

Allegato B – Servizio Civile Digitale

SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2023

TITOLO DEL PROGETTO:

#NoPanic! Il cambiamento è di tutti

SETTORE: - A – Assistenza

AREA DI INTERVENTO: 14 – Altri soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale

DURATA DEL PROGETTO:

12 MESI

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il progetto vuol rispondere a domande di supporto all'uso di internet, ad esempio aiutare i cittadini over 65 a reperire informazioni, aiutare a svolgere specifiche operazioni, attivare account finalizzati alla fruizione di servizi pubblici, aiutare gli utenti a fruire di servizi online, attivare l'uso di account di mail per i fruitori, fornire competenze essenziali: accesso al pc e internet, attivare sessioni di videochiamata etc. e far sviluppare competenze di base, attraverso una formazione, per accedere all'uso di internet, attivare account di posta, accedere ad alcuni pubblici servizi.

Il progetto interviene in riferimento alla TIPOLOGIA 1 del Programma Quadro di "Servizio civile Digitale" rispondendo all'obiettivo 4 dell'agenda 2030 e nell'ambito di azione "Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni".

L'Obiettivo Generale del progetto è quello di promuovere l'accrescimento dell'informazione digitale degli anziani favorendo loro, la partecipazione alla vita della società, secondo i propri bisogni, desideri e capacità. Un supporto, quindi, all'utenza di servizi online che mirano ad incidere positivamente sulla motivazione e l'auto-efficacia, sull'approccio digitale, e sul concreto utilizzo dei servizi e dispositivi digitali.

Obiettivo specifico: Migliorare la quantità e la qualità del flusso informativo, di assistenza ed orientamento dei servizi digitali a favore degli over 65. Con tale obiettivo si intende incrementare dal punto di vista quantitativo e qualitativo la rete informativa territoriale in grado di consentire alla popolazione over 65 di fruire di una serie di informazioni utili sui servizi sociali, sulle iniziative culturali, sui servizi pubblici e per il tempo libero. Il progetto si propone di rispondere al forte bisogno della popolazione anziana di disporre di un'informazione digitale gratuita, pluralistica e affidabile, che faccia sentire i cittadini over 65 parte attiva e integrante del territorio, supportando, sostenendo e assistendo i soggetti in difficoltà. Tale obiettivo specifico mira a consentire un adeguato accesso degli over 65 alla vita pubblica e alla realtà territoriale mediante la promozione di una maggiore e più proficua circolazione delle informazioni necessarie, assistenza digitale e pratica per il disbrigo di pratiche, in materia legale e fiscale, accogliendo il soggetto nella sua richiesta di supporto e indirizzandolo, laddove necessario, presso gli enti preposti all'erogazione del servizio.

Rispetto ai bisogni riscontrati sui territori interessati, il progetto "#NoPanic! Il cambiamento è di tutti" mira a potenziare e migliorare servizi informativi digitali gratuiti rivolti agli over 65, al fine di facilitare l'accesso ad informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi; migliorare la conoscenza delle risorse disponibili sul territorio.

Indicatori in base ai bisogni rilevati in percentuale	Ex Post
Supporto digitale per gli anziani	70%
Servizi digitali a favore degli anziani	80%
Servizi di sostegno per gli anziani per l'adempimento documentazione dei servizi pubblici	80%

INDICATORI in riferimento alla popolazione destinataria	EX POST
Possesso di competenze digitali degli over65	40%
Utilizzo di internet in generale	50%
Grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici/privati	85%
N. Destinatari coinvolti nelle attività di facilitazione ed educazione digitale	100

