

Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2022

TITOLO DEL PROGETTO:

Orientamento al lavoro e formazione per fasce fragili della popolazione

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore: Assistenza

Aree di intervento: Adulti e terza età in condizioni di disagio

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il progetto, coerentemente con il programma in cui si inserisce, intende contribuire alla realizzazione dell'Agenda 2030. In questi termini, è possibile ricondurre le sue finalità specifiche a due obiettivi della stessa, come dettagliato in seguito:

Obiettivo 1. *Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo*

1.2 Entro il 2030, ridurre almeno della metà la quota di uomini, donne e bambini di tutte le età che vivono in povertà in tutte le sue forme, secondo le definizioni nazionali

Obiettivo 10 *“Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni”*

10.1 Entro il 2030, raggiungere progressivamente e sostenere la crescita del reddito del 40% della popolazione nello strato sociale più basso ad un tasso superiore rispetto alla media nazionale

10.2 Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro

L'**Obiettivo Generale** del progetto si identifica nel garantire supporto e aiuto alle persone con fragilità economiche e sociali, ai familiari/caregiver e agli enti del territorio, attraverso l'attivazione di alcuni servizi di sportello, informazione e orientamento volti a rispondere alle mancanze e alle necessità rilevate sul territorio. Contestualmente, si desidera promuovere l'empowerment e la partecipazione attiva delle persone appartenenti a categorie vulnerabili e di tutti gli attori che con esse interagiscono nei diversi ambiti della vita.

Al fine di soddisfare tale obiettivo si mira ad ampliare la fascia di persone sostenute, grazie al potenziamento dei servizi offerti dagli sportelli di assistenza fiscale e all'approfondimento della conoscenza relativa alle esigenze/risorse degli utenti, oltre che grazie all'ausilio dei civilisti, il cui apporto potrebbe essere fondamentale nell'intercettare ulteriori famiglie bisognose e catalogare quelle che già usufruiscono dell'aiuto, per rendere il lavoro più fluido e funzionale possibile.

Per realizzare l'obiettivo si cercherà dunque di potenziare l'operatività dell'attività di sportello e orientamento con l'aumento del flusso di utenti e di servizi messi a disposizione, nonché con il miglioramento della conoscenza dei principali strumenti di sviluppo e sostegno sociale e delle iniziative delle istituzioni, con particolare attenzione per il contrasto alla povertà e al disagio, il sostegno alle persone in difficoltà e l'integrazione.

Il progetto intende pertanto agire in due direzioni: da una parte lavorare sugli utenti, quindi sulle persone fragili che fanno richiesta di aiuto e sostegno, dall'altra, tramite il Servizio Civile, lavorare sui giovani con difficoltà economiche e/o fragilità personali o sociali. Infatti, si intende includere la partecipazione di

un **giovane con minori opportunità** (basso reddito), con l'obiettivo di fornirgli il maggior numero di competenze spendibili nelle future realtà lavorative, sia in termini qualitativi che in termini quantitativi. L'impiego del giovane con minori opportunità consentirà di focalizzare l'attenzione, dopo una valutazione condivisa, sulle capacità e sulle competenze acquisite durante il percorso di Servizio Civile, al fine di rendere più agevole il suo inserimento nel mondo del lavoro e al fine di contribuire alla sua crescita personale. Partecipare alle attività previste dal progetto, sarà per lui una valida opportunità di crescita, che potrà tornare utile anche una volta terminata l'esperienza di servizio civile: conoscere i servizi di assistenza esistenti e attivi sul territorio nel quale presterà servizio e conoscere il funzionamento delle pratiche di supporto concreto fornito all'utenza di riferimento, sarà un'importante mezzo per acquisire nuove competenze e contribuirà ad aumentare la sua fiducia nelle proprie possibilità oltre che a fornirgli rassicurazione anche in un'ottica di eventuali fragilità future. Anche in questo senso progetto lavora contestualmente sugli obiettivi 1 e 10 dell'Agenda 2030. La dignità del lavoro, le soft skills, l'esperienza maturata, l'inserimento in un contesto professionale, sono tutti fattori che contribuiscono a incentivare la crescita economica in una direzione di ascensore sociale che possa contribuire a migliorare la situazione di giovani con difficoltà.

Obiettivi specifici	Indicatori	Indicatori ex ante	Indicatori ex post
Migliorare la conoscenza dei principali strumenti di sviluppo e sostegno sociale e delle iniziative delle istituzioni, con azioni di promozione e di sostegno alle persone in difficoltà.	N persone che accederanno ai servizi degli sportelli di assistenza	1.500	1.700 (+15%)
	N persone che accederanno ai servizi di welfare locale	1.300	1.500 (+10%)
	N persone che richiederanno il modello unico	10	15
	N persone che richiederanno il 730	227	250
	N pratiche ISEE	410	500
	N iniziative di informazione sui servizi offerti dai due enti, accompagnate da campagne promozionali.	0	5
Potenziare l'attività di sportello e di orientamento verso i servizi di contrasto alla povertà e al disagio sociale.	N Bonus Idrici	60	100
	N assegni nucleo familiare	6	10
	N rimborsi prima fascia	322	350
	N rimborsi seconda fascia	186	200
	N rimborsi terza fascia	14	15
Contribuire con azioni concrete per la tutela delle categorie più vulnerabili della popolazione	N prestazioni socioassistenziali	450	500
	N persone che accederanno al reddito di cittadinanza	40	50
	N persone che accederanno al reddito emergenza	4	5

