

## LAVORATTIVAMENTE II: ORIENTARE ALLA RICERCA DEL LAVORO

### CONTESTO

---

ATAS onlus offre in convenzione con la Provincia autonoma di Trento possibilità abitative per persone in situazione di disagio, segnalate dal Servizio Sociale territoriale e in situazione di difficoltà alloggiativa, oltre che accoglienza e supporto a richiedenti e titolari di protezione internazionale. Gli operatori sociali di ATAS onlus sono impegnati nella gestione delle convivenze interne agli appartamenti e nella facilitazione delle relazioni con i vicini. Inoltre, sulla base delle situazioni, gli operatori accompagnano gli ospiti in percorsi di inclusione sociale e orientano e accompagnano ai servizi del territorio.

All'interno di questi servizi risulta essere essenziale al raggiungimento dell'autonomia delle persone seguite l'accompagnamento alla ricerca attiva di un lavoro.

Da molti anni l'aiuto dei/delle giovani in Servizio Civile è di fondamentale supporto nello svolgimento di tale attività (vd. i progetti *Diogene*, *Ergonauti*, *Ergonauti Reloaded*, *Ergonauti III - Pimp my job edition*, *Ergo dunque sono*, *Lavorattivamente*); il progetto *Lavorattivamente II: orientare alla ricerca del lavoro* intende proseguire e sviluppare tali esperienze, riproponendone in gran parte obiettivi e attività, viste l'efficacia e l'adeguatezza riscontrate sia a livello formativo per i/le giovani in Servizio Civile e sia a livello dei servizi erogati a favore degli utenti e ospiti coinvolti. Attraverso questo strumento viene offerto un supporto nella ricerca del lavoro alle persone che si rivolgono allo sportello quotidiano di ATAS onlus e agli ospiti degli alloggi gestiti dall'Associazione – compresi cittadini italiani ed utenti dei servizi di bassa soglia – considerati “lavoratori svantaggiati” in quanto individui appartenenti a categorie che “incontrano ancora notevoli difficoltà per accedere al mercato del lavoro e per rimanervi” (Regolamento UE n. 651/2014; inoltre si veda lo Statuto dell'Associazione in merito a tale questione e a come si sia scelto di affrontarla).

Nel 2020 il servizio è stato chiuso nei mesi di marzo e aprile per via dell'emergenza sanitaria, le attività sono riprese a maggio sperimentando anche una forma a distanza (telefonate, video chiamate), il servizio è poi ripreso gradualmente a partire dal mese di giugno.

Per quanto riguarda l'utenza di cui si fa carico l'Associazione, essa è caratterizzata per la maggior parte da una bassa scolarizzazione, un livello di conoscenza della lingua italiana basico e da difficoltà nella gestione delle e-mail e di internet, seppure la metà di loro abbia accesso alla rete tramite telefono. La maggioranza

dei fruitori dello sportello possono essere iscritti nella fascia di popolazione che va dai 30 ai 50 anni e che risiede in Italia da più di dieci anni. Si rileva inoltre che l'utenza si divide tra una maggioranza di immigrati per motivi lavorativi e di ricongiungimento familiare, e una minoranza di richiedenti asilo e protezione internazionale. (dati raccolti nell'ambito del progetto SCUP 2020).

La situazione statistica descritta ha subito una modifica, a partire da gennaio 2020 con una diminuzione di richieste da parte dei richiedenti asilo e protezione internazionale e un aumento della fascia di età delle persone tra i 30 e i 50 anni.

## **OBIETTIVI E DESTINATARI**

---

Il progetto si pone l'obiettivo di promuovere l'autonomia e l'inserimento sociale degli utenti e ospiti di ATAS onlus e di offrire ai/alle giovani in Servizio Civile un'esperienza formativa e di impegno nel settore sociale.

In particolare, il progetto mira ad offrire agli ospiti e agli utenti dell'Associazione:

- conoscenze e strumenti di base per la ricerca del lavoro;
- conoscenze, strumenti e accompagnamento individualizzato e costante per la ricerca del lavoro;
- pari opportunità nell'accesso al mondo del lavoro per fasce svantaggiate della popolazione.

Destinatari del progetto sono gli utenti e gli ospiti di ATAS onlus, e in particolare: cittadini stranieri che hanno perso il lavoro o cercano un primo lavoro; persone in situazione di disagio sociale, anche con cittadinanza italiana, con possibile presa in carico del Servizio Sociale del territorio; ospiti degli alloggi di ATAS onlus, persone vulnerabili, richiedenti asilo e rifugiati; persone direttamente inviate dagli uffici dell'Agenzia del Lavoro, dal Servizio Sociale e da altri enti, per l'aiuto nella redazione di un Curriculum Vitae.

