



## SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA

**TITOLO DEL PROGETTO:****In Puglia Non Sei Mai Solo****SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

Settore: A – Assistenza,

Area di intervento: 04 - Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

Il presente progetto viene candidato all'interno del programma **REWIND Puglia** e, insieme agli altri 10 progetti (11 totali nel programma), si collega funzionalmente agli obiettivi del programma, con particolare funzionalità all'obiettivo di sviluppo dell'Agenda 2030 "Assicurare la salute e il benessere per tutti a tutte le età" (SDG 3) contribuendo all'ambito scelto, "c) **Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese**" del programma proposto.

È stato concepito all'interno della rete delle Pubbliche Assistenze pugliesi, che fanno riferimento al Comitato Regionale Anpas Puglia, nell'ambito delle attività comuni che vengono sviluppate sul territorio, del quale si conoscono capillarmente necessità e potenzialità e rappresenta una ulteriore conferma dell'azione congiunta di una rete coesa intorno ad un obiettivo comune.

Obiettivo generale di progetto è l'**affermazione del fondamentale diritto alla salute e alla cura per le fasce fragili della popolazione**, grazie al potenziamento dei livelli di servizio fruito, ad una accresciuta coesione sociale e sensibilità del territorio interessato e alla promozione tra i giovani in servizio civile di una riflessione sui valori della cittadinanza attiva e partecipata.

Gli obiettivi specifici individuati sono i seguenti:

- Aumentare la risposta delle associazioni partecipanti ai bisogni in ambito sanitario e sociale del territorio in cui queste operano, nella piena considerazione delle loro caratteristiche sociali, culturali e infrastrutturali;
- Migliorare le caratteristiche e la qualità del servizio di trasporto, considerando le necessarie integrazioni con la rete dei servizi socio-sanitari del territorio e aumentandone la flessibilità operativa;
- Permettere pari partecipazione alle opportunità di crescita personale e delle proprie competenze a tutti i giovani, inclusi coloro che si trovano in situazione di fragilità sociale dovuta a motivi di natura economica;

- Facilitare nelle giovani generazioni una riflessione sui valori della cittadinanza attiva e partecipata, per il tramite dell'azione gratuita e volontaria.

Numericamente, i risultati che ci si attende di raggiungere entro la fine del progetto sono i seguenti:

Servizi	Totali 2019	Totali attesi	Incremento %
Trasporti con ambulanza	5906	6200	4.9%
Trasporti con automedica	713	800	12.2%
Trasporti sociali	3752	4000	6.6%
Altri interventi	4197	4300	2.5%

Nel computo precedente, non sono ovviamente indicati i risultati attesi relativi agli interventi di emergenza 118, in quanto direttamente collegati a eventi imprevedibili e non programmabili.

La tabella seguente riepiloga obiettivi, risultati e indicatori in maniera più dettagliata:

Obiettivo	Risultato	Indicatori
Aumentare la risposta delle associazioni partecipanti ai bisogni in ambito sanitario e sociale del territorio in cui queste operano, nella piena considerazione delle loro caratteristiche sociali, culturali e infrastrutturali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenziamento dei servizi di trasporto</li> <li>Aumentata qualità dei servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero e tipologia dei servizi effettuati</li> <li>Numero di volontari coinvolti</li> <li>Numero di persone assistite</li> <li>Livello di soddisfazione delle persone assistite</li> </ul>
Migliorare le caratteristiche e la qualità del servizio di trasporto, considerando le necessarie integrazioni con la rete dei servizi socio-sanitari del territorio e aumentandone la flessibilità operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Migliorata organizzazione dei servizi</li> <li>Aumentata qualità dei servizi</li> <li>Aumentata coesione della rete territoriale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero e tipologia dei servizi effettuati</li> <li>Numero di volontari coinvolti</li> <li>Numero di attività condivise tra le organizzazioni della rete</li> <li>Livello di soddisfazione delle persone assistite</li> </ul>
Permettere pari partecipazione alle opportunità di crescita personale e delle proprie competenze a tutti i giovani, inclusi coloro che si trovano in situazione di fragilità sociale dovuta a motivi di natura economica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusione di giovani con minori opportunità</li> <li>Aumentata partecipazione di giovani alle attività associative</li> <li>Maggiore informazione sulle potenzialità dei progetti di Servizio Civile Universale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di volontari coinvolti</li> <li>Numero di giovani coinvolti</li> <li>Livelli di partecipazione dei giovani con minori opportunità</li> </ul>

