

ALLEGATO N. 2 - FORMULARIO PROGETTO EDUCATIVO

***Per C.P.A.
La zattera***

QUALITA' ORGANIZZATIVA

A - Anni di funzionamento della struttura residenziale

Da giugno 2018

Autorizzazione 51 del 15/05/2018

Accreditamento DD 71 del 20/06/2018

B. Presenza di Certificazione di qualità inerente il servizio oggetto del presente avviso pubblico.

Certificazione ISO: 2000 n. 1000 ISO 9001:2015 progettazione ed erogazione di servizio socio educativi per minori settore e code EA 38

Certificazione OHSAS N. 1375 BS OHSAS 18001:2007 progettazione ed erogazione di servizio socio educativi per minori settore e code EA 38 degli elementi significativi circa le modalità operative di attuazione

C. Titoli di studio formativi dell'equipe educativa (ulteriori rispetto a quelli richiesti per il rilascio dei titoli abilitativi)

Indicare

<i>Cognome e Nome operatore</i>	<i>Livello ricoperto (II o III)</i>	<i>Titolo utilizzato quale abilitante allo svolgimento del ruolo di operatore di II o III livello</i>	<i>Laurea ulteriore (tipo, data di conseguimento, ente che la ha rilasciata)</i>	<i>Master universitari - scuole di specializzazione universitarie (tipo, data di conseguimento, ente che lo ha rilasciato)</i>
Coordinatore Don Giovanni Vanni Basilea 06/03/1964	Livello III	Laurea in scienze dell'educazione	triennale in filosofia e teologia	
Valentina Durante Napoli 02/07/1987	Livello III	Laurea in psicologia		
Domenico Serafini	Livello II	Qualifica animatore dicomunità		

Prato Maria	Livello III	Laurea in servizi sociali		
Ettore Esposito Napoli 28/12/1956	Livello III	Laurea assistente sociale		
Ferdinando Guasco Napoli 19/08/1957	Livello II	Qualifica animatore sociale		
Mattia Lorenzo Zonno	Livello III	Laurea in mediazione linguistica e culturale		
<i>Rosa di stazio Mugnano di napoli 20/01/1980</i>	<i>Livello III</i>	Laurea in Psicologia (indirizzo: Clinica e Comunità) Vecchio Ordinamento		
Pietro diletto	Livello II	Qualifica Animatore sociale		
Romis Gianluca	Livello II	Qualifica Animatore sociale		
<i>Caruso Doriana</i>	<i>Livello III</i>	<i>Laurea scienze servizio sociale</i>		

D. Stabilità dell'equipe educativa

Indicare

<i>Cognome e Nome operatore</i>	<i>Data di avvio rapporto lavorativo con l'ente prestatore quale componente della Equipe educativa della struttura oggetto del convenzionamento</i>	<i>Ruolo ricoperto e livello (II o III)</i>	<i>n. Mesi totali alla data di presentazione</i>
Coordinatore Don Giovanni Vanni Basilea 06/03/1964	<i>Da settembre 2016</i>	<i>Livello III</i>	<i>24</i>
<i>Caruso Doriana</i>	<i>Da settembre 2012</i>	<i>Livello III</i>	<i>72</i>
Prato Maria	<i>Da dicembre 2016</i>	<i>Livello III</i>	<i>20</i>
Domencio Serafini	<i>Da Marzo 2018</i>	<i>Livello II</i>	<i>6</i>
Ettore Esposito Napoli 28/12/1956	<i>Da gennaio 1985</i>	<i>Livello III</i>	<i>400</i>
Ferdinando Guasco Napoli 19/08/1957	<i>Da luglio 2009</i>	<i>Livello II</i>	<i>108</i>
Mattia Lorenzo Zonno	<i>Da ottobre 2017</i>	<i>Livello III</i>	<i>11</i>
<i>Rosa di stazio Mugnano di napoli 20/01/1980</i>	<i>Da settembre 2009</i>	<i>Livello III</i>	<i>106</i>
Pietro diletto	<i>Da gennaio 2017</i>	<i>Livello II</i>	<i>21</i>
Romis Gianluca	<i>Da gennaio 2017</i>	<i>Livello II</i>	<i>21</i>

E - Organizzazione delle modalità, spazi e tempi al momento dell'accoglienza e del primo inserimento

Modalità di chiarificazione al bambino circa l'esperienza dell'allontanamento e il ruolo della Comunità di Pronto Accoglienza nell'accompagnamento della prima fase (max 5 punti)

ACCOGLIMENTO. Prima di accogliere il minore nel CPA, un educatore incontra il ragazzo all'esterno della struttura per una preliminare conoscenza. Successivamente il minore visita la struttura e partecipa ad un'attività con un gruppo di pari all'interno della Comunità. Il progetto prosegue con l'accoglienza effettiva del ragazzo nella Comunità. Dopo l'accoglimento, l'attenzione prevalente è dedicata allo sviluppo del protocollo psicologico che, con il supporto dei professionisti, elabora una preliminare valutazione psicologica che fornisce informazioni circa il bilancio evolutivo del ragazzo e la ricostruzione degli eventi che hanno portato all'allontanamento dalla famiglia e che sono stati quindi la causa del provvedimento stesso adottato dal TM. In questa fase, se possibile, lo psicologo specificatamente dedicato alle famiglie, conosce i genitori del ragazzo organizzando un incontro che, in accordo con la rete, verrà realizzato in Comunità o fuori dalla struttura. Per ogni situazione si procede con una valutazione ad hoc sia della procedura di intervento che del setting.

INSERIMENTO: Successivamente si organizza un primo incontro presso la Comunità in cui sono presenti tutti gli operatori. In tale occasione, si raccolgono ulteriori informazioni e/o eventuali richieste e viene effettuata la presentazione della struttura e del funzionamento della Comunità in cui verrà inserito. Successivamente, l'educatore si occuperà di accompagnare il ragazzo nella sua stanza e lo presenterà agli altri ospiti.

Nel periodo di permanenza in comunità l'utente dovrà essere coinvolto, informato e responsabilizzato riguardo al progetto educativo che è stato pensato per lui, nella misura in cui la sua situazione psico-intellettuale e la sua situazione giuridica lo permettano. È importante inoltre che il lavoro con le altre agenzie quali scuola, ASL ecc. venga concordato dall'équipe degli educatori e dal Servizio Sociale d'appartenenza in modo che si seguano linee educative comuni per il futuro bene dell'ospite.

