

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 "**Office LAB 2.0: imparare facendo**" vuole essere prosecuzione del progetto "Office LAB" partito il 01/10/2017 e quindi 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 "**Office LAB 2.0: imparare facendo**" si fonda su un percorso di crescita comune che vede l'Associazione NOI Trento e l'Arcidiocesi di Trento (nello specifico il Centro di Pastorale Giovanile e l'area amministrativa) impegnate nella ricerca di opportunità, strumenti e percorsi a servizio dei giovani, soprattutto di quelli più svantaggiati e/o in difficoltà. Suddette realtà, dopo una prima esperienza partita in modo molto positivo, hanno espresso il desiderio di predisporre e realizzare congiuntamente un nuovo progetto di SCUP che dia al volontario la possibilità di formarsi e di acquisire competenze specifiche in un determinato settore (amministrativo-segretariale), ai fini di un futuro orientamento professionale, e al tempo stesso di sviluppare alcune competenze personali che consentano al giovane di maturare un atteggiamento e uno stile di comportamento proattivo rispetto alla gestione della propria storia personale.

Sulla base della conoscenza della realtà giovanile trentina e dell'esperienza maturata in questi anni nell'accompagnamento dei giovani, infatti, NOI Trento 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. 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 "**Office LAB 2.0: imparare facendo**" è la proposta congiunta di due realtà: NOI Trento, 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 24.557 tesserati (anno 2017).

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 531.814 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 si avvale di molteplici organismi, sono presenti anche 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.

Il contesto attuale, caratterizzato da rapidi mutamenti demografici e veloci trasformazioni culturali, sociali e di costume, nonché da un'accresciuta povertà vocazionale e da una minore partecipazione attiva alla vita delle parrocchie, obbliga a rivedere l'organizzazione ecclesiale, non tanto per perpetuare istituzioni ed enti religiosi, quanto per assumere nuove forme organizzative, che favoriscano la condivisione e l'appartenenza. Anche l'eccessivo carico amministrativo e burocratico incombente sui parroci titolari di più parrocchie deve essere ricondotto a una semplificazione di natura contabile e amministrativa. L'area amministrativa dell'Arcidiocesi è stata nel corso di questi anni soggetta a numerosi cambiamenti volti a sviluppare un processo di riorganizzazione sia a livello funzionale che a livello di competenze del personale coinvolto. A titolo esemplificativo per la gestione documentale si è implementato un sistema informatico utile ad una più rapida archiviazione e consultazione delle varie pratiche, analogo passaggio a strumenti digitali sta avvenendo per quanto riguarda la gestione catastale delle varie proprietà della diocesi.

Il progetto di SCUP dunque si pone in continuazione di quanto già sperimentato nel corso del 2017, durante l'anno infatti è iniziato l'inserimento di una giovane in servizio civile all'interno di uno degli uffici amministrativi dell'Arcidiocesi, l'esperienza si sta rilevando molto positiva per l'ente poiché tale presenza risulta nel contempo formativa sia per la giovane inserita che per il personale dipendente.

Con **“Office LAB 2.0: imparare facendo”** si prevede di inserire negli uffici amministrativi di Arcidiocesi un altro ragazzo/a in maniera tale da poterlo/a affiancare alla volontaria già presente e al personale dipendente, offrendo così una possibilità di formazione in un contesto professionale contraddistinto da un forte desiderio di innovazione e di apertura.

In merito riportiamo la testimonianza di Lucrezia F. che sta svolgendo il progetto di servizio civile: *“Venendo da una formazione economico-amministrativa, immaginavo già che svolgere il servizio civile in questo ambito mi sarebbe piaciuto. Ma ci sono due aspetti che rendono venire la mattina qui in Arcidiocesi qualcosa che non vedo l'ora di fare: uno è l'ambiente di lavoro e l'altro lo scopo del lavoro.*

Per quanto riguarda il primo, questo è un ambiente movimentato, che richiede costante attenzione e capacità di adattamento. E questo fa sì che il lavoro amministrativo, che può diventare ripetitivo e routinario (per non dire noioso), sia invece dinamico e innovativo, sempre alla ricerca della procedura migliore.

C'è anche un secondo motivo che rende questo un ambiente in cui si sta serenamente, senza preoccupazioni, ed è l'aspetto umano. La mia OLP, Nadia, e le altre dipendenti con cui interagisco maggiormente sono gentili, disponibili, e sempre pronte a spiegarmi ciò che non capisco. Hanno creato un clima in cui mi sento libera di parlare di eventuali problemi sapendo che loro sono lì ad ascoltarmi e se possibile ad aiutarmi.

L'altro aspetto per cui sono felice di svolgere questo progetto è lo scopo che questo progetto ha. L'ambito amministrativo-contabile può essere a volte considerato freddo, arido, con il solo fine ultimo di generare ricchezza (se si pensa ad un'impresa) o “prigioniero” della burocrazia.

