



## *Allegato A1 (ITALIA)*

### **SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO**

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

#### **TITOLO DEL PROGETTO:**

Avanti il prossimo – Caritas Altamura

#### **SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

Settore: ASSISTENZA

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

Codice: A02

#### **DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

#### **OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

Rafforzare le azioni rivolte all'**ascolto** e all'**accompagnamento** verso percorsi di **Inclusione Attiva** di soggetti in situazioni di disagio e povertà economica.

#### **RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Ruoli e Attività del SCU, pur in compresenza di giovani con minori opportunità, sono identici per tutti. Questo perché si è scelta una assoluta perequazione fra tutti i giovani in servizio, in considerazione del fatto che non saremo in presenza di minori capacità di azione o apprendimento.

Proprio a sostegno delle buone prassi e degli scambi di informazioni la perequazione fra le attività è rispettata anche fra le quattro sedi che pertanto procederanno di pari passo incidendo contemporaneamente sugli stessi percorsi e mirando allo stesso obiettivo con il rispetto delle pietre miliari prefissate.

<b>ATTIVITA'</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO</b>	<b>RUOLO SVOLTO DAI GIOVANI DEL SERVIZIO CIVILE</b>
<i>Attività 1.1</i> <b>Formazione dei volontari SCU</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 1</b> Potenziamento Centri di Ascolto, consolidando il sistema di accesso e garantendo	Gli operatori volontari in SCU verranno coinvolti negli incontri formativi di base inerenti all'avvio del progetto e delle attività. Acquisiranno, poi, con il passare del tempo competenze specifiche con

	il raggiungimento di <b>3000</b> utenti presi in carico ed accompagnati.	l'esperienza. Quindi il ruolo ricoperto dai volontari in questa attività sarà quello di partecipanti.
<i>Attività 1.2</i> <b>Potenziamento dei Centri di Ascolto diocesani</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 1</b>	Gli operatori volontari in SCU andranno ad aumentare le risorse umane presenti, al fine di potenziare il servizio, iniziando a studiare i dati già presenti e schedati. Inoltre, inizieranno ad affiancare l'equipe dei Centri di Ascolto, iniziando ad apprendere la gestione dei rapporti e le problematiche di relazione con gli utenti, predisponendosi ad un'adeguata sensibilità verso chi vive situazioni di disagio. Si approcceranno alle diverse attività facendo turni di servizio in: - gestione appuntamenti; - accoglienza utenti e somministrazione liberatorie per la privacy.
<i>Attività 1.3</i> <b>Attività ordinaria di ascolto</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 1</b>	Gli operatori volontari in SCU, affiancati dall'equipe, si interfaceranno con gli utenti, principalmente nelle seguenti attività: - Primo colloquio individuale di ascolto e orientamento; - Successivi colloqui di verifica della situazione dell'utente. Durante i colloqui l'operatore redigerà una scheda personale informatizzata, aggiornata ad ogni colloquio. L'operatore si occuperà anche dell'aggiornamento dei dati sulla piattaforma Ospoweb e Carigest, dove sono registrati tutti gli utenti seguiti dalle varie Caritas parrocchiali.
<i>Attività 1.4</i> <b>Incontri di equipe dei volontari impegnati</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 1</b>	Gli operatori volontari in SCU iniziano a partecipare agli incontri dell'equipe degli Operatori parrocchiali, iniziando ad acquisire la metodologia del lavoro per progetti, del lavoro in equipe e del lavoro in rete. L'operatore volontario in SCU può partecipare ai momenti di verifica rispetto all'andamento del percorso verso l'autonomia delle persone accolte, offrendo le proprie osservazioni. Il suo contributo può essere importante per il confronto sull'andamento dei percorsi individuali, sulle criticità emerse e per la condivisione di momenti particolarmente impegnativi dal punto di vista emotivo.
<i>Attività 1.5</i> <b>Potenziamento degli strumenti usati</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 1</b>	Gli operatori volontari in SCU, affiancato dall'equipe diocesana, collaborerà con gli operatori del Centro d'ascolto diocesano per la predisposizione dei locali cercando di coinvolgere altri volontari. Si occuperà di gestire la piattaforma informatica, aggiornando i dati all'interno e aiuterà a gestire la

		formazione dei diversi CdA.
<i>Attività 1.6</i> <b>Favorire occasioni di incontro e confronto fra le diverse Caritas parrocchiali</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 1</b>	Gli operatori volontari in SCU, affiancati dall'equipe, organizzeranno incontri di verifica a livello diocesano con il fine di creare un gruppo di lavoro stabile. In queste occasioni verrà effettuata un'azione di monitoraggio rispetto agli obiettivi da raggiungere, somministrando questionari alle diverse parrocchie.
<i>Attività 1.7</i> <b>Segretariato sociale</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 1</b>	Agli operatori volontari in SCU verranno affidate attività di segreteria e sostegno, legate al CAF presente nel Centro di Ascolto e ai diversi servizi, per consentire un migliore orientamento degli utenti, sia direttamente nel punto di accoglienza, sia durante i colloqui. Oltre all'aggiornamento delle varie piattaforme informatizzate.
<i>Attività 1.8</i> <b>Organizzazione servizi</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 1</b>	Dopo aver acquisito le conoscenze necessarie, l'operatore volontario in SCU può autonomamente svolgere le seguenti azioni (sotto la supervisione degli operatori locali): - contattare i volontari per capire le loro disponibilità per i turni dei servizi; - pianificare i turni della settimana per i vari servizi (accoglienza, ascolti, empori, distribuzione, ecc.) - confrontarsi con gli operatori in caso di turni scoperti
<i>Attività 2.1</i> <b>Formazione dei volontari SCU su strumenti tecnici/operativi e informatici utilizzati all'interno dell'Osservatorio delle povertà e delle Risorse e dai diversi Enti</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 2</b> Consolidamento del collegamento e del coordinamento con gli enti pubblici territoriali e acquisizione dati sulle risorse presenti sul territorio, attraverso specifici strumenti tecnici ed informatici, garantendo alla stima <b>dell'85%</b> degli utenti la conoscenza dei diversi servizi. Questo verrà coordinato anche attraverso il servizio diocesano INPSxtutti e il CAF collegato, accompagnandoli nelle procedure burocratiche.	Gli operatori volontari in SCU verranno coinvolti in attività formative al fine di acquisire elementi e strumenti di base che utilizzeranno durante l'attività tecnica di elaborazione metodi e schede di ricerca, raccolta ed elaborazione dati, uso di strumenti informatici.
<i>Attività 2.2</i> <b>Studio opportunità utenti</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 2</b>	Gli operatori volontari in SCU studieranno le diverse opportunità circa le modalità di accesso e i servizi erogati. Così facendo, si andrà ad aggiornare periodicamente la mappa dei Servizi sul territorio. Nel nostro caso abbiamo l'esempio dei progetti INPSxtutti e del CAF, dove accompagniamo l'utente ad un accesso più semplice alle prestazioni