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

<i>Attività</i>	<i>Ruolo</i>
<p><i>-Attività di back-office</i></p> <p><i>- Supporto e affiancamento per procedure digitali</i></p> <p><i>- facilitazione digitale: supporto ai servizi di rete</i></p> <p><i>- rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Supporto nell'organizzazione e pianificazione attività; <input type="checkbox"/> Affiancamento nell'aggiornamento operatori; <input type="checkbox"/> Collaborazione nell'individuazione ed allestimento sede; <input type="checkbox"/> Partecipazione alla definizione degli orari e della gestione delle attività di frontOffice e back-office; <input type="checkbox"/> Partecipazione alla predisposizione di un database, da aggiornare mensilmente, sui servizi digitali <input type="checkbox"/> Supporto nella predisposizione di una scheda di primo contatto per la registrazione utenti; <input type="checkbox"/> Collaborazione nella strutturazione tabella Excel per l'inserimento dei dati degli utenti registrati; <input type="checkbox"/> Supporto nella definizione turni; <input type="checkbox"/> Collaborazione nella predisposizione di materiale pubblicitario destinato agli anziani che illustri i servizi offerti <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Partecipazione alla realizzazione materiale pubblicitario destinato agli anziani che illustri i servizi offerti <input type="checkbox"/> Supporto nella diffusione materiale pubblicitario destinato agli anziani sui servizi <input type="checkbox"/> Partecipazione alla preparazione e predisposizione di uno stand nei territori <input type="checkbox"/> Supporto nella creazione di una mailing list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti. <input type="checkbox"/> Collaborazione nella somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del

	<p>soggetto</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Supporto nell'accoglienza utenti e consulenza; <input type="checkbox"/> Affiancamento nella somministrazione e compilazione di schede per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto; <input type="checkbox"/> Supporto nella segnalazione e trasmissione diretta al servizio di competenza; <input type="checkbox"/> Supporto nell'accompagnamento diretto ai servizi/interventi; <input type="checkbox"/> Affiancamento nelle attività di aiuto nella compilazione della modulistica necessaria per l'accesso ai servizi; <input type="checkbox"/> Affiancamento nelle attività di avvio all'ABC del computer (spiegazione degli elementi basilari per l'utilizzo del computer); <input type="checkbox"/> Affiancamento nelle attività di avvio all'utilizzo di Internet e posta elettronica; <input type="checkbox"/> Affiancamento nelle attività di avvio all'utilizzo di Word per scrivere testi; <input type="checkbox"/> Supporto nel monitoraggio e verifica delle attività.
<p>- Creazione e realizzazione Bollettino mensile InformAnziani per la divulgazione dei servizi pubblici</p> <p>- Attività di comunicazione dei servizi resi dal progetto</p> <p>- Creazione di semplici tutorial che aiutino l'anziano</p> <p>- partecipazione ad attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti dal progetto</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Supporto nella mappatura dei servizi digitali <input type="checkbox"/> Partecipazione alla raccolta delle informazioni e suddivisione per settore <input type="checkbox"/> Supporto nella strutturazione di attività di collaborazione con organismi profit e non profit per l'individuazione di eventuali servizi, opportunità, etc; <input type="checkbox"/> Partecipazione alla predisposizione di un bollettino InformAnziani cartaceo e digitale <input type="checkbox"/> Supporto nella realizzazione di tutorial InformAnziani <input type="checkbox"/> Collaborazione nella diffusione del bollettino InformAnziani cartaceo e tutorial sia presso luoghi fisici che virtuali (sito istituzionale). <input type="checkbox"/> partecipazione ad attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti dal progetto

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Ente a cui fa riferimento la sede	Sede di attuazione progetto	Comune	Indirizzo	N. op. vol. per sede
SU00174 - SOLIDARIETA' CERVINESE	170638 - Solidarietà Cervinese	CERVINO (CE)	Via/Trav Ugo Foscolo 1 81023	2
SU00174A09 - Comune di Gallo Matese	160818 - Urban Node	GALLO MATESE (CE)	Via Roma 2 81010	1
SU00174A10 - Comune di Sant'Angelo D'Alife	160811 - Comune Sant'Angelo d'Alife	SANT'ANGELO D'ALIFE (CE)	Piazza Umberto I 1 81017	2