A favore dei/le giovani in Servizio Civile, il progetto vuole essere un'esperienza che permetta a loro di:

- incrementare la conoscenza del territorio e delle sue risorse;
- sviluppare capacità e competenze per l'inserimento nel mondo del lavoro;
- mettere in pratica e sviluppare le proprie conoscenze, capacità, competenze;
  - conoscere le difficoltà e complessità legate ai percorsi

migratori, all'accoglienza dei richiedenti asilo, alle persone in situazione di disagio sociale;

- acquisire conoscenze, informazioni e strumenti per la ricerca attiva del lavoro;
- acquisire e sviluppare conoscenze e competenze professionali relative al lavoro sociale e al supporto alla ricerca del lavoro (colloquio sociale, gestione ed organizzazione attività, redazione CV e lettera di presentazione, iscrizione alle agenzie di somministrazione, ricostruire il profilo personale e professionale della persona);
- acquisire e sviluppare competenze trasversali relazionali, comunicative, interpersonali, organizzative;
- sapersi muovere in un'organizzazione.

Il profilo professionale che è stato individuato come maggiormente coerente rispetto alle attività progettuali è quello del Tecnico dell'inserimento/reinserimento lavorativo di soggetti svantaggiati - Repertorio regionale delle figure professionali - regione Basilicata ([https://atlantelavoro.inapp.org/dettaglio\\_profilo.php?id\\_profilo=4205](https://atlantelavoro.inapp.org/dettaglio_profilo.php?id_profilo=4205)).

All'interno di questo profilo per la messa in trasparenza degli apprendimenti è stata identificata una competenza, che si riporta sotto, che sarà proposta ai/lle giovani.

Tecnico dell'inserimento/reinserimento lavorativo di soggetti svantaggiati

Competenza: **Supporto alla ricerca del lavoro**

Conoscenze:

- tecniche di osservazione
- tecniche di intervista e colloquio
- classificazioni e caratteristiche delle diverse tipologie di disagio
- normativa sull'accesso e collocamento al lavoro riferita ai diversi target
- normativa sull'immigrazione
- sistema di istruzione e formazione professionale
- caratteristiche e tendenze del mercato del lavoro locale
- reti territoriali e dei servizi sociali
- tecniche di analisi del fabbisogno e del potenziale
- tecniche di orientamento
- normativa sulla disabilità e accessibilità dei luoghi di lavoro
- tecniche di mediazione comunicativa

**Associazione Trentina Accoglienza Stranieri o.n.l.u.s.**

Via Lunelli 4 - 38121 Trento | Tel. 0461 263330 | Fax 0461 263346

Via della Terra 49 - 38068 Rovereto | Tel. 0464 432230

P.I. 01280230226

[info@atas.tn.it](mailto:info@atas.tn.it) | [atas.onlus@postecert.it](mailto:atas.onlus@postecert.it)

[www.atas.tn.it](http://www.atas.tn.it)

Abilità/Capacità:

- applicare tecniche di comunicazione efficace per promuovere l'assunzione degli assistiti
- applicare tecniche di colloquio di orientamento
- fornire supporto ed assistenza alla stesura di cv e lettere di presentazione, alla presentazione personale e al colloquio di lavoro
- fornire supporto ed assistenza all'attività di ricerca attiva del lavoro da parte dell'assistito
- ricercare e valutare possibilità di istruzione e formazione
- ricercare e valutare possibilità occupazionali
- utilizzare le metodologie del lavoro di rete

## **DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ' PREVISTE**

Le attività del progetto prevedono la presenza di minimo 1 e massimo 2 giovani impegnati per 12 mesi

### **1. Prima accoglienza e Sportello per il supporto alla ricerca lavoro**

Informazioni e strumenti di base per la ricerca lavoro sono offerti attraverso la prima accoglienza e gli sportelli aperti al pubblico presso la sede di ATAS onlus di Trento indicativamente 4 giorni la settimana dalle 9.00 alle 12.00 (gli appuntamenti settimanali per ogni giovane in Servizio civile varieranno a seconda di quanti giovani verranno coinvolti nel Progetto).

L'attività della prima accoglienza offre la possibilità al giovane di avere una prima conoscenza della persona che si rivolge ad ATAS, raccogliere i bisogni, fissare l'appuntamento per la ricerca lavoro e dare le prime informazioni sul servizio offerto ed eventualmente indirizzare la persona verso altri servizi, ad esempio corsi d'italiano, corsi professionalizzanti, ecc

L'attività di sportello invece offre anche un osservatorio privilegiato e più ampio sulla varietà delle esperienze degli utenti coinvolti, i quali accolgono spesso questo spazio anche come momento di dialogo.

Il/la giovane in Servizio Civile affiancherà l'OLP e gli altri operatori sociali, raggiungendo gradualmente l'autonomia nella gestione dello sportello, pur nella continua supervisione e accompagnamento di questi.

da aggiungere: le attività verranno svolte principalmente nella sede di Atas: in base all'evolversi della situazione (in particolare l'andamento dell'emergenza sanitaria) le attività potranno svolgersi in maniera sporadica anche presso altre sedi.

#### **1.1 Accoglienza della persona**

**Associazione Trentina Accoglienza Stranieri o.n.l.u.s.**

Via Lunelli 4 - 38121 Trento | Tel. 0461 263330 | Fax 0461 263346

Via della Terra 49 - 38068 Rovereto | Tel. 0464 432230

P.I. 01280230226

[info@atas.tn.it](mailto:info@atas.tn.it) | [atas.onlus@postecert.it](mailto:atas.onlus@postecert.it)

[www.atas.tn.it](http://www.atas.tn.it)

Si tratta di accogliere la persona e metterla a proprio agio, creando una situazione di comunicazione positiva, per assicurare un andamento efficace e produttivo del colloquio. Il primo accesso (persone mai presentatesi a tale sportello) è stato sistematizzato per permettere di vagliare alcuni requisiti linguistici (italiano base lettura/scrittura) ritenuti ora indispensabili per accedere al servizio. Se non presenti si orienta immediatamente la persona ai servizi sul territorio che permettono l'acquisizione di tali competenze (vd. attività 1.2).

