

## **PER UNA PARROCCHIA UP TO DATE**

### **CARATTERISTICHE DEL CONTESTO ED ESIGENZE RILEVATE**

L'Associazione NOI Trento ha tra le sue finalità la promozione del volontariato attraverso la cultura e la pratica di rete, per questo motivo da sempre stimola e sostiene la progettazione comune di iniziative e percorsi formativi rivolti al mondo giovanile.

Il progetto "**PER UNA PARROCCHIA UP TO DATE**" da un lato intende rafforzare e rendere continuativa la collaborazione tra NOI Trento e le realtà dell'Arcidiocesi di Trento che, a diverso titolo, sono interessate ad attivare azioni a favore del mondo giovanile, dall'altro vuole sperimentare nuove forme di progettazione per accogliere altri giovani in SCUP.

In particolare, il progetto "**PER UNA PARROCCHIA UP TO DATE**" si fonda su un percorso di crescita comune che vede l'Associazione NOI Trento e l'Arcidiocesi di Trento (nello specifico la parrocchia di Santa Maria Assunta in Arco) impegnate nella ricerca di opportunità, strumenti e percorsi a servizio dei giovani, soprattutto di quelli più svantaggiati e/o in difficoltà.

Suddette realtà, dopo essersi confrontate a lungo sulla condizione giovanile in Trentino hanno espresso il desiderio di predisporre e realizzare congiuntamente un progetto di SCUP che dia al giovane la possibilità di formarsi e di acquisire competenze specifiche in un determinato settore (informatico-amministrativo-segretariale), ai fini di un futuro orientamento professionale, e al tempo stesso di sviluppare alcune competenze personali che consentano al giovane di maturare un atteggiamento e uno stile di comportamento proattivo rispetto alla gestione della propria storia personale.

Sulla base della conoscenza della realtà giovanile trentina e dell'esperienza maturata in questi anni nell'accompagnamento dei giovani, infatti, il nostro Ente considera prioritaria la necessità di far acquisire ai giovani una maggior consapevolezza di sé e delle proprie capacità, offrendo loro la possibilità di ricevere un sostegno per orientarsi nel mondo del lavoro, ma non solo.

Un giusto orientamento spesso è ciò che manca ai giovani oggi. Il ritratto che emerge dall'insieme delle indagini svolte negli ultimi decenni in Italia è quello di giovani che, pur conservando un senso positivo della vita e del futuro e pur avendo una forte spinta interiore verso la realizzazione di progetti personali, incontrano enormi difficoltà nel compiere scelte di vita durature e significative per la loro esistenza. Molti di loro evitano di proiettarsi nel futuro non tanto per prevenire una possibile angoscia provocata da incertezze sociali ed economiche, ma perché a livello psicologico non sono capaci di prevedere e valutare né la fattibilità dei loro progetti né le conseguenze delle loro azioni a distanza di anni, dato che vivono unicamente nel presente. Non sono neppure da trascurare i dati del Trentino rispetto all'abbandono scolastico: 13.600 giovani che non lavorano e non studiano, secondo l'Istat il 7.8% abbandona le scuole superiori e le professionali.

Di qui l'urgenza di creare luoghi di crescita, strutturare percorsi formativi e pensare modalità di accompagnamento che aiutino i giovani a sviluppare le proprie capacità personali e professionali. NOI Trento, in collaborazione con l'Arcidiocesi di Trento, intende sostenere nuovi impegni in questo ambito per diventare concretamente una risorsa per la comunità e il territorio.

La sede operativa coinvolta nel progetto è la Parrocchia di Santa Maria Assunta in Arco.

Questa parrocchia ha oltre 7000 abitanti, ha nel parroco il legale rappresentante ed è retta da due organismi: il Consiglio Pastorale Parrocchiale e l'amministrazione con il sostegno del Consiglio degli Affari Economici.