		assistenziali e previdenziali.
<i>Attività 2.3</i> <b>Servizio di primo ascolto dei casi economici gravi e non</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 2</b>	<p>Gli operatori volontari in SCU addetti all'ascolto svolgono un'azione di primo ascolto dei casi economici gravi e non, come nell'Attività 1.3 per comprendere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eventuale situazione debitoria;</li> <li>- Capacità di reddito;</li> <li>- Rete amicale e familiare ed eventuali percorsi di recupero.</li> </ul> <p>Successivamente si forniscono i dati all'equipe del Centro di Ascolto che provvederà, con loro, a stilare un progetto per ogni utente, insieme all'operatore del Servizio Civile.</p>
<i>Attività 2.4</i> <b>Orientamento e accompagnamento ai servizi presenti sul territorio</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 2</b>	<p>Successivamente al colloquio si rilevano i bisogni dell'utente per dare una risposta immediata orientandola verso i servizi offerti dalla Caritas o dal territorio.</p> <p>Gli operatori volontari in SCU, se possibile, instaurano con gli utenti relazioni empatiche con funzione di sostegno e accompagnamento nel disbrigo di commissioni varie presso strutture e/o servizi del territorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- si occuperanno di accompagnare fisicamente gli utenti presso i servizi di base individuati durante la fase di orientamento;</li> <li>- cureranno, affiancati dai volontari dell'équipe Caritas diocesana, l'espletamento delle decisioni della Commissione riguardo agli interventi da effettuare (passaggi delle richieste in economato, verifica dell'avvenuto pagamento delle utenze...);</li> <li>- si occuperanno, dove possibile, dell'accompagnamenti in ambito lavorativo</li> <li>- accompagnamento diretto dell'utente sui servizi sanitari. È importante che non si sostituisca all'utente, ma gli mostri come reperire le informazioni utili, come fornire le proprie generalità, come mettersi in contatto con i professionisti di cui ha bisogno, come organizzare al meglio i propri spostamenti, eccetera.</li> <li>- Altri servizi</li> </ul>
<i>Attività 3.1</i> <b>Raccolta e rilevazione dei dati già esistenti/istituzionali</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 3</b> Mappatura dei bisogni, arrivando al <b>60%</b> e creazione dossier informativo.	<p>Gli operatori volontari in SCU sosterranno l'equipe nella raccolta dei dati esistenti attraverso studi e ricerche elaborate tramite libri di testo, ricerche online e visita presso gli enti pubblici. Nell'affiancare gli operatori impegnati nella formazione e nelle attività di sensibilizzazione territoriale, i giovani cominciano ad avere un'idea della Rete dei Servizi sul territorio, delle Associazioni di volontariato appartenenti alle Comunità parrocchiali, delle Comunità di Stranieri presenti sul territorio, delle</p>

		Cooperative Sociali che collaborano con la Caritas, delle Botteghe di Commercio equo e solidale, contribuendo altresì all'aggiornamento delle risorse esistenti.
<i>Attività 3.2</i> <b>Elaborazione schede e metodi di ricerca</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 3</b>	Gli operatori volontari in SCU sosterranno l'equipe nella raccolta dei dati cartacei rilevati dai diversi questionari sottoposti.
<i>Attività 3.3</i> <b>Raccolta ed elaborazione dati e pubblicazione ricerche</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 3</b>	Gli operatori volontari in SCU, affiancati dall'equipe, elaboreranno i dati attraverso grafici idonei.
<i>Attività 4.1</i> <b>Servizio di primo ascolto</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 4</b> Accompagnamento e assistenza delle <b>nuove povertà emerse dopo l'emergenza Covid-19.</b> Stima: <b>600 nuclei</b>	Gli operatori volontari in SCU affiancheranno l'equipe nei primi ascolti delle nuove povertà emerse.
<i>Attività 4.2</i> <b>Redazione progetto personale e accompagnamento dell'utente</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 4</b>	Gli operatori volontari in SCU sosterranno l'equipe nella redazione dei progetti personali.
<i>Attività 4.3</i> <b>Aggiornamento banca di dati</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 4</b>	Gli operatori volontari in SCU aggiungeranno sulla piattaforma Ospoweb i nuovi utenti.
<i>Attività 5.1</i> <b>Promozione scuola di italiano</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 5</b> Abbassare la percentuale di stranieri che non hanno ancora imparato l'italiano <b>dal 30% al 20%</b> , migliorando percorsi di integrazione e reinserimento sociali di detti utenti.	Gli operatori volontari in SCU promuoveranno la scuola di italiano creata nel Centro d'Ascolto in Acquaviva delle fonti.
<i>Attività 5.2</i> <b>Accompagnamento utenti</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 5</b>	Gli operatori volontari in SCU sosterranno l'equipe accompagnando gli utenti alla scuola di italiano e diventando membri del gruppo collaborando attivamente mettendo a disposizione le proprie competenze, in relazione al bagaglio culturale personale.
<i>Attività 5.3</i> <b>Servizio presso lo sportello immigrati</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 5</b>	Gli operatori volontari in SCU sosterranno colloqui, con l'operatore professionale addetto, e accompagneranno gli utenti ai vari servizi.
<i>Attività 6.1</i> <b>Formazione all'educazione civica per giovani con minori opportunità</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 6</b> Coinvolgere i giovani con minori opportunità attraverso l'assistenza e la formazione. Stima: <b>50 giovani</b>	Gli operatori volontari in SCU con minori opportunità verranno coinvolti in attività formative relative all'educazione civica. Quindi il ruolo ricoperto dagli operatori volontari in SCU in questa attività sarà quello di partecipanti della formazione al fine di acquisire quegli elementi e strumenti di base che utilizzeranno durante il servizio e al termine del servizio.
<i>Attività 6.2</i> <b>Laboratori di apprendimento pratico per giovani con minori opportunità</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 6</b>	Gli operatori volontari in SCU con minori opportunità verranno coinvolti in attività laboratoriali sperimentando, attraverso la propria creatività e le proprie potenzialità, l'acquisizione di

