

Scheda elementi essenziali del progetto

Consumatori (in)formati

Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport – Sportello informativo

Durata del progetto

12 mesi

Obiettivo del progetto

Tutelare i consumatori contro truffe e frodi, migliorando il flusso informativo e garantendo supporto concreto ai cittadini – in particolare alle fasce più fragili – rispetto alle problematiche legate all’abitazione e alla gestione delle utenze domestiche.

Il progetto ha l’obiettivo di **tutelare in modo concreto i consumatori, in particolare quelli più fragili, dai numerosi rischi connessi a truffe e frodi nel settore dell’abitazione e delle utenze domestiche**. In un contesto in cui l’accesso all’informazione è spesso frammentario o poco comprensibile, soprattutto per anziani, cittadini in condizioni di vulnerabilità socioeconomica o con bassa alfabetizzazione digitale, è essenziale garantire strumenti efficaci di protezione, consapevolezza e orientamento.

Lo scopo è **sensibilizzare e informare la popolazione sui principali rischi legati a truffe e frodi in materia di casa e utenze, attraverso una campagna di informazione capillare, accessibile e mirata**. L’azione prevede la diffusione di contenuti chiari, multicanale e multilingua, oltre all’organizzazione di momenti informativi pubblici, al fine di raggiungere un numero ampio e diversificato di cittadini. Particolare attenzione sarà riservata a soggetti vulnerabili, più frequentemente colpiti da pratiche scorrette e meno attrezzati per reagire. La campagna contribuirà così ad aumentare in modo significativo la quota di popolazione consapevole e informata, migliorando la capacità collettiva di riconoscere e prevenire le frodi.

Parallelamente, il progetto mira a **offrire consulenza personalizzata e supporto pratico a tutti i cittadini che si trovano ad affrontare problematiche relative alla casa e alle utenze domestiche, facilitando l’accesso a informazioni affidabili e strumenti di difesa**. In questa direzione, sarà rafforzata la rete territoriale degli sportelli di ascolto e orientamento, che diventeranno punti di riferimento per ricevere assistenza qualificata, chiarimenti su contratti e fatture, segnalare irregolarità o attivare procedure di conciliazione. L’obiettivo è non solo quello di aumentare il numero di consulenze fornite, ma anche di costruire una rete di supporto continuativo e di prossimità.

A tal fine, il progetto si propone di **attivare e accompagnare percorsi di risoluzione alternativa delle controversie, facilitando soluzioni rapide ed efficaci nei conflitti tra consumatori e fornitori di servizi abitativi o utenze**. Attraverso personale formato e dedicato, sarà possibile fornire un servizio di

orientamento verso la conciliazione, in grado di ridurre il contenzioso e tutelare concretamente i diritti dei consumatori, specialmente quando si trovano in situazioni di svantaggio o difficoltà.

Obiettivo specifico: Sensibilizzare e informare la popolazione sui principali rischi legati a truffe e frodi in materia di abitazione e utenze.

Una campagna informativa nazionale e locale, che utilizza strumenti digitali, materiali cartacei, media tradizionali e incontri pubblici per promuovere la consapevolezza sui principali rischi di truffe e frodi in ambito abitativo e contrattuale. L'obiettivo è raggiungere un'ampia fascia di popolazione, inclusi i soggetti fragili, con messaggi semplici, comprensibili e accessibili, capaci di prevenire comportamenti a rischio e aumentare l'empowerment civico.

Obiettivo specifico: Offrire consulenza personalizzata e supporto pratico ai cittadini su problematiche relative alla casa e ai servizi domestici.

L'obiettivo di offrire consulenza personalizzata e supporto pratico ai cittadini su problematiche relative alla casa e ai servizi domestici si traduce nel rafforzamento operativo degli sportelli territoriali esistenti. Questi sportelli, grazie a un potenziamento delle competenze degli operatori e a un ampliamento degli orari e dei canali di accesso, anche digitali, saranno in grado di fornire un'assistenza più vicina e concreta alle esigenze delle persone. Il servizio mira a diventare un punto di riferimento per chi necessita di aiuto nella gestione delle utenze domestiche, nella comprensione di contratti di affitto o fornitura, e più in generale nell'orientamento ai propri diritti come consumatore. La presa in carico sarà personalizzata, per garantire risposte efficaci a bisogni specifici, attraverso strumenti pratici e accessibili a tutti.