La Parrocchia opera in un contesto sociale complesso, la caratteristica di "città" ne evidenzia ancora di più i problemi poiché manca quella condizione di vicinanza e di solidarietà che si percepisce nei piccoli centri. Inoltre la percezione che si ha all'esterno della Parrocchia è spesso frutto di vecchi retaggi, viene più considerata come fornitrice di servizi religiosi che non casa della comunità.

Per far fronte al suo compito educativo coinvolge il volontariato che diventa uno strumento attraverso il quale orienta a scelte di vita improntate sulla logica del servizio, un'attenzione educativa che rende possibile la testimonianza concreta da parte della comunità di farsi carico delle necessità, delle ansie e delle speranze di chi abita il proprio territorio.

Il progetto che presentiamo mira ad inserire giovani nell'organizzazione della parrocchia, in un contesto diverso dall'Oratorio, ma comunque articolato e complesso nella sua gestione, al fine di risvegliare la coscienza che la loro attività e vicinanza sono fondamentali per realizzare questo progetto più grande di casa della Comunità.

Lo stretto collegamento con l'Arcidiocesi di Trento permette alla parrocchia di avere a disposizione risorse professionali qualificate: il Servizio informatico, preposto alla progettazione, gestione e manutenzione delle apparecchiature e dei servizi informatici, gli uffici amministrativi che sostengono le parrocchie nelle pratiche amministrative e legali. Strumenti che vanno ad alleggerire il lavoro amministrativo a carico della parrocchia.

Il progetto di SCUP prevede dunque l'inserimento del giovane in un contesto contraddistinto da un forte desiderio di innovazione e di apertura. La presenza di un giovane motivato che, stimolato dalla possibilità di vivere un'esperienza qualificante, assicuri un servizio annuale continuativo ed efficace, è soprattutto un'opportunità per gli enti coinvolti che si sentono impegnati a far crescere e/o maturare nuove competenze e maggior consapevolezza tra i membri delle organizzazioni.

La proficua collaborazione fra NOI Trento, Arcidiocesi di Trento e parrocchia di Arco consentirà di sviluppare il progetto in una duplice direzione: professionale e orientativa. L'area amministrativa dell'Arcidiocesi di Trento metterà a disposizione del giovane in SCUP le proprie professionalità interne ed esterne per consentirgli di fare un'esperienza formativa in campo informatico-amministrativo-contabile-segretariale, la parrocchia di Arco renderà operativo e concreto il suo operare sul campo, mentre NOI Trento, attraverso momenti di orientamento e di formazione, accompagnerà il giovane nella sua esperienza, supportandolo nella lettura e nella valutazione del percorso.

## **FINALITÀ**

Attraverso il lavoro di digitalizzazione dell'anagrafe parrocchiale e della biblioteca capitolare, di sviluppo del sito internet esistente e del lavoro di segreteria, il progetto mira a coinvolgere il giovane nella vita della Parrocchia di Arco, nella conoscenza delle dinamiche del passato, della vita del territorio di cui sono ricchi i registri parrocchiali, per portarlo ad una maggiore consapevolezza di sé e del suo ruolo nella società.

Il carattere formativo del progetto intende qualificare la proposta nell'ottica dell'accrescimento delle competenze specifiche e trasversali, in modo da dare la possibilità al giovane di acquisire un bagaglio di capacità che potranno essere utili per la ripresa degli studi o nella ricerca di un lavoro.

## **OBIETTIVI GENERALI**

- Rafforzare la consapevolezza delle finalità del SCUP e del ruolo centrale dei giovani nei progetti di SCUP, uscendo dall'autoreferenzialità attraverso il confronto con altri Enti/Servizi.
- Condividere e valorizzare risorse e sedi d'attuazione accreditate, di formazione e di monitoraggio interno appartenenti a più enti che progettano il SCUP.
- Contribuire al buon funzionamento dell'organizzazione.
- Potenziare le attività di *back-office* e supportare l'attività di *front-office* nel campo dei servizi offerti agli Enti ecclesiastici e alle parrocchie.
- Formare alla solidarietà, alla cooperazione e alla cittadinanza attiva il giovane in SCUP.
- Offrire al giovane in SCUP strumenti di orientamento, formazione e informazione.
- Favorire, a seguito dell'esperienza condotta, l'acquisizione di competenze utili e spendibili nel mercato del lavoro.