Obiettivo	Risultato	Indicatori
Facilitare nelle giovani generazioni una riflessione sui valori della cittadinanza attiva e partecipata, per il tramite dell'azione gratuita e volontaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentata coesione della rete territoriale</li> <li>• Aumentata partecipazione di giovani alle attività associative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di volontari coinvolti</li> <li>• Numero di giovani coinvolti</li> <li>• Livelli di partecipazione dei giovani in iniziative associative</li> <li>• Livelli di partecipazione dei giovani con minori opportunità</li> </ul>

Il progetto prevede anche la partecipazione di giovani con minori opportunità, rispondendo all'obiettivo specifico della pari partecipazione alle opportunità di crescita personale e delle proprie competenze per tutti i giovani, grazie al coinvolgimento di almeno 8 giovani che si trovano in situazione di fragilità sociale dovuta a motivi di natura economica.

<b>ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:</b>
--

I giovani in servizio civile saranno gradualmente inseriti nei ruoli previsti per loro, dopo una prima fase di illustrazione dell'organigramma associativo, delle diverse figure di riferimento presenti in Associazione, delle attività di cui si occupa l'Associazione e del ruolo dei volontari del Servizio Civile all'interno della compagine associativa.

Sarà poi attivata la formazione, così come descritta in seguito, durante la quale i ragazzi riceveranno le nozioni indispensabili al fine di poter svolgere in modo ottimale e con estrema professionalità il loro servizio. Contemporaneamente a questa fase incominceranno un periodo di "tirocinio/affiancamento" entrando a fare parte degli equipaggi, nei trasporti così detti ordinari (sociali e sanitari), in qualità di osservatori dapprima e poi come appoggio ai volontari in servizio così da osservare ed imparare le manovre tecniche necessarie oltre che relazionarsi con gli utenti e i pazienti trasportati.

I ruoli ricoperti dai giovani in servizio civile sono i seguenti:

- **accompagnatore nei trasporti sanitari assistiti:** I giovani in Servizio Civile, in affiancamento al personale dell'associazione, avranno il compito di assistere e aiutare gli utenti durante il trasporto, attivando positivamente con questi un rapporto che punti ad alleviare per quanto possibile l'ansia che solitamente accompagna gli utenti durante i trasporti. Come descritto nella parte delle attività di progetto, ai volontari del Servizio Civile, così come previsto per gli altri componenti gli equipaggi, verrà richiesto un impegno che riguarda tutti gli aspetti legati all'espletamento del servizio. Massima importanza è data, e massimo impegno è richiesto, alla tutela della dignità delle persone utenti del servizio e delle loro famiglie, mantenendo un atteggiamento rispettoso verso la condizione degli utenti ma anche attento a non far sì che si possa accentuare la percezione di una condizione "anormale". I giovani impareranno la capacità di dare innanzitutto valore alla persona lasciando in secondo piano la condizione sociale, fisica o mentale che ne determina la sofferenza.
- **autista nei trasporti sanitari assistiti:** se richiesto, se in possesso di patente adeguata e previo il superamento di una prova interna di guida, effettuata sotto la supervisione del responsabile parco mezzi della sede dove opera, dopo un necessario periodo di affiancamento, i giovani in Servizio Civile potranno guidare i mezzi associativi assegnati alle attività di trasporto. Per questo ruolo valgono tutte le precisazioni fatte per gli accompagnatori relative al rispetto della persona trasportata e della sua condizione di fragilità.
- **operatore della sanificazione mezzi:** dopo un periodo di formazione per l'apprendimento delle procedure e precauzioni necessarie a garantire la sicurezza personale e il corretto approccio alla strumentazione, i giovani potranno essere assegnati all'attività di mantenimento e