Obiettivo specifico: attivare e accompagnare percorsi di risoluzione alternativa delle controversie.

Parallelamente, l'obiettivo di attivare e accompagnare percorsi di risoluzione alternativa delle controversie si colloca nella stessa cornice di rafforzamento del servizio territoriale. Gli sportelli non solo forniranno informazioni e orientamento, ma potranno anche attivare direttamente percorsi di conciliazione e mediazione, offrendo un supporto competente nella gestione dei conflitti legati ai consumi, ai servizi o alle relazioni contrattuali. In questo modo, i cittadini avranno la possibilità di affrontare le controversie in modo rapido e non conflittuale, evitando il ricorso alle vie giudiziarie e favorendo soluzioni condivise. L'obiettivo è contribuire alla diffusione di una cultura della mediazione, semplificando l'accesso alla tutela dei diritti e rafforzando la fiducia nei servizi pubblici di prossimità.

Il progetto, infine, si configura in piena coerenza con gli obiettivi generali del programma, contribuendo in maniera significativa al raggiungimento di traguardi strategici delineati a livello internazionale. In particolare, è pienamente allineato al **Target 16.10** dell'Agenda 2030, che mira a "garantire un pubblico accesso all'informazione e proteggere le libertà fondamentali", attraverso azioni concrete di diffusione di informazioni chiare, accessibili e tempestive, e il rafforzamento della capacità dei cittadini di esercitare consapevolmente i propri diritti.

Allo stesso tempo, il progetto si raccorda con i **Target 1.3 e 1.5** dell'Agenda 2030, promuovendo misure volte a garantire l'accesso universale alla protezione sociale e rafforzando la resilienza delle persone in condizione di vulnerabilità. Interventi come il potenziamento degli sportelli territoriali, l'attivazione di percorsi di accompagnamento personalizzato e la promozione della tutela dei diritti dei consumatori contribuiscono a ridurre disuguaglianze nell'accesso ai servizi e a sostenere concretamente i cittadini più esposti al rischio di esclusione o marginalità.

In questa prospettiva, il progetto agisce come leva di trasformazione sociale, contribuendo a costruire un contesto più equo, inclusivo e informato, dove il diritto all'informazione e alla protezione sociale diventa un presupposto reale e attuabile per tutti.

L'obiettivo del progetto rappresenta un contributo concreto e strategico alla piena realizzazione del programma di intervento, poiché punta a rafforzare la partecipazione sociale dei cittadini e a migliorare sia la quantità che la qualità dei flussi informativi necessari alla tutela dei loro diritti. In linea con **la Sfida Sociale del programma "Promuovere una maggiore consapevolezza tra i consumatori, in particolare delle fasce più vulnerabili, in merito alle problematiche legate all'abitare e alla gestione delle utenze domestiche"**, il progetto agisce su più livelli: amplia i canali informativi disponibili, attiva forme di supporto diretto attraverso sportelli territoriali potenziati e promuove una maggiore consapevolezza dei cittadini, stimolandone l'empowerment e la capacità di agire in modo autonomo e informato.

Attraverso un accesso più semplice e capillare alle informazioni, affiancato da servizi di consulenza personalizzata, i cittadini sono messi nelle condizioni di partecipare in modo attivo e consapevole alle scelte che li riguardano, specialmente nei contesti di conflitto o incertezza legati al consumo, all'abitare o all'accesso ai servizi. In questo modo, il progetto non solo facilita la risoluzione delle controversie in chiave preventiva e conciliativa, ma contribuisce anche a promuovere una cultura diffusa dei diritti e della responsabilità civica.