		tecniche e procedure organizzative proprie dell'ambito lavorativo. Il ruolo dell'operatore volontario sarà quello di partecipante attivo al processo formativo.
<i>Attività 6.3</i> <b>Tutoraggio e accompagnamento al lavoro dei giovani con minore opportunità</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 6</b>	Gli operatori volontari in SCU con minori opportunità verranno coinvolti in attività di tutoraggio. In questa attività verrà dunque affiancato da un tutor esperto in orientamento al lavoro acquisendo quelle informazioni utili, in particolare al termine del periodo di servizio, all'inserimento nel mercato del lavoro.
<i>Attività 7.1</i> <b>Promozione attività di raccolta prodotti alimentari, farmaci e beni di prima necessità</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 7</b> Favorire immediati e diretti interventi a sostegno dei soggetti che versano in gravi situazioni di indigenza economica attraverso servizi di prossimità (Emporio solidale, mense, prima accoglienza e igiene personale). <b>Dal 25% degli utenti in gravi situazioni economiche, al 20%.</b>	Gli operatori volontari in SCU collaboreranno con i Centro di Ascolto e con le parrocchie per coinvolgere il territorio attraverso la promozione e sensibilizzazione su quel territorio. Verranno utilizzate diverse forme di pubblicità. In questa occasione si potrà anche promuovere la propria esperienza di Servizio Civile. Inoltre gli operatori, affiancati all'equipe, predisporranno giornate di raccolta alimentare tramite il progetto "Spesa Solidale" già avviato in Diocesi.
<i>Attività 7.2</i> <b>Sostegno ai nuclei familiari in condizione di svantaggio, in particolare ove presenti minori</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 7</b>	Gli operatori volontari in SCU, con l'aiuto dell'equipe, promuoveranno l'inserimento di minori in attività socio-ricreative organizzate dalla Caritas diocesana e dal Centro Granelli di Senape della Parrocchia S. Eustachio.
<i>Attività 7.3</i> <b>Corsi di formazione</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 7</b>	Gli operatori volontari in SCU promuoveranno i corsi di formazione creati e gestiti dagli Empori, soprattutto sullo spreco alimentare.

### **SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Sede	Città	Indirizzo	Numero volontari
Emporio Centro Caritas	Santeramo in Colle	Via Carlo Collodi, 25	2
Cento Caritas Diocesano	Altamura	Via Carmine Conservatorio, 44	2
Centro di accoglienza notturna "Filoxenia"	Gravina in Puglia	P.za Papa Benedetto XIII, 26	2
Centro Caritas	Acquaviva delle Fonti	Via Sedile, 13	2

### **POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

**8 senza vitto e alloggio**

### **EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Partecipazione al percorso formativo previsto a livello diocesano e ai corsi di formazione residenziali che, a seconda dei progetti approvati e finanziati dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile Universale, potranno essere organizzati anche d'intesa con altre Caritas diocesane della stessa regione, anche fuori dal comune e

della provincia ove si svolge il proprio progetto, in date e luoghi che verranno comunicati al Dipartimento prima dell'avvio del progetto.

Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile con la Caritas diocesana e/o le sedi di attuazione svolti su base periodica (quindicinale-mensile) e previsti a metà e a fine servizio con momenti residenziali in date e luoghi che verranno tempestivamente comunicati al Dipartimento.

Partecipazione al monitoraggio periodico, con la compilazione obbligatoria di questionari on-line (al 1°, al 4° e al 12° mese di servizio).

Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato e di domenica o in altri giorni festivi (con successivo recupero).

Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione, aggiornamento e sensibilizzazione (es. 12 marzo: incontro nazionale giovani in servizio civile; 15 dicembre: giornata nazionale del servizio civile).

- Flessibilità oraria, in concomitanza con specifiche iniziative previste dal progetto - Disponibilità a missioni da svolgersi fuori la sede di servizio come previsto dal DPCM del 15/12/2020.

- Possibilità di svolgere la formazione nella giornata del sabato

giorni di servizio settimanali ed orario: 6

### **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Nessuno

### **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

[https://www.caritas.it/home\\_page/cosa\\_puoi\\_fare\\_tu/00000718\\_Come\\_si\\_accede\\_al\\_servizio\\_civile.html](https://www.caritas.it/home_page/cosa_puoi_fare_tu/00000718_Come_si_accede_al_servizio_civile.html)

### **CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Per tutti gli operatori volontari che partecipano al progetto è previsto il rilascio di un attestato specifico da parte dell'Ente terzo Gruppo Cooperativo CGM s.c.s. a r.l. - Consorzio Nazionale della Cooperazione Sociale "Gino Mattarelli", come da convenzione allegata e secondo il modello ad essa allegato. L'attestato specifico, che farà riferimento alle attività specifiche svolte, sarà altresì sottoscritto dalla Caritas Italiana e dal personale della Caritas diocesana che realizza il progetto e sarà conforme all'Allegato 6 B della Circolare 23 dicembre 2020.

### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La Formazione Specifica si terrà in ciascuna sede di realizzazione del progetto; ogni operatore volontario effettuerà la Formazione Specifica nella propria sede di servizio:

- 1) Diocesi di Altamura – Gravina – Acquaviva delle Fonti/Caritas Diocesana – Centro Caritas Diocesano, Via Carmine Conservatorio, 44 (Cod. 204926) – Altamura – Cod. SU00209D29;
- 2) Diocesi di Altamura – Gravina – Acquaviva delle Fonti/Caritas Diocesana – Emporio Centro Caritas, Via Carlo Collodi, 25 (Cod. 204928) – Santeramo in colle – Cod. SU00209D29;
- 3) Diocesi di Altamura – Gravina – Acquaviva delle Fonti/Caritas Diocesana – Centro di accoglienza notturna "Filoxenia", P.za Benedetto XIII, 26 (Cod. 204927) – Gravina in Puglia – Cod. SU00209D29;
- 4) Parrocchia S. Eustachio – Centro Caritas, Via Sedile, 13 (Cod. 204707) – Acquaviva delle Fonti – Cod. SU00209D31.

La formazione specifica che si intende realizzare in sede, si suddividerà in due distinte fasi:

**1° FASE** sarà rivolta in comune, in fase di avvio del progetto, agli 8 giovani in SCU e si articolerà principalmente in incontri frontali con i formatori.

