

*Allegato A1 (ITALIA)*

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

**TITOLO DEL PROGETTO:**

Lilla Calabria

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

Settore: Assistenza

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

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

**OBIETTIVO – PUNTO INFORMATIVO SOCIALE**

“Assicurare l’apertura quotidiana del servizio Punto Informativo Sociale nei territori di Corigliano-Rossano e Cosenza, per garantire equità d’accesso alle prestazioni ed ai servizi territoriali alle persone anziane e agli adulti in condizione di disagio sociale, aumentandone la "vicinanza" ai servizi socio-assistenziali al fine di rendere più efficaci ed univoche le risposte ai bisogni del cittadino, adottando un approccio multidimensionale finalizzato alla presa in carico globale”.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

**AZIONE PUNTO INFORMATIVO SOCIALE**

**ATTIVITÀ IMPLEMENTATE IN TUTTE LE SEDI DI ACCOGLIENZA DEL PROGETTO**

- Supporto nell’attività di organizzazione dei 2 Sportelli presso le sedi di Corigliano-Rossano, Cosenza;
- Conoscenza e diffusione degli strumenti di monitoraggio delle attività e di rilevazione del grado di soddisfazione;
- Informatizzazione di strumenti e schede per l’organizzazione e l’archiviazione della documentazione cartacea e digitale;
- Mappatura dei servizi offerti sui territori;
- Accoglienza dell’utenza ed ascolto delle richieste e dei bisogni espressi;
- Supporto nella verifica e controllo qualità del servizio progettato.
- Promozione sociale: prevede la promozione all’esterno di un servizio e la sua visibilità sul territorio;
- Aiuto nell’attivazione e sostegno di forme di collaborazione, reti di partenariato e di empowerment territoriale;
- Supporto nelle attività di verifica e controllo qualità del servizio progettato.

**ATTIVITÀ IMPLEMENTATE NELLA SEDE UNAAT COSENZA - 191750**

- Supporto nel disbrigo di pratiche amministrative concernenti misure di contrasto alla povertà per i 25 adulti disoccupati con figli minori a carico; 8 utenti sono nuclei familiari problematici, (RdC, Bonus Sociale, Assegni di disoccupazione, Carta acquisti); (Unaat)
- Supporto nell’attività di consulenza e orientamento lavoro e /o formazione professionale per persone in cerca di occupazione o con intenzione di intraprendere/ultimare un percorso formativo, nel dettaglio 25 adulti disoccupati con figli minori a carico; 8 utenti sono nuclei familiari problematici; (Unaat)
- Somministrazione degli strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione dell’utenza; (Unaat)

- Prossimità: l'operatore permette l'accessibilità ai servizi a quelle persone che non sono in grado di utilizzare le nuove tecnologie o che per motivi fisici (disabilità) o sociali (rete familiare debole o assente) sono impossibilitati a recarsi presso i servizi territoriale per la produzione di documenti, richieste di accesso o modulistica mediante la consegna a domicilio degli stessi previa richiesta telefonica o per mail e nel dettaglio 8 utenti sono nuclei familiari problematici; 10 anziani in condizione di fragilità sociale, di cui n. 3 in condizione di disagio abitativo e n. 7 in condizioni di non autosufficienza.; (.)
- Orientamento sulle risorse disponibili dei territori coinvolti e sulle modalità di accesso ai servizi esistenti per i 43 utenti complessivi ed i 15.867 adulti (40-60 anni) e i 19.645 anziani (61 anni e oltre) residenti a Cosenza; (Unaat)

**ATTIVITÀ IMPLEMENTATE NELLE SEDI DI CORIGLIANO ROSSANO:  
UNAAT CALABRIA - 191294 E UNAAT ZONALE – 191295**

- Affiancamento e supporto al disbrigo di pratiche amministrative concernenti misure di contrasto alla povertà per 38 utenti in condizione di disagio sociale (RdC, Bonus Sociale, Assegni di disoccupazione, Carta acquisti);
- Orientamento alle procedure fiscali in materia di lavoro per i 28 utenti adulti disagiati ed in materia pensionistica per 10 anziani che hanno richiesto misure per sostegno economico anziani disagiati;
- Somministrazione degli strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza; (Unaat)
- Prossimità: l'operatore permette l'accessibilità ai servizi a quelle persone che non sono in grado di utilizzare le nuove tecnologie o che per motivi fisici (disabilità) o sociali (rete familiare debole o assente) sono impossibilitati a recarsi presso i servizi territoriale per la produzione di documenti, richieste di accesso o modulistica mediante la consegna a domicilio degli stessi previa richiesta telefonica o per mail che nel dettaglio sarà rivolta ai 20 nuclei familiari con disagio economico; 10 anziani che hanno richiesto misure per sostegno economico; 8 adulti disoccupati con famiglie a carico in attesa di inserimento lavorativo;
- Orientamento sulle risorse disponibili dei territori coinvolti e sulle modalità di accesso ai servizi esistenti rivolti ai 38 utenti complessivi ed ai 17.116 adulti (40-60 anni) e ai 17.116 anziani (61 anni e oltre) residenti a Corigliano-Rossano; (Unaat)