Il risultato atteso è una comunità più inclusiva, equa e partecipativa, in cui i cittadini non solo ricevono supporto, ma sono protagonisti del cambiamento. È proprio in questa prospettiva che l'intervento contribuisce alla piena realizzazione del programma, mettendo al centro l'informazione, il dialogo e l'inclusione come strumenti fondamentali per rafforzare la coesione sociale.

Ruolo ed attività degli operatori volontari

AZIONE A: LA MIA CASA: INFORMAZIONE CHE PROTEGGE

L'operatore volontario sarà coinvolto in un ruolo di supporto trasversale alle attività previste dal progetto, contribuendo in particolare alla divulgazione delle informazioni, sia attraverso i canali digitali sia mediante l'organizzazione e la realizzazione di incontri pubblici rivolti ai destinatari dell'intervento. Nello specifico, i volontari parteciperanno alle riunioni di concertazione finalizzate alla pianificazione delle attività, collaboreranno con le risorse umane qualificate dell'ente ospitante per la diffusione del materiale informativo e saranno coinvolti nella gestione operativa degli incontri rivolti alla cittadinanza, con particolare attenzione ai soggetti più vulnerabili, come le persone anziane. Inoltre, i volontari affiancheranno gli operatori specializzati nel supportare i cittadini nell'identificazione delle problematiche legate all'abitazione e alle utenze, nella comprensione delle truffe più ricorrenti e delle modalità di tutela disponibili, contribuendo così a orientare l'utenza verso soluzioni praticabili. Attraverso tale coinvolgimento, gli operatori volontari concorreranno attivamente al raggiungimento dell'obiettivo dell'azione, che mira a rafforzare il livello di informazione e consapevolezza dei consumatori, promuovendo percorsi assistiti di accompagnamento e tutela.

Attività A1: Informazione online

- Partecipazione alle riunioni di concertazione;
- Assistenza all'elaborazione delle informazioni tematiche;
- Collaborazione nell'inserimento delle informazioni sul sito web e sui social network;
- Cooperazione nell'organizzazione contatti utili per i consumatori;
- Supporto nella lettura delle e-mail dei consumatori;

- Sostegno nell'elaborazione risposte;
- Affiancamento nell'implementazione mailing list contatti consumatori;
- Partecipazione all'invio periodico comunicazioni di interesse sulle attività dello sportello ed eventi;
- Sostegno nell'aggiornamento periodico contenuti on-line.

Attività A.2: Informazione territoriale

- Supporto nella raccolta ed elaborazione delle informazioni tematiche;
- Supporto nella predisposizione grafica dei contenuti da inserire;
- Assistenza alla realizzazione materiale informativo;
- Assistenza ritiro stampa del materiale informativo;
- Partecipazione alla distribuzione materiale presso le sedi Adoc che aderiscono al progetto;
- Partecipazione alla distribuzione materiale presso uffici pubblici ed esercizi privati dei territori interessati.

Attività A.3: Storytelling e incontri territoriali

- Partecipazione alle riunioni di concertazione;
- Cooperazione nel coinvolgimento enti e associazioni del territorio interessate a contribuire;
- Sostegno nell'individuazione sedi per lo svolgimento degli incontri;
- Affiancamento nella calendarizzazione degli incontri;
- Assistenza nella preparazione materiale informativo;
- Sostegno nella realizzazione incontri;
- Partecipazione alla distribuzione materiale informativo;
- Affiancamento nella raccolta presenze e relativi contatti da inserire nella mailing list;
- Supporto nella raccolta segnalazioni da parte dei cittadini partecipanti agli incontri.

AZIONE B: SPORTELLI IN RETE: ASSISTENZA E SOLUZIONI

L'operatore volontario sarà impegnato a supporto del complesso delle attività di potenziamento degli sportelli territoriali, contribuendo in modo concreto all'efficienza e alla qualità dei servizi erogati.

In particolare, i volontari collaboreranno alle attività di organizzazione e pianificazione delle azioni di back-office, supporteranno la raccolta delle istanze da parte dell'utenza e affiancheranno il personale qualificato dell'ente di accoglienza nelle attività di osservazione, analisi e gestione delle richieste pervenute.

