



Allegato 2 Italia

## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### TITOLO DEL PROGETTO:

AGISCO PER LA LEGALITA' LAZIO

### SETTORE e Area di Intervento:

A19

Settore: Assistenza

Area d'intervento: Illegalità

### OBIETTIVI DEL PROGETTO:

L'obiettivo generale del progetto è **Assistere i giovani a rischio devianza e/o emarginazione al fine di contrastare l'illegalità**. Considerando quanto sancito dall'art. 1, lettera e della Legge 64/2001, lo svolgimento del progetto permette di realizzare i principi costituzionali di solidarietà sociale, di solidarietà e cooperazione a livello nazionale con riguardo alla tutela dei diritti sociali, contribuendo allo stesso tempo alla formazione civica, sociale, culturale e personale dei giovani.

Gli obiettivi specifici del progetto sono qui di seguito elencati:

- **OB. SPEC. 1 - Assistere i giovani a rischio devianza attraverso l'ascolto, il confronto e l'informazione**
- **OB. SPEC. 2 - Educare i giovani attraverso la sensibilizzazione e la formazione sui temi della legalità e della cittadinanza attiva**

### CRITERI DI SELEZIONE:

L'Ente adotta, per la selezione dei volontari da impiegare nel presente progetto, un proprio sistema approvato in sede di valutazione della proposta progettuale.

Per quanto riguarda le modalità di selezione dei volontari partiremo con una campagna di reclutamento sul nostro sito internet [www.agisco.org](http://www.agisco.org) e con l'apertura di un punto informativo all'interno delle nostre sedi in cui dare ulteriori informazioni ai giovani sui nostri progetti e



sul servizio civile in generale per aiutare loro nella scelta consapevole del progetto da scegliere con l'obiettivo di raggiungere il più alto numero di candidati.

Nei giorni successivi alla chiusura del Bando di Servizio Civile si procederà alla nomina della/le commissione/i di valutazione dei candidati che presenteranno domanda. La/le stessa/e sarà/saranno composta/e da almeno 2 membri di cui uno con esperienza sullo specifico settore del progetto e sul servizio civile nazionale e l'altro con esperienza in attività di selezione del personale o di gestione di risorse umane per almeno un anno. I componenti della/e commissione/i di valutazione dei candidati sottoscriveranno, all'atto dell'accettazione dell'incarico, una dichiarazione sull'insussistenza di situazioni di conflitti d'interesse nonché una dichiarazione sull'insussistenza di cause di inconferibilità ed incompatibilità. Tutte le attività di selezione verranno supervisionate dal selettore accreditato.

A chiusura del bando di servizio civile ogni sede di progetto stilerà un elenco dei candidati che hanno consegnato la domanda di partecipazione.

La Commissione prenderà in carico le domande e procederà ad effettuare le operazioni di ammissione/esclusione dei candidati prendendo in considerazione i requisiti previsti dal bando. Una volta concluse le operazioni di cui sopra la Commissione stilerà un elenco di candidati ammessi ai colloqui ed un altro contenente i candidati esclusi con la motivazione dell'esclusione.

La Commissione procederà alla scelta delle date in cui si terranno i colloqui e alla Convocazione dei candidati ammessi.

La convocazione avverrà attraverso la pagina dedicata del sito internet dell'ente contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per i candidati (bando integrale; progetto; procedure selettive, etc.);

Presso le sedi dell'Ente è attivato un front office finalizzato alle informazioni specifiche ed alla consegna di modulistica, anche attraverso servizio telefonico e telematico.

Una volta pubblicati sul sito i calendari delle selezioni la commissione procederà all'esame delle domande e valutazione dei titoli con le seguente modalità e con dei criteri che valorizzeranno:

- le pregresse esperienze di volontariato del candidato;
- le capacità di relazionarsi del candidato;
- l'interesse del candidato per lo svolgimento del Servizio Civile Nazionale e del progetto scelto.

Attraverso la valutazione del candidato si intende misurare le seguenti variabili:

1. Conoscenza del servizio civile utilizzando come indicatori il progetto e l'area di intervento.
2. Il background del candidato utilizzando come indicatori le esperienze di volontario, le esperienze di lavoro pregresse ed i corsi di studio



La valutazione del candidato sarà effettuata dalla valutazione dei titoli contenuti nella domanda di partecipazione ed i suoi allegati e da un colloquio approfondito su: servizio civile, progetto e curriculum personale (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non) al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sue attitudini, oltre ad avere una breve autopresentazione da parte del candidato.

