

## Allegato B1 – Servizio Civile Digitale

### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE- anno 2024

**TITOLO DEL PROGETTO:**  
CIVES DIGITAL CLICK

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

A – Assistenza  
A14 Altri soggetti in condizioni di disagio o di esclusione sociale

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 MESI

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

**Finalità generale è Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni (Obiettivo 10 dell'Agenda 2030) e all'ambito di azione f) rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.**

*Sviluppare un approccio consapevole alla realtà digitale genera le giuste opportunità per la ricerca delle informazioni necessarie ad esercitare i propri diritti e a promuovere forme di dialogo tra le fasce sociali e le diverse generazioni.*

*La diffusione delle competenze digitali in ogni fascia di popolazione, con particolare attenzione alle fasce più fragili, stimolando una crescita sociale generalizzata attraverso la diffusione di una vera cultura digitale, che può fare da traino e da stimolo per l'incremento dei processi di digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni.*

*In questa direzione gli operatori volontari e gli utenti che fruiranno del servizio, dell'assistenza o del percorso formativo, ma anche – indirettamente – gli operatori dell'Ente di servizio civile o altri attori rilevanti, potranno costituire anche un "osservatorio" privilegiato del fenomeno del digital divide a livello di cittadino.*

**Si vuole sostenere le persone adulte di tutte le età con insufficienti competenze digitali, realizzando uno Sportello Polifunzionale di Facilitazione Digitale con ampia diffusione territoriale, con accessibilità fisica e on line, con capacità di andare incontro alla utenza e che raccolga informazioni e dati.**

Le azioni propongono un "dialogo digitale" con le pubbliche amministrazioni e con l'utente: il bisogno di certezze, si sente a livello locale, essendo le nostre delle realtà medio-piccole, che spesso favoriscono l'incontro diretto.

**ULTERIORI OBIETTIVI STRATEGICI**

**Consistono nei risultati nelle aree (vedi tabella):**

**1) Utilizzo Servizi**

– Accrescere fiducia e sicurezza nelle tecnologie.

- Migliorare e sostenere la vita sociale e le relazioni in situazioni di disagio socioculturale date dall'impossibilità di usufruire di tali servizi informatici
- Sviluppare un nuovo servizio sulla tecnologia dell'informazione e della comunicazione (ICT) per gli over 60;

## **2) Supporto Diretto**

- Assistere ed Educare all'uso di strumenti digitali, con l'intento di curare la diffusione della "buona" cultura digitale.
- Innovazione sociale comunitaria per ottenere un empowerment collettivo.

## **3) Gap Generazionale**

- Incremento attitudinale, valorizzando il percorso di apprendimento sull'uso di dispositivi al fine di ridurre il fenomeno del Digital Divide
- Sostenere l'inclusione digitale come parte integrante dei servizi di assistenza rivolti alle comunità o a particolari categorie di persone
- Ridurre il gap culturale nell'uso del digitale tra adulti/anziani e giovani, utilizzando il digitale come strumento per l'invecchiamento attivo

## **4) Accessibilità**

- Responsabilizzare l'utenza, stimolando l'empowerment e l'uso di strategie di coping, funzionali all'utilizzo del mondo di internet e della Rete in maniera consapevole e critica
- Promuovere l'inclusione sociale, la cittadinanza attiva, lo sviluppo personale, per un miglioramento della qualità di vita delle categorie fragili;
- Supportare i cittadini nell'accesso ai servizi relativi ai bisogni specifici, garantendo pari opportunità;

## **5) Aggiornamento Dati**

- Accrescere le conoscenze sui fenomeni e sulle tendenze per ottimizzare i servizi e progettare i futuri servizi digitali.

### **RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

L'operatore Volontario è protagonista in tutte le fasi del progetto.

Trascorsa la fase iniziale, di auto ed etero formazione, si inizierà con una riunione di coordinamento per la distribuzione degli incarichi, la determinazione degli orari di lavoro e degli eventuali turni, in modo da garantire una partecipazione democratica e paritaria nel progetto.

Si riporta di seguito una sintesi delle attività che svolgeranno i volontari durante l'anno di servizio civile:

#### **AZIONE 1: Preparazione**

##### *1.1 Contatto enti pubblici*

Contatto con gli uffici

##### *1.2 Comunicazione.*

Attività di Pubblicizzazione e Divulgazione

#### **AZIONE 2: Sviluppo Servizio Facilitazione Digitale**

##### *2.1 Azione di sportello*

a) Sportello remoto con duplice collegamento

b) Sportello in presenza

### 2.2 Azione proattiva – incontro alla utenza

Assistenza presso domicilio

Sportello on the road.

Sportello on demand

### 2.3 Azione formativa

Sviluppo incontri su tematiche digitali.

## **AZIONE 3: Sviluppo attività di ricerca e rilevazione**

### 3.1 Ricezione delle richieste e smistamento

### 3.2 Raccolta informazioni ed elaborazione statistica.

## **AZIONE 4: supporto alla efficacia del progetto**

### 4.3 Trasporto nelle situazioni “on the road”, domiciliari ecc

SEDE COORDINAMENTO SOCIETATE, Carini(PA)

In aggiunta a quanto descritto precedentemente, nella sede principale si svolgeranno anche le seguenti funzioni.

