

“ALLEGATO 6”



Per informazioni e consegna candidatura:

IL NODO C.S.C.S. - corso Francia 15, 10138 Torino
Tel. 011.4477223 mail per informazioni: ilnodo@confcooptorino.it
mail pec per invio candidatura: torino@pec.confcooperative.it
Sito dell'ente: www.consorziolnodo.it – Area Servizio Civile

ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

PROTAGONISTI DEL FUTURO...2015 (TO)

SETTORE e Area di Intervento

Codifica: A02

Settore: EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE

Area d'intervento: SPOTELLI INFORMA

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Le Sap inserite in questo progetto, con il loro agire quotidiano, operano per il riconoscimento della **centralità della persona, dell'accoglienza, della solidarietà e del rispetto della diversità, con l'obiettivo di offrire pari opportunità alle fasce socialmente più deboli.**

In questa ottica proponiamo il progetto **PROTAGONISTI DEL FUTURO ...2015 (TO)**  Il progetto prevede un insieme di interventi che si pongono l'obiettivo generale di accompagnare la persona in ogni fase della sua vita, in una dimensione di vicinanza ed in collaborazione con la sua rete primaria (famiglia, parenti ed amici) e secondaria (operatori dei servizi, delle organizzazioni del terzo settore) e con tutte le risorse disponibili del territorio, mantenendo come cardine del percorso l'unicità della persona.

FINALITA' DEL PROGETTO

In relazione ai bisogni rilevati nel punto 6, il progetto intende coordinare l'azione delle Sap coinvolte, al fine di migliorare le attenzioni socio/formative/informative ed abitative (con riferimento in particolare ai rifugiati) rivolte a tutte le persone con fragilità che vivono nei territori delle Sap.

Daremo descrizione degli obiettivi specifici dell'intervento delle SAP coinvolte.

Gli obiettivi sono comuni a tutte le SAP coinvolte nella stessa tipologia di servizio e se sussistono delle differenze verranno segnalate.

A) Sportelli informativi e di accompagnamento sociale

	SEDE DI ATTUAZIONE PROGETTO	CODIC E SAP
1	Solidarietà Sei Sportello Informativo	123680
2	Solidarietà Sei Sportello Informativo 1	123683
3	Solidarietà Cinque Sportello	123689

FINALITA'	SAP	OBIETTIVI SPECIFICI
<p>Promuovere attivamente un nuovo modello di welfare partecipato che possa fornire risposte coerenti coi bisogni espressi dai cittadini in difficoltà</p>	<p>123680 123683 123689</p>	<p>Ob. A1) Diffusione capillare sul territorio di punti d'ascolto realizzati in sinergia fra i diversi servizi e attori del territorio (formali e informali)</p>
	<p>123680 123683 123689</p>	<p>Ob. A2) Realizzazione di processi di empowerment personale, relazionale e lavorativo delle persone in stato di disagio per aiutarle a recuperare la capacità di creare legami nella comunità in cui vivono ed a costruirsi nuove opportunità formative e lavorative</p>
	<p>123680 123683 123689</p>	<p>Ob. A3) preparazione degli operatori ad affrontare le nuove tipologie di disagio, individuare e progettare percorsi formativi in costante innovazione</p>

Ob. A1) Diffusione capillare sul territorio di punti d'ascolto realizzati in sinergia fra i diversi servizi ed attori del territorio (formali ed informali)

SITUAZIONE ESISTENTE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
SAP. 123680 123683 123689		
<p>Accoglienza continuativa presso lo sportello informativo</p> <ul style="list-style-type: none"> - orario di apertura dello sportello in quanto misura dell'accessibilità del servizio: orario di apertura settimanale medio non superiore alle 20 ore - modalità di accesso al servizio: la struttura garantisce un accesso telefonico che può avvenire in orario di apertura al pubblico o nei momenti di attività di back office <p>i colloqui vengono pianificati su appuntamento telefonico rispettando l'agenda dei singoli referenti di area</p> <ul style="list-style-type: none"> - ha una banca dati contenente i servizi e le opportunità disponibili sul territorio; ha un archivio di tutti gli utenti che, attraverso la compilazione di un'apposita 	<p>Aumentare l'orario di apertura dello sportello 20 ORE → 25 ORE</p> <p>Mantenimento dello standard attuale</p> <p>Mantenimento dello standard attuale</p> <p>Presenza di un banca dati aggiornata in maniera tempestiva ad ogni nuovo</p>	<p>Orario di apertura al pubblico dello sportello nell'annualità di riferimento del progetto</p> <p>Registrazione della tipologia dei contatti avuti nell'annualità di riferimento del progetto dallo sportello informativo (telefonicamente in orario di servizio, telefonicamente in orario di back office)</p> <p>Planning dei colloqui fatti nell'annualità di riferimento del progetto</p> <p>Numero di aggiornamenti</p>

<p>scheda, hanno dato l'autorizzazione per essere inseriti nel motore di ricerca dello sportello</p>	<p>accesso/ attivazione di nuovo servizio</p>	<p>della banca dati rispetto al numero di nuovi accesso/attivazione di nuovi servizi fatti nell'annualità di riferimento del progetto</p>
<p>Gestione del bisogno dell'utenza accolta dallo sportello informativo ⇒ FASE 1: accoglienza e diagnosi della domanda colloqui di prima accoglienza; identificazione dei bisogni di base e delle aspettative; identificazione delle potenzialità e aree di fragilità ⇒ FASE 2: elaborazione di un percorso personalizzato per il potenziamento delle risorse individuali ⇒ FASE 3: incontri su appuntamento per colloqui individuali</p> <p>Visibilità e pubblicità del servizio: ⇒ Comunicazione sociale tramite azioni mirate rivolte alla cittadinanza di promozione e sensibilizzazione delle attività di accompagnamento sociale attraverso</p> <ul style="list-style-type: none"> - Partecipazione a fiere di settore, banchetti informativi e stand promozionali sulle tematiche della fragilità sociale e nuove povertà - Preparazione e stampa del materiale divulgativo e promozionale per ogni iniziativa e progetto avviato <p>⇒ Aggiornamento quotidiano della modulistica e delle bacheche informative all'interno degli sportelli informativi</p>	<p>+10% di utenti che portano a termine la fase 1</p> <p>+5% di utenti che portano a termine la fase 2</p> <p>Mantenimento dello standard attuale e telefonata settimanale di monitoraggio dell'esperienza per ogni partecipante alla fase (attività non presente)</p> <p>Mantenimento dello standard</p> <p>Incremento di 1 azione di promozione e sensibilizzazione delle attività di accompagnamento sociale</p>	<p>numero di utenti che hanno concluso la fase 1 del progetto rispetto al numero totale degli utenti che si sono rivolti al servizio nell'annualità di riferimento del progetto</p> <p>numero di utenti che hanno concluso la fase 2 del progetto rispetto al numero totale degli utenti che si sono rivolti al servizio nell'annualità di riferimento del progetto</p> <p>Frequenza degli incontri tra referente di percorso e destinatario dell'intervento nell'annualità di riferimento del progetto</p> <p>Frequenza delle telefonate di monitoraggio per ogni partecipante alla fase nell'annualità di riferimento del progetto</p> <p>Numero di azioni di promozione e sensibilizzazione delle attività di accompagnamento sociale realizzate nell'annualità di riferimento del progetto</p> <p>Frequenza dell'aggiornamento della modulistica e delle bacheche informative all'interno degli sportelli informativi registrata nell'annualità di riferimento del progetto</p>

Ob. A2) realizzazione di processi di empowerment personale, relazionale e lavorativo delle persone in stato di disagio per aiutarle a recuperare la capacità di creare legami nella comunità in cui vivono ed a costruirsi nuove opportunità formative e lavorative

