



## **Allegato A – Servizio Civile Universale Italia**

### **SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2022**

**TITOLO DEL PROGETTO:**

Motivazioni Area Minori - Famiglie 2023

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

Assistenza / Minori e giovani in condizioni di disagio o di esclusione sociale

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

Il progetto ha l'obiettivo di offrire vicinanza e prossimità a minori e famiglie in difficoltà, sia offrendo supporto nella gestione quotidiana degli impegni familiari, sia rafforzando la scolarizzazione, la socializzazione e lo sviluppo di apprendimenti nei minori durante il loro percorso scolastico in modo individualizzato o in contesti aggregativi.

Con la presenza degli operatori in servizio civile si vuole inoltre rafforzare la rete sociale, per renderla più integrata e congruente ai bisogni espressi sia dai genitori che dai bambini e da eventuali altri caregivers.

Quest'obiettivo partecipa a pieno ai due obiettivi del programma Padova Coesa 2023.

Grazie alla presenza degli operatori volontari SCU i destinatari avranno maggiori occasioni di condividere il carico genitoriale e l'impegno nella gestione della crescita dei minori componenti il nucleo familiare o a loro affidati, grazie al sollievo nella gestione degli impegni quotidiani e grazie al supporto individualizzato verso il minore ai fini della sua crescita e scolarizzazione, contribuendo così alla prevenzione dello stress genitoriale che avrebbe una ricaduta diretta sul minore.

In questo modo si contribuisce alla realizzazione del primo obiettivo di Padova Coesa 2023 che è: "Assicurare la Salute e il benessere per tutti e per tutte le età" (Obiettivo 3 dell'Agenda 2030 per lo sviluppo Sostenibile per gli anni 2015/2030 dell'ONU).

Gli operatori volontari inoltre, in collaborazione con gli operatori sociali ed educatori dei centri di animazione territoriale o doposcuola, facilitatori di contesti positivi per la socializzazione a favore dei minori in carico ai servizi, contribuiscono a perseguire il secondo obiettivo di Padova Coesa 2023 che è: "Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva e un'opportunità di apprendimento per tutti" (Obiettivo 4 dell'Agenda 2030 per lo sviluppo Sostenibile per gli anni 2015/2030 dell'ONU).

Il progetto prevede la partecipazione di 2 operatori volontari con minori opportunità economiche. La misura ha l'obiettivo di privilegiare, a parità di requisiti, giovani con minori opportunità economiche per favorire il loro empowerment attraverso un'esperienza di protagonismo positivo.

**Aree di Bisogno 1**

Essere supportati individualmente o con il coinvolgimento dei genitori, nell'esecuzione dei compiti scolastici, attraverso figure di riferimento disponibili e abili nel sostenere il processo di apprendimento. Spesso i genitori di questi bambini non hanno una formazione scolastica sufficiente a sostenere il bisogno del figlio, non hanno familiarità con questo tipo di attività.

### **Obiettivo specifico 1**

Offrire ai minori, in carico ai Servizi Sociali, tempo di supporto alle loro attività scolastiche e ludiche durante la quotidianità. Dare la possibilità ai famigliari di condividere questo tipo di attività, vedendolo fare, nel caso fossero presenti. Aumentare il senso di autoefficacia percepita dai minori, grazie ad un rapporto esclusivo che consideri le peculiarità del bambino e ne valorizzi le risorse e qualità.

Indicatori di risultato riferiti all'analisi di contesto

- tra i circa 1000 minori in carico al settore e i 117 seguiti da supporti professionali, si intende rinforzare l'affiancamento individualmente durante l'anno per più mesi o in tempi ristretti secondo il bisogno del bambino, per almeno 22 minori nelle attività scolastiche e ludiche;
- raggiungere questi minori con una frequenza di almeno una volta a settimana, per almeno un'ora e mezza.

### **Area di Bisogno 2**

Bisogno per i minori in carico al settore di frequentare la scuola o centri aggregativi, ludici o sanitari con continuità, per carente disponibilità da parte dei genitori ad accompagnarli in questi luoghi, o per condizione di mono genitorialità, impegni lavorativi o necessità di disporre tempo per la ricerca del lavoro, o per carente impegno nella funzione genitoriale degli stessi unita alla mancanza di rete di supporto.

### **Obiettivo specifico 2**

Garantire la continuità nella frequentazione scolastica, presso i centri aggregativi e sociosanitari per i minori in carico al settore, garantendo loro un accompagnamento necessario per la loro età, per mezzo autovettura, bus o dove possibile a piedi o in bicicletta.

Indicatori di risultato riferiti all'analisi di contesto

- dei 150 minori in situazione familiare difficile che necessitano di essere accompagnati a scuola, si intende in un anno accompagnare dai 6 ai 12 minori verso istituti scolastici, centri aggregativi, strutture sociosanitarie;
- si vuole organizzare l'accompagnamento di questi minori con una frequenza settimanale che si estende da una volta a settimana Andata e/o Ritorno, ad un massimo di cinque giorni a settimana A/R, a seconda della disponibilità dei mezzi e degli orari compatibili con questo impegno.

### **Area di Bisogno 3**

Difficoltà delle strutture aggregative, del doposcuola organizzati dal Settore Servizi Sociali a dare contenimento al gruppo di minori partecipanti, poiché spesso sono presenti bambini vivaci, facili alla distrazione o con forti difficoltà negli apprendimenti, a causa anche della scarsa conoscenza della lingua italiana. Il bisogno, quindi, diventa di essere seguiti individualmente nelle attività di esecuzione dei compiti e in gruppo nei momenti condivisi con gli altri partecipanti. Ne risulta anche un supporto agli educatori nella gestione del gruppo con particolare attenzione all'assistenza nello svolgimento dei compiti.