## **OBIETTIVI GENERALI RISPETTO AI GIOVANI IN SCUP**

- Offrire al giovane in SCUP un'esperienza formativa valida umanamente e professionalmente.
- Essere al servizio della comunità e del territorio.
- Vivere un'esperienza all'interno di una realtà di servizio che promuove una cultura organizzativa attenta alla persona e al territorio.
- Proporre una forte esperienza di servizio, adeguatamente seguita in termini di formazione, verifica e ri-progettazione.
- Offrire un aiuto nell'orientamento delle proprie scelte future, lavorative o formative.
- Maturare una nuova consapevolezza di sé, del proprio bagaglio culturale e professionale in relazione alla propria storia personale.

## **OBIETTIVI SPECIFICI RISPETTO AI GIOVANI IN SCUP**

- Conoscere un'organizzazione lavorativa diversa dalle imprese, comprendere la complessità e la molteplicità dei servizi gestiti dalla Parrocchia.
- Acquisire e/o ampliare conoscenze e/o competenze in campo segretariale/contabile/archivistico/informatico.
- Formarsi nella gestione e nell'amministrazione di Enti "no profit".
- Acquisire e/o ampliare conoscenze e/o competenze nel settore della gestione dei siti web.
- Vivere occasioni di crescita formativa/personale insieme ad altri giovani che stanno facendo il servizio civile presso NOI Trento; conoscere persone e creare legami significativi in favore di una loro crescita umana e professionale.
- Sperimentare e sviluppare un percorso di orientamento mirato a maturare nella persona la capacità di leggere lo svolgersi delle esperienze in atto e affrontare gli eventi decisionali attraverso la progettazione di sé nel tempo.

## **APPORTO DEL SCUP ALL'ATTIVITÀ DELL'ENTE**

- Migliorare il lavoro di rete con l'Arcidiocesi di Trento, con l'Oratorio Noi Arco area servizi informatici, incoraggiando la progettazione e la realizzazione di progetti comuni.
- Erogare un servizio migliore.
- Innovare alcuni processi organizzativi.
- Arricchire l'immagine della Parrocchia presso la Comunità e gli enti territoriali favorendo il desiderio di condividere progetti e iniziative.

## **ATTIVITA' PREVISTE**

Coerentemente con gli obiettivi individuati, al fine di poterli raggiungere con il massimo grado di efficienza ed efficacia, sono stati individuati **i seguenti ambiti**, ciascuno dei quali si articola in attività specifiche. Ogni attività specifica, verrà svolta con il supporto dell'OLP e in collaborazione con gli altri volontari della Parrocchia che si occupano dell'apertura quotidiana dell'ufficio e della gestione amministrativa della Parrocchia.

### **AMBITO SEGRETERIA: supportare attivamente i volontari della parrocchia nelle attività di segreteria.**

- Curare l'accoglienza delle persone che si recano presso l'ufficio parrocchiale.
- Gestire gli appuntamenti.
- Gestire la comunicazione telefonica in entrata e in uscita.
- Leggere la posta e rispondere alle mail.
- Gestione sale parrocchiali.
- Ricerca dati e predisposizione dei certificati.
- Predisposizione dei formulari matrimoniali usando l'apposito programma.
- Predisposizione locandine, libretti, fotocopie, presentazioni web, avvisi.
- Assistenza a eventuali richieste di consultazione degli archivi parrocchiali da parte di persone autorizzate.

### **AMBITO GRAFICA E WEB: migliorare le capacità comunicative della parrocchia applicando le proprie conoscenze grafiche e informatiche.**

- Preparazione di volantini e locandine.
- Impaginare libretti e dépliant.
- Gestire e aggiornare il sito e i social.