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

- UNAAT Cosenza - Cod. Sede 191750 – Cosenza (CS) - Viale Degli Alimena n. 118 – Cap. 87100
- UNAAT Calabria - Cod. Sede 191294 – Corigliano-Rossano (CS) - Via G. Gronchi n. 9 - Cap. 87067
- UNAAT Zonale di Corigliano - Cod. Sede 191295 – Corigliano-Rossano (CS) - Via Metaponto n. 55 – Cap. 87067

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto: 5 (senza vitto e alloggio)

- UNAAT Cosenza - Cod. Sede 191750 – Numero volontari: 1
- UNAAT Calabria - Cod. Sede 191294 – Numero volontari: 2
- UNAAT Zonale di Corigliano - Cod. Sede 191295 – Numero volontari: 2

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

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari: 25  
Giorni di servizio a settimanali degli operatori volontari: 5

**OBBLIGHI DI CARATTERE GENERALE:**

Rispetto del “Regolamento generale sulla protezione dei dati personali” (art. 13 GDPR 679/16) per le informazioni di cui si viene a conoscenza nello svolgimento del servizio civile volontario.

Rispetto dei regolamenti interni e delle norme in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.);

Svolgimento del servizio, per un periodo non superiore a sessanta giorni, presso altre località in Italia, non coincidenti con la sede di assegnazione, ai sensi dell'art. 6.2 del DM 14 gennaio 2019 "Disposizioni concernente la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile Universale".

**OBBLIGHI RELATIVI ALLA GESTIONE ORDINARIA**

Partecipazione alle riunioni nonché agli incontri di programmazione, di tutoraggio e verifiche sull'andamento del progetto che si terranno nelle sedi principali dell'Ente

Compilazione giornaliera dei documenti di gestione ordinaria (registro presenze, diario di bordo, piano d'azione, schede di monitoraggio e test ecc.) caricamento delle informazioni sul sistema gestionale del servizio civile secondo i tempi indicati.

SU RICHIESTA, redazione di relazioni/report/articoli concernenti le attività svolte.

Disponibilità a trasferimenti in altre sedi, anche non accreditate, per gli incontri di formazione.

**OBBLIGHI RELATIVI AL PROGETTO:**

Realizzazione delle attività previste dal progetto anche nei giorni festivi e prefestivi ed in orario serale, coerentemente con le necessità progettuali, fermo restando il mantenimento del lavoro sui giorni/settimana stabilita e dunque una diversa articolazione dell'orario settimanale in base a questi particolari eventi ai sensi del art. 7 del DM 14 gennaio 2019 "Disposizioni concernente la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile Universale".

Scelta dei giorni di ferie nei giorni di chiusura dell'ente da concordare in fase di colloquio: 6 giorni di permesso nel mese di agosto (in concomitanza con i giorni di ferragosto) secondo il calendario concordato in fase di avvio al servizio.

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Diploma di scuola secondaria di secondo grado. Tale requisito è necessario in quanto il progetto da realizzare, rivolgendosi a soggetti fragili della popolazione, richiede una buona base culturale fondata su conoscenze disciplinari e interdisciplinari (il sapere), abilità operative (il saper fare) e competenze che solo tale livello di studi garantisce.

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

Criteri autonomi approvati con decreto direttoriale n. 1026/2018 – prot. 0048063 /4.29.2.5 del 12/12/2018 e ss.mm.ii  
Si rimanda all'abstract del sistema di selezione disponibile sul sito [www.agenziaagora.org](http://www.agenziaagora.org).

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Eventuali crediti formativi riconosciuti: No

Eventuali tirocini riconosciuti: No

L'Agenzia Agorà ha stipulato specifici protocolli d'intesa con enti terzi per l'attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae.

In particolare ha stipulato una convenzione per la certificazione delle competenze, ai sensi del Decreto Legislativo 16 gennaio 2013 n. 13, con A.N.A.P.I.A. Nazionale, ente di formazione professionale accreditato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in base alla Legge 40/87 e dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, che ha prodotto anche un'autocertificazione ai sensi dell'Art. 47 D.P.R. 28/12/2000, N. 445, a seguito dell'affiancamento agli esperti dell'Agenzia Agorà, certificherà le competenze agli operatori volontari che svolgeranno la formazione (secondo quanto riportato dall'Art. 2 della suddetta convenzione), sia generale che specifica.

Per la Formazione Generale verranno certificate (ai sensi del Decreto Legislativo 16 gennaio 2013 n. 13):

- competenze di base nel riconoscimento del proprio ruolo e del ruolo degli altri all'interno dell'ente di riferimento
- competenze nelle norme di comportamento che consentono alle persone di partecipare in modo efficace e costruttivo alla vita sociale e lavorativa, competenza delle attività da svolgere nell'ambito del progetto di Servizio Civile.

Enti attestanti le competenze:

Oltre ad A.N.A.P.I.A, la Pubblica Assistenza Mirabella Eclano ODV (associata ANPAS) rilascerà un attestato specifico a conclusione della Materia VII°: Corso di Primo Soccorso e BLS, ai sensi dell'Allegato 6B pubblicato in data 31 dicembre 2020 "Avviso agli enti per la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile

universale per l'anno 2021", valido ai fini curriculari e universalmente riconosciuto così come indicato nel protocollo d'intesa allegato al progetto.

## FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione si svolgerà presso una delle seguenti sedi:

- Aula Formativa dell'Agenzia Agorà, sita in via Pasquale Greco, 6 Avellino (AV);
- Aula Formativa dell'ANPAS di Mirabella Eclano, sita in Mirabella Eclano e in via Sant'Angelo, snc Avellino (AV);
- Aula Formativa dell'UNAAT COSENZA, sita in via Viale degli Alimena, 118 Cosenza (CS);
- Aula Formativa dell'UNAAT CALABRIA, sita in via G. Gronchi, 9 Corigliano Rossano (CS);
- Aula Formativa dell'UNAAT ZONALE DI CORIGLIANO, sita in Via Metaponto, 55 Corigliano Rossano (CS);
- Aula Formativa dell'Agenzia Agorà, sita in via L. D'Amato, 5/C Campobasso (CB).

Durata complessiva della Formazione Specifica: 75 ore

### Materia I°: Il Servizio Civile: che cos'è?

Contenuti didattici: I Moduli di questa Unità didattica forniranno ai volontari le nozioni teorico-pratiche di base relative al loro ingresso in servizio. I giovani verranno orientati alle loro attività attraverso la conoscenza degli Enti in cui andranno a operare, delle figure di riferimento, dei destinatari degli interventi, degli obiettivi da raggiungere in relazione alle singole attività del proprio progetto, delle modalità organizzative relative alla loro gestione (vademecum di avvio al servizio, piano operativo, registro di presenze, diario di bordo...). Verranno inoltre informati sui rischi connessi all'impiego nei progetti di servizio civile in particolare verranno approfonditi i seguenti argomenti: legislazione, rischi possibili, comportamenti di prevenzione. Tale Unità didattica, per il suo elevato contenuto di guida al servizio, sarà propedeutica a tutte le altre e verrà svolta nei primi giorni di avvio al servizio.

Competenza attestata discendente dalle attività: *Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare*

Ore totali: 10

Formatore: Visone Linda

Modulo 1: *I protagonisti del Servizio Civile: presentazione dell'operatore Volontario e degli Enti*

Ore di insegnamento: 5 ore Lezione frontale

Modulo 2: *Introduzione alle attività del progetto, ruolo, strumenti operativi e metodologia di gestione*

Ore di insegnamento: 5 ore Lezione frontale

### Materia II°: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile

Contenuti didattici: I Moduli di questa Unità didattica forniranno ai volontari le informazioni sui rischi connessi all'impiego nei progetti di servizio civile. In particolare verranno approfonditi i seguenti argomenti: legislazione, rischi possibili, comportamenti di prevenzione. Tale Unità didattica, per il suo elevato contenuto di guida al servizio, verrà svolta nei primi giorni di avvio al servizio.

Competenza attestata discendente dalle attività: *Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare*

Ore totali: 5

Modulo 1: *Il volontario informato: percorso formativo sulla "Sicurezza nei luoghi di lavoro" ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D. Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. – Rischio Medio – Parte Generale*

Ore di insegnamento: 1 ora Lezione frontale

Modulo 2: *Il volontario informato: percorso formativo sulla "Sicurezza nei luoghi di lavoro" ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D. Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. – Rischio Medio – Parte Specifica*

Ore di insegnamento: 2 ore Lezione frontale; 2 ore Dinamiche non formali (verifica finale sulle conoscenze acquisite nei moduli della *Sicurezza nei luoghi di lavoro*)

### Materia III°: Teorie e tecniche della comunicazione

Contenuti didattici: La materia di questa Unità didattica evidenzierà inizialmente le principali regole della comunicazione per permettere al volontario di acquisire le nozioni base per una corretta comunicazione.

Verranno in seguito diffuse le tecniche della comunicazione verbale, utili a elaborare messaggi informativi, e della comunicazione non verbale, le modalità per favorire l'interazione, la negoziazione e la relazione d'aiuto, sviluppando, inoltre, occasioni d'introspezione e autoanalisi. L'obiettivo finale è quello di consentire ai volontari l'acquisizione di quelle conoscenze necessarie a saper ascoltare e a poter comunicare in maniera efficace nei confronti dei destinatari degli interventi e delle figure di riferimento di servizio civile. Si darà inoltre importanza alle tecniche di comunicazioni utili per diffondere al meglio quanto appreso.

Attività: Trasversale a tutte le attività. La materia ed i relativi moduli sono trasversali a tutte le attività previste dal progetto in quanto nei servizi sociali, che richiedono il contatto con l'utenza, è fondamentale acquisire e poi utilizzare nel lavoro quotidiano strategie volte ad una comunicazione efficace.