### **Obiettivo specifico 3**

Contrastare la discontinuità (e la dispersione) scolastica dei ragazzi in carico al settore servizi sociali e l'isolamento sociale attraverso l'accessibilità di questi minori nei doposcuola e centri aggregativi, presenti nel territorio comunale al fine di supportare il loro sviluppo cognitivo e il livello di integrazione sociale.

## **RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

### **Obiettivo 1**

Offrire ai minori, in carico ai Servizi Sociali, tempo di supporto alle loro attività scolastiche e ludiche durante la quotidianità. Dare la possibilità ai famigliari di condividere questo tipo di attività, vedendolo fare, nel caso fossero presenti. Aumentare il senso di autoefficacia percepita dai minori, grazie ad un rapporto esclusivo che consideri le peculiarità del bambino e ne valorizzi le risorse e qualità.

Rispetto alle Attività che realizzano l'obiettivo 2, gli operatori volontari hanno il ruolo di:

Azione 1. Per il sostegno nell'esecuzione dei compiti: ha il ruolo di affiancare il bambino o adolescente durante i compiti relazionandosi e focalizzandosi sulle materie degli apprendimenti scolastici in cui ha difficoltà, cercando di aiutarlo nell'esercizio del processo d'apprendimento più faticoso. È importante

che l'operatore volontario in questa fase mostri fiducia verso il bambino, da contattare la fiducia che questo può avere nelle proprie capacità.

Azione 2. Per il sostegno nel tempo libero e nel gioco. L'operatore volontario ha il ruolo di collaborare con le figure di riferimento del minore nell'occuparsi del suo tempo non strutturato in riferimento alle finalità educative costruite dalla rete. Ha il ruolo di stimolare la creatività del bambino con materiale ludico, condividendo il gioco, ascoltando la proposta che il bambino fa spontaneamente. Nel gioco ha il ruolo di co-costruire le regole di questo spazio.

Azione 3. Per il collegamento con gli assistenti sociali. L'operatore volontario ha il ruolo di collaborare con l'assistente sociale tenendolo aggiornato dei progressi o delle difficoltà che sta vivendo con il bambino o con la famiglia che incontra. Rispondere positivamente all'invito da parte dell'assistente sociale di svolgere delle verifiche sul caso e portare quanto materiale possibile che racconti la propria esperienza vissuta nel contatto.

## **Obiettivo 2**

Garantire la continuità nella frequentazione scolastica, presso i centri aggregativi e sociosanitari per i minori in carico al settore, garantendo loro un accompagnamento necessario per la loro età, per mezzo autovettura, bus o dove possibile a piedi o bicicletta.

Rispetto alle Attività che realizzano l'obiettivo 2, gli operatori volontari hanno il ruolo di:

Azione 4 Per l'accompagnamento a scuola o viceversa e verso altre destinazioni in macchina, a piedi o con i mezzi pubblici.

Collaborare con i genitori nell'accompagnare il minore a scuola o verso altri centri sociosanitari e aggregativi in macchina, a piedi o con i mezzi pubblici, rimanendo in relazione durante il tragitto ed informando l'olp o l'assistente sociale di eventuali osservazioni sulla sua condizione nel momento del ritiro da casa o dei comportamenti durante il tragitto. Per qualsiasi destinazione il volontario ha il ruolo di consegnare il minore ad un adulto di riferimento.

## **Obiettivo 3**

Contrastare la discontinuità (e la dispersione) scolastica dei ragazzi in carico al settore servizi sociali e l'isolamento sociale attraverso l'accessibilità di questi minori nei doposcuola e centri aggregativi, presenti nel territorio comunale al fine di supportare il loro sviluppo cognitivo e il livello di integrazione sociale.

Rispetto alle Attività che realizzano l'obiettivo 3, gli operatori volontari hanno il ruolo di:

Azione 5 Per il sostegno nelle attività dei doposcuola o centri aggregativi: Collaborare con gli educatori nel sostenere individualmente o in sottogruppi i bambini/ragazzi durante l'esecuzione dei compiti scolastici per casa e collaborare all'ideazione di giochi cooperativi richiamando il gruppo all'osservazione delle regole condivise nello spazio d'incontro.

## **Obiettivo 4**

Inserire in attività già organizzate durante il periodo estivo (centri estivi), nel corso della pausa scolastica, i bambini in età scolare per i quali i genitori facciano richiesta, garantendo alle famiglie un contesto relazionale positivo per i propri figli e la necessaria copertura dell'orario lavorativo e agli educatori dei centri estivi il necessario supporto logistico e il sostegno ai minori, spesso vivaci e di provenienza straniera.

Rispetto alle Attività che realizzano l'obiettivo 4, gli operatori volontari hanno il ruolo di:

Azione 6. Aiuto individuale e di gruppo nei centri estivi: collaborare alle attività del centro estivo partecipando attivamente. Sorvegliare i minori nei momenti liberi di gioco e collaborare alla gestione dei singoli bambini e dei gruppi con l'educatore, facendo riferimento al suo ruolo di coordinamento. Partecipare con lo spirito d'iniziativa e proporre modalità di risoluzione di eventuali conflitti interpersonali tra bambini o tra il gruppo di animatori.

