

Vendere, raccogliere, conoscere ai Negozi Altr'Uso

1. CARATTERISTICHE DEL CONTESTO E MOTIVAZIONI

I negozi Altr'Uso

Fondazione Comunità Solidale e la Caritas diocesana di Trento gestiscono, ormai da più di dieci anni due negozi dedicati alla vendita del vestiario, uno a Trento in via Giusti, il secondo a Rovereto in piazza Damiano Chiesa. Entrambi i negozi sono stati pensati per rispondere in maniera diversa, innovativa, funzionale e creativa ad una delle missioni che caratterizzano il lavoro di Caritas, ovvero quello dell'aiuto materiale al bisogno di vestiario. Nel passato la raccolta e la distribuzione di indumenti avveniva in maniera occasionale, chi necessitava di indumenti si rivolgeva al locale punto di ascolto della Caritas e riceveva in maniera gratuita i prodotti che erano stati raccolti, non sempre erano presenti le taglie giuste o i prodotti più consoni alla stagione, si rispondeva in maniera quantitativa e non qualitativa al problema.

Il progetto ha voluto trovare una risposta nuova al bisogno di vestiario; infatti lo scopo principale è quello di promuovere la dignità nei confronti di chi ha bisogno di acquistare un abito usato a costo modico e al contempo di responsabilizzare chi acquista, invitandolo ad attribuire un valore alle cose ed a sensibilizzare la cittadinanza a stili di vita più sobri, al riuso e al rispetto dell'ambiente in cui viviamo, con una spiccata attenzione alla tematica della sostenibilità ambientale.

Nel corso degli anni i negozi hanno più volte adeguato la loro offerta in base ai bisogni manifestati dalla clientela e dalle necessità riportate dal territorio, sono stati ad esempio più volte modificati i prezzi massimi applicati nei punti vendita e sono stati pensati strumenti dedicati a chi non dispone di reddito e che comunque può rivolgersi nei nostri negozi senza sentirsi discriminato.

Nel corso dell'ultimo anno e mezzo il negozio ha subito, come moltissime altre attività una profonda trasformazione a causa della pandemia legata al covid-19. Il negozio è stato chiuso da marzo a giugno del 2020 e anche nel 2021 si è dovuto chiudere per un mese a causa delle restrizioni nazionali. Sono stati inoltre rivisti gli orari di apertura, introdotte nuove regole e nuove procedure per limitare al massimo la possibilità di contagio e soprattutto si è cercato di sostenere la popolazione più colpita a livello economico abbassando ulteriormente i prezzi di vendita.

A chi sono rivolti?.

I negozi altr'uso sono rivolti a tutta la cittadinanza, chi compra da Altr'Uso dà valore a ciò che acquista e contribuisce alla sostenibilità ambientale, alla pratica del riuso, a stili di vita più sobri e consapevoli. E' aperto a tutti perché vuole essere un luogo di incontro che favorisce le relazioni tra persone di condizione sociale, cultura e origine diversa e vuole



promuove una cultura senza pregiudizi, accogliendo tutti in nome di tre valori portanti: dignità, responsabilità, sensibilizzazione.

I segni distintivi dell'attività sono l'attenzione verso chi è in difficoltà sociale ed economica, la visione dell'acquisto come momento di relazione, l'inclusione sociale, la cultura del riuso e della riduzione degli sprechi. Ad Altr'Uso si può trovare un'ampia scelta di abiti usati, selezionati e di qualità, per uomo, donna e bambino secondo la stagione a prezzi molto convenienti, con il valore aggiunto di una particolare attenzione a chi fa più fatica. Oltre ai vestiti si possono trovare scarpe, accessori (borse, valige, scarpe ...), e biancheria per la casa (tovaglie, piumoni, lenzuola ...).

Come detto i negozi sono stati pensati principalmente per le persone che si trovano in condizione di svantaggio e difficoltà economica, senza dimora o persone con importanti bisogni primari, queste persone, oltre a trovare prezzi vantaggiosi e una vasta scelta di prodotti possono beneficiare anche degli Scontrini Sospesi forniti dai centri di ascolto di Caritas o erogati direttamente in negozio dagli operatori presenti. Gli Scontrini Sospesi sono una donazione lasciata da altri clienti e servono unicamente per l'acquisto di vestiario o accessori presso i Negozi. Altra importante categoria di clienti è formata da clienti abituali, che si rivolgono ai nostri negozi soprattutto per la loro finalità di sostenibilità ambientale e che nel corso del tempo hanno instaurato un rapporto di amicizia con i volontari e le operatrici e gli operatori. Accade quindi che le persone si presentino nei negozi di Trento e di Rovereto non per fare acquisti ma per salutare, per bere un caffè, per fare un "giro"; il Negozio diventa quindi anche un luogo di ritrovo e di incontro, un posto dove "clienti" e "volontari" sono persone con un nome, una faccia e storie di vita da raccontare. Infine i negozi possono essere anche una opportunità di reinserimento lavorativo, in quanto sono sede di un progetto di inserimento lavorativo per persone svantaggiate o con difficoltà di reinserimento lavorativo. Concludendo i negozi Altr'Uso non si configurano come una attività commerciale, ma come luoghi di incontro per chi, con motivazioni diverse (economiche, ecologiche, relazionali, ...) cerca anche un punto di incontro con altre persone