SITUAZIONE ESISTENTE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
SAP. 123680 123683 123689		
<p>Orientamento e accomp. al lavoro</p> <p>⇒ Mappatura delle risorse/opportunità offerte dal territorio effettuata in maniera sistematica quotidianamente</p> <p>⇒ aggiornamento della banca dati delle opportunità territoriali effettuata in maniera sistematica 2 volte alla settimana</p> <p>⇒ Il 70% degli utenti medi potenziali annui sono coinvolti in percorsi di accompagnamento al lavoro quali tirocini lavorativi, corsi di formazione professionali e borse lavoro</p> <p>⇒ Viene fissato 1 incontro di verifica finale dell'esperienza formativa/lavorativa tra referente di percorso e destinatario dell'intervento</p> <p>⇒ Settimanalmente vengono monitorate le giornate di presenza, gli orari, il coinvolgimento e l'impegno continuativo degli utenti</p> <p>⇒ Conclusione dell'esperienza formativa/lavorativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oggi il 40% dei destinatari coinvolti in percorsi propedeutici al lavoro conclude l'esperienza formativa intrapresa - il 10% di coloro che hanno concluso con successo il percorso viene effettivamente inserito nel mondo del lavoro 	<p>Mantenimento dello standard</p> <p>Mantenimento dello standard</p> <p>+10% utenti coinvolti in percorsi di accompagnamento al lavoro</p> <p>+1 incontro di monitoraggio intermedio dell'esperienza (attività oggi non presente)</p> <p>Verifica quotidiana di presenze e orari/ coinvolgimento e impegno degli utenti inseriti nei percorsi di accompagnamento al lavoro</p> <p>+5% di utenti che concludono il percorso</p> <p>+10% di inserimenti in percorsi lavorativi tra gli utenti che concludono il percorso formativo</p>	<p>Frequenza di reperimento di nuove risorse/opportunità nell'arco della giornata lavorativa</p> <p>Frequenza di aggiornamento della banca dati</p> <p>Numero di utenti coinvolti in percorsi di accompagnamento al lavoro</p> <p>Frequenza di realizzazione degli incontri referente – destinatario</p> <p>Percentuale di assenze e ritardi durante il percorso nell'annualità di riferimento del progetto</p> <p>Numero di utenti che conclude il percorso</p> <p>Numero di utenti che hanno concluso il percorso effettivamente avviati al lavoro</p>
<p>Visibilità e pubblicità del servizio</p> <p>⇒ Organizzazione di 1 incontro di informazione sulle opportunità/risorse presenti sul territorio ogni bimestre organizzato presso gli spazi disponibili presso gli sportelli</p> <p>⇒ Organizzazione di 1 convegno di approfondimento su un tema specifico individuato ogni anno</p>	<p>Organizzazione di 1 incontro al mese di informazione presso gli spazi degli sportelli</p> <p>1 convegno di approfondimento</p>	<p>Frequenza degli incontri di informazione realizzati presso gli sportelli</p> <p>Numero di convegni realizzati nell'annualità di riferimento del progetto</p>
Orientamento e accompagnamento	Aggiornamento settimanale	

<p>al lavoro</p> <p>⇒ Mappatura delle risorse/opportunità offerte dal territorio effettuata in maniera sistematica quotidianamente</p> <p>⇒ aggiornamento della banca dati delle opportunità territoriali effettuata in maniera sistematica 1 volta al mese</p> <p>Visibilità e pubblicità del servizio</p> <p>⇒ Organizzazione di 1 incontro di informazione sulle opportunità/risorse presenti sul territorio ogni bimestre organizzato presso gli spazi disponibili presso gli sportelli</p> <p>⇒ Organizzazione di 1 convegno di approfondimento su un tema specifico individuato ogni anno</p>	<p>delle risorse/opportunità</p> <p>Aggiornamento della banca dati 2 volte al mese</p> <p>Organizzazione di 1 incontro al mese di informazione presso gli spazi degli sportelli</p> <p>Mantenimento dello standard</p>	<p>Frequenza di reperimento di nuove risorse/opportunità nell'arco della giornata</p> <p>Frequenza di aggiornamento della banca dati</p> <p>Frequenza degli incontri di informazione realizzati presso gli sportelli</p> <p>Numero di convegni realizzati nell'annualità di riferimento del progetto</p>
---	--	--

Ob. A3) preparazione degli operatori ad affrontare le nuove tipologie di disagio, individuare e progettare percorsi formativi in costante innovazione

SITUAZIONE ESISTENTE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
SAP. 123680 123683 123689		
<p>⇒ partecipazione ad incontri formativi di scambio, confronto e crescita di competenze per tutti gli operatori impegnati nello sportello</p> <p>⇒ partecipazione ad incontri di pianificazione, coordinamento, individuazione di soluzioni e strategie comuni</p> <p>⇒ partecipazione a 1 incontro mensile di supervisione dell'equipe di lavoro</p>	<p>+1 occasione di formazione specifica legata allo sviluppo di competenze nelle singole professionalità degli operatori</p> <p>Organizzazione di 1 incontro ogni settimana di pianificazione e coordinamento</p> <p>Mantenimento dello standard</p>	<p>Numero di percorsi formativi realizzati in funzione dello sviluppo complessivo dello sportello e delle specifiche professionalità coinvolte</p> <p>Numero di incontri effettivamente realizzati nell'annualità di riferimento del progetto</p> <p>Numero di incontri effettivamente realizzati nell'annualità di riferimento del progetto</p>

B) Progettazione di servizi e percorsi formativi

	SEDE DI ATTUAZIONE PROGETTO	CODICE SAP
1	Nodo 1	123703
2	Nodo 7	123705
3	Nodo 19	123702

FINALITA'	SAP	OBIETTIVI SPECIFICI
-----------	-----	---------------------

Promuovere attivamente un nuovo modello di welfare partecipato che possa fornire risposte coerenti coi bisogni espressi dai cittadini in difficoltà	123703 123705 123702	Ob. B1) Promuovere progetti di intervento a sostegno delle nuove fragilità sociali, concertati a livello locale
	123703 123705 123702	Ob. B2) Progettare percorsi di formazione sociale e professionale rivolti a persone in difficoltà.
	123703 123705 123702	Ob. B3) Progettare percorsi di formazione professionali relativi a temi del disagio sociale, dell'accoglienza, delle normative e risorse territoriali, rivolti agli operatori delle cooperative sociali e del terzo settore in genere

Ob. B1) Promuovere progetti di intervento a sostegno delle nuove fragilità sociali, concertati a livello locale

SAP 123703 123705 123702		
SITUAZIONE ESISTENTE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
Gestione progetti relativi alla valorizzazione delle risorse umane nell'ambito di programmi di ricerca e sviluppo, programmi di iniziative comunitarie	Mantenere lo standard attuale	n. progetti
Organizzazione di 1 incontro ogni bimestre finalizzato a sviluppare nuove progettualità	Mantenere lo standard attuale	n. incontri n. progetti

Ob. B2) Progettare percorsi di formazione sociale e professionale rivolti a persone in difficoltà

SAP 123703 123705 123702		
SITUAZIONE ESISTENTE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE
Il Consorzio il Nodo organizza percorsi di formazione per i propri soci e non gestisce progetti relativi alla valorizzazione delle risorse umane nell'ambito di programmi di ricerca e sviluppo, programmi di iniziative comunitarie, nazionali regionali e provinciali	Promozione di 3 specifici corsi di formazione finalizzati al potenziamento delle competenze e all'auto imprenditorialità che possano coinvolgere insieme sia lavoratori e/o imprenditori, sia persone seguite dai servizi di orientamento e accompagnamento sociale	Numero di corsi di formazione mista organizzati nel periodo di riferimento del progetto

Ob. B3) Progettare percorsi di formazione professionali relativi a temi del disagio sociale, dell'accoglienza, delle normative e risorse territoriali, rivolti agli operatori delle cooperative sociali e del terzo settore in genere

SAP 123703 123705 123702		
SITUAZIONE ESISTENTE	RISULTATO ATTESO	INDICATORE

<p>Le Sap del Consorzio il Nodo promuove percorsi di orientamento professionale, stage e tirocini sul lavoro; convegni e seminari; gestisce attività educative di formazione ed addestramento all'interno delle scuole di ogni grado promuovendo lo spirito cooperativistico.</p>	<p>Promozione di 4 percorsi di formazione professionali relativi a temi del disagio sociale, dell'accoglienza, delle normative e risorse territoriali, rivolti agli operatori delle cooperative sociali e del terzo settore in genere</p>	<p>n. dei percorsi formativi professionali relativi a temi del disagio sociale, dell'accoglienza, delle normative e risorse territoriali, rivolti agli operatori delle cooperative sociali e del terzo settore in genere realizzati nel periodo di riferimento del progetto</p> <p>n. di operatori delle cooperative sociali e del terzo settore iscritti ai corsi suddetti nel periodo di riferimento del progetto</p> <p>n. di operatori delle cooperative sociali che hanno portato a termine il percorso formativo nel periodo di riferimento del progetto</p>
---	---	--

OBIETTIVI GENERALI PER IL VOLONTARIO IN SERVIZI CIVILE

Il Consorzio il Nodo con la sua proposta di servizio civile persegue nei confronti dei giovani i seguenti obiettivi:

- ***offrire al giovane in servizio civile un'esperienza formativa valida umanamente e qualificante professionalmente.***

Un'esperienza significativa di conoscenza, sperimentazione, scambio, educazione e formazione ai valori della solidarietà, della nonviolenza, della promozione umana e integrazione sociale, della cultura del lavoro. coniugati con le esigenze di organizzazione dei fattori produttivi tipici dell'impresa cooperativa sociale.