## **Obiettivo 5**

Divulgare il più possibile tra i destinatari del progetto e tra gli operatori dell'ente e della rete attorno all'ente l'esistenza del gruppo dei volontari in servizio civile, loro ruoli e valori, affinché tutti gli interlocutori del presente progetto si relazionino con fiducia e stima verso i volontari, nonché vengano contagiati, grazie al loro agire, dallo stile solidale e cooperativo nel lavoro e contatti quotidiani. In questo modo si vuole coinvolgere attivamente prima di tutto i genitori dei destinatari affinché si assumano un

ruolo attivo nella gestione dei servizi quotidiani senza attenderli passivamente ma compartecipandoci in prima persona per la buona realizzazione e, in secondo luogo, si vuole offrire ai volontari uno spazio dove collegarsi tra operatori volontari.

Rispetto alle Attività che realizzano l'obiettivo 5, gli operatori volontari hanno il ruolo di:

Azioni 7. Per l'accoglienza e ascolto dei messaggi e segnalazioni da parte dei destinatari il volontario ha il ruolo di rappresentare il gruppo di volontari in servizio nelle modalità di interazione con il destinatario, ascoltare ciò di cui ha bisogno e farsi facilitatore della trasmissione delle comunicazioni pratiche volontario – destinatario inerenti alle attività in programma

Azione 8. Per il contatto dei destinatari per motivi logistici ha il ruolo di rappresentare il gruppo di volontari in servizio nelle modalità di interazione con il destinatario, facilitare la trasmissione delle comunicazioni pratiche volontario – destinatario inerenti alle attività in programma e controllare il feedback di comprensione della comunicazione nel destinatario ed eventuale condivisione con il volontario coinvolto nel servizio con la persona.

Azione 9. Sensibilizzazione dei destinatari del progetto alle finalità del servizio civile, fare riferimento ai valori del servizio civile e del progetto nel collaborare con l'ente, in relazione ai destinatari, ricordando e sottolineando, quando opportuno, l'appartenenza dell'operatore volontario al progetto e invitare i destinatari ad occasioni (condivide con olp e volontari) e incontri inerenti il tema del servizio e della solidarietà e cooperatività (per esempio agli incontri aperti al pubblico organizzati dall'Ente partner Istituto Superiore di Scienze Religiose che si impegna a sua volta di tenere informati i volontari del programma di sensibilizzazione della cittadinanza su queste tematiche)

Azione 10. Collegamento dell'area servizio civile con operatori dell'ente e della rete dell'ente ha il ruolo di rappresentare il gruppo di operatori volontari in servizio nelle modalità di interazione con gli operatori, facilitare la trasmissione delle comunicazioni pratiche volontario – operatore collegato al destinatario e condividere informazioni con i volontari interessati per facilitare il processo di coordinamento.

Azione 11. Sensibilizzazione degli operatori dell'ente e della rete dell'ente dei valori del servizio civile durante le interazioni con operatori dell'ente e della rete dell'ente mettere in luce che il volontario appartiene al gruppo di servizio civile, esprimerne i valori e informare, attraverso condivisione con olp e altri volontari di iniziative, riflessioni, contenuti gli operatori collegati attraverso varie vie di comunicazione (dalla telefonica ai social network).

Azione 12. Cura dei rapporti tra volontari e cura della coesione grupppale sentirsi parte attiva della coesione del gruppo secondo le finalità del progetto, dove centrale è in servizio, e l'appartenenza all'Ente. Interagire con i compagni volontari per co-costruire uno spazio di condivisione comune dove scambiare in modo informale i vissuti dell'esperienza di servizio civile, confrontarsi, aiuto – aiutarsi ed eventualmente co-ideare iniziative aggregative o dimostrative dell'esperienza di servizio civile da proporre agli olp

A tutte le attività e i relativi ruoli previsti per gli operatori volontari dal progetto partecipano indistintamente anche gli operatori individuati dalla misura dello svantaggio economico.

#### **SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Ufficio Servizio Civile - Via del Carmine 13 - 35137 Padova

#### **POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

numero posti: 6 posti con solo vitto

#### **EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

All'operatore volontario si richiede:

- flessibilità oraria;
- la disponibilità a svolgere il servizio occasionalmente anche in giorni festivi, in orari preserali o serali secondo le esigenze di servizio;
- prendersi almeno 7 giorni di permesso nel periodo dal 27 luglio al 31 agosto 2023 in concomitanza con la diminuzione del bisogno dei destinatari;

- la disponibilità ad alcune eventuali trasferte in occasione di fiere, convegni, gite, scambi, per un massimo di 15 giorni in località marittime o montane;
- rendersi reperibile telefonicamente durante le attività di servizio;
- esibire durante il servizio presso la sede del progetto il proprio cartellino identificativo;
- documentare, ove richiesto, l'attività con appositi diari e compilazione foglio presenze;
- doti di socievolezza e cortesia (per il costante contatto con l'utenza);
- l'osservanza degli obblighi previsti dalla Legge sulla privacy
- l'osservazione dei regolamenti comunali
- l'osservanza dei regolamenti comunali.

**Giorni di servizio settimanali ed orario:** 5gg/settimana - 1145h/anno

#### **CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

##### ***Eventuali crediti formativi riconosciuti***

NESSUNO - Tuttavia l'Ente Comune di Padova ha in atto un rapporto pluriennale con l'Università degli Studi di Padova, che permette ai giovani in servizio civile il riconoscimento dei crediti formativi, in particolare con le Facoltà di Psicologia, Scienze della Formazione, Scienze dell'Educazione e Scienze Sociali.