4.1) Coordinamento. Un operatore di ciascuno degli enti co-progettanti si occuperà di coordinare le attività proprie del progetto. Per il Capofila ciò passa dal Responsabile Informatico, già identificato per la sua competenza, e si occuperà, a sua volta di, stabilire un contatto costante con gli altri e con gli operatori volontari per avere una copertura costante della attività e fungere da riferimento di secondo livello per le richieste che non possono essere immediatamente evase. Infine una sede, quella dell'ente capofila, farà da coordinamento delle attività e della raccolta dei dati in modo da poterne poi sviluppare le informazioni utili che già in prima istanza ne verranno fuori.

Due OV dedicheranno parte del proprio tempo a questa funzione, contattando gli altri OV in modo cadenzato per conoscere le informazioni raccolte.

4.2) Approfondimento delle tematiche digitali. Nei momenti di “pausa” dalle attività di risposta, gli operatori saranno coinvolti nella ricerca rispetto alle tematiche trattate, in modo da essere aggiornati anche su quegli argomenti che possono tornare di aiuto alla utenza (phishing, truffe via internet e altri temi caldi).

La sede centrale di Carini si occuperà di organizzare le relative attività auto formative per tutti i Comuni, realizzando momenti di confronto on line per rilevare quali elementi siano stati di maggior utilità per singola sede e singola attività, nonché per proporre, con un processo bottom-up, le proprie idee da sviluppare in aggiunta a quelle già presenti nel presente progetto.

### **SEDI DI SVOLGIMENTO, POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI, CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Sede 1): SOCIETATE, CARINI via Corso Italia n.134. 4 Posti di cui GMO: 1 (ISEE inferiore a 15 mila euro)

Sede 2) SOCIETATE,PARTINICO via Verona. 4 Posti di cui GMO: 1 (ISEE inferiore a 15 mila euro)

Sede 3) CATTOLICA ERACLEA, via Rosario. 2 Posti di cui 1 GMO (ISEE inferiore a 15 mila euro)

Sede 4) ORATORIO P. FRASSATI, CASTELTERMINI, via De Gasperi. 4 Posti di cui 1 GMO (ISEE inferiore a 15 mila euro)

Sede 5) CURIA ARCIVESCOVALE, PALERMO, via Matteo Bonello. 4 Posti di cui 1 GMO (ISEE inferiore a 15 mila euro)

Sede 6) MARCONI, CATTOLICA ERACLEA, via G.Marconi. 2 Posti di cui 1 GMO (ISEE inferiore a 15 mila euro)

Sede 7) COMUNE DI CORLEONE, via Santa Lucia. 2 Posti di cui 1 GMO (ISEE inferiore a 15 mila euro)

Sede 8) CENTRO GIOVANILE DON GIUSEPPE PUGLISI, PALERMO, via Casalini. 4 Posti di cui 1 GMO (ISEE inferiore a 15 mila euro)

Sede 9) COMUNE DI CINISI, Piazza Vittorio Emanuele Orlando. 2 Posti di cui 1GMO GMO (ISEE inferiore a 15 mila euro)

TUTTI I POSTI SONO senza vitto e alloggio.

IMPIEGO SETTIMANALE: 25 Ore su 5 giorni (5 ore giornaliere Lun/Ven) Si raccomanda: Massima attenzione e gestione dei dati sensibili con cui l'operatore volontario verrà a contatto. Flessibilità negli orari e nei turni.

#### CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

##### *Eventuali crediti formativi riconosciuti*

Università degli Studi di Palermo – Delibera Senato Accademico del 18.04.2005. “Sono riconosciuti, su insindacabile parere del Consiglio di Corso di Laurea, da 2 a 9 crediti formativi”.

##### *Eventuali tirocini riconosciuti*

La cooperativa Societate, ente Titolare, è accreditata presso la Università di Palermo per lo svolgimento di tirocini curriculari. Il riconoscimento dei tirocini è subordinato alla accettazione da parte del Consiglio di ciascun Corso di Laurea ed in funzione alla presenza di tutor nell'ente. La seconda condizione sarà garantita dalla cooperativa mediante i propri operatori, OLP, tutor, e/o formatori. L'ente proponente mette a disposizione il proprio accreditamento per eventuali tirocini riconoscibili nel progetto nonché i propri operatori in ambito psico-educativo e di cooperazione per i corsi di laurea rispetto ai quali il progetto possa essere ritenuto compatibile.

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

I volontari potranno acquisire, lungo il percorso progettuale, **competenze chiave di cittadinanza**. Tali competenze sono state classificate il **22 maggio 2018 dal Consiglio dell'Unione Europea** che, richiamandosi alla propria Raccomandazione del 2006, ha deciso di puntare l'accento su temi particolarmente importanti nella moderna società: **lo sviluppo sostenibile e le competenze imprenditoriali**, ritenute indispensabili per “assicurare resilienza e capacità di adattarsi ai cambiamenti”.

Dall'ultima classificazione si ha dunque una lista definitiva delle competenze chiave:

##### 1 - Competenza alfabetica funzionale

Si concretizza nella piena capacità di comunicare, sia in forma orale che scritta, nella propria lingua, adattando il proprio registro ai contesti e alle situazioni. Fanno parte di questa competenza anche il pensiero critico e la capacità di valutazione della realtà.

##### 2-Competenza multi linguistica

Prevede la conoscenza del vocabolario di lingue diverse dalla propria, con conseguente abilità nel comunicare sia oralmente che in forma scritta. Infine, fa parte di questa competenza anche l'abilità di inserirsi in contesti socio-culturali diversi dal proprio.

