

## Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2022

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

#### TITOLO DEL PROGETTO:

*Io partecipo – Crema-Cremona-Lodi*

#### SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore: Assistenza

Area di intervento: Adulti e terza età in condizioni di disagio

Codice: A02

#### DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

#### OBIETTIVO DEL PROGETTO:

La finalità ultima a cui il progetto si riferisce è l'obiettivo n.10 dell'agenda ONU 2030 indicato nel Programma "Partecipare si può – Lombardia": "ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni", da attuare nell'ambito d'azione C dell'Agenda, ossia "sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese".

L'ambito d'azione scelto permette di porre l'accento sulla necessità di accompagnare le persone all'autonomia e all'efficacia nell'accedere a risorse e opportunità, oltre che alla sola dimensione assistenzialistica di risposta a bisogni primari. Infatti, a partire dal contesto sopradescritto, tale finalità ultima viene declinata in questo progetto in 4 macro-obiettivi comuni a tutti gli enti e alle strutture coinvolte:

1. migliorare le condizioni socio-economiche delle persone in difficoltà nel territorio sopradescritto offrendo la possibilità di intravedere prospettive risolutorie alla propria condizione e la motivazione ad essere accompagnate in uno stile di aiuto corresponsabile, non assistenzialistico, progettuale, non emergenziale;
2. potenziare in modo quantitativo e qualitativo le azioni di aiuto da parte dei servizi Caritas, siano essi di ascolto, di accoglienza e di accompagnamento alle realtà parrocchiali, al fine di trasformare ogni incontro con la povertà nell'opportunità di promuovere le risorse delle persone in difficoltà, di attivare la loro rete informale, di rispondere a bisogni più profondi e complessi;
3. favorire un contesto di comunità attento alle esigenze dei poveri, attivo nella costruzione di reti di sostegno e relazioni di mutuo aiuto, aperto alla sperimentazione di nuove forme di presa in carico della vulnerabilità capaci di attivare sempre nella persona la dimensione partecipativa;
4. migliorare la raccolta dati, strumento necessario per la conoscenza della realtà del territorio, per orientare scelte progettuali future, per sensibilizzare la popolazione alla costruzione di atteggiamenti sempre più solidali e accoglienti.

#### RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Presso il Centro di Ascolto è previsto l'affiancamento del volontario in servizio civile agli operatori nell'attività di primo ascolto e primo orientamento dell'utenza. Inoltre si prevede: predisposizione del setting, dello spazio di attesa e di colloquio; preparazione dei materiali necessari all'apertura dello sportello (schede per la raccolta dati, materiali informativi, cartacei e informatici); affiancamento durante i colloqui al fine di sviluppare una buona gestione

dell'utenza: capacità di guidare un primo colloquio, competenze relazionali e di comunicazione, capacità di riconoscimento dei bisogni espliciti e sottesi, anche attraverso l'uso di strumenti di rilevazione e codifica, capacità di risposta alle richieste espresse (bisogni primari, orientamento a servizi specifici, condivisione di informazioni, condivisione di progettualità successive), capacità di scrittura della scheda di raccolta informazioni e relativo inserimento negli strumenti di raccolta dati.

Il volontario in servizio civile avrà modo di acquisire gradualmente le competenze relative all'ascolto e all'orientamento: una prima fase di osservazione e conoscenza, una seconda fase di affiancamento e sperimentazione, una terza fase di partecipazione attiva alla guida di un colloquio e alle azioni ad esso connesse. Il volontario in servizio civile avrà l'occasione di affiancare non solo gli operatori del centro di ascolto ma anche i volontari dei servizi di distribuzione, di accoglienza di bassa soglia (dormitori) e dei centri di ascolto parrocchiali sia negli orari di pianificazione che di apertura dei servizi.

In particolare, il volontario in servizio civile potrà sperimentare le competenze legate all'ascolto e alla rilevazione dei bisogni più profondi in un contesto meno formale e strutturato quale quello dei servizi di distribuzione o di accoglienza/segreteria presso i dormitori.

Nelle strutture di accoglienza si prevede l'affiancamento del volontario in servizio civile agli educatori nell'attività di colloquio e relazione quotidiana con gli ospiti. Predisposizione del setting, scelta del luogo, preparazione dei materiali necessari al dialogo (schede per la raccolta dati, materiali informativi, cartacei e informatici).