##### ***Eventuali tirocini riconosciuti***

NESSUNO - Tuttavia l'Ente Comune di Padova ha in atto un rapporto pluriennale con l'Università degli Studi di Padova, che permette ai giovani in servizio civile il riconoscimento dei tirocini, in particolare con le Facoltà di Psicologia, Scienze della Formazione Scienze dell'Educazione e Scienze Sociali. Tirocinio universitario di psicologia e scienze dell'educazione pre-laurea.

##### ***Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio***

Al termine del servizio (12<sup>a</sup> mese) verrà rilasciata la certificazione di competenze ai sensi del D. Lgs. 16 gennaio 2013 n.13 dall'ente titolato Umana Forma.

L'ente inizialmente darà supporto all'individuazione delle Competenze obiettivo (ove possibile individuazione all'interno dei Repertori Regionali / Nazionali delle qualifiche e dei profili), supporto al soggetto ospitante, tramite la condivisione di strumenti e indicazioni, per la raccolta di evidenze e valutazioni in itinere, e si occuperà della costruzione del portfolio per il singolo volontario (raccolta e analisi delle evidenze concordate e trasmesse da parte del soggetto ospitante). Si occuperà della valutazione della documentazione e verifica, eventualmente anche con specifiche prove, alla presenza di un assessore nominato (è possibile che l'assessore richieda eventuale integrazione della documentazione). Infine, rilascerà la certificazione di competenze.

Al fine di accompagnare il volontario nello sviluppo di consapevolezza delle sue competenze e orientamento nel suo percorso formativo e professionale, il Comune di Padova si avvarrà anche dell'Ente Terzo SUMO società cooperativa sociale per effettuare il bilancio di competenze.

Il percorso di bilancio di competenze avverrà in tre incontri durante l'anno (all'inizio, a metà e alla fine dell'annualità). Nel XII<sup>a</sup> mese l'ente terzo Sumo rilascerà ad ogni operatore volontario l'ATTESTATO SPECIFICO.

#### **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

##### **Autonomi criteri di selezione proposti nel progetto**

##### **A cura di uno Psicologo esperto di somministrazione e valutazione test psicoattitudinali**

Il percorso di selezione dei giovani del Servizio Civile Universale nei progetti proposti dall'ente è strutturato in due fasi a seguito delle quali ad ogni singolo candidato, fermo restando le cause di esclusione previste dal prontuario, verrà attribuito un punteggio finale. Di seguito vengono descritti i criteri che l'ente autonomamente ha individuato e attraverso i quali sarà possibile effettuare la selezione degli operatori volontari in base alle specificità del progetto. A tal fine, viene descritto un sistema compiuto e coerente con le esigenze poste dall'attività che il giovane andrà a svolgere, contenente l'indicazione delle modalità di valutazione, dei criteri e della scala dei punteggi attribuiti. Tali criteri di

valutazione verranno resi noti ai candidati anche con adeguate forme di pubblicità, prima delle prove selettive.

Le fasi in cui si articola la selezione sono le seguenti:

### **Prima fase: valutazione del curriculum**

Area di indagine 1: bagaglio formativo/esperienziale

Tale fase avviene prima del colloquio di valutazione. Viene valutato il curriculum del candidato e la domanda di partecipazione al servizio civile con la documentazione a corredo. Il curriculum è valutato in base alle esperienze pregresse attinenti o non al progetto per un periodo massimo di 12 mesi e al titolo di studio.

Valutazione del curriculum: il curriculum viene valutato attribuendo il punteggio previsto rispetto ai criteri di attribuzione individuati per ciascuno degli indicatori delle variabili, come indicate ai successivi punti 3) precedenti esperienze e 4) Titoli di studio, professionali

### **Seconda fase: test psicoattitudinale e colloquio di selezione**

Area di indagine 2: fattori determinanti

Il colloquio di selezione è finalizzato al raggiungimento di una migliore comprensione delle diverse componenti che entrano in gioco nella scelta dei candidati di orientarsi ad un'esperienza di servizio civile universale, per poter quindi valutare in maniera più accurata la loro idoneità sia al progetto che alla sede di destinazione prescelta. Durante il colloquio lo psicologo può avvalersi di altre figure partecipanti al progetto, utili all'approfondimento della conoscenza del candidato.

Prima del colloquio verrà somministrato il test psicoattitudinale.

Durante il colloquio si seguiranno le aree della scheda fattori valutazione.

Nel colloquio verrà curato il setting: il luogo ideale è accogliente e confortevole. Il tempo adeguato varia dai 10 ai 15 minuti, o più, a seconda delle esigenze del caso nel singolo colloquio.

A seguito di una breve introduzione sull'ente Comune di Padova si svolge il colloquio. Esso sarà condotto dallo psicologo (risorsa interna allo staff del Comune) in presenza degli altri componenti del gruppo di valutazione. Nel corso del colloquio si cercherà di creare un clima informale così che il candidato possa sentirsi a proprio agio.

I contenuti specifici delle due parti del colloquio sono individuati di seguito e inclusi alla presente documentazione alle voci: 1) Test psicoattitudinale e 2) Scheda valutazione.