- ***essere al servizio della comunità e del territorio***

Il giovane in servizio civile imparerà a mettersi al servizio della comunità locale nel suo complesso per garantire un concreto lavoro per il miglioramento dei fattori di contesto e realizzare un continuo lavoro di "manutenzione" delle relazioni con il territorio ed i suoi diversi attori.

- ***vivere un'esperienza all'interno dell'impresa sociale.***

Trattandosi di realtà che coniugano gli aspetti e le motivazioni sociali e solidaristiche all'esperienza concreta, il giovane avrà modo di acquisire specifiche conoscenze e competenze in alcuni ambiti professionali.

- ***testimoniare attraverso l'azione quotidiana i valori della l. 64/2001***

Il giovane avrà modo di acquisire, da un lato, la proposta di approfondimento della cultura della pace, della nonviolenza e della solidarietà e, dall'altro, vivrà l'esperienza concreta che gli mostrerà come tali valori si possano declinare operativamente nella quotidianità della vita di ciascuno.

In sintesi, l'esperienza di servizio civile può essere definita una esperienza di *educazione alla cittadinanza attiva e solidale* dove il servizio offerto costituisce una crescita per tutti gli attori coinvolti

OBIETTIVI SPECIFICI PER IL VOLONTARIO IN SERVIZI CIVILE

Gli obiettivi qui descritti saranno perseguiti attraverso il ruolo e le attività svolte dai volontari (vedi punto 8.3 della scheda progetto) ed attraverso la partecipazione alla formazione generale ed alla formazione specifica.

I volontari in servizio civile diventeranno parte integrante dell'equipe di lavoro ed **elemento fondamentale** nella organizzazione e realizzazione delle attività previste dal progetto. I volontari

avranno, inoltre, la possibilità di conoscere le realtà territoriali pubbliche e private, come le associazioni, i partner di progetto e le cooperative che gestiscono i diversi servizi a livello territoriali, aumentando così le conoscenze in merito ai problemi e bisogni del territorio, la rete dei servizi, le offerte e le occasioni attive verso il cittadino.

Gli obiettivi specifici che le Sap intendono realizzare con l'attuazione del progetto nei confronti dei volontari sono:

A) Sportelli informativi e di accompagnamento sociale

Obiettivo specifico per il servizio	Obiettivo specifico per il volontario
Ob. A1) Diffusione capillare sul territorio di punti d'ascolto realizzati in sinergia fra i diversi servizi e attori del territorio (formali e informali)	CONFRONTARSI CON LE PROBLEMATICHE SOCIALI E SVILUPPARE COMPETENZE COMUNICATIVE E RELAZIONALI DIVERSIFICATE IN BASE ALLA TIPOLOGIA DI UTENZA E AL TERRITORIO DI APPARTENENZA
Ob. A2) Realizzazione di processi di empowerment personale, relazionale e lavorativo delle persone in stato di disagio per aiutarle a recuperare la capacità di creare legami nella comunità in cui vivono ed a costruirsi nuove opportunità formative e lavorative	COMPNDERE IL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI, LA RETE DI CONTATTI E DI RELAZIONI NEL TERRITORIO E TRA STRUTTURE APPARTENENTI A TERRITORI DIVERSI
Ob. A3) Preparazione degli operatori ad affrontare le nuove tipologie di disagio, individuare e progettare percorsi formativi in costante innovazione	ACQUISIRE E/O AMPLIARE LE PROPRIE SPECIFICHE COMPETENZE IN AMBITO FORMATIVO E PROGETTUALE

B) Progettazione di servizi e percorsi formativi

Obiettivo specifico per il servizio	Obiettivo specifico per il volontario
Ob. B1) Promuovere progetti di intervento a sostegno delle nuove fragilità sociali, concertati a livello locale	ACQUISIRE CONSAPEVOLEZZA SUI DIVERSI ATTORI PRESENTI NEL TERRITORIO E COMPENDERNE LE INTERAZIONI A LIVELLO NAZIONALE E TRANSNAZIONALE
Ob. B2) Progettare percorsi di informazione e di divulgazione del proprio know-how	COMPNDERE IL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI, LA RILEVAZIONE DEI BISOGNI DELL'UTENZA E L'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI IN RISPOSTA AI BISOGNI ESPRESSI
Ob. B3) Progettare percorsi di formazione professionali relativi a temi del disagio sociale, dell'accoglienza, delle normative e risorse territoriali, rivolti agli operatori delle cooperative sociali e del terzo settore in genere	ACQUISIRE A/O AMPLIARE LE PROPRIE COMPETENZE IN AMBITO FORMATIVO E PROGETTUALE

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

Fase dell'accoglienza per il progetto specifico

Il gruppo di volontari in Servizio Civile Nazionale, supportato e coordinato da figure professionali, diverrà parte integrante, previa informazione e formazione specifica, dell'equipe che realizzerà gli interventi previsti da progetto.

Durante la fase di accoglienza all'interno delle SAP i volontari verranno presentati dall'Olp alle diverse figure coinvolte nel progetto: momento importante e fondamentale per far sentire il giovane integrato nell'equipe di lavoro. Il loro inserimento avverrà per "fasi" per evitare loro spiacevoli situazioni di disagio, di paura o di semplice inadeguatezza.

- Fase di **osservazione**, conoscenza e orientamento (primo mese): accompagnati dall' Olp osserveranno la struttura, le attività che si stanno facendo, gli utenti. Conosceranno le diverse equipe, i diversi gruppi educativi, i coordinatori, gli operatori, l'organizzazione e la programmazione.
Momento delicato in cui il volontario conosce le proprie emozioni, difficoltà, dubbi, ma anche le proprie attitudini, conoscenze e aspettative.
- Fase di **affiancamento** (secondo mese) : con il supporto dell' Olp affiancheranno gli operatori nelle attività e nella conoscenza degli utenti.
- Momento in cui il volontario apprende metodologie e modalità degli interventi.
- Fase di **autonomia** (dal terzo mese a seguire) : ai volontari verranno affidati dei compiti specifici a supporto degli operatori. Si relazioneranno con gli utenti e inizieranno ad avere "momenti di autonomia" per alcuni compiti specifici: momento in cui il volontario acquisisce consapevolezza delle competenze acquisite e diventa "operativo" in modo autonomo.

Compiti assegnati ai volontari in Servizio Civile nel presente progetto

Si riportano nel dettaglio i compiti assegnati ai volontari in Servizio Civile nel presente progetto, suddividendoli per tipologia di servizio.

Si segnala inoltre che, nell'ambito di ogni servizio, i compiti dei volontari all'interno delle varie SAP sono molto simili, se sussistono delle differenze verranno segnalate.

Si riportano nel dettaglio i compiti assegnati ai volontari in Servizio Civile, suddividendoli per tipologia di servizio.

Si segnala inoltre che, nell'ambito di ogni servizio, i compiti dei volontari all'interno delle varie SAP sono molto simili, se sussistono delle differenze verranno segnalate.