Il loro contributo sarà determinante per garantire il corretto funzionamento degli sportelli informativi, rafforzando la capacità degli stessi di fornire informazioni, documentazione e consulenze personalizzate. In questo modo, i volontari concorreranno attivamente al raggiungimento dell'obiettivo dell'azione, che mira a incrementare l'accessibilità e l'efficacia del supporto offerto ai cittadini, in particolare nella risoluzione delle controversie tra consumatori e fornitori di beni e servizi.

Attività B.1: Orientare al consumo consapevole

- Partecipazione alle riunioni di concertazione;
- Supporto per il coinvolgimento enti e associazioni del territorio interessate a contribuire;
- Supporto nell'individuazione sedi per lo svolgimento degli incontri;
- Supporto per la calendarizzazione degli incontri;
- Supporto nella preparazione materiale informativo;
- Partecipazione alla realizzazione incontri;
- Supporto per la distribuzione materiale informativo;
- Supporto per la raccolta segnalazioni da parte dei cittadini partecipanti agli incontri.

Attività B.2: Procedure di conciliazione

- Partecipazione alle riunioni di concertazione;
- Sostegno nella definizione nuovi orari e turni agli sportelli;
- Assistenza nell'apertura sportelli;
- Supporto nell'organizzazione appuntamenti;
- Supporto nella raccolta delle istanze dei cittadini a mezzo e-mail e telefonicamente;
- Affiancamento nella raccolta delle richieste di aiuto che giungono personalmente allo sportello;
- Cooperazione nel coinvolgimento di operatori per consulenze specifiche;
- Sostegno nell'elaborazione ed invio segnalazione o reclamo al soggetto destinatario;
- Osservazione della preparazione domanda di conciliazione e compilazione documentazione correlata ed inoltro al fornitore/operatore del servizio;
- Osservazione della analisi, compilazione e registrazione contratti di locazione;
- Osservazione della elaborazione, compilazione ed inoltro delle domande per la locazione pubblica;
- Osservazione della verifica ed elaborazione delle pratiche condominiali.

Sedi di svolgimento

ENTE A CUI FA RIFERIMENTO LA SEDE	COD. SEDE	SEDE	COMUNE	PROV.	INDIRIZZO	VOL
ADOC NAZIONALE	173526	ADOC CASTELFIDARDO	CASTELFIDARDO	AN	Via Soprani 1/D	1
ADOC NAZIONALE	173615	ADOC ANCONA	ANCONA	AN	VIA VENTICINQUE APRILE 37/A	1
ADOC NAZIONALE	173682	ADOC CAGLIARI (PIRRI) VIA MENTANA	CAGLIARI	CA	VIA MENTANA 41	1
ADOC NAZIONALE	173531	ADOC CAGLIARI VIA PO	CAGLIARI	CA	VIA PO 1	1
ADOC NAZIONALE	173612	ADOC CARRARA	CARRARA	MS	VIA ROMA 36/38	1
ADOC NAZIONALE	173538	ADOC FABRIANO	FABRIANO	AN	VIA DANTE ALIGHIERI 71	1
ADOC NAZIONALE	173657	ADOC FIRENZE VIA LUIGI ALAMANNI	FIRENZE	FI	VIA LUIGI ALAMANNI 23/I	1
ADOC NAZIONALE	173564	ADOC FIRENZE VIA VITTORIO CORCOS	FIRENZE	FI	VIA VITTORIO CORCOS 15	2
ADOC NAZIONALE	173609	ADOC GROSSETO	GROSSETO	GR	VIA MONTE ROSA 112/A	1
ADOC NAZIONALE	173535	ADOC JESI	JESI	AN	PIAZZA ALBERTO PELLEGRINI 8	1
ADOC NAZIONALE	173671	ADOC MASSA	MASSA	MS	VIA SIMON MUSICO 8	1
ADOC NAZIONALE	173608	ADOC PESARO	PESARO	PU	VIA PALMIRO TOGLIATTI 17	1
ADOC NAZIONALE	173547	ADOC PISA	PISA	PI	VIA BARATTULARIA 23	1
ADOC NAZIONALE	173683	ADOC PISTOIA	PISTOIA	PT	PIAZZA SAN FRANCESCO 26	1
ADOC NAZIONALE	233154	ADOC PONTEDERA	PONTEDERA	PI	VIA SACCO E VANZETTI 4	1
ADOC NAZIONALE	173686	ADOC PRATO	PRATO	PO	VIALE VITTORIO VENETO 80	1
ADOC NAZIONALE	173536	ADOC SENIGALLIA	SENIGALLIA	AN	VIA FABRIZIO TESTAFERRATA 9	1