### **1.2 Aiuto alla persona per esprimere la propria richiesta**

Dopo aver verificato il possesso di permesso di soggiorno o altri titoli, il giovane aggiornerà o creerà la "cartella sociale" con i dati della persona e informazioni sul suo percorso. Il/la giovane aiuta la persona a esprimere la propria richiesta o bisogno e propone il servizio maggiormente adeguato anche dal punto di vista delle priorità della persona stessa, tra quelli offerti allo sportello informativo. Attenzione viene anche dedicata a quella parte dell'utenza che per conoscenza della lingua, esperienze lavorative pregresse o situazione di disagio possono essere viste allo stato attuale come "inoccupabili". Queste persone possono essere supportate nella redazione del CV, come invece soltanto orientate verso servizi o attività ritenuti maggiormente efficaci rispetto alla loro situazione (Servizi Sociali territoriali, corsi EDA, gruppi di supporto informali, ...).

### **1.3 Redazione o aggiornamento del CV della persona**

Attraverso domande mirate e un colloquio orientato a tale scopo il/la giovane redige il CV della persona, ricostruendone attraverso la documentazione da lui presentata (percorso lavoratore INPS, certificati, diplomi, ...) il percorso formativo, scolastico, lavorativo e valutandone alcune competenze immediatamente certificabili nello stesso colloquio, tra cui le conoscenze linguistiche ed informatiche. Il CV segue uno standard stabilito dall'Associazione e revisionato dai/dalle giovani in servizio, seppure la personalizzazione di tale documento resti possibile a fronte di esigenze particolari volta per volta esplicitate in fase di colloquio. E' prevista a tal fine una formazione ad hoc che spieghi e illustri le modalità di redazione del proprio CV con lo scopo di renderlo funzionale alle varie necessità riscontrate, nell'ottica di cucire il servizio attorno ai concreti e reali bisogni della persona.

**Associazione Trentina Accoglienza Stranieri o.n.l.u.s.**

Via Lunelli 4 - 38121 Trento | Tel. 0461 263330 | Fax 0461 263346

Via della Terra 49 - 38068 Rovereto | Tel. 0464 432230

P.I. 01280230226

[info@atas.tn.it](mailto:info@atas.tn.it) | [atas.onlus@postecert.it](mailto:atas.onlus@postecert.it)

[www.atas.tn.it](http://www.atas.tn.it)

#### **1.4 Offerta di indicazioni e informazioni per rendere la persona autonoma nella ricerca del lavoro**

Il/la giovane dà indicazioni rispetto all'iscrizione all'Agenzia del Lavoro e alle agenzie di somministrazione, supportando l'utente alla registrazione alle stesse, o, su richiesta, verificandone l'iscrizione. Offre eventualmente informazioni in relazione a corsi di italiano sul territorio, corsi di formazione, opportunità di tirocinio, altri servizi del territorio pertinenti con le richieste della persona. Il/la giovane inoltre aiuta la persona a:

- comprendere le offerte di lavoro eventualmente disponibili;
- spiegare come candidarsi o auto candidarsi per un lavoro;
- fornire alla persona un elenco di aziende rilevanti rispetto al profilo professionale, aggiornando tali liste con regolarità;
- individuare l'offerta o l'azienda adatta al profilo della persona e offrire strumenti e indicazioni per potersi candidare o autocandidare in autonomia;
- offrire conoscenze di base per l'utilizzo del computer.

#### **1.5 Attività di back office**

Il/la giovane, al termine dei colloqui sostenuti, compie una breve descrizione all'interno del gestionale Cartelle Sociali (ONDA) in uso presso l'Associazione, al fine di poterne tenere traccia e memoria.

Altra attività di monitoraggio è rappresentata dalla raccolta dati tramite tabella excel di alcune caratteristiche dell'utenza e dei servizi richiesti. Con cadenza trimestrale si chiede ai/alle giovani di redigere un report periodico in cui fare confluire tali dati.

## **2. Accompagnamento individualizzato "mirato" per l'inserimento lavorativo**

Quest'attività è dedicata agli ospiti di ATAS onlus, che non necessitano di un accompagnamento continuativo, ma di un aiuto mirato in uno o più degli elementi evidenziati nell'attività 1.4 o 3.3

Alcuni ospiti per la perdita repentina del lavoro, corrono il rischio, se non riattivati immediatamente, di vedere decadere l'ospitalità data loro negli alloggi di *housing sociale* gestiti dall'Associazione; o per altri

ospiti che avrebbero bisogno velocemente di percorsi individualizzati (vd. attività 3.3.) ad es. perché senza un lavoro e vicini al termine massimo di ospitalità.