Modalità di gestione da parte dell'équipe educativa della fase della prima accoglienza (max 5 punti)

Il minore nel Centro di Prima Accoglienza è ACCOLTO in un ambiente decoroso, non di tipo carcerario ma con regole ben definite, basate sul dialogo e la relazione. Per tutta la permanenza

vengono garantite risposte ai suoi bisogni primari nel rispetto della cultura e religione di appartenenza.

Si consegnano abiti puliti, lenzuola di stoffa e prodotti igienici. Si effettua un lavaggio in lavatrice degli indumenti indossati se sporchi e ci si cura che il cibo non sia in contrasto con il suo credo religioso o con eventuali problematiche sanitarie.

Se c'è bisogno il medico lo visita entro le 12 ore.

Il minore incontra sempre l'educatore di riferimento, il mediatore culturale, se necessario, lo psicologo e l'assistente sociale se il minore è già in carico ai servizi della giustizia

Il minore può ricevere la visita dei familiari e dell'avvocato, in un contesto riservato.

è INFORMATO sin dall'ingresso, tramite gli operatori e con l'ausilio di opuscoli illustrativi cartacei tradotti in più lingue, in merito al funzionamento della struttura e a quanto avverrà relativamente all'iter processuale in corso.

Modalità di realizzazione della fase di primo inquadramento della condizione del bambino accolto, mediante osservazione e primi colloqui (max 5 punti).

Nella ACCETTAZIONE si dovrà valutare l'eventuale compatibilità dello stesso con la struttura e altri minori presenti.

Si passerà alla prima conoscenza ed osservazione del minore, attraverso la mediazione dell'Assistente Sociale territoriale, del psicologo della struttura e, in caso di minore straniero, del mediatore Culturale e linguistico.

INSERIMENTO ED ACCOGLIENZA IL compito della comunità è quella di offrire un clima caldo di accoglienza, accettazione e valorizzazione. Strumenti principali sono la professionalità e la progettualità di un'equipe educativa stabile, supervisionata e coordinata nel suo operato. Nella fase iniziale d'inserimento-accoglienza, per l'equipe educativo-assistenziale risulta fondamentale poter disporre di una conoscenza approfondita del caso e relative problematiche, al fine di poter predisporre un intervento personalizzato, in cui la comunità non si pone come predefinita ma come ambiente che si adatta e va verso il minore. Ogni minore infatti arriva in Comunità con i propri personali disagi psico-relazionali-sociali, avendo vissuto spesso vicende personali caratterizzate da discontinuità, rifiuto, abbandono più o meno accentuate nei rapporti con le figure parentali. Risulta necessario quindi proporre interventi individualizzati indirizzati dall'attività tutoria e protettiva delle figure educative. A tal fine, l'equipe educativa introduce il minore nella vita quotidiana della comunità fornendo l'esperienza di un ambiente terapeutico in senso lato: uno spazio consapevole del retroterra dei minori, uno spazio che rieduca, fornendo un ambiente in grado di sostenere uno sviluppo e un mutamento funzionale. Ogni aspetto dello spazio fisico e ogni sua modalità di funzionamento è finalizzata a far sentire il minore in un

ambiente familiare, in un ambiente in cui egli conta. Chi ha vissuto in un ambiente deprivato ha bisogno più di vivere in un luogo piacevole nel quale potersi rispecchiare e trarre fondamento per la ricostruzione di una propria dignità personale. Le dimensioni portanti della vita comunitaria risultano quindi lo spazio e il tempo, all'interno delle quali si strutturano le routine e le regole, organizzate intorno ad uno scopo condiviso, e caratterizzate oltre che da luoghi e tempi, anche da ruoli, funzioni ed azioni. Ciò viene costruito e contestualizzato attraverso la partecipazione ad eventi e situazioni, dapprima governate dagli adulti e progressivamente controllate dai minori. L'equipe educativa si pone in quest'ambito con una funzione di strutturazione del processo di costruzione, di conoscenza da parte del minore, fornendo contenimento, costruzione di una storia comune, cura personale, supporto all'apprendimento, supporto sociale, sostegno emotivo. Viene fornita al minore quell'impalcatura fondamentale per permettergli di elaborare una conoscenza del mondo e del se, e quindi di crescere.

Pertanto in tale fase il minore

è AIUTATO A COMPRENDERE i motivi che lo hanno portato alla collocazione in un CPA e a rivelare il proprio percorso di vita (tramite l'ascolto e i colloqui informali e formali svolti sempre con l'educatore, con lo psicologo e talvolta con l'assistente sociale).

è ORIENTATO ad un orientamento per il passaggio in una comunità di seconda accoglienza.

è PRESENTATO ALL'ASSISTENTE SOCIALE nella sua individualità.

Il coordinatore fornisce ai servizi sociali una relazione scritta di conoscenza e di osservazione del minore, che possa anche servire per la decisione sull'eventuale collocamento in altra struttura o riaffido alla famiglia.

è ACCOMPAGNATO alle varie eventuali udienze o convocazioni da parte delle autorità competenti o dai servizi Sociali. Tutti gli operatori lo aiutano a comprendere quanto sta accadendo e lo sostengono.

è SOSTENUTO E CONTROLLATO con il dialogo partecipato, l'ascolto attento e il rilascio di informazioni circa la sua situazione e gli esiti possibili.

Durante la sua permanenza nella struttura è sottoposto ad un controllo costante e discreto, in un clima attento alla persona e improntato alla comunicazione. Può tenersi impegnato in attività ricreative e culturali avendo a sua disposizione libri e fumetti, testi scolastici e letture in lingua, giochi di società, televisione.

Modalità di chiarificazione al bambino del percorso all'interno del quale lui e la sua famiglia sono inseriti e delle diverse figure professionali coinvolte fase (max 4 punti)

L'intervento socioeducativo della vita di Comunità è strutturato su modulo familiare per far sì che la permanenza presso la Comunità diventi per il minore un'esperienza di crescita emotivamente significativa e favorevole al cambiamento, alla maturazione ed all'evoluzione personale. L'organizzazione della vita quotidiana è improntata a favorire la partecipazione di tutti alla gestione della Comunità promuovendo anche momenti di incontro, di discussione e di scelta.

Per il breve periodo che il minore è presente nella struttura (massimo 30 giorni), dopo essersi assicurato la sicurezza del minore, Sono assicurate la continuazione delle varie attività che il minore già svolge nel territorio (es. scuola, sport...). In caso di impossibilità saranno assicurate attività scolastiche all'interno della struttura o esterne (scuola, Palestra, piscina o calcio...)