**2° FASE** sarà rivolta agli 8 volontari in SCU, durante lo svolgimento del progetto fino al 3° mese:

In questa seconda fase più specifica si farà ricorso ad incontri frontali, simulate, esercitazioni, affiancamento formativo e incontri di supervisione. La formazione specifica sarà caratterizzata da un maggiore coinvolgimento dei giovani e nella rilettura dell'esperienza cogliendo i valori e gli atteggiamenti fondamentali che accompagnano il servizio stesso.

Per questo motivo si propone ai giovani di partecipare ad un percorso formativo con la modalità del gruppo stabile di lavoro.

Il percorso sarà caratterizzato dalle seguenti metodologie:

Lezioni frontali con workshop per incontri specifici di approfondimento tematico su argomenti relativi al progetto e alla problematica dell'ascolto e accoglienza delle povertà condotti dal formatore esperto e dagli OLP al gruppo degli 8 volontari, a partire dall'esperienza e dall'analisi dei casi di servizio dei volontari (4x3 ore = 12 ore). Il laboratorio andrà concepito come luogo d'incontro tra sapere e saper fare e tra ideazione e progettualità. Non si tratta di

diventare sapienti circa un determinato argomento o settore, ma di imparare ad operare attraverso l'acquisizione di capacità attinte a diverse discipline.

Tecnica delle simulate per la gestione dei centri d'ascolto e dei colloqui. In particolare, valorizzando le attività dell'Osservatorio delle povertà e risorse.

Tecnica del problemsolving per la discussione e risoluzione di casi particolari.

Gruppi di discussione per incontri di verifica e programmazione -ogni 15/20 giorni- insieme agli altri volontari di ogni sede di attuazione del progetto al fine di confrontarsi sull'organizzazione delle attività, sui casi specifici, sulle difficoltà incontrate e per trasmettere i contenuti formativi affinché il volontario possa raggiungere gli obiettivi previsti al punto 8. (20 incontri x 2 ore = 40ore)

Colloqui personali tra volontario ed OLP per fornire al volontario la possibilità di esternare il proprio vissuto emotivo in ordine al rapporto con gli utenti e con gli operatori Caritas (10 x 2 ore = 20 ore) e accompagnare anche un processo di elaborazione più personale.

Possibile partecipazione a eventi formativi rivolti agli operatori sociali organizzati da enti pubblici e privati. Durante l'anno verrà proposta ai giovani in SCU la partecipazione ad "uscite" di gruppo; ad esempio, visite a luoghi significativi del nostro territorio o delle regioni vicine, partecipazione ad eventi ritenuti utili rispetto al percorso formativo proposto, esperienze residenziali della durata di alcuni giorni.

Tre volte l'anno verrà coinvolto l'intero gruppo dei volontari delle Caritas della regione attraverso corsi residenziali (inizio, metà, fine servizio) della durata di circa tre giorni.

Il servizio civile è vissuto in una logica formativa se è fatto di: esperienza (contatto diretto, servizio vero, reale); pensiero (pensiero che elabora l'esperienza); linguaggio (che comunica l'esperienza), interrogando il territorio a partecipare (sensibilizzare con delle attività, produrre cultura). Per questo motivo all'interno del percorso formativo diocesano sono previste anche attività di animazione e sensibilizzazione.

L'esperienza del servizio civile volontario in Caritas si caratterizza anche per il coinvolgimento di tutti i volontari in attività di animazione e sensibilizzazione rivolte al territorio, soprattutto a gruppi giovanili (scuole e parrocchie).

Il coinvolgimento dei volontari nelle attività organizzate dalle Caritas diocesane ha l'obiettivo di rafforzare la sensibilizzazione nel territorio, ed in particolare dei giovani, sulle tematiche inerenti alla solidarietà e alla pace. Il "racconto" da parte di chi vive in prima persona l'esperienza del SC è fondamentale per avvicinare il mondo giovanile ai luoghi di servizio, per dare occasioni di riflessione con contributi "nuovi", per promuovere lo stesso progetto di SCU.

I volontari verranno coinvolti nella progettazione ed attuazione d'incontri con la comunità locale (scuole, convegni, incontri parrocchiali, manifestazioni, ecc.) portando la loro testimonianza sulle motivazioni della scelta attuata e sui nodi del servizio in cui stanno operando, fungendo da ulteriore contatto tra il territorio ed i centri Caritas.

Lo strumento "gruppo dei pari" qualifica e sostiene l'esperienza di SCU.

Il responsabile della Caritas Diocesana, fin dal primo colloquio, informerà i giovani di questa proposta e dell'orientamento di passare dalla dimensione del gruppo (di giovani che hanno fatto la medesima scelta) alla dimensione di comunità.

La durata complessiva degli incontri di formazione specifica è di **72 ore**.

## **TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

**Avanti il prossimo-Caritas Puglia**

## **OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE**

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

Obiettivo 2: **Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile**

Obiettivo 10: **Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni**

## **AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

**c) Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese.**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ** voce 23

→Numero posti previsti per giovani con minori opportunità  
voce 23.1  
2

→Tipologia di minore opportunità  
voce 23.2

**X Difficoltà economiche**

- Bassa scolarizzazione
- Disabilità (specificare il tipo di disabilità)
- Care leavers
- Giovani con temporanea fragilità personale o sociale

→Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata  
voce 23.3

**Certificato ISEE** riferibile al candidato o al Nucleo familiare di appartenenza

→Attività degli operatori volontari con minori opportunità  
voce 9.3

Ruoli e Attività del SCU, pur in compresenza di giovani con minori opportunità, sono identici per tutti. Questo perché si è scelta una assoluta perequazione fra tutti i giovani in servizio, in considerazione del fatto che non saremo in presenza di minori capacità di azione o apprendimento.

Proprio a sostegno delle buone prassi e degli scambi di informazioni la perequazione fra le attività è rispettata anche fra le quattro sedi che pertanto procederanno di pari passo incidendo contemporaneamente sugli stessi percorsi e mirando allo stesso obiettivo con il rispetto delle pietre miliari prefissate.