Nel corso del 2020 quest'attività è stata fatta anche per alcuni utenti che vengono regolarmente allo sportello di ricerca lavoro per i quali la possibilità di avere uno spazio maggiore e mirato è stato significativo per il loro reinserimento lavorativo.

### **3. Accompagnamento individualizzato per l'inserimento lavorativo**

Questa attività propone un percorso individualizzato di sostegno alla ricerca lavoro a favore di alcuni ospiti degli alloggi di ATAS onlus. Si ipotizza che i/le giovani in Servizio Civile possano seguire quattro ospiti contemporaneamente, e che il percorso per ogni ospite possa durare da due a quattro mesi circa ( da 4 a 10 incontri, a seconda del bisogno individuato).

Queste attività potranno essere svolte sia presso la sede di Atas, presso enti esterni (accompagnamento negli uffici quali agenzia interinale o centro per il lavoro, ecc) o presso l'alloggio allo scopo di informare su eventuali corsi di formazione anche tutti gli altri ospiti.

#### ***3.1 Confronto tra l'operatore e il/la giovane***

L'operatore di riferimento dell'ospite insieme al/la giovane, si confronteranno rispetto all'ospite che ha dichiarata interesse a partecipare al percorso di orientamento, sia all'inizio che durante l'intero percorso, tramite un confronto *vis à vis* e mail periodiche di aggiornamento nelle quali si descrivono le attività svolte e lo stato dell'accompagnamento. Il confronto crea raccordo e coerenza di approccio, obiettivi e azioni tra il giovane e l'operatore e ha allo stesso tempo valenza formativa per il/la giovane, chiamato/a ad entrare attivamente nel percorso individualizzato che l'Associazione mette in atto per ciascun ospite.

#### ***3.2 Colloquio iniziale di conoscenza e finale di valutazione del percorso di accompagnamento***

Il colloquio conoscitivo iniziale del percorso, prende in considerazione elementi quali: esperienze lavorative e formative della persona, presenza dei prerequisiti lavorativi, aspettative e progetti, risorse della persona, eventuale orientamento verso opportunità formative, al fine di impostare insieme all'ospite il percorso di ricerca lavoro. Al

termine di questo primo momento il/la giovane compila la scheda per la raccolta informazioni con tali dati.

E' previsto inoltre un colloquio finale di valutazione e rimando dell'intero percorso nel quale si mettono in luce criticità ed elementi positivi in termini di autonomia nella ricerca del lavoro e di sviluppo di prerequisiti quali: puntualità, impegno e motivazione, progressi, proposte/progettualità pro-futuro e eventuale prosecuzione del percorso di accompagnamento.

In caso di necessità il il/la giovane in Servizio Civile o l'operatore di riferimento dell'ospite, ma anche l'ospite stesso, può richiedere un colloquio di monitoraggio o verifica durante il percorso.

### ***3.3 Colloqui periodici del/la giovane con l'ospite di ATAS onlus***

I colloqui hanno cadenza all'incirca settimanale e vogliono offrire alla persona informazioni e strumenti per rendersi autonoma nella ricerca del lavoro. Possono avere i seguenti contenuti, sulla base delle caratteristiche e del livello di partenza dell'ospite:

- imparare a migliorare l'utilizzo del computer, approcciarsi ad internet per la ricerca lavoro, gestire la propria posta elettronica, allegare un CV; nel caso di forte analfabetizzazione informatica, si invierà l'ospite a corsi base presenti sul territorio;
- imparare ad aggiornare un CV, comporre e personalizzare una mail per inviare il proprio CV in risposta ad una offerta di lavoro, compilare candidature online, come effettuare un'autocandidatura, come iscriversi alle agenzie di somministrazione online;
- informazioni ed eventuale accompagnamento presso i servizi del territorio, in particolare verso quelli che si occupano di lavoro (enti di formazione professionale, enti di orientamento, Agenzia del Lavoro, agenzie di somministrazione, ...);
- aiutare la persona nella lettura delle offerte di lavoro e nella ricerca di opportunità formative rilevanti per il proprio percorso e verso la ricerca lavoro;
- verificare la conoscenza della lingua italiana e di vocaboli necessari per la ricerca lavoro e inviare eventualmente la persona verso conversazioni di italiano e anche verso corsi di italiano del territorio, quando non sarà possibile destinare parte degli incontri a supplire a tali carenze;

- assistenza nell'attivazione dell'identità



digitale SPID per l'accesso ai sistemi utili per la ricerca lavoro come: sito INPS per scaricare il percorso lavoratore o l'iscrizione allo SCUP.

- preparazione a eventuali colloqui di lavoro, tramite simulazioni messe in atto dal/la giovane..

#### 4. Incontro di gruppo

Verranno programmati e organizzati periodicamente degli incontri in piccoli gruppi aperti sia agli ospiti degli alloggi ATAS sia agli utenti che vengono regolarmente allo sportello di ricerca lavoro. Gli incontri di gruppo serviranno per piccole "formazioni" su alcune tematiche come: l'iscrizione ai siti delle agenzie di somministrazione; l'invio della propria candidatura attraverso il sito del centro per l'impiego; la creazione dell'identità digitale SPID per l'accesso alla ricerca del lavoro, rafforzamento della lingua italiana per sostenere un colloquio di lavoro.