La co-progettazione, nasce dalla comune volontà di fornire sostegno alle persone con fragilità economiche e sociali. Se da un lato **Contact** desidera promuovere l'empowerment e la partecipazione attiva delle persone con disabilità e di tutti gli attori che con esse interagiscono nei diversi ambiti della vita, dall'altro il ruolo di **Nuova Generazione** è quello di sviluppare una discussione su come coniugare l'impegno per l'invecchiamento attivo (e sereno) di una popolazione sempre più anziana, con quello per incentivare la nascita di una generazione in grado di sostenere da un punto di vista sociale (e previdenziale) coloro che non lavorano più e che sono destinati a essere sempre più numerosi, insieme al ruolo che hanno e potranno ancora avere gli anziani per il benessere delle nuove famiglie e le opportunità di formazione e lavoro per persone fragili oppure con disabilità. La realizzazione di questo obiettivo verrà portato avanti tramite gli sportelli di assistenza, grazie ai quali saranno individuate le criticità delle famiglie che si rivolgeranno per chiedere supporto e ne saranno segnalate altre ad enti, associazioni e/o istituzioni preposte all'aiuto e al sostegno, e soprattutto grazie allo scambio e al ricco confronto attivo tra i due enti, che svolgeranno un'importante attività di rete sul territorio di attuazione del progetto. La realizzazione di attività congiunte è particolarmente rilevante poiché crea le condizioni per la sostenibilità futura dell'iniziativa, andando ad agire sullo sviluppo di connessioni e collaborazioni che restino come eredità del progetto sul territorio.

Il motivo per cui nella tabella degli indicatori non è specificata la sede è proprio perché i due Enti collaboreranno a stretto contatto nel raggiungimento degli obiettivi specifici; quindi, al di là di dove fisicamente verrà erogato il servizio, il numero di pratiche o persone sarà comunque il frutto di una attività di intensa collaborazione per il raggiungimento delle finalità previste dal progetto.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

I Volontari del Servizio Civile verranno affiancati in maniera continuativa per tutte le ore del periodo di servizio. L'obiettivo è quello di garantire, tramite l'affiancamento, un positivo scambio di esperienze, opinioni, consigli tra staff e volontari di Servizio civile in via bidirezionale. Indichiamo di seguito il dettaglio delle attività in cui verranno coinvolti.

Attività 1: Iniziative di formazione/informazione

I volontari del Servizio Civile saranno coinvolti nell'organizzazione di incontri formativi che hanno l'obiettivo di far conoscere le attività delle due realtà coinvolte dal progetto. Daranno un importante contributo nelle attività di preparazione del materiale divulgativo in distribuzione e assumeranno il ruolo di operatori di riferimento durante gli incontri. Gli operatori volontari impiegati nel progetto sosterranno i volontari nelle seguenti attività:

- analisi del contesto: predisposizione delle modalità di reperimento delle informazioni e delle istituzioni prese in esame,
- raccolta dati per la definizione dei bisogni formativi e informativi,
- studio e approfondimento della normativa nazionale e regionale per individuazione di nuove tematiche di interesse generale,
- Reperimento sistematico di legislazione, circolari, etc.,
- contatti con le associazioni del territorio,
- definizione dei Calendari degli incontri,
- contatti con esperti ed organizzazione della loro partecipazione,
- strutturazione griglia di analisi per identificazione dei fabbisogni,
- gestire le richieste,
- partecipazione all'organizzazione degli incontri formativi,
- individuazione degli strumenti di comunicazione esterna utili per il target di destinazione da potenziare e migliorare,
- attività di preparazione del materiale divulgativo in distribuzione,
- organizzazione degli eventi formativi (ricerca spazi a seconda del numero di adesioni),
- partecipazione agli incontri per attività di accoglienza e tutoraggio in aula,
- contatto diretto con gli utenti nell'ambito di gruppi di lavoro con volontari e operatori,
- sbobinatura delle registrazioni degli eventi per far sì che i testi possano essere divulgati,
- stesura resoconti e collaborazione alla scelta output,
- caricamento dei dati raccolti sul sito internet,
- partecipazione all'analisi dei dati raccolti e alla stesura del report conclusivo,
- divulgazione degli eventi tramite news e post sui social.

I VSC saranno corresponsabili, assieme allo staff degli Enti, delle attività di backoffice e di accoglienza essenziali per una corretta realizzazione dei servizi realizzati a favore della popolazione e dei volontari tramite informazioni indirizzate ai servizi della rete.