### 3-Competenza matematica e competenza in scienze, tecnologie e ingegneria

Le competenze matematiche considerate indispensabili sono quelle che permettono di risolvere i problemi legati alla quotidianità. Quelle in campo scientifica e tecnologico, invece, si risolvono nella capacità di comprendere le leggi naturali di base che regolano la vita sulla terra.

### 4-Competenza digitale

È la competenza propria di chi sa utilizzare con dimestichezza le nuove tecnologie, con finalità di istruzione, formazione e lavoro. A titolo esemplificativo, fanno parte di questa competenza: l'alfabetizzazione informatica, la sicurezza online, la creazione di contenuti digitali.

### 5-Competenza personale, sociale e capacità di imparare ad imparare

È la capacità di organizzare le informazioni e il tempo, di gestire il proprio percorso di formazione e carriera. Vi rientra, però, anche la spinta a inserire il proprio contributo nei contesti in cui si è chiamati ad intervenire, così come l'abilità di riflettere su se stessi e di autoregolamentarsi.

### 6-Competenza in materia di cittadinanza

Ognuno deve possedere le skill che gli consentono di agire da cittadino consapevole e responsabile, partecipando appieno alla vita sociale e politica del proprio paese.

### 7-Competenza imprenditoriale

La competenza imprenditoriale si traduce nella capacità creativa di chi sa analizzare la realtà e trovare soluzioni per problemi complessi, utilizzando l'immaginazione, il pensiero strategico, la riflessione critica.

### 8-Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali

In questa particolare competenza rientrano sia la conoscenza del patrimonio culturale (a diversi livelli) sia la capacità di mettere in connessione i singoli elementi che lo compongono, rintracciando le influenze reciproche.

Il S.C. rappresenta l'occasione fondamentale per l'apprendimento delle competenze chiave di cittadinanza e, in relazione alla tipologia di progetto, il volontario potrà acquisire una o più delle otto competenze sopraelencate.

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

I criteri di selezione sono legati a due "esami":

### **A) Esame del CURRICULUM del candidato: 0-40**

Punti Area 1: TITOLI POSSEDUTI. 0-16 punti

1) Qualità/coerenza del percorso formativo: Titolo di studio principale:

- a) Laurea Magistrale /V.O. (o Specializzazione o Master) attinente progetto = punti 10 ;
- b) Laurea di primo livello (triennale) attinente al progetto = punti 9;
- c) Laurea Magistrale /V.O. non attinente a progetto = punti 8;
- d) Laurea di primo livello (triennale) non attinente al progetto = punti 7;
- e) Diploma attinente progetto = punti 6;
- f) Diploma non attinente progetto = punti 5;
- g) Frequenza scuola media Superiore = fino a punti 4 (per ogni anno concluso punti 1,00)

2) Altri titoli posseduti (da 0 a 6 punti: Corsi Attinenti al progetto e Qualificanti o riconosciuti = fino a punti 6; Corsi Solo Attinenti al progetto o solo Qualificanti = fino a punti 4; Corsi Non attinenti al progetto = fino a punti

**Area 2: ESPERIENZE SPECIFICHE. 0-18 punti**

- 3) Esperienze lavorative in area progettuale (Esperienze lavorative: da 0 a 6 punti: un punto per ogni trimestre di esperienza documentata in aree assimilabili a quelle del progetto per cui si è presentata la domanda in ente diverso da quello che gestisce la sede scelta).
- 4) Esperienze volontarie in area progettuale (Volontariato: da 0 a 6 punti: un punto per ogni trimestre di volontariato documentato in aree assimilabili a quelle del progetto per cui si è presentata la domanda in ente diverso da quello che gestisce la sede scelta).
- 5) Conoscenza ed esperienza nell'Ente (derivante da conoscenza pregressa dell'ente e capacità di interagire con esso, valutabile con esperienza di collaborazione, anche volontaria, con l'ente di accoglienza: 0,5 per ogni mese fino a 6 punti).

**Area 3: ALTRE ESPERIENZE E CONOSCENZE GENERICHE. 0-6 punti**

- 6) Altre esperienze varie (Esperienze varie 0-4 punti: un punto per ogni trimestre di esperienza non certificabile ma utile a valutare la capacità di adattamento. Es., esperienze all'estero non certificabili, assistenze a congiunti in progetti assistenziali ecc.).
- 7) Altre conoscenze o capacità utili per lo svolgimento del progetto (Conoscenze varie 0-2 punti: un punto per ogni trimestre di esperienza non documentabile o capacità inerenti le attività. Es. Apprendistati non documentabili, capacità artistiche per progetti di animazione ecc.).  
Le informazioni saranno desunte dall'Allegato 3 alla domanda di Servizio Civile o dall'auspicato curriculum che sarà richiesto di allegare alla domanda (come già contenuto generalmente nell'Allegato suddetto).

**B) Esame mediante COLLOQUIO: 0-60 Punti. Aree:**

- 1) Conoscenza del territorio in cui si svolge il progetto e delle sue risorse. (Range: 0/6 punti).
- 2) Conoscenza delle caratteristiche della utenza/oggetto dell'intervento. (Range: 0/6 punti).
- 3) Capacità umane e relazionali (Range: 0/6 punti).
- 4) Capacità di lavorare in gruppo (Range: 0/6 punti).
- 5) Capacità di gestire lo stress (Range: 0/6 punti).
- 6) Interesse per il Volontariato (Range: 0/6 punti).
- 7) Interesse per l'ambito scelto (Range: 0/6 punti).
- 8) Motivazione generale e specifica (Range: 0/6 punti).
- 9) Disponibilità ad adattarsi alle condizioni progettuale (Range: 0/6 punti).
- 10) Ulteriori elementi forniti dal candidato (Range: 0/6 punti).