**Il presente sistema prevede una specifica riserva di posti, volta a favorire la promozione delle pari opportunità, per giovani stranieri.**

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a **110 punti**, ripartiti come da tabella di seguito:

**Colloquio MAX 60 PUNTI**

**Valutazione dei titoli MAX 50 PUNTI**

(precedenti esperienze max 30 punti – titolo di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze max 20 punti)

La valutazione dei titoli si concentra sulle esperienze di volontariato e sulle esperienze di crescita formative come da tabella sottostante:

Precedenti esperienze	<b>MAX 30 PUNTI</b>
Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze	<b>MAX 20 PUNTI</b>

Precedenti esperienze **massimo 30 punti**

Periodo massimo valutabile per singola esperienza: 12 mesi.

Precedenti esperienze c/o enti che realizzano il progetto Coefficiente 1,00 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	<b>MAX 12 PUNTI</b>
Precedenti esperienze nello stesso settore del progetto c/o enti diversi da quello che realizza il progetto Coefficiente 0,75 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	<b>MAX 9 PUNTI</b>
Precedenti esperienze in un settore diverso c/o ente che realizza il progetto Coefficiente 0,50 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	<b>MAX 6 PUNTI</b>
Precedenti esperienze in settori analoghi c/o enti diversi da quello che realizza il progetto Coefficiente 0,25 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	<b>MAX 3 PUNTI</b>

Titolo di studio **massimo 8 punti** (si valuta solo il titolo più elevato)



Laurea (vecchio ordinamento oppure 3+2)	<b>8 PUNTI</b>
Laurea triennale	<b>7 PUNTI</b>
Diploma scuola superiore	<b>6 PUNTI</b>
Frequenza scuola media Superiore	<b>FINO A 4 PUNTI (1 PUNTO PER OGNI ANNO CONCLUSO)</b>

Titoli professionali (LeF.P. D.lgs. n. 226/2005 ) **massimo 4 punti** (si valuta solo il titolo più elevato)

Titolo completo	<b>4 PUNTI</b>
Non terminato	<b>2 PUNTI</b>

Esperienze aggiuntive a quelle valutate fino ad un **massimo di 4 punti** (per esempio: stage lavorativo, animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, etc.)

Di durata superiore a 12 mesi	<b>4 PUNTI</b>
Di durata inferiore a 12 mesi	<b>2 PUNTI</b>

Altre conoscenze **massimo 4 punti** (si valuta 1 punto per ogni titolo, sino ad un massimo di 4) - per esempio: specializzazioni universitarie, master, conoscenza di una lingua straniera, informatica, musica, teatro, pittura, ecc...).

Attestati o autocertificati	<b>1 PUNTO</b>
-----------------------------	----------------

Per la valutazione del candidato attraverso il colloquio il criterio di selezione utilizzato mira a valorizzare:

- le esperienze di volontariato;
- le esperienze di crescita formative;
- le capacità relazionali;
- l'interesse del candidato a svolgere il servizio civile ed il progetto scelto

La Commissione procederà con il colloquio per singolo candidato che avrà la funzione di avere una breve autopresentazione del candidato ed un profilo completo del candidato, delle sue potenzialità e delle sue attitudini e secondo un calendario pubblicato sul sito dell'ente che verterà su:

- conoscenza ed interesse sul servizio civile nazionale



- conoscenza ed interesse alla realizzazione dello specifico progetto scelto
- precedenti esperienze di volontariato, lavorative, all'estero nel settore del progetto e non

<b>COLLOQUIO</b>	<b>MAX 60 PUNTI</b>
------------------	---------------------

Il colloquio consiste in una serie di 10 argomenti da approfondire ognuno con punteggio da 0 a 60 punti.