ATTIVITA'	PIANO DI INTERVENTO	RUOLO SVOLTO DAI GIOVANI DEL SERVIZIO CIVILE
<p><i>Attività 1.1</i></p> <p><b>Formazione dei volontari SCU</b></p>	<p><b>PIANO DI INTERVENTO N. 1</b></p> <p>Potenziamento Centri di Ascolto, consolidando il sistema di accesso e garantendo il raggiungimento di <b>3000</b> utenti presi in carico ed accompagnati.</p>	<p>Gli operatori volontari in SCU verranno coinvolti negli incontri formativi di base inerenti all'avvio del progetto e delle attività. Acquisiranno, poi, con il passare del tempo competenze specifiche con l'esperienza. Quindi il ruolo ricoperto dai volontari in questa attività sarà quello di partecipanti.</p>
<p><i>Attività 1.2</i></p> <p><b>Potenziamento dei Centri di Ascolto diocesani</b></p>	<p><b>PIANO DI INTERVENTO N. 1</b></p>	<p>Gli operatori volontari in SCU andranno ad aumentare le risorse umane presenti, al fine di potenziare il servizio, iniziando a studiare i dati già presenti e schedati. Inoltre, inizieranno ad affiancare l'equipe dei Centri di Ascolto, iniziando ad apprendere la gestione dei rapporti e le problematiche di relazione con gli utenti, predisponendosi ad</p>

		<p>un'adeguata sensibilità verso chi vive situazioni di disagio. Si approcceranno alle diverse attività facendo turni di servizio in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestione appuntamenti;</li> <li>- accoglienza utenti e somministrazione liberatorie per la privacy.</li> </ul>
<p><i>Attività 1.3</i></p> <p><b>Attività ordinaria di ascolto</b></p>	<p><b>PIANO DI INTERVENTO N. 1</b></p>	<p>Gli operatori volontari in SCU, affiancati dall'equipe, si interfacceranno con gli utenti, principalmente nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primo colloquio individuale di ascolto e orientamento;</li> <li>- Successivi colloqui di verifica della situazione dell'utente.</li> </ul> <p>Durante i colloqui l'operatore redigerà una scheda personale informatizzata, aggiornata ad ogni colloquio. L'operatore si occuperà anche dell'aggiornamento dei dati sulla piattaforma Ospoweb e Carigest, dove sono registrati tutti gli utenti seguiti dalle varie Caritas parrocchiali.</p>
<p><i>Attività 1.4</i></p> <p><b>Incontri di equipe dei volontari impegnati</b></p>	<p><b>PIANO DI INTERVENTO N. 1</b></p>	<p>Gli operatori volontari in SCU iniziano a partecipare agli incontri dell'equipe degli Operatori parrocchiali, iniziando ad acquisire la metodologia del lavoro per progetti, del lavoro in equipe e del lavoro in rete. L'operatore volontario in SCU può partecipare ai momenti di verifica rispetto all'andamento del percorso verso l'autonomia delle persone accolte, offrendo le proprie osservazioni. Il suo contributo può essere importante per il confronto sull'andamento dei percorsi individuali, sulle criticità emerse e per la condivisione di</p>

		momenti particolarmente impegnativi dal punto di vista emotivo.
<i>Attività 1.5</i> <b>Potenziamento degli strumenti usati</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 1</b>	Gli operatori volontari in SCU, affiancato dall'equipe diocesana, collaborerà con gli operatori del Centro d'ascolto diocesano per la predisposizione dei locali cercando di coinvolgere altri volontari. Si occuperà di gestire la piattaforma informatica, aggiornando i dati all'interno e aiuterà a gestire la formazione dei diversi CdA.
<i>Attività 1.6</i> <b>Favorire occasioni di incontro e confronto fra le diverse Caritas parrocchiali</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 1</b>	Gli operatori volontari in SCU, affiancati dall'equipe, organizzeranno incontri di verifica a livello diocesano con il fine di creare un gruppo di lavoro stabile. In queste occasioni verrà effettuata un'azione di monitoraggio rispetto agli obiettivi da raggiungere, somministrando questionari alle diverse parrocchie.
<i>Attività 1.7</i> <b>Segretariato sociale</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 1</b>	Agli operatori volontari in SCU verranno affidate attività di segreteria e sostegno, legate al CAF presente nel Centro di Ascolto e ai diversi servizi, per consentire un migliore orientamento degli utenti, sia direttamente nel punto di accoglienza, sia durante i colloqui. Oltre all'aggiornamento delle varie piattaforme informatizzate.
<i>Attività 1.8</i> <b>Organizzazione servizi</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 1</b>	Dopo aver acquisito le conoscenze necessarie, l'operatore volontario in SCU può autonomamente svolgere le seguenti azioni (sotto la supervisione degli operatori locali):

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- contattare i volontari per capire le loro disponibilità per i turni dei servizi;</li> <li>- pianificare i turni della settimana per i vari servizi (accoglienza, ascolti, empori, distribuzione, ecc.)</li> <li>- confrontarsi con gli operatori in caso di turni scoperti</li> </ul>
<p><i>Attività 2.1</i></p> <p><b>Formazione dei volontari SCU su strumenti tecnici/operativi e informatici utilizzati all'interno dell'Osservatorio delle povertà e delle Risorse e dai diversi Enti</b></p>	<p><b>PIANO DI INTERVENTO N. 2</b></p> <p>Consolidamento del collegamento e del coordinamento con gli enti pubblici territoriali e acquisizione dati sulle risorse presenti sul territorio, attraverso specifici strumenti tecnici ed informatici, garantendo alla stima <b>dell'85%</b> degli utenti la conoscenza dei diversi servizi. Questo verrà coordinato anche attraverso il servizio diocesano INPSxtutti e il CAF collegato, accompagnandoli nelle procedure burocratiche.</p>	<p>Gli operatori volontari in SCU verranno coinvolti in attività formative al fine di acquisire elementi e strumenti di base che utilizzeranno durante l'attività tecnica di elaborazione metodi e schede di ricerca, raccolta ed elaborazione dati, uso di strumenti informatici.</p>
<p><i>Attività 2.2</i></p> <p><b>Studio opportunità utenti</b></p>	<p><b>PIANO DI INTERVENTO N. 2</b></p>	<p>Gli operatori volontari in SCU studieranno le diverse opportunità circa le modalità di accesso e i servizi erogati. Così facendo, si andrà ad aggiornare periodicamente la mappa dei Servizi sul territorio. Nel nostro caso abbiamo l'esempio dei progetti INPSxtutti e del CAF, dove accompagniamo l'utente ad un accesso più semplice alle</p>