Ciascun criterio avrà una valutazione da 0 a 6 punti (la scala dei giudizi sarà: assente, non significativa, scarsa, mediocre, sufficiente, buona, ottima, che si trasformerà in numero da 0 a 6). La somma dei punti darà il punteggio del colloquio. Esso non potrà essere inferiore a 36 su 60 (e che almeno la maggior parte dei giudizi sia almeno sufficiente ovvero  $\geq 4$ ).

d) Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema:

I punteggi della graduatoria si articoleranno in questo modo:

Punteggio Curriculum ed esperienziale (A) = Da 0 a 40 (Soglia minima = 0)

Punteggio valido al Colloquio selettivo (B) = Da 36 a 60 (Soglia minima = 36)

Punteggio minimo valido al Colloquio (B) = 36 punti.

Punteggio totale Massimo raggiungibile (A+B) = 100 punti.

Punteggio Totale per la prova selettiva = Punteggio Curriculum + Punteggio al Colloquio (A+B) che può avere un range compreso tra 36 e 100 (di cui almeno 36 ottenuti nella voce "B").

La soglia minima per l'accesso alla graduatoria da parte del singolo candidato è di 36 punti (di cui almeno 36 ottenuti nella voce "B").

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione specifica sarà svolta, per quanto riguarda la parte di 38 ore sulla digitalizzazione, gli strumenti informatici ecc., direttamente da operatori incaricati dall'UNSC.

La parte restante (34 ore) si svolgerà, oltre che in aula, in situazioni di apprendimento sul campo in cui i volontari si misureranno concretamente con la realtà dei problemi e della organizzazione del lavoro che andranno a svolgere.

Il percorso formativo erogato dall'Ente proponente si articolerà in due fasi: la prima dedicata alla conoscenza generale delle azioni previste dal progetto e soprattutto delle metodologie di lavoro da utilizzare ed un'altra più specifica dedicata alla conoscenza specifica delle attività programmate e del loro valore rispetto al raggiungimento degli obiettivi del progetto e quindi degli esiti attesi dallo stesso, nonché alle specifiche dell'utenza.

La metodologia didattica, in questo caso, sarà fondata per lo più su una dimensione pratica caratterizzata dall'analisi e dalla interpretazione di esperienze, di dinamiche osservate e di eventi.

### **STRATEGIE E TECNICHE**

Per gli incontri di formazione si prevede una metodologia mista, in cui si alterneranno lezioni frontali a dinamiche non formali.

Per lezioni frontali si intende il classico incontro sul modello scolastico tradizionale, il docente trasmette una serie di nozioni e di informazioni, funzionali all'apprendimento delle ragazze in SCU. Questi temi sono però da approfondire tramite lavori di gruppo (brainstorming, giochi di ruolo, discussione aperte, momenti di autovalutazione, simulazioni, problem solving, ...) per dare la possibilità ai volontari di analizzare e fare propri i concetti che il formatore impartisce nella parte della lezione più "tecnica".

Le dinamiche non formali: la situazione formativa che fa riferimento alle dinamiche di un gruppo (ed alla sua evoluzione sul piano della autoregolazione della struttura e degli obiettivi) è essenzialmente legata a risultati di facilitazione a che i volontari riescano a percepire e ad utilizzare le risorse interne al gruppo, costituite da ciò che ciascuno, come individuo e come parte di una comunità, porta come sua esperienza, come suo patrimonio culturale, e dalle risorse che l'Ente mette a disposizione dei partecipanti in diversi modi e sotto diversi aspetti. Le tecniche all'uopo utilizzate comprendono, in maniera ampia, la sinottica e il metodo dei casi, il T-group e l'esercitazione e i giochi di ruolo e, nel complesso, sia le tecniche di apprendimento che i tipi di esperienze riconducibili alla formazione alle relazioni in gruppo e di gruppo.

Si tratta di metodologie finalizzate al monitoraggio della motivazione e dell'apprendimento, del ruolo e del senso di appartenenza, dal momento che la potenzialità del gruppo facilita la comprensione, i confronti e gli scambi reciproci e quindi la formazione progressiva dello stesso.

Sinteticamente, le tecniche formative saranno:

- Lezioni frontali in aula;
- Studi di caso;
- Esercitazioni in aula;
- Esercitazioni sul campo;
- Simulazioni;
- Accompagnamento nelle mansioni previste;
- Lavoro di gruppo

- Brainstorming
- Learning making
- Cooperative learning.

