili d'area vengono proposti annualmente dei percorsi di formazione socio-gestionale mirati a sviluppare competenze per fronteggiare le nuove sfide poste dai cambiamenti nel sistema di welfare, come la revisione degli strumenti di progettazione o l'aggiornamento in merito alle politiche sociali territoriali, regionali e nazionali.

Metodologie e tecniche

Le metodologie utilizzate fanno riferimento al paradigma dell'apprendimento esperienziale e dei metodi attivi (lezioni frontali integrate da esercitazioni, problem-solving, simulazioni e role-play relativi ai medesimi temi affrontati in modalità frontale).

Le tecniche quali l'analisi di caso, (anche autocaso e incident) vengono utilizzate come strumenti per favorire lo scambio di opinioni, individuare logiche, strategie e relative implicazioni, e sviluppare capacità di analisi e intervento in situazioni complesse.

Attraverso un dispositivo riflessivo ispirato alle comunità di pratiche, si costruiranno processi di sviluppo professionale basati su valorizzazione e condivisione del knowhow personale, socializzazione delle conoscenze, confronto e condivisione di teorie e saperi afferenti al lavoro socioeducativo e rilettura del lavoro educativo come esperienza di circolarità teoria-prassi.

La scelta di impiegare professionisti afferenti a diverse scienze umane e provenienti da differenti percorsi formativi e professionali garantisce la possibilità di un approccio multidisciplinare ai diversi temi trattati nelle azioni formative.

La valutazione

Per la valutazione del Piano formativo annuale vengono utilizzati tre differenti strumenti, parte di un impianto che intende la valutazione come processo in itinere:

- Questionario della qualità: si tratta di un bilancio complessivo dell'azione formativa ottenuto attraverso un commento analitico degli obiettivi e dei fattori didattici, degli aspetti di interesse e aspettative dei destinatari; il focus è sugli obiettivi e sulla verifica della coerenza dell'intervento.
- Confronto con i formatori: l'equipe del CRF chiede una restituzione al formatore in merito ai livelli di interesse, coinvolgimento, conoscenze e capacità del gruppo e dei singoli (quando possibile); è utile anche per raccogliere eventuali indicazioni future per altri interventi formativi.
- Verifica dei risultati: si tratta di un processo che mette al centro il singolo operatore verificando i processi di cambiamento e acquisizione di conoscenze, abilità e competenze, attivati successivamente alla formazione, nel lavoro educativo quotidiano; ciò viene fatto attraverso il bilancio di competenze di ogni singolo educatore da parte del coordinatore e attraverso la socializzazione in equipe di quanto appreso in sede formativa.

PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA' FORMATIVE

Per quanto attiene alle attività formative si ritiene necessario disporre di una precisa programmazione delle stesse che consenta la pianificazione della partecipazione dei lavoratori alle attività con anticipo.

In prima istanza l'équipe del CRF, attraverso il confronto con i Responsabili d'Area, il Consiglio di Amministrazione, la Direzione, i consulenti della Cooperativa e i soci, individua le linee guida della formazione che fanno da sfondo e da orientamento alle proposte formative del Piano Interno della Formazione, seguendo un'ottica di programma sociale che mira allo sviluppo delle competenze dei lavoratori. Successivamente viene definita una programmazione delle attività del Piano formativo condivisa e pubblicizzata e viene introdotto, sulla falsariga del Piano ferie, un Piano formazione individuale, da definire all'interno delle Equipe educative.

La scelta di costruire un piano Formativo sull'anno solare è nata dalla constatazione che la parte iniziale dell'anno scolastico vede le diverse equipe di lavoro (in particolare educativa scolastica e ADM) impegnate nella ricostruzione dei monte ore dei singoli lavoratori. Tale impegno ha spesso comportato l'impossibilità di partecipare ai corsi realizzati nella prima parte dell'anno, sia a causa delle difficoltà organizzative legate alla costruzione degli orari, che a causa della difficile previsione di pertinenza tra occasione formativa proposta e tipologia di situazioni in carico.

PROMOZIONE E SOSTEGNO DELL'EFFETTIVA FRUIZIONE DA PARTE DEL MAGGIOR NUMERO DI OPERATORI DELLA FORMAZIONE

La Cooperativa, in una logica di lifelong learning, sceglie di riconoscere delle ore dedicate alla formazione continua dei propri dipendenti; a ciò corrisponde la garanzia di un monte ore pro capite di 20 ore retribuite per la formazione su base biennale.

Altre occasioni formative derivano dalle diverse ATS o ATI di cui la cooperativa fa parte; nello specifico, i percorsi formativi costruiti con o dalle altre Cooperative vengono condivisi con i lavoratori e soci della Cooperativa, allo scopo di diffondere la cultura della formazione continua il più possibile.

Per lo stesso motivo, la segreteria del Centro Ricerca e Formazione si occupa di comunicare a soci e lavoratori le proposte formative delle diverse realtà con cui la cooperativa collabora o ha collaborato.

ALLEGATO 9 PROGETTAZIONE EDUCATIVA