		prestazioni assistenziali e previdenziali.
<p><i>Attività 2.3</i></p> <p><b>Servizio di primo ascolto dei casi economici gravi e non</b></p>	<p><b>PIANO DI INTERVENTO N. 2</b></p>	<p>Gli operatori volontari in SCU addetti all'ascolto svolgono un'azione di primo ascolto dei casi economici gravi e non, come nell'Attività 1.3 per comprendere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eventuale situazione debitoria;</li> <li>- Capacità di reddito;</li> <li>- Rete amicale e familiare ed eventuali percorsi di recupero.</li> </ul> <p>Successivamente si forniscono i dati all'équipe del Centro di Ascolto che provvederà, con loro, a stilare un progetto per ogni utente, insieme all'operatore del Servizio Civile.</p>
<p><i>Attività 2.4</i></p> <p><b>Orientamento e accompagnamento ai servizi presenti sul territorio</b></p>	<p><b>PIANO DI INTERVENTO N. 2</b></p>	<p>Successivamente al colloquio si rilevano i bisogni dell'utenza per dare una risposta immediata orientandola verso i servizi offerti dalla Caritas o dal territorio.</p> <p>Gli operatori volontari in SCU, se possibile, instaurano con gli utenti relazioni empatiche con funzione di sostegno e accompagnamento nel disbrigo di commissioni varie presso strutture e/o servizi del territorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- si occuperanno di accompagnare fisicamente gli utenti presso i servizi di base individuati durante la fase di orientamento;</li> <li>- cureranno, affiancati dai volontari dell'équipe Caritas diocesana, l'espletamento delle decisioni della Commissione riguardo agli interventi da effettuare (passaggi delle richieste in economato, verifica dell'avvenuto pagamento delle utenze...);</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- si occuperanno, dove possibile, dell'accompagnamenti in ambito lavorativo</li> <li>- accompagnamento diretto dell'utente sui servizi sanitari. È importante che non si sostituisca all'utente, ma gli mostri come reperire le informazioni utili, come fornire le proprie generalità, come mettersi in contatto con i professionisti di cui ha bisogno, come organizzare al meglio i propri spostamenti, eccetera.</li> <li>- Altri servizi</li> </ul>
<p><i>Attività 3.1</i></p> <p><b>Raccolta e rilevazione dei dati già esistenti/istituzionali</b></p>	<p><b>PIANO DI INTERVENTO N. 3</b></p> <p>Mappatura dei bisogni, arrivando al <b>60%</b> e creazione dossier informativo.</p>	<p>Gli operatori volontari in SCU sosterranno l'equipe nella raccolta dei dati esistenti attraverso studi e ricerche elaborate tramite libri di testo, ricerche online e visita presso gli enti pubblici.</p> <p>Nell'affiancare gli operatori impegnati nella formazione e nelle attività di sensibilizzazione territoriale, i giovani cominciano ad avere un'idea della Rete dei Servizi sul territorio, delle Associazioni di volontariato appartenenti alle Comunità parrocchiali, delle Comunità di Stranieri presenti sul territorio, delle Cooperative Sociali che collaborano con la Caritas, delle Botteghe di Commercio equo e solidale, contribuendo altresì all'aggiornamento delle risorse esistenti.</p>
<p><i>Attività 3.2</i></p> <p><b>Elaborazione schede e metodi di ricerca</b></p>	<p><b>PIANO DI INTERVENTO N. 3</b></p>	<p>Gli operatori volontari in SCU sosterranno l'equipe nella raccolta dei dati cartacei rilevati dai diversi questionari sottoposti.</p>
<p><i>Attività 3.3</i></p>	<p><b>PIANO DI</b></p>	<p>Gli operatori volontari in SCU, affiancati dall'equipe,</p>

<b>Raccolta ed elaborazione dati e pubblicazione ricerche</b>	<b>INTERVENTO N. 3</b>	elaboreranno i dati attraverso grafici idonei.
<i>Attività 4.1</i> <b>Servizio di primo ascolto</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 4</b>  Accompagnamento e assistenza delle <b>nuove povertà emerse dopo l'emergenza Covid-19. Stima: 600 nuclei</b>	Gli operatori volontari in SCU affiancheranno l'equipe nei primi ascolti delle nuove povertà emerse.
<i>Attività 4.2</i> <b>Redazione progetto personale e accompagnamento dell'utente</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 4</b>	Gli operatori volontari in SCU sosterranno l'equipe nella redazione dei progetti personali.
<i>Attività 4.3</i> <b>Aggiornamento banca di dati</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 4</b>	Gli operatori volontari in SCU aggiungeranno sulla piattaforma Ospoweb i nuovi utenti.
<i>Attività 5.1</i> <b>Promozione scuola di italiano</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 5</b>  Abbassare la percentuale di stranieri che non hanno ancora imparato l'italiano <b>dal 30% al 20%</b> , migliorando percorsi di integrazione e reinserimento sociali di detti utenti.	Gli operatori volontari in SCU promuoveranno la scuola di italiano creatasi nel Centro d'Ascolto in Acquaviva delle fonti.
<i>Attività 5.2</i> <b>Accompagnamento utenti</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 5</b>	Gli operatori volontari in SCU sosterranno l'equipe accompagnando gli utenti alla scuola di italiano e diventando membri del gruppo collaborando attivamente mettendo a disposizione le proprie competenze, in relazione al bagaglio culturale

		personale.
<i>Attività 5.3</i> <b>Servizio presso lo sportello immigrati</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 5</b>	Gli operatori volontari in SCU sosterranno colloqui, con l'operatore professionale addetto, e accompagneranno gli utenti ai vari servizi.
<i>Attività 6.1</i> <b>Formazione all'educazione civica per giovani con minori opportunità</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 6</b>  Coinvolgere i giovani con minori opportunità attraverso l'assistenza e la formazione.  Stima: <b>50 giovani</b>	Gli operatori volontari in SCU con minori opportunità verranno coinvolti in attività formative relative all'educazione civica. Quindi il ruolo ricoperto dagli operatori volontari in SCU in questa attività sarà quello di partecipanti della formazione al fine di acquisire quegli elementi e strumenti di base che utilizzeranno durante il servizio e al termine del servizio.
<i>Attività 6.2</i> <b>Laboratori di apprendimento pratico per giovani con minori opportunità</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 6</b>	Gli operatori volontari in SCU con minori opportunità verranno coinvolti in attività laboratoriali sperimentando, attraverso la propria creatività e le proprie potenzialità, l'acquisizione di tecniche e procedure organizzative proprie dell'ambito lavorativo. Il ruolo dell'operatore volontario sarà quello di partecipante attivo al processo formativo.
<i>Attività 6.3</i> <b>Tutoraggio e accompagnamento al lavoro dei giovani con minore opportunità</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 6</b>	Gli operatori volontari in SCU con minori opportunità verranno coinvolti in attività di tutoraggio. In questa attività verrà dunque affiancato da un tutor esperto in orientamento al lavoro acquisendo quelle informazioni utili, in particolare al termine del periodo di servizio, all'inserimento nel mercato del lavoro.
<i>Attività 7.1</i> <b>Promozione attività di raccolta prodotti alimentari,</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 7</b>  Favorire immediati	Gli operatori volontari in SCU collaboreranno con i Centro di Ascolto e con le parrocchie per