## **MODULI**

<p align="center"><b>I MODULO</b></p> <p align="center"><b>Introduttivo: obiettivi formativi e situazione di partenza</b></p> <p><b>Durata: 6 ore</b></p>	<p><b>Formatori:</b>  <b>M. Guccione</b>  <b>F. Chianello</b></p>
<p align="center"><b>Temi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi del contesto ;</li> <li>• Presentazione del percorso e analisi delle aspettative e dei bisogni formativi;</li> <li>• <i>• le modalità di organizzazione del servizio;</i></li> <li>• <i>• le modalità specifiche di erogazione del servizio e quindi le attività svolte dagli operatori volontari;</i></li> <li>• <i>Peculiarità delle situazioni e del contesto in cui opera l'Ente;</i></li> <li>• Strumenti e mezzi messi a disposizione dal singolo ente.</li> <li>• Finalità delle attività progettuali.</li> <li>• Patto d'aula.</li> </ul>	<p align="center"><b>Metodologia didattica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Lezione frontale interattiva</li> <li>○ Uso di strumenti multimediali</li> <li>○ Simulazioni</li> <li>○ Brainstorming</li> </ul>
<p align="center"><b>II MODULO</b></p> <p align="center"><b>Formazione e Informazione sui rischi connessi al-l'impiego di Volontari in Progetti di Servizio Civile</b></p> <p><b>Durata: 10 ore</b></p>	<p><b>Formatori:</b>  <b>A.Impastato</b>  <b>C. Andriani</b>  <b>(Vedi Box Apposito in HELIOS)</b></p>
<p align="center"><b>Temi</b></p> <p>Legislazione attuale sulla sicurezza sul lavoro.  Il Testo unico sulla sicurezza sul lavoro: il DLGS 81/2008, le sue modifiche, le sue integrazioni.  L'organizzazione della prevenzione in azienda  Il controllo del comportamento : ambienti, attrezzature, segnaletica.  Burnout, mobbing, e altre forme di stress.  Cura della documentazione in regime di sistema di Qualità.</p>	<p align="center"><b>Metodologia didattica</b></p> <p>Lezione Frontale  Interattiva  Coinvolgimento dialogico e gruppi di lavoro  Casi studio  Simulazioni  Uso di strumenti multimediali  Brainstorming  Consegna di materiale</p>
<p align="center"><b>III MODULO</b></p> <p align="center"><b>Le modalità di Comunicazione e diffusione del servizio;</b></p> <p><b>Durata: 3 ore</b></p>	<p><b>Formatori:</b>  <b>M. Guccione</b>  <b>F. Chianello</b></p>
<p align="center"><b>Temi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione verbale, non verbale o paraverbale,</li> <li>• Strategie di comunicazione efficace.</li> </ul>	<p align="center"><b>Metodologia didattica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Lezione Frontale Interattiva</li> <li>○ Uso di strumenti multimediali</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicazione virtuale: dal servizio in chat alla interfaccia on line</li> <li>• Gestione di situazioni critiche e conflittuali;</li> <li>• Tecniche di decision making e di problem solving;</li> <li>• Il Gruppo di lavoro. peculiarità.</li> <li>• I social network e il loro utilizzo.</li> <li>• mailing list, social networking e altri strumenti di diffusione.</li> <li>• La tutela della privacy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Giochi di ruolo</li> <li>○ Simulazioni</li> <li>○ Brainstorming</li> </ul>
<b>IV MODULO</b> <b>Gli strumenti dell'Operatore Volontario</b> <i>Durata: 3 ore</i>	<b>Formatore:</b> <b>P. Loria</b> <b>F. Chianello</b>
<b>Temi</b>	<b>Metodologia didattica</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>INFORMATICI E INTERATTIVI:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alfabetizzazione o aggiornamento (se necessari) sui principali programmi informatici (word, excel, internet ecc.);</li> <li>2. le competenze necessarie per svolgere il ruolo di facilitatore/educatore digitale nel contesto specifico progettuale, in coerenza con i moduli erogati centralmente direttamente da UNSC</li> <li>3. i servizi digitali locali (es. forniti dall'amministrazione comunale, dalle aziende sanitarie locali, dalle aziende di trasporto, dalle biblioteche e le istituzioni culturali e museali del territorio) e quelli specifici nazionali (es. compilazione dichiarazioni come Isee o dichiarazione precompilata dell'Agenzia delle Entrate);</li> </ol> </li> <li>• <b>GESTIONALI:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'approccio con l'utenza;</li> <li>2. Competenze nel lavoro di gruppo</li> <li>3. L'organizzazione di uno Sportello informativo</li> <li>4. Organizzazione di uno sportello virtuale</li> <li>5. L'approccio con l'utente on the road e a domicilio.</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Lezione Frontale</li> <li>○ Interattiva</li> <li>○ Simulazioni</li> <li>○ Uso di strumenti multimediali</li> <li>○ Coinvolgimento dialogico</li> <li>○ Simulazioni</li> <li>○ Strumenti multimediali</li> <li>○ Esercitazioni pratiche guidate</li> </ul>
<b>V MODULO</b> <b>Metodi e tecniche organizzative del lavoro con categorie sociali speciali</b> <i>Durata: 12 ore</i>	<b>Formatori:</b> <b>M. Guccione</b> <b>F. Chianello</b>
<b>1. Temi</b>	<b>Metodologia didattica</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Metodi e tecniche</li> <li>✓ erogazione del servizio digitale di tipo</li> <li>✓ organizzative del lavoro</li> <li>✓ domiciliare o in strutture protette, rivolte ad</li> <li>✓ con categorie sociali a</li> <li>✓ un target a rischio esclusione sociale</li> <li>✓ - Le tecniche di comunicazione</li> <li>✓ rischio esclusione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Lezione Frontale</li> <li>○ Interattiva</li> <li>○ Coinvolgimento dialogico</li> <li>○ Simulazioni</li> <li>○ Strumenti multimediali</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ - Metodologie di approccio</li> <li>✓ - Elementi di conoscenza delle strutture di accoglienza presenti nel territorio (anziani, giovani, donne, ecc)</li> <li>✓ - Le competenze sociali nel lavoro di facilitatore ed educatore digitale</li> <li>✓ - la senilità: caratteristiche fisiche e psichiche</li> <li>✓ - operare in modalità peer to peer</li> <li>✓ - Elementi di conoscenza e uso degli strumenti e mezzi informatici specifici per le disabilità</li> </ul>	