Sono proposte esperienze di volontariato al servizio dei più poveri ed in difficoltà: mensa dei poveri, associazione per disabili, esperienze come allenatori di squadre di bambini, canile, mensa dei poveri

E' inoltre assicurata la frequenza a corsi di tipo più culturale a chi ne ha la capacità e la passione: musica, teatro, canto, laboratori manuali e creativi attraverso la frequenza dell'Oratorio-Centro Giovanile annesso.

Il Cpa svolge, altresì, una mediazione sociale con la famiglia, **SPECIALMENTE PER L'UTENZA ITALIANA**. il contatto con la famiglia è quanto mai tempestivo, immediato, al fine di poter convocare almeno uno dei genitori per un colloquio.

Il colloquio con i genitori è un momento particolare, decisamente delicato perché spesso, questi, ignari delle motivazioni soggettive del figlio, tendono a cercare all'esterno qualcuno da responsabilizzare (gli amici, la società, l'altro coniuge, una malattia, la droga, le forze di polizia): difficilmente un genitore riesce a tollerare e ad ammettere che l'atto delinquenziale sia stato commesso e voluto dal proprio figlio.

I sensi di colpa per la qualità dell'educazione impartita, insieme alla delusione e al senso di impotenza nei confronti delle problematiche del minore, rendono difficile al genitore analizzare lucidamente la situazione che spesso tenderà ad oscillare tra una posizione fortemente passiva "è tutta colpa di..." ad una estremamente risolutiva "da ora in poi prenderò provvedimenti seri...".

Attraverso il colloquio, l'educatore ha il compito di riportare il genitore, così emotivamente coinvolto nella vicenda del figlio, su un piano più realistico, sottolineando la temporaneità dello stato di arresto nonché la valenza educativa del processo penale minorile.

Generalmente, all'interno della struttura, il minore può ricevere la visita dei propri genitori, quasi sempre in presenza dell'educatore che ha seguito il caso, al fine di gestire eventuali conflitti tra genitori e figlio, e che, in quella stessa sede, provvederà ad aiutare famiglia e minore a riflettere su questa fase particolarissima della loro storia che segna comunque un

cambiamento, li costringe a pensare a nuove prospettive e ad un confronto con gli organi della giustizia.

Ai ragazzi viene richiesto prendere visione del regolamento interno (Parte integrante della carta dei servizi e qui di seguito allegata) che informa sull'organizzazione interna della Comunità e richiede il rispetto di alcune regole di base necessarie per una pacifica e costruttiva convivenza in un ambito di vita comunitaria. La prima lettura viene svolta con un operatore e viene richiesto di firmare per accettazione

Per gli stranieri

l'aiuto della famiglia di origine risulta fondamentale per fornire un quadro del contesto familiare e locale di ogni minore, consentendo di conoscerne la storia e le motivazioni della migrazione. Consente inoltre di approfondire criticità o vulnerabilità che potranno aiutare a definire il percorso di accoglienza e integrazione,

Nei confronti del minore In modo particolare viene richiesto

1. Partecipazione alle attività comunitarie previste nella programmazione della casa;
2. Di attenersi all'orario della giornata;
3. A prendere parte al riordino della comunità in base a turnazioni e al percorso educativo, e alla pulizia personale;
4. Il non utilizzo del cellulare nei momenti dei pasti, delle riunioni, nei momenti di studio e nelle ore notturne;

Inoltre la Comunità di Pronta e Transitoria Accoglienza **garantisce** i seguenti servizi e prestazioni ai minori:

- Accoglienza e assistenza diurna e notturna;
- Somministrazione pasti;
- Sostegno educativo all'inserimento sociale;
- Organizzazione del tempo libero (attività sportive, ricreative, culturali)
- Coinvolgimento e partecipazione del minore all'organizzazione e allo svolgimento delle attività quotidiane.

Relativamente ai servizi sanitari, la Comunità di Pronta e Transitoria Accoglienza garantisce:

- Screening in entrata e tutela sanitaria dei bisogni correnti;
- Alimentazione conforme allo stato di salute;
- Accompagnamenti per le prestazioni medico - generiche strumentali e specialistiche;
- Supporti psicologici.

Per l'aspetto di convivenza relativa all'offerta di vitto e alloggio, la Comunità di Pronta e Transitoria Accoglienza **assicura**:

- Un'alimentazione equilibrata, varia e gradevole;
- Un arredamento sicuro e personalizzato;
- Acqua calda, riscaldamento, spazi adeguati e confortevoli;
- Lavaggio e riassetto degli indumenti personali;

- Manutenzione della casa, delle suppellettili, degli arredi.

Le attività saranno programmate in funzione al numero dei minori, alle caratteristiche di ognuno di essi, alla particolarità del caso, alla disposizione del servizio segnalante e alle prescrizioni eventuali.

Le attività programmate sono:

- attività di maternage e di cura della persona;
- attività ludico-motorie;
- attività di supporto scolastico, di formazione professionale e di tutoraggio nell'apprendistato;
- attività di supporto terapeutico come previsto da progetto individuale;
- attività finalizzate al rientro del minore in ambito familiare o in famiglie affidatarie e/o adottive.

Nello specifico si prevede:

Attività all'interno della struttura:

- cura della persona (alimentazione e igiene);
- manutenzione e riordino della struttura in collaborazione con il personale addetto;
- preparazione dei pasti e riordino come sopra;
- preparazione di diete alimentari per ogni utente, se richieste;
- stesura e tenuta del registro delle consegne giornaliere e degli strumenti di osservazione per ogni minore, delle relazioni sui comportamenti, in funzione agli obiettivi predefiniti nel progetto educativo individuale;

Attività all'esterno della struttura:

- accompagnamento dei minori presso le strutture scolastiche, lavorative;
- attività sportive;
- attività ludico-espressive (manuale, corporea...);
- uscite per attività ricreative, gite in luoghi di interesse artistico e naturalistico;
- accompagnamento dei minori presso le strutture socio-sanitarie o private per consulenze terapeutiche specialistiche (se è richiesto dalla situazione personale);
- accompagnamento, dove necessario, dei minori presso le famiglie affidatarie o adottive;
- Data l'età e l'autonomia dei minori in età adolescenziale, non si escludono, pur protetti e tutorati, movimenti e percorsi autonomi verso e dai luoghi esterni delle attività.

L'équipe educativa è costituita da:

- Direttore e legale rappresentante dell'Istituto salesiano E. Menichini
- Coordinatore della comunità
- Educatori / Operatori
- Mediatori culturali (se necessario)
- Consulenti esterni (avvocato, medico, psicologo..)