Attività 2: Attività di sportello per i cittadini

Attività di Assistenza e partecipazione attiva durante gli orari di apertura degli Sportelli per aiutare le persone nella gestione di alcune delle pratiche vitali per ottenere benefici dai servizi offerti dalla Rete. Gli operatori volontari avranno l'opportunità di partecipare attivamente a supporto delle seguenti azioni:

- analizzare i servizi di welfare,
- partecipare alla costruzione e somministrazione di questionari per la raccolta dei dati sull'utenza,
- identificare i recapiti e il posizionamento degli uffici preposti a fornire i servizi di maggior interesse per i cittadini,
- raccogliere la documentazione informativa già esistente presso altri enti territoriali,
- collaborare con gli addetti nell'analisi della documentazione raccolta,
- supportare gli addetti nella scelta dei contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire agli utenti,
- supportare nella predisposizione bozza grafica di locandine, opuscoli e volantini,
- supportare nella lettura di e-mail per rilevare eventuali moduli di richiesta informazioni compilati on-line,
- supportare nell'inserimento in mailing list di eventuali utenti che lo richiedano,
- supportare nell'invio di comunicazioni di interesse e informazioni su eventi di promozione,
- collaborare all'aggiornamento contenuti on line,
- accogliere ed ascoltare le persone in condizioni di disagio,
- orientare la cittadinanza nell'accesso ai servizi presso lo sportello,
- supportare nella predisposizione e compilazione di schede utenti,
- supportare gli addetti nell'orientamento alle famiglie e ai minori, agli anziani, agli stranieri sui servizi di assistenza e previdenza, nonché quelli determinati dalle varie normative,
- partecipare al servizio di sportello gratuito per la presa in carico di pratiche di semplificazione (assegni famigliari, bonus bebè, bonus acqua, pratiche di assistenza sociale in collaborazione con i servizi preposti, esenzioni accise luce e gas, morosità e mediazione per la dilazione del pagamento dei debiti per forniture essenziali),
- supportare gli addetti nell'orientamento al lavoro e consultazione gazzette,
- supportare gli addetti nell'orientamento legale,
- supportare gli addetti nell'orientamento anziani,
- supportare gli addetti nell'orientamento disabili,
- accompagnare gli utenti nello svolgimento di pratiche burocratiche di vitale importanza per lo sgravio di costi significativi dal loro bilancio familiare e/o personale.

I VSC avranno un ruolo fondamentale di accoglienza che non ha solo una funzione preliminare, ma si tratta di vera e propria assistenza nel momento cruciale dell'instaurazione del rapporto con la persona in difficoltà. Da questo dipende il benessere relazionale della persona nel momento in cui decide di affrontare le proprie problematiche, e conseguentemente anche l'instaurazione di un sano e diretto canale di comunicazione per trattarle.

Attività 3: Sviluppo delle collaborazioni con il territorio

Gli operatori volontari si occuperanno infine della realizzazione di attività di ricerca e mappatura di enti con i quali potrebbero instaurarsi nuove collaborazioni. In particolare, si occuperanno di:

- ricerca di contatto diretto con Enti ed Istituzioni locali
- costruzione di elenchi e database per la raccolta delle informazioni e l'aggiornamento dello stato di avanzamento
- partecipazione agli incontri di conoscenza e condivisione delle attività con Enti ed Istituzioni

- stesura del resoconto degli incontri
- invio dei resoconti
- pianificazione di possibili attività comuni sulla base delle criticità condivise

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Contact: Torino – Via Brunetta 11, 10139;

Nuova Generazione per il Bene Comune: Torino, Via Giolitti 21 – Palazzina 1, 10122

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

4 – senza vitto e alloggio; 2 per Contact e 2 per Nuova Generazione di cui 1 GMO

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Si richiede la disponibilità dei VSC a prestare servizio in giorni festivi ed eventualmente in orari serali in occasione di particolari iniziative. Le sedi delle attività resteranno chiuse due settimane nel mese di agosto e una settimana nel mese di gennaio.

Monte ore: 1145 ore per 5 giorni

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

È richiesta la capacità di utilizzare i principali programmi informatici (pacchetto Office). È richiesta inoltre una buona conoscenza dell'utilizzo dei Social Network, in particolare Facebook e Twitter.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE: scaricabile nella sezione dedicata del sito www.volontariatotorino.it

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Certificazione delle competenze a cura di Immaginazione e Lavoro titolato ai sensi e per gli effetti del Dlg n.13/2013.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione si svolgerà in presenza presso la sede di Vol.To in via Giolitti, 21 a Torino ed in modalità online per un totale di 20 ore di cui massimo il 26% saranno erogate in modalità asincrona ed il 21% in modalità sincrona

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

SEDE CONTACT

Via Brunetta 11/h, Torino

SEDE NUOVA GENERAZIONE

Via Giolitti 21, Torino

Per la formazione specifica si utilizzeranno tecniche e metodologie che consentano di alternare conoscenza teorica e pratica. I corsi verranno tenuti presso le due sedi delle associazioni con formatori dell'ente, in presenza (36 ore) e in modalità on line (36 ore), considerando che la modalità asincrona non sarà superiore al 30% del totale delle ore previste. Fondamentale è consentire la possibilità di mettere in pratica quanto acquisito in via teorica, sviluppando altresì competenze trasversali, che richiedono di prestare attenzione all'aspetto esperienziale dell'apprendimento.

La formazione specifica prevede l'acquisizione di competenze diverse, alcune molto teoriche come le nozioni relative all'assistenza fiscale, altre relazionali che quindi necessitano di un approccio partecipativo.