Affiancamento durante i colloqui al fine di sviluppare una buona gestione dell'utenza: capacità di guidare un colloquio, competenze relazionali e di comunicazione, capacità di riconoscimento dei bisogni espliciti e sottesi, anche attraverso l'uso di strumenti di rilevazione e codifica, capacità di risposta alle richieste espresse (bisogni primari, orientamento a servizi specifici, condivisione di informazioni, condivisione di progettualità successive), capacità di scrittura della scheda di raccolta informazioni e relativo inserimento negli strumenti di raccolta dati.

Il volontario in servizio civile avrà modo di acquisire le competenze relative all'ascolto, e successivamente alla gestione economica e all'accompagnamento educativo: una prima fase di osservazione e conoscenza, una seconda fase di affiancamento e sperimentazione, una terza fase di partecipazione attiva alla guida di un colloquio e alle azioni ad esso connesse.

Partecipazione del volontario in servizio civile ai momenti di équipe educativa, attraverso una prima fase di osservazione e conoscenza, e gradualmente una seconda fase di condivisione delle informazioni da lui stesso raccolte nell'azione di affiancamento nella quotidianità. Tali azioni promuoveranno un uso corretto del linguaggio, allenando il punto di vista non giudicante e la capacità di rilevazioni di informazioni utili ai fini dei percorsi d'accoglienza.

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

Diocesi di Crema/Caritas diocesana - SU00209C73  
Casa della Carità diocesana 181185  
Crema - Via Madre Teresa di Calcutta 1

Diocesi di Crema/Caritas diocesana - SU00209C73  
Casa Accoglienza Giovanni Paolo II 181184  
Crema Via Toffetti 2

Diocesi di Lodi/Caritas diocesana - SU00209C74  
Centro di Ascolto "Il Primo Passo" 181188  
Lodi Via San Giacomo, 15

Caritas Cremonese  
Centro d'Ascolto 204853  
Cremona Via Stenico 2

Coop. Soc. Servizi per l'Accoglienza  
Casa d'Accoglienza 205036

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

numero posti: 9 senza vitto e alloggio

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

Partecipazione al percorso formativo previsto a livello diocesano e ai corsi di formazione residenziali che, a seconda dei progetti approvati e finanziati dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile Universale, potranno essere organizzati anche d'intesa con altre Caritas diocesane della stessa regione, anche fuori dal comune e della provincia ove si svolge il proprio progetto, in date e luoghi che verranno comunicati al Dipartimento prima dell'avvio del progetto.

Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile con la Caritas diocesana e/o le sedi di attuazione svolti su base periodica (quindicinale-mensile) e previsti a metà e a fine servizio con momenti residenziali in date e luoghi che verranno tempestivamente comunicati al Dipartimento.

Partecipazione al monitoraggio periodico, con la compilazione obbligatoria di questionari on-line (al 1°, al 4° e al 12° mese di servizio).

Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato e di domenica o in altri giorni festivi (con successivo recupero).

Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione, aggiornamento e sensibilizzazione (es. 12 marzo: incontro nazionale giovani in servizio civile).

Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di attività di accompagnamento degli utenti nelle attività esterne (gite, vacanze, visite ai musei...)

In alcuni ambiti di servizio si chiederà la sottoscrizione di un'impegnativa nella quale si dichiara di non divulgare informazioni personali degli utenti.

giorni di servizio settimanali ed orario: 5 giorni 25 ore

### **CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Per tutti gli operatori volontari di servizio civile che partecipano al progetto è previsto il rilascio da parte di Mestieri Lombardia Consorzio di Cooperative Sociali scs di una certificazione delle competenze ai sensi del d.lgs. 16 gennaio 2013 n. 13.

Il percorso di certificazione segue quello delineato da Regione Lombardia e prevede il coinvolgimento di un tutor di Mestieri Lombardia per l'individuazione della competenza da certificare e la conseguente costruzione del portfolio delle evidenze. Il percorso è di tipo individuale.

Il processo ha il fine di aiutare i singoli partecipanti ad acquisire, anche attraverso un'autovalutazione, una maggiore consapevolezza delle proprie risorse, motivazioni, competenze professionali acquisite precedentemente all'esperienza di SCU o durante il percorso. In seguito alla costruzione del portfolio delle evidenze verrà ingaggiato un assessor esterno, con decennale esperienza nel settore del digitale, che analizzerà il portfolio per valutare se le evidenze sono sufficienti alla certificazione delle competenze o se sono necessarie integrazioni o prove pratiche. Quando l'assessor riterrà che il portfolio delle evidenze è completo si attiverà il certificatore delle competenze che andrà a validare il percorso e a certificare la competenza attraverso una prova finale insieme all'assessor.