Inoltre fanno parte dell'équipe:

- Personale di supporto (cuoco, pulizie, lavanderia ecc.);
- Giovani del servizio civile
- volontari e tirocinanti in formazione

Si riconosce come strumento primario dell'intervento educativo, il lavoro di équipe. L'équipe si

riunisce ogni 15 giorni o qualsiasi volta che il coordinatore o il legale rappresentante lo ritiene opportuno.

Nello specifico

Gli educatori e gli operatori

All'educatore/operatore viene affidata, in base al turno di servizio e alle competenze professionali, la gestione diretta dei minori e delle loro attività nello specifico.

I suoi compiti e le sue responsabilità sono:

- creare un clima positivo tra gli stessi minori e tra i minori e le varie figure di riferimento (educatore, mediatori culturali, personale ausiliario, volontari ecc.);
- partecipare alle verifiche, agli incontri e alla formazione specifica;
- collaborare con il responsabile nella compilazione delle schede di osservazione personale nel rispetto della privacy;
- compilare il "diario di bordo" sull'attività giornaliera e sullo stato d'animo dei ragazzi in cui vi sono le consegne di passaggio da un turno all'altro;
- informare il responsabile della struttura di quanto avviene al suo interno, segnalare immediatamente le situazioni di emergenza al responsabile;

gli operatori in riferimento alla fascia di orario in cui si è presenti in struttura sono affidati i seguenti compiti:

Il referente dell'area sanitaria deve:

all'ingresso assicurarsi di fare:

- Controllo generico e compilazione della cartella sanitaria a cura del medico

Eventualmente:

- Controlli Tossicologici
- Controllare se il ragazzo ha bisogno di visite specialistiche
- Aggiornare il foglio (armadietto) dei medicinali presenti in casa.
- Comprare i farmaci che servono o potrebbero servire quotidianamente, è importante non farli mancare.
- Accompagnare il ragazzo agli appuntamenti "sanitari" (visite, prelievi etc...)
- Aggiornare i fogli personali delle medicine che prendono i ragazzi.

Il referente della fascia del mattino

- cura l'ordine delle camere e dell'abbigliamento
- Sveglia i ragazzi entro le ore 9.00
- Predisporre la colazione e la merenda
- Controlla l'ordine delle stanze, che i letti e gli armadi siano in ordine
- Collabora con l'operatore addetto ai servizi per l'ordine e la pulizia generale della casa
- Accompagna e/o invia i ragazzi a scuola o alle attività previste

- si accerta che i ragazzi siano realmente presso i luoghi delle attività
- Collabora con il responsabile per i colloqui con i professori e le comunicazioni scuola – famiglia e/o con i datori di lavoro

Fascia del pomeriggio:

E' referente dell'area scolastica e:

- Organizza il tempo di studio /lavoro
- E' responsabile dell'ordine del materiale scolastico ne cura l'inventario e comunica al responsabile l'eventuale materiale da comprare
- Organizza eventualmente tempo di gioco e di laboratorio
- Si occupa della lavanderia
- Collabora al riassetto degli indumenti dei minori (lavanderia e stireria)
- Fa ritirare i vestiti ad ogni ragazzo dalla lavanderia facendo attenzione che non mettano in disordine
- Controlla il vestiario e comunica al responsabile eventuali capi da comprare

Fascia preserale:

E' responsabile delle attività extrascolastiche e lavorative e:

- Segue i ragazzi nelle attività in sede e fuori sede
- Ha contatti con le associazioni sportive, le palestre frequentate dai ragazzi
- Individua, propone e segue le attività extrascolastiche
- Individua, propone e segue attività di inserimento lavorativo
- Cena con i ragazzi
- Affida gli impegni mensili ad ogni ragazzo e ne verifica l'andamento
- Controlla che "ogni sera" i ragazzi facciano la doccia
- Controlla l'ordine dei bagni e la presenza dei prodotti per l'igiene personale
- E' referente della cena
- Predispone e/o prepara la cena
- E' referente Feste e compleanni
-

Fascia serale/notte:

E' responsabile dell'animazione del dopocena e:

- Redige il programma mensile dell'attività serali rendendo partecipe i ragazzi
-

Mediatori culturali

E' una figura con turni stabili all'interno della comunità e quindi punto di riferimento per i ragazzi, di supporto

educativo e di orientamento nel processo di integrazione dei minori e si pone come figura "ponte" fra i ragazzi, gli operatori, la struttura e tutti coloro che, a diverso titolo, vengono a contatto con i ragazzi (Enti Assistenti sociali questura, Asl ecc)

E' stato concepito come un "nuovo operatore sociale" con specifiche competenze ed attitudini in grado di interagire con i ragazzi cercando di operare ed interpretare le esigenze e le necessità dei ragazzi

Pertanto il mediatore culturale contribuisce a:

- prevenire potenziali occasioni di conflitto favorendo le condizioni per l'integrazione sociale,
- valorizza le risorse di culture e valori diversi propri dei ragazzi;
- aiutare il MSNA ad inserirsi nella società italiana, favorendo la conoscenza degli usi e costumi della nostra società alla luce delle culture di appartenenza e delle reciproche aree di pregiudizio;
- organizzare lezioni "ad personam" o in piccoli gruppi per l'approfondimento della lingua italiana, a chi ha bisogno di recupero o è desideroso di apprendere
- promuovere e valorizzare il ruolo degli stranieri come risorsa ed opportunità nel tessuto socio-economico.

L' Operatore con funzioni di supporto:

E' responsabile della cucina e della pulizia ed ha cura di:

- mantenere la pulizia e l'igiene degli ambienti della casa;
- occuparsi del "rigoverno" della cucina e della sala pranzo;
- preparare i pasti, conformemente alla tabella del menù giornaliero;
- provvedere alla stesura della lista degli acquisti necessari per la cucina;
- attenersi scrupolosamente alle normative igieniche e sanitarie;
- provvedere al riassetto degli indumenti dei minori (lavanderia e stireria);
- comunicare al responsabile ogni inconveniente che constata e osserva;
- predisporre gli ingredienti per la cena.