- Accoglienza del candidato da parte del gruppo di selezione
- Registrazione della presenza

Prima parte – somministrazione test psico-attitudinale (voce 1)

Struttura del colloquio

Seconda parte - colloquio sulla scheda di valutazione (voce 2)

- Il progetto e le sedi
- Il Servizio Civile Universale e le sue articolazioni

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 110 punti, così ripartiti:

- Max 20 punti per ciò che attiene al possesso di titoli di studio
- Max 30 punti per ciò che attiene alle precedenti esperienze del candidato
- Max 60 punti per i criteri individuati nella scheda di valutazione da attribuire attraverso il colloquio di selezione, composto dall'indagine di 8 fattori che possono avere ognuno un punteggio massimo di 60/60 (seconda fase).

Per superare la seconda fase (colloquio di selezione) occorre un punteggio minimo ( $\geq$ ) di 36/60. Il punteggio si riferisce alla sola valutazione intermedia, ottenuta dalla media aritmetica dei punteggi che il candidato ha ottenuto nei singoli fattori.

Il punteggio al test psico-attitudinale non verrà integrato al punteggio della scheda di valutazione, ma concorrerà solamente a livello orientativo alla compilazione del fattore "Idoneità del candidato a svolgere le mansioni previste dalle attività del progetto.

## **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

***Sede di realizzazione della formazione generale***



- via Frà P. Sarpi, 2 (Settore Urbanistica);
- via Altinate 71, Centro Culturale San Gaetano
- via Valeri, 17 (Sala Polivalente Diego Valeri)
- via del Municipio, 1 (sale di Palazzo Moroni)
- sala consiliare "Caduti di Nassiriya" Piazza dei Signori
- via Del Carmine,13.
- passaggio Gaudenzio 3/d

Tutte le sedi si trovano nel territorio comunale di Padova.

Se l'emergenza Covid-19 fosse ancora attuale la formazione verrà erogata attraverso piattaforme online da remoto secondo le indicazioni del Dipartimento.

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

##### ***Sede di realizzazione della formazione specifica***

- via Frà P. Sarpi, 2 (Settore Urbanistica);
- via Altinate 71, Centro Culturale San Gaetano;
- via Valeri, 17 (Sala Polivalente Diego Valeri);
- via del Municipio, 1 (sale di Palazzo Moroni);
- sala consiliare "Caduti di Nassiriya" Piazza dei Signori;
- via Del Carmine,13;
- passaggio Gaudenzio 3/d, Padova.

Tutte le sedi si trovano nel territorio comunale di Padova.

Se l'emergenza Covid -19 fosse ancora attuale la formazione verrà erogata attraverso piattaforme online da remoto secondo le indicazioni del Dipartimento.

##### ***Tecniche e metodologie di realizzazione***

In proprio, presso l'Ente con formatori dell'Ente. Verrà erogata per il 70% delle ore entro e non oltre il 90° giorno dall'avvio del progetto e il rimanente 30% entro e non oltre 270 giorni dall'avvio del progetto. È stata scelta questa modalità perché si ritiene che parte della formazione sia meglio assimilata dai ragazzi in fase iniziale, perché alto il loro bisogno di formazione e disponibilità all'assimilazione, ma sia molto utile offrire loro altri momenti formativi, a servizio avviato, a sostegno e risposta di eventuali elaborazioni personali o richieste di soluzioni a specifici temi emersi durante l'esperienza del servizio. Il modulo Informativa sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile invece verrà realizzato entro i primi 90 giorni dal servizio.

La formazione specifica verrà erogata al termine di quella generale nel primo periodo di servizio. È volontà dell'ente fare in modo che si verifichi un accavallamento di alcune ore che serviranno a mettere in relazione i valori generali del servizio civile universale con le attività previste dal progetto e le specificità d'area in relazione al contesto territoriale.

I moduli di formazione, nella prima fase di servizio, si alterneranno ai primi momenti di affiancamento durante le attività. Va ribadito che la formazione specifica per l'intera sua durata (75 ore) verrà realizzata in aula secondo le metodologie previste dalle linee guida della formazione generale, ad esclusione della formazione a distanza.

Al termine di ogni modulo verrà sottoposto agli operatori volontari un questionario di valutazione. I formatori lavoreranno per fornire adeguati strumenti di conoscenza e comprensione della realtà operativa del progetto in cui svolgeranno servizio civile; tale percorso consentirà loro di intervenire in maniera appropriata in tutte le attività previste del presente formulario.

##### ***Moduli della formazione e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo***

###### **Modulo 1**

L'organizzazione e l'organigramma del settore Servizi Sociali (3 ore)

Formatore: dott.ssa Sonia Mazzon

Contenuti:

Verrà spiegata nello specifico la struttura organizzativa del Settore Servizi Sociali, con particolare attenzione al rapporto tra l'operatore volontario e la struttura complessiva. Verrà consegnato in questo modulo il cartellino identificativo di servizio per segnalare l'appartenenza all'Ente. Sarà altresì illustrato un breve excursus legislativo del welfare e il suo sviluppo operativo. Verranno distribuiti materiali sui servizi che il settore eroga e verranno mostrati gli uffici del settore in modo da presentare il personale ai ragazzi.

Obiettivi:

Offrire la cornice contestuale in cui si svolgeranno le azioni degli operatori volontari. Presentare gli operatori volontari agli uffici e mostrare ai ragazzi gli ambienti dell'Ente.

### **Modulo 2** (che verrà svolto nei primi 90 giorni di servizio)

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale (4 ore)

Formatori: Calogero Lo Curto e/o Luciano Babetto

Contenuti:

Presentazione dei rischi ed emergenze che possono avvenire durante il servizio, modi di affrontarli e normativa in materia.