***L' idoneità a partecipare al progetto di servizio civile nazionale viene raggiunta con un minimo di 36 PUNTI al colloquio.***

*1. Esperienze pregresse di volontariato*

*giudizio (max 60 punti): .....*

*2. Conoscenza del servizio civile*

*giudizio (max 60 punti): .....*

*3. Interesse del candidato per lo svolgimento del servizio civile volontario:*

*giudizio (max 60 punti): .....*

*4. Conoscenza del settore di intervento del progetto*

*giudizio (max 60 punti): .....*

*5. Interesse del candidato per lo svolgimento del servizio civile volontario nello specifico settore scelto*

*giudizio (max 60 punti): .....*

*6. Esperienza pregressa nello stesso o in analogo settore d'impiego:*

*giudizio (max 60 punti): .....*

*7. Conoscenza del progetto di servizio civile scelto*

*giudizio (max 60 punti): .....*

*8. Condivisione degli obiettivi proposti dal progetto:*

*giudizio (max 60 punti): .....*

*9. Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato:*

*giudizio (max 60 punti): .....*

*10. Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio (es: pernottamento, missioni, trasferimenti, flessibilità oraria...):*

*giudizio (max 60 punti): .....*

*Valutazione finale*

*giudizio (max 60 punti): .....*

La somma di tutti i punteggio assegnati al set di argomenti diviso il numero delle domande dà come esito il punteggio finale del colloquio

**REDAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA FINALE**

Al termine delle selezioni si procederà alla redazione della graduatoria sommando il punteggio ottenuto da ogni singolo candidato con la valutazione dei titoli più il punteggio conseguito col colloquio. Si procederà a stilare la graduatoria prendendo in considerazione il punteggio totale di ogni singolo candidato in ordine decrescente.



La graduatoria verrà pubblicata sul sito dell'ente nell'apposita sezione dedicata al servizio civile e sarà possibile consultarla in ogni sede di progetto.

Nello specifico si presentano qui di seguito gli obiettivi rivolti ai volontari:

- Formazione ai valori dell'impegno civico, della non violenza e della solidarietà;
- Orientarsi e saper orientare il prossimo in relazione ai diritti civili e umani di cui ognuno di noi è portatore;
- Apprendimento delle finalità e delle modalità nonché degli strumenti del lavoro di gruppo anche finalizzato all'acquisizione di capacità tecnico-pratiche;
- Orientarsi e saper orientare il prossimo sulle opportunità culturali e lavorative offerte dal territorio;
- Disporre di strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni socio-culturali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile tra i giovani;
- Crescita individuale, favorendo la trasformazione dell'homo in cives e sviluppando l'autostima, la capacità di confronto e critico-costruttivo, nonché attraverso l'integrazione e l'interazione con le specifiche realtà territoriali di appartenenza.

#### **POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 4

Numero posti con vitto e alloggio: 0

Numero posti senza vitto e alloggio: 4

Numero posti con solo vitto: 0

Sedi di realizzazione del progetto: Via Ludovico Antomelli 1 - Roma

#### **ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:**

Al fine di perseguire l'ob. spec. 1 **“Assistere i giovani a rischio devianza attraverso l'ascolto, il confronto e l'informazione”** saranno sviluppate le seguenti linee d'attività:

**1.1 Realizzazione di uno studio del fenomeno sul campo**

**1.2 Attivare e gestire un canale social o un sito web per la comunicazione sul tema della legalità gestito da giovani**

**1.3 Coinvolgere i giovani a rischio devianza in incontri e attività formative sul tema della legalità e della cittadinanza**

Per sviluppare l'ob. spec. 2 **“Educare i giovani attraverso la sensibilizzazione e la formazione sui temi della legalità e della cittadinanza attiva”** saranno promosse le seguenti linee d'attività:



**2.1 Organizzare incontri, seminari e attività di formazione e informazione sulla legalità**

**2.2 Promozione di un'indagine sul tema della percezione che i giovani hanno della criminalità organizzata, attraverso un questionario proposto**

**2.3 Favorire la cittadinanza attiva dei giovani attraverso il sostegno nell'organizzazione di attività**

Durante tutto il periodo di attività del di Servizio Civile saranno svolte delle “Attività trasversali per il SCN” che permettano ai partecipanti al progetto di sviluppare le competenze (poi certificate così come descritto al pt. 28 della presente scheda). Già durante le attività di accoglienza (T1) ai giovani verrà presentata la struttura organizzativa dell’Ente con l’obiettivo di facilitarne l’inserimento(T5). Sin dalle attività di formazione generale (T2) e formazione specifica (T3), i volontari saranno coinvolti in iniziative volte a contribuire alla loro formazione civica, sociale, culturale e professionale. Durante le attività d’informazione e sensibilizzazione (T4) nonché in quelle di monitoraggio (T6) i giovani saranno messi al centro di processi partecipativi che li vedranno protagonisti in prima persona.