<b>farmaci e beni di prima necessità</b>	e diretti interventi a sostegno dei soggetti che versano in gravi situazioni di indigenza economica attraverso servizi di prossimità (Emporio solidale, mense, prima accoglienza e igiene personale). <b>Dal 25% degli utenti in gravi situazioni economiche, al 20%.</b>	coinvolgere il territorio attraverso la promozione e sensibilizzazione su quel territorio. Verranno utilizzate diverse forme di pubblicità. In questa occasione si potrà anche promuovere la propria esperienza di Servizio Civile. Inoltre gli operatori, affiancati all'equipe, predisporranno giornate di raccolta alimentare tramite il progetto "Spesa Solidale" già avviato in Diocesi.
<i>Attività 7.2</i>  <b>Sostegno ai nuclei familiari in condizione di svantaggio, in particolare ove presenti minori</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 7</b>	Gli operatori volontari in SCU, con l'aiuto dell'equipe, promuoveranno l'inserimento di minori in attività socio-ricreative organizzate dalla Caritas diocesana e dal Centro Granelli di Senape della Parrocchia S. Eustachio.
<i>Attività 7.3</i>  <b>Corsi di formazione</b>	<b>PIANO DI INTERVENTO N. 7</b>	Gli operatori volontari in SCU promuoveranno i corsi di formazione creati e gestiti dagli Empori, soprattutto sullo spreco alimentare.

→ 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 23.6

- Particolare attenzione verrà riservata ai giovani con minori opportunità nella fase di tutoraggio, mettendo in campo tempo e attività supplementari (vedi punto n. 25.5)
- Contributo economico per gli spostamenti (abbonamento mezzi pubblici)

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI ERVIZIO IN UNO DEI PAESI MEMBRI DELL'U.E. O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO** voce 24

→ Paese U.E.

voce 24.1

→ Durata del periodo di svolgimento del servizio nel Paese U.E. oppure articolazione oraria del servizio per i progetti in territorio transfrontaliero

voce 24.2 e 24.2b)

→ Attività previste per gli operatori volontari nel periodo da svolgersi nel Paese U.E.

voce 24.3

→ Modalità di fruizione del vitto e dell'alloggio nel Paese U.E. oppure modalità di fruizione del vitto e dell'erogazione delle spese di viaggio giornaliero per i progetti in territorio transfrontaliero

voce 24.5 e 24.5a)

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO** voce 25

→Durata del periodo di tutoraggio

voce 25.1

3 mesi

→Ore dedicate

voce 25.2

66 ore

→ Tempi, modalità e articolazione oraria

voce 25.3

Al fine di fornire ai volontari, attraverso un percorso di orientamento al lavoro, strumenti e informazioni utili per progettare il proprio futuro formativo/professionale, si prevede di avviare il tutoraggio tra il 10° e il 12° mese di Servizio Civile, per una durata di 3 mesi. Il percorso di tutoraggio sarà strutturato in momenti di confronto, brainstorming, di analisi, per imparare a gestire la propria emotività, per imparare ad interagire con gli altri in maniera costruttiva, nonché momenti di messa in trasparenza delle competenze e di verifica dei progressi compiuti durante il periodo di servizio civile.

Poiché la Puglia è considerata Regione dell'Obiettivo Convergenza Italia, si vuole investire molto in questa fase di immissione al mondo del lavoro. Pertanto, l'articolazione oraria, molto corposa, sviluppata in 12 settimane sarà la seguente:

I settimana	II settimana	III settimana	IV settimana	V settimana	VI settimana
1 ora individuale	3 ore collettive	1 ora individuale	3 ore collettive	1 ora individuale	3 ore collettive

VII settimana	VIII settimana	IX settimana	X settimana	XI settimana	XII settimana
1 ora individuale	3 ore collettive	1 ora individuale	3 ore collettive	1 ora individuale	3 ore collettive

→Attività di tutoraggio

voce 25.4

- **Momenti di autovalutazione, sia a livello individuale che a livello di gruppo, dell'esperienza di servizio civile di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile.** Auto valutare infatti è

un'operazione strettamente personale. Alla base c'è il confronto con il principio di realtà, con "l'altro da sé", che si tratti di persone fisiche con cui confrontarsi (colleghi, responsabili) o di criteri esterni precedentemente concordati e condivisi. Auto valutare è un'operazione metacognitiva, che opera un distanziamento dal proprio io, rende oggettiva la propria esperienza e il proprio vissuto, per riuscire a guardarlo come altro da sé. Un lavoratore destinato a cambiare più volte professione necessita di una formazione in grado di svilupparne le abilità metacognitive, intese sia come capacità di controllare le proprie esperienze di apprendimento che come disponibilità a migliorarsi.

L'autovalutazione, pur essendo una competenza da acquisire, aiuta la costruzione progressiva delle competenze e dell'immagine di chi sta costruendo la propria identità. La competenza è una caratteristica intrinseca della persona, una sorta di speciale qualità, collegata anche a buoni livelli di prestazione, ma fortemente ancorata ad una serie di fattori come la motivazione, l'immagine di sé, il ruolo sociale, le abilità, le conoscenze. Intesa in questi termini la competenza può essere considerata come l'espressione del legame di interdipendenza tra momento formativo ed esercizio della professione, poiché in entrambi i casi le attività vengono assunte come compiti connotati da obiettivi, motivazioni, valutazione dei risultati raggiunti. In questa prospettiva formare competenze significa sviluppare abitudini mentali e comportamentali di lunga durata, in grado di persistere e perfezionarsi anche oltre il termine dell'esperienza formativa istituzionale: apprendere, utilizzare le proprie risorse cognitive e quelle presenti nell'ambiente per risolvere problemi, costruire strumenti, essere in grado di auto valutare, ecc.