F - Modalità di costruzione e collaborazione con la rete informale e con le diverse realtà dell'associazionismo territoriale

Descrizione delle modalità con le quali si prevede l'inserimento e la partecipazione dei minori in attività socio-educative, sportive, aggregative e ricreative, culturali offerte dal territorio al fine di garantire l'adeguato inserimento degli stessi nel contesto comunitario di riferimento e lo sviluppo di relazioni sociali al di fuori della struttura di accoglienza

L'Istituto ha una grande rete di collaborazione di enti ed associazioni che possono permettere ai ragazzi ospiti della Comunità un'adeguata attività socio-educativa

In modo particolare

- 1- ASD Don Bosco Neapoli
- 2- Parrocchia Don Bosco per attività ricreative e volontariato
- 3- oratorio salesiano don Bosco per attività ricreative e culturali
- 4- il centro Nanà per MSNA
- 5- Palestra Kokoda centro sportivo

G - Descrizione della relazione con i Servizi sociali competenti

Strumenti e modalità di raccordo e confronto

Affinché il percorso con i minori sia efficace è indispensabile che durante il suo periodo di permanenza in comunità, tutti i servizi competenti territorialmente e/o per invio lavorino in rete ed in collaborazione tra loro e con la comunità per integrare gli interventi.

Per questo, la comunità garantisce il costante impegno ad attivare PRIMA DI TUTTO UNA RELAZIONE COSTANTE CON RELAZIONE E ALTRE MODALITÀ UTILI (TELEFONATE, EMAIL CONTATTI FORMALI ED INFORMALI) CON I Servizi sociali di riferimento

coinvolgendo nella partecipazione uno degli attori principali con le quali ha l'Ente ha già instaurato consolidati rapporti di collaborazione nel corso della sua attività:

inoltre sarà utili avviare rete informali e formali con servizi sociali delle municipalità di riferimento ed in casi specifici die altri comuni della regione e del territorio nazionale; con il Tribunale dei Minorenni di i servizi sanitari,...

H - Modalità di gestione dell'accoglienza dei Minori Stranieri non Accompagnati

Descrizione delle modalità di intervento, degli strumenti e delle professionalità coinvolte con indicazione degli obiettivi minimi da raggiungere nel periodo di pronta accoglienza (massimo 30 giorni)

il MSNA verrà coinvolto piano piano nella vita della comunità per creare unc lima di fiducia e di confidenza che permetterà al minore la ricostruzione del percorso migratorio

Il MSNA dovrà capire che;;

la comunità è CASA. É una casa tra le case. Confusa e confondibile nel contesto urbano ed organizzata in riferimento alle esigenze della famiglia allargata/numerosa che la abita. Una casa, con la cucina, il soggiorno, le camere da letto, lo spazio per i compiti, per i giochi, ... spazi personalizzati, in ordine e in disordine come nelle altre case, con camere arredate con gusti diversi, ... Una casa dove gli adulti si prendono cura della quotidianità (cucinano, fanno la spesa, dove non c'è la cucina centralizzata o la fornitura pasti). Una casa aperta, che accoglie amici, festeggia i compleanni, sta in relazione con gli altri (oratorio, parrocchia, scuola, scout, centri sportivi, palestre, ...). Una casa dove hanno contatto con le famiglie d'origine (quando è possibile), dove ci sono dei volontari. Una casa che organizza le vacanze. Una casa che vive la quotidianità, normale e straordinaria al tempo stesso. Uno spazio abitato a cui appartenere, un tempo strutturato, un mondo vivo e vitale.

- la comunità è GENITORIALITÀ STABILE e ADULTA. La comunità è esperienza di un luogo dove si esprime genitorialità nei confronti dei MSNA. Una genitorialità adulta che si occupa, si preoccupa, che educa, che tutela. Che assume responsabilità nei confronti del contesto sociale DI ORIGINE con cui si relaziona. Genitorialità e ... stabilità. Una delle questioni importanti e di qualità è la stabilità di presenza e di relazione degli operatori. Questo chiede, anche nelle comunità con operatori turnanti, di adottare modelli organizzativi che garantiscano forti copresenze e ritualità simboliche (ad es.: la presenza serale e mattutina degli stessi adulti). Chiede altresì l'adozione di modelli di contrasto al turn over degli operatori, quali ad esempio formule contrattuali che garantiscano la presenza di équipes stabili nel tempo

In tale clima si avvierà un percorso che si sfocerà nella redazione del PEI con particolari riferimento alle seguenti situazioni e preoccupazioni

- 1) Collocamento in luogo sicuro, in cui il giovane trova sereno e un clima di fiducia.

- 2) Conoscenza del regolamento interno tradotto nelle lingue comprese dagli ospiti, condiviso col minore e dallo stesso sottoscritto.
- 3) Segnalazione alla Procura della Repubblica presso il T.M. e al Giudice tutelare per l'apertura della tutela e la nomina del Tutore
- 4) Assistenza socio-psicologica e orientamento legale, effettuati da personale qualificato appartenente alla struttura, volti ad approfondire la storia personale e ogni altro elemento utile alla protezione del minore, si raccoglierà informazioni sul percorso migratorio e sulla storia familiare; informerà ed orienterà correttamente il minore riguardo ai suoi diritti e doveri, con particolare riferimento alle possibilità di integrazione in Italia. Unitamente agli operatori della struttura raccoglierà informazioni sulle sue aspettative e competenze; verificherà l'eventualità che il minore sia stato vittima di tratta e/o sfruttamento e/o l'eventuale timore di persecuzioni nel Paese di origine, ai fini della richiesta di protezione internazionale o protezione sociale assicurando un percorso di orientamento legale che lo accompagni e lo indirizzi verso i percorsi più adeguati. L'accoglienza del ragazzo minore straniero non accompagnato avviene nelle more dell'esito delle procedure di identificazione, di competenza delle Forze di Pubblica sicurezza con cui il Tutore o il Tutore provvisorio collaborerà, e dell'eventuale accertamento dell'età anagrafica
- 5) Accertamento dell'età anagrafica. Con l'aiuto della famiglia di origine. La famiglia di origine risulta fondamentale per fornire un quadro del contesto familiare e locale di ogni minore, consentendo di conoscerne la storia e le motivazioni della migrazione. Consente inoltre di approfondire criticità o vulnerabilità che potranno aiutare a definire il percorso di accoglienza e integrazione.
- 6) I percorsi individuati saranno condivisi con i servizi osicali di riferimento.

I - Descrizione ed esplicitazione dei modelli e degli stili educativi in cui si colloca la comunità d'accoglienza, con particolare riferimento agli approcci teorici.

Descrivere tali modelli e stili nella gestione della vita quotidiana della struttura (es: modalità di costruzione delle regole e di legittimazione delle stesse, dinamiche interne al gruppo dei pari, modalità di gestione dei conflitti, relazione tra il minore e le figure educative di riferimento.

I - Descrizione ed esplicitazione dei modelli e degli stili educativi in cui si colloca la comunità d'accoglienza, con particolare riferimento agli approcci teorici. Descrivere tali modelli e stili nella gestione della vita quotidiana della struttura (es: modalità di costruzione delle regole e di legittimazione delle stesse, dinamiche interne al gruppo dei pari, modalità di gestione dei conflitti, relazione tra il minore e le figure educative di riferimento.