#### 5. Monitoraggio e valutazione delle attività di ricerca lavoro

I/le giovani saranno coinvolti nella costruzione del questionario di gradimento e nella sua somministrazione a tutte le persone che si rivolgono al servizio di ricerca lavoro. Saranno coinvolti nella sistematizzazione dei dati raccolti e nella gestione del data base.

Sarà inoltre garantito e richiesto al giovane in servizio civile di svolgere anche attività di promozione del servizio civile in generale, secondo le richieste della struttura competente per massimo 15 ore durante lo svolgimento del progetto.

#### **OLP E ALTRE RISORSE UMANE COINVOLTE**

L'OLP che verrà assegnato è un operatore sociale con esperienza pluriennale all'interno dell'Associazione sia per quanto riguarda la gestione degli alloggi, che degli sportelli per la ricerca lavoro, oltre che della gestione dei/delle giovani in Servizio Civile presso ATAS onlus. Sarà una figura che supervisionerà l'intero progetto e lavorerà a stretto contatto con gli altri operatori, referenti e personale dipendente. Si prevede che la presenza dell'OLP sia massiccia nei primi mesi dell'avvio del progetto e vada poi a diminuire, mantenendo sempre uno sguardo attento, per permettere al

giovane di sviluppare la sua autonomia, sperimentarsi e favorire il suo coinvolgimento attivo.

In particolare:

- Partecipa agli incontri di coprogettazione gestiti dalla Referente Area Progetti insieme agli altri coordinatori e operatori dell'Associazione per la stesura della proposta progettuale, in particolare per le attività, obiettivi e formazione;
- gestisce le fasi della valutazione attitudinale e ci partecipa, insieme a la coordinatrice e/o un altro/a operatore operatrice di ATAS onlus;
- organizza e gestisce la fase di accoglienza e inserimento del giovane soprattutto nelle prime settimane occupandosi anche di coinvolgere gli altri colleghi nell'inserimento all'interno dell'organizzazione;
- organizza la formazione specifica dei giovani, in collaborazione con la Referente Area progetti e comunicazione;
- gestisce e partecipa al monitoraggio insieme alla coordinatrice e/o un altro/a operatore operatrice di ATAS onlus, predisponendo a fine percorso i report richiesti;
- organizza, anche con coordinatori e altri operatori se necessario, dei momenti settimanali più "informali" con i giovani per "supervisionare" lo svolgimento del progetto, verificare l'apprendimento attraverso l'operatività, ecc e garantire loro uno spazio di "ascolto e confronto";
- presente per organizzare altri eventuali momenti di incontro per affrontare eventuali criticità legati sia alla gestione della attività del progetto, sia a rapporti con altri colleghi e ospiti.

Come dettagliato nella descrizione delle attività, il progetto, oltre all' OLP e ai/alle giovani in Servizio Civile coinvolge principalmente:

- equipe con referenti responsabili e operatori sociali dell'Area Abitare e vulnerabilità e dell'Area Migrazioni forzate;
- eventualmente volontari/persona nella comunità.

## **RISULTATI ATTESI ED INDICATORI**

Per quanto riguarda le attività dedicate a utenti e ospiti di ATAS onlus ci si attendono i seguenti risultati, ricalibrati in parte rispetto alla precedente edizione e sulla base dell'esperienza e il confronto con le giovani attive in tale progetto:

attività 1.: almeno 400 accessi per aiuto nella

**Associazione Trentina Accoglienza Stranieri o.n.l.u.s.**

Via Lunelli 4 - 38121 Trento | Tel. 0461 263330 | Fax 0461 263346

Via della Terra 49 - 38068 Rovereto | Tel. 0464 432230

P.I. 01280230226

[info@atas.tn.it](mailto:info@atas.tn.it) | [atas.onlus@postecert.it](mailto:atas.onlus@postecert.it)

[www.atas.tn.it](http://www.atas.tn.it)

redazione CV e altri servizi di supporto alla ricerca lavoro;

attività 2: almeno 20 ospiti coinvolti nello sportello di ricerca lavoro “mirato”;

attività 3: almeno 10 ospiti coinvolti nei percorsi di accompagnamento individualizzato, con almeno il 20% di tali ospiti avviati verso opportunità formative, tirocini, lavoro – seppure il focus del progetto sia maggiormente teso al garantire strumenti per la ricerca attiva di un’occupazione, che risulta essere monitorabile soprattutto sul lungo periodo;

attività 4: almeno 4 incontro di gruppo e 8-10 ospiti coinvolti

attività 5: almeno 50 questionari somministrati

aumentate le capacità di ricerca lavoro in autonomia per gli utenti e gli ospiti di ATAS onlus;

aumentate la competenze di comunicazione, relazionali e sociali degli ospiti

Per la verifica degli indicatori saranno utilizzati strumenti quali:

- registrazione dei colloqui, appuntamenti, interazioni con gli utenti e gli ospiti, andamento e esiti dei percorsi individualizzati, all'interno del sistema di cartelle sociali informatizzate (software ONDA);
- registri con firme per quanto riguarda incontri con gli esperti;
- schede di monitoraggio dei percorsi individualizzati.