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**  
*SICILIA OCCIDENTALE ONLINE – SCU DIGITALE*

**OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:**  
*Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti;  
 Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni*

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**  
*Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni*

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**  
**Riserva per 4 giovani distribuiti come dettagliato nelle sedi.**  
 Documento richiesto: Autocertificazione ISEE inferiore a € 15.000,00 (Basso reddito)

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

Il percorso di tutoraggio della presente progettualità prevedere un numero complessivo di 24 ore, di cui 6 da svolgere in maniera individuale e 18 in maniera collettiva.

Rispetto agli impegni dell'Operatore volontario, la scelta di svolgere le ore in 3 mesi è funzionale a non caricare eccessivamente il suo impegno in sede: le ore saranno effettuate al di fuori di quelle di servizio già previste per la medesima ragione. (es. la mattina quando il volontario è impegnato di pomeriggio e vice versa per non più di 3 ore a giornata, in modo da non superare le 8 di impegno)

Il tutoraggio si svolgerà alla fine del periodo di servizio civile, anche se alcuni momenti di incontro potrebbero essere svolte dalla metà dell'intero periodo di svolgimento del progetto per garantire al volontario l'opportunità di partecipare a momenti di formazione orientativa rivolti alla conoscenza delle opportunità lavorative e i bandi regionali di politiche attive del lavoro (es. particolari opportunità messe a disposizione da programmi come Garanzia Giovani, Eures, tirocini formativi, apprendistato professionalizzante. etc. che vanno di pari passo con i bandi ed i tempi della PA e non del Servizio Civile). E' chiaro che saranno conteggiate comunque solo le ore negli ultimi 3 mesi ,ai fini della rendicontazione del tutoraggio. Nell'ambito delle ore svolte collettivamente sarà garantito un adeguato rapporto tra numero di volontari e aula; in ogni caso la classe di volontari non deve superare il numero di 30 unità

Il percorso di tutoraggio ha una valenza di natura orientativa finalizzata all'accrescimento della consapevolezza circa la propria storia e le competenze e risorse personali maturate in essa a alla

documentazione sistematica di dette competenze quale base di riferimento per nuove progettualità professionali.

Ma lo stesso percorso ha anche una valenza formativa in quanto permette di acquisire un metodo di autoanalisi e di riprogettazione continua del proprio percorso di vita in linea con le proprie aspirazioni consapevoli e con le nuove caratteristiche del mercato del lavoro.

I laboratori in cui si articola il tutoraggio sono strutturati in una modalità interattiva ed esperienziale che a partire dai principi teorici stimola i partecipanti a sperimentare direttamente quanto appreso a livello cognitivo.

Nel lavoro di gruppo verranno utilizzati una serie di strumenti e attività quali: laboratori, colloqui individuali, lavoro personale con supporto del tutor, dinamiche di interazione tra pari.

Il percorso di tutoraggio sarà strutturato in momenti di confronto, brainstorming (formazione orientativa), nonché in momenti di analisi (colloquio di orientamento di primo livello e secondo livello), di messa in trasparenza delle competenze e di verifica dei progressi compiuti durante il periodo di servizio civile (bilancio delle competenze e progetto di inserimento lavorativo). I volontari per l'intero arco della durata dell'attività di tutoraggio saranno affiancati da un tutor con il compito di informare, orientare ed assistere gli stessi durante il percorso. Il ruolo di tutor sarà svolto sia da un Operatore del mercato del lavoro di un'Agenzia per il Lavoro, in possesso di adeguata formazione e qualificata esperienza in materia di risorse umane, con particolare riferimento alla selezione, alla valorizzazione delle competenze e all'orientamento professionale e/o alle politiche attive del lavoro. Tali requisiti sono attestati dal curriculum della persona fisica individuata. Dopo un primo colloquio conoscitivo il Tutor procederà a mettere in pratica il percorso orientativo partendo dalle 6 ore erogate individualmente. In questa fase conoscitiva il tutor realizzerà un colloquio di primo livello finalizzato alla raccolta delle informazioni sul singolo volontario e successivamente un colloquio di secondo livello finalizzato alla stesura di un bilancio di competenze con annesso portfolio delle competenze e infine un progetto di inserimento lavorativo. Analizzate le caratteristiche individuali di tutti i volontari e individuate le aree su cui concentrare le azioni di orientamento finalizzate all'inserimento lavorativo, il tutor procederà a personalizzare le attività obbligatorie e opzionali al fine di colmare la distanza tra il mondo del lavoro e i volontari stessi. Attività di tutoraggio: A sostegno del processo saranno utilizzati una serie di strumenti e attività, messi in opportuna relazione alla fase del percorso di tutoraggio: - laboratori di gruppo; - colloqui individuali; - percorsi di formazione orientativa. Sia nei colloqui che negli incontri di gruppo saranno utilizzate metodologie di orientamento narrativo/autobiografico, schede operative e altri documenti di supporto.