Orari di apertura

ALTR'USO TRENTO

Lunedì	15.00 - 18.00
Martedì	09.00 - 12.00
Mercoledì	09.00 -12.00 15.00 - 18.00
Giovedì	09.00 - 12.00
Venerdì	09.00-12.00 15.00-18.00
Sabato	09.00-12.00

ALTR'USO ROVERETO

Lunedì	15.30 – 18.30
Martedì	10.00 – 13.00 15.30 – 18.30
Mercoledì	15.30 – 18.30
Giovedì	10.00 – 13.00 15.30 – 18.30
Venerdì	15.30 – 18.30
Sabato	10.00-13.00

Solo il primo sabato del mese



I magazzini raccolta vestiario – TRENTO e ROVERETO

Le attività dei Negozi sono sostenute attraverso la raccolta di donazioni, che avviene negli spazi del magazzino Caritas di Via Giusti a Trento e nel magazzino raccolta indumenti di Piazza Damiano Chiesa a Rovereto. Gli indumenti, gli accessori, le scarpe e la biancheria per la casa donati dalla cittadinanza vengono selezionati e successivamente esposti e venduti nei negozi oppure vengono immagazzinati e usati per altri scopi quali il rifornimento di vestiario alle persone detenute nella casa circondariale di Trento oppure destinati a rifornire i centri di accoglienza notturni presenti sul territorio provinciale. Risulta chiaro che senza la generosità che ha sempre dimostrato la popolazione le attività del negozio non potrebbero proseguire.

Di seguito riportiamo le tre fasi principali che caratterizzano la raccolta:

1. raccolta di indumenti, accessori, biancheria per la casa donati dai cittadini, presso i magazzini del vestiario Caritas di Trento e Rovereto
2. selezione dell'indumento usato che sia in buono stato e adatto alla vendita; o che può essere immagazzinato
3. vendita presso i negozi.

Anche le attività dei magazzini hanno subito molti cambiamenti nell'ultimo periodo, infatti abbiamo dovuto richiedere alla cittadinanza di prenotare un appuntamento in due giornate stabilite per donare i vestiti, prima della pandemia era invece possibile recarsi a qualsiasi ora nelle giornate di raccolta. Come detto i volontari presenti in magazzino si occupano di fare una selezione del vestiario donato dalla cittadinanza, tale attività si configura anche come momento di sensibilizzazione rispetto alla qualità della merce e alla corretta gestione del prodotto che si dona. Accade molto spesso che alcune persone tendano a scambiare la raccolta vestiario con il cassonetto dei rifiuti tessili, il nostro impegno è anche quello di far capire la differenza tra un rifiuto che come tale va trattato e invece un capo in buono stato che può avere una seconda vita.

Il Volontariato

L'esperienza di Altr'Uso attrae in negozio molti volontari di differenti età, c'è chi ha visto nascere il progetto e chi si affaccia ad esso per la prima volta, il nostro obiettivo è quello di coinvolgere sempre di più volontari e creare con loro nuove opportunità e proposte da attuare negli spazi dei negozi e dei magazzini. Anche durante la pandemia l'apporto delle energie e dell'entusiasmo dei volontari impegnati non è mai mancata, questo ha reso possibile la riapertura del servizio e l'allestimento del negozio in tempi rapidissimi per rispondere alle necessità di chi si rivolge al nostro servizio. All'interno del negozio e dei magazzini il volontario può cimentarsi con diverse mansioni che vanno dall'allestimento del negozio, alla gestione della cassa fino alle pulizie degli spazi, alla predisposizione delle vetrine, alla selezione dei prodotti, all'inventariazione e allo stoccaggio della merce.

Il Servizio Civile

Anche nel 2021 i negozi Altr'uso e i magazzini raccolta vestiario vogliono proporre un progetto di servizio civile, il progetto "Vendere, raccogliere, conoscere ai Negozi Altr'Uso" si



propone di offrire ai giovani che vi parteciperanno un'esperienza di crescita professionale e personale nei contesti caratterizzanti le dimensioni educative dei Negozi: la dimensione relazionale, l'ambito del volontariato, la cittadinanza attiva, la dimensione della sostenibilità ambientale, i concetti legati alle esperienze nelle pari opportunità.