Nei casi previsti alle pagg. 71 (ultime 2 righe) e 72 (prime 2 righe) della "Circolare del 25 gennaio 2022" per tutti gli operatori volontari che partecipano al progetto è previsto il rilascio di un attestato specifico da parte dell'Ente terzo CGM - Consorzio Nazionale della Cooperazione Sociale "G. Mattarelli", come da convenzione allegata e secondo il modello ad essa allegato. L'attestato specifico, che farà riferimento alle attività specifiche svolte, sarà altresì sottoscritto dalla Caritas Italiana e dal personale della Caritas diocesana che realizza il progetto e sarà conforme all'Allegato 6 B della Circolare 25 gennaio 2022.

Ancora in collaborazione con la Fondazione Clerici verrà organizzato un percorso per la rilevazione, valutazione e certificazione delle competenze dei giovani in servizio civile per realizzare un Bilancio delle Competenze. (<http://bc.caritaslombardia.it>).

Questo Bilancio delle Competenze, predisposto a fine esperienza, è una certificazione personale che attesterà le competenze/conoscenze acquisite dal giovane sulla base dell'incrocio-raffronto di due fonti informative determinanti: da un lato l'autovalutazione assistita del giovane stesso sulle proprie competenze e dall'altro la valutazione dei responsabili di servizio (OLP) sul giovane. Il percorso è strutturato in queste fasi:

- Incontro con gli Operatori locali di Progetto (OLP) per illustrare il significato dell'azione di rilevazione delle competenze, le modalità tecniche di realizzazione, le corrette modalità di compilazione della "Scheda di presentazione delle strutture ospitanti" (prima dell'attivazione del servizio civile);
- Compilazione via web del "Questionario di presentazione del servizio" a cura degli OLP prima dell'avvio del servizio civile;
- Presentazione al giovane della metodologia e del processo di valutazione durante il primo incontro di gruppo in Caritas
- Compilazione via web del "Questionario di inizio servizio" entro le prime due settimane di servizio
- Dopo 5 mesi compilazione via web del "Questionario intermedio" a cura del giovane
- Compilazione via web del "Questionario di fine servizio" a cura del giovane, a fine servizio (durante le ultime due settimane di servizio)
- Compilazione via web della "Scheda finale di valutazione del giovane", a cura degli OLP;
- Predisposizione del documento "Certificato/attestato delle Competenze acquisite durante il servizio civile" e consegna al diretto interessato entro 1 mese al termine del servizio civile

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

<https://www.caritas.it/come-si-accede-ai-progetti-di-servizio-civile-della-caritas-italiana/>

### **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Formazione regionale: presso Centro orientamento educativo di Barzio (LC), via Milano 4; presso Caritas Ambrosiana a Milano in via S. Bernardino, 4 (cod. Helios 182743)

Formazione permanente: presso Casa della Carità, via Madre Teresa di Calcutta 1 Crema (CR; Codice Helios 181185); Centro di ascolto Il Primo Passo di Lodi (Codice Helios 181188); Centro di Ascolto diocesano (CR; Codice Helios 204853); Casa Accoglienza (CR; Codice Helios 205036)

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione specifica sarà realizzata presso: Casa della Carità, viale Europa 2 Crema (CR; Codice Helios 181185); Centro di ascolto Il Primo Passo di Lodi (Codice Helios 181188); Centro di Ascolto diocesano (CR; Codice Helios 204853); Casa Accoglienza (CR; Codice Helios 205036)

Inoltre, alcuni incontri potrebbero essere svolti presso le specifiche sedi previste dal presente progetto, per favorire l'esperienza diretta da parte dei giovani.

Gli incontri di formazione specifica in cui verranno coinvolti i volontari hanno due diversi obiettivi che si intersecano:

1. aumento delle competenze, delle informazioni e delle capacità necessarie al volontario per svolgere al meglio le attività in cui è inserito;
2. riflessione e discernimento personale, ossia di integrazione dell'esperienza di volontariato con la propria vita, i propri interessi, le proprie competenze professionali attuali e future, le proprie scelte di vita;
3. attivare nei volontari l'esperienza di espressione delle proprie opinioni e del proprio vissuto, mettendolo a confronto con il vissuto dei pari e dei tutor/formatori, rileggendolo attraverso rimandi di supervisione e integrandolo nelle proprie conoscenze e nelle proprie capacità attraverso un sostegno educativo e psicologico.