ATTIVITA' TRASVERSALI SCN
T1 Accoglienza
T2 Formazione Generale
T3 Formazione Specifica
T4 Informazione e sensibilizzazione
T5 Inserimento
T6 Monitoraggio e certificazione delle competenze

In relazione alle attività sopraelencate, i volontari in SCN saranno impegnati nelle seguenti azioni con il ruolo descritto:

Attività	Ruolo dei volontari e principali azioni svolte
1.1	I volontari supporteranno l’Ente nello studio e nell’analisi della fascia d’età considerata, per identificare bisogni inespresi, metodologie d’intervento, comprendere i fenomeni alla devianza sociale, alla criminalità organizzata e alle Mafie.
1.2	I volontari parteciperanno alle attività di organizzazione di una redazione attiva sul tema della legalità, coinvolgendo anche nuovi attivisti interessati al tema, oltre che partecipando alle attività organizzative, di quantificazione dei risultati ottenuti, come numero di articoli prodotti, feedback ricevuti
1.3	I volontari supporteranno l’Ente nella gestione di attività di incontro e confronto con ragazzi in situazioni di disagio sociale e rischio di devianza. Parteciperanno alle attività di animazione e supporteranno le fasi organizzative e di elaborazione dei monitoraggi e dei risultati ottenuti
2.1	I volontari supporteranno l’Ente nell’organizzazione degli incontri, con il contatto del corpo docenti e dei Referenti scolastici, nonché di attivisti,



	testimonial, operatori del settore
2.2	Il supporto dei volontari sarà di livello organizzativo per la distribuzione dei questionari nelle scuole, presa di contatto e mantenimento dei contatti con i Referenti scolastici designati ed elaborazione dei risultati e della successiva produzione di report e strumenti di disseminazione dell'attività
2.3	I volontari supporteranno l'ente nelle fasi di ascolto degli attivisti emergenti e favoriranno attraverso un counseling il supporto allo sviluppo delle idee emergenti attivandosi per il supporto all'organizzazione delle attività

**In considerazione della specifica riserva di posti prevista per favorire la promozione delle Pari Opportunità e integrazione sociale, si prevede il coinvolgimento del/della volontario/a selezionato in attuazione della riserva di posti prevista per i “giovani stranieri” in maniera trasversale a tutte le attività inserite nella precedente tabella, chiedendogli/le un particolare impegno nella definizione di strategie comunicative/organizzative che possano favorire il raggiungimento delle azioni progettuali ad un target di stranieri.**

**Sarà inoltre favorita la partecipazione dei volontari, tutti, alle iniziative promosse dal sistema regionale di SCN.**

#### **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Sono richieste competenze minime rispetto a:

- capacità relazionali;
- autonomia organizzativa.

Rappresentano, inoltre, titoli di maggior gradimento:

- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una o più lingue straniere;
- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo;
- capacità comunicative e dialogiche;
- conoscenze informatiche, conoscenza della suite Microsoft Office o similari, dimestichezza nell'uso di Internet;
- diploma di scuola media superiore;
- studi universitari attinenti;
- proattività e spirito d'iniziativa.

#### **CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Monte ore annuo: 1400 ore annue

Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6): 5 giorni





Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

- Realizzazione delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali.
- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari.
- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive).
- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio, nonché alle attività volte alla certificazione delle competenze.
- Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, organizzati anche dagli enti partner del progetto.
- Partecipazione a supporto di attività dell'Ente e degli enti partner, anche in giorni prefestivi e festivi.
- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto

**CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

Eventuali crediti formativi riconosciuti: Nessuno

Eventuali tirocini riconosciuti: Nessuno

Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione delle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae: Al fine di attestare le competenze acquisite nel corso dell'espletamento del servizio l'Ente ha siglato un apposito accordo con EFAL - Ente Formazione e Addestramento Lavoratori – CF 80061890580 e EFAL Provinciale Palermo - Ente Formazione e Addestramento Lavoratori Regione Sicilia - CF 97011660822 e P. iva 04869940827, codice identificativo Ente iscritto a Regione Sicilia C.I.R. AH1362\_01.

Durante l'espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale:

**Competenze di base** - Competenze sviluppate che facilitano l'apprendimento e facilitano l'acquisizione rapida di conoscenza.