ADOC NAZIONALE	173527	ADOC SERRA	SERRA DE' CONTI	AN	Via 1°Maggio 5	1
ADOC NAZIONALE	173567	ADOC SIENA	SIENA	SI	VIA GIUSEPPE GARIBALDI 70	1
ADOC NAZIONALE	220043	ADOC TORTOLI'	TORTOLI'	NU	VIA CAMPIDANO 7	1

Posti disponibili, servizi offerti

Numero posti con vitto e alloggio:	0
Numero posti senza vitto e alloggio:	21
Numero posti con solo vitto:	0

Eventuali particolari condizioni ed obblighi di servizio ed aspetti organizzativi

- per poter svolgere le attività previste in questo progetto e/o per poter accedere alle sedi di attuazione del progetto presso l'ente di accoglienza potrebbe essere previsto l'obbligo di seguire le indicazioni disposte dall'ente stesso per tutto quanto concerne le misure igienico sanitarie da adottare e l'utilizzo di dispositivi di protezione individuale. Comunque sarà applicato tutto quanto stabilisce la normativa nazionale in materia vigente durante l'effettuazione del servizio
- osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto astenendosi dal divulgare dati o informazioni riservati di cui si sia venuto a conoscenza nel corso del servizio, in osservanza della normativa vigente in materia e di eventuali disposizioni specifiche dell'ente
- disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio per un periodo non superiore ad un terzo dei giorni di permesso previsti dal contratto (vedi voce 6 dell'allegato 3 - Indicazioni operative per la redazione del progetto da realizzarsi in Italia della Circolare del 31 gennaio 2023 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione" coordinata con la Circolare del 26 gennaio 2024
- disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 60gg così come previsti dalle "Disposizioni concernenti la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile universale"
- realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- disponibilità a partecipare ad eventi o momenti di incontro e di confronto utili ai fini del progetto (eventualmente) nei giorni feriali o in giorni festivi e prefestivi
- disponibilità a partecipare ai momenti di incontro/confronto (eventualmente anche nei giorni festivi e prefestivi) organizzati dagli enti partner del progetto, dagli enti coprogettanti o da eventuali altri enti proponenti il progetto

- flessibilità oraria in caso di esigenze particolari di progetto
- partecipazione a momenti di formazione, tutoraggio, verifica e monitoraggio
- disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari:

5

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari,
oppure, in alternativa, monte ore annuo:

25

Caratteristiche competenze acquisibili

Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO

Eventuali tirocini riconosciuti: NO

Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:

Agli operatori volontari verrà rilasciata un'attestazione che restituisce ai giovani una maggiore consapevolezza dell'esperienza e delle proprie capacità. L'attestato specifico, sottoscritto anche da DIANA CONSULTING S.R.L., sarà disponibile in forma cartacea o digitale, su richiesta dell'interessato, e nel rispetto delle indicazioni contenute nell'allegato n.6 "Riconoscimento e valorizzazione delle competenze" al Testo della Circolare del 12 marzo 2025 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione.

Descrizione dei criteri di selezione

Al seguente link si riporta un estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' accreditato:

https://serviziocivile.amesci.org/bandi/BANDO_SC_2025/documentazione/sistema_selezione.pdf

Formazione generale degli operatori volontari

L'organizzazione della formazione generale sarà determinata nei prossimi mesi in ragione della pianificazione logistica delle classi e la sua implementazione si terrà entro 180 giorni dalla data di avvio in servizio.