A. Sportelli informativi e di accompagnamento sociale

Ob A1) Diffusione capillare sul territorio di punti d'ascolto meno "burocratici" e più flessibili, realizzati in sinergia fra i diversi servizi e attori del territorio (formali e informali).	<u>A1)</u> <u>GESTIONE OPERATIVA DELLO</u> <u>SPORTELLO</u>
<p>I Volontari si occuperanno di:</p> <p>Accoglienza (che può essere contestuale all'azione informativa) - Nelle ore di apertura dello sportello il volontario</p> <ul style="list-style-type: none"> Predisposizione degli strumenti utili alle attività di accoglienza ed informazione: apertura ufficio, aggiornamento bacheca informativa, predisposizione del front office Accoglienza: prevede la compilazione da parte dell'utente di una <u>scheda accoglienza</u> attraverso la quale sono rilevate le richieste dell'utente, il volontario supporterà l'utente in tale compilazione. Fornisce spiegazioni, risponde alle telefonate e alle mail. Laddove ne possieda le competenze, può supportare gli operatori nell'aggiornamento del sito web. Fissa e aggiorna gli appuntamenti con i referenti di ogni area sulla base di un <i>planning</i> definito e concordato con gli operatori. Aggiorna la banca dati dei servizi e degli utenti sulla base delle indicazioni fornite dagli operatori e delle schede compilate dall'utenza. <p>Gestione del bisogno dell'utenza – il volontario</p> <ul style="list-style-type: none"> Raccolto il bisogno dell'utenza inizia il percorso di <i>orientamento</i> attraverso la somministrazione delle schede personali di accoglienza sociale (informatizzate), cataloga la documentazione cartacea, inserisce i dati nell'archivio informatico degli utenti avviati in specifici progetti, aggiorna il calendario degli appuntamenti. Raccoglie materiale informativo e documentazione, predispone una dovuta catalogazione e ne gestisce la distribuzione. Predisporre, stampa e verifica la corretta compilazione delle schede di rilevazione delle presenze ai vari incontri Affianca l'operatore nelle analisi dei bisogni generali dei beneficiari predisponendo, dove possibile delle risposte Definizione dei percorsi più congrui all'interno dei progetti/ servizi <p>Gestione delle pratiche per l'erogazione dei contributi</p> <ul style="list-style-type: none"> Ritira presso gli uffici preposti le pratiche amministrative e gestionali finalizzate all'erogazione dei 	

contributi e le consegna all'operatore di sportello per gli adempimenti di sua competenza

Gestione dell'accompagnamento sociale e abitativo

- Ricerca di soluzioni abitative: aggiornamento banca dati, incontro con le associazioni di riferimento, accompagnamento dei beneficiari nella casa evidenziata, accompagnamento ad eventuali acquisti. Accompagnamento del beneficiario alla zona di abitazione, insegnandogli i mezzi da prendere per recarsi a fare la spesa o altre commissioni, i vari negozi presenti, il centro medico, la posta etc.

Orientamento e Accompagnamento al lavoro:

- Predisposizione degli strumenti utili alle attività di orientamento: aggiornamento banca dati, incontri con i CPI, aggiornamento e pieghevole delle eventuali possibilità lavorative, aggiornamento della bacheca informativi dell'ufficio informativo
- Rilevazione delle competenze dei beneficiari attraverso la somministrazione e compilazione di una scheda personale
- Accompagnamento alla ricerca del lavoro attraverso accompagnamento ai CPI per iscrizione, affiancamento nella predisposizione del CV, appuntamenti con eventuali aziende e beneficiari, accompagnamento all'incontro
- Accompagnamento alle pratiche di riconoscimento dei titoli di studio, per i beneficiari stranieri, accompagnamento ad eventuali possibilità di percorsi formativi, accompagnamento alle scuole professionali.

Visibilità e pubblicità del servizio

- Supporta la preparazione e progettazione dei momenti di promozione, stampa e prepara le cartelline da dare in distribuzione, affianca gli operatori nell'accoglienza ai partecipanti agli eventi, somministra ai partecipanti le schede di registrazione delle presenze.
- Aggiorna la modulistica e le bacheche

Ob A2) Progettare percorsi di formazione sociale e professionale rivolti a persone in difficoltà

A2)
**ATTIVITÀ DI EMPOWERMENT
E ACCOMPAGNAMENTO AL
LAVORO**

I Volontari si occuperanno di:

Orientamento e accompagnamento al lavoro

- Supportare l'équipe nella mappatura, analisi e individuazione delle risorse e competenze del territorio
- Contattare le realtà territoriali per concordare gli appuntamenti con i referenti d'area delle specifiche iniziative di formazione rivolte al target dei percorsi
- Predisporre i registri di presenza e effettuare la verifica della loro compilazione al termine di ogni giornata di formazione/ dello svolgimento del corso
- Progettare (laddove il volontario ne possieda le competenze e capacità) e compilare gli attestati di partecipazione al termine dei percorsi
- Incontrare e supportare eventuali beneficiari stranieri attraverso l'affiancamento anella predisposizione del CV, del riconoscimento dei titoli di studio, di eventuali percorsi di formazione professionali
- Rilevare le competenze dei beneficiari somministrando una scheda informativa
- Accompagnare il beneficiario alla ricerca del lavoro, accompagnandolo al CPI, aiutandolo a predisporre un adeguato CV, supportandolo nel attivare eventuali appuntamenti con aziende e/o uffici interessati alla sua professionalità

Visibilità e pubblicità del servizio

- Supportare nella preparazione e progettazione dei momenti di promozione, stampare e preparare le cartelline da dare in distribuzione, affiancare gli operatori nell'accoglienza ai partecipanti agli eventi, somministrare ai partecipanti le schede di registrazione delle presenze.

Ob. A3) Progettare percorsi di formazione professionali relativi a temi del disagio sociale, dell'accoglienza, delle normative e risorse territoriali, rivolti agli operatori delle cooperative sociali e del terzo settore in genere

A3)
**FORMAZIONE E
PROGETTAZIONE DI
PERCORSI FORMATIVI
INNOVATIVI**

I Volontari si occuperanno di:

- Partecipare alle riunioni di supervisione e coordinamento in qualità di osservatori delle dinamiche
- Predisporre la sala: mettere i fogli, le matite, alcune bottiglie di acqua. Accendere il proiettore, verificare che ci sia la lavagna con fogli mobili, i pennarelli

- Accogliere i partecipanti, accompagnarli nella sala, far firmare loro il registro delle presenze consegnare eventuale documentazione predisposta
- Affiancare gli operatori nella stesura del catalogo percorsi formativi

B. Progettazione di servizi e percorsi formativi

Ob. B1) Promuovere progetti di intervento a sostegno delle nuove fragilità sociali, concertati a livello locale	<u>B1)</u> <u>ATTIVITA' DI ACCOMPAGNAMENTO E PROGETTAZIONE</u>
<p>I Volontari si occuperanno di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accogliere le persone che si avvicinano al mondo delle imprese sociali: fornire informazioni, spiegazioni, rispondere alle telefonate e alle mail. Laddove ne possieda le competenze, può supportare gli operatori nell'aggiornamento dell'agenda dei vari responsabili per appuntamenti. • Fissare, aggiornare gli appuntamenti, richiamare per conferma: aggiornare rubrica nominativi/recapiti telefonici,mail • Aggiornare la banca dati dei servizi e degli utenti sulla base delle indicazioni fornite dagli operatori e delle schede compilate dall'utenza. • Raccogliere materiale informativo e documentazione, predisporre una dovuta catalogazione e ne gestisce la distribuzione. • Predisporre, stampare e verificare la corretta compilazione delle schede di rilevazione delle presenze ai vari incontri • Supportare la preparazione e progettazione dei momenti di promozione, stampare e preparare le cartelline da dare in distribuzione, affiancare gli operatori nell'accoglienza ai partecipanti agli eventi, somministrare ai partecipanti le schede di registrazione delle presenze. • Aggiornare la modulistica e le bacheche • Supportare gli operatori nella ricerca dati e nella predisposizione (se ce fossero le capacità) di grafici e disegni 	
Ob. B2) Progettare percorsi di formazione sociale e professionale rivolti a persone in difficoltà	<u>B2)</u> <u>ATTIVITA' DI FORMAZIONE</u>
<p>I Volontari si occuperanno di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Affiancare i vari coordinatori di settore nella predisposizione del catalogo richieste formative • In autonomia riportare, graficamente, le richieste e invierà la modulistica predisposta ai settori e poi, su richiesta dei settori alle associate o a partner dei territori • Affiancare il formatore nella predisposizione di dispense, video, schede da consegnare ai partecipanti • Inviare la scheda di adesione al corso ai partecipanti, contattarli telefonicamente per conferma, di riservare la sala formazione • Predisporre la sala riunione con la dovuta attrezzatura: controllerà che ci sia il proiettore, la lavagna luminosa, la lavagna con fogli mobili, penne, pennarelli • Accogliere i partecipanti, accompagnarli nella aula formazione, di far firmare il registro presenze e di consegnare la documentazione relativa al corso • Verificare che la sala sia in ordine, al termine della formazione e di fare le dovute richieste di cancelleria qualora ce ne sia bisogno. 	
Ob. B3) Progettare percorsi di formazione professionali relativi a temi del disagio sociale, dell'accoglienza, delle normative e risorse territoriali, rivolti agli operatori delle cooperative sociali e del terzo settore in genere	<u>B3)</u> <u>FORMAZIONE E PROGETTAZIONE DI PERCORSI FORMATIVI INNOVATIVI</u>
<p>I Volontari si occuperanno di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornire spiegazioni, rispondere alle telefonate e alle mail. Laddove ne possieda le competenze, può supportare gli operatori nell'aggiornamento del sito web nella parte riservata a formazione e progettazione • Affiancare gli operatori nelle riunioni organizzative, preparatorie, di incontro con le associate o con i servizi del territorio • Aggiornare la banca dati dei servizi e degli utenti sulla base delle indicazioni fornite dagli operatori e delle schede compilate dall'utenza. 	

