

## Scheda elementi essenziali del progetto

### InformaCasa - Servizi e Diritti per i consumatori

#### 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

**Favorire e promuovere l'informazione, l'assistenza e la gestione consapevole delle utenze domestiche attraverso il coinvolgimento attivo dei cittadini.**

L'obiettivo del progetto è favorire e promuovere l'informazione, l'assistenza e la gestione consapevole delle utenze domestiche attraverso il coinvolgimento attivo dei cittadini. Il progetto intende alla crescente difficoltà dei cittadini consumatori nella comprensione e nella gestione dei servizi domestici essenziali (energia, gas, acqua, telecomunicazioni), aggravata dal passaggio al mercato libero, dalla digitalizzazione dei servizi e da un quadro normativo complesso e spesso poco trasparente. Attraverso un approccio integrato che unisce educazione, informazione e supporto personalizzato, il progetto mira a:

- garantire l'accesso a informazioni chiare, attendibili e fruibili sui diritti dei consumatori e sulle modalità di gestione delle utenze;
- contrastare disuguaglianze e vulnerabilità, offrendo strumenti pratici per difendersi da pratiche scorrette, errori di fatturazione, difficoltà di accesso alle agevolazioni;
- rafforzare la cittadinanza attiva, coinvolgendo i cittadini in percorsi di consapevolezza e autonomia nella gestione dei propri contratti e forniture;
- promuovere un consumo sostenibile, equo e responsabile, fondato sulla conoscenza e sull'esercizio consapevole dei propri diritti.

**OBIETTIVO SPECIFICO 1 Promuovere l'informazione e l'educazione dei cittadini attraverso una campagna integrata di sensibilizzazione, formazione e comunicazione, al fine di rafforzare la consapevolezza sui propri diritti e migliorare la capacità di gestione autonoma delle utenze domestiche.**

Il progetto ha l'obiettivo di informare i cittadini attraverso una campagna multicanale che combina strumenti digitali (social media, sito web, newsletter) e azioni dirette sul territorio (incontri pubblici, distribuzione di materiali informativi, eventi). Si concentra sulla lettura consapevole delle bollette, sulla comprensione dei diritti del consumatore e sull'identificazione di frodi e pratiche commerciali scorrette. I webinar tematici approfondiscono aspetti rilevanti come la gestione dei costi, l'accesso ai bonus sociali e la risoluzione dei disservizi. L'azione A: IN-FORMAZIONE ATTIVA: CITTADINI CONSAPEVOLI TRA

TERRITORIO E DIGITALE direttamente riconducibile, infatti, favorisce l'emancipazione informativa e la partecipazione attiva. Il contributo dell'obiettivo si allinea in modo diretto al **Target 16.10** dell'Agenda 2030, promuovendo l'accesso pubblico a un'informazione chiara e utile alla tutela dei diritti fondamentali. Rafforza inoltre il **Target 1.3**, sostenendo sistemi di protezione sociale informata e accessibile, e il **Target 1.5**, migliorando la capacità di reazione dei cittadini vulnerabili a crisi economiche o digitali. Infine, contribuisce al **Target 10.3**, riducendo le disuguaglianze informative e promuovendo l'equità nell'accesso ai servizi essenziali.

**OBIETTIVO SPECIFICO 2** Garantire supporto concreto e personalizzato ai cittadini nella gestione delle utenze domestiche, attraverso sportelli informativi e servizi di conciliazione accessibili e gratuiti, per tutelare i loro diritti e risolvere in modo efficace le controversie con i fornitori.

Il progetto intende attivare sportelli fisici e digitali per offrire assistenza gratuita nella risoluzione di problemi legati alle utenze domestiche, come controversie contrattuali, errori di fatturazione, interruzioni del servizio o difficoltà di accesso alle agevolazioni. Gli operatori forniscono un supporto personalizzato, aiutando i cittadini a interagire efficacemente con i fornitori e a tutelare i propri diritti in modo informato e consapevole. L'azione **B: ASSISTENZA PERSONALIZZATA E TUTELA DEI CONSUMATORI, direttamente riconducibile, infatti**, mira a ridurre il divario tra utenti informati e soggetti in condizione di fragilità, attraverso servizi di prossimità e soluzioni concrete.