Formazione specifica degli operatori volontari

La sede di realizzazione della formazione specifica coincide con la sede di attuazione del progetto.

Durata:
75 ore

Titolo del programma di intervento cui fa capo il progetto

Reti di inclusione - III

Obiettivo/i Agenda 2030 delle Nazioni Unite

- Porre fine ad ogni povertà nel mondo
- Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni
- Pace, giustizia e istituzioni forti

Ambito di azione del programma

Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese

Svolgimento di un periodo di tutoraggio

TEMPI, MODALITÀ E ARTICOLAZIONE ORARIA DI REALIZZAZIONE

Da sempre attenta alla dimensione degli apprendimenti dei propri volontari, Amesci ha stipulato il 18 luglio 2018 un **Protocollo d'Intesa** con **ANPAL Servizi** per la valorizzazione delle competenze dei giovani in servizio civile. Nell'ambito di tale protocollo, ANPAL Servizi supporta Amesci nell'elaborazione dei seguenti aspetti di tutoraggio per l'ingresso nel mondo del lavoro:

1. conoscenza dei Centri per l'impiego e dei Servizi per il lavoro;
2. servizi (pubblici e privati) e canali di accesso al mercato del lavoro;
3. preparazione per sostenere i colloqui di lavoro;
4. utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro.

Per valorizzare al meglio l'esperienza del Servizio Civile Universale, il percorso di orientamento al lavoro sarà svolto **durante gli ultimi 3 mesi di servizio**.

Tale percorso sarà articolato in **n. 6 moduli**:

- **n. 4** moduli collettivi sugli argomenti obbligatori proposti;
- **n. 1** modulo individuale;
- **n. 1** modulo collettivo di approfondimento relativo ai servizi per il lavoro.

L'insieme dei 6 moduli ha una durata di **27 ore complessive**. Nello specifico:

- modulo I: 4 ore
- modulo II: 5 ore

- modulo III: 5 ore
- modulo IV: 5 ore
- modulo V: 4 ore
- modulo VI: 4 ore

Nel dettaglio si segnala che parte delle ore previste saranno svolte anche on-line in modalità sincrona in percentuale inferiore al 50% del totale delle ore previste.

Il percorso di tutoraggio sarà strutturato attraverso laboratori collettivi in cui gli approfondimenti teorici si alterneranno a momenti pratici di confronto, brainstorming, analisi e messa in trasparenza degli apprendimenti e delle competenze.

Le attività collettive saranno organizzate in gruppi di massimo 30 unità.

Il tutoraggio individuale si configurerà, invece, come un orientamento specialistico in cui la verifica delle competenze possedute (in ingresso) e l'autovalutazione delle competenze maturate durante l'anno di servizio civile (in uscita) consentiranno all'Operatore Volontario di cimentarsi nella costruzione di un progetto professionale finalizzato ad un futuro inserimento lavorativo.

ATTIVITÀ OBBLIGATORIE

Presentazione e prima autovalutazione

Modulo dedicato alla costruzione del gruppo di lavoro, centrato a creare uno spazio di conoscenza attiva dell'area professionale dell'occupabilità e sperimentare i dispositivi e gli strumenti dedicati ai giovani.

Il modulo è così articolato:

1. Accoglienza ed informazioni sul percorso
2. Presentazione dei partecipanti
3. Raccolta delle esperienze, personali e professionali, pregresse al servizio civile
4. Autovalutazione (strumenti AVO e BdC)

Questionario AVO

Il questionario AVO permette di rilevare il grado di occupabilità di un soggetto sulla base di alcune risorse personali di cui dispone, ovvero di conoscere il suo potenziale interno di occupabilità.

Questionario BdC

È un percorso guidato di auto-valutazione al termine del quale il giovane avrà la possibilità di visualizzare la propria personale "mappa" che gli consentirà di individuare i suoi "punti forti" e le sue criticità. È composto da una lista di affermazioni che orienteranno nell'effettuare l'auto-analisi delle proprie competenze trasversali.