SU00174A27 - Comune di Raviscanina	170621 - Ufficio di Cittadinanza	RAVISCANINA (CE)	Piazza Umberto I 1 81017	2
SU00174A33 - COMUNE DI PASTORANO	170630 - INFO POINT	PASTORANO (CE)	Via Lucio Caracciolo 6 81050	2
SU00174A80 - COMUNE DI SAN FELICE A CANCELLO	212081 - Ufficio Politiche Sociali	SAN FELICE A CANCELLO (CE)	VIA NAPOLI 1 81027	2
SU00174A23 - Comune Castel Campagnano	169688 - Comune Castel Campagnano	CASTEL CAMPAGNANO (CE)	Via Municipio 2 81010	1
SU00174A01 - Comune di Valle Agricola	160505 - Locali ex scuola media	VALLE AGRICOLA (CE)	Via Aldo Moro 10 81010	1
SU00174A24 - Comune Giano Vetusto	169689 - Comune di Giano Vetusto	GIANO VETUSTO (CE)	Via Municipio 4 81042	1
SU00174A20 - Comune Castel di Sasso	169675 - Comune Castel di Sasso	CASTEL DI SASSO (CE)	Via San Marco 10 81040	1
SU00174A61 - Comune di Gioia Sannitica	211356 - Municipio	GIOIA SANNITICA (CE)	Piazza Municipio snc 81010	1
SU00174A12 - Comune di Portico di Caserta	169679 - Casa comunale - 1^ piano	PORTICO DI CASERTA (CE)	Piazza Rimembranza 1 81050	1
SU00174A25 - Comune San Gregorio Matese	169763 - Comune di San Gregorio Matese	SAN GREGORIO MATESE (CE)	Via Ginevra 23 81010	1
SU00174A41 - Comune di Ruviano	206956 - Comune	RUVIANO (CE)	Via Umberto I SNC 81010	1

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Il presente progetto è per nr. 19 Operatori Volontari, come sopra ripartiti, senza vitto e alloggio.

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

- Realizzazione delle attività previste dal progetto, ove fosse necessario e coerentemente con le necessità progettuali, anche in giorni festivi e prefestivi;
- Disponibilità alla mobilità sul territorio d'interesse progettuale per l'espletamento di attività che richiedono l'effettuazione del servizio fuori dalla sede;
- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari;
- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive);
- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio;
- Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni prefestivi e festivi e al di fuori del territorio provinciale;
- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il termine massimo dei 30 gg previsti;
- Osservanza della riservatezza della vita dell'ente;
- Osservanza della **privacy** di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto.

Si precisa che le sedi di attuazione di SCU comprese nel presente progetto sono di due tipi: Enti pubblici (comuni) e associazioni.

Le giornate di chiusura degli Enti pubblici, oltre a quelle previste per le festività riconosciute nell'anno, sono in prevalenza quelle del sabato e della domenica. Ciò implica che i volontari svolgeranno il loro servizio primariamente dal lunedì al venerdì. Ove l'Ente pubblico (comune) avesse esigenze per attività progettuali e/o proprie, di concerto con l'OLP, si prevederà lo svolgimento del servizio anche nelle giornate del sabato e della domenica, fermo restando lo svolgimento delle attività su 5 giorni settimanali e per 5 ore giornaliere.

Le Associazioni prevedono attività durante tutto l'arco dell'anno, escluse le festività riconosciute, ciò implica che non sono previste ulteriori giornate di chiusura prefissate e i volontari avranno la possibilità di gestire le giornate di recupero festività previste condividendone la fruizione con il proprio OLP.

Si specifica inoltre che il servizio è svolto per 5 giorni a settimana, per 5 ore giornaliere, per un totale di 25 ore settimanali

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Certificazione delle competenze

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

METODOLOGIA

La selezione dei volontari verrà effettuata direttamente dallo staff dell'ente con le risorse umane accreditate per tale funzione.

Sarà istituita una commissione di esame composta da selettori accreditati che non dovranno avere alcun rapporto di parentela con i candidati. La commissione provvederà a stilare un verbale finale che attesterà la regolarità delle operazioni di selezione. I candidati si dovranno attenere alle indicazioni fornite in ordine ai tempi, ai luoghi e alle modalità delle procedure selettive. Le convocazioni per il colloquio avverranno esclusivamente mediante pubblicazione sul sito dell'Ente: www.solidarietacervinese.net

STRUMENTI E TECNICHE UTILIZZATE

Gli strumenti utilizzati per l'espletamento delle procedure di selezione sono:

1. Reclutamento;
2. Selezione:
 - a) Valutazione documentale dei titoli;
 - b) Colloquio personale;

1. Reclutamento - La pubblicazione del bando di selezione degli operatori volontari di servizio civile vedrà l'attivazione di ogni singola sede per integrare lo stesso bando dei seguenti elementi: riferimenti della sede di attuazione progetto, con l'indicazione del numero dei volontari assegnati, i giorni e gli orari utili per le informazioni necessarie e la consegna della domanda, il termine entro il quale consegnare la stessa, l'indicazione della data, o date (laddove trattasi di progetti che prevedono esperienza all'estero) luogo e orari, previsti per i colloqui di selezione. Sarà quindi cura dell'Ente, nonché della singola sede dare la massima divulgazione al bando attraverso la pubblicazione sul proprio sito internet, ma anche su quello dell'Ente "madre" capofila, Solidarietà Cervinese, e sulle relative pagine di social network. Ogni singola sede provvederà inoltre a esporre nei punti di maggior flusso di giovani, apposite locandine informative, nonché presso l'albo pretorio della propria Città.