La proposta del 2021, a differenza delle precedenti vuole offrire più posti disponibili e più attività da sperimentare, in modo che i/le giovani che vi prenderanno parte potranno sperimentarsi ed appassionarsi ad una o tutte le attività previste, assecondando le proprie attitudini, interessi ed inclinazioni; ma anche potendosi sperimentare in qualcosa di inedito e da scoprire.



2. OBIETTIVI E ATTIVITA' PREVISTE DAL PROGETTO:

Al fine di integrare il percorso di Servizio Civile ad uno di formazione alla cittadinanza attiva e alla responsabilità verso la comunità, con la possibilità di far crescere nei giovani la consapevolezza del valore sociale del proprio operato e del proprio stare "in società" da adulti, il progetto ha individuato alcune attività principali da realizzare in progressiva autonomia e consapevolezza. Queste verranno implementate così come descritte o con maggiore prevalenza di un'attività rispetto all'altra in base anche alle caratteristiche, interessi e capacità che i giovani avranno e dimostreranno. Anche in base alla loro capacità e voglia di mettersi in gioco e alla prova nelle mansioni e verso gli obiettivi da raggiungere. Le attività previste dalla proposta progettuale non si discostano molto da quelle precedenti, ma sono implementate alcune attività che si sono rese necessarie per riaprire l'attività dei negozi e dei magazzini nel rispetto delle normative legate al contenimento del contagio del covid-19.

Durante il percorso dei 12 mesi quotidianamente i/le giovani affiancheranno i volontari e gli operatori e parteciperanno alla realizzazione delle attività.

A. Raccolta e selezione vestiario.

Al fine di realizzare l'attività dei Negozi Altr'Uso è di fondamentale importanza la parte legata alla raccolta e selezione di indumenti, accessori e biancheria per la casa donati dalla cittadinanza presso i magazzini di raccolta di Trento e Rovereto, che successivamente vengono esposti e venduti.

Come già detto a causa della pandemia legata al covid -19 l'attività di raccolta e selezione del vestiario ha subito delle modifiche e sono state implementate regole precise che hanno lo scopo di ridurre la possibilità di diffusione del virus. Di seguito riportiamo le principali misure adottate:

- I magazzini raccolta vestiario sono aperti al pubblico solamente su appuntamento telefonico in alcune giornate definite.
- L'accesso è consentito ad 1 persona alla volta; l'eventuale attesa prima dell'accesso deve avvenire all'interno del proprio mezzo, o nell'area antistante il magazzino.
- È richiesto di essere sempre dotati di mascherina e guanti e di muoversi nel rispetto delle distanze di sicurezza sia nell'area del magazzino che all'esterno.
- Si richiede di arrivare al magazzino con il materiale già lavato e stirato, si ricorda che è ammesso consegnare al massimo 2 borse di vestiti per persona.
- Gli operatori o i volontari presenti si riservano comunque di non accogliere eventuali abiti danneggiati o usurati.

I/Le giovani in servizio si occuperanno di coadiuvare i volontari e gli operatori nelle seguenti attività:

- Gestione delle prenotazioni telefoniche per la consegna del vestiario.
- Accoglienza delle persone che portano vestiario e ritiro borse
- Selezione di abiti in buono stato da destinare in negozio
- Sanificazione del materiale selezionato



- Immagazzinaggio del materiale selezionato
- Compilazione bolle di trasporto
- Individuare e selezionare materiale riciclabile per attività creative e di hobbistica
- individuare e selezionare indumenti per le altre destinazioni Caritas (vestiario per i detenuti del carcere di Trento, indumenti per emergenze di persone seguite dai servizi Caritas, coperte per i servizi alle persone senza dimora, ...)

B. Attività di gestione e allestimento dei Negozi

Tra le attività principali del Negozio ci sono evidentemente quelle legate all'attività di vendita, creazione della vetrina, interazione con i clienti, gestione della cassa. I/le giovani SCUP, avranno la possibilità di affiancare gli operatori e i volontari e progressivamente espletare le attività di seguito descritte in autonomia, questo permetterà loro di acquisire competenze lavorative spendibili nel mercato del lavoro, in un contesto accogliente e contestualmente migliorare anche le competenze relazionali.