Riconoscere e imparare a valorizzare le proprie competenze

Incontro di presentazione e accompagnamento alla restituzione dei profili AVO e BdC. I giovani, in gruppi da massimo 30 partecipanti, saranno coinvolti in una sessione online finalizzata alla restituzione dei profili in chiave quali/quantitativa con le altre variabili in riferimento alla storia curriculare del giovane sia alla lettura

del contesto territoriale, dell'età, della residenza, etc., distribuendo infine un manuale per l'interpretazione dei dati personali.

Durante l'incontro si approfondirà la compilazione del CV che aiuti i giovani a mettere in evidenza le conoscenze, le abilità e le competenze più utili in funzione della specifica ricerca di lavoro.

La definizione del proprio progetto professionale: Laboratorio formativo

I giovani, in gruppi da massimo 30 partecipanti, saranno coinvolti in un percorso formativo sviluppato in 2 sessioni on-line della durata complessiva di 8 ore. Il flusso logico di ciascuna sessione segue tre principali elementi quali l'autonomia, la responsabilità e la cittadinanza. ciascuno dei quali esplora tre diverse aree: l'area cognitiva, l'area relazionale e quella realizzativa.

Il laboratorio permetterà ai volontari di esplorare oltre all'area realizzativa (*definire un obiettivo professionale e costruire attorno a questo un progetto personale*) quella cognitiva (*recuperare e riconoscersi la possibilità di desiderare, di avere aspirazioni personali, sogni ed ambizioni*) e relazionale (*conoscere ed esplorare le forze in gioco, interne ed esterne: risorse, vincoli, competenze, capacità, limiti che facilitano o ostacolano la realizzazione di queste aspirazioni*) e attraverso il supporto di tutor saranno accompagnati in simulazioni e lavori di gruppo, stimolando la loro attiva partecipazione.

I Servizi per il Lavoro e la ricerca di lavoro

Modulo dedicato al funzionamento del Sistema dei Servizi per il Lavoro, dai Centri per l'impiego ai Servizi per il lavoro privati, e consentirà di illustrare ai volontari i principali servizi, i programmi nazionali e regionali, nonché l'accesso a tali programmi. Inoltre, il modulo comprende un focus su come si affronta un colloquio di lavoro.

La parte relativa ai colloqui di lavoro sarà condotta con simulazioni e giochi di ruolo, per facilitare l'espressività e aumentare la dimestichezza nel gestire una situazione di stress emotivo, proprio come quella del colloquio di lavoro nel quale il giovane ripone importanti aspettative.

L'esperienza del Servizio Civile Universale

Modulo individuale

Valutazione globale dell'esperienza di servizio civile e delle competenze acquisite attraverso la partecipazione alle attività di progetto, mediante:

1. Compilazione di:
 - a. schede di rilevazione
 - b. scheda descrittiva sintetica
2. Discussione guidata dal tutor

ATTIVITÀ OPZIONALI

Le Politiche Attive per il Lavoro (PAL) e le opportunità formative

Gli operatori volontari parteciperanno ad una sessione di approfondimento sugli aspetti legati alle politiche attive del lavoro nazionali ed internazionali e alle misure per l'occupazione previste dalla nuova Garanzia Giovani: gli strumenti, gli attori coinvolti, i partner, i benefici per i lavoratori e gli incentivi per le aziende, le opportunità formative offerte e le piattaforme web di riferimento per consentire agli operatori di accedere in maniera autonoma e consapevole alle varie misure previste.

L'approfondimento riguarderà, inoltre, gli ulteriori programmi di politiche giovanili che rivestono carattere formativo e, pertanto, utili a rafforzare le proprie competenze in ambienti e con metodologie non-formali, quali il programma Erasmus+, il Corpo Europeo di Solidarietà e le possibilità di scambi giovanili in ambito transazionale.

Al termine del percorso, gli Operatori Volontari saranno indirizzati presso i Centri per l'impiego competenti, o presso le Agenzie per il Lavoro presenti sul proprio territorio, per la presa in carico, i colloqui di accoglienza e la stipula del Patto di Servizio.