A selezioni concluse, la graduatoria sarà disponibile sul sito dell'Ente "titolare dei progetti".

2. Selezione: I criteri adottati per la selezione vertono sul principio della trasparenza cercando di assicurare la valutazione dei candidati in base a criteri unici, tesi a individuare coloro che maggiormente sono motivati a vivere l'esperienza del servizio civile e che sono sintonizzati sui principi ispiratori dello stesso. La valutazione sia dei titoli sia degli argomenti trattati durante il colloquio, tende a dare una lettura veloce e semplificata ai risultati.

a) La valutazione documentale prevede l'attribuzione di punteggi ben definiti ad un insieme di variabili legate a titoli e documenti presentati dai candidati. I candidati dopo la selezione

saranno collocati lungo una scala di valutazione espressa su base 110 risultante dalla sommatoria dei punteggi massimi ottenibili sulle seguenti scale parziali:

- Titolo di studio e formazione, esperienze e conoscenze professionali: massimo punteggio ottenibile 20 punti;
- Esperienze lavorative e/o di volontariato: massimo punteggio ottenibile 30 punti;

b) Colloquio: massimo punteggio ottenibile 60 punti. Il colloquio tenderà ad accertare la capacità dei candidati nell'implementazione di una situazione reale connessa alla realizzazione del progetto, dimostrando anche le doti per il coinvolgimento al servizio civile, di appartenenza al programma e di senso civico, alla base del sistema di volontariato e di applicazione/realizzazione dello stesso. Saranno, inoltre, valutate le competenze comunicative, di organizzazione e di attitudine al lavoro sociale e di gruppo, indispensabile per la riuscita positiva di progetti strutturati. Il colloquio, inoltre, verterà sugli aspetti relativi a:

- Conoscenza dell'ENTE e ambito di interesse;
- Conoscenza obiettivi del progetto;
- Conoscenza settore di intervento del progetto;
- Conoscenza supporti informatici e relativo utilizzo;
- Conoscenza del mondo dell'associazionismo e del volontariato;
- Conoscenza obiettivi del Servizio Civile Universale;
- Motivazioni che hanno portato il candidato a presentare domanda di partecipazione al progetto di Servizio Civile Universale;
- Altri elementi di valutazione legati alla capacità comunicativa, alla propensione all'ascolto, e alla capacità a lavorare in team;
- Capacità di lavorare per obiettivi;
- Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto mediante altri elementi di valutazione.

Saranno sottoposte al candidato n.10 domande per un punteggio totale attribuibile pari a 60 punti, significando che sarà attribuito un massimo di 60 punti per ogni domanda che attraverso la media aritmetica darà il punteggio totale.

Anche in questo caso, come previsto per i titoli, sarà attribuito un peso diverso a seconda dei temi che si ritiene di specifica attenzione ai fini della selezione del volontario.

Come si esplicita dai punteggi assegnati alla fase di selezione si ritiene importante la valutazione dei titoli, ma la reale differenza tra i candidati è identificata durante la fase di colloquio motivazionale ed attitudinale in cui saranno valutate le capacità di trasmettere passione e moralità, condizione di primaria importanza per il corretto sviluppo del senso di appartenenza alla società e di senso civico/civile.

Le variabili che si intendono misurare riguarderanno il livello di preparazione scolastica e professionale dei candidati, il grado di conoscenza delle tematiche relative al servizio civile e all'Ente, nonché la motivazione alla partecipazione e l'interesse al progetto.

Non verranno dichiarati idonei e selezionati a prestare servizio civile come Operatore Volontario, i candidati che avranno ottenuto nella valutazione al colloquio un punteggio inferiore a 36/60 (trentasei/sessantesimi).

