



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:

Puglia Solidale

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:

• Obiettivo

Il presente progetto viene candidato all'interno del programma **PUGLIA IN RETE PER UNA PIENA CITTADINANZA** e, insieme agli altri 3 progetti (4 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 2020 | Totali attesi | Incremento % |
|--------------------------|-------------|---------------|--------------|
| Trasporti con ambulanza | 7200 | 8000 | 11,11% |
| Trasporti con automedica | 920 | 1200 | 30,44% |
| Trasporti sociali | 4000 | 4500 | 12,5% |
| Altri interventi | 4334 | 5250 | 21,14% |

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"> • Potenziamento dei servizi di trasporto • Aumentata qualità dei servizi | <ul style="list-style-type: none"> • Numero e tipologia dei servizi effettuati • Numero di volontari coinvolti • Numero di persone assistite • Livello di soddisfazione delle persone assistite |

| Obiettivo | Risultato | Indicatori |
|--|--|---|
| 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"> ▪ Migliorata organizzazione dei servizi ▪ Aumentata qualità dei servizi ▪ Aumentata coesione della rete territoriale | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Numero e tipologia dei servizi effettuati ▪ Numero di volontari coinvolti ▪ Numero di attività condivise tra le organizzazioni della rete ▪ Livello di soddisfazione delle persone assistite |
| 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"> ▪ Inclusione di giovani con minori opportunità ▪ Aumentata partecipazione di giovani alle attività associative ▪ Maggiore informazione sulle potenzialità dei progetti di Servizio Civile Universale | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Numero di volontari coinvolti ▪ Numero di giovani coinvolti ▪ Livelli di partecipazione dei giovani con minori opportunità |
| 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"> ▪ Aumentata coesione della rete territoriale ▪ Aumentata partecipazione di giovani alle attività associative | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Numero di volontari coinvolti ▪ Numero di giovani coinvolti ▪ Livelli di partecipazione dei giovani in iniziative associative ▪ Livelli di partecipazione dei giovani con minori opportunità |

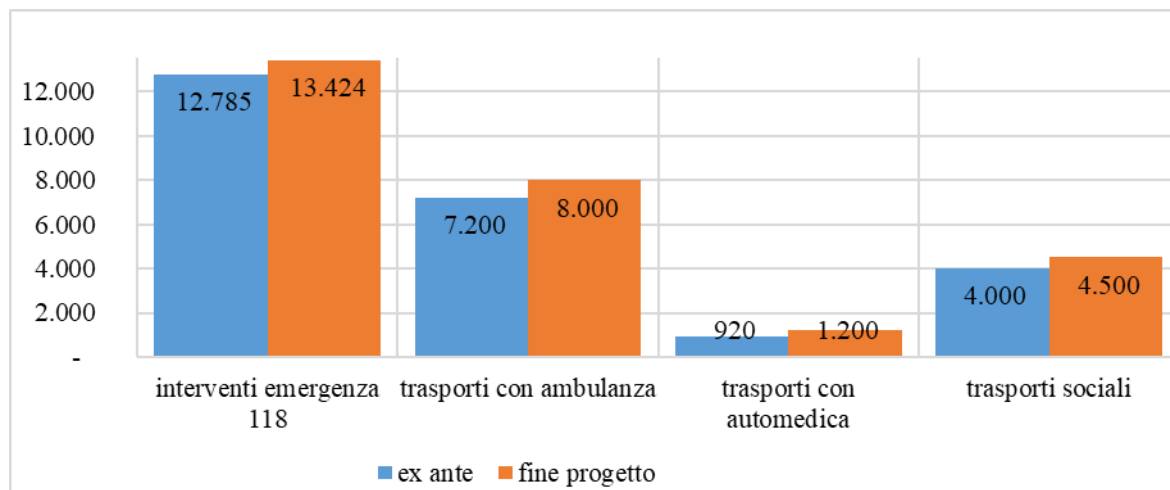
Il progetto prevede anche la partecipazione di giovani con minori opportunità, rispondendo all'obiettivo specifico della pari partecipazione alle opportunità di crescita personale e delle proprie competenze per tutti i giovani, grazie al coinvolgimento di almeno 8 giovani che si trovano in situazione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

• Indicatori (situazione a fine progetto)

In riferimento agli indicatori quantitativi individuati per misurare il raggiungimento degli obiettivi progettuali, a fine progetto si stimano i seguenti loro valori:

- + 5% Numero di servizi annui per interventi emergenza 118: 13.424 circa
- + 11,11% Numero di servizi annui per trasporti con ambulanza: 8.000 circa
- + 30,44% Numero di servizi annui per trasporti con automedica: 1.200 circa
- + 12,5% Numero di servizi annui per trasporti sociali: 4.500 circa

Il grafico seguente riepiloga gli indicatori e il loro incremento:



RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

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 attività a loro destinate se non quelle descritte oltre al punto 23.7. Si terrà tuttavia conto, una volta individuati i giovani, di eventuali necessità particolari di supporto alla comprensione di specifici temi trattati nella formazione e, in generale, alla comprensione delle istruzioni per l'espletamento del servizio.