I moduli prevedono parti teoriche e parti più pratiche.

Nelle parti teoriche verrà utilizzata la metodologia tradizionale di lezione frontale, accompagnata dall'utilizzo di materiale informativo sia cartaceo sia multimediale.

Le parti pratiche comprenderanno invece la verifica delle nozioni apprese attraverso l'osservazione, l'esperienza concreta e lo svolgimento di attività.

In particolare, saranno usate **TECNICHE ATTIVE** che coinvolgono attivamente lo studente nel processo di apprendimento caratterizzate da:

- la partecipazione “vissuta” degli studenti (coinvolgono tutta la personalità dell'allievo);
- il controllo costante e ricorsivo (feed-back) sull'apprendimento e l'autovalutazione;
- la formazione in situazione;
- la formazione in gruppo.

Il confronto e l'approfondimento dei temi e dei contenuti esperienziali che emergeranno avverrà sia sul piano affettivo-emotivo che su quello cognitivo-razionale.

Il processo formativo favorirà lo sviluppo della consapevolezza nei singoli partecipanti.

Formazione e informazione sulla comunicazione efficace – 8 ore – Alberto Manzo

La comunicazione sociale può essere definita tanto come azione quanto come processo sociale, che si basa sulle relazioni sociali tra individui e la compartecipazione. La relazione è da comprendere e da adattare specificatamente all'interlocutore. Comunicare presuppone la gestione della comunicazione stessa, qualsiasi sia il suo ambito di applicazione, adattando in maniera congrua la tipologia di comunicazione al target da raggiungere, per rendere quanto più efficace la comunicazione stessa. In quest'ottica, un percorso di formazione per la comunicazione efficace prevede in particolare due aspetti: la comunicazione interna e la comunicazione esterna, soprattutto in virtù della capacità di dover comunicare tra associazioni e mantenere un rapporto di cooperazione, ma anche nell'ottica di instaurare un dialogo costruttivo e proficuo nel rapporto con gli utenti allo sportello.

Selezione e formazione delle risorse umane – 8 ore – Giorgio Tosatto

Un processo di formazione sulla selezione del personale prevede si approfondiscano aspetti come professionalità e qualità nelle competenze all'interno di un'organizzazione, il valore del lavoro in team, il rispetto delle regole, delle gerarchie e delle diverse abilità, per favorire uno sviluppo e una crescita delle risorse. Le risorse formate, inoltre, comprenderanno il valore in termine di investimento e crescita a lungo termine come professionalità e come qualità umane, che si rifletteranno inevitabilmente come crescita delle Associazioni e delle loro attività.

Nel processo di formazione, in linea con l'obiettivo del progetto, si provano anche a fornire gli strumenti per attivare percorsi di inserimento lavorativo, investendo su recupero e riattivazione competenze, conoscenze, capacità rimaste latenti e portando ad acquisire nuove competenze professionali, che costituiranno la base per realizzare una ripresa. L'orientamento professionale è utile per una ricollocazione su un percorso di crescita individuale e aziendale, cui il territorio stesso è coinvolto.

Il processo procede con valutazione e autovalutazione, passando per un allargamento della propria area di comfort, per arrivare alla propria fotografia professionale, presente e futura.

Un primo piano di lavoro di orientamento professionale prevede un primo colloquio di assessment, con l'utilizzo di vari strumenti HR, un percorso di coaching / assistenza / orientamento personalizzato (basato su colloqui, esercitazioni, micro-piani di lavoro), alcuni brevi percorsi formativi (su competenze trasversali e strategiche nel nuovo mercato digitale e del lavoro, quali comunicazione e utilizzo di strumenti digitali), capacità di sviluppo di una rete di networking e follow up.

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego di volontari in progetti di servizio civile – 10 ore – Aldo Olivero

Obiettivi: conoscenza del quadro normativo di riferimento in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, conoscenza sui rischi connessi al lavoro in relazione al luogo e alle mansioni affidate, sviluppo di capacità analitiche e comportamentali sull'individuazione e percezione del rischio, conoscenza sull'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale, conoscenza dei concetti di danno, rischio e prevenzione.

Argomenti:

- Concetto di rischio
- Concetto di danno.
- Concetto di prevenzione.
- Concetto di protezione.
- Organizzazione della prevenzione aziendale.
- Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali.
- Organi di vigilanza, controllo e assistenza.

Al termine del modulo verrà somministrato ai VSC un questionario di valutazione delle competenze acquisite.

Formazione in ascolto e assistenza di base – 12 ore – Sadit Becerra

Il modulo è incentrato sulle tecniche di accoglienza ed ascolto per l'affronto dei colloqui con soggetti che vivono situazioni di disagio adulto.

In particolare il modulo avrà la funzione di formare i volontari all'accoglimento dei soggetti bisognosi, al colloquio introduttivo, alla generazione di un clima disteso e "famigliare" a favore di una valutazione egosintonica del proprio status da parte dell'utente, con il fine ultimo di facilitare l'individuazione delle principali criticità vissute e la formulazione delle prime ipotesi di intervento.

Il modulo sarà realizzato da due responsabili dello sportello, esperti nella trattazione di simili servizi.