I modelli e gli stili sono fortemente interconnessi tra loro e traggono tutti origine dallo stile educativo adottato dalla Comunità.

L'azione educativa, nel periodo di permanenza del minore, s'ispira a principi educativi che traggono origine dall'azione e dal pensiero di don Bosco, un sacerdote torinese della metà del 1800, che spese la sua vita a favore dei giovani poveri.

Su questa scia tracciata da don Bosco, i salesiani vogliono muoversi per rispondere alle nuove "povertà" di oggi, trovando risposte adeguate ai giovani in difficoltà, stranieri e non.

Non a caso, la Comunità, si inserisce all'interno di un complesso di opere per la gioventù (oratorio centro giovanile, progetti educativi territoriali, associazioni), costruite e gestite da salesiani. Esse possono godere dell'appoggio di famiglie, volontari, educatori che ne condividono l'ispirazione e impostazione educativa, così come affermato anche nel proverbio africano: "Per educare un bambino ci vuole un intero villaggio".

Tale impostazione educativa si rifà direttamente al modello educativo di don Bosco, cioè al SISTEMA PREVENTIVO che è metodo pedagogico e pastorale incentrato sull'assistenza e sull'amore dimostrato. Al centro di tutto, c'è la **persona**, considerata più per le risorse di cui è portatrice che non per il rischio di danno che può arrecare a sé ed alla società: crediamo infatti nelle risorse positive che ogni persona ha in sé e pone in essere come valido strumento per la realizzazione di una personalità autonoma ed inserita socialmente.

Il Sistema Preventivo si basa su un trinomio educativo centrale della metodologia salesiana:

- La ragione che fa appello alle capacità razionali e di volontà di ogni ragazzo per sostenere ed accompagnare il suo cammino di personalizzazione e di socializzazione. Ragione come "senso di significati", dare unità e direzione alle molteplici esperienze della propria esistenza per la costruzione di un progetto di vita nella quotidiana fatica di interpretare la realtà;
- La religione che riconosce nel giovane un'invocazione diffusa, anche se inconsapevole, di trascendenza, di speranza, di pace, di giustizia. La religione (qualunque essa sia), per don Bosco, fonda l'amore e sostiene e completa la ragione.
- L'amorevolezza come accoglienza incondizionata, rapporto costruttivo e propositivo, condivisione di gioie e dolori, capacità di tradurre in segni l'amore educativo, al fine di far capire al ragazzo di "essere amato". L'amorevolezza è il clima, il volto, lo stile: don Bosco non ama per educare, ma educa perché ama.

[Il termine "preventivo" che don Bosco usa va inteso come la volontà di prevenire il sorgere di esperienze negative, che potrebbero compromettere le energie del giovane oppure obbligarlo a lunghi e penosi sforzi di recupero. Ma nel termine ci sono anche precisi criteri metodologici, quali: l'arte di educare in positivo, proponendo il bene in esperienze adeguate e coinvolgenti; l'arte di far crescere i giovani "dall'interno", facendo leva sulla libertà interiore e non sui condizionamenti esterni; l'arte di conquistare il cuore dei giovani per invogliarli con gioia e soddisfazione verso il bene, correggendo le deviazioni e formandone il carattere. Ovviamente, questo messaggio pedagogico, suppone nell'educatore la convinzione che in ogni giovane, per quanto emarginato o deviato, ci sono **energie di bene da stimolare ed indirizzare**] (Juvenus Patris, lettera di Giovanni Paolo II nel centenario della morte di san Giovanni Bosco).

Il Sistema Preventivo vede nella prevenzione un metodo ma anche una qualità interna dell'educazione: essa non è rivolta solamente a contrastare un'emergenza o a risolvere un problema contingente; anzi, si fa prevenzione attivando un processo continuo di anticipazione delle patologie sociali, mobilitando forze e risorse capaci di operare su tutti quei processi che causano fenomeni di marginalità, diversità, devianza. In quest'ottica, ogni intervento educativo dovrà influire su tre livelli:

1. **Sostegno delle persone singole (livello più strettamente educativo);**
2. **Maturazione della mentalità sociale (livello culturale);**
3. **Assicurare a tutti, ma particolarmente ai più deboli, condizioni di protezione e di sviluppo ed orientare l'esercizio del potere al bene comune (livello politico).**

La forma più efficace di prevenzione è l'educazione: si previene quando le persone sviluppano le proprie risorse e riescono così a gestire l'eventuale proprio disagio esistenziale, a neutralizzare le cause soggettive della devianza ed emarginazione ed a superare anche i condizionamenti esterni. La prevenzione, quindi, è soprattutto una pedagogia della relazione personale che si manifesta nell'accoglienza incondizionata, nell'accompagnamento amicale e fraterno, nel dialogo e nella condivisione di attività. La qualità della relazione è, quindi, al centro del programma e la persona è al centro della relazione.

Di conseguenza, l'educatore si pone come figura autorevole e significativa e quindi viene riconosciuto come persona che ha competenze oggettive e normative, per questo interviene in modo costruttivo attraverso funzioni orientative e regolative per il raggiungimento di un'autonomia personale, intesa come espressione non di una soggettività egocentrica, ma di un rapporto dialogale con la realtà, vissuta nella sua complessità. Esso punta sulla vita di gruppo come opportunità per l'apprendimento sociale e comunicativo e di sperimentazione emozionale - affettiva: egli valorizza il contesto-gruppo intervenendo come modello relazionale ed affettivo, come facilitatore nella comunicazione, come dispensatore di comportamenti socialmente accettabili.

La rivalità ed il reciproco sostegno, la competizione e la cooperazione, le dinamiche di esclusione ed i sentimenti di appartenenza, tutte le situazioni che fanno parte del quotidiano diventano "materiale" su cui lavorare per il cambiamento e la crescita dei singoli.

L'educatore salesiano adotta uno stile specifico per raggiungere tali traguardi educativi, quello dell'animazione. Essa viene definita come un modo di pensare all'uomo, ai suoi dinamismi, ai processi.

In tal senso, si attiva un processo critico di **promozione liberatrice della persona**: il ragazzo deve essere protagonista e committente principale di tutti i processi che lo riguardano; egli non è solo destinatario dell'intervento ma è soprattutto una risorsa per se stesso, per la Comunità educativa e per ogni singolo educatore, risorsa che aiuta ad attuare una revisione critica costante della propria vita ed a mettersi sempre in discussione.