Le principali attività previste sono:

Gestione negozio

- Controllo degli accessi e del rispetto delle procedure di contenimento del covid-19.
- Apertura e chiusura del punto vendita in accordo con gli operatori e i volontari.
- Rispondere al telefono e fornendo indicazioni riguardo agli orari di apertura e chiusura dei punti vendita e dei magazzini raccolta vestiario

Allestimento del punto vendita

- Applicare i criteri espositivi definiti secondo i quali presentare la merce sugli scaffali
- Individuare le merci da far arrivare in negozio dal magazzino
- Prezzare le merci
- Adottare l'apposita modulistica per la registrazione dei prodotti in arrivo e quelli

Vendita e assistenza clienti

- Comprendere e interpretare le esigenze del cliente
- Selezionare le informazioni appropriate a rispondere in maniera mirata all'esigenza espressa dal cliente ed orientarne l'acquisto
- Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate nella relazione con il cliente
- Rilevare il grado di soddisfazione del cliente

Registrazione vendite

- Utilizzare le apparecchiature di gestione della cassa, del bancomat e i dispositivi per la lettura ottica dei codici a barre
- Controllo della corretta gestione dell'inventario
- Applicare le procedure amministrative in uso per le diverse modalità di pagamento
- Valutare la corrispondenza tra gli incassi registrati e quelli effettivamente riscossi

C. Promozione e sensibilizzazione della natura e finalità dei Negozi Altr'Uso verso la popolazione. Promozione del volontariato e del servizio civile.

Con l'avvio dei progetti SCUP le attività dei Negozi hanno potuto ampliare i propri orizzonti attivando dei percorsi di sensibilizzazione e conoscenza dei Negozi e delle finalità degli stessi, attraverso il contatto con i giovani e l'educazione degli stessi a nuovi stili di vita. Si intende puntare sulle attività di promozione e sensibilizzazione attraverso le attività



ordinarie dei Negozi e la possibilità di organizzare in collaborazione con l'OLP attività particolari di sensibilizzazione presso i negozi stessi. Inoltre il progetto prevede la possibilità di collaborare con l'area giovani della Caritas al fine di portare la propria testimonianza relativa all'esperienza di servizio civile e a quella dell'attività in Negozio.

Partecipazione e coordinamento di eventi particolari in Negozio o all'esterno:

- pensare, proporre, organizzare eventi straordinari di sensibilizzazione verso la popolazione sui temi ambientali e culturali del riutilizzo, dello spreco, dello sfruttamento.
- Attività di preparazione di eventi annuali quali giornata del povero, giornata della carità e altre iniziative promosse dalla Caritas diocesana

Testimonianza della propria esperienza in occasioni di incontri con scuole, gruppi, associazioni ecc.

- programmazione e strutturazione delle modalità di approccio di attività di sensibilizzazione rivolte a gruppi di studenti di classi delle scuole medie superiori, e gruppi di giovani delle parrocchie.
- preparazione dell'intervento con l'OLP
- Gestione degli Incontri organizzati nelle scuole/gruppi catechesi/gruppi giovanili.
- raccolta di feedback dell'intervento proposto attraverso l'uso di piattaforme digitali

D. Affiancare l'OLP nelle attività di comunicazione esterna

Nelle attività dei Negozi Altr'Uso è prevista anche un'attenzione particolare alla comunicazione esterna, ovvero alla possibilità di far conoscere quanto più possibile alla popolazione trentina questo progetto di promozione umana e ambientale. Sono stati perciò realizzati un sito internet (www.altruso.it) una pagina facebook (Negozio Altr'Uso) ed un profilo instagram.

Attività:

- supportare le OLP nell'aggiornamento delle news ed attività dei negozi sui social e sito;
- realizzare foto per la pagina facebook ed il profilo instagram;
- creare o aggiornare grafici andamento vendite negozi.

2.1 Competenze agite e certificabili

Nel corso dello svolgimento della proposta progettuale i/le giovani potranno sperimentarsi in diversi tipi di competenze legate al profilo dell'operatore del punto vendita, che saranno agite nello svolgimento delle attività quali:

- Stoccaggio e approntamento merci
- Incasso e registrazione delle vendite
- Incasso e registrazione delle vendite
- Assistenza al cliente e vendita di prodotti alimentari e non
- Allestimento, rifornimento e riordino delle merci



Viste le attività del progetto e gli obiettivi generali della proposta, nonché la mission dell'ente proponente si è scelto di evidenziare come competenza certificabile quella di "Gestire le relazioni con i clienti per la vendita di prodotti di abbigliamento", ritenuta anche una competenza che vede una buona valenza di occupabilità nel settore delle vendite.