Obiettivi:

Mettere al corrente i giovani del rischio come parte della realtà ed entrare nello specifico delle loro attività. Dare loro strumenti per prevenire, proteggersi, segnalare e affrontare i rischi.

### **Modulo 3**

Contenuti, metodologie, tecniche per la realizzazione del progetto (10 ore)

Formatore: dott.ssa Gloria Frizzarin

Contenuti:

Ruoli e compiti degli operatori volontari in Servizio Civile del settore Servizi Sociali; presentazione di come la "struttura" del Servizio Civile si integra nella struttura più complessa del Settore Servizi Sociali. Presentazione delle prassi richieste per un efficiente coordinamento e cooperazione nelle operazioni quotidiane in rapporto agli utenti. Durante il modulo interverrà un volontario civico che collabora con il Settore Servizi Sociali al fine di condividere la sua esperienza di volontariato con i ragazzi.

Obiettivi:

Condividere le regole e le prassi quotidiane affinché divengano modalità comuni per tutti gli operatori volontari.

### **Modulo 4**

Il ruolo dell'assistente sociale nella rete dei servizi e in rapporto all'operatore volontario in servizio civile (3 ore)

Formatore: dott.ssa Gloria Frizzarin

Contenuti:

Verrà presentato il ruolo dell'assistente sociale, con quale utenza può lavorare e qual è il ruolo nella rete dei servizi. In particolare, viene messo in luce il suo lavoro in relazione alle attività degli operatori volontari in servizio civile e alla scelta di loro come risorsa per gli utenti.

Obiettivi:

Offrire chiarezza del ruolo di questa figura professionale con cui collaborerà frequentemente.

### **Modulo 5**

La relazione d'aiuto: ruoli, significati, rischi e abilità (8 ore)

Formatore: dott.ssa Gloria Frizzarin ed Anna Difeo

Contenuti:

L'operatore volontario verrà sensibilizzato ed informato, tramite tecniche di gruppo, tra cui role playing, sull'identità di ruolo e alle modalità operative con gli utenti con cui verrà in contatto nel corso delle attività di Servizio Civile.

Obiettivi:

Offrire chiavi di lettura sul tema della relazione d'aiuto per avere a disposizione una teoria di riferimento che lo sostenga durante la relazione che costruisce con i destinatari del progetto.



## **Modulo 6**

Il primato della relazione sulla prestazione (3 ore)

Formatore: dott.ssa Gloria Frizzarin

Contenuti:

Definizione di prestazione in base agli obiettivi. Differenza tra il rispetto degli obiettivi, attività e regole e blocco della spontaneità del proprio agire per rispettare canoni prestazionali e/o autoreferenziali.

Obiettivi:

Offrire all'operatore volontario il valore di legittimarsi di mettere in atto modalità creative nel realizzare le attività, integrando la sua originalità alle regole, ruoli e compiti che gli vengono affidati. L'obiettivo principale è dargli strumenti per assaporare e gioire di momenti semplici e spontanei che condivide con i destinatari e vivere il servizio in modo piacevole senza ansie o scarso senso di adeguatezza. Questa capacità potrà essergli utile in futuro quando si proporrà al mondo esterno con ruoli lavorativi.

## **Modulo 7**

I minori in difficoltà. (3 ore)

Formatore: dott.ssa Elisabetta Spolador

Contenuti:

Excursus normativo che sottende i diritti dei minori.

Presentazione della funzione genitoriale della tutela nei confronti dei minori in situazione di disagio da parte di enti locali e di servizi territoriali sociosanitari: messa in luce dell'obiettivo principale di questa rete di servizi, di non allontanare il minore dalla propria famiglia, ma di sostenere la funzione genitoriale dove compromessa.

Saranno affrontati i temi relativi ai provvedimenti sulla potestà genitoriale – art. 330 e 333 C.C. – le disposizioni dell'Autorità Giudiziaria Minorile di procedere al collocamento etero familiare del minore, la disciplina degli incontri protetti, la protezione e tutela giuridica (art. 403 C. C.). Presentazione delle modalità di recupero della capacità genitoriale e della rimozione delle cause che impediscono l'esercizio della sua funzione educativa e di cura.

Obiettivi:

Offrire al volontario la cornice legislativa a cui i Servizi Sociali fanno riferimento circa la tutela di minori costruendo progetti sui minori e famiglie dando priorità ai diritti del bambino. Questo dà la possibilità ai volontari di comprendere il motivo e finalità di alcuni progetti su alcuni bambini, a cui lo stesso volontario rivolge parte delle attività.

## **Modulo 8**

Ascoltare e rispondere alla rabbia e all'aggressività del bambino (8 ore)

Formatore: dott.ssa Gloria Frizzarin

Contenuti:

Definizioni a confronto del termine aggressività. Distinzione tra tristezza e rabbia. Sviluppi delle due emozioni. Come riconoscerle ed aiutare i bambini ad aprirle nel rispetto dell'altro. Lavoro di gruppo per simulare alcune situazioni e comprenderle.

Obiettivi:

Offrire al volontario la possibilità di affrontare l'aggressività espressa da alcuni bambini e l'aggressività che talvolta può vivere egli stesso come reazione durante momenti di tensione. Rappresenta un'occasione per riconoscere questa forma di energia, codificarla nelle sue sfaccettature e cercare di leggere le richieste relazionali che esprime durante l'incontro. L'obiettivo è superare il senso d'impotenza e frustrazione che talvolta i comportamenti di alcuni bambini potrebbero portare a vivere.