L'obiettivo contribuisce al **Target 16.10**, rafforzando l'effettiva possibilità di ogni cittadino di accedere a tutela e informazione; si inserisce nel **Target 10.3**, poiché assicura pari opportunità e risposte concrete ai bisogni di soggetti vulnerabili, e nel **Target 1.3**, sostenendo l'inclusione economica attraverso servizi di orientamento e supporto pratico.

Nel suo insieme, il progetto contribuisce al raggiungimento degli **Obiettivi 1, 10 e 16 dell'Agenda 2030**, rafforzando la capacità dei cittadini – in particolare quelli in condizioni di fragilità – di accedere a informazioni affidabili, di comprendere e gestire i propri diritti economici e di ottenere tutela in caso di disservizi o abusi. Riduce le disuguaglianze nell'accesso ai servizi, promuove l'equità informativa e rafforza la protezione dei diritti fondamentali.

Il progetto risponde pienamente alla **Sfida sociale del programma di intervento "Potenziare la partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese"**, poiché rende l'informazione uno strumento di emancipazione e cittadinanza. In questa direzione, rafforza il ruolo attivo delle persone nella gestione delle proprie utenze e nella difesa dei propri diritti, contribuendo alla costruzione di una società più equa, trasparente e inclusiva.

## Ruolo ed attività degli operatori volontari

### ATTIVITA' CONDIVISE DA TUTTE LE SEDI ADOC

#### AZIONE A: IN-FORMAZIONE ATTIVA: CITTADINI CONSAPEVOLI TRA TERRITORIO E DIGITALE

L'operatore volontario avrà un ruolo di supporto trasversale alla realizzazione delle attività informative previste dal progetto, contribuendo sia alla gestione dei canali digitali sia all'organizzazione e svolgimento degli incontri pubblici sul territorio. Il suo coinvolgimento sarà orientato a favorire una comunicazione efficace e una partecipazione attiva dei cittadini destinatari del progetto.

In particolare, l'operatore prenderà parte alle riunioni di concertazione con enti e associazioni locali, finalizzate alla programmazione delle attività; alla predisposizione e diffusione dei contenuti informativi

online (sito web, social media, mailing list) e offline (materiali cartacei, brochure, opuscoli); al supporto logistico e organizzativo durante gli incontri informativi sul territorio e i webinar, collaborando all'accoglienza e alla registrazione dei partecipanti, nonché alla distribuzione del materiale; all'attività di engagement e assistenza ai cittadini, attraverso risposte personalizzate e raccolta di segnalazioni, domande o richieste di approfondimento; al monitoraggio delle esigenze espresse dall'utenza, contribuendo alla definizione dei contenuti informativi da sviluppare in base ai bisogni rilevanti. L'operatore sarà quindi una figura di supporto attiva, affiancando il personale qualificato dell'ente in tutte le fasi di realizzazione del progetto, con l'obiettivo di favorire un consumo più consapevole e tutelare i diritti dei cittadini.

### **Attività A.1. Campagna informativa online**

*Durata: 12 mesi*

- Partecipazione alla riunione iniziale di coordinamento;
- Supporto alla produzione e aggiornamento di contenuti tematici per sito web e social media;
- Affiancamento nella creazione di una mailing list per la comunicazione periodica con i cittadini;
- Affiancamento nella risposta personalizzata alle segnalazioni e richieste via e-mail;
- Affiancamento nell'invio periodico di comunicazioni sulle attività dello sportello e sugli eventi.
- Cooperazione nell'organizzazione e pubblicazione di contatti utili e riferimenti per i consumatori;
- Collaborazione alla predisposizione grafica dei contenuti online;
- Affiancamento alla realizzazione e stampa di materiali informativi (opuscoli, brochure, ecc.);
- Partecipazione alla distribuzione materiale presso le sedi Adoc, gli uffici pubblici e le attività commerciali.