Pertanto la competenza certificabile si riferisce al PROFILO: Addetto alla vendita settore abbigliamento SETTORE: Servizi di distribuzione commerciale

REPRTORIO: Provincia Autonoma di Trento

COMPETENZA: Gestire le relazioni con i clienti per la vendita di prodotti di abbigliamento

ATTIVITÀ ASSOCIATE ALLA COMPETENZA:

- Cura del processo di vendita al cliente in tutte le sue fasi (pre e post vendita)
- Gestione di garanzie e reclami sui prodotti in utenza
- Fornitura al cliente di informazioni sui prodotti (collocazione, prezzi, caratteristiche, condizioni di acquisto, ecc.)
- Post vendita: registrazione resi, sostituzione prodotto o emissione buoni, verifica prodotto, re immissione negli scaffali o apertura pratica anomalia o smaltimento
- Sorveglianza sul comportamento della clientela (controllo su sottrazioni di merce)
- Monitoraggio sulle esigenze dei consumatori e comunicazione al capo reparto/esercente
- Erogazione di informazioni tecniche sulle caratteristiche dei prodotti
- Fornitura al cliente di suggerimenti su prodotti/articoli che meglio rispondono alle sue esigenze, in funzione delle capacità di spesa e dei bisogni
- Promozione di ulteriori vendite di prodotti aggiuntivi o complementari

CONOSCENZE

- Tecniche di comunicazione: ascolto attivo
- Modalità di gestione dei reclami: tecniche di problem solving
- Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria
- Principi di fidelizzazione del cliente
- Tecniche di packaging
- Colloquio di vendita
- Merceologia dei tessuti
- Principi di customer care
- Elementi di marketing operativo
- Procedure per resi e sostituzioni
- Etichettatura dei capi di abbigliamento

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Rilevare le esigenze e le richieste del cliente
- Proporre soluzioni di prodotti di abbigliamento corrispondenti alle richieste del cliente



- Utilizzare tecniche e strumenti di vendita del prodotto di abbigliamento
- Applicare tecniche di ripristino di conformità del prodotto (resi, sostituzioni)
- Applicare tecniche di accoglienza e segnalazione dei reclami
- Applicare tecniche di rilevazione dei dati per indagini sulla soddisfazione del cliente
- Interpretare le etichettature
- Adottare un comportamento orientato al cliente e al target
- Controllare la corrispondenza tra le caratteristiche degli articoli proposti e le esigenze (espresse /non espresse) del cliente

Sedi di svolgimento delle attività:

Negozio Altr'Uso di Trento, via Giusti 11 e relativo Magazzino;

Negozio Altr'Uso di Rovereto Piazza Damiano Chiesa n.7 e relativo Magazzino.

Durata, orario, pasti:

Durata: 12 mesi.

Piano orario: 30 ore settimanali, su 6 gg. settimanali.

Tendenzialmente l'orario previsto è il seguente e potrà svolgersi su indicazione dell'OLP presso il negozio di Trento o quello di Rovereto:

LUNEDI'	dalle 14.30 alle 18:30
MARTEDI'	dalle 09:00 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 18:30
MERCOLEDI'	dalle 14:30 alle 18:30
GIOVEDI'	dalle 08:30 alle 12:30
VENERDI'	dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 14:30 alle 18:30
SABATO	dalle 09:00 alle 12:00

L'orario è indicativo e potrebbe subire variazioni secondo le esigenze organizzative.

Al fine di partecipare ad alcune attività proposte dalla struttura e/o dall'ente, potrebbe essere necessario operare delle variazioni d'orario concordandole preventivamente con il/la giovane SCUP.

Pasti: nelle giornate in cui il servizio prevede l'orario mattino e pomeriggio il/la giovane potrà usufruire del pasto del valore di € 5,29.

Numero massimo di giovani da coinvolgere: 4

Numero minimo: 2

Caratteristiche che rendono i/le giovani più o meno adatti alla proposta di servizio civile:

E' da specificare che il/la giovane più adatto/a alla realizzazione di questo progetto è un/una giovane che abbia buone capacità relazionali e che quindi sia in grado di relazionarsi in maniera positiva anche con persone che vivono situazioni di particolare fragilità e fatica; oltre al desiderio di sperimentarsi in attività squisitamente legate all'ambito delle vendite e del campo dell'abbigliamento. E abbia desiderio di mettersi in gioco nel campo della promozione e sensibilizzazione.

Modalità di valutazione attitudinale ed i relativi criteri:



Si intende impiegare all'interno di questo progetto due o quattro giovani, senza distinzione di genere.