Svolgere un'attività amministrativa in Arcidiocesi è diverso. In questo caso il lavoro che svolgi serve per assistere le parrocchie e quindi, in seconda battuta, le comunità locali.

Dà soddisfazione sapere che quello che stai facendo aiuterà alla fine, ad esempio, a sistemare l'oratorio di quel paesino, così che i bambini e i ragazzi abbiano un posto in cui potersi ritrovare a svolgere le loro attività, dal doposcuola al catechismo. Ti fa sentire utile sapere che si sta facendo qualcosa che aiuta gli altri, ti fa stare bene. È forse questa la cosa più importante che questo progetto di servizio civile mi sta dando.”

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 amministrativo-contabile-segretariale, 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.

FINALITÀ

In coerenza con gli assunti di fondo che sono alla base dell'idea progettuale, il progetto " **Office LAB 2.0: imparare facendo** " intende offrire al giovane in SCUP la possibilità di:

- 1) formarsi e acquisire competenze specifiche nel settore amministrativo-segretariale;
- 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.
- Formare alla solidarietà, alla cooperazione e alla cittadinanza attiva il giovane volontario.
- Offrire al giovane volontario 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.
- Formare ai valori dell'impegno civico, della pace e della non violenza.
- Offrire un aiuto nell'orientamento delle proprie scelte future, lavorative o formative.
- Maturare una nuova consapevolezza di sé, del proprio bagaglio culturale e professionale in relazione alla propria storia personale.

OBIETTIVI SPECIFICI RISPETTO AI GIOVANI IN SCUP

- Conoscere un'organizzazione lavorativa 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 segretariale-amministrativo-contabile a stretto contatto con figure professionali formate ed esperte.
- Acquisire e/o ampliare conoscenze e/o competenze in campo segretariale-amministrativo-contabile.
- Acquisire e/o ampliare conoscenze e/o competenze in campo informatico.
- Formarsi nella gestione e nell'amministrazione di Enti "no profit".
- 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.

APPORTO DEL SCUP ALL'ATTIVITÀ DELL'ENTE

Il SCUP permetterà al nostro Ente di:

- migliorare il lavoro di rete con l'Arcidiocesi di Trento (nello specifico Centro di Pastorale Giovanile, area amministrativa e servizi informatici), incoraggiando la progettazione e la realizzazione di attività comuni a favore del mondo giovanile;
- erogare un servizio migliore;
- 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 volontario, 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 direttore del Centro di Pastorale; n. 1 direttore del Servizio di Consulenza Socio-Pastorale per monitoraggio, analisi delle competenze, colloqui individuali e consulenze di orientamento.

Area amministrativa Arcidiocesi di Trento.

Professionalità presenti: Antonio Pacher, direttore amministrativo, n. 10 impiegati amministrativi con compiti di coordinamento, formazione e accompagnamento in attività mirate.

OLP: Nadia Emanuelli - esperienza maturata nelle attività di segreteria amministrativa con particolare attenzione allo svolgimento di pratiche con la pubblica amministrazione.

OLP: Roberta Quagliarini - esperienza maturata nelle attività di segreteria, amministrazione, amministrazione del personale.

Entrambe garantiscono al volontario in SCUP un accompagnamento continuativo e stabile; sono punto di riferimento e guida nel quotidiano per il volontario.

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, 30 ore settimanali, è così suddiviso:

- dal lunedì al venerdì - dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00

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

Per la descrizione delle attività e del ruolo dei giovani in SCUP vedere tabella allegata in fondo al progetto. 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 sarà 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 volontario dei risultati ottenuti e valutazione complessiva.

PERCORSO FORMATIVO E SISTEMA DI MONITORAGGIO

L'attività formativa generale (servizio acquisito dalla PAT) è erogata nel rispetto delle linee guida per la formazione generale dei volontari ed è finalizzata alla trasmissione delle competenze trasversali e di cittadinanza. Deve essere di almeno 7 ore al mese.

La formazione specifica ha come obiettivi principali:

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

Essa è effettuata in proprio, dall'Ente, con formatori qualificati, in possesso di competenze, titoli, ed esperienze specifiche. Piano formativo dettagliato nella tabella allegata in fondo al progetto. Fatto salvo l'ammontare delle ore di formazione previste dalla normativa vigente (4 ore mensili), il progetto prevede un percorso formativo di 100 ore totali. Di norma, essa si effettuerà presso la sede di NOI Trento, 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 volontario 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 volontario 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 alla biblioteca e 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 € 200,00 euro per materiale didattico, € 2.000,00 per spese formatori, € 400,00 per spese di produzione materiale promozionale del progetto.

COMPETENZE ACQUISIBILI

Attraverso l'impegno sociale e l'acquisizione di specifiche competenze relazionali, il volontario 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.

Tali competenze sono acquisite grazie alla metodologia partecipativa e di *empowerment* che i giovani sperimentano "dal basso".