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione generale sarà erogata secondo le tempistiche (nei primi sei mesi) in ordine progettuale, per un totale di 42 ore, presso uno o più dei seguenti comuni: Caserta, Cervino (CE), Piedimonte Matese (CE) e on-line

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

- *Sede di realizzazione della formazione specifica*

La formazione specifica sarà erogata secondo le tempistiche (nei primi tre mesi) in ordine progettuale, per un totale di 72 ore, presso uno o più dei seguenti comuni: Caserta, Cervino, Caiazzo, Piedimonte Matese, nonché presso le singole sedi di attuazione per alcuni moduli.

- *Tecniche e metodologie di realizzazione*

Le metodologie alla base degli interventi di formazione possono essere aggregate in due ambiti distinti:

- Formazione tradizionale/formale;
- Formazione innovativa/informale;
- Formazione on line in modalità sincrona.

Nella formazione tradizionale la metodologia più utilizzata sarà quella della esposizione dell'argomento mediante la lezione frontale ed esercitazioni di tipo individuale e di gruppo. Alla fine dell'esposizione viene dedicato un discreto tempo alla discussione e ad interventi di approfondimento.

Nelle forme più innovative di formazione si tenderà a coinvolgere maggiormente il gruppo dei partecipanti. L'interattività sarà cercata e creata dagli stessi formatori. In questo contesto il formatore sarà solamente una guida. Infatti, sono Operatori Volontari del Servizio Civile partecipanti che saranno chiamati letteralmente "a fare" e a "tenere un certo comportamento" per raggiungere un dato risultato. Come per la formazione generale saranno privilegiate le seguenti tecniche:

- Perseguimento degli obiettivi attraverso differenti modalità di lavoro che privilegiano la partecipazione ed il coinvolgimento attivo dei corsisti: attività percettive e approccio emotivo nel percorso della conoscenza e della definizione del problema, esercitazioni sul campo, lavori di gruppo con conduttore o autogestiti finalizzati alla comprensione della dimensione organizzativa e operativa del gruppo per il cambiamento sociale,
- Studio di casi, attività di simulazione e giochi di ruolo che implicano un cambiamento delle dinamiche interpersonali volto a trovare soluzioni su questioni complesse,
- Laboratori cooperativi in cui si impara a partecipare, ad assumere il senso dei limiti, a gestire conflitti e ad accettare la diversità.

L'apprendimento cooperativo è una metodologia didattica che si realizza attraverso l'adozione di un set di strategie di progettazione e gestione formative che valorizzano l'impegno collaborativo, l'interazione e la responsabilità individuale dei soggetti in apprendimento. Questo tipo di approccio prende in considerazione gli aspetti cognitivi, sociali ed emotivi coinvolti nei processi di apprendimento. Lo caratterizzano sia la consapevolezza sia la collaborazione; per essere e fare gruppo è indispensabile avere e condividere uno scopo, e al tempo stesso sviluppare quelle competenze sociali che permettono di essere attivi e positivi nel gruppo nel modo di comunicare, di assumere o meno la leadership, di risolvere conflitti, di affrontare problemi e assumere decisioni.

- *Moduli della formazione e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo*

L'attività di formazione specifica sarà finalizzata a fornire agli Operatori Volontari le informazioni di base necessarie all'inserimento nelle singole attività previste dal progetto, in un secondo tempo a stimolare l'autonomia, l'autogestione e la capacità propositiva.

L'operatore volontario dovrà acquisire le conoscenze necessarie sul territorio in cui presta servizio (località, caratteristiche, storia, servizi etc.) e acquisire le capacità e gli strumenti necessari allo svolgimento delle attività previste nel progetto. Il volontario dovrà avere la possibilità di arricchire e professionalizzare il proprio bagaglio di conoscenze in modo da poter svolgere con soddisfazione il servizio.

La formazione specifica prevede il totale di 72 ore da erogare agli Operatori Volontari:

1) n. 38 ore erogate dal Dipartimento della Transizione Digitale e del Servizio Civile Universale così come previsto dal Programma Quadro;

2) n. 34 ore erogate dall'Ente titolare.