**Competenze di contenuto** - Strutture di base necessarie per acquisire ed applicare specifiche competenze tecnico professionali in qualsiasi dominio applicativo.

**Comprendere testi scritti** - Comprendere frasi e paragrafi scritti in documenti relativi al lavoro.

**Ascoltare attivamente** - Fare piena attenzione a quello che altri stanno dicendo, soffermandosi per capirne i punti essenziali, ponendo domande al momento opportuno ed evitando interruzioni inappropriate.

**Scrivere** - Comunicare efficacemente per iscritto ed in modo appropriato rispetto alle esigenze dei destinatari.

**Parlare** - Parlare ad altri per comunicare informazioni in modo efficace.

*ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO "AGISCO PER LA LEGALITA' LAZIO"*



**Competenze di processo** - Procedure che contribuiscono ad accrescere la rapidità di acquisizione di conoscenza in qualsiasi dominio applicativo.

**Senso critico** - Usare la logica e il ragionamento per individuare i punti di forza e di debolezza di soluzioni, conclusioni o approcci alternativi ai problemi.

**Apprendimento attivo** - Comprendere le implicazioni di nuove informazioni per la soluzione di problemi presenti, futuri e per i processi decisionali.

**Strategie di apprendimento** - Selezionare ed utilizzare metodi e procedure appropriate per apprendere o insegnare nuove materie.

**Competenze trasversali** - Competenze sviluppate che facilitano l'esecuzione di attività trasversali a tutte le professioni.

**Competenze per la gestione risorse** - Competenze sviluppate per allocare efficientemente le risorse a disposizione.

**Gestire il tempo** - Gestire il tempo proprio e quello altrui.

**Competenze sociali** - Competenze sviluppate per lavorare con le altre persone nel raggiungimento di un obiettivo comune.

**Comprendere gli altri** - Essere consapevole delle reazioni degli altri e comprendere perché reagiscano in determinati modi.

**Adattabilità** - Adattare le proprie azioni in relazione a quelle degli altri.

**Persuadere** - Persuadere gli altri a cambiare opinioni o comportamenti.

**Negoziare** - Mettere insieme parti in conflitto e tentare una riconciliazione.

**Competenze per la risoluzione di problemi complessi** - Competenze sviluppate per risolvere problemi nuovi, mal espressi in un contesto complesso del mondo reale.

**Risolvere problemi complessi** - Identificare problemi complessi e raccogliere le informazioni necessarie per valutare possibili opzioni ed impostare soluzioni.

**Competenze tecniche** - Competenze sviluppate per progettare, installare, utilizzare, e/o correggere malfunzionamenti di macchine e/o sistemi tecnologici.

**Selezionare strumenti** - Individuare gli strumenti necessari per lo svolgimento di un lavoro.

**Competenze tecnico professionali** - Competenze sviluppate che facilitano l'esecuzione di attività specifiche per insieme ridotto di professioni.

**Competenze per l'acquisizione informazioni** - Competenze che rendono in grado di comprendere quali siano le informazioni necessarie allo svolgimento della professione ed anche dove e come poterle acquisire.

**Controllare processi, materiali o ambienti circostanti** - Controllare e rivedere informazioni provenienti da materiali, dagli eventi o dall'ambiente per individuare o valutare problemi.

**Identificare oggetti, azioni ed eventi** - Identificare informazioni catalogando, valutando e riconoscendo differenze e similarità di circostanze o di eventi.

**Raccogliere informazioni** - Osservare, ricevere o ottenere in qualunque altro modo informazioni da fonti rilevanti.

**Competenze per i processi mentali** - Competenze che mettono in grado di processare, pianificare, prendere decisioni, risolvere problemi e più in generale



eseguire attività innovative sulle informazioni acquisite per lo svolgimento della professione.

**Aggiornare e usare conoscenze di rilievo** - Mantenersi aggiornati e applicare nuove conoscenze nel proprio lavoro.

**Analizzare dati o informazioni** - Identificare le relazioni, le ragioni o i fatti sottostanti ad informazioni disaggregando informazioni o dati in parti separate.

**Organizzare, pianificare e dare priorità al lavoro** - Mettere a punto specifici obiettivi e programmare il lavoro definendo priorità, organizzazione e tempi di realizzazione.