### **Attività A.2. Incontri informativi sul territorio**

*Durata: 12 mesi (con cadenza quadrimestrale)*

- Partecipazione alla riunione di concertazione con enti e associazioni locali;
- Cooperazione nel coinvolgimento di realtà territoriali per supporto nella diffusione e partecipazione;
- Sostegno nella scelta delle sedi per lo svolgimento degli incontri informativi;
- Affiancamento per la definizione e calendarizzazione e degli appuntamenti;
- Collaborazione alla preparazione e distribuzione del materiale informativo;
- Collaborazione allo svolgimento degli incontri pubblici;
- Supporto alla raccolta di contatti dei partecipanti da inserire nella mailing list;
- Supporto alla raccolta e analisi delle segnalazioni da parte dei cittadini durante gli incontri.

**ATTIVITA' COMPLEMENTARE SVOLTA DALLE SEDI ADOC SITE NEI COMUNI DI:  
CAMPOBASSO  
ISERNIA  
TERMOLI**

### **Attività A.3. Webinar informativi**

*Durata: 12 mesi*

- Affiancamento nell'organizzazione delle attività;
- Affiancamento e supporto al monitoraggio dei sondaggi, delle richieste, delle esigenze, delle segnalazioni relative a raggiri e disservizi trasmessi dagli utenti nei primi 5 mesi di realizzazione del progetto, attraverso i diversi canali (sportelli fisici, sito web, pagine social);
- Affiancamento alla strutturazione dei webinar sul consumo consapevole, i raggiri e le truffe più frequenti e insidiose;
- Affiancamento nell'individuazione professionalità da coinvolgere;

- Supporto alla predisposizione contenuti;
- Supporto alla calendarizzazione dell'attività;
- Partecipazione alla pubblicizzazione dell'attività e del calendario presso gli Sportelli e i canali virtuali;
- Collaborazione alla registrazione dei partecipanti;
- Affiancamento per la realizzazione webinar (4 incontri).

#### **AZIONE B: ASSISTENZA PERSONALIZZATA E TUTELA DEI CONSUMATORI**

L'operatore volontario sarà coinvolto in modo attivo nelle attività di assistenza e tutela previste dal progetto, in particolare nell'ambito dello sportello dedicato al supporto delle utenze e alla gestione delle procedure di conciliazione. Il suo contributo sarà finalizzato a garantire un servizio più accessibile, efficiente e vicino alle esigenze dei cittadini, supportando sia l'organizzazione interna che l'interazione diretta con l'utenza.

Le attività specifiche in cui l'operatore sarà impegnato includono: la partecipazione alle riunioni di concertazione con il personale dell'ente ospitante e con eventuali partner locali, utili alla pianificazione operativa delle attività; l'affiancamento al personale qualificato nella definizione degli orari e nella calendarizzazione dei turni degli sportelli informativi; il supporto all'apertura degli sportelli, nella gestione degli appuntamenti e nell'accoglienza degli utenti; l'assistenza nella raccolta delle segnalazioni e delle richieste di aiuto provenienti via e-mail, telefono o direttamente presso gli sportelli fisici; la collaborazione nella predisposizione e nell'inoltro delle comunicazioni formali (es. reclami, segnalazioni ai fornitori di servizi; l'osservazione e il supporto alla compilazione della documentazione relativa alle procedure di conciliazione, alle domande per locazioni abitative, pratiche condominiali e contrattuali.

Per quanto concerne le attività di conciliazione, l'operatore volontario sarà coinvolto anche nel supporto alla gestione delle richieste di attivazione delle procedure conciliative, sia su iniziativa del cittadino sia su rinvio da parte di un'autorità giudiziaria; nella partecipazione agli incontri di conciliazione come osservatore attivo, al fine di acquisire competenze sulle modalità di mediazione e risoluzione delle controversie; nella collaborazione alla conclusione del procedimento, monitorando l'esito della conciliazione e supportando l'utente nella valutazione del servizio ricevuto.

Attraverso queste attività, l'operatore volontario contribuirà a rafforzare la capacità dello sportello di fornire assistenza tempestiva e qualificata ai cittadini, promuovendo la consapevolezza dei propri diritti e la possibilità di ricorrere a strumenti alternativi di risoluzione delle controversie.