sanificazione dei mezzi di soccorso, intervenendo dopo un trasporto sanitario o di emergenza per il riordino, la detersione e la disinfezione della cellula sanitaria, il riallestimento del materiale sanitario richiesto sui mezzi di soccorso e sullo smaltimento dei rifiuti, tutti elementi di cruciale importanza per il soccorso sanitario.

- **centralinista - front office**: come precisato nella descrizione delle singole attività, dopo il necessario affiancamento ai volontari e al personale delle associazioni, i giovani in Servizio Civile potranno essere assegnati all'attività di primo contatto con l'utenza; in tale loro compito dovranno dimostrare capacità di interazione con il pubblico, di relazione interpersonale e di problem solving. Di particolare rilievo sarà poi la trasmissione delle informazioni ricevute al responsabile operativo per stabilire l'organizzazione del servizio secondo il protocollo interno che stabilisce le priorità di risposta, oltre che la prima risposta ai contatti da parte degli Enti (Centrali Operative, strutture sanitarie ed assistenziali, Comuni, ecc.) che hanno rapporto con le Pubbliche Assistenze.

- **componente equipaggi in assistenza a eventi**: I giovani in servizio civile potranno supportare il personale dell'associazione in occasione di servizi di assistenza alla popolazione per eventi e manifestazioni culturali e sportive, sia su mezzi di soccorso che accompagnando le squadre a piedi o quelle in servizio presso i PMA (Posto Medico Avanzato). In questo ruolo rinforzeranno con la loro presenza il legame dell'associazione con il territorio e la cittadinanza, e aiuteranno gli utenti che dovessero ricorrere al personale di assistenza, mantenendo nei loro confronti quegli atteggiamenti di rispetto e attenzione già sottolineati per i servizi di accompagnamento.

- **promozione della cultura dell'assistenza** attraverso la partecipazione attiva a momenti di informazione verso le comunità locali, previste tra le attività di comunicazione, durante i quali i giovani in Servizio Civile testimonieranno l'esperienza che stanno facendo e permetteranno un'autentica lettura della valenza sociale del programma e del progetto specifico, oltre che rafforzare il ruolo delle associazioni operanti sul territorio.

I ruoli descritti sopra sono tutti funzionali allo svolgimento delle seguenti attività che **tutte** le sedi di accoglienza svolgono:

- Trasporto sanitario assistito: viene effettuato con ambulanza o automedica ed è destinato a persone con bisogni speciali nel trasporto, sia temporanei dovuti a malattie o situazioni contingenti, sia definitivi dovuti a specifiche disabilità o situazioni cliniche. In alcuni casi, data l'alta frequenza di trasporto del medesimo paziente, gli aspetti psicologici legati al rapporto con la persona trasportata diventano fondamentali, instaurandosi un rapporto di particolare fiducia anche con la sua famiglia. L'equipaggio è in genere composto da un autista e da 2 soccorritori. Parti integranti di tale attività sono la ricezione della richiesta di servizio, tramite telefono o altri contatti, e la successiva organizzazione del trasporto, con l'assegnazione ai turni e agli equipaggi. Durante il servizio può essere anche necessario l'espletamento di pratiche burocratiche al momento dell'arrivo in ospedale o presso la struttura sanitaria.
- Supporto a eventi: per iniziative programmate, le associazioni possono organizzare assistenza specifica, come prescrizione in seguito alla valutazione del rischio specifico da parte delle competenti autorità. Tale attività si sostanzia in presenza di equipaggi attrezzati con DAE (defibrillatore automatico) o con ambulanza, a seconda della stima delle presenze di pubblico o di altre specificità della manifestazione oppure ausilio alle forze dell'ordine per il servizio d'ordine.