I contenuti della formazione specifica saranno i seguenti:

Modulo I

IL TERZO SETTORE E GLI ENTI ATTUATORI DEL PROGETTO

L'Ente Solidarietà Cervinese: chi è e le sue attività sociali:

- Conoscenza dell'Ente attuatore e organizzazione del servizio
- Organizzazione e Comunicazione organizzativa degli enti
- No- Profit
- Terzo settore

Durata: 6 Ore

Modulo II

FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGODI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

- Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile
- Concetti di rischio; danno; prevenzione; protezione; organizzazione della prevenzione aziendale; diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali; organi di vigilanza, controllo e assistenza.
- Definizione dei rischi e degli strumenti necessari ad affrontare situazioni di emergenza e rischi connessi allo svolgimento delle azioni di progetto.
- Rischi infortuni; meccanici generali; elettrici generali; macchine; attrezzature; cadute dall'alto; rischi da esplosione; rischi chimici; nebbie, oli, fumi, vapori, polveri; etichettatura; rischi cancerogeni; rischi biologici; rischi fisici; rumore; vibrazione; radiazioni; microclima e illuminazione; videoterminali; DPI; organizzazione del lavoro; ambienti di lavoro; stress lavoro-correlato; movimentazione manuale carichi; movimentazione merci (apparecchi di sollevamento, mezzi trasporto); segnaletica; emergenze; le procedure di sicurezza con riferimento al profilo di rischio specifico; procedure esodo e incendi; procedure organizzative per il primo soccorso; incidenti e infortuni mancati; altri rischi.

Durata: 4 ore

Modulo III

TECNICHE DI COMUNICAZIONE

- Il modulo descrive le tecniche dell'agire comunicativo all'interno di un gruppo, le possibilità comunicative di cui un'organizzazione dispone, alcuni aspetti della comunicazione interpersonale, l'importanza rivestita dall'leadership all'interno di un gruppo di lavoro. Inoltre, saranno delineate le principali caratteristiche della comunicazione interpersonale, gli elementi che costituiscono la comunicazione, il tema del linguaggio verbale e del linguaggio non verbale
- Approccio all'utenza e erogazione del servizio

Durata: 8 ore

Modulo IV

INFORMATICA DI BASE

- Informatica di base
- Strumenti specifici per il ruolo di facilitatore

Durata: 8 ore

Modulo V

Gli Enti pubblici:

- Chi sono e come vengono organizzati
- Basi di ordinamento amministrativo
- I servizi digitali offerti

Durata: 8 ore

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Digital Awareness

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Nel presente progetto è previsto un periodo di Tutoraggio, propedeutico al riconoscimento delle competenze, di 28 ore di formazione, erogate nell'arco temporale di tre mesi.

Il percorso di tutoraggio sarà svolto durante gli ultimi 3 mesi di servizio e strutturato in 7 moduli (per un totale di 28 ore), di cui un modulo individuale e un modulo aggiuntivo. Nello specifico i moduli saranno così organizzati: 5 moduli collettivi di 4 ore ciascuno (per un totale di 20 ore) relativi ai contenuti obbligatori del percorso, un modulo individuale di 4 ore e un ulteriore modulo collettivo di 4 ore relativo alle attività opzionali. Le attività collettive prevedranno per lo più una forma laboratoriale, con degli approfondimenti teorici a cui seguiranno dei momenti pratici, al fine di poter mettere in atto e declinare quanto appreso, personalizzando l'esperienza in base alle specifiche esigenze individuali: nello specifico gli interventi saranno strutturati con momenti di confronto, brainstorming, analisi e messa in trasparenza delle competenze, verifica dei progressi compiuti grazie alla partecipazione al progetto di servizio civile. Il tutoraggio individuale, da svolgersi anch'esso durante gli ultimi 3 mesi di servizio, si sostanzierà in un orientamento, il quale si concentrerà, partendo dal bilancio delle competenze e dall'esperienza di servizio civile, sulla costruzione di un percorso di azione individualizzato, finalizzato all'incremento dell'occupabilità dei giovani coinvolti.