Inoltre, essa permette di rivolgersi ad ogni giovane non abbassando le attese educative, ma offrendo ad ognuno ciò di cui ha realmente bisogno qui ed ora, proponendo, allo stesso tempo, mete ed obiettivi educativi "alti".

VALUTAZIONE DELLA RELAZIONE AFFETTIVA

Uno degli strumenti utilizzati dall'equipe, al fine di valutare la relazione affettiva sia con l'equipe che con i compagni, è l'osservazione del minore. Durante le fasi di osservazione informale si cerca di monitorare attraverso griglie di osservazioni, i cambiamenti del minore sia nelle dinamiche di gruppo con i coetanei e con gli operatori. Si valutano e osservano i cambiamenti d'umore e di isolamento nei momenti comunitari, la predisposizione al dialogo e al confronto.

L'equipe per un'adeguata valutazione e monitoraggio della relazione affettiva cerca di dare assistenza e sostegno psicologico attraverso colloqui con le diverse figure professionali, attività psicosociali e ludiche.

L'equipe opera cercando di effettuare una mediazione costante tra le esigenze proprie del singolo, con interventi di protezione, sostegno emotivo - affettivo, accudimento e le esigenze del gruppo, mediante

l'utilizzo di regole che hanno lo scopo di far interiorizzare l'importanza del rispetto del prossimo e di sé stesso.

ELABORAZIONE DELLE EMOZIONI

Tutti gli elementi emersi durante le osservazioni diventano materiale utile per il percorso di sostegno psicologico, che accompagna il minore durante tutta la fase di permanenza in comunità.

Gli elementi emersi durante le osservazioni diventano spunti utili per sostenere il minore nella difficile fase dell'elaborazione delle proprie emozioni.

I colloqui individuali con la psicologa, sono finalizzati ad analizzarne i bisogni, ad orientarne i problemi psicologici, a valutarne le risorse e gli interessi, a facilitare un riequilibrio dell'aspetto relazionale ed emotivo.

In una prima fase i colloqui di sostegno psicologico hanno lo scopo di ascoltare i bisogni più profondi del minore estremamente vulnerabile. Ansia, paura, depressione, rabbia, confusione, persino paranoia, accompagnano questi giovani che hanno come unico obiettivo iniziare prima possibile il progetto di vita per il quale hanno lasciato tutto tentando la sorte. Il **contenimento emotivo** risulta fondamentale soprattutto nelle prime fasi di inserimento del minore nel contesto comunitario, se nel minore si innesta la fantasia di non sentirsi ascoltato, compreso e supportato tende a fuggire.

I colloqui di sostegno psicologico possono diventare un'occasione di ascolto che consentono al giovane accolto un primo ma indispensabile aiuto alla riorganizzazione della propria identità, dei propri vissuti e della propria storia come risultato di un sostegno/vicinanza/supporto al complesso e doloroso processo di confronto/rivisitazione con le proprie esperienze traumatiche, tra le quali vanno segnalate non solo quelle vissute nel paese d'origine e durante il lungo viaggio di arrivo in Italia ma anche quelle connesse, alcune volte, all'accoglienza ricevuta nel nostro paese.

In questo senso, il percorso di sostegno psicologico cerca di porsi come un fattore riparatorio/protettivo rispetto al rischio psicopatologico derivante dalla non rielaborazione dei traumi vissuti da parte dei minori non accompagnati e svolgere quella funzione terapeutica mirata alla riduzione del malessere psicologico e psicosociale dei soggetti accolti e alla discontinuità dei rischi evolutivi incorsi.

Inoltre, superata la fase iniziale volta al contenimento delle parti più problematiche e sofferenti del minore, il lavoro psicologico si orienta ad incrementare le competenze di resilienza attivando nuove modalità di relazione. I colloqui hanno come obiettivo lo sviluppo, visto come evoluzione sia verso una maggiore autoconsapevolezza e autodeterminazione che verso una migliorata capacità di selezionare ed attivare le proprie risorse personali e relazionali. Questo sviluppo punta a far evolvere l'individuo verso condizioni relazionali superiori tenendo conto delle sue possibilità e potenzialità, attivando le sue risorse e affrontando le transazioni evolutive che si presentano.

RELAZIONE TRA IL MINORE E LE FIGURE EDUCATIVE DI RIFERIMENTO

La comunità, proprio in quanto caratterizzate da assetti organizzativi e relazionali analoghi a quelli di una famiglia, non va assolutamente considerata come un luogo affettivamente neutro. Il tempo trascorso in comunità è quindi un tempo pensato, dove la **vicinanza emotiva**, la possibilità di condividere vissuti ed esperienze con persone a cui ci si può sentire "legati", la dimensione relazionale permettono di sperimentare di essere "visti" e "riconosciuti" nei propri bisogni, per quello che si è e di **poter sperimentare di essere importante per l'altro**.

La relazione tra educatore e ragazzi accolti, assicura un adeguato "**calore relazionale**", contribuendo a rinforzare/ristrutturare lo stile di attaccamento del minore, aiutandolo ad avere fiducia, a rinforzare la propria autostima, a governare i propri pensieri e comportamenti, a sentirsi efficace e ad essere collaborativo, a sviluppare sentimenti di appartenenza (a "sentirsi parte di").

Le relazioni interpersonali sono incentrate sui valori del rispetto e riconoscimento reciproco come persone, uomini soggetti di diritti e doveri, e del rispetto delle differenze culturali, religiose e politiche intese come fondamentale elemento di ricchezza, confronto e crescita umana. Attraverso la capacità dell'educatore di sapersi guadagnare la stima ed il rispetto dei ragazzi accolti passano tutti i contenuti che l'equipe riterrà fondamentali per lo sviluppo delle abilità e delle potenzialità dei giovani stessi. Una figura di riferimento sempre presente è garanzia di buoni rapporti e di relazioni personali soddisfacenti, capaci di sostenere il cammino di crescita del minore accolto; gli operatori saranno stimolati, attraverso la supervisione, a monitorare i propri atteggiamenti, le proprie fatiche relazionali, le proprie emozioni, per prevenire difficoltà che vanificherebbero ex ante il progetto.