### **AMBITO PROGETTAZIONE DI EVENTI: Inserirsi attivamente nelle diverse equipe di lavoro che si formeranno durante l'anno.**

- Collaborare nell'organizzazione di iniziative e eventi.
- Richiedere autorizzazioni necessarie.
- Gestire gli aspetti organizzativi.
- Collaborare alla promozione di visite guidate al patrimonio della biblioteca capitolare.

### **AMBITO CONTABILE: supportare attivamente i volontari della parrocchia nelle attività di contabilità.**

- Aiuto nella raccolta dei documenti contabili.
- Predisporli per la registrazione.
- Caricamento nel programma di contabilità SIPA.

**AMBITO DIGITALIZZAZIONE: digitalizzare l'agenda, l'anagrafe parrocchiale e la biblioteca capitolare.**

- Digitalizzare l'agenda parrocchiale.
- Inserimento dati a partire dal 1900 nel programma di anagrafe parrocchiale, che permetterà una più veloce ricerca dei dati e la stampa dei certificati.
- Attivare la procedura di catalogazione dell'archivio parrocchiale, uno dei più importanti dell'Alto Garda, verificando con gli esperti dell'Archivio diocesano il corretto iter procedurale di catalogazione, conservazione e riparazione dei testi ivi conservati.
- Proseguire nella digitalizzazione della biblioteca capitolare, situata sopra la Chiesa della Collegiata (insita nella Parrocchia di Santa Maria Assunta), verificando con gli esperti della Biblioteca diocesana il corretto iter procedurale di digitalizzazione.

**AMBITO ATTIVITA' PROVINCIALE: collaborazione alla progettazione e realizzazione di eventi che NOI Trento realizza a livello provinciale e anche a supporto di eventi promossi dalla sua rete di collaborazioni.**

Il/la giovane potrà scegliere di partecipare a dei gruppi temporanei di SCUP composti da giovani in Servizio Civile presso altri oratori e presso ACCRI, Arcidiocesi di Trento, Collegio Arcivescovile. Tali gruppi temporanei si attivano per sostenere la progettazione e la realizzazione di alcuni eventi provinciali come la Giornata Oratori (che vede la presenza di 300 adolescenti/giovani), la Festa adolescenti (1500 adolescenti/giovani), giornate di formazione per animatori di oratorio ed eventuali altre giornate di sensibilizzazione alla cittadinanza globale (ad esempio, la campagna dell'ACCRI 'Abbiamo riso per una cosa seria').

Diverse testimonianze di giovani ormai usciti dal Servizio Civile ci hanno fatto capire che queste opportunità consentono al giovane in SCUP di sperimentare una dimensione nuova ossia quella di essere inserito in un gruppo di giovani che al pari di lui svolgono Servizio Civile nell'ambito della rete di NOI Trento: il confronto e l'azione insieme producono consapevolezza nuove per la propria crescita, diverse da quelle maturate nella sede locale del proprio servizio.

**DESTINATARI E BENEFICIARI DEL PROGETTO**

Destinatari: volontari in SCUP; Enti ecclesiastici, territoriali e non; parrocchie.

Beneficiari: volontari in SCUP; parroci; operatori pastorali; amministrazioni Enti ecclesiastici, uffici pastorali, la comunità di Arco.

**GIOVANI DA COINVOLGERE, MODALITÀ E CRITERI DI SELEZIONE**

Requisiti richiesti: responsabilità e precisione nello svolgimento degli incarichi assegnati, buone doti comunicative, intraprendenza, flessibilità, attitudine ai rapporti personali e al lavoro di équipe.

Costituiscono punteggio aggiuntivo e preferenziale:

- titoli di studio, professionali e conoscenze attinenti al progetto;
- esperienza pregressa nell'area di intervento del progetto, con specifica attenzione alle attività svolte in forma volontaria;
- esperienza pregressa in ambito pastorale.