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 6

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

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.
2. 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.

Attestato specifico rilasciato da ISCO SRL APL

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

c/o COMITATO REGIONALE ANPAS PUGLIA (Via S. Domenico, 36, 70056 Molfetta BA)

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 DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

PUGLIA IN RETE PER UNA PIENA CITTADINANZA

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

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

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 OPPORTUNITA'

→Numero posti previsti per giovani con minori opportunità

9

Per la distribuzione dei posti nelle varie sedi vedi:

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

→Tipologia di minore opportunità

Difficoltà economiche

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

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

→Attività degli operatori volontari con minori opportunità

Verificate quanto indicato al precedente box: *“Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari”*

→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 voce 25

→Durata del periodo di tutoraggio

3 mesi

→Ore dedicate

25 ore totali di cui 20 ore collettive e 5 ore individuali

→ Tempi, modalità e articolazione oraria

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.

→Attività di tutoraggio

La strutturazione del percorso di tutoraggio richiede che siano tenute 20 ore di attività obbligatorie, di cui 15 ore erogate in incontri collettivi e 5 ore erogate attraverso 2 incontri individuali, rispettivamente della durata di 3 e di 2 ore.

Durante gli incontri collettivi sarà prevista la presenza di 1 tutor per ogni 20 volontari che verranno raggruppati in base a criteri territoriali. Il superamento di tale numero limite di volontari partecipanti alle attività, determinerà il coinvolgimento di ulteriori tutor nelle attività, ma in ogni caso la classe non supererà mai le 30 unità.

Le attività obbligatorie previste consentiranno il raggiungimento dell'obiettivo prefissato, ossia l'accrescimento delle conoscenze, competenze e capacità possedute dai partecipanti al progetto al fine di favorirne l'inserimento nel mondo del lavoro ed affrancarli di conseguenza dalla condizione di disoccupazione, nonché di orientare e favorire i loro percorsi di scelta lavorativa, facilitandone i percorsi di sviluppo professionale, lavorativo e sociale.

Il percorso di tutoraggio, pertanto, sarà diretto all'accrescimento della conoscenza del sé, al potenziamento e alla valorizzazione delle competenze e risorse possedute, sia di tipo professionali che personali, nonché alla presa di decisione rispetto alla scelta professionale da intraprendere e la successiva ricerca attiva del lavoro.

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.

PRIMO INCONTRO: saranno previste attività di accoglienza di team building ed ice-breaking, al fine di costruire e sviluppare un clima empatico che faciliti la formazione attiva. Saranno inoltre esplorati e condivisi i profili formativi e professionali di partenza dei partecipanti nonché le loro potenzialità personali attraverso colloqui, analisi delle rappresentazioni sociali soggettive, narrazione, analisi di casi, ricostruzione delle esperienze formative, soprattutto vissute nel periodo del servizio civile.

Tale incontro si pone come obiettivo di supportare i volontari nell'individuazione e presa di coscienza delle potenzialità possedute attraverso la riflessione su se stessi e sul rapporto intessuto con il mondo circostante, in particolare quello del volontariato e del servizio civile. Questi momenti consentiranno ai volontari di effettuare l'autovalutazione di sé ed una valutazione globale dell'esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile.

Verranno esplorate ed illustrate le diverse tecniche comunicative e relazionali alle quali è possibile ricorrere in diverse situazioni e contesti di vita, allo scopo di creare relazioni positive. Si punterà, pertanto, a stimolare il racconto delle esperienze vissute dai volontari per esplorarne il grado di conoscenza di sé e l'eventuale disposizione al cambiamento, nonché le competenze il possesso e il grado di competenze relazionali nei contesti lavorativi.

SECONDO INCONTRO: sarà dedicato in particolar modo al processo del "Problem solving" sia nell'ambito operativo che relazionale. Saranno, a tale scopo, esplorate le diverse fasi che compongono l'attività di problem solving, in particolare:

1. Individuazione degli obiettivi;
2. Individuazione degli ostacoli al raggiungimento degli obiettivi;
3. Raccolta delle informazioni utili;
4. Valutazione delle possibili alternative;
5. Scelta dell'alternativa più soddisfacente;
6. Valutazione dei risultati

Lo scopo di tale attività è quella di rendere i partecipanti consapevoli delle risorse personali possedute e della possibilità di un loro ulteriore potenziamento, al fine di svilupparne la capacità di individuare e far ricorso a quelle più idonee alla risoluzione del problema, a seconda della sua tipologia e natura. Ciò favorisce lo sviluppo delle capacità di analisi del problema, consentendo un approccio critico ad esso, tale da determinare il raggiungimento degli obiettivi prefissati mediante l'adozione di atteggiamenti adeguati alle diverse situazioni affrontate.