Formazione in materia di consulenza e assistenza specifica – 15 ore – Carmelo Lo Bue

Il modulo prevede la formazione dei Volontari per la conoscenza teorica delle pratiche in materia di:

- assegni di invalidità;
- legge 104;
- pratiche pensionistiche e reversibilità;
- assegni famigliari;
- bonus bebè;
- bonus acqua;
- pratiche di assistenza sociale
- successioni;
- contratti per badanti;
- esenzioni accise luce e gas;
- uffici telematici: dialogare con gli enti, da casa;
- domotica inclusiva: applicazioni rilevanti per la disabilità.

È prevista inoltre una formazione introduttiva a materie non direttamente trattate nel corso del progetto, ma comunque attinenti:

- modello 7.30
- modello ISEE
- gestione della morosità e mediazione per la dilazione del pagamento dei debiti per forniture essenziali (utenze)

L'obiettivo di questo modulo di formazione è quello di formare i Volontari allo svolgimento delle attività di accoglienza e di back-office: la conoscenza diretta delle pratiche permetterà infatti ai Volontari di accogliere in modo opportuno e rispondere adeguatamente alle richieste dell'utenza; e inoltre li aiuterà

nell'assistere con attività di back office efficaci i volontari concretamente coinvolti nella gestione delle pratiche.

“Il Sistema socio sanitario, le istituzioni e il terzo settore” – 12 ore – Alberto Manzo

Il modulo percorrerà gli elementi fondamentali del sistema socio-sanitario nazionale e regionale, partendo dalla riforma del titolo V della Costituzione e dalle competenze assegnate alle Regioni, passando per l'articolazione del sistema socio-assistenziale e quindi le competenze dei comuni, i consorzi socio assistenziali e le diverse funzioni nell'erogazione dei servizi. Il modulo ha l'obiettivo di fornire un quadro normativo e tecnico all'attività che viene svolta dall'Associazione Nuova Generazione e degli spazi che sono invece occupati dalla libera iniziativa dei cittadini, quindi dal volontariato, nella cornice del sistema socio-assistenziale.

Il modulo sarà articolato su diverse sezioni:

1. Parte normativa-istituzionale
2. Il sistema sanitario, il sistema socio-assistenziale, il sistema socio-sanitario
3. Le provvidenze economiche: accompagnamento, invalidità, REI, inabilità al lavoro
4. I servizi: l'assistenza sociale, contributi all'affitto, alla morosità incolpevole, i bonus sulle utenze
5. L'ISEE, le diverse tipologie e il suo utilizzo
6. Il Volontariato e la sussidiarietà

“Tecniche di corretto approccio alle situazioni personali di disagio sociale e modalità di ascolto delle sofferenze individuali” – 12 ore – Sadit Becerra

Il modulo si concentrerà sulle accortezze che occorre adottare quando si entra in contatto con persone che sono portatrici di un disagio profondo e che è spesso difficile comunicare. I giovani volontari in servizio civile apprenderanno quanto sia innanzitutto importante ascoltare chi è portatore di un dolore, offrendo solo in un secondo momento - e con la dovuta cautela - possibili soluzioni.

In questo modulo verrà mostrato come trasformare una persona diffidente in quanto carica di rabbia e di sofferenza in un soggetto in grado di avere fiducia ed eventualmente di coinvolgere - attraverso il passaparola - altre possibili persone in difficoltà con cui è in contatto, così da ampliare la platea dei partecipanti al percorso formativo previsto e di conseguenza aiutare più persone a trovare un riscatto sociale attraverso l'aiuto all'accesso al volontariato e alla cittadinanza attiva.

Il modulo sarà a cura di un formatore che può contare su un'esperienza pluriennale nel settore della tutela sindacale e in progetti di solidarietà e che ha dunque una sensibilità particolarmente sviluppata nella costruzione di relazioni con chiunque sia portatore di un desiderio - spesso inespresso e rimosso e dunque da fare riemergere - di miglioramento delle proprie condizioni di vita.

TITOLO DEL PROGRAMMA CUI FA CAPO IL PROGETTO:
SOS teniamo l'inclusione

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Gli SDGs rappresentano gli obiettivi comuni su un insieme di questioni importanti per lo sviluppo tra cui: la lotta alla povertà, l'eliminazione della fame e il contrasto al cambiamento climatico; è, pertanto, inevitabile che nella realizzazione di questo programma si tocchino molteplici Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'**Agenda 2030**, in particolare:

n° 1 *Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo* ed in particolare i target **1.3** e **1.4**

n° 4 *Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti*

n° 5: *Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze* ed in particolare il target **5.2**

n° 10 *Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni* ed in particolare i target **10.1, 10.2, 10.3** e **10.4**

n° 11 *Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili* ed in particolare il

target **11.1**

n° 16 *Promuovere società pacifiche e inclusive per uno sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia, e creare istituzioni efficaci, responsabili ed inclusive a tutti i livelli* ed in particolare il target **16**.