Per raggiungere tali obiettivi la formazione specifica utilizzerà modalità e metodi variegati:

- lezioni frontali, in cui ascoltare ed affrontare tematiche teoriche o testimonianze e racconti virtuali o reali,
- incontri laboratoriali, di confronto tra i volontari, tra i volontari e i formatori esperti, tra i volontari e i contenuti teorici, attraverso:
  - a) gruppi di lavoro,
  - b) giochi di ruolo,
  - c) laboratori creativi,
  - d) strumenti narrativi,
  - e) simulazioni,
  - f) gruppi di condivisione,
  - g) spazi di riflessione personale,
  - h) condivisione in assemblea, confronto con testimoni.

Queste tecniche verranno utilizzate dal momento in cui l'attuale contesto di pandemia lo consentirà; si seguiranno sempre e comunque le norme vigenti per il contrasto covid-19.

La scelta di formatori interni agli enti, che saranno costantemente presenti insieme ai ragazzi nelle diverse attività, è strategica per sviluppare un metodo di supervisione e rilettura del vissuto non solo nei momenti di formazione specifica strutturati, ma creando spazi di formazione contingenti, utilizzando quindi un metodo così detto occasionale/esperienziale: ogni singola esperienza, dall'incontro di quella storia di maltrattamento, al diverbio nel consegnare un pacco alimentare, a un mancato dato raccolto, alla conoscenza con quella assistente sociale, diventa occasione per ragionare e riflettere insieme, per apprendere e comprendere.

In quest'ottica la formazione specifica si pone l'obiettivo di fornire un tempo per la riflessione individuale anche sulla propria vita e sulle proprie scelte, presenti e future, e uno spazio per la condivisione di tali riflessioni per una crescita reciproca.

Il progetto prevede 16 moduli di formazione specifica della durata totale di 72 ore: tali moduli saranno condivisi da tutti gli operatori volontari del progetto presso un'unica sede poiché rispondono in modo trasversale agli obiettivi e allo stile condivisi.

#### **TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

Partecipare si può—Lombardia

#### **OBBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:**

Obiettivo n. 10 - ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

#### **AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

Ambito di intervento C - Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese

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

## PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

Non previsti

## SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI ERVIZIO IN UNO DEI PAESI MEMBRI DELL'U.E. O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO

Non previsto

## SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Il percorso si articola lungo tutto l'anno di servizio civile e prevede un totale di 21 ore di tutoraggio, di cui 5 ore individuali e 16 di gruppo, secondo la seguente articolazione:

n. 3 interventi individuali rispettivamente di 2, 2 e 1 ora

n. 4 interventi di gruppo:

- Modulo skills: 4 ore inizio percorso + 4 ore fine percorso
- Modulo informazione e orientamento: 4 ore
- Modulo ricerca attiva: 4 ore

### Modulo "SKILLS"

Imparare a riconoscere e definire le proprie competenze, capacità e attitudini.

Distinzione tra Soft skills and Hard skills, rilettura dei percorsi formativi, delle esperienze lavorative e professionali degli operatori volontari per supportarli nella stesura del proprio percorso di attivazione.

Le competenze trasversali e la loro maturazione e consolidamento anche in riferimento al periodo di SCU. Strategia, organizzazione e orientamento nella stesura del piano di ricerca individuale. Questo modulo viene svolto solitamente nei primi 4 mesi di progetto, per condividere anche con i volontari i concetti di competenza sui cui poi si andrà a lavorare, a valutare e a fare autovalutazione nei colloqui individuali.

### Modulo "INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO"

Conoscere quali sono i meccanismi del mercato del lavoro: la situazione territoriale, tassi e indici di occupazione, in particolare quelli relativi a quella giovanile, principali attori del sistema, il tessuto socioeconomico di riferimento.

Sviluppo della conoscenza dei percorsi di formazione, ricognizione dell'offerta formativa presente sul territorio, il quadro delle professioni, il sistema di riconoscimento, le professioni più richieste.

Lo "scouting" delle opportunità occupazionali, la promozione dei profili, delle competenze e delle professionalità dei giovani presso il sistema imprenditoriale e altri settori pubblici e privati.

Prima definizione di un progetto personale per la ricerca di un'occupazione o per la frequenza di percorsi formativi o professionalizzanti, imparando ad individuare, conoscere ed utilizzare tutte le risorse attive sul territorio

### Modulo "LA RICERCA ATTIVA"

Obiettivo di questo modulo è sviluppare la conoscenza e l'apprendimento di come utilizzare gli strumenti e le tecniche per la ricerca attiva del lavoro, come costruire il proprio curriculum vitae (Europass, tradizionale, visualcv, video cv), lo Youthpass, come redigere la lettera di presentazione, come utilizzare i database online di raccolta delle candidature.