## **Modulo 9**

Espressività corporea per conoscere la diversità (3 ore)

Formatore: dott.ssa Anna Maria Pretolani

Contenuti:

Verranno presentate all'operatore volontario le peculiarità dei cinque sensi per avvicinarsi al tema della corporeità. Attraverso la sensorialità si esplorerà l'ambiente e lo spazio condiviso con altri. Ci si soffermerà sul potenziale che il corpo offre per esprimere ciò che sente per sensibilizzarsi al valore dell'inclusione e far fronte al possibile disagio proprio e dell'altro nel contatto.

## Obiettivi

Dare la possibilità all'operatore volontario di conoscere e percepire l'ambiente attraverso il proprio corpo e immedesimarsi nella condizione del limite, del confine e dell'incontro.

### **Modulo 10**

Lavorare con il proprio gruppo nel rispetto e cooperatività (4 ore)

Formatore: dott.ssa Gloria Frizzarin

Contenuti:

Verranno presentate le attività di gruppo utili a gestire insieme ai compagni momenti di confronto, gestione delle differenze e modalità di team working secondo lo stile cooperativo.

Obiettivi:

Offrire all'operatore volontario conoscenze relative al gruppo e la collaborazione durante il servizio nel rispetto dei tempi, del temperamento e delle svariate differenze che caratterizzano ciascuno giovane in servizio. Il modulo sarà occasione di esercitazione di gruppo a servizio già avviato.

### **Modulo 11**

Il bambino, il gruppo e la famiglia. L'età prescolare e l'età scolare e l'adolescenza. (8 ore)

Formatrici: dott.ssa Gloria Frizzarin

Contenuti:

Presentazione della chiave di lettura del sistema familiare in cui si inserisce il bambino e definizione di che cos'è un gruppo. Presentazione di come si può osservare il contesto familiare a cui il minore appartiene. Età prescolare, scolare e adolescenza: caratteristiche delle fasi dell'età evolutiva e quali sono le attività che sostengono le aree di sviluppo specifiche.

Obiettivi:

Fornire al volontario una teoria di riferimento sui gruppi tra pari e gruppi famigliari per sostenersi nel suo ruolo, per comprendere e partecipare attivamente al progetto in cui il suo intervento si inserisce in famiglie fragili. Un altro obiettivo è offrire al volontario strumenti per incontrare il bambino e i suoi genitori, considerando le loro esigenze, richieste e caratteristiche (compresa l'appartenenza culturale).

### **Modulo 12**

La comunità per il bambino e la famiglia-volontario (3 ore)

Formatore: dott.ssa Paola Benetti

Contenuti:

Presentare al volontario le iniziative, i progetti, le azioni che il settore offre ai bambini e alle famiglie nei quartieri della città e alle quali il volontario è invitato a partecipare e ideare proposte integrative al preesistente.

Obiettivi:

Accompagnare il volontario all'interno della cornice educativa e assistenziale rivolta al minore, comprendere ed elaborare percorsi di comunità a favore di minori nel comune di Padova.

### **Modulo 13**

La comunicazione e tecniche (6 ore)

Formatore: dott.ssa Anna Difeo

Contenuti:

Si propongono generale tecniche di comunicazione efficace e rispettosa dell'interlocutore (con particolare attenzione alla comunicazione difficoltosa e/o problematica).

Obiettivi:

Proporre esercitazioni ai volontari sulle varie modalità di comunicare, sapendo riconoscere quali siano le modalità comunicative più efficaci nel contesto delle attività.

### **Modulo 14**

Analisi di casi e problem solving (8 ore)

Formatore: dott.ssa Gloria Frizzarin

Contenuti:

Definizione di "problem solving" e proposta della metodologia.

Condivisione delle esperienze sui casi seguiti dai volontari durante le attività, confronto di problematiche, rappresentandole attraverso simulazioni di situazioni in cui sono emerse determinate criticità. Elaborazione delle strategie di possibili soluzioni e vissuti che le accompagnano attraverso i riscontri da parte del gruppo e del conduttore.

Obiettivi:

Offrire al volontario un metodo per affrontare i problemi e strumenti di autoriflessione sui propri vissuti e sul proprio agire. Rendere il gruppo una risorsa costruttiva per il singolo volontario per vedere la realtà sotto varie prospettive e considerando i vari ruoli.

**Durata della formazione specifica: 74 ore**

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

PADOVA COESA 2023

**OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:**

C - Obiettivo 3 - Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età

D - Obiettivo 4 - Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

E - Crescita della resilienza delle comunità

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ**

***Giovani con minori opportunità:*** 2 posti

***Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata***

Certificazione.

Al giovane candidato si richiede di certificare la difficoltà economica attraverso la presentazione del documento ISEE (indicatore della situazione economica equivalente) valido alla data di presentazione della domanda che attesti l'appartenenza alla categoria al punto 23.1) c.

Per appartenere a questa categoria il proprio indicatore ISEE deve essere pari o inferiore a 15.000,00 €

***Eventuale assicurazione integrativa che l'ente intende stipulare per tutelare i giovani dai rischi***

Nessuna

***Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione***

Nell'attesa dell'apertura del bando giovani, nelle news sul servizio civile verranno informati i possibili candidati (attraverso la newsletter, sito e social dell'ufficio) dell'opportunità di rientrare in questa categoria, affinché abbiano il tempo sufficiente per produrre la documentazione necessaria.