Il giovane in SCUP, inoltre, è tenuto a svolgere con precisione e responsabilità gli incarichi assegnati, condividere il progetto e la mission dell'Ente; ad attenersi al regolamento e alle norme disciplinari interne; a rispettare gli orari di servizio; a mantenere un atteggiamento adeguato e un comportamento corretto al contesto professionale di riferimento; a seguire le indicazioni dei responsabili dei servizi coinvolti, facendo riferimento ad essi per qualsiasi esigenza di tipo organizzativo o criticità di qualunque genere; a rispettare gli obblighi di legge sulla riservatezza relativa alla documentazione e alle altre notizie di cui venga a conoscenza; ad essere disponibile alla formazione, al cambiamento di orario, al soggiorno e al trasferimento temporaneo della sede; alla flessibilità oraria, all'impiego serale e sabato-domenica.

I giovani in possesso dei requisiti verranno valutati e selezionati attraverso un colloquio attitudinale, sulla base della conoscenza del progetto specifico, della motivazione espressa durante il colloquio, della condivisione degli obiettivi del progetto, della disponibilità all'apprendimento, all'interesse e all'impegno a portare a termine il progetto, dell'idoneità allo svolgimento delle mansioni, di particolari competenze possedute dal candidato.

## **RUOLO DELL'OLP E DELLE FIGURE CHE AFFIANCHERANNO IL/LA GIOVANE**

NOI Trento. Referente per il progetto: Carmen Pellegrini - esperienze maturate in ambito amministrativo/contabile, nella gestione di Associazione di Promozione Sociale, nella progettazione e nel coordinamento di percorsi animativi ed educativi presso l'ente NOI Trento. Ruolo: 1) coordina il lavoro di rete fra i diversi enti; 2) facilita l'ingresso del giovane nella struttura e lo aiuta nell'inserimento con gli altri ragazzi in SCUP.

Professionalità presenti: presidente di NOI Trento, n. 7 volontari Consiglio Direttivo, n. 1 referente del Servizio Pastorale Giovanile.

Area amministrativa Arcidiocesi di Trento e Servizio Biblioteca e Archivio diocesano.

Professionalità presenti: diversi impiegati amministrativi con compiti di coordinamento, formazione e accompagnamento in attività mirate.

OLP: Renza Genoni - esperienza maturata nelle attività di segreteria amministrativa con particolare attenzione allo svolgimento di pratiche con la pubblica amministrazione e gestione amministrativa dei beni mobili e immobili delle parrocchie.

Figure presenti: nr. 1 parroco, nr. 7 componenti del Consiglio Parrocchiale, nr. 5 componenti del Consiglio per gli affari economici, nr. 20 volontari che si occupano della parte amministrativa/segretariale della parrocchia.

Queste persone garantiscono al giovane in SCUP un accompagnamento continuativo e stabile; sono punto di riferimento e guida nel quotidiano.

Nel corso del progetto il giovane potrà confrontarsi e partecipare a momenti formativi con altri giovani in servizio civile presso il nostro Ente. Sono previsti spazi per raccogliere commenti e indicazioni sui progetti di servizio civile attivi, non solo per migliorarne la realizzazione, ma per individuare e condividere informazioni utili per la progettazione futura.

## **MODALITÀ ORGANIZZATIVE**

Piano orario: indicativamente l'orario di servizio previsto tenendo conto del tetto massimo di 1440 ore, è così suddiviso:

- dal lunedì al venerdì - dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Al fine di partecipare ad alcune attività proposte dalla struttura e/o dall'ente, o per necessità di incontri di formazione specifica sarà necessario operare delle variazioni d'orario concordandole preventivamente con il giovane SCUP.

Per la descrizione delle attività e del ruolo dei giovani in SCUP vedere tabella allegata. Coerentemente con gli obiettivi individuati, al fine di poterli raggiungere con il massimo grado di efficienza ed efficacia, sono state individuate le seguenti fasi:

*Dalla prima settimana alla fine del primo mese.*

La fase di avvio prevede fin da subito il coinvolgimento diretto del giovane in SCUP. Sarà cura di tutti i volontari, in particolar modo dell'OLP porre la giusta attenzione affinché egli sia accompagnato nel suo percorso, facendo sì che possa osservare, conoscere e comprendere il funzionamento del lavoro e diventare gradualmente autonomo nello svolgimento delle attività. Alla base di un buon funzionamento del progetto è importante dedicare tempo alla conoscenza reciproca, alla comprensione e conoscenza delle attività e delle modalità relazionali e organizzativo-gestionali, a tutela del corretto svolgimento del servizio.

Si prevedono momenti per: l'accoglienza e la presentazione della Parrocchia di Santa Maria Assunta, di NOI Trento e dell'Arcidiocesi di Trento; la conoscenza del giovane, al fine di condividere e rivedere insieme gli obiettivi definiti nel progetto apportando eventuali modifiche sulla base delle effettive competenze del giovane; la lettura di materiale informativo e possibilità di approfondimento sul servizio e su tematiche amministrative, in base alle esigenze e agli interessi espressi dal giovane. Entro i primi due/tre mesi il giovane dovrebbe pertanto essere ragionevolmente autonomo nell'organizzazione quotidiana del proprio lavoro, coordinandosi sempre con l'OLP e con gli altri volontari e rivolgendosi ad esso per ogni dubbio o difficoltà. In questo periodo si avvia la formazione generale/specifica.

*Dall'inizio secondo mese-prima metà dodicesimo mese.*

Nella fase centrale il giovane selezionato darà esecuzione a tutte le attività previste dal progetto. Inoltre in questa fase potrà mostrare di avere acquisito piena autonomia nell'organizzazione e gestione del proprio lavoro. Ci sarà la prosecuzione della formazione generale/specifica, l'accompagnamento del giovane nella definizione di un progetto professionale e/o formativo e nella formulazione di un piano concreto di azione per attuarlo, l'avvio del bilancio delle competenze in vista della validazione e certificazione delle competenze.

*Dalla seconda metà del dodicesimo mese-fine dodicesimo mese.*

Analisi da parte del giovane in SCUP dei risultati ottenuti e valutazione complessiva.

## **PERCORSO FORMATIVO E SISTEMA DI MONITORAGGIO**

L'attività formativa generale è erogata nel rispetto delle linee guida per la formazione generale del giovane in SCUP.

La formazione specifica ha come obiettivi principali:

- 1) far conoscere l'organizzazione in cui viene svolto il SCUP;
- 2) far acquisire e sviluppare le dovute competenze necessarie a svolgere in maniera efficace le attività previste dal progetto;
- 3) dare ai volontari non solo e non prioritariamente strumenti tecnici, ma anche l'acquisizione di strumenti relazionali, indispensabili per lavorare in équipe.

La formazione è effettuata in proprio, dagli enti NOI Trento, Arcidiocesi di Trento (servizi Archivio e Biblioteca diocesani), con formatori qualificati, in possesso di competenze, titoli, ed esperienze specifiche. Piano formativo dettagliato nella tabella allegata. Fatto salvo l'ammontare delle ore di formazione previste dalla normativa vigente (4 ore mensili), il progetto prevede un percorso formativo di 100 ore totali. Di norma, essa si effettuerà presso la sede di NOI Trento, la sede della Biblioteca e dell'Archivio diocesano, ma potrà tenersi anche presso Enti diversi che offrono approfondimenti sui temi in oggetto.

Per il monitoraggio si rinvia al sistema di monitoraggio proposto dall'Ufficio Servizio Civile Provinciale.

Noi Trento intende offrire un dispositivo di "analisi delle risorse/bilancio delle competenze" che permetta al giovane in SCUP di capitalizzare le competenze acquisite sia nelle esperienze formativo/professionale pregresse, sia nell'esperienza di SCUP.