- Affiancare gli operatori, addetti alla comunicazione, nella redazione e contenuti web e relativa implementazione
- Raccogliere materiale informativo e documentazione, predisporre una dovuta catalogazione e ne gestisce la distribuzione.
- Predisporre, stampare e verificare la corretta compilazione delle schede di rilevazione delle presenze ai vari incontri
- Supportare la preparazione e progettazione dei momenti di promozione, stampare e preparare le cartelline da dare in distribuzione, affiancare gli operatori nell'accoglienza dei partecipanti agli eventi, somministrare ai partecipanti le schede di registrazione delle presenze.
- Aggiornare la modulistica e le bacheche

ATTIVITA' TRASVERSALI A TUTTI I SERVIZI PROPOSTI

Alcuni volontari in servizio verranno coinvolti nelle iniziative di promozione e sensibilizzazione del servizio civile (**voce 17**), supportando gli operatori nel:

- preparare il materiale informativo divulgativo
 - allestire gli stand
 - fornire le informazioni relative alla propria esperienza di servizio civile in una cooperativa sociale durante eventi/fiere
 - raccontare il significato del servizio civile nei progetti di Il Nodo c.s.c.s. in occasione degli incontri con le scuole del territorio e i centri per l'impiego
1. I volontari in servizio civile inoltre **parteciperanno all'incontro settimanale dell'equipe degli operatori** coinvolti nel progetto, per verificare l'andamento delle attività della settimana precedente, per pianificare le attività della settimana successiva, per analizzare criticità e novità, ecc. Inoltre, essendo il volontario di supporto agli operatori nelle attività sopra descritte per raggiungere i relativi obiettivi, consentirà agli operatori di avere più tempo da dedicare alle attività del progetto e quindi di raggiungere i corrispondenti obiettivi.
 2. Nel caso in cui la sede di attuazione di progetto preveda un periodo di chiusura complessivamente superiore ai 10 giorni (ad esempio settimane centrali di agosto, vacanze natalizie e pasquali) i volontari verranno temporaneamente trasferiti (previa autorizzazione specifica dell'UNSC) presso la sede centrale della cooperativa/ente di riferimento per poter archiviare i dati degli utenti, sistemare la documentazione relativa alle attività svolte nei periodi antecedenti la chiusura, preparare il materiale destinato alla realizzazione di laboratori e iniziative di animazione/agggregazione sul territorio da realizzarsi nei mesi successivi, approfondire la conoscenza dei processi decisionali/formativi/organizzativi interni alle sedi di destinazione.
 3. Nell'eventualità in cui si presenti la possibilità per i volontari di partecipare ad occasioni formative e professionalizzanti organizzate all'esterno della sede di attuazione (ad esempio percorsi strutturati dalla Provincia, dal Comune o dal terzo settore), e allo stato attuale della progettazione non pianificabili né dal punto di vista del contenuto né della cadenza temporale, verrà richiesta specifica autorizzazione all'UNSC per effettuare lo spostamento nella sede di svolgimento del percorso in oggetto.

MODALITA' D'IMPIEGO

Attraverso il progetto, il gruppo di volontari in servizio civile, supportato e coordinato da figure professionali, diviene parte integrante, previa informazione e formazione specifica, dell'equipe che realizza gli interventi previsti da progetto. I volontari affiancano sempre le figure professionali nelle attività previste dal piano di attuazione e, allo stesso tempo, gestiscono spazi di autonomia attraverso lo sviluppo dell'analisi, della capacità propositiva, organizzativa e gestionale di alcune attività (es. attività di tempo libero, costruzione reti territoriali) partecipando, in linea di massima, attivamente alle iniziative esistenti nel territorio o all'interno dei propri centri di assegnazione. Nel corso di realizzazione delle attività previste dal progetto si alterneranno momenti di incontro, formazione, programmazione e verifica delle attività.

Informazioni Specifiche

- I volontari svolgeranno servizio per 5 giorni alla settimana, garantendo 1400 ore di servizio, con un minimo di 12 ore settimanali sempre ripartite su 5 giorni di servizio

- I volontari riceveranno il vitto in tutte le sap, essendo il pranzo un momento di socializzazione e condivisione importante con gli educatori, attraverso cui scambiarsi impressioni dubbi idee per la riprogettazione e ridefinizione delle attività quotidiane (si veda la voce 8.3 del progetto).
- Verrà chiesto ai giovani in servizio civile la disponibilità al trasferimento temporaneo di sede:
 - per la partecipazione alle attività legate alle uscite nel territorio, come importante momento di conoscenza del servizio e del territorio in cui questo opera [A.01.1 GESTIONE DELLE PARTICHE – A.01.4 VISIBILITA' E PUBBLICITA' DEL SERVIZIO – A.02.7 VISIBILITA' E PUBBLICITA' DEL SERVIZIO - A.03.b RIUNIONI DELL'EQUIPE DI LAVORO]. Le spese relative al soggiorno per i volontari sono garantite dalle SAP Verrà richiesta specifica autorizzazione alla variazione di sede con apposita modulistica inoltrata all'Ufficio Nazionale Servizio Civile.
 - Nel caso in cui la sede di attuazione di progetto preveda un periodo di chiusura complessivamente superiore ai 10 giorni (ad esempio settimane centrali di agosto, vacanze natalizie e pasquali) i volontari verranno temporaneamente trasferiti (previa autorizzazione specifica dell'UNSC) presso la sede centrale della cooperativa/ente di riferimento per poter archiviare i dati degli utenti, sistemare la documentazione relativa alle attività svolte nei periodi antecedenti la chiusura, preparare il materiale destinato alla realizzazione di laboratori e iniziative di animazione/agggregazione sul territorio da realizzarsi nei mesi successivi, approfondire la conoscenza dei processi decisionali/formativi/organizzativi interni alle sedi di destinazione.

Nell'eventualità in cui si presenti la possibilità per i volontari di partecipare ad occasioni formative e professionalizzanti organizzate all'esterno della sede di attuazione (ad esempio percorsi strutturati dalla Provincia, dal Comune o dal terzo settore), e allo stato attuale della progettazione non pianificabili né dal punto di vista del contenuto né della cadenza temporale, verrà richiesta specifica autorizzazione all'UNSC per effettuare lo spostamento nella sede di svolgimento del percorso in oggetto.

CRITERI DI SELEZIONE

Si rinvia al Sistema di Reclutamento e Selezione elaborato dal Dipartimento, definito e approvato con DDG 11/06/2009 N. 173.

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo: 1400

Monte ore annuo, per un minimo obbligatorio settimanale di 12 ore

Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6): 5

Il volontario dovrà:

- rispettare il regolamento della SAP e attenersi alla carta dei servizi
- rispettare la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro
- mantenere riservatezza ed eticità riguardo a fatti, persone ed informazioni (ovvero mantenere il segreto professionale)
- rispettare le indicazioni operative ricevute
- indossare la divisa, ove richiesto
- essere disponibile a concordare un orario che tenga conto delle esigenze di servizio della singola Sap
- essere disponibile a svolgere il servizio, in occasione di particolari manifestazioni feste o iniziative di aggregazione e animazione, in orario serale, festivo o durante il fine settimana

Al volontario potrà essere richiesta la disponibilità:

- alla guida degli automezzi messi a disposizione dell'Ente per spostamenti nel territorio per la realizzazione delle attività (punto 8.1 e 8.3)
- di impiegare alcuni giorni di permesso in concomitanza alla chiusura delle sedi di attuazione progetto
- a effettuare la propria attività in sede diversa da quella del servizio per un periodo non

superiore ai 30 gg. previa comunicazione all'UNSC

Potrà essere richiesta al volontario la disponibilità al trasferimento temporaneo di sede nei seguenti casi:

- in occasione delle uscite periodiche sul territorio con gli utenti e dei soggiorni articolati in più giornate previsti alle voci 8.1 e 8.3 del progetto
- nei periodi di chiusura della struttura superiori a 10 giorni per spostarsi presso la sede centrale della cooperativa/ente di destinazione come indicato alla voce attività trasversali ai servizi al punto 8.3 del progetto
 - per partecipare a occasioni formative e professionalizzanti organizzate all'esterno della sede come indicato alla voce attività trasversali ai servizi al punto 8.3 del progetto.

Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64: NESSUNO

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI
--

-Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 6

Denominazione Sede di attuazione del progetto	Codice identificativo sede	Volontari da impiegare nel progetto			
		N. totale volontari	N. posti con VA	N. posti no VA	N. posti solo V
CONSORZIO IL NODO 1	123703	1		1	
CONSORZIO IL NODO 7	123705	1		1	
CONSORZIO IL NODO 19	123702	1		1	
SOLIDARIETA' SEI SPORTELLO INFORMATIVO	123680	1			1
SOLIDARIETA' SEI SPORTELLO INFORMATIVO 1	123683	1			1
SOLIDARIETA' CINQUE SPORTELLO INFORMATIVO	123689	1			1
TOTALE		6	0	3	3

-Numero posti con vitto e alloggio: 0

-Numero posti senza vitto e alloggio:3

-Numero posti con solo vitto: 3

N	Sede di attuazione del	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto	Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato
---	------------------------	--------	-----------	------------------	-------------	---	--

	progetto				sed e	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cogno me e nome	Data di nascit a	C.F.
2	SOLIDARIE TA' CINQUE SPORTELL O INFORMA TIVO	CARMAG NOLA	VIA GIOVANNI XXIII, 2	12368 9	1	CAVALLERA ELISA	12/10/8 2	CVLLSE82 R52B791T	GHISIO FABRIZ IO	15/07/6 4	GHSFRZ64L15 C665P
3	SOLIDARIE TA' SEI SPORTELL O INFORMA TIVO	CARMAG NOLA	VIA MILANESIO 18	12368 0	1	SPADIN GABRIELE	19/07/1 965	SPDGRL65 L19L219N	GHISIO FABRIZ IO	15/07/6 4	GHSFRZ64L15 C665P
4	SOLIDARIE TA' SEI SPORTELL O INFORMA TIVO 1	CARMAG NOLA	VIA GIOVANNI XXIII, 2	12368 3	1	CAGLIOTTI MARIA ANNUNZIAT A	15/05/7 3	CGLMNN7 3E55B791E	GHISIO FABRIZ IO	15/07/6 4	GHSFRZ64L15 C665P
5	NODO1	TORINO	CORSO FRANCIA 15	12370 3	1	MACALUSO IRIS	19/06/1 977	MCLRS177 H59L727T	GHISIO FABRIZ IO	15/07/6 4	GHSFRZ64L15 C665P
6	NODO 7	TORINO	CORSO FRANCIA 15	12370 5	1	ALFREDO CASSETTA	08/06/1 966	CSSLRD66 H08L219W	GHISIO FABRIZ IO	15/07/6 4	GHSFRZ64L15 C665P
7	NODO 19	TORINO	CORSO FRANCIA 15	12370 2	1	JASMINE FESTA	24/02/8 0	FSTJMN80 B64L219B	GHISIO FABRIZ IO	15/07/6 4	GHSFRZ64L15 C665P

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI

Eventuali crediti formativi riconosciuti: Accordo con la **Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi di Torino**, per il riconoscimento del periodo di servizio civile come tirocinio che al termine dà diritto all'attribuzione di 12 crediti formativi universitari

Eventuali tirocini riconosciuti: Accordo con la **Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi di Torino**, per il riconoscimento del periodo di servizio civile come tirocinio che al termine dà diritto all'attribuzione di 12 crediti formativi universitari

Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:

Competenze trasversali

ci si riferisce ad abilità di carattere generale, a largo spettro, relative ai processi di pensiero e cognizione, alle modalità di comportamento nei contesti sociali e di lavoro, alle modalità e capacità di riflettere e di usare strategie di apprendimento e di auto-correzione della condotta. Tali abilità connotano il modo di impostare e di regolare la personale esperienza di lavoro e si specificano ulteriormente e progressivamente nel corso dell'apprendimento on the job e della storia professionale della persona.

Le competenze trasversali sviluppate nell'ambito del progetto **“PROTAGONISTI DEL FUTURO**

...2015 (TO)



possono essere riconducibili a tre aree di processo:

1. PROCESSI COGNITIVI DI COMPrensIONE DI SE' E DELLA SITUAZIONE

motivazioni e aspettative

- ◆ Valutare il livello delle proprie conoscenze e capacità, identificando punti di forza e di debolezza rispetto al percorso professionale prospettato
- ◆ Identificare e mettere in ordine di importanza i propri interessi, motivazioni nonché di riconoscere i propri sentimenti ed emozioni, aspettative in relazione al lavoro e al ruolo professionale
- ◆ Riconoscere e valutare la propria immagine di sé e le proprie rappresentazioni del lavoro e del ruolo professionale
- ◆ Fare un bilancio realistico delle proprie esperienze, personali e lavorative;
- ◆ Riconoscere e valutare il proprio stile cognitivo e i propri stili di risposta a problemi e situazioni
- ◆ ricostruire, verbalizzandole, le proprie strategie di azione, identificando punti di forza e di debolezza nella prospettiva di costruire un progetto professionale

aspetti tecnico-operativi, relazionali, organizzativi

- ◆ Identificare e consultare fonti informative in relazione ad uno specifico problema o situazione lavorativa)
- ◆ Raccogliere, classificare e interpretare informazioni da fonti diverse (scritte, orali, iconografiche, elettroniche, ecc.)
- ◆ Identificare e consultare fonti informative per costruire rappresentazioni efficaci e conoscere un contesto organizzativo e professionale (posizione di lavoro, condizioni di esecuzione del lavoro)
- ◆ Monitorare i processi di inferenza e controllare le distorsioni diagnostiche
- ◆ Riconoscere gli errori implicati nell'attività di diagnosi di problemi e situazioni
- ◆ Individuazione delle fonti informative presenti nel contesto o reperibili per gli scopi diagnostici
- ◆ Classificazioni e collegamenti tra fonti informative differenti
- ◆ Stime e giudizi di probabilità sugli eventi ipotizzati
- ◆ Analisi delle cause dei vari tipi di errore riscontrabili nel contesto organizzativo e nelle specifiche

2. PROCESSI DI INTERAZIONE SOCIALE IN UN CONTESTO ORGANIZZATIVO

comunicazione

- ◆ Costruire presentazioni di sé adeguate al contesto
- ◆ Scambiare informazioni con altri utilizzando la forma scritta e orale; scambiare informazioni con altri utilizzando anche strumenti informatici e telematici
- ◆ Decodificare efficacemente messaggi verbali e non verbali; ascoltare e sapersi decentrare nella comunicazione; riconoscere sentimenti ed emozioni e saperli esprimere in modo adeguato al contesto (interazione con i pari, con i superiori, nel gruppo di lavoro)
- ◆ Costruire messaggi chiari e comprensibili utilizzando anche la forma scritta e i mezzi informatici e saper decodificare efficacemente messaggi che utilizzano la forma scritta o informatica
- ◆ Riconoscere e saper utilizzare stili comunicativi differenziati rispetto ai diversi interlocutori e saper pianificare una strategia comunicativa nelle relazioni interpersonali e nel contesto del gruppo di lavoro
- ◆ Riconoscere e valutare gli effetti della strategia comunicativa adottata e saper utilizzare i feedback per modificarla in tempo reale

lavoro in equipe

- ◆ Comunicare efficacemente all'interno del proprio gruppo di lavoro
- ◆ Mantenere un ruolo propositivo nel gruppo di lavoro
- ◆ Contribuire a diagnosticare la natura dei problemi e ad adottare procedure di decisione efficaci
- ◆ Cooperare per produrre soluzioni e risultati collettivi
- ◆ Valutare la qualità delle prestazioni personali e collettive e a ricercare soluzioni migliorative

negoziiazione

- ◆ Scegliere e utilizzare strategie efficaci di mediazione e concertazione
- ◆ Proporre e utilizzare tecniche di negoziazione all'interno del gruppo di lavoro e fra gruppi nella stessa organizzazione