Al fine di permettergli/le di fare l'esperienza più idonea possibile alla propria persona e in rapporto al contesto in cui si dovrà inserire, si ritiene opportuno valutare i/le candidati/e in base agli elementi definiti dal Regolamento SCUP, ovvero:

- conoscenza del progetto specifico (da 1 a 10 punti);
- condivisione degli obiettivi del progetto (da 1 a 10 punti);
- disponibilità all'apprendimento (5 punti);
- interesse e impegno a portare a termine il progetto (5 punti);
- idoneità allo svolgimento delle mansioni (da 1 a 10 punti).

Oltre alla verifica di questi elementi la fase di selezione verrà effettuata in base al sistema proposto e accreditato da Caritas Italiana, mediante le seguenti attività:

1. valutazione dei titoli di studio ed esperienze pregresse (tramite curriculum – da 1 a 10 punti);
2. dinamiche di gruppo (da 1 a 10);
3. colloquio individuale (da 1 a 40 punti);

La non partecipazione a questi ultimi due appuntamenti comporta l'esclusione dalla selezione.

Le dinamiche di gruppo vengono valutate all'interno di un incontro a cui partecipano tutti i candidati al progetto. Nel caso ci fosse un/a solo/a candidato/a o due, le dinamiche di gruppo lasceranno posto ad un colloquio individuale. In questo periodo di emergenza sanitaria tale attività potrà non essere svolta nel caso in cui non fosse possibile fare incontri in presenza.

Le attività di valutazione vengono svolte dagli OLP operatori esperti e conoscitori del progetto per cui i/le giovani si candidano, nonché delle dinamiche interne delle attività previste nello specifico. Affianca gli OLP la referente dei progetti, progettista e coordinatrice delle attività del Servizio Civile (Anita Scoz) che partecipa alle attività di selezione da più di 10 anni, ha affinato perciò un'esperienza pluriennale in tale attività.

3. RETE TERRITORIALE PROFESSIONALE

Durante lo svolgimento del periodo di servizio per il giovane sarà possibile osservare concretamente il lavoro dei professionisti; conoscere, vedere e capire le modalità di lavoro con le quali ci si interfaccia con l'utenza dei negozi e specialmente con le persone che soffrono la grave emarginazione. Oltre al personale interno sarà possibile per i giovani coinvolti avere rapporti con i servizi sociali territoriali o con i servizi specialistici che chiedono supporto per i loro utenti soprattutto con telefonate o email. Queste attività saranno sempre mediate dalla presenza dell'operatore o di volontari.

Sarà inoltre possibile potersi confrontare con professionisti esterni a Fcs e Caritas, in particolare ci riferiamo allo studio di commercialisti che ci segue nella gestione della contabilità aziendale (solo riferita ai negozi) o alla ditta che ci fornisce il programma di



cassa. I/le giovani avranno occasione di relazionarsi anche con i nostri fornitori, ci sarà infatti la possibilità di occuparsi della gestione di ordini di cancelleria e di fare richieste di interventi di piccola manutenzione sia ordinaria che straordinaria .

4. IL PERCORSO FORMATIVO DEI/DELLE GIOVANI:

Durante il servizio civile al/alla giovane verrà proposto un **percorso formativo** composto dalla formazione generale, finalizzata alla trasmissione delle competenze trasversali e di cittadinanza, a cura della struttura competente, e da una formazione specifica, a cura dell'ente proponente il progetto, finalizzata a consentire al/alla giovane l'acquisizione delle informazioni e conoscenze necessarie all'espletamento delle attività del progetto.

La formazione specifica viene proposta attraverso diverse tipologie di incontri:

- incontri periodici di verifica e programmazione insieme all'OLP, alla responsabile della sede di realizzazione del progetto e ai volontari che operano in essa; al fine di confrontarsi sui casi, sulle difficoltà incontrate e per trasmettere i contenuti formativi affinché il/la giovane possa raggiungere gli obiettivi previsti; (24h)
- incontri di supervisione periodici: fornire al/la giovane la possibilità di esternare il proprio vissuto emotivo in ordine al rapporto con gli utenti e con gli operatori del centro; (10h)
- possibile partecipazione a eventi formativi rivolti agli operatori dei centri;
- incontri specifici di approfondimento tematico su argomenti relativi al progetto e trasversali, offerti da personale operativo di Caritas o FCS e da alcuni esperti anche esterni.

I Contenuti previsti dalla formazione specifica sono:

Sicurezza del luogo di lavoro (8h):

Realizzare le attività previste dal progetto in sicurezza

L'ente di riferimento (2h):

Storia, mission, obiettivi dell'ente Caritas diocesana e FCS

Il servizio: Cittadinanza attiva e responsabile, solidarietà e sussidiarietà (2h):

Conoscenza della storia del servizio civile, della mission Caritas in questo ambito e ambiti principali degli obiettivi strategici del Servizio Civile.