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

→ **Numero posti previsti per giovani con minori opportunità**

1

→ **Tipologia di minore opportunità**

Difficoltà economiche

→ **Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata**

Certificazione ISEE

→ **Attività degli operatori volontari con minori opportunità**

Per quanto riguarda il **giovane con minori opportunità**, si intende coinvolgerlo in tutte le attività del progetto. Pertanto, svolgerà tutti i compiti che saranno richiesti ai colleghi di servizio. Al contrario, considerato che l'utenza del progetto è composta da persone in condizione di fragilità, questo civilista sarà prezioso nel ruolo di intermediario tra l'Ente ed i destinatari del progetto. Inoltre, verrà posta una particolare attenzione sulle competenze utili ai fini di un futuro inserimento lavorativo. Sarà realizzata un'attività di riflessione e di ricerca approfondita su quanto richiesto, al giorno d'oggi, nel mondo del lavoro. Tramite questa analisi trasversale sarà possibile individuare le competenze necessarie per un inserimento efficace nella realtà lavorativa e consentirà al civilista di affrontare il percorso di servizio civile in un'ottica altamente formativa e qualificante.

→ Ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali
voce 19.4

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

→ **Durata del periodo di tutoraggio, Ore dedicate, Tempi, modalità e articolazione oraria**

L'attività di tutoraggio sarà svolta da un team di professionisti con competenze specifiche nelle diverse attività, il gruppo di lavoro si è riunito a partire dalla definizione del percorso di tutoraggio di seguito descritto. Gli attori coinvolti saranno: Agenzia Piemonte Lavoro, Immaginazione Lavoro ed Eurodesk.

Le attività saranno orientate a erogare dei moduli di intervento sui temi di Competenze e Orientamento, con lo scopo di:

✓ informare i giovani coinvolti nei progetti di Servizio Civile circa le opportunità offerte dai servizi dei CPI in termini di supporto all'inserimento lavorativo nel MDL;

✓ far apprendere ai ragazzi il linguaggio delle competenze (conoscenze, capacità), per poter meglio descrivere il proprio percorso di Servizio Civile, ma anche aumentare la consapevolezza e l'importanza di ragionare sui propri obiettivi professionali in questi termini.

Il percorso (realizzato negli ultimi 3 mesi di progetto) sarà articolato in 22 ore di formazione in gruppo e 12 ore di incontri individuali con l'Esperto in Tecniche di Certificazione, l'attività sarà organizzata come segue.

	1	2	3	4	5	6	7	9	12	10	11	12
--	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----

1. incontri individuali di autovalutazione volontario e valutazione esperienza SCU - 2 h													
2. identificazione delle competenze apprese durante il SCU - incontro individuale 2 h													
	1	2	3	4	5	6	7	9	12	10	11	12	
3. laboratorio di gruppo volto alla compilazione del CV - 6 h													
4. guida al colloquio di lavoro - laboratorio di gruppo 6 h													
5. utilizzo di internet e dei social network per la ricerca del lavoro - laboratorio di gruppo 6 h													
	1	2	3	4	5	6	7	9	12	10	11	12	
6. laboratorio di gruppo sulla conoscenza del mercato del lavoro e patto di servizio personalizzato (Centro per l'impiego, Servizi per il lavoro, Principali Contratti Collettivi) - 4 h													
7. laboratorio di gruppo sulle opportunità di formazione e lavoro in Europa - 2h													
8. Certificazione delle competenze - incontri individuali 8 ore													

→Attività di tutoraggio

Attività obbligatorie

a. Certificazione delle competenze maturate da ciascun civilista rilasciata da Immaginazione e Lavoro (titolata ai sensi e per gli effetti del d.lgs. n. 13/2013, in allegato la lettera di presentazione)

Il processo di attuazione, che porta al riconoscimento delle competenze acquisite in contesti formali, non formali e informali è articolabile in tre fasi:

identificazione, validazione e certificazione. Il percorso sviluppabile nel contesto del progetto di volontariato prevede lo sviluppo delle prime due fasi: individuazione e validazione delle competenze; queste potranno essere certificate successivamente secondo la modalità prevista dal Testo Unico.

a.1 Identificazione

Descrizione

Secondo quanto previsto dal Testo Unico, la fase di identificazione delle competenze è finalizzata a ricostruire, in funzione delle finalità perseguite, le esperienze maturate dal volontario durante il suo servizio, documentarle adeguatamente e tradurle in competenze, conoscenze ed abilità utilizzando, quale standard di riferimento per la formulazione, il Repertorio degli standard formativi della Regione Piemonte (RSF RP) o, a specifiche condizioni, il “Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali”.

La fase termina con la formalizzazione nel Dossier del cittadino (composto dal dossier delle esperienze e dal dossier delle evidenze), documento con valore di certificazione di parte prima, in cui verrà registrato quando dichiarato e documentato dall'utente.

Articolazione

L'identificazione può durare fino a 4 ore e prevede almeno due colloqui (in modalità individuale), tra l'operatore dedicato al servizio (OAF) e il volontario, che prevedono l'analisi approfondita delle attività svolte e la raccolta di qualsiasi documento utile a sostenere il reale svolgimento di quelle esperienze.