In servizio, è chiesto ai volontari di indossare i Dispositivi di Protezione Individuale adeguati per l'attività da svolgere. Ogni volontario, nello svolgimento delle attività previste dal progetto, potenzialmente si potrebbe trovare esposto a rischi presso la struttura o i luoghi dove svolge l'attività. Attraverso la partecipazione al progetto e svolgendo le attività previste si prevede che

gli operatori volontari in Servizio Civile acquisiranno anche conoscenze specifiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Salvo che per i diversi livelli di operatività, legati al numero di richieste di servizio che pervengono e di servizi programmati ed effettuati, le attività previste e sopra descritte saranno svolte in maniera autonoma tra le diverse sedi di servizio, legate appunto all'operatività di ciascun territorio; la tipologia di attività in cui i giovani sono impegnati può variare, in rapporto alle specifiche attività che alcune sedi svolgono, come ad esempio i trasporti di emergenza-urgenza, pur rimanendo per la maggior parte sostanzialmente le stesse in tutte le sedi.

Data l'assenza di particolari necessità nei giovani con minori opportunità selezionati per il servizio, anzi per favorire il loro inserimento nel progetto, non sono previste specifiche cautele nella destinazione ad un'attività o l'altra, salvo tenere conto delle aspirazioni personali del giovane e dell'opportuno utilizzo delle competenze dei singoli.

#### **SEDI DI SVOLGIMENTO:**

**Sede/i di attuazione del progetto e relativi Operatori Locali di Progetto**

Vedi <http://www.anpas.org/scn-progetti-anpas-attivi.html>

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

**Tutti i posti dei progetti di Servizio Civile di ANPAS sono da intendersi senza vitto e alloggio. Per la distribuzione dei posti nelle varie sedi vedi:**

<http://www.anpas.org/scn-progetti-anpas-attivi.html>

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

In coerenza con i regolamenti di ciascuna associazione, ai volontari in servizio è chiesto di indossare i Dispositivi di Protezione Individuale opportuni per l'attività da svolgere e la divisa dell'associazione, al fine di una adeguata protezione individuale dagli eventuali rischi possibili durante il servizio e di una immediata riconoscibilità dell'operatore.

Tutte le pubbliche assistenze proponenti il progetto non prevedono giorni o periodi di chiusura; è quindi possibile che per situazioni particolari sia richiesto l'impiego degli operatori volontari anche in giorni festivi. Ai volontari è richiesta una certa flessibilità oraria, in quanto i tempi dei servizi potrebbero subire oscillazioni imprevedute e non imputabili all'associazione.

**L'impiego settimanale per gli operatori volontari sarà previsto con**

**Monte ore annuo 1145**

**Giorni servizio settimanali 5**

#### **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

**In ragione delle specifiche attività previste dal progetto nonché delle caratteristiche delle categorie di persone destinatarie degli stessi, potrebbe essere necessario che gli operatori volontari in servizio civile si sottopongano a vaccinazione anti Covid-19.**

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

**Criteri autonomi di selezione verificati nell'accreditamento:**

[http://www.anpas.org/Allegati/Servizio%20civile/SCN\\_Selezione\\_sito.pdf](http://www.anpas.org/Allegati/Servizio%20civile/SCN_Selezione_sito.pdf)

## CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

*Eventuali crediti formativi riconosciuti*

NESSUNO

*Eventuali tirocini riconosciuti*

NESSUNO

*Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio*

**Attestato specifico:** Per tutti coloro che concludono il Servizio Civile è previsto il rilascio di un attestato specifico da parte dell'ente di accoglienza in cui si riporta la tipologia del servizio svolto e le competenze che vengono conseguite durante il servizio.