### **LUOGO DI SVOLGIMENTO, RISORSE TECNICHE E STRUMENTALI**

Il progetto si svolge principalmente nella sede ATAS onlus di Trento, con una mattina ogni due settimane spesa nell'ufficio di Rovereto dell'Associazione e la presenza in un pomeriggio ogni due settimane al Centro Diurno Diffuso di Via Bezzeca a Trento (struttura di Casa Maurizio). Vi è inoltre la possibilità di spostamento nei contesti dove sono collocati gli alloggi di ATAS onlus e sul territorio più ampio della Provincia Autonoma di Trento per quanto riguarda le attività di accompagnamento (attività 3.).

La strumentazione tecnica e i materiali didattici di supporto che ATAS onlus prevede di mettere a disposizione ai/alle giovani per le attività quotidiane e la formazione specifica, comprendono:

- postazioni di lavoro con computer collegati in rete locale e alla rete internet (eventualmente un pc portatile con modulo wi-fi);
- telefoni fissi, fax, stampanti, fotocopiatrice;

**Associazione Trentina Accoglienza Stranieri o.n.l.u.s.**

Via Lunelli 4 - 38121 Trento | Tel. 0461 263330 | Fax 0461 263346

Via della Terra 49 - 38068 Rovereto | Tel. 0464 432230

P.I. 01280230226

[info@atas.tn.it](mailto:info@atas.tn.it) | [atas.onlus@postecert.it](mailto:atas.onlus@postecert.it)

[www.atas.tn.it](http://www.atas.tn.it)

- uso degli automezzi con assicurazione KASCO.

La sede di Trento può essere adibita – oltre che alle attività progettuali – anche ad attività di formazione e agli incontri informativi di gruppo.

Al/alla giovane saranno trasmesse le modalità di risparmio energetico e di riciclo di materiale di cancelleria; verrà inoltre promossa la mobilità sostenibile, invogliando il/la giovane ad usare i mezzi pubblici e le biciclette, tutto in un'ottica di sostenibilità ambientale.

## ORARIO

---

I/le giovani saranno impegnati/e per un periodo di 12 mesi e un monte ore annuo di 1440, su 5 giorni settimanali, indicativamente dal lunedì al venerdì, in orario di ufficio (tra le 8.30 e le 17). L'orario ridotto minimo dovrà essere di 15 ore, svolto su 3 giorni. Si prevede una media tra le 25 e le 35 ore settimanali.

## OBBLIGHI DEL VOLONTARIO

---

Il/la giovane sarà tenuto a non diffondere informazioni e notizie riservate di cui verranno a conoscenza durante lo svolgimento delle loro attività. Nell'espletamento di tale attività i/le giovani dovranno operare con la diligenza e la riservatezza richiesta dalla natura del progetto individuale, rispettando le norme in materia di privacy con riferimento ad eventuali dati e documenti visionati: il segreto professionale e d'ufficio riguarda anche i/le giovani.

## FORMAZIONE E MONITORAGGIO

---

La formazione specifica dei/le giovani in servizio civile sarà sviluppata secondo le seguenti modalità:

- formazione specifica in aula basata sul confronto tra giovane e formatore e sulla stimolazione di riflessioni da parte del/la giovane;
- momenti di riflessione e confronto per “fare del nostro fare un luogo conoscitivo” (I. Lizzola, durante un incontro promosso nel 2017 dal CNCA T.A.A.), attraverso i momenti specifici di follow up previsti nella formazione specifica, ma anche e soprattutto attraverso il confronto quotidiano con l'OLP e gli operatori sociali.

L'attività di formazione specifica è finalizzata a fornire al/la giovane le conoscenze fondamentali per

l'inserimento nelle attività previste e contemporaneamente a stimolarne l'autonomia, l'autogestione e l'acquisizione di alcune competenze peculiari del progetto. Sarà concentrata nei primi tre mesi, ai quali potranno seguire degli ulteriori momenti di formazione/approfondimento finalizzati a richiamare quanto appreso in precedenza anche attraverso l'esperienza concreta.

Nel percorso di formazione offerta i primi moduli daranno ai/le giovani una panoramica generale di ATAS onlus e sulle diversificate attività portate avanti per far sì che inizino ad avere una chiara idea del contesto organizzativo (tenuti principalmente da personale interno all'Associazione). Successivamente ci saranno formazioni con esperti esterni. Le formazioni verranno svolte principalmente nei primi mesi.

Ai/le giovani sarà data la possibilità di partecipare a corsi, conferenze o momenti formativi esterni che dovessero emergere nel corso del periodo di servizio presso ATAS onlus, con particolare attenzione alle opportunità attinenti al progetto.