E l'acquisizione di competenze specifiche attinenti all'area amministrativo-contabile:

- definire e pianificare attività da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio (documenti, procedure, protocolli, ecc.);

- approntare strumenti, attrezzature e macchinari necessari alle diverse attività sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso;
- monitorare il funzionamento di strumenti, attrezzature e macchinari, curando le attività di manutenzione ordinaria;
- utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail, ecc.;
- distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento e applicarli a quelle in uscita;
- individuare e applicare modalità manuali e informatiche di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti d'ufficio;
- applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune;
- utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni;
- valutare la correttezza di un testo scritto (grammatica e sintassi) e la sua rispondenza con gli obiettivi comunicazionali definiti;
- distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di registrazione e archiviazione;
- applicare tecniche di registrazione e archiviazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici;
- utilizzare il software per il tesseramento;
- gestire le richieste di affiliazione degli oratori a NOI Trento;
- gestire le pratiche infortunistiche e i contatti con enti assicurativi;
- archiviazione materiale;
- gestire iscrizioni 5% per mille;
- utilizzare *software* foglio elettronico e posta elettronica; utilizzare sistemi di navigazione internet e applicare tecniche di predisposizione mailing-list;
- utilizzare *tools* per back up.

I profili professionali che più si avvicinano alle attività proposte dal progetto fanno riferimento ai seguenti repertori:

- repertorio Emilia Romagna, profilo: operatore amministrativo-segretariale, area professionale: amministrazione e controllo di impresa;
- repertorio ISFOL, area: professioni esecutive nel lavoro d'ufficio, classe: impiegati addetti alla segreteria e agli affari generali; profilo: addetti a funzioni di segreteria;
- repertorio ISFOL, area: professioni esecutive nel lavoro d'ufficio, classe: impiegati addetti alla segreteria e agli affari generali; profilo: addetti al protocollo e allo smistamento dei documenti;
- repertorio ISFOL, area: professioni tecniche, classe: tecnici dell'organizzazione e dell'amministrazione delle attività produttive; profilo: contabili.

Tali competenze saranno attestare, 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) Attività e ruolo dei giovani in SCUP

1. Obiettivo: conoscere un'organizzazione lavorativa ad alta complessità, in particolare l'area amministrativa della Curia diocesana; conoscere e comprendere la complessità e la molteplicità di servizi e progetti in gestione all'Arcidiocesi di Trento.
 - Partecipare ai gruppi di lavoro presenti nei vari servizi - Leggere materiale informativo - Affidamento di compiti specifici.
2. Obiettivo: acquisire e/o ampliare conoscenze e/o competenze in campo segretariale-amministrativo-contabile.
 - Conoscere degli elementi nozionistici di base - Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner...) - Protocollare e archiviare dati e informazioni - Acquisire, registrare e trasmettere la corrispondenza in entrata ed in uscita - Gestire la comunicazione telefonica in entrata ed in uscita; redigere comunicazioni formali, portarle alla firma ed inviarle - Acquisire, classificare e archiviare documenti (amministrativi, contabili e di altro genere) - Attivare le procedure automatizzate per il controllo dati analizzando anomalie ed errori e procedendo ad eventuali correzioni - Scannerizzare e digitalizzare pratiche - In collaborazione con le figure professionali presenti predisporre documentazione contabile, registrare documentazione contabile, gestire rapporti con utenza esterna.
3. Obiettivo: acquisire e/o ampliare conoscenze e/o competenze in campo informatico.
 - Predisporre *mailing-list* - Gestione moduli anagrafica e pratiche di Sidiopen - Predisporre archivi informatici - Aggiornare e gestire sito *internet* - Utilizzare *software* gestionali in uso - Raccogliere, organizzare e rappresentare dati/informazioni sia di tipo testuale che multimediale - Utilizzare foglio elettronico.
4. Obiettivo: formarsi nella gestione e nell'amministrazione di un Ente "no profit".
 - Conoscere le Associazioni di Promozione Sociale - Partecipare agli incontri associativi - Supportare lo svolgimento di alcune pratiche amministrative burocratiche - Stendere documentazione (verbali, ecc.) - Attività di segreteria.
5. Obiettivo: 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 in una loro crescita umana e professionale
 - Formazione congiunta - Incontri di verifica e di monitoraggio - Lavoro in equipe e osmosi di esperienze.
6. Obiettivo: 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.
 - Colloqui individuali e/o di gruppo finalizzati all'analisi e alla ricostruzione della propria storia personale e professionale, all'identificazione delle competenze, delle risorse e degli interessi professionali ed extra professionali, al sostegno nella definizione di un progetto professionale e/o formativo.

b) Piano formativo

1. Presentazione del progetto - 4 ore

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

3. Salute sul lavoro 8 ore

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

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

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

6. Area organizzativo-gestionale - 12 ore

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

7. Area comunicativo-relazionale - 12 ore

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

8. Area professionalizzante - 28 ore

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

9. Economia e gestione amministrativa delle Associazioni di Promozione sociale, degli Enti ecclesiastici (no profit) - 12 ore

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

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

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