Competenza attestata discendente dalle attività: *Competenza alfabetica funzionale*

Ore totali: 5

Formatore: Fazio Giuseppe Pasquale

Modulo 1: *I cinque assiomi della comunicazione*

Ore di insegnamento: 2 ore Lezione frontale; 1 ora Dinamiche non formali

Modulo 2: *La comunicazione verbale, non verbale e paraverbale*

Ore di insegnamento: 1 ora Lezione frontale; 1 ora Dinamiche non formali

#### **Materia IV°: Volontari attivi in rete!**

Contenuti didattici: I moduli trattati in questa Unità didattica consentiranno ai volontari di acquisire quelle nozioni di base relative all'utilizzo degli strumenti, delle metodologie e delle tecniche di base di ricerca sociale, quali: analisi, interviste, questionari e mappature dei bisogni relative all'universo in questione. Verrà mostrato attraverso un'esercitazione pratica come ottenere dalla ricerca in internet dati utili al fine di condurre una buona ricerca che permettere la successiva formulazione di una teoria.

Attività: Punto Informativo Sociale

La materia ed i relativi moduli sono d'obbligo per poter gestire efficacemente le attività connesse al Punto Informativo Sociale, in quanto realizzare una mappatura dei servizi e conoscere le risorse presenti sul territorio, necessitano di una buona conoscenza dei principali motori di ricerca e siti istituzionali che si occupano di servizi alla persona nonché di una buona conoscenza dei principali pacchetti volti all'archiviazione dei dati.

Competenza attestata discendente dalle attività: *Competenza digitale.*

Ore totali: 5

Formatore: Capobianco Denise

Modulo 1: *La ricerca sociale: metodologie e tecniche*

Ore di insegnamento: 1 ora Lezione frontale

Modulo 2: *La ricerca sociale on-line: indagini dei dati in rete e modalità di archiviazione*

Ore di insegnamento: 1 ora Lezione frontale; 1 ora Dinamiche non formali (esercitazione pratica)

Modulo 3: *L'exkursus dell'analisi sociale: dal disegno di ricerca alla formulazione di una teoria*

Ore di insegnamento: 1 ora Lezione frontale; 1 ora Dinamiche non formali (esercitazione pratica)

#### **Materia V°: La diversità che unisce!**

Contenuti didattici: I moduli trattati in questa Unità didattica permetteranno agli operatori volontari di comprendere al meglio cosa significa avere contatto con le diverse categorie sociali e che la diversità può essere considerata come risorsa e non come ostacolo della società.

Attività: Punto Informativo Sociale

La materia e i moduli relativi sono d'obbligo per poter approfondire e per poter conoscere le peculiarità degli anziani e delle persone in difficoltà. Si approfondiranno in particolare le caratteristiche dell'età adulta e senile, con dei focus sui punti di forza e di debolezza di tali periodi della vita. È importante nel rapporto tra utenti e operatori volontari perché insegna agli operatori volontari come approcciarsi verso le diverse problematiche senili, specialmente verso la solitudine degli anziani che hanno bisogno di partecipare alla vita sociale della comunità.

Competenza attestata discendente dalle attività: *Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturale.*

Ore totali: 10

Formatore: Bruno Marianna

Modulo 1: *Entrare in relazione con la diversità*

Ore di insegnamento: 3 ore Lezione frontale; 2 ore Dinamiche non formali

Modulo 2: *La diversità: fonte di arricchimento sociale*

Ore di insegnamento: 3 ore Lezione frontale; 2 ore Dinamiche non formali

### **Materia VI°: Cittadinanza attiva!**

Contenuti didattici: I moduli trattati in questa Unità didattica permetterà agli operatori volontari di conoscere in modo teorico e pratico il Welfare State. Attraverso i vari moduli agli operatori volontari saranno preparati sulla normativa sociale e socio-sanitaria di riferimento, sulla rete territoriale dei servizi sociali esistenti, e sul funzionamento delle prestazioni sociali.

Attività: Punto Informativo Sociale

La materia ed i relativi moduli sono fondamentali per la realizzazione dell'Azione Punto Informativo Sociale (descritta nel punto 9) in quanto permette agli operatori volontari di identificare e conoscere i servizi territoriali offerti dal terzo settore o dal Comune, rivolti alla promozione della cittadinanza responsabile.

Competenze attestata discendenti dalle attività: *Competenza in materia di cittadinanza.*

Ore totali: 15

Formatore: Bruno Marianna

Modulo 1: *Il welfare state*

Ore di insegnamento: 5 ore Lezione frontale

Modulo 2: *Qual è la realtà in cui viviamo? Il contesto territoriale e la rete locale dei servizi sociali*

Ore di insegnamento: 5 ore Lezione frontale

Modulo 3: *Siamo cittadini responsabili! Educazione dei diritti dei cittadini*

Ore di insegnamento: 5 ore Lezione frontale

### **Materia VII°: Corso di Primo Soccorso e BLS**

Contenuti didattici: Il corso si pone l'obiettivo di formare i Volontari in Servizio Civile in modo che sappiano fronteggiare una situazione di primo soccorso, attivare il sistema di emergenza territoriale e iniziare le manovre di rianimazione cardiopolmonare di base.

Attività: Trasversale a tutte le attività. La materia ed i relativi moduli sono trasversali a tutte le attività previste dal progetto.