### **Attestato specifico rilasciato e sottoscritto da ente terzo (vedi allegati):**

Ai fini dell'ottenimento dell'attestato specifico, relativamente all'acquisizione da parte degli operatori volontari in Servizio Civile di competenze chiave di cittadinanza previste nel DM del MIUR n. 139 del 22/08/2007, questo verrà rilasciato dall'ente terzo STEA CONSULTING SRL con sede legale in Avellino, via Cicarelli n. 1 (C.F./P.IVA 02674030644). STEA CONSULTING ha, all'interno del proprio oggetto sociale, attività riconducibili alla formazione, anche in via non esclusiva.

In particolare le competenze in chiave di cittadinanza che si intendono attestare sono:

1. Collaborare e partecipare: interagire in gruppo comprendendo i diversi punti di vista, valorizzando le proprie ed altrui capacità, gestendo la conflittualità, contribuendo all'apprendimento comune ed alla realizzazione delle attività collettive, nel riconoscimento dei diritti fondamentali degli altri.

Comunicare comprendendo messaggi di genere diverso e di complessità diversa, trasmessi utilizzando linguaggi diversi mediante supporti diversi e rappresentando eventi, fenomeni, principi, concetti norme, procedure atteggiamenti, stati d'animo, emozioni utilizzando linguaggi diversi e diverse conoscenze disciplinari, mediante diversi supporti.

## FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

c/o

- AVPA Castellana Grotte, Via Putignano 69, Castellana Grotte (BA)
- Pubblica Assistenza SerMolfetta, Via Palmiro Togliatti c/o Palasport, Molfetta (BA)

## FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

c/o

- AVPA Castellana Grotte, Via Putignano 69, Castellana Grotte (BA)
- Pubblica Assistenza SerMolfetta, Via Palmiro Togliatti c/o Palasport, Molfetta (BA)
- AVSER Barletta , Via dei Fornai 19 , Barletta (BAT)

**durata**

La formazione specifica avrà durata di **96** ore; sarà erogata già nelle prime settimane dall'avvio del progetto e conclusa entro i primi 90 giorni.

**TITOLO DEL PROGRAMMA CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

**REWIND Puglia.  
REte per il Welfare, l'INnovazione sociale e i Diritti per la cittadinanza in Puglia**

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

Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età; Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti; Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

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

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ**

→Numero posti previsti per giovani con minori opportunità

*Numero volontari con minori opportunità*

8

**Per la distribuzione dei posti nelle varie sedi vedi:**

**<http://www.anpas.org/scn-progetti-anpas-attivi.html>**

→Tipologia di minore opportunità

*Descrizione della tipologia di giovani con minore opportunità*

Giovani con riconoscimento di disabilità. Specificare il tipo di disabilità

-

Giovani con bassa scolarizzazione

0

Giovani con difficoltà economiche

8

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

*Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata al punto 23.3)*

a. Autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000

b. Certificazione. Specificare la certificazione richiesta

-
---

→Attività degli operatori volontari con minori opportunità

Data l'assenza di particolari necessità nei giovani con minori opportunità selezionati per il servizio, anzi per favorire il loro inserimento nel progetto, non sono previste specifiche cautele nella destinazione ad un'attività o l'altra, salvo tenere conto delle aspirazioni personali del giovane e dell'opportuno utilizzo delle competenze dei singoli.

→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

Data la scelta di coinvolgere giovani con minori opportunità, saranno poste in essere adeguate misure di sostegno, nello specifico per i giovani con difficoltà economiche si prevede un contributo economico per l'acquisto di abbonamento ai mezzi pubblici necessari a raggiungere la sede del servizio, ove necessario.