- ◆ Utilizzare stili di negoziazione differenziati, in relazione agli obiettivi, al contesto, alle risorse e ai vincoli presenti
- ◆ Gestire efficacemente il conflitto interpersonale, intra gruppo e tra gruppi

3. PROCESSI DI AZIONE

autoapprendimento

- ◆ Sviluppare strategie efficaci di apprendimento dall'esperienza in contesti diversi
- ◆ Utilizzare tecniche per monitorare e regolare i propri percorsi di azione professionale
- ◆ Utilizzare la diagnosi degli errori per migliorare i propri percorsi di azione
- ◆ Mantenere un buon livello di coinvolgimento e di motivazione all'azione professionale

problem solving

- ◆ Valutare una situazione problematica o un compito complesso, mettendoli in relazione con le proprie capacità, i propri scopi e le risorse situazionali
- ◆ Valutare il proprio grado di implicazione diretta e di responsabilità in una situazione o un problema o come (e se) delegare ad altri azioni e responsabilità
- ◆ Definire con chiarezza obiettivi, risultati attesi e ambiti di azione possibili a fronte di un problema da risolvere di natura sociale, tecnica o organizzativa
- ◆ Definire una strategia di azione per affrontare un problema o una situazione, valutando vincoli e risorse del contesto in relazione agli obiettivi da raggiungere, tenendo presenti le conseguenze delle azioni adottate
- ◆ Definire criteri e modalità per monitorare e valutare i risultati di una strategia di azione, assumendo anche punti di vista diversi dal proprio

Competenze tecnico-professionali

Sono l'insieme delle conoscenze e delle capacità connesse all'esercizio efficace di determinate attività professionali nei diversi comparti/settori; esse sono costituite dalle conoscenze (i saperi) e dalle **tecniche operative specifiche** di una certa attività professionale che il soggetto deve presidiare per poter agire con **competenza**. Riguardano il lavoro e le sue caratteristiche, per come si configurano attualmente ed in prospettiva nei diversi comparti produttivi/processi e servizi.

- ◆ Osservare e apprendere come funziona e com'è strutturato il servizio e chi ne usufruisce
- ◆ Osservare e apprendere le attività previste
- ◆ Osservare e comprendere i soggetti con cui si interagisce
- ◆ Collaborare in misura diversa con responsabili, coordinatori e altre figure professionali presenti nella struttura
- ◆ Partecipare alle riunioni di equipe e di progettazione periodica interne alla struttura
- ◆ Proporre in modo innovativo attività e interventi agli operatori o responsabili di settore
- ◆ Organizzare momenti di incontro e predisporre i materiali di rendicontazione degli eventi
- ◆ Diffondere sul territorio informazioni, iniziative e manifestazioni promosse dalle strutture
- ◆ Organizzare momenti di incontro e uscita (mostre, musei, gite in città, etc.), giochi, sport e campi estivi
- ◆ Acquisire le tecniche di recitazione, ideazione di sceneggiature, creazione di scenografie e costumi
- ◆ Coinvolgere gli utenti nelle attività di animazione e laboratorio
- ◆ Acquisire tecniche specifiche per la lavorazione dei diversi materiali decorativi

Competenze di base

Costituiscono una sorta di minimo sapere comune dell'organizzazione. Si tratta di prerequisiti, condizioni utili e necessarie per un efficace utilizzo delle competenze trasversali e professionali

- ◆ **informatica di base**
- ◆ **organizzazione aziendale** [definire l'organizzazione cooperativa, analizzare il settore in cui si svolge l'attività, conoscere gli strumenti teorici di riferimento (legislazione, procedure burocratiche)]

Il **CONSORZIO IL NODO c.s.c.s** in qualità di ente accreditato certificherà e riconoscerà in proprio le competenze e professionalità sopra indicate, acquisite dai volontari durante l'espletamento del servizio civile con l'attuazione del presente progetto (si veda **Dichiarazione** in allegato).

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI

La **formazione specifica** ha come **obiettivi** principali:

- ◆ far conoscere l'organizzazione della Cooperativa e della SAP in cui viene svolto il servizio civile;
- ◆ far acquisire e sviluppare le dovute competenze necessarie a svolgere in maniera efficace le attività previste nel progetto e descritte alla voce 8;
- ◆ dare al volontario competenze che sviluppino la sua capacità di comunicare con le persone in difficoltà e di comprendere appieno le abilità di cui le stesse sono portatrici.

Come evidenziato nella parte che prende in esame i bisogni, i volontari verranno inseriti in servizi che hanno come loro principale **mission** **l'attenzione alle singole persone ed individualità** che si **concretizza in differenti azioni, attività, iniziative**.

La **formazione specifica vuole, in tal senso, dare ai volontari** non solo e non prioritariamente strumenti tecnici (che sono parte necessaria del bagaglio professionale degli operatori e che i volontari sono tenuti a conoscere In quanto inseriti all'interno delle strutture in cui gli operatori lavorano), ma piuttosto:

- ◆ l'acquisizione di **strumenti relazionali**, indispensabili per avvicinarsi a persone portatrici di difficoltà e/o bisognose di aiuto e avviare con loro una relazione di sostegno,
- ◆ **la conoscenza del mondo del disagio**, sia nei suoi aspetti più "difficili", che nelle parti in cui è portatore di ricchezza, diversità positiva, protagonismo
- ◆ **l'esperienza dell'interazione nell'ambito e con équipe multidisciplinari**, in cui ognuno, per il suo ruolo / competenze, partecipa al raggiungimento di obiettivi comuni
- ◆ **la capacità di agire per obiettivi**, con l'utilizzo di procedure, metodi condivisi di intervento, tempi certi e verifiche puntuali.

A partire da questi presupposti, i singoli moduli forniranno una corrispondenza completa con tutte le attività previste dal progetto; i moduli che forniscono una visione d'insieme sulle sedi e sono correlati a una dimensione relazionale, saranno invece trasversali a tutte le attività.

In generale la formazione specifica ha l'obiettivo di fornire al volontario la formazione specifica e quindi le conoscenze e le competenze necessarie a svolgere in maniera positiva ed efficace le attività previste nel progetto e descritte alla **voce 8**

Modulo 1: conosci il tuo servizio ore 12	
Modulo a: organizzazione del servizio	
Contenuto	Lettura ed analisi della carta del servizio: <ul style="list-style-type: none">• descrizione del servizio offerto dalla SAP e garanzie offerte a coloro che lo utilizzano• obiettivi riferiti alle prestazioni del servizio e standard di qualità (valori attesi)• orari e modalità di accesso al servizio• modalità di accoglienza e dimissione• organizzazione della giornata• programmazione delle attività settimanali• individuazione dei clienti, committenti, operatori
Formatore	JASMINE FESTA (SAP 123702, 123703, 123705) BRUNATTI STEFANO (123689, 123680, 123683)
Strumenti e materiali	Carta del servizio, Vademecum per il volontario
Durata	6 ore
Attività del progetto correlate	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 8.1– complesso delle attività previste
Modulo b: le risorse umane	
Contenuto	<ul style="list-style-type: none">• ruoli e funzioni del personale inserito nella SAP• presentazione e definizione delle competenze delle diverse figure professionali operanti nella SAP
Formatore	JASMINE FESTA (SAP 123702, 123703, 123705) BRUNATTI STEFANO (123689, 123680, 123683)

