

## **PROGRAMMA IL FUTURO**

### **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. Già nei progetti di SCUP avviati precedentemente molte proposte offerte ai giovani volontari sono nate e condivise con enti autorevoli a livello territoriale come Istituzioni Scolastiche, Amministrazioni pubbliche, Associazioni di volontariato, ecc.

Il progetto "**PROGRAMMA IL FUTURO**" 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 "**PROGRAMMA IL FUTURO**" si fonda su un percorso di crescita comune che vede l'Associazione NOI Trento e l'Arcidiocesi di Trento -nello specifico il Servizio Pastorale Giovanile, il Servizio informatico e il Servizio Comunicazioni e Relazioni pubbliche- 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), 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.

### **OPERATIVITÀ GIÀ IN ATTO E INSERIBILITÀ DEL SCUP**

Il progetto "**PROGRAMMA IL FUTURO**" è la proposta congiunta di due realtà: NOI Trento - l'associazione provinciale di promozione sociale che sostiene la funzione aggregativa e socio-educativa degli oratori. Costituita nel 2002 raccoglie in Trentino 90 oratori e circoli affiliati, per un totale di oltre 25.700 tesserati (anno 2018) - e l'Arcidiocesi di Trento, realtà molto complessa e articolata che estende la sua giurisdizione sull'intera Provincia di Trento; il territorio è suddiviso in 452 parrocchie, per un totale complessivo di 528.219 abitanti (il numero deriva dalle segnalazioni dei parroci e non corrisponde a quello ufficiale della Provincia Autonoma di Trento in conseguenza di una differente valutazione delle residenze).

Per il suo funzionamento Arcidiocesi si avvale di molteplici organismi, sono presenti diversi Uffici amministrativi che hanno il compito di coadiuvare il Vescovo e l'Economo diocesano in materia economico-amministrativa. Tutti i servizi sono a disposizione delle parrocchie e degli altri enti ecclesiastici per le pratiche amministrative e legali.

Al momento all'interno del comparto amministrativo di Arcidiocesi operano già due giovani in servizio civile (Lucrezia ad ottobre terminerà il suo percorso; mentre Elisa ha iniziato a giugno). L'esperienza si sta rilevando oltremodo positiva, infatti l'inserimento di due figure esterne giovani e volenterose ha portato un miglioramento del clima di lavoro e ha permesso ai dipendenti di aiutarle nella crescita personale e professionale.

## **FINALITÀ**

Il giovane in servizio civile andrebbe quindi ad inserirsi all'interno del comparto amministrativo della diocesi di Trento, e più nello specifico all'interno dell'Ufficio Informatico e del Servizio Comunicazioni e Relazioni pubbliche.

Le attività dell'ufficio informatico sono svariate e spaziano dalla piccola assistenza tecnica a operazioni più complesse che richiedono competenze e capacità tecniche elevate.

Parte importante del percorso del ragazzo inserito sarà anche quello di adiuvare i dipendenti dell'ufficio nella gestione e nella manutenzione dei vari programmi utilizzati dal personale dipendente della Diocesi.

La realtà della diocesi a livello informatico è abbastanza complessa ed articolata, prevede infatti la gestione e l'amministrazione di circa 300 utenti (client), per ognuno di essi si presentano necessità diverse come ad esempio l'installazione di programmi quali gestionali di contabilità o della gestione documentale e a ogni utente deve essere assegnato un accesso con determinate caratteristiche. Un altro aspetto significativo e peculiare della realtà diocesana è la gestione delle varie reti internet, sul territorio cittadino sono infatti presenti circa 60 switch di rete con sette ripartitori di segnale per portare la connessione ove necessario. A questo si aggiunge la necessità di gestire all'incirca 90 stampanti di cui una ventina locali e le altre in rete. L'esigenza più grande come si può immaginare è quella di dare sia ai dipendenti che ai sacerdoti un'adeguata assistenza di fronte alle piccole difficoltà che possono venirsi a creare in una struttura così imponente.