Verrà approfondito il tema del colloquio di lavoro, le diverse tipologie (individuale, di gruppo, motivazionale, ecc.), le figure chiave nel colloquio di lavoro (il selezionatore, l'esperto tecnico, il valutatore motivazionale, ecc.).

Gli operatori volontari saranno preparati ad affrontare con maggior consapevolezza il percorso di selezione attraverso l'analisi di strategie ed azioni di orientamento e ri-orientamento per aumentare l'efficacia del colloquio.

Saranno analizzate le fonti di reperimento delle informazioni, la selezione delle informazioni utili, la definizione e l'orientamento degli strumenti di ricerca, in particolare attraverso le nuove tecnologie il recruiting on line e l'autocandidatura efficace (utilizzo dei social, delle app dedicate al lavoro, siti specializzati, ecc).

Su richiesta potranno essere svolti eventuali approfondimenti su come incentivare l'autoimprenditorialità e l'avvio di impresa. Il piano individuale di ricerca e il suo utilizzo integrato per accrescere le potenzialità orientate all'occupabilità.

Tutte le azioni sopra indicate verranno realizzate con sistemi e metodi riconducibili all'educazione non formale privilegiando il brain storming, l'apprendimento reciproco, la definizione di una strategia individuale o di gruppo, il problem solving, il riconoscimento e l'utilizzo della matrice delle risorse, la condivisione delle conoscenze, delle competenze, delle capacità con una particolare attenzione alla dimensione della trasversalità (il lavoro in team, l'analisi di case history, i role playing).

### Valutazione

Durante il percorso saranno sviluppate tre fasi di verifica dell'efficacia e del gradimento dell'azione di tutoraggio attraverso i colloqui individualizzati così finalizzati:

1. fase iniziale – riflessione sugli argomenti trattati, definizione condivisa degli obiettivi, rilevazione delle necessità di apprendimento, approfondimenti e "desiderata";
2. fase intermedia – approfondimento degli argomenti trattati e della loro utilità, rilevazione della qualità dell'apprendimento, gradimento e osservazioni;

3. fase conclusiva – bilancio dell'azione, valutazione del raggiungimento degli obiettivi, verifica dell'efficacia degli apprendimenti, gradimento e suggerimenti utili per la riprogettazione del percorso.

Il percorso delle attività obbligatorie è propedeutico alla raccolta delle evidenze necessarie per il rilascio della certificazione delle competenze ai sensi del d.lgs. 16 gennaio 2013 n. 13 che sarà effettuato da Mestieri Lombardia Consorzio di Cooperative Sociali scs.

In particolare il processo di certificazione si focalizzerà sull'analisi, individuazione e acquisizione di una delle competenze professionali riportate nel QRSP di Regione Lombardia (con particolare riferimento al Quadro delle competenze di Base e Trasversali) a seconda delle attività specifiche svolte dagli operatori di servizio civile nel presente progetto.

Il percorso prevede:

- Incontri individuali con i tutor per la condivisione degli strumenti di lavoro, individuazione della competenza e per la costruzione del portfolio delle evidenze;
- Verifica ed eventuale integrazione del portfolio con un assessor esterno;
- Certificazione della competenza.

Il processo di certificazione verrà chiuso entro il termine del progetto di servizio civile universale digitale.

L'attestato verrà consegnato in base ai tempi di rilascio di Regione Lombardia.

Questo percorso sarà condotto da personale con almeno 5anni di esperienza nel settore dell'orientamento e delle politiche attive del lavoro a favore di giovani under 30 privi di lavoro (anche con esperienza sul target dei soggetti fragili e vulnerabili). Il portfolio rimarrà in possesso del volontario al termine del percorso.

Il quadro dei servizi, degli enti e delle strutture che hanno come obiettivo l'accesso al mercato del lavoro attivi sul territorio.

Contatti e modalità di candidature al lavoro (registrazioni, database online, modulistica e strumenti di raccolta/promozione delle disponibilità).

Le Agenzie pubbliche e le Agenzie private, centri e figure di informazione, consulenza e supporto (Centro per l'impiego, agenzie per il lavoro, agenzie di selezione).

Le opportunità formative regionali e nazionali (tirocini, garanzia giovani, sistemi dotali regionali).

Le opportunità formative europee e internazionali (Programma Erasmus+, Programma ESC Corpo Europeo di Solidarietà, mobilità internazionale giovanile ai fini dell'apprendimento, Programma Eures, Programma Interreg Volunteer Youth, Agenzie Europee e internazionali – ONU, OSCE, borse FULLBRIGHT , borse di studio, vacations e sistema di recruiting).