Il dispositivo permetterà di riconoscere le competenze sviluppate nell'esperienza di SCUP, aiutando il giovane in SCUP a:

- riappropriarsi dell'*essere cittadino attivo*;
- elaborare un'ipotesi di progetto di sviluppo personale e professionale;
- gestire efficacemente la transizione al termine del progetto di SCUP.

A questa attività sono dedicati luoghi e momenti specifici:

- 1) incontri tra OLP, esperto di monitoraggio e referenti di NOI Trento, per valutare collegialmente l'andamento delle attività progettuali;
- 2) colloqui individuali e consulenze di orientamento con il giovane.

## **RISORSE A SUPPORTO DEI/DELLE GIOVANI**

Il giovane in servizio civile avrà a sua disposizione l'ufficio dell'associazione, che comprende il materiale per la gestione della parte informatica: 1 PC con rete internet fissa, 1 telefono, 1 stampante con capacità di fotocopiatrice e scanner, 1 proiettore e tutto il materiale di segreteria (fogli, penne, quaderni, faldoni, ecc.). Per quanto riguarda le risorse umane vedere paragrafo precedente relativo agli OLP. Per quanto riguarda le risorse finanziarie, si prevede di impiegare € 200,00 euro per materiale didattico, € 2.000,00 per spese formatori, € 400,00 per spese di produzione materiale promozionale del progetto.

## **COMPETENZE ACQUISIBILI**

Attraverso l'impegno sociale e l'acquisizione di specifiche competenze relazionali, il giovane in SCUP rafforza la capacità di inserirsi in strutture complesse dove l'elemento relazionale è cruciale. Durante l'anno di SCUP ha l'opportunità di sviluppare competenze trasversali riconducibili a tre aree di processo:

- 1) processi cognitivi di comprensione di sé e della situazione: fare un bilancio realistico delle proprie esperienze personali e lavorative;
- 2) processi di interazione sociale in un contesto organizzativo: costruire presentazioni di sé adeguate al contesto; riconoscere e saper utilizzare stili comunicativi differenziati rispetto ai diversi interlocutori e saper pianificare una strategia comunicativa nelle relazioni interpersonali e nel contesto del gruppo di lavoro; riconoscere e valutare gli effetti della strategia comunicativa adottata e saper utilizzare i *feed-back* per modificarla in tempo reale; mantenere un ruolo propositivo all'interno del gruppo di lavoro; cooperare per produrre soluzioni e risultati collettivi;



3) processi di azione: valutare una situazione problematica o un compito complesso, mettendoli in relazione con le proprie capacità, i propri scopi e le risorse situazionali; intraprendere azioni per risolvere il problema, valutare la fattibilità, avere consapevolezza dell'incertezza, assumere anche punti di vista diversi dal proprio; assumere le necessarie decisioni gestionali in sufficiente autonomia, seppur nell'ambito di sistemi e procedure già condivisi; imparare ad imparare.

L'anno di SCUP, inoltre, consente l'acquisizione di competenze legate alla cittadinanza responsabile come l'assunzione di responsabilità, pensiero critico, disponibilità alla soluzione non violenta dei conflitti, sensibilità verso la difesa dei diritti umani e la tutela della dignità della persona, rispetto per diversità morale e religiosa, comprensione di diritti e doveri.

Ancora: questo anno di SCUP consente l'acquisizione di competenze specifiche attinenti all'area amministrativo-contabile-informatico:

- definire e pianificare attività da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.);
- approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso;
- monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria;
- utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail, ecc.;
- distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento e applicarli a quelle in uscita;
- individuare e applicare modalità manuali e informatiche di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti d'ufficio;
- applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune;
- utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni;
- valutare la correttezza di un testo scritto (grammatica e sintassi) e la sua rispondenza con gli obiettivi comunicazionali definiti;
- distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di registrazione e archiviazione;
- applicare tecniche di registrazione e archiviazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici;
- gestire le pratiche infortunistiche e i contatti con enti assicurativi;
- archiviazione materiale;
- utilizzare *software* foglio elettronico e posta elettronica; utilizzare sistemi di navigazione internet e applicare tecniche di predisposizione mailing-list;
- organizzazione di contenuti informativi in ambito digitale;
- conoscere le metodologie e le tecniche di catalogazione e di gestione degli archivi.