Competenza attestata discendente dalle attività: *Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare.*

Ore totali: 25

Formatore: Morella Augusto

Lezione 1: *Sistema respiratorio e cardiocircolatorio - Altre condizioni particolari*

Ore di insegnamento: 5 ore Dinamiche non formali

Lezione 2: *Elementi di base di tossicologia generale e speciale - Tossicodipendenze*

Ore di insegnamento: 2 ore Dinamiche non formali

Lezione 3: *Elementi di nozioni di base delle emorragie - Ferite e traumatismi - Traumi del torace e dell'addome - ustione lesioni da basse e alte temperature.*

Ore di insegnamento: 3 ore Dinamiche non formali

Lezione 4: *BLS (Basic Life Support) elementi di base - Procedure e manovre - Posizione laterale di sicurezza*

Ore di insegnamento: 1 ora Lezione frontale; 4 ore Dinamiche non formali (esercitazione pratica)

(Basic Life Support).

Lezione pratica

Ore di insegnamento: 5 ore Dinamiche non formali (3 ore esercitazione pratica; 2 ore verifica finale)

**TITOLO DEL PROGRAMMA CUI FA CAPO IL PROGETTO:**  
**L'Arcobaleno sociale in Calabria**

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

a) Porre fine ad ogni povertà nel mondo (Obiettivo 1).

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

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

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

→Durata del periodo di tutoraggio

3 mesi

→Ore dedicate

30 di cui 25 ore collettive e 5 ore individuali

→ Tempi, modalità e articolazione oraria:

Il periodo di tutoraggio è strutturato in momenti di autovalutazione di ciascun volontario e di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile al fine di uno sviluppo inclusivo del giovane ovvero l'educazione alla scelta, la conoscenza delle proprie vocazioni, delle opportunità lavorative del proprio territorio e delle professioni sono fondamentali per fornire ai giovani un orientamento specialistico ovvero di secondo livello ed un supporto per affrontare il loro percorso formativo, lavorativo e sociale.

Tale misura viene realizzata a partire dal sesto mese e conclusa entro il dodicesimo mese di progetto per una durata complessiva di tre mesi. La sua esecuzione si sostanzia in tre fasi quali l'analisi dei bisogni dell'operatore volontario e la formulazione e definizione degli obiettivi da raggiungere; la ricostruzione della storia personale con particolare riferimento all'approfondimento della storia formativa, lavorativa e di servizio civile dell'operatore volontario; la messa a punto di un progetto personale che deve fondarsi sulla valorizzazione delle risorse personali (caratteristiche, competenze, interessi, valori, ecc.) in una prospettiva sia di ricostruzione del pregresso ma anche di valutazione delle risorse di contesto (famigliari, ambientali ecc..) e specificazione del ruolo che possono svolgere a sostegno della specifica problematica/transizione del giovane operatore volontario. Le tre fasi si realizzano in cinque giornate totali di tutoraggio ciascuna di sei ore per un totale di ore 30: quattro giornate collettive (le prime tre di attività obbligatorie e l'ultima di attività opzionale) ed una individuale (attività obbligatoria). Il Tutoraggio si svolgerà principalmente nelle sedi operative dell'Ente site in via Pasquale Greco 6 Avellino e via D'amato 5C Campobasso, dove viene predisposta ed utilizzata l'aula di tutoraggio. Quest'ultima risulta appositamente adibita per accogliere ed offrire un servizio ottimale sia a livello collettivo garantendo un lavoro di gruppo, che a livello individuale agevolando l'instaurarsi di una relazione tra il tutor incaricato, le figure professionali coinvolte e l'operatore volontario, atta alla profilazione, valutazione e autovalutazione di quest'ultimo ai fini di una facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro. All'occorrenza potranno essere utilizzate le sedi di accoglienza del progetto o strumenti tecnologici (per esemplificazione skype o altri sistemi di comunicazione istantanea) per lo svolgimento delle attività a distanza.

→Attività di tutoraggio

Attività obbligatorie

Le attività di Tutoraggio saranno articolate in attività obbligatorie e opzionali. Le attività obbligatorie sono realizzate in quattro giornate e sono sia di natura collettive che individuale.

**Attività obbligatorie**

**I giornata. Tutoraggio Collettivo /Attività Obbligatoria.** Il primo passo del percorso di tutoraggio è volto alla conoscenza reciproca tra gli Operatori Volontari e il Tutor atta all'istaurarsi di una comunicazione che consentirà una cooperazione tra gli stessi. Alle dovute presentazioni iniziali, sussegue l'autovalutazione di ciascun operatore volontario tramite la somministrazione di un apposito strumento implementato, quale la scheda diagnostica valutativa (Skill Profile): un questionario che mette in chiaro in maniera standardizzata le competenze acquisite durante il percorso di servizio civile, in riferimento alla Raccomandazione Europea del Consiglio del 22 maggio 2018 relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente. Il quadro di riferimento europeo, delinea otto tipi di competenze chiave (competenza alfabetica funzionale; multilinguistica; matematica e competenza in scienze,

tecnologie e ingegneria; digitale; personale, sociale e capacità di imparare a imparare; competenza in materia di cittadinanza; imprenditoriale; competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali) da tener presente nella valutazione del volontario in servizio civile, onde consentire una conformazione delle abilità possedute a quelle richieste dagli standard europei. Pertanto, il questionario è stato strutturato in relazione a un insieme di capacità, rispetto alle quali, ogni operatore volontario coinvolto indica su una scala di valutazione predefinita, la frequenza con la quale ritiene di mettere in atto ciascuna di esse nella realizzazione delle attività di servizio civile. Tale profilo rileva un giudizio da parte del soggetto, secondo una logica di autodiagnosi, che consente di determinare il grado di possesso delle competenze oggetto di analisi.