Mediazione dei conflitti interpersonali a favore del personale a contatto diretto con l'utenza (6h):

Elementi base per acquisire competenze e strategie al fine di essere in grado di gestire a livello emotivo personale e, se necessario, anche operativo i possibili conflitti interpersonali, che possono nascere con ospiti, colleghi, volontari ed altro personale delle strutture.

Ecologia e riuso (4h)

La formazione trae ispirazione dall'Enciclica Laudato sii con i suoi forti richiami al legame fra ecologia ed antropologia e fa propri i suoi appelli ad un cambiamento di stili di vita, di produzione e di consumo

Pregiudizi e violenza di genere (4h)

Questo percorso intende concorrere alla prevenzione del fenomeno dei pregiudizi e della violenza contro le donne attraverso l'educazione dei giovani al rispetto ed al valore della differenza di genere e si iscrive nella più vasta opera di sensibilizzazione che Fondazione



Comunità Solidale-Caritas svolgono allo scopo di promuovere lo sviluppo integrale dell'uomo e della donna ed il rispetto dell'altro e della diversità

Giro dei Servizi Caritas e FCS (12h):

i giovani SCUP che svolgono servizio presso una sede Caritas o di Fondazione Comunità Solidale, durante l'anno, effettuano due giornate di visita diretta agli altri servizi dove i giovani realizzano il proprio progetto. Un modo per conoscersi reciprocamente e visitare quei luoghi di cui tanto sentono parlare ma non sempre riescono a toccare con mano.

L'alfabeto della Caritas (2h):

Elementi base di conoscenza, comprensione e costruzione dell'agire Caritas.

Complessivamente 40 ore di formazione specifica più circa 34 ore di colloqui individuali. Per un totale di 74 annuali di formazione previste durante il servizio.

FORMATORI:

Anita Scoz: Laureata Educatrice professionale sanitario, responsabile dei progetti di promozione del volontariato giovanile e adulto per la Caritas diocesana di Trento e FCS, responsabile dei progetti SCUP per Caritas. Attività di formazione per i contenuti: Il servizio: Cittadinanza attiva e responsabile, solidarietà e sussidiarietà; L'ente di riferimento: storia, mission, obiettivi dell'ente FCS e Caritas.

Daniela Langella: responsabile dei percorsi di sensibilizzazione

Alessandro Martinelli: Referente Caritas diocesana e Vice Presidente di Fondazione Comunità Solidale, esperto in attività di formazione e dialogo interculturale. Attività di formazione per i contenuti: Elementi base di culture diverse; L'alfabeto della Caritas.

Per i contenuti "Sicurezza del luogo di lavoro" e "Mediazione dei conflitti interpersonali a favore del personale a contatto diretto con l'utenza" verranno individuati dei formatori esterni, esperti per quanto riguarda gli argomenti selezionati.

Oltre al percorso formativo illustrato verranno svolte le attività di **monitoraggio** e **valutazione** sullo svolgimento del SCUP in linea con le modalità indicate dai "Criteri per la gestione" ex art. 19 della LP 14 febbraio 2007, n. 5, modificati con deliberazione della Giunta provinciale n. 434 del 3.4.2020.

5. LE CARATTERISTICHE PROFESSIONALI E IL RUOLO DELL'OLP E DI TUTTE LE FIGURE CHE AFFIANCHERANNO I/LE GIOVANI DURANTE LO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO:

Come si evince dalla descrizione delle attività, il progetto, oltre al/alla giovane in servizio civile, coinvolge:

OLP - OPERATRICE DEL NEGOZIO ALTR'USO: Sara Gazzini nata a Rovereto il 06/05/1979 da 8 anni lavora a gestione del Negozio di Rovereto e ha seguito come OLP tutti i progetti di Servizio Civile attivati presso il Negozio.

COORDINATORE Negozi: coordina le attività che vengono svolte nei due Negozi e ne orienta le scelte. Convoca periodicamente riunioni o incontri di coordinamento delle attività con i 2 operatori dei negozi.

VOLONTARI: Complessivamente per le attività dei Negozi Altr'Uso sono coinvolti circa 45 volontari di cui: 10 nelle attività del Negozio di Rovereto; 15 al Negozio di Trento, 10 al



magazzino raccolta vestiario di Trento e 10 al magazzino raccolta vestiario di Rovereto. Hanno diverse mansioni: in Negozio si occupano dell'allestimento della vetrina, del rapporto con i clienti, del riordino e rifornimento del negozio. In magazzino raccolgono e selezionano gli abiti donati da utilizzare per le attività dei Negozi e per le altre destinazioni Caritas.