Il Servizio Comunicazioni Sociali ha tra le sue attività un progetto di sostegno alle parrocchie denominato "Comunicare Comunità" che prevede, tra l'altro, un'azione denominata "P-WEB" volta a favorire l'attività comunicativa delle parrocchie nell'ambito del web. Tale azione al momento attuale ha un discreto riscontro: vi aderiscono infatti una ventina di parrocchie o Unità Pastorali che utilizzano una piattaforma informatica unica per tutta la diocesi per implementare il proprio sito web. Tale azione ha, in prospettiva, la costruzione di sinergie e connessioni tra il portale diocesano e i siti delle parrocchie partecipanti a quest'azione.

Il/la giovane che verrà inserito/a sarà costantemente seguito dal referente dell'Ufficio informatico e dal referente del Servizio Comunicazione Sociali, verranno inoltre valutate le competenze in entrata per permettere un inserimento adeguato e una formazione specifica laddove necessario e un programma di formazione on the job adeguato alle competenze dimostrate durante il percorso di servizio civile.

Quello che si viene a presentare è dunque un progetto di inserimento di un ragazzo/a in servizio civile con l'intento di poterlo accompagnare in un processo di crescita sia individuale, attraverso momenti di verifica e condivisione di eventuali difficoltà, che professionale attraverso l'attivazione di momenti formativi individualizzati che andranno ad integrare quelli già previsti.

La proficua collaborazione fra NOI Trento e Arcidiocesi di Trento consentirà di sviluppare il progetto in una duplice direzione: professionale e orientativa. L'area amministrativa metterà a disposizione del giovane in SCUP le proprie professionalità interne ed esterne per consentirgli di fare un'esperienza in campo informatico, mentre NOI Trento, attraverso momenti di orientamento e di formazione, accompagnerà il giovane nella sua esperienza, supportandolo nella lettura e nella valutazione del percorso e gli offrirà la possibilità di un'esperienza concreta nell'ambito delle Associazioni di Promozione Sociale.

In coerenza con gli assunti di fondo che sono alla base dell'idea progettuale, il progetto intende offrire al giovane in SCUP la possibilità di:

- 1) formarsi e acquisire competenze specifiche nel settore informatico;
- 2) essere accompagnato nell'acquisizione di una maggiore consapevolezza di sé, del proprio bagaglio culturale e professionale in relazione alla propria storia e alle potenzialità personali.

## **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.
- 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 lavorativa 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**

Il progetto si propone di fare acquisire al giovane in servizio civile le competenze riguardanti:

- Configurazione di nuovi client (utenti) e la gestione di quelli già esistenti (ad oggi all'interno del mondo della Diocesi sono 294).
- Configurazione delle reti Internet sia Lan che wireless.
- Assistenza su pc e programmi.
- Configurazione e manutenzione di stampanti locali e di rete.
- Gestione e manutenzione dei vari server presenti.
- Conoscere un'organizzazione lavorativa ad alta complessità, in particolare la sua area amministrativa; conoscere e comprendere la complessità e la molteplicità di servizi e progetti in gestione all'Arcidiocesi di Trento.
- Vivere un'esperienza pratica in campo informatico a stretto contatto con figure professionali formate ed esperte.
- Vivere occasioni di crescita formativa/personale insieme ad altri giovani che stanno facendo il SCUP 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.

## **ATTIVITA' PREVISTE**

### **1. AMBITO CONFIGURAZIONE DI RETI INFORMATICHE: acquisire e/o ampliare conoscenze e/o competenze in campo Informatico.**

- Acquisire dimestichezza nella gestione e configurazione dei client già esistenti; e predisporre l'avvio di nuovi utenti. Acquisire competenze riguardo alla configurazione di stampanti locali e di rete.
- Utilizzare software gestionali in uso - Raccogliere, organizzare e rappresentare dati/informazioni sia di tipo testuale che multimediali.
- Configurazione della rete locale intranet dei dispositivi collegati e loro manutenzione, gestione delle linee telefoniche, gestione degli impianti di videosorveglianza.