Successivamente la valutazione dell'esperienza di servizio civile, avviene in maniera globale, attraverso la formazione del gruppo di operatori volontari che si presentano e rivivono insieme l'esperienza di servizio civile condivisa, riflettendo e portando alla luce le competenze acquisite grazie alla stessa e iniziando a riflettere in quale campo le stesse siano spendibili. Il gruppo permette una duplice valutazione, oltre a quella appena descritta meramente formativa, grazie al gruppo emergono modalità comportamentali e relazionali di ogni singolo volontario che risultano essere fondamentali ai fini dell'orientamento quanto le abilità pratiche apprese. Il Tutor osserva le dinamiche e le caratteristiche di ciascun operatore volontario emerse durante il confronto e le annota in vista di una valutazione finale individuale calzata sul volontario, per orientarlo adeguatamente verso percorsi formativi, lavorativi e sociali rispettosi delle attitudini possedute.

**II giornata. Tutoraggio Collettivo /Attività Obbligatoria.** A partire dalla seconda giornata si avviano laboratori di orientamento atti alla simulazione dell'intero iter per la selezione di una risorsa da inserire in un organico: dal redigere un buon Curriculum Vitae fino alla simulazione di un colloquio di lavoro (mock interview). A tal fine, il primo laboratorio inizia con la seconda giornata di tutoraggio collettivo con l'attività di raccolta dei titoli posseduti, delle esperienze svolte (data, luogo, ente, durata, informazioni principali) e delle aspettative occupazionali di ogni operatore volontario allo scopo di razionalizzare il percorso sin qui svolto secondo una logica di causa-effetto. Per il raggiungimento di tale finalità sarà predisposta e somministrata una scheda riepilogativa per ciascun operatore, la stessa è composta da diverse sezioni atte a raccogliere le informazioni principali della carriera scolastica/universitaria/post universitaria, professionale/lavorativa, impegno sociale volontario in enti del terzo settore. Tale scheda riepilogativa sarà utilizzata all'interno del laboratorio di orientamento per la stesura del curriculum vitae con lo strumento dello Youthpass o nel caso di cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornanti in Italia dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea. Il laboratorio si struttura in momenti di informativa generale, nozioni che consentiranno di creare un buon curriculum vitae fondamentale per valorizzare le proprie esperienze e competenze e trovare lavoro : regole generali (cv europeo, ordine, linguaggio semplice e fluido, nozioni chiave, foto appropriata etc), regole specifiche( linee guide, le sezioni del cv etc.) programmi di videoscrittura (Word, Pages, LibreOffice etc.), servizi online (sito ufficiale del progetto Europass etc.) e app (iCv Resume, Curriculum Vitae App, etc.). Successivamente all'informativa generale il Tutor, suddivide gli operatori volontari in gruppi e li indirizza ed osserva nella realizzazione del CV. Alla fine del lavoro di gruppo si analizzano in maniera collegiale le criticità riscontrate in ogni fase del laboratorio e si stila come lavoro collettivo un elenco dei passi da svolgere creare un curriculum valido. In questa giornata successivamente alla stesura del CV viene spiegata la lettera di accompagnamento o presentazione, uno strumento per la comunicazione discorsiva con l'impresa e quindi deve essere sfruttato nel migliore dei modi (curando il contenuto, lo stile e la forma e vanno evitati gli errori).

**III giornata. Tutoraggio Collettivo /Attività Obbligatoria.** La terza giornata inizia con il secondo laboratorio di orientamento ai fini della preparazione degli operatori volontari per la realizzazione di un valido colloquio di lavoro. La prima parte del laboratorio ha inizio con l'informativa generale e specifica da parte del tutor sulle regole alla base di un buon colloquio di lavoro (le fasi, punti di forza e debolezza, storia lavorativa, domande e risposte, tempistica e consigli). Successivamente ad una fase di informativa sarà realizzata con l'apporto del tutor la simulazione di un colloquio di lavoro perfetto noto anche come mock interview ovvero un role playing tra l'operatore volontario/candidato e il tutor, quest'ultimo valuta l'andamento della simulazione del colloquio e orienta l'operatore volontario. Prima di iniziare la simulazione il tutor si avvale della scheda diagnostica valutativa e di quella riepilogativa per la raccolta di informazioni, per un'attività di briefing iniziale in cui si fa il punto della situazione in merito alla posizione ambita e il colloquio da sostenere. Segue un debriefing, in cui invece si fornisce un riscontro puntuale sull'andamento della simulazione del colloquio e in cui si individuano i punti di forza e le aree di miglioramento. Vengono forniti spunti di riflessione sulla coerenza tra la posizione a cui si aspira, obiettivi e le proprie caratteristiche personali, l'opportunità di svolgere simulazioni telefoniche o video online. Le domande poste durante la simulazione di un colloquio di lavoro sono diversificate tra quelle che si sentono comunemente durante un primo colloquio e quelle personalizzate per gli operatori volontari/ candidati che invece conoscono il tipo di posizione, il settore professionale o la società a cui sono interessati possono essere poste domande personalizzate



secondo i loro bisogni. Nella fase successiva alla simulazione viene svolto un dibattito/analisi su quali sono i passaggi nodali emersi e da tenere presente per sostenere un colloquio di lavoro efficace. Vengono date indicazioni importanti e consigli che permettono di affrontare con più competenza e maggiore sicurezza il colloquio di lavoro vero e proprio.