RESPONSABILE SCUP IN CARITAS: progettazione e monitoraggio dei progetti SCUP; supervisione attività generali, formazione, accompagnamento dei progetti SCUP e dei giovani.

DIRETTORE Caritas diocesana di Trento, e consigliere delegato di FCS: gestisce, coordina e dirige tutte le attività, offre linee guida generali da seguire e detta orientamenti operativi e comunicativi di Caritas e FCS.

6. LE RISORSE (UMANE, TECNICHE, STRUMENTALI E FINANZIARIE AGGIUNTIVE) IMPIEGATE:

Al fine di permettere al/alla giovane di poter eseguire al meglio i compiti affidati e nel rispetto delle sue capacità, l'ente mette a disposizione le seguenti risorse tecniche e strumentali, per ciascuna sede di servizio:

- presenza degli operatori
- postazioni PC e accesso a internet
- materiale di cancelleria
- materiale per attività di taglio/cucito
- materiale per attività laboratoriali (cartoncini, pennarelli, libri ecc)
- telefono, stampante, fotocopiatrice
- mezzi di trasporto dell'ente
- sale per le riunioni e attività
- magazzino vestiario

Le risorse finanziarie destinate alla realizzazione della proposta progettuale comprendono tutte le ore di lavoro del personale degli Enti coinvolti esclusivamente dedicate al progetto: partecipazione degli operatori ad incontri legati al progetto, colloqui mensili con i giovani/e e costi per la formazione specifica, accompagnamento operativo da parte dell'OLP, pasti nei giorni previsti.

7. LA DECLINAZIONE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI E DIMENSIONE DI FORMAZIONE ALLA CITTADINANZA

Attraverso la realizzazione delle attività previste dal progetto sarà possibile, per il/la giovane che vi partecipa, apprendere sul campo diverse conoscenze sia in termini di formazione alla cittadinanza responsabile sia di formazione specifica finalizzata anche al riconoscimento delle competenze acquisite.

Inoltre, attraverso la partecipazione alle diverse attività, la formazione, la capacità personale del singolo di mettersi in gioco ed in discussione, l'assunzione e l'esercizio diretto



delle responsabilità; sarà possibile per il/la giovane acquisire da una parte un bagaglio di competenze trasversali, ovvero da spendere in tutti gli aspetti della vita quotidiana, e dall'altra delle competenze più specifiche da spendere in campo lavorativo.

Conoscenze trasversali come: modalità relazionali; come integrarsi con altre figure/ruoli professionali e come adeguarsi al contesto; saper gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità; saper mantenere il segreto professionale; capacità di lavorare in team, di coinvolgere il volontariato e la comunità; saper assumere le necessarie decisioni gestionali in sufficiente autonomia; Collaborare, ascoltando consigli e critiche costruttive da parte di operatori e responsabili.

Educazione alla cittadinanza responsabile: approccio ai problemi in qualità di membri di una società globale; assunzione di responsabilità; comprensione e apprezzamento delle differenze culturali; sviluppare un pensiero critico; disponibilità alla soluzione non violenta dei conflitti; cambiamento di stile di vita per la difesa dell'ambiente; sensibilità verso la difesa dei diritti umani; Comprendere diritti e doveri: rispetto per gli altri, tolleranza, lealtà, rispetto della legge; interdipendenza mondiale; rispetto per diversità morale e religiosa; interesse per gli eventi contemporanei.

Sostenibilità e pari opportunità

Si ritiene che tale progetto abbia come elemento preponderante quello di far acquisire ai/al giovane coinvolto maggiore consapevolezza rispetto ad alcune tematiche inserite nell'agenda 2030 delle nazioni unite; in particolare per quanto riguardano gli obiettivi per lo sviluppo sostenibile

N 8 Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti

N 5 Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze

La conoscenza di questi due importanti obiettivi fissati dalle nazioni unite si esplica attraverso momenti formativi e di testimonianze dirette che possono avvenire durante il periodo di servizio. Nel precedente progetto di servizio civile è stato proposto ai ragazzi inseriti una testimonianza di un ragazzo pakistano che prima di giungere in Italia aveva lavorato in una grande fabbrica di produzione di prodotti tessili destinati ai mercati occidentali e cinesi, dove era totalmente assente anche la più elementare forma di tutela del lavoro e della sicurezza. Esperienze e testimonianze come questa assieme a percorsi di formazione specifica sulla parità di genere e sulla cura del creato portano al ragazzo/i inserito una consapevolezza diversa rispetto a queste importanti tematiche.

Progetto SCUP PAT

Data avvio progetto: 01/09/2021

Durata progetto: 12 mesi