Questo il piano formativo previsto:

Tematica	ore	Formatore
<b>1. Sicurezza nel luogo di lavoro</b> - rischi connessi all'impegno nell'ambito del progetto e le misure di sicurezza della sede di realizzazione del progetto - protocollo interno Covid	2	Julijana Osti (responsabile sicurezza Atas)
<b>2. Conoscenza dell'ente e delle attività che si andranno a svolgere</b> - Conoscenza del contesto associativo: storia, mission, attività, obiettivi, strumenti informatici e di comunicazione di ATAS onlus - riconoscere i ruoli all'interno di un'organizzazione e di relazionarsi in maniera adeguata - conoscenza del regolamento sulla privacy e riservatezza - fare servizio civile in ATAS: attività che i giovani svolgeranno nell'associazione	3	Emiliano Bertoldi (coordinatore generale ATAS)
	2	Valentina Iseppi (operatrice sociale e OLP)
<b>3. Il fenomeno migratorio in Trentino</b> - Immigrazione in trentino: storia, evoluzione, dati, caratteristiche - normativa sull'immigrazione e	2	Patrizia Gianotti (operatrice sociale area informazione e consulenza – Cinformi, Atas)
	2	Linda Bertoncelli (operatrice sociale area informazione e consulenza – Cinformi, Atas)
<b>4. Aree di cui l'ente si</b>		

**Associazione Trentina Accoglienza Stranieri o.n.l.u.s.**

Via Lunelli 4 - 38121 Trento | Tel. 0461 263330 | Fax 0461 263346

Via della Terra 49 - 38068 Rovereto | Tel. 0464 432230

P.I. 01280230226

[info@atas.tn.it](mailto:info@atas.tn.it) | [atas.onlus@postecert.it](mailto:atas.onlus@postecert.it)

[www.atas.tn.it](http://www.atas.tn.it)

<p><b>occupa e relativa utenza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prima accoglienza e segreteria</li> <li>- Area abitare e vulnerabilità</li> <li>- Housing first</li> <li>- sportello unico bassa soglia</li> <li>- Area migrazione forzate</li> <li>- Area informazione e consulenza - Cinformi</li> <li>- Area progetti e comunicazione</li> <li>- Area lavoro di comunità</li> </ul>	<p>1 2 2 1 2 2 2 2</p>	<p>Susanna Mauri (operatrice prima accoglienza) Chiara Mattevi (coordinatrice area) Alberto Belliboni (operatore sociale) Susanna Mauri (operatrice sportello) Beatrice Taddei Saltini (coordinatrice area) Michele Larentis (coordinatore area)  Maja Husejic (referente area progetti) Silvia Volpato (coordinatrice area)</p>
<p><b>5. Gestione cartelle sociali e strumenti informatici</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilizzo del programma informatizzato per la gestione ospiti/utenti (cartelle sociale - onda)</li> <li>- utilizzo del server e accesso al pc e materiale utile per le attività</li> </ul>	<p>2 2</p>	<p>Albino Costaraoss (operatore sociale e amministrativo)  Valentina Iseppi (operatrice sociale e OLP)</p>
<p><b>6. Condurre un colloquio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condurre un colloquio sociale</li> <li>- Mantenere la giusta distanza/vicinanza e gestione delle emozioni</li> <li>- Come aiutare la persona nell'elaborare/esprimere la propria domanda e relazionarsi in modo adeguato</li> <li>- Autonomia e valorizzazione delle risorse dell'utente</li> </ul>	<p>4</p>	<p>Francesca Ruozi (Comune Tn)</p>
<p><b>7. Relazionarsi con l'utenza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introduzione al disagio sociale e alla difficoltà abitativa</li> <li>- Impostare e mantenere una relazione professionale con gli utenti</li> </ul>	<p>2</p>	<p>Alberto Belliboni</p>
<p><b>8. Contesto territoriale rispetto ad aziende e servizi</b></p> <p>L'importanza di mappare il territorio ( capire quali sono le aziende presenti e di cosa hanno bisogno) Valutazione mappatura ed analisi risorse del territorio della Provincia di Trento (focus: Valle dell'Adige/Vallagarina)</p>	<p>2</p>	<p>Paolo Bellini (operatore sociale area abitare e vulnerabilità)</p>
<p><b>9. Accompagnamento all'inserimento lavorativo</b></p> <p>Enti e servizi del territorio per la ricerca lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Interventi economici e incentivi per l'occupazione</li> <li>-Redigere un CV e impostarlo sulla base delle esperienze e della</li> </ul>	<p>2</p>	<p>Esperti del settore: Valentina Merlo (Agenzia del Lavoro)</p>

ricerca del lavoro, lettera di presentazione -Strumenti per la ricerca attiva del lavoro, quali ricerca lavoro su internet, utilizzo App, lettera di presentazione, rispondere ad una offerta.	2	
<b>10A. Visita a servizi che sono coinvolti nei percorsi di ricerca lavoro: Agenzia per il lavoro (di somministrazione)</b> - il funzionamento di un'agenzia per il lavoro, la ricerca del candidato ideale (criteri e anche discriminazioni possibili), la strategia e l'organizzazione per la ricerca di offerte di lavoro. - il colloquio di lavoro: consigli utili ed errori comuni - l'importanza delle parole chiave in un CV - simulazione di casi pratici	3	Esperti del settore: Fosca Leoni
<b>10B. Visita a servizi che sono coinvolti nei percorsi di ricerca lavoro: Agenzia del lavoro</b> (in particolare, per quanto riguarda l'attivazione di tirocini, categorie protette (68/99), intervento 19)	2	Esperti del settore: Valentina Merlo (Agenzia del Lavoro)
<b>10C. Visita a servizi che sono coinvolti nei percorsi di ricerca lavoro:</b> - Sindacato (Tipologie di contratti di lavoro, agevolazioni, congedi, ecc )	2	Annalisa Michelotti (Cgil)
<b>10D. Visita a servizi che sono coinvolti nei percorsi di ricerca lavoro: Ufficio pari opportunità Sportello famiglia</b> - Misure a favore della conciliazione Conciliazione vita- lavoro - registro delle assistenti familiari; attività volte a contrastare il fenomeno della violenza sulle donne	4	Operatore Sportello famiglia
<b>11. Visita a enti che realizzano servizi per l'inserimento lavorativo per propri utenti</b> - Area lavoro Punto d'Incontro - Area lavoro SPRAR/Cinformi - Villaggio del Fanciullo (SOS) - Area lavoro Servizi Sociali Comune TN	2 2 2 2	Enti esterni:  Federica Dalla Pria (Punto d'incontro) Operatore Area lavoro Sprar Marika Madeddu (Villaggio SOS) Letizia Chiodi (Comune TN)
<b>12. Promozione della salute e del benessere</b> (anche rispetto al luogo di lavoro e alla pari opportunità: difficoltà nell'accesso ai servizi	2	Violetta Plotegher (presidente Atas e membro del Griss)