Nel processo di problem solving relazionale, un ruolo centrale lo ricoprono gli strumenti comunicativi, pertanto saranno approfonditi gli aspetti connessi alla comunicazione efficace e alla gestione delle relazioni positive nel contesto lavorativo, al fine di favorire una adeguata risoluzione dei conflitti operativi e relazionali.

In questo ambito, risulta fondamentale il possesso delle competenze trasversali, le quali rappresentano l'insieme di conoscenze, abilità e qualità che si esprimono attraverso il "saper essere" dell'individuo, ossia la modalità con cui si gestiscono i rapporti, sia personali che professionali, vengono affrontate le difficoltà, ed individuate soluzioni ai contrasti relazionali.

Le competenze trasversali richiedono, per poter essere sviluppate al meglio, che si sia pienamente consapevoli di sé, delle proprie capacità e modalità comportamentali; tutto questo si traduce nel dover esplorare e potenziare alcune aree specifiche, in particolare:

- Area relazionale, diretta all'esplorazione della capacità di gestire i rapporti con gli altri;
- Area comunicativa, col potenziamento della comunicazione efficace e dell'assertività;
- Gestione del conflitto;
- Area della progettualità, definendo obiettivi di vita chiari, specifici e stimolanti e individuando modalità di raggiungimento degli stessi;
- Problem Solving, con l'individuazione di soluzioni congrue al problema e la pianificazione delle attività per il suo superamento;
- Team working, per favorire il lavoro di squadra e la gestione del gruppo.

TERZO INCONTRO: sarà effettuata la presentazione del bilancio delle competenze e l'esplorazione delle procedure necessarie al loro riconoscimento. Verranno pertanto fornite nozioni relative al concetto di competenze e verrà definito lo strumento del bilancio di competenze, elemento fondamentale per favorire il processo di scelta personale, formativa e professionale. In questo ultimo incontro, dunque, i volontari apprenderanno come mappare le proprie competenze e muoversi, di conseguenza, in maniera più consapevole nella ricerca di un impiego, attraverso il processo di validazione e certificazione delle competenze possedute.

I volontari apprenderanno, in altre parole, come poter ricostruire il bagaglio esperienziale acquisito, attraverso il processo di messa in trasparenza delle competenze accumulate nei contesti formali, non formali ed informali, con particolare attenzione a quelle ottenute durante il percorso di servizio civile, e più in generale nell'ambito del volontariato.

Un'attenzione particolare verrà inoltre posta alla ricerca attiva del lavoro che si sviluppa attraverso le attività connesse alla conoscenza e stesura del curriculum vitae nel rispetto dei format attualmente in uso (curriculum

europeo), all'individuazione e alla risposta degli annunci di lavoro, alla gestione del colloquio individuale e di gruppo nelle fasi di selezione.

Saranno effettuate a tale scopo momenti di orientamento (laboratori) alla compilazione del curriculum vitae, anche attraverso 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, 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.

Le attività previste si effettueranno in forma di role-playing, simulazioni, discussioni e lavori di gruppo che prevederanno sempre momenti di feedback costruttivo da parte del tutor e che consentiranno il confronto con gli altri partecipanti nonché la verifica delle proprie esperienze e aspettative rispetto al mercato del lavoro e al modo della formazione.

I tre incontri collettivi verranno completati da n. 2 incontri individuali della durata di 3 e 2 ore; in essi ciascun partecipante riceverà un orientamento specialistico diretto alla più puntuale individuazione ed approfondimento delle capacità personali possedute e delle conoscenze e competenze acquisite nell'ambito delle attività formali, non formali ed informali. Inoltre, sono previste attività volte a favorire nell'operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro.

Le fasi previste in tali incontri saranno:

- bilancio personale professionale: il volontario, mediante un percorso di autovalutazione, individuerà le competenze lavorative accumulate e la loro spendibilità nel contesto lavorativo;
- percezione del sé: esplorazione degli ambiti legati ad autostima, capacità relazionali, gestione dell'emotività e dei conflitti che risultano essere coinvolte nella dimensione professionale in relazione alla ricerca e mantenimento del progetto lavorativo;
- identificazione del bilancio e progetto professionale: stesura del bilancio di competenze, definizione del percorso professionale ed, eventualmente, 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 strumenti software
2. Consulenza per inserimento in politiche attive
3. Sostegno all'incontro domanda/offerta
4. Assistenza informativa e consulenza alla creazione d'impresa

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, della ricerca 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 offendo anche presso la stessa APL UNiconsul srl la possibilità di iscrizione laddove siano presenti i requisiti richiesti dal Programma stesso.