Le competenze e le professionalità acquisite durante il Servizio Civile saranno certificate dalla Cooperativa "Mosaici" che si avvarrà della metodologia della "Mappatura delle competenze professionali", che permette di applicare un modello di analisi che mira a evidenziare i passaggi chiave del processo di trasformazione preso in analisi. Nel suo complesso, l'esperienza di servizio civile mira allo sviluppo del volontario, rafforzando ed orientando le caratteristiche personali che concorrono all'efficace presidio delle attività proposte ed alla capacità di orientarsi nelle diverse situazioni. Le competenze acquisibili durante il percorso e che verranno analizzate possono essere così sintetizzate:

1. Capacità di lavorare in equipe multidisciplinari e di relazionarsi con operatori di enti pubblici diversi, nonché con quelli del terzo settore.
2. Capacità di leggere un territorio/una comunità per le sue criticità ma anche per le sue risorse.
3. Capacità di attivazione delle risorse anche in contesti difficili e disgregati.

- **Realizzazione di laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae nonché di preparazione per sostenere i colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all'avvio d'impresa;** I giovani verranno accompagnati all'inserimento nel mondo del lavoro attraverso l'organizzazione di notizie e recupero di materiale, il supporto individualizzato nella stesura del CV, anche attraverso lo strumento dello Youthpass che risponde a due obiettivi, uno pedagogico, perché invita a ragionare su quello che si è appreso; e un altro funzionale alla visibilità e alla disseminazione delle competenze acquisite, di cui si fa "ambasciatore". I laboratori prevedono anche simulazioni di colloqui di lavoro e utilizzo del Web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all'avvio dell'impresa. Infatti, la formazione tecnologica e le competenze digitali sono ormai il requisito di base del curriculum di un giovane in cerca di occupazione e non si tratta soltanto della capacità di utilizzare i programmi di base di scrittura e calcolo quanto invece delle abilità nell'uso consapevole dei social media e più in generale della rete. Si predilige lo stile del laboratorio anche per l'orientamento all'avvio d'impresa perché all'interno di questo si possono applicare tutte le caratteristiche metodologiche dell'apprendistato: modeling, osservazione e imitazione dell'esperto; coaching, l'esperto assiste e agevola il lavoro individuando eventuali errori o criticità; scaffolding, l'esperto aiuta senza sostituirsi il lavoro degli studenti; fading, l'esperto gradualmente riduce il proprio intervento a favore del lavoro autonomo da parte dei giovani. Di particolare importanza è il modellamento tramite il fading (dissolvenza), riferito all'intervento istruttivo che progressivamente si riduce. In queste attività obbligatorie possiamo quindi individuare delle ricadute educative generali, l'apprendimento di abitudini mentali e comportamentali che si riveleranno cruciali per l'inserimento lavorativo, tra le quali spicca quella di considerare l'insieme del processo produttivo, dal momento dell'ideazione-progettazione a quello della realizzazione operativa a quello della valutazione finale.

- **Attività volte a favorire nell'operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro.** Prima di offrire ai giovani la possibilità di prendere un contatto diretto con il Centro per l'impiego viene offerta loro la possibilità di conoscere le nuove tipologie di contratto (apprendistato, inserimento, lavoro a progetto, part-time, full-time, job-sharing, contratto a chiamata-somministrazione di manodopera, distacco); e di riconoscere il carattere transazionale dei mutamenti del mercato del lavoro.

Successivamente viene offerto orientamento relativo al collocamento e la conoscenza delle funzioni dei Centri per l'impiego (gestione dei servizi di collocamento e preselezione; promozione di iniziative e interventi di politiche attive del lavoro sul territorio; coordinamento territoriale per informare in modo integrato sulle attività di formazione e orientamento professionale, avvio nuova impresa, incontro domanda e offerta; nonché le modalità di accesso e d'iscrizione.

voce 25.5 (opzionale)

#### **Incontri di formazione sulla neo-professionalità, sui climi organizzativi e sulle emozioni della vita organizzativa.**

Poiché ci troviamo di fronte ad una sostanziale mutazione nel modo di concepire le professionalità, si ritiene opportuno organizzare dei momenti di formazione sui processi di trasformazione delle professionalità a fronte del configurarsi di contesti lavorativi e operativi a elevata variabilità, imprevedibilità, turbolenza e scarsa governabilità. Inoltre, a questo si aggiunge anche la necessità di dover insegnare ai giovani ad analizzare i climi organizzativi, nonché descrivere le pratiche e le procedure organizzative nei quali si troveranno, al fine di poter fronteggiare eventuali situazioni negative. Gli individui trasformano le loro percezioni degli eventi alla luce delle interazioni che hanno con altri nell'ambiente organizzativo, quindi è fondamentale conoscere le emozioni strettamente connesse all'ambiente lavorativo e soprattutto si ritiene utile educare i giovani a gestire le emergenze (stress, burnout...) sperimentando le tecniche di defusing (condivisione dell'esperienza vissuta).

#### **Presentazione dei diversi servizi (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee.**

Durante la crisi l'azione di ricerca di lavoro tramite i Centri per l'impiego è aumentata fino a raggiungere il suo maggiore utilizzo nel 2012 (31%), per poi tornare a scendere negli ultimi anni al di sotto dei valori osservati nel 2007. Ultimamente, la ricerca di un lavoro continua ad essere affidata prevalentemente a canali di tipo informale (87% dei disoccupati) per questo risulta fondamentale presentare tutti i canali di accesso al mercato del lavoro (siti, riviste, CPI, agenzie...). In incontri specifici verranno presentati ai giovani i diversi servizi pubblici e privati, nonché le opportunità formative.

#### **L'affidamento del giovane 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.**

Ciascun giovane sarà affidato ad un CPI e accompagnato per tutto il suo iter di accoglienza e analisi della domanda. Questo intervento è intensificato anche da una convenzione con il patronato Acli e lo sportello Informa Giovani che provvederà a stipulare con ciascun giovane un patto di servizio personalizzato.

#### **Analisi della domanda e strategie per prendere decisioni nelle organizzazioni lavorative.**

Un'altra iniziativa idonea a facilitare l'accesso al mercato del lavoro è insegnare ai giovani a leggere e ad analizzare la domanda, soprattutto in base alle competenze che ciascuna azienda richiede. Inoltre, si ritiene necessario prepararli a prendere delle decisioni fornendo loro gli elementi teorici dei modelli di decision making.