**Pensare in modo creativo** - Sviluppare, progettare o creare nuove applicazioni, idee, relazioni e nuovi sistemi e prodotti.

**Pianificare il lavoro e le attività** - Programmare eventi, piani e attività o il lavoro di altre persone.

**Prendere decisioni e risolvere problemi** - Analizzare informazioni e valutare risultati per scegliere la soluzione migliore e per risolvere problemi.

**Competenze per le attività lavorative** - Competenze che mettono in grado di svolgere le attività lavorative, siano esse fisiche e manuali o concettuali per lo svolgimento della professione.

**Documentare, registrare informazioni** - Inserire, trascrivere, registrare, immagazzinare o conservare informazioni in forma scritta, elettronica o magnetica.

**Lavorare con i computer** - Usare computer e sistemi informatici (software ed hardware) per programmare, scrivere software, regolare funzioni, inserire dati, o elaborare informazioni.

**Competenze nell'interazione con gli altri** - Competenze che mettono in grado di comunicare, interagire con superiori, colleghi e persone coinvolte nella attività specifiche della professione.

**Addestrare e far crescere altre persone** - Identificare i bisogni di crescita di altre persone e addestrare, far da guida o aiutare altre persone a migliorare le proprie conoscenze e capacità.

**Comunicare con persone esterne all'organizzazione** - Comunicare con persone esterne all'organizzazione, rappresentare la stessa verso i clienti, il pubblico, le amministrazioni ed altre entità esterne, personalmente, in forma scritta, per telefono o via e-mail.

**Comunicare con superiori, colleghi o subordinati** - Fornire informazioni ai superiori, ai colleghi e ai subalterni, per telefono, in forma scritta, via e-mail o personalmente.

**Esibirsi o lavorare a contatto diretto con il pubblico** - Esibirsi per il pubblico o occuparsi direttamente del pubblico. Comprende servire i clienti in pubblici esercizi o negozi e ricevere clienti o ospiti.

**Risolvere controversie e negoziare con altre persone** - Gestire lamentele, negoziare, calmare dispute e risolvere conflitti.

**Stabilire e mantenere relazioni interpersonali** - Creare rapporti di lavoro costruttivi e cooperativi e mantenerli nel tempo.



**Svolgere attività amministrative** - Svolgere compiti amministrativi quotidiani, come gestire archivi e sbrigare pratiche.

## **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

In considerazione delle azioni previste, è stato progettato un percorso di formazione specifica che offra ai volontari gli strumenti tecnico-pratici necessari per il corretto espletamento delle attività:

### **I APPROFONDIMENTO (Durata totale 12 ore)**

**Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile Nazionale**

**Modulo I: Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art.36); Durata 4 ore**

- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza
- Organigramma della sicurezza
- Misure di prevenzione adottate

**Modulo II: Formazione sui rischi specifici (conforme al D.Lgs. 81/08 art 37, co 1, lett.b, e accordo Stato/Regioni del 21 Dicembre 2011); Durata 8 ore**

- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro
- Organizzazione del lavoro e ambiente di lavoro
- Microclima e illuminazione
- Rischi meccanici ed elettrici generali
- Rischio biologico
- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Altri Rischi
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza
- Incidenti ed infortuni mancati
- Rischi fisici: rumore e vibrazioni meccaniche

### **II APPROFONDIMENTO (Durata totale 8 ore)**

**Modulo III: Orientamento lavorativo (Durata: 8 ore)**

- Il mercato del lavoro
- bilancio delle competenze
- preparazione delle candidature e cv

### **III APPROFONDIMENTO (Durata totale 44 ore)**

**Modulo IV: Storia della criminalità organizzata in Italia e dei movimenti antimafia (Durata: 22 ore)**

- Da quando esistono le Mafie



- Chi si è opposto e cosa ha fatto
- Movimento Antimafia

**Modulo V: Cittadinanza attiva e forme di contrasto alle mafie (Durata: 22 ore)**

- Cos'è la cittadinanza attiva
- Strumenti di partecipazione civica
- Spazi d'impegno
- La rete sociale

**IV APPROFONDIMENTO (Durata totale 16 ore)**

**Modulo VI: Organizzazione eventi (Durata 16 ore)**

- Come si organizza un evento di successo
- Rapporti con la stampa
- Pubbliche relazioni
- Gestione di un evento complesso

Durata: 80 ore