Nell'attuare tali misure di sostegno sarà garantita la massima discrezione, per minimizzare il rischio di stigmatizzare la situazione di disagio in cui i giovani volontari si trovano e permettere loro la piena partecipazione all'esperienza del servizio civile

#### SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

25.1) Durata del periodo di tutoraggio

3
---

(Minimo 1 mese massimo 3 mesi, esprimibile anche in giorni)

25.2) Ore dedicate al tutoraggio

-	numero ore totali	25
di cui:		
- numero ore collettive	20	
- numero ore individuali	5	

25.3) Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione

L'attività di tutoraggio dei giovani sarà avviata a partire dal mese 9 e terminerà nel mese 11 di progetto; ciascun giovane sarà coinvolto in 4 incontri collettivi della durata di 5 ore ciascuno, a cadenza mensile, che vedranno la partecipazione di tutti i giovani coinvolti nel Progetto, il cui totale rientra nel limite dimensionale delle previsioni della Circolare.  
Tra un incontro collettivo e l'altro, per ciascun giovane saranno calendarizzati 5 incontri individuali della durata di 1 ora ciascuno.

25.4) Attività obbligatorie

Il percorso di tutoraggio prevede n. 20 ore di attività collettive obbligatorie e 5 ore di attività



opzionali.

All'interno delle attività obbligatorie, 15 ore sono erogate collettivamente e 5 sono dedicate a incontri individuali.

Il tutoraggio collettivo prevede un rapporto di 1 tutor per 15/20 volontari compatibilmente con la possibilità di raggruppamento territoriale. Laddove per motivi logistici tale proporzione non potrà essere rispettata si metterà a disposizione un secondo tutor.

Il tutoraggio si sviluppa in un progetto di orientamento centrato sull'obiettivo di mettere a fuoco e accrescere nei destinatari conoscenze, competenze e capacità tali da porli in grado di facilitare il processo di transizione dalla disoccupazione al lavoro, orientarli a fronteggiare i compiti di sviluppo socio-lavorativo e professionale, favorire i processi di scelta e l'inserimento attivo nel mondo del lavoro.

Tra i temi che il percorso di tutoraggio affronterà vi sono la conoscenza del sé, il potenziamento delle competenze di genere, la valorizzazione delle risorse personali e professionali, la decisione e scelta professionale, la ricerca attiva del lavoro.

Nel primo incontro, dopo un'opportuna attività di accoglienza, brainstorming, costruzione di un clima empatico e formativo, si evidenzieranno i profili di partenza e l'empowerment personale dei partecipanti, mediante colloqui, analisi delle rappresentazioni sociali soggettive, narrazione, analisi di casi, vissuti, ricostruzione delle esperienze formative in articolare legate al percorso di servizio civile.

L'obiettivo dell'incontro è quello di supportare i volontari nell'individuazione delle proprie potenzialità attraverso una riflessione su se stessi ed il rapporto con il mondo esterno sia in rapporto al servizio civile prestato sia a tutto il complesso universo del volontariato. Si insisterà sulle tecniche comunicative e relazionali rapportate alle diverse situazioni e ai diversi contesti per creare relazioni positive e costruttive. In sintesi si stimolerà il racconto delle esperienze dei volontari e si concentrerà la discussione sulla conoscenza di sé e disposizione al cambiamento e sulle competenze relazionali nei contesti lavorativi.

Il secondo incontro è dedicato al "Problem solving" e andrà ad approfondire argomenti volti all'acquisizione degli strumenti che facilitano la comunicazione e la relazione nel contesto lavorativo nell'ottica di una efficace risoluzione di problemi operativi e relazionali. L'arte di risolvere i problemi si compone infatti di diverse abilità di cui in qualche misura ciascuno è dotato, pertanto l'obiettivo delle ore dedicate a questa attività di focalizzerà sulle seguenti tematiche:

- Riconoscimento degli ostacoli rispetto agli obiettivi personali e professionali
- Valutazione e scelta delle soluzioni
- Pianificazione di azioni risolutive.

Lo scopo è quello di sollecitare una riflessione sulle proprie risorse e sui possibili cambiamenti e sulle risorse personali da attivare per superare ostacoli di varia natura- pratici e/o relazionali e raggiungere e/o modificare gli obiettivi prefissati. La finalità è di stimolare un approccio realistico e critico tale da produrre piani dettagliati di risoluzione dei problemi adottando a seconda delle situazioni un adeguato atteggiamento.