sanitari da parte degli immigrati) anche attraverso la conoscenza del Griss.		
<b>13. Follow up e sviluppo rispetto a formazioni 5./7.</b> Partendo dall'esperienza dei/delle giovani riflessione sull'implementazione e lo sviluppo dei contenuti 5.: dopo 3 e dopo 6 mesi dall'inizio delle attività Saper riflettere sulla propria esperienza e sullo sviluppo delle proprie capacità in relazione agli elementi previsti dalla formazione 5.	4	Chiara Mattevi (coordinatrice area abitare e vulnerabilità Atas) Susanna Mauri (operatrice accoglienza e sportello unico)
	64	

Il “monitoraggio” è un'azione costante di osservazione e controllo volto ad evidenziare principalmente comportamenti positivi da incentivare o promuovere, per far sì che possano essere raggiunti gli obiettivi posti dal progetto. Questo intervento risulta utile a registrare e misurare la realizzazione del percorso formativo del/della giovane in Servizio Civile, attraverso i vari stadi di avanzamento dell'attività del progetto sulla scorta degli indicatori definiti dal progetto stesso. Come indicato dai criteri PAT per la gestione del SCUP, il monitoraggio è un compito specifico dell'OLP, e vede la partecipazione del/della giovane assieme agli altri operatori sociali che agiscono nel progetto (in particolare i responsabili del soggetto attuatore). E' un incontro mensile dove il/la giovane presenta quanto da lui scritto nella propria scheda/diario in ordine alle attività svolte e alle competenze acquisite. Fornisce la propria valutazione sull'andamento dell'attività, anche con l'obiettivo di riflettere sul significato del proprio agire nel contesto organizzativo. L'OLP dà informazioni sullo stato di avanzamento del progetto e sul livello di partecipazione delle/dei giovani. Al termine dell'incontro uno dei/delle giovani redige una sintesi di quanto comunicato e discusso, la quale viene successivamente consegnata a tutti i partecipanti.

Il materiale che la giovane produrrà per il monitoraggio e nello svolgimento delle sue attività potrà essere utilizzato dal/dalla giovane qualora volesse intraprendere un percorso di validazione e/o certificazione delle competenze (vd. sezione obiettivi) presso un ente terzo accreditato e segnalato dall'USC. ATAS onlus si rende disponibile con tutti i suoi mezzi al fine di potere permettere ai/alle giovani in servizio di accedere a tale percorso di certificazione.

### **VALUTAZIONE ATTITUDINALE**



La valutazione attitudinale dei/le giovani avverrà attraverso un colloquio con l'OLP, la coordinatrice e/o un altro/a operatrice di ATAS onlus.

Il colloquio verrà svolto sulla base dei seguenti elementi:

- conoscenza del progetto e condivisione degli obiettivi (massimo 10 punti)
- motivazione e disponibilità all'apprendimento (massimo 10 punti)
- interesse e impegno a portare a termine il progetto (massimo 10 punti)
- interesse esplicito per il contesto e i rapporti interculturali o del disagio sociale (massimo 10 punti)
- presentazione del giovane attraverso: percorso di formazione, precedenti esperienze, interessi, predisposizione all'ascolto e di adottare modalità comunicative diversificate, disponibilità al confronto, disponibilità agli spostamenti e alla flessibilità oraria, conoscenza di almeno una lingua straniera, minima conoscenza di computer, internet e posta elettronica (massimo 50 punti)
- idoneità allo svolgimento delle mansioni (massimo 10 punti)

L'esito verrà espresso su una scala da 0 a 100 e verrà redatto un verbale dell'attività di valutazione svolta.

E' richiesta la presentazione del **Curriculum Vitae**.

### **RISORSE FINANZIARIE AGGIUNTIVE INVESTITE DALL'ENTE PROPONENTE**

---

Le risorse aggiuntive messe in campo da ATAS onlus saranno garantite per la formazione specifica e per il vitto (buono pasto giornaliero 4 euro) nelle giornate in cui l'impegno del giovane sarà pari o maggiore di 6 ore.