MODALITÀ DI COSTRUZIONE DELLE REGOLE E DI LEGITTIMAZIONE DELLE STESSE,

Per quanto riguarda la vita comunitaria, importante diventa la gestione del quotidiano: le routine, il momento del pranzo/cena in comune, la preparazione dei pasti; fare i compiti, così come gli aspetti relativi alla convivenza: pulire, porre regole, limiti, norme; compito importante è farle rispettare. Il messaggio deve essere chiaro e coerente, secondo il principio dell'**autorevolezza**. Le regole vengono apprese attraverso un lungo percorso di fiducia e scambio tra operatori e utenti. Alle regole di base che fanno parte di un regolamento comunitario (fatto di poche e semplici regole di convivenza) che viene illustrato al minore ospite della struttura ad ogni nuovo ingresso, se ne possono aggiungere di volta in volta altre che vengono elaborate e condivise coi minori, tali regole saranno spiegate, motivate, capite affinché vengano interiorizzate dai minori e diventino parte del loro bagaglio personale. Tutto ciò avviene sempre nel rispetto delle culture di appartenenza.

DINAMICHE INTERNE AL GRUPPO DEI PARI

Il **gruppo è uno strumento educativo**, che consente l'interiorizzazione delle regole e stimola non solo al confronto ma all'assunzione di responsabilità, seppure minime, nell'ambito della gestione della casa e della vita in comune, stimolando così anche il senso di appartenenza e partecipazione attiva. Il gruppo dei pari per i minori nell'adolescenza costituisce un vero e proprio "**laboratorio sociale**" e di sperimentazione, ed è ad esso che le minori vanno indirizzate, nel rispetto delle loro scelte; mentre la

presenza di adulti in Comunità, con precisi valori di riferimento, garantisce il confronto con i minori e assicura una gestione del conflitto generazionale, funzionale alla crescita dei minori stessi.

La comunità vuole proporsi come luogo di relazioni umane, in cui i ragazzi sono aiutati ad apprendere corrette modalità di comportamento e a strutturare in maniera valida la loro sfera affettivo - relazionale, nel rispetto dei valori dei paesi di origine, fino ad arrivare alla qualità dei rapporti, all'accettazione e comprensione del proprio vissuto traumatico che ha coinvolto loro e le famiglie che sono ancora nel loro paese, al saper fare e mantenere relazioni d'amicizia, al superare le difficoltà senza chiudersi per evitarle, garantendo tempi e spazi perché queste esperienze non siano assimilate in modo passivo, ma in una dimensione dialettica in maniera che il minore possa rielaborarle interiormente.

MODALITÀ DI GESTIONE DEI CONFLITTI

Il conflitto si manifesta in molteplici modi, anche se quello più normale si presenta come un contraddittorio di pareri intorno a delle questioni, in modo che diventa possibile l'emergere di nuove possibilità e l'arrivare alla scelta più soddisfacente. In una Comunità possono esserci conflitti tra il gruppo di ragazzi ospiti, tra gli operatori e tra i ragazzi e gli operatori.

Definiamo questa diversa tipologia di conflitti, anche facendo alcuni esempi che riguardano le nostre comunità alloggio:

- Conflitto intrapersonale.
- Conflitto di coppia.
- Conflitto di gruppo.

Le situazioni conflittuali spesso nascono da persone con un profondo bisogno di controllo sulla realtà anche a costo di risultare prevaricanti rispetto agli altri.

Qui ci si riferisce in particolare a situazioni in cui il conflitto non viene gestito in modo costruttivo ma viene lasciato degenerare in scontro personale.

Ciò può danneggiare seriamente le relazioni all'interno della comunità. Inoltre un conflitto mal gestito finisce per lasciare le persone in una situazione di impotenza o di collera con gravi conseguenze sulla propria autostima e su quella degli altri.

Ci sono comunque diversi modi che utilizziamo nelle situazioni di conflitto. Alcuni più efficaci di altri, alcuni da evitare se non in situazioni estreme ed altri ancora da utilizzare come tattiche per prendere tempo e poi giungere ad approcci più costruttivi:

- Ritirarsi dal conflitto. L'evitare la situazione può avere diverse valenze: può servire a prendere tempo per ragionare, oppure può servire a smorzare le tensioni quando il problema è banale; ma nei casi in cui il problema è serio e deve essere affrontato e risolto questo ritirarsi assomiglia ad una fuga dalle responsabilità che anziché apportare benefici rischia di trascinare la situazione in modo improduttivo alimentando rancori.
- Eliminare il conflitto. Il ricercare "la pace a tutti i costi" produce nell'immediato rassegnazione nei ragazzi e negli operatori e nel lungo periodo rischia di fare emergere nuovi conflitti come "continuazione" del conflitto originario. E' bene rendersi conto che il conflitto non può essere eliminato ma deve invece essere ben gestito trasformandolo da scontro in una attività strutturata di

problem solving a volte complessa ma priva di valenze emotive. In particolare è importante sottolineare i punti di accordo e partire da questi per costruire soluzioni che soddisfino le parti sugli altri punti.

- Forzare la situazione. Un intervento diretto del Coordinatore della Comunità (anche quando ha la necessaria competenza tecnica per proporre una soluzione) andrebbe rimandato finché non emerge una proposta da parte delle parti interessate. Questo serve a mantenere alta la responsabilizzazione degli altri attori. Solo quando questo non è possibile oppure non c'è tempo sufficiente ad elaborare alternative il Coordinatore dovrebbe forzare la situazione e dettare una via d'uscita.
- Ricercare un compromesso. Questo sembra a volte un approccio ragionevole perché tende a tenere basso il livello di emotività. Spesso però non consente soluzioni realmente efficaci e sembra utile solo sul piano dei rapporti personali. In definitiva richiede ove possibile delle concessioni da entrambe le parti ma produce un certo livello di insoddisfazione e demotivazione in entrambe le parti. Quindi è un approccio che va usato con grande cautela e consapevolezza dei suoi limiti.
- Favorire la collaborazione. E' sicuramente l'approccio cui tendere, ma può richiedere di passare attraverso fasi di ritirata e di ricerca di compromessi. Soltanto quando "le acque si sono calmate" può emergere un atteggiamento per cui si è "determinati" nel risolvere il problema e molto "morbidi" nelle relazioni interpersonali. E' necessario quindi da parte del Coordinatore un lavoro sulle parti interessate affinché emerga fiducia reciproca e la disponibilità a lavorare in modo strutturato non per far prevalere le posizioni di partenza ma per costruire insieme nuove ipotesi risolutive. Occorre comunque ribadire che la presenza di conflitti e di un po' di competitività a volte può essere utile come fonte di stimolo. La ricerca di equilibrio tra conflitto e collaborazione può infatti sfidare le persone a portare innovazione e migliorare il processo di lavoro.

Il sottoscritto autorizza il trattamento dei dati personali ai fini dello svolgimento degli adempimenti connessi alla procedura della suddetta selezione ai sensi della vigente normativa in materia.

Napoli 12 settembre 2018

Firma del Legale Rappresentante