### **2. AMBITO GESTIONE DEI SERVER: acquisire e/o ampliare conoscenze e/o competenze nel campo della gestione dei server.**

- Acquisire competenze sulla gestione e manutenzione dei server presenti.

### **3. AMBITO: PROMOZIONE E GESTIONE DEL "P-WEB" PARROCCHIALE**

- collaborare con il referente del Servizio Comunicazioni e Relazioni pubbliche e due giovani collaboratori per quanto riguarda la presa di contatto con i referenti parrocchiali per il web,
- monitorare le loro attività di aggiornamento di contenuti e grafica del sito,
- affiancare la formazione di volontari nelle parrocchie che hanno difficoltà a livello informatico,
- sviluppare ed estendere la rete verso un numero maggiore di parrocchie.

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

Il SCUP permetterà al nostro Ente di:

- Rispondere in maniera più celere a richieste di manutenzione dei vari dispositivi informatici.
- Gestire i client in maniera più adeguata.
- Migliorare il lavoro di rete con l'Arcidiocesi di Trento (nello specifico Servizio Pastorale Giovanile, Servizio Comunicazioni e Relazioni pubbliche, area amministrativa e servizi informatici), incoraggiando la progettazione e la realizzazione di attività comuni a favore del mondo giovanile.
- Erogare un servizio migliore e avviare attività che prima non esistevano.
- Innovare alcuni processi organizzativi, grazie al confronto con il giovane in SCUP.
- Arricchire l'immagine della sede presso i fruitori/utilizzatori e gli enti territoriali, favorendo il desiderio di condividere progetti e iniziative.

## **DESTINATARI E BENEFICIARI DEL PROGETTO**

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

Beneficiari: volontari in SCUP; parroci; operatori pastorali nell'ordine di diverse centinaia; amministrazioni Enti ecclesiastici, uffici pastorali, imprese e professionisti.

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

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

Professionalità presenti: diversi impiegati amministrativi con compiti di coordinamento, formazione e accompagnamento in attività mirate, due impiegati informatici con responsabilità di gestione di tutta la rete informatica dell'Arcidiocesi.

OLP: Raffaele Michelotti - esperienza maturata quale responsabile informatico di strutture di Fondazione Comunità Solidale. 1) facilita l'ingresso del giovane nella struttura e lo aiuta nell'inserimento con gli altri volontari; 2) mantiene i contatti con gli altri OLP della zona per possibili confronti e supporto; 3) valorizza e incentiva i talenti e le capacità del giovane, affiancandolo nel quotidiano nel processo di programmazione del lavoro e di valutazione dei risultati raggiunti.

Tutte queste figure professionali garantiscono al giovane in SCUP un accompagnamento continuativo e stabile; sono punto di riferimento e guida.

Nel corso del progetto il giovane potrà confrontarsi e partecipare a momenti formativi con altri giovani in SCUP o SCN 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 08.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 15.00.

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.

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.*

I compiti al giovane in SCUP sono strettamente connessi alle attività dei vari servizi/uffici e prevedono un costante lavoro di gruppo con il personale del servizio/ufficio impegnato nelle diverse attività. Il giovane si coordinerà con gli stessi rispetto alle attività da svolgere nella giornata e sulla priorità da garantire alle medesime.

La fase di avvio prevede fin da subito il coinvolgimento diretto del giovane. Sarà cura di tutti, 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 di NOI Trento e dell'Arcidiocesi di Trento; l'accoglienza e la presentazione dei servizi in cui il giovane opererà e delle figure istituzionali e professionali con le quali si rapporterà; 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; momenti di osservazione del lavoro di équipe all'interno dei vari servizi; 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 essere pertanto in grado di essere ragionevolmente autonomo nell'organizzazione quotidiana del proprio lavoro, coordinandosi sempre con il personale 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 dovrà mostrare di avere acquisito piena autonomia nella organizzazione e gestione del proprio lavoro.