La comunicazione di questa opportunità verrà inserita in tutti i canali di comunicazione dell'ufficio Progetto Giovani (sito, newsletter, social, comunicati stampa) e, più in generale, del Comune di Padova (rete civica ed Urp); verrà inoltre condivisa con gli operatori dei servizi sociali (funzionari, assistenti sociali, educatori, ecc.), con le associazioni attive in ambito sociale e giovanile, con i CAF presenti nel territorio del Comune di Padova e con i servizi della Pastorale giovanile della Diocesi cittadina.

***Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali.***

È possibile che il giovane in situazione economica difficile si trovi ad aver avuto problemi anche nel proprio iter di crescita personale e formativa.

Per andare incontro a questa eventualità si intende accompagnarlo tramite la figura dell'Olp.

Inoltre, si vuole accompagnare il giovane inserito all'inizio nella fase del supporto motivazionale, durante la fase di mantenimento dell'azione partecipativa al progetto e durante la fase preconclusiva allo stesso.

Più precisamente durante il secondo e terzo mese, il quinto, il settimo e il decimo attraverso un incontro individuale di 1 ora con uno degli operatori che si occuperanno alla fine del percorso del tutoraggio dei giovani.

La calendarizzazione degli incontri verrà strutturata nelle prime settimane di avvio del servizio.

In particolare, tra il settimo e decimo incontro il tutor proporrà al giovane di scegliere una o due esperienze formative tra quelle proposte dall'Ufficio Progetto Giovani in forma gratuita per sviluppare le proprie competenze sulla base delle aree che più sono di suo interesse e che, sulla base del confronto con il tutor, sono più funzionali al proprio futuro profilo lavorativo.

Ad esempio, potrà scegliere se partecipare agli incontri di formazione linguistica (corsi o "tandem learning"), pacchetti di formazione on line gratuiti sulla ricerca del lavoro, ed altri percorsi che incrementino le possibilità di trovare occasioni di empowerment (corsi di comunicazione efficace per la presentazione di sé, personal branding), impegno che verrà inserito nel servizio per un massimo di tre ore settimanali negli ultimi 3 mesi.

La scelta progettuale di sostenere possibilità formative a favore di ragazzi con minori opportunità va a contribuire l'obiettivo del programma: "Fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva e un'opportunità di apprendimento per tutti" per realizzare l'ambito di azione "Crescita della resilienza delle comunità".

#### **SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI SERVIZIO IN UNO DEI PAESI MEMBRI DELL'U.E. O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO**

Non previsto

#### **SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

##### ***Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione***

- a. Durata: 3 mesi
- b. Ore dedicate al tutoraggio: 22,5 a volontario, di cui
  - numero ore collettive: 18,5
  - numero ore individuali: 4

Si prevede di svolgere il tutoraggio negli ultimi 3 mesi del progetto.

Le 18,5 ore collettive sono strutturate nel seguente modo:

X° mese: 8 ore di cui 4 sono dedicate all'autoanalisi delle competenze: "Ad un passo dalla conclusione: autovalutazione, analisi delle competenze acquisite attraverso l'esperienza di servizio civile". Questo modulo verrà suddiviso in due parti tra il X° e il XII° mese, preceduto da un incontro introduttivo previsto durante il 2° mese di servizio. Il bilancio di competenze viene realizzato dalla cooperativa SUMO che rilascerà ATTESTATO SPECIFICO finale ad ogni volontario. Altre 4 ore verranno dedicate alla "Presentazione dell'Europass per la ricerca di lavoro e presentazione delle opportunità di mobilità internazionale, lo strumento dello Youthpass e le Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea "come indicato al punto 21.2.

XI° mese: 7 ore incontri formativi laboratoriali sulla "Comunicazione efficace per la presentazione di sé", "Personal branding e web reputation" e "Sviluppo d'impresa" (tenuto dalla Camera di Commercio).

XII° mese: 2 ore per la presentazione dei servizi che si occupano della ricerca lavoro in Veneto e simulazioni di gruppo. "La ricerca attiva del lavoro: strategie, canali, modalità di ricerca e servizi attivi nel territorio".

Tra il X° e XII° mese verrà svolto l'incontro di 1 ora e 30 presentato al punto 21.2 sui servizi pubblici e privati per l'accesso al mercato del lavoro e ulteriori opportunità formative nazionali ed europee.

Le ore di tutoraggio collettivo saranno organizzate per massimo 25 persone.

Le 4 ore individuali sono organizzate tra il X° e XII° mese al fine di programmare due colloqui di 2 ore per ciascun volontario con la tutor durante i quali vengono raccolte domande specifiche del giovane, date risposte, orientato e perfezionato il suo cv tramite anche home works e supportato a costruire il portfolio volontario previsto dal processo di certificazione di competenze ai sensi del D.Lgs. 16 gennaio 2013 n.13 secondo le indicazioni dell'ente Umana Forma, ente, titolato alla certificazione di competenze

ai sensi del D. Lgs 16 gennaio 2013 n.13 che alla fine del servizio rilascerà apposita certificazione delle competenze ad ogni volontario.

### **Attività obbligatorie**

a) Organizzazione di momenti di autovalutazione di ciascun volontario e di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile

Nel corso del X° e XII° mese di servizio si terrà l'incontro, suddiviso in due parti, sull'autoanalisi delle proprie competenze dal titolo: "Ad un passo dalla conclusione: autovalutazione, analisi delle competenze acquisite attraverso l'esperienza di servizio civile" della durata di 4 ore, svolto dalla cooperativa Sumo, ente terzo che rilascerà