### **Attività obbligatorie**

Il percorso prevede la realizzazione delle seguenti attività obbligatorie:

**a. l'organizzazione di momenti di autovalutazione di ciascun volontario e di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile (MODALITA': individuale, DURATA: 6 ore);** che a sua volta si articola in:

- **colloquio di primo livello** per la raccolta delle informazioni relative ad ogni singolo volontario: informazioni anagrafiche, percorso scolastico, esperienze lavorative, esperienze di stage/tirocini, eventuali esperienze di volontariato;
- **attività di ricostruzione della storia personale di servizio civile attraverso** un "viaggio guidato" che ripercorre le principali attività svolte, le fasi attraversate e le persone incontrate;
- **attività di emersione delle competenze acquisite e/o sviluppate durante il servizio civile** attraverso un bilancio di competenze e un portfolio delle competenze realizzato attraverso la somministrazione di schede e questionari. Il bilancio delle competenze rappresenta un percorso di valutazione della situazione attuale e potenziale del volontario in termini di conoscenze, capacità operative e stile personale; trattasi dunque di uno strumento che consente di acquisire maggiore consapevolezza delle proprie risorse al fine, tra l'altro, di operare una scelta professionale. Grazie ad esso è possibile: – individuare capacità e competenze non certificate; – esplicitare capacità e competenze che il soggetto non è cosciente di avere. Attraverso il racconto della propria storia di vita professionale e personale, il soggetto descrive tutto quello che sa e sa

fare, vengono evidenziati i punti di forza e le aree di miglioramento di ciascun volontario, nonché le potenzialità e le risorse da valorizzare;

**-attività di collegamento tra le competenze acquisite e/o sviluppate durante il servizio civile e il proprio futuro formativo e professionale**, con relativa individuazione degli eventuali gap da colmare realizzato attraverso un colloquio di approfondimento (colloquio di orientamento di secondo livello) finalizzato alla creazione di un progetto di inserimento lavorativo, ovvero uno strumento che segna le tappe da percorrere per inserirsi nel mondo del lavoro. Tale strumento consente al volontario di definire obiettivi e percorsi per raggiungerli. Il progetto di inserimento lavorativo consente l'autodeterminazione dell'individuo orientandolo nella ricerca attiva del lavoro.

**b. la realizzazione di laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae, anche attraverso lo strumento dello Youthpass, o, nel caso di cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornanti in Italia, dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea, nonché di preparazione per sostenere i colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all'avvio d'impresa (MODALITA': di gruppo, DURATA: 14 ore) ;** che a sua volta si articola in:

**- realizzazione di laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum e della lettera di presentazione (CV, Youthpass, altro) (4 ore):** Il Curriculum Vitae rappresenta il biglietto da visita del volontario per il mondo del lavoro. Attraverso il Curriculum presentiamo noi stessi e promuoviamo la nostra candidatura e, così come nelle relazioni personali siamo portati, almeno all'inizio, a presentarci al meglio, anche nel compilare il Curriculum Vitae dovremmo sempre cercare di evidenziare le parti migliori di noi, senza mentire. La compilazione del Curriculum Vitae parte da un'attenta analisi delle nostre esperienze, capacità e competenze: solo così infatti, potremo sapere con precisione che tipo di professionalità siamo in grado di offrire al mercato. Il secondo e fondamentale passo è quello di analizzare attentamente la realtà per cui intendiamo proporci. La nostra presentazione, infatti, deve essere il più possibile mirata e, se vogliamo che il nostro Curriculum interessi veramente chi lo legge, non possiamo commettere l'errore di descrivere la nostra esperienza nello stesso modo per tutti. Non esiste, quindi, "il" modello ideale di Curriculum Vitae, perché il miglior Curriculum Vitae sarà sempre quello che riuscirà a legare nel modo più efficace la tua esperienza con la realtà professionale per cui ti devi candidare. Il laboratorio pone le basi per costruire e gestire al meglio il proprio curriculum vitae attraverso la personalizzazione e la redazione di un'efficace lettera di presentazione.

Il laboratorio è suddiviso in tre step: 1° step - costruire il proprio Curriculum Vitae; 2° step - gestire il proprio Curriculum Vitae; 3° step - Curriculum Vitae creativi e Social Network

Gli obiettivi del laboratorio formativo sono: promuovere le conoscenze sulle caratteristiche di base del curriculum; sviluppare le capacità per elaborare il personale curriculum vitae; promuovere le diverse principali modalità di gestione e differenziazione del Curriculum Vitae; sviluppare le competenze per la promozione del proprio curriculum; conoscere i diversi Curriculum Vitae Social, il punto di vista e le strategie social dei recruiter; fornire alcuni strumenti e tecniche di social branding.

**-indicazioni generali sui colloqui di lavoro (4 ore):** Il comportamento durante il colloquio di lavoro rappresenta spesso il momento decisivo nella scelta di un candidato rispetto ad un altro. Occorre dunque essere preparati e conoscere bene quali caratteristiche personali le aziende ricercano nei candidati; l'atteggiamento da tenere durante il colloquio; le principali domande che i selezionatori faranno; cosa dire e cosa non dire; quali domande il candidato può fare; i principali errori che commette un candidato; come imparare a dare il meglio di sé; come gestire il prima e il dopo colloquio. In questo momento formativo si parlerà anche di potenziale delle persone. Capire quali aspetti sono oggetto di analisi e valutazione da parte dei selezionatori è fondamentale non solo per i colloqui di lavoro, ma anche per scoprire e valorizzare al meglio le