Durante il primo colloquio verranno implementati i dati del volontario presenti sul Sistema Regionale SILP e compilato il dossier delle esperienze; sulla base delle esperienze verranno individuati i documenti utili per dare evidenza di quanto svolto e al termine, una volta raccolta tutta la documentazione possibile, verrà compilato il dossier delle evidenze.

Strumenti utilizzati

Dossier del cittadino composto da Dossier delle esperienze e Dossier delle evidenze

Repertorio degli standard formativi della Regione Piemonte

Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali

a.2 Validazione

Descrizione

La validazione delle competenze ha lo scopo di accertare e valutare il livello di reale possesso delle competenze precedentemente identificate e formalizzate nel Dossier del cittadino.

Si realizza attraverso l'analisi delle evidenze prodotte a supporto del possesso delle competenze, in colloquio e, a certe condizioni, la somministrazione di prove integrative.

L'accertamento è di parte seconda in quanto effettuato da ente titolato che è seconda parte rispetto all'utente coinvolto nella validazione.

L'output della fase è costituito da una valutazione del possesso delle competenze formalizzata in un Attestato di validazione che ha un valore di certificazione di parte seconda. Tale documento viene rilasciato al termine della fase. Ulteriore output della fase potrà essere il CV del volontario aggiornato

Articolazione

Questo processo può durare fino ad un massimo di 8 ore e consiste in colloqui ed eventuali prove integrative che si svolgeranno secondo la seguente sequenza:

- Analisi delle evidenze ed individuazione delle competenze potenzialmente validabili
- Definizione dei contenuti da approfondire nel colloquio e sua realizzazione
- Strutturazione e somministrazione eventuale di prove
- Formulazione di un giudizio di validazione delle competenze
- Comunicazione al volontario degli esiti e rilascio dei documenti di validazione

Strumenti utilizzati

Scheda di valutazione delle evidenze

Dossier del Cittadino

Verbale di validazione

Repertorio degli standard formativi della Regione Piemonte

Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali

- l'attività, che nel complesso dura 12 ore per ciascun volontario, si colloca durante gli ultimi tre mesi del servizio civile;

a.3 Certificazione rilasciata ai sensi del d.lgs. 13/2013

Due sono le tipologie di contributi specifici apportati dall'ente titolato:

1. un contributo di tipo formale - il percorso di validazione delle competenze acquisite in ambito non formale e informale è realizzabile solamente in presenza di un ente titolato che abbia al suo interno risorse adeguatamente formate e almeno un ETC (Esperto in Tecniche di Certificazione) inserito nell'elenco ufficiale degli ETC;

2. un contributo di tipo qualitativo - il volontario a cui viene rilasciato un attestato di validazione di competenze può vantare una specializzazione specifica riconosciuta formalmente, può iniziare, se lo desidera, un percorso per il riconoscimento completo del titolo professionale, può utilizzare questo riconoscimento per un più vantaggioso inserimento nel mondo del lavoro.

b. Realizzazione di laboratori di orientamento al mercato del lavoro e alla redazione di strumenti per l'autopromozione (a cura della Agenzia Piemonte Lavoro); l'obiettivo di questa fase è quello di fare riflettere i civilisti su aspetti-chiave del loro percorso:

- cogliere il senso dell'esperienza partita con la formazione iniziale, che si conclude con il tutoraggio finale;
- riflettere sugli obiettivi professionali, competenze generali e specifiche legate all'esperienza di Servizio Civile (strumenti per la presentazione di sé);

- ricostruire un percorso individuale: da me al mio curriculum (mi preparo, mi presento, inserisco la presentazione in uno strumento);
- favorire il dibattito e l'analisi della propria modalità di presentazione;
- riflettere sui meccanismi e le dinamiche del mercato del lavoro (con un particolare riferimento alle professioni emergenti), individuando i canali e le strategie più efficaci per la ricerca attiva e l'autopromozione in relazione al contesto.

Contenuti dei laboratori:

Le competenze certificate saranno il punto di partenza per l'analisi ed elaborazione dell'obiettivo professionale: scheda "Albero del lavoro" (visualizzazione emotiva dell'obiettivo professionale); scheda Elementi Obiettivo (da cosa è composto).

In questa fase saranno analizzati dei casi di studio, alcuni siti dei repertori dei profili professionali (Atlante delle professioni) ed utilizzate schede di analisi: Schede Analisi Esperienza (per riportare attività e competenze del Servizio Civile) e Scheda Rifletto (da elaborare con il tutor per una verifica di aspettative, risultati ottenuti e una ripresa dell'obiettivo professionale, alla luce dell'esperienza svolta).

La seconda parte dei laboratori sarà, invece improntata sugli strumenti per la ricerca di lavoro

- la scheda Piano d'Azione per la ricerca di lavoro (al fine di impostare un metodo di ricerca di lavoro/formazione e abituarsi a tracciare le attività, i tempi, la rete e gli obiettivi raggiunti).
- Modelli di curricula già compilati e in vari formati (Europass e funzionale/anticronologico) per ragionare sugli elementi importanti e fornire spunti.
- attività di simulazione di un colloquio di lavoro: a partire da offerte di lavoro reali (dal portale www.iolavoro.org) verrà chiesto ai civilisti di sostenere alcune simulazioni di colloquio. I ragazzi non coinvolti direttamente, avranno il compito di osservatori (punti forti e punti aree di miglioramento).

c. Presentazione dei Centri per l'impiego e della rete dei servizi al lavoro.