**V giornata. Tutoraggio Individuale /Attività Obbligatoria.** L'ultima giornata è di tutoraggio individuale ovvero prevede il rapporto 1:1 Tutor/ Operatore Volontario per la durata complessiva di 5 ore per ciascun volontario. La giornata si sostanzia in un colloquio svolto dal Tutor che ha osservato e indirizzato l'Operatore Volontario in tutte le 4 giornate tutoraggio collettivo. Il Tutor analizza la cartellina dell'operatore volontario, il corredo descritto in precedenza contenente la documentazione realizzata nelle 4 giornate collettive (scheda diagnostica; scheda di raccolta aspettative; scheda di analisi strutturata delle competenze; curriculum vitae Youthpass; lettera di presentazione ).Successivamente condivide l'analisi con il ragazzo alla luce del percorso svolto, il punto di partenza, il punto di arrivo, le competenze acquisite, quelle da acquisire, punti di forza e di debolezza, l'aspettativa etc. Particolare cura in questa analisi viene posta nella revisione ed ottimizzazione del curriculum vitae, della lettera di presentazione, nella presentazione individuale e nell'affinare il colloquio di lavoro. Il fine di questa analisi è in virtù della stessa orientare l'operatore volontario verso alla conoscenza e al contatto con i servizi per il lavoro utili ai fini delle proprie ambizioni e abilità. A conclusione del colloquio, dopo aver concluso anche le attività opzionali, in maniera collegiale si stila il bilancio delle competenze.

Per la concreta realizzazione delle attività di Tutoraggio si prevedono specifiche risorse umane aventi determinate competenze e documenti di corredo.

Nel dettaglio per il Tutoraggio collettivo le risorse umane dedicate devono possedere competenze nella: Gestione di processi di orientamento (analisi dei bisogni, considerazione ed integrazione degli elementi soggettivi e di contesto che definiscono i processi di scelta, capacità di attivazione verso scelte consapevoli e coerenti, creazione di alternative, sostegno alla scelta, definizione di un progetto realistico, bilancio delle competenze); Progettazione, gestione e valutazione di processi formativi e conduzione del gruppo con l'utilizzo di metodologie attive; Conoscenza degli strumenti utilizzati per la valutazione delle abilità sociali; Conoscenza della legislazione in materia di lavoro e dei vincoli e delle opportunità del contesto territoriale. Gli strumenti di Tutoraggio principalmente utilizzati per la realizzazione del tutoraggio collettivo sono: Colloqui individuali (rappresentano lo strumento fondamentale di un'azione di orientamento di II livello e vanno condotti da un professionista esperto nel rispetto del setting, inteso non solo come luogo e spazio adatti, ma anche in relazione agli obiettivi condivisi); Laboratori di gruppo (possono prevedere una conduzione o una co-conduzione in funzione delle esigenze degli operatori volontari e delle risorse professionali); Griglie e schede strutturate (la scheda diagnostica, la scheda di analisi strutturata delle competenze sono utilizzati sia nell'ambito del colloquio sia nei laboratori); Questionari e strumenti di analisi validati e standardizzati (strumenti di supporto nella conduzione dei colloqui, qualora il professionista lo ritenga opportuno l'utilizzo al fine di ottenere informazioni più puntuali quali il questionario della raccolta aspettative). Per il Tutoraggio individuale le risorse umane dedicate devono possedere competenze nella: Capacità di ricostruire la biografia personale (professionale-formativa) e fornire una visione delle opportunità del mercato del lavoro locale, fornire informazioni sulle opportunità offerte dai servizi all'impiego del territorio utili e pertinenti all'esigenza dell'utenza. Il Tutoraggio individuale si avvale della seguente documentazione quale format lettera di presentazione, format curriculum vitae Youth pass, bilancio delle competenze e il relativo attestato. Inoltre per l'intera durata dell'attività di Tutoraggio le risorse umane impegnate utilizzeranno strumenti di gestione interna all'Agenzia Agorà, implementate dalla stessa al fine di una coerenza oraria e di un monitoraggio delle attività (registro presenze per l'attività di tutoraggio degli operatori volontari; griglia di osservazione dell'attività di tutoraggio)