Prosecuzione della formazione generale/specifica. Accompagnamento del giovane nella definizione di un progetto professionale e/o formativo e nella formulazione di un piano concreto di azione per attuarlo.

Avvio 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 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; in particolare riguardo agli aspetti relativi alla gestione dei server e della configurazione del Firewall;
- 3) dare ai volontari non solo e non prioritariamente strumenti tecnici, ma anche l'acquisizione di strumenti relazionali, indispensabili per lavorare in équipe.

Questa formazione è effettuata sia dall'Associazione NOI con formatori qualificati, in possesso di competenze, titoli, ed esperienze specifiche che da Arcidiocesi grazie al supporto di Alessandro Geat che lavora nell'ufficio informatico e alla collaborazione dell'azienda Kodess S.R.L. nella persona del socio lavoratore Stefano Tosetto.

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 le Sedi Operative, ma potrà tenersi anche presso Enti diversi che offrono approfondimenti sui temi in oggetto.

Per il monitoraggio della formazione generale, 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**

Postazione PC, accesso a internet, telefono e fax, stampante di rete e fotocopiatrice, materiale di cancelleria, attrezzature d'ufficio, materiale di studio (libri, ricerche, pubblicazioni) e documenti che utilizzano i vari servizi. Libero accesso al materiale tecnico/strumentale a disposizione (video proiettore, plotter, impianto audio, ecc.). Per quanto riguarda le risorse umane vedere paragrafo precedente relativo agli OLP. Per quanto riguarda le risorse finanziarie, si prevede di impiegare € 600,00 euro per materiale didattico, € 2.000,00 per spese formatori.

## **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.



Inoltre, consente l'acquisizione di competenze legate alla cittadinanza responsabile: 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.

E l'acquisizione di competenze specifiche attinenti all'area informatica:

- definire e pianificare attività da compiere sulla base delle istruzioni ricevute;
- approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso;
- configurazione client di nuovi utenti e gestione di quelli attivi;
- configurazione rete internet;
- configurazione stampanti;
- gestione dei server e loro corretta manutenzione;
- gestione firewall;
- 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.;
- utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni;
- utilizzare i vari software presenti;
- utilizzare *software* foglio elettronico e posta elettronica; utilizzare sistemi di navigazione internet e applicare tecniche di predisposizione mailing-list;
- utilizzare *tools* per back up.

Il profilo professionale che più si avvicina alle attività proposte dal progetto fa riferimento al repertorio della Regione Emilia Romagna; profilo: Tecnico informatico, area professionale: sviluppo e gestione dei sistemi informatici; competenza n. 1 Dimensionamento postazioni informatiche.

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.

## a) Piano formativo

1. Presentazione del progetto - 2 ore

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

3. Salute sul lavoro - 8 ore

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

4. Formazione, informazione sui rischi connessi all'impiego dei giovani in progetti di SCUP - 2 ore

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

5. Area organizzativo-gestionale - 20 ore

Organizzazione e coordinamento del lavoro - le diverse attività e la loro pianificazione - come definire le priorità - stendere un piano di intervento - organizzare il lavoro con l'apporto di strumenti e metodologie - la gestione delle emergenze.

6. 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.

7. Area professionalizzante - 32 ore

Elementi base di informatica; gestione client - gestione del protocollo - archiviazione digitale -- gestione file, cartelle, gestione policy d'accesso alle cartelle di rete, dispositivi di memorizzazione e archiviazione e gestione stampanti; internet e posta elettronica - pacchetto office - gestione software gestionale dei contabilità e personale

8. Gestione e configurazione dei server e firewall - 10 ore

Elementi base della gestione; configurazione; manutenzione dei vari server presenti- elementi base di aggiornamento e manutenzione firewall attivi

9. 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.