Le competenze trasversali rappresentano quel bagaglio di conoscenze, abilità e qualità che costituiscono il "saper essere" di ciascuno, ciò che determina la modalità personale di gestire rapporti personali e professionali, di fronteggiare le difficoltà, di immaginare soluzioni.

Il punto di partenza, pertanto, è la consapevolezza di sé, del proprio agire e su una riflessione attenta su quanto, in ambito lavorativo, riguarda:

- la relazione, ovvero sulla capacità di gestire i rapporti con gli altri, comprendendone le esigenze e modulando il proprio comportamento alle loro caratteristiche, al ruolo, agli obiettivi;
- la comunicazione, lavorando sull'acquisizione di metodi per esprimere e descrivere idee e progetti in modo chiaro, strutturato e mirato;
- la gestione di situazioni in momenti di conflitto;
- l'importanza di porsi obiettivi chiari, specifici e stimolanti e nell'impegnarsi con energia nel loro raggiungimento mettendo attenzione ai dettagli e al monitoraggio nello svolgimento delle attività;
- il problem solving, trovando soluzioni quanto più possibile semplici a problemi complessi;
- la capacità di pianificare è quella di gestire i tempi, darsi delle priorità e rispettare le scadenze.
- la capacità di gestire un gruppo di lavoro, con efficienza ed armonia o di partecipare ad

esso attivamente e in modo positivo.

Entrambi gli incontri sono in definitiva concentrati sulle competenze trasversali di cui si sottolineano la trasferibilità e l'applicabilità a diverse situazioni e contesti e dunque sono un patrimonio prezioso per l'inclusione socio-lavorativa insieme alla consapevolezza dell'importanza del "lifelong learning".

Si insisterà sullo sviluppo di skills organizzative, comportamentali, comunicative, relazionali, diagnostiche e di fronteggiamento, e si concentrerà su azioni di recupero motivazionale ed è declinata in modo da sviluppare nei volontari autostima e la consapevolezza delle proprie potenzialità, risorse e abilità ma anche del proprio mondo di desideri. L'analisi delle rappresentazioni personali, di se stesso e della realtà scolastica, sociale e lavorativa e il confronto con la realtà nella sua complessità e nei diversi contesti, forniscono al volontario le competenze metodologiche per impostare, analizzare e risolvere problemi, offrono la possibilità di auto-orientarsi, di porsi in relazione con l'ambiente e confrontarsi con esso per evidenziare vincoli e opportunità.

Le successive e ultime 5 ore di tutoraggio collettivo al terzo incontro saranno dedicate alla presentazione del bilancio delle competenze e alle procedure necessarie per il loro riconoscimento. Verrà illustrato al gruppo di volontari in cosa consiste il bilancio di competenze per consolidare la capacità di fare scelte consapevoli e della loro qualità e per portare avanti con impegno il proprio progetto personale, sociale e professionale gestendo i cambiamenti e l'incertezza della società contemporanea. Di seguito si informeranno i partecipanti sul servizio di identificazione e messa in trasparenza delle competenze, perché e come accedere alla procedura di validazione e certificazione delle competenze comunque acquisite.

Saranno pertanto fornite adeguate informazioni sulla procedura per la ricostruzione dei saperi esperienziali, individuando le competenze acquisite nel corso della vita in contesti formali, non formali e informali con particolare a quelle acquisite nel servizio civile prestato, ad esempio in termini di educazione alla cittadinanza attiva e alla solidarietà, fino ad arrivare alla stesura "patto di servizio" e successivamente alla definizione di un «Documento di trasparenza» che costituisce la base di una eventuale certificazione.

Sarà infine dedicata una parte alla ricerca attiva del lavoro" e alle seguenti tematiche: risposta agli annunci di lavoro, stesura del curriculum vitae, colloquio individuale e di gruppo nelle fasi di selezione, conoscenza dei format dei curricula in uso, gestione positiva di un colloquio di lavoro e dello stress ad esso connesso.