Il profilo professionale che più si avvicina alle attività proposte dal progetto fa riferimento al repertorio Emilia Romagna; profilo: operatore amministrativo-segretariale; area professionale: amministrazione e controllo di impresa; competenza n. 3: Trattamento documenti amministrativo-contabili.

Tali competenze saranno attestate, qualora i giovani lo desiderassero, grazie al sistema di validazione delle competenze attualmente in corso di implementazione da parte dell'Ufficio Giovani e Servizio Civile della Provincia di Trento.

## Piano formativo

1. Presentazione del progetto - 4 ore

2. Conoscenza dell'Ente: l'identità associativa, la struttura e l'organizzazione territoriale - 4 ore

3. Salute sul lavoro - 8 ore

4. Sicurezza sul lavoro - con rilascio di attestato formazione lavoratori – basso rischio 8 ore

5. Formazione, informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di SC - 4 ore

Nell'ambito della formazione sulla salute e sulla sicurezza si intende offrire un approfondimento specifico sui rischi connessi all'impiego di volontari in SCUP presso il nostro ente, in particolare si porrà attenzione alle problematiche connesse alla sindrome di burnout.

6. Area organizzativo-gestionale - 8 ore

Organizzazione e coordinamento dell'equipe di lavoro - le diverse attività e la loro pianificazione - come definire le priorità - stendere un piano di lavoro - organizzare il lavoro con l'apporto di strumenti e metodologie - la gestione della segreteria: essere al servizio; modelli di segreteria e contesti organizzativi - la gestione delle emergenze.

7. Area comunicativo-relazionale - 8 ore

Elementi di pedagogia e di psicologia delle relazioni - la comunicazione efficace - l'ascolto attivo - differenza tra comunicare e informare - riconoscere il proprio stile comunicativo e quello degli altri - la comunicazione assertiva; strumenti e tecniche per parlare in pubblico - gli ingredienti per un buon *teamwork*: la ricerca dell'integrazione, i comportamenti efficaci, lo spirito di collaborazione, il clima positivo negoziazione e conflitti - tecniche per la gestione dei conflitti - la gestione dello stress e relazione con il proprio ruolo - cos'è un *problem solving*: le diverse fasi del processo.

8. Area professionalizzante - 28 ore

Elementi base di contabilità, amministrazione e amministrazione del personale - cenni normativi - produzione di testi scritti e gestione della corrispondenza - la comunicazione telefonica - gestione del protocollo - archiviazione in pillole - elementi base di informatica - gestione file, cartelle, dispositivi di memorizzazione e archiviazione; internet e posta elettronica - pacchetto office - gestione strumenti di pianificazione - cenni di etica e deontologia professionale.

9. Economia e gestione amministrativa delle Associazioni di Promozione sociale, degli Enti ecclesiastici (no profit) - 8 ore

Le Associazioni di Promozione Sociale e gli Enti ecclesiastici - i libri sociali e i registri di utilità organizzativa - le assicurazioni - la tutela della privacy - albi, registri e riconoscimenti - volontariato, rapporti di lavoro dipendente, collaborazioni - contabilità - piano dei conti.

10. Ricerca attiva di lavoro e orientamento personalizzato - 8 ore

Strumenti e metodi per la ricerca del lavoro: il *curriculum vitae* e la lettera di presentazione - *linkedin* e i *social network* - siti di annunci e portali per l'incontro di domanda e offerta - fissare un obiettivo professionale - il colloquio di lavoro.

11. La collocazione dei volumi in biblioteca e la gestione del servizio al pubblico - 4 ore

12. Gli strumenti informatici legati agli archivi - 4 ore

13. Gli strumenti informatici legati alla biblioteca- 4 ore