proprie attitudini e caratteristiche personali. È fondamentale, in un colloquio, aiutare i partecipanti ad esprimere al meglio il proprio potenziale e occorre mettere il candidato in condizione di farlo. **OBIETTIVI DEL MOMENTO FORMATIVO:** - Fornire indicazioni su come gestire una selezione aziendale e/o un colloquio di lavoro; Fornire strumenti e tecniche per esplorare il proprio potenziale. **STRUTTURAZIONE:** Il corso è suddiviso in Lezioni frontali, attività pratiche (simulazioni) e discussione. **Indice dettagliato del corso:** Introduzione al colloquio e primi cenni sul potenziale della persona; Le tre aree del potenziale della persona; Il colloquio di selezione: come presentarsi, cosa fare, cosa dire; Le domande più frequenti e cosa rispondere; Il colloquio di selezione: cosa interessa al selezionatore; Un esempio reale di colloquio di selezione con le considerazioni del docente.

**-attività di ricerca sul web e utilizzo social network finalizzate a migliorare le capacità di utilizzo di questi canali per la ricerca del lavoro -informazioni di orientamento all'avvio d'impresa (2 ore);**

**-lavoro con supporto del tutor di simulazione di una candidatura sulla base degli strumenti sopra citati (CV, altro) e colloquio con tutor per restituzione sulla simulazione di candidatura (2 ore); - informazione dei partecipanti sulle principali opportunità per l'autoimprenditorialità come ad esempio: Resto al sud, Finanziamenti per il franchising, L'imprenditoria rosa, Bonus giovani donne nuove imprese 2020, Garanzia Giovani etc. (2 ore); c. Le attività volte a favorire nell'operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro. (MODALITA': gruppo, DURATA: 4 ore) Che a sua volta si articola in:**

- incontri/interviste con Operatori del mercato del lavoro e operatori del mercato del lavoro con competenze specialistiche delle Agenzie per il Lavoro regionali finalizzati a conoscere la realtà territoriale del mercato del lavoro e le modalità di incontro domanda offerta di lavoro (2 ore); incontri con operatori/funzionari del CPI territoriale al fine di conoscere le competenze– del servizio e le opportunità territoriali di lavoro, formazione professionale, stage/tirocinio, apprendistato etc. (2 ore) Il volontario al termine del percorso di tutoraggio dovrà sostenere un esame finale per ottenere la certificazione delle competenze acquisite durante l'anno di servizio civile. L'esame sarà programmato da un ente certificato: Associazione PADRE PIO Onlus CF:05171630824, accreditato per la Formazione professionale cod. CIR: AQ067 (DDG3017 del 17/05/2017) e come A.P.L. con codice: 2723/2016 (Regione Sicilia). Esso rientra tra i soggetti titolati alla certificazione delle competenze ai sensi e per gli effetti del d.lgs. n. 13/2013, il quale seguirà le direttive regionali di riferimento. (la Dichiarazione di Impegno, firmata dal Legale Rappresentante dell'Ente, è allegata con il file TUTOR\_)

### **Attività opzionali**

Il percorso prevede anche la realizzazione delle seguenti attività opzionali:

**-la presentazione dei diversi servizi (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee (2 ore):**

Saranno realizzati percorsi di formazione della durata di 2 ore che prevedono la trattazione dei seguenti argomenti: I Centri per l'Impiego; le Agenzie per il lavoro; Le agenzie di intermediazione, Le Agenzie Interinali; La ricerca del lavoro; Gli strumenti di ricerca del lavoro; Intermediazione al lavoro; Come vengono selezionato dalle aziende; Il mercato del lavoro; Il processo di ricerca e selezione del personale; Gli strumenti di selezione del personale; Eures La ricerca del lavoro può avvenire anche oltre i confini nazionali. Eures (European Employment Services) è una rete promossa dalla Commissione Europea per favorire e sostenere la mobilità dei lavoratori all'interno dello Spazio Economico Europeo. Aderiscono ad Eures i Servizi Pubblici per l'Impiego di tutti paesi dell'Unione Europea. Il servizio Eures si rivolge alle persone interessate a cercare un lavoro in ambito europeo e ai datori di lavoro che intendono estendere la ricerca di personale oltre il territorio nazionale.

**- L'affidamento del giovane, anche mediante partnership, ai Servizi per il lavoro e/o ad un Centro per l'impiego finalizzato alla presa in carico dello stesso, che provvede allo svolgimento dei colloqui di accoglienza e di analisi della domanda, nonché alla stipula del patto di servizio personalizzato (2 ore):**

Il presente progetto e programma di tutoraggio è stato realizzato con la partecipazione attiva dell'Agenzia per il Lavoro "Padre Pio", la quale da anni opera nel settore dell'orientamento al lavoro di giovani e soggetti svantaggiati. Questa partnership prevede che l'Agenzia per il Lavoro alla fine del percorso di Servizio Civile prenda in carico i volontari della presente progettualità provvedendo allo svolgimento dei colloqui di accoglienza e di analisi della domanda, nonché alla stipula del patto di servizio personalizzato finalizzato all'inserimento/reinserimento del volontario nel mondo del lavoro.

**-altre iniziative idonee alla facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro (2 ore).**

Sarà previsto un percorso di accompagnamento al lavoro dove il tutor provvederà a realizzare un'attività di matching, accompagnando il volontario dalla ricerca dell'offerta, alla candidatura e infine alle attività di selezione o preselezione del candidato da parte dell'azienda, fornendo chiarimenti sulle tipologie contrattuali e sul diritto del lavoro.