#### **Attività B.1: Sportello informativo e supporto pratiche**

*Durata: 12 mesi*

- Partecipazione alla definizione nuovi orari e turni agli sportelli;
- Supporto all'organizzazione degli appuntamenti;
- Supporto alla raccolta delle istanze dei cittadini pervenute fisicamente, a mezzo e-mail e telefonicamente;
- Partecipazione nel coinvolgimento di operatori per consulenze specifiche;
- Partecipazione alla preparazione domanda di conciliazione e compilazione documentazione correlata ed inoltro al fornitore/operatore del servizio;
- Affiancamento nell'analisi, compilazione e registrazione dei contratti di locazione;
- Affiancamento nella verifica ed elaborazione delle pratiche condominiali.

#### **Attività B.2: Gestione delle controversie e conciliazione**

*Durata: 12 mesi*

- Partecipazione all'apertura sportelli;
- Supporto all'organizzazione degli appuntamenti;

- Affiancamento nel reclamo al fornitore o rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale;
- Supporto nell'invio richiesta al Servizio Conciliazione;
- Partecipazione agli incontri di conciliazione;
- Supporto alla conclusione della procedura e valutazione servizio ricevuto.

## Sedi di svolgimento

ENTE A CUI FA RIFERIMENTO LA SEDE	COD. SEDE	SEDE	COMUNE	PROV.	INDIRIZZO	VOL
ADOC NAZIONALE	173554	ADOC ANAGNI	ANAGNI	FR	VIA BASSANO 232	2
ADOC NAZIONALE	173645	ADOC APRILIA	APRILIA	LT	VIA ANTONIO STRADIVARI 9	2
ADOC NAZIONALE	173528	ADOC CAMPOBASSO	CAMPOBASSO	CB	VIA FRANCESCO CRISPI 1/D	1
ADOC NAZIONALE	173555	ADOC CASSINO	CASSINO	FR	VIA ENRICO DE NICOLA 261	2
ADOC NAZIONALE	173637	ADOC ISERNIA	ISERNIA	IS	VIALE DEI PENTRI 173	1
ADOC NAZIONALE	208185	ADOC LATINA (MONTENERO) PIAZZA IV OTTOBRE	LATINA	LT	PIAZZA IV OTTOBRE 2	1
ADOC NAZIONALE	173665	ADOC LATINA VIA SANTE PALUMBO	LATINA	LT	VIA SANTE PALUMBO 38	4
ADOC NAZIONALE	208199	ADOC PONTINIA	PONTINIA	LT	Via dei Volsci 9	1
ADOC NAZIONALE	233155	ADOC RIETI	RIETI	RI	VIA DEI SALICI 64	2
ADOC NAZIONALE	208164	ADOC ROMA FONDAZIONE BRUNO BUOZZI	ROMA	RM	VIA SISTINA 57	1
ADOC NAZIONALE	173677	ADOC ROMA SEDE NAZIONALE VIA CASTELFIDARDO	ROMA	RM	VIA CASTELFIDARDO 43/45	4
ADOC NAZIONALE	173541	ADOC ROMA VIA DEI QUATTRO CANTONI	ROMA	RM	VIA DEI QUATTRO CANTONI 3	4
ADOC NAZIONALE	220031	ADOC ROMA VIA LUCULLO	ROMA	RM	Via Lucullo 6	2
ADOC NAZIONALE	173613	ADOC Sede di FROSINONE	FROSINONE	FR	VIA MOLA VECCHIA 15	2
ADOC NAZIONALE	208212	ADOC SEZZE	SEZZE	LT	Via dei Cappuccini 45	1
ADOC NAZIONALE	173557	ADOC SORA	SORA	FR	VIA VENTI SETTEMBRE 42	2
ADOC NAZIONALE	218125	Adoc Termoli	TERMOLI	CB	VIALE SANDRO PERTINI 1	2
ADOC NAZIONALE	173700	ADOC TERRACINA	TERRACINA	LT	VIA BADINO SNC	2

## Posti disponibili, servizi offerti

Numero posti con vitto e alloggio:	0
Numero posti senza vitto e alloggio:	36
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](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.