Per quanto attiene le metodologie utilizzate, si farà ricorso a modalità di role-playing, simulazioni di colloqui, feedback, discussioni e lavori di gruppo che offriranno, con la guida di un consulente esperto (tutor), la possibilità di confrontarsi con persone nella stessa situazione, e verificare le proprie esperienze e aspettative in relazione al mercato del lavoro e/o alle offerte della formazione.

I tre step di attività di tutoraggio descritti, saranno intervallati 5 incontri individuali di un'ora l'uno dedicato a ciascun partecipante in modalità one-to-one dove ciascun volontario potrà ricevere un orientamento specialistico che si connota come un vero e proprio percorso di approfondimento delle capacità personali, delle risorse relative alle conoscenze e competenze acquisite attraverso esperienze anche informali.

L'orientamento specialistico individuale si articola nelle seguenti fasi:

- la fase del bilancio personale professionale. Il volontario viene invitato ad un processo di auto-esplorazione, alla valutazione delle proprie competenze lavorative e alla loro spendibilità nell'attuale contesto lavorativo.
- la fase del colloquio orientativo sulla percezione del sé. Tale fase è finalizzata a mettere a fuoco quelle dimensioni del sé (auto percezione, autostima, capacità relazionali, gestione dell'emotività e dei conflitti) rilevanti rispetto alla dimensione professionale (ricerca e tenuta del progetto lavorativo).
- la fase dell'identificazione del bilancio e del progetto professionale. E' la fase, in cui l'orientatore –tutor raccoglie tutte le informazioni ricevute dal volontario in merito al percorso formativo e lavorativo e al grado di consapevolezza dello stesso in relazione ai propri punti di forza e di debolezza (ad es. livello di specializzazione, flessibilità per orari, mansioni, spostamenti ecc...) e supporta il volontario stesso nella definizione di un percorso professionale ed, eventualmente laddove necessario di rafforzamento delle

competenze e/o riqualificazione.

In sostanza l'orientamento specialistico individuale si svilupperà nelle seguenti sottofasi:

1. Consulenza Orientativa specialistica con modulistica dedicata e/o software

S.OR.PRENDO

2. Consulenza per inserimento in politiche attive
3. Sostegno all'incontro domanda/offerta
4. Assistenza informativa e consulenza alla creazione d'impresa

### 25.5) Attività opzionali

Al percorso di tutoraggio 5 ore sono dedicate ad attività opzionali in cui ad orientatori- tutor esperti nelle dinamiche del mondo del lavoro saranno affidate le attività di accompagnamento nella transizione formazione-lavoro, di ricerca attiva del lavoro, delle ricerche di ulteriore formazione. Attraverso una lettura e analisi del mercato del lavoro e delle nuove competenze richieste, questi professionisti si occuperanno di supportare i volontari nel difficile "lavoro di cercare un lavoro", con informazioni e approfondimenti, anche relativi al lavoro autonomo incentivando la ricerca e l'utilizzo corretto degli strumenti e delle misure di politica attiva del lavoro disponibili.

Sarà illustrato quali sono gli strumenti e le modalità, anche digitali, per conoscere e individuare i fabbisogni occupazionale di un territorio, le modalità contrattuali che beneficiano di incentivi, quali sono le professioni emergenti e le competenze richieste, cosa offrono i Servizi per l'Impiego, le Agenzie del Lavoro private e centri di occupabilità femminile, dove sono dislocati e a quali programmi di politica attiva è possibile partecipare.

Un accenno sarà dedicato al programma "Garanzia Giovani": a quali strumenti di politica attiva fa riferimento (tirocini, apprendistati ecc) e alle relative procedure di presa in carico, Patto di Servizio, Convenzioni offrendo anche presso la stessa APL UNiconsul srl la possibilità di iscrizione laddove siano presenti i requisiti richiesti dal Programma stesso.