Saranno erogati i seguenti moduli:

MI AUTOVALUTO

Accoglienza e prima informazione riguardo alle attività previste per il percorso di tutoraggio; prima presentazione dei giovani, raccolta delle principali esperienze formali e informali vissute al di fuori del contesto di servizio civile, con autovalutazione e discussione guidata. 4h

IL MIO SERVIZIO CIVILE

Ripercorrendo le attività intraprese durante lo svolgimento del progetto, con l'ausilio di schede e di una discussione guidata, sarà valutata globalmente l'esperienza di servizio civile, facendo emergere e analizzando le competenze apprese e sviluppate durante l'anno trascorso. 4h

IL MIO BIGLIETTO DA VISITA

Dopo aver meglio approfondito le competenze e le modalità con le quali le stesse vengono acquisite, i volontari saranno accompagnati, tramite dei momenti laboratoriali, alla messa in chiaro delle proprie potenzialità attraverso la compilazione del curriculum vitae e la conoscenza degli altri strumenti utili alla messa in chiaro delle competenze acquisite anche in contesti non formali, tra cui lo Youthpass e, nel caso di cittadini residenti al di fuori dell'UE, dello Skills profile tool for Third Countries Nationals. 4h

MI PRESENTO

Tramite dei giochi di ruolo, i volontari saranno invitati ad immedesimarsi in datori di lavoro e tecnici delle risorse umane, alla ricerca dei lavoratori adatti per determinati profili professionali. Attraverso la simulazione, i volontari potranno conoscere i principali aspetti che regolano la ricerca di personale, dalla pubblicazione su motori di ricerca telematici e social network degli annunci, ai meccanismi di preselezione e selezione tramite colloquio e assessment center, sino alla valutazione delle principali clausole contrattuali. 4h

MI INFORMO

I volontari potranno conoscere, attraverso un'attenta disamina, il funzionamento dei Centri per l'impiego e dei Servizi per il lavoro: saranno illustrati, in dettaglio, i servizi offerti per la ricerca di lavoro e i principali programmi disponibili a livello comunale, regionale, nazionale ed europeo nel campo delle Politiche attive del lavoro. 4h

LAVORO SU DI ME (individuale)

Insieme al tutor, con la formula dell'orientamento specialistico individualizzato, si partirà dall'analisi della realtà rispetto a sé ("che cosa sono in grado di fare alla luce delle mie risorse personali e delle mie competenze?") e rispetto al contesto ("ciò che mi propongo è possibile rispetto al contesto in cui io sto cercando di muovermi?"), per poi porsi uno specifico obiettivo da raggiungere, definendo una tempistica, considerando le risorse a propria disposizione e i limiti (punti di forza e di debolezza), eventuali competenze da acquisire tramite percorsi formativi/esperienziali e la messa a punto dello specifico ed originale progetto individuale. 4h

Il percorso di tutoraggio prevedrà un modulo aggiuntivo, relativo alle attività opzionali indicate dall'Avviso, come di seguito specificato:

MI ATTIVO

Al fine di rendere più efficace e valorizzare il percorso di tutoraggio, coerentemente con quanto previsto dall'Avviso del Dipartimento, i volontari, ora pronti a muoversi con maggiore sicurezza, saranno guidati nella conoscenza approfondita dei servizi (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro. Saranno illustrati, nello specifico, i canali e le modalità di maggior successo per la ricerca di impiego, tra cui la candidatura spontanea, l'utilizzo di social network e motori di ricerca specializzati, la ricerca degli annunci, il contatto con gli operatori specializzati, etc. Al fine di valorizzare le attitudini emergenti dal colloquio individuale, dalla disamina degli eventuali punti di forza e debolezza sui quali fare leva o agire per la realizzazione del proprio progetto professionale, sarà approfondita la modalità con la quale il giovane può acquisire o sviluppare eventuali competenze necessarie e mancanti, illustrando, nello specifico, le opportunità offerte a livello regionale, nazionale ed europeo per la formazione, l'educazione, le politiche attive del lavoro, il volontariato e la cittadinanza attiva. Saranno forniti ai volontari i recapiti e i riferimenti dei Centri per l'impiego e dei Servizi per il lavoro presenti nella propria area territoriale, invitando

i relativi rappresentanti ad una partnership finalizzata alla presa in carico dei giovani e la stipula del patto di servizio personalizzato.

La funzione del presente modulo aggiuntivo è quella di dare continuità e rimarcare alcuni meccanismi di attivazione e partecipazione vissuti dagli operatori volontari grazie all'esperienza del servizio civile, accompagnandoli, in uscita, alla conoscenza pratica delle opportunità di formazione ed inserimento nel mondo del lavoro. 4h