L'Agenzia Piemonte Lavoro, che realizzerà questa attività, è un Ente strumentale della Regione Piemonte, che tra le altre cose, si occupa dell'attività di gestione e coordinamento dei Centri per l'impiego e alle attività di ricerca e di analisi sul mercato del lavoro. I giovani saranno accompagnati, dagli operatori di APL, in un percorso di conoscenza dei servizi offerti dai centri per l'impiego attraverso l'uso della mappa interattiva "Benvenuti al CPI": uno strumento dinamico aggiornato capace di sintonizzarsi sulle frequenze del bisogno di ciascun utente e di suggerire percorsi puntuali per l'orientamento al lavoro, alla formazione e per conoscere nel dettaglio l'ampio ventaglio dei servizi offerti da CPI piemontesi e non solo.

Attività opzionali

a. la presentazione dei diversi servizi (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee;

Oltre all'attività di gestione e coordinamento dei Centri per l'impiego e alle attività di ricerca e di analisi sul mercato del lavoro, l'APL è partner della rete EURES che facilita la mobilità nel mercato del lavoro europeo. Inoltre, dal 2016 Vol.To aderisce alla rete Eurodesk con una attività di sportello aperto al pubblico sulle opportunità di mobilità all'estero per tirocinio, lavoro, volontariato e studio.

Eurodesk è una rete informativa europea diffusa in 36 paesi e che può contare sull'appoggio di oltre 1500 organizzazioni partner: il suo obiettivo è promuovere una cultura della cittadinanza europea, nonché la partecipazione e l'empowerment dei giovani, facendo loro conoscere le opportunità che l'Unione Europea offre, specialmente a chi ha un'età compresa fra i 18 e i 35 anni.

L'esperto di Vol.To (ex ricercatore presso il Consiglio dell'Unione Europea a Bruxelles ed, attualmente, referente dello sportello Eurodesk e project manager per progetti di dimensione europea) e gli operatori di APL si coordineranno per presentare gli Scambi giovanili, il Corpo Europeo di Solidarietà, i campi di volontariato internazionale e le iniziative della rete EURES per candidarsi a posizioni lavorative in tutta Europa.

Verranno illustrati i principali canali di ricerca di lavoro con un affondo sulle piattaforme digitali che favoriscono l'incontro tra la domanda e l'offerta, nonché la promozione del proprio profilo professionale, in un'ottica di personal branding.

La sessione sarà aperta da attività ludiche di icebreaking, per aiutare i giovani e le giovani a presentarsi e a prendere parte attivamente all'incontro, superando la timidezza iniziale.

Seguirà una parte più teorica in cui verranno fornite alcune informazioni di contesto sull'Unione Europea, sul suo funzionamento e su come si possa essere cittadini attivi all'interno dell'Unione: per tenere alta l'attenzione, i momenti frontali saranno molto brevi e sempre accompagnati da giochi educativi di natura collaborativa o competitiva, per tastare la conoscenza o favorire l'acquisizione di una cultura generale riguardante l'Europa. In queste occasioni è anche previsto l'utilizzo tramite smartphone di risorse digitali (ad es. Kahoot, Mentimeter, Miro o Mural), dal momento che l'ausilio di queste piattaforme può aumentare il coinvolgimento dei partecipanti, oltre a rendere il formato degli incontri più adattabile alla versione online in caso di necessità.

Sarà infine realizzata una parte finale più pratica e laboratoriale, in cui il formatore e i/le giovani partecipanti individueranno insieme le principali competenze che occorre acquisire per poter intraprendere un'esperienza di mobilità in un paese straniero.

b. l'affidamento del giovane, anche mediante partnership, ai Servizi per il lavoro e/o ad un Centro per l'impiego finalizzato alla presa in carico dello stesso, che provvede allo svolgimento dei colloqui di accoglienza e di analisi della domanda, nonché alla stipula del patto di servizio personalizzato;

Identificazione del Centro per l'Impiego di competenza per domicilio del/della giovane ed esplicitazione della procedura per effettuare la presa in carico;

presa in carico del giovane con il rilascio della dichiarazione di disponibilità al lavoro, l'erogazione del servizio di orientamento di primo livello e la definizione del patto di servizio personalizzato.

Possibilità di svolgere un appuntamento di orientamento specialistico individuale o di gruppo, secondo quanto emerso dall'appuntamento per la presa in carico.

c. altre iniziative idonee alla facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro.

Incontri di presentazione del software Sorprendo, strumento che partendo dall'esplorazione di interessi e abilità dei ragazzi, elabora dei profili professionali di tendenza compatibili con i risultati emersi e suggerisce una metodologia per sviluppare un proprio piano di azione.

b) Analisi delle principali sezioni di Sorprendo, partendo dalla condivisione del test (su base volontaria), al fine di evidenziare:

- i risultati ottenuti e utilità dello strumento;
- eventuali curiosità e criticità (approfondimento);
- sezioni specifiche quali, i profili professionali e il profilo personale (curriculum, piano d'azione, traguardi, attività).