### **Attività opzionali**

**IV giornata. Tutoraggio Collettivo/Attività Opzionale** .L'attività opzionale si sostanzia nella IV giornata di Tutoraggio Collettivo durante la quale, nella prima parte, si realizza con l'aiuto delle nuove tecnologie una ricerca dei servizi d'interesse presenti sul territorio ed una mappatura degli stessi attraverso rappresentazioni creative(mappa tridimensionale costruita dagli operatori), successivamente si avvia la ricerca del lavoro sul territorio di riferimento, dei diversi canali di accesso al mercato del lavoro, la pianificazione dell'agenda dell'operatore per la ricerca attiva del lavoro, l'affidamento del giovane al Centro per l'impegno attraverso l'utilizzo della relativa piattaforma. Nel dettaglio questa quarta giornata di tutoraggio collettiva è volta alla conoscenza ed il contatto tra l'Operatore Volontario, il Centro per l'impiego ed i servizi per il lavoro. Il tutor in un primo momento spiegherà l'importanza dei servizi del lavoro pubblici e privati e dei centri per l'impiego (Cpi), in quanto strutture che favoriscono sul territorio l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e attuano iniziative e interventi di politiche attive

del lavoro. Dopo un excursus dei siti di maggior interesse e delle Agenzie per il lavoro attive localmente, si procede all'iscrizione dell'Operatore Volontario alle liste di mobilità come disoccupato dichiarando la disponibilità al lavoro e i dati relativi alla propria storia lavorativa. Successivamente la persona disoccupata che si reca presso un Cpi viene indirizzata verso un percorso di servizi e misure che la aiuteranno a trovare un'occupazione. La costruzione del percorso si basa sulla definizione del profilo personale di occupabilità (la cosiddetta profilazione, o profiling), che misura la distanza della persona dal mercato del lavoro e ne identifica le caratteristiche, collegandole ai bisogni del mercato del lavoro. In base alla profilazione, si passa a questo punto alla preparazione della candidatura a seconda delle posizioni individuate ed alla personalizzazione della lettera di presentazione. Attivamente ciascun operatore sceglie e si candida consapevolmente per almeno una posizione, simula con il tutor il colloquio di lavoro e viene fornito di un elenco di siti e di enti ai quali presentare il proprio cv. A seguire si provvede a definire gli appuntamenti per la presentazione e l'iscrizione dei singoli operatori al Centro per l'impiego per lo svolgimento dei colloqui di accoglienza, l'analisi della domanda e per la stipula del patto di servizio (orientamento di base, analisi delle competenze in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale e profilazione; aiuto alla ricerca di un'occupazione, orientamento specialistico e individualizzato, attraverso il bilancio delle competenze e l'analisi dei fabbisogni di formazione, esperienze di lavoro o altre misure, con riferimento all'adeguatezza del profilo alla domanda di lavoro territoriale, nazionale ed europea; orientamento individualizzato per l'autoimpiego e tutoraggio durante le fasi successive all'avvio; promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile.)

Per la concreta realizzazione delle attività di Tutoraggio si prevedono specifiche risorse umane aventi determinate competenze e documenti di corredo.

Nel dettaglio per il Tutoraggio collettivo le risorse umane dedicate devono possedere competenze nella: Gestione di processi di orientamento (analisi dei bisogni, considerazione ed integrazione degli elementi soggettivi e di contesto che definiscono i processi di scelta, capacità di attivazione verso scelte consapevoli e coerenti, creazione di alternative, sostegno alla scelta, definizione di un progetto realistico, bilancio delle competenze); Progettazione, gestione e valutazione di processi formativi e conduzione del gruppo con l'utilizzo di metodologie attive; Conoscenza degli strumenti utilizzati per la valutazione delle abilità sociali; Conoscenza della legislazione in materia di lavoro e dei vincoli e delle opportunità del contesto territoriale. Gli strumenti di Tutoraggio principalmente utilizzati per la realizzazione del tutoraggio collettivo sono: Colloqui individuali (rappresentano lo strumento fondamentale di un'azione di orientamento di II livello e vanno condotti da un professionista esperto nel rispetto del setting, inteso non solo come luogo e spazio adatti, ma anche in relazione agli obiettivi condivisi); Laboratori di gruppo (possono prevedere una conduzione o una co-conduzione in funzione delle esigenze degli operatori volontari e delle risorse professionali); Griglie e schede strutturate (la scheda diagnostica, la scheda di analisi strutturata delle competenze sono utilizzati sia nell'ambito del colloquio sia nei laboratori); Questionari e strumenti di analisi validati e standardizzati (strumenti di supporto nella conduzione dei colloqui, qualora il professionista lo ritenga opportuno l'utilizzo al fine di ottenere informazioni più puntuali quali il questionario della raccolta aspettative). Per il Tutoraggio individuale le risorse umane dedicate devono possedere competenze nella: Capacità di ricostruire la biografia personale (professionale-formativa) e fornire una visione delle opportunità del mercato del lavoro locale, fornire informazioni sulle opportunità offerte dai servizi all'impiego del territorio utili e pertinenti all'esigenza dell'utenza. Il Tutoraggio individuale si avvale della seguente documentazione quale format lettera di presentazione, format curriculum vitae Youth pass, bilancio delle competenze e il relativo attestato. Inoltre per l'intera durata dell'attività di Tutoraggio le risorse umane impegnate utilizzeranno strumenti di gestione interna all'Agenzia Agorà, implementate dalla stessa al fine di una coerenza oraria e di un monitoraggio delle attività (registro presenze per l'attività di tutoraggio degli operatori volontari; griglia di osservazione dell'attività di tutoraggio).