Strumenti e materiali	Scheda “organizzazione, ruoli e funzioni delle risorse umane”
Durata	3 ore
Attività del progetto correlate	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 8.1– complesso delle attività previste
Modulo c: la SAP e il territorio	
Contenuto	<ul style="list-style-type: none"> • realtà territoriali con cui la SAP collabora (associazioni, parrocchie, volontari, strutture sportive, scuole, enti formativi, etc.) • la rete dei servizi pubblici e privati operanti nello stesso settore e presenti sul territorio della SAP • i punti di rete degli utenti (la biblioteca, la cartoleria, il mercato, i giardini pubblici, il parco giochi, gli spazi di aggregazione, etc utilizzati dagli utenti)
Formatore	BRUNATTI STEFANO (123689, 123680, 123683) JASMINE FESTA (SAP 123702, 123702, 123705)
Strumenti e materiali	Scheda “le risorse istituzionali e non del territorio”
Durata	3 ore
Attività del progetto correlate	A1 gestione operativa dello sportello – visibilità e pubblicità del servizio A2 attività di empowerment e accompagnamento al lavoro
Modulo 2: Conosci l’ente in cui presti servizio ore 6	
Contenuto	<ul style="list-style-type: none"> • organigramma dell’ente • i servizi dell’ente • le risorse umane • il bilancio sociale (<i>mission e vision</i>, i soci, i detentori di interesse, l’inquadramento contrattuale, gli aspetti economico-finanziari)
Formatore	SPADIN GABRIELE (123689, 123680, 123683) JASMINE FESTA (SAP 123702, 123702, 123705)
Strumenti e materiali	Organigramma della cooperativa, Bilancio Sociale
Durata	6 ore
Attività del progetto correlate	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 8.1– complesso delle attività previste
Modulo 3: La borsa degli attrezzi – ore 12	
Modulo a: strumenti tecnici	
Contenuto	<ul style="list-style-type: none"> • analisi e rilevazione delle fonti • raccolta delle informazioni • organizzazione e archiviazione delle informazioni e dei dati • esame e selezione degli strumenti di rilevazione (questionari, interviste, monitoraggio) • utilizzo di software e programmi informatici dedicati all’archiviazione di pratiche e utenti • indicatori del sistema certificato di qualità (laddove presente nelle singole sedi)
Formatore	SPADIN GABRIELE (123689, 123680, 123683) JASMINE FESTA (SAP 123702, 123703, 123705)
Strumenti e materiali	Attrezzature tecniche e informatiche
Durata	3 ore
Attività del progetto correlate	A1 gestione operativa dello sportello A2 attività di empowerment e accompagnamento al lavoro-mappatura risorse, aggiornamento banca dati, monitoraggio presenze e orari B2 promuovere percorsi di formazione professionale rivolti a persone in difficoltà
Modulo b: strumenti relazionali	
	<ul style="list-style-type: none"> • utilizzo della terminologia appropriata al contesto tecnico e professionale in cui opera il servizio

Contenuto	<ul style="list-style-type: none"> • condivisione di un <i>background</i> comune nell'utilizzo della terminologia adatta • osservazione del comportamento degli operatori come tecnica di apprendimento • l'affiancamento come momento formativo
Formatore	BRUNATTI STEFANO (123689, 123680, 123683) ALESSANDRA BROGLIATTO (SAP 123702, 123703, 123705)
Strumenti e materiali	Scheda "Come fare ... come non fare ..."
Durata	3 ore
Attività del progetto correlate	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 8.1– complesso delle attività previste
Modulo c: il Codice Etico	
Contenuto	<ul style="list-style-type: none"> • il Codice Etico: principio di legittimità morale, equità ed eguaglianza, tutela della persona, diligenza, trasparenza, onestà, riservatezza, imparzialità, tutela ambientale, protezione della salute
Formatore	BRUNATTI STEFANO (123689, 123680, 123683) JASMINE FESTA (SAP 123702, 123702, 123705)
Strumenti e materiali	Codice Etico
Durata	3 ore
Attività del progetto correlate	Riguarda tutte le attività previste dal progetto voce 8.1– complesso delle attività previste
Modulo 4: La normativa sulla sicurezza sul luogo di lavoro ore 4	
Contenuto	<ul style="list-style-type: none"> • comportamento corretto da tenere per salvaguardare la salute e la sicurezza proprie e altrui sul luogo di lavoro
Formatore	CASSETTA ALFREDO (TUTTE LE SAP) ANDREA MUSSA (TUTTE LE SAP)
Strumenti e materiali	Dispense sulla normativa
Durata	4 ore
Attività del progetto correlate	Attività trasversale gestione delle emergenze
Modulo 5: il destinatario del progetto ore 8	
Contenuto	<ul style="list-style-type: none"> • <u>chi è il destinatario dell'intervento?</u> • Quali sono le possibili aree problematiche: affrontare le principali problematiche nella relazione diretta con l'utenza • La comprensione dei bisogni fondamentali dell'utenza
Formatore	BRUNATTI STEFANO (123689, 123680, 123683) ALESSANDRA BROGLIATTO (SAP 123702, 123703, 123705)
Strumenti e materiali	Leggi regionali, dispense informative
Durata	6 ore
Attività del progetto correlate	A1 gestione operativa dello sportello A2 attività di empowerment e accompagnamento al lavoro B1 attività di promozione di progetti di intervento a sostegno delle nuove fragilità B2 promuovere percorsi di formazione sociale e professionale rivolti a persone in difficoltà
Modulo 6: la relazione con l'altro ore 6	
Contenuto	<ul style="list-style-type: none"> • Le prime impressioni: come gestire l'approccio con <u>l'utente</u> • Atteggiamenti involontari ma rischiosi • I diversi stili di comunicazione interpersonale. • La comunicazione verbale e non verbale • L'ascolto attivo come aiuto alla comprensione <u>dell'utenza</u> • L'assertività come strumento fondamentale per la riuscita delle relazioni.
Formatore	BRUNATTI STEFANO (123689, 123680, 123683) ALESSANDRA BROGLIATTO (SAP 123702, 123703, 123705)
Strumenti e materiali	Scheda "il mio modo di stare e di comunicare con l'altro"

Durata	6 ore
Attività del progetto correlate	A1 gestione operativa dello sportello A2 attività di empowerment e accompagnamento al lavoro B2 attività formativa rivolta a persone in situazione di vulnerabilità sociale B3 attività formativa rivolta al personale professionale che opera in situazioni di vulnerabilità sociale
Modulo 7: elaborazione del progetto individuale ore 6	
Contenuto	<ul style="list-style-type: none"> • Colloquio individuale con il volontario in cui vengono definiti gli obiettivi dell'inserimento, ruolo e compiti del volontario • FINALITA': definire il progetto di servizio civile in correlazione con le aspettative e le competenze del singolo volontario inserito in struttura
Formatore	BRUNATTI STEFANO (123689, 123680, 123683) JASMINE FESTA (SAP 123702, 123703, 123705)
Strumenti e materiali	Scheda "PROGETTO PERSONALE"
Durata	6 ore
Attività del progetto correlate	Riguarda l'attuazione di tutte le attività previste dal progetto voce 8.3 del progetto – ruolo e attività per i volontari
Modulo 8: la progettazione come strumento di lavoro ore 6	
Contenuto	<ul style="list-style-type: none"> • Che cos'è un progetto? • La progettazione come processo circolare • La definizione delle fasi progettuali • Il lavoro in equipe come metodo • Lettura e analisi del progetto di servizio • La progettazione e la realizzazione di un'attività specifica rivolta ai <u>fruttori dei servizi</u>
Formatore	BRUNATTI STEFANO (123689, 123680, 123683) ALESSANDRA BROGLIATTO (SAP 123702, 123703, 123705)
Strumenti e materiali	Progetto di servizio, dispense, griglia guidata per l'elaborazione di un progetto
Durata	6 ore
Attività del progetto correlate	A3 formazione e progettazione di percorsi formativi innovativi B2 attività formativa rivolta a persone in situazione di vulnerabilità sociale B3 attività formativa rivolta al personale professionale che opera in situazioni di vulnerabilità sociale
Modulo 9: la valutazione delle competenze acquisite ore 6	
Contenuto	<ul style="list-style-type: none"> • Bilancio delle competenze acquisite; • Esperienze ex volontari già inseriti in ambiti lavorativi; • Mappa delle opportunità offerte dal territorio
Formatore	ALESSANDRA BROGLIATTO (TUTTE LE SAP)
Strumenti e materiali	Dispense, questionario di autovalutazione delle competenze
Durata	6 ore
Attività del progetto correlate	Riguarda l'attuazione di tutte le attività previste alla voce 8.3 del progetto – ruolo e attività per i volontari - e la loro traduzione in competenze che i volontari acquisiranno nei 12 mesi di servizio
Modulo 10: la valutazione dell'esperienza vissuta ore 6	
Contenuto	rivalutazione dell'esperienza vissuta esaminando in modo obiettivo la propria crescita personale e professionale.
Formatore	ALESSANDRA BROGLIATTO (TUTTE LE SAP)
Strumenti e materiali	Questionario di valutazione finale "caro volontario che verrai, alla fine del mio anno di servizio...."
Durata	6 ore
Attività del progetto	Monitoraggio finale dell'attività svolta dalla SAP

correlate	
-----------	--

Durata:

72 ore

Erogazione del 70% delle ore entro il 90° giorno dall'avvio del progetto e il 30% delle ore entro il 270° giorno dall'avvio del progetto.

Il Modulo 4 "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di Servizio civile" e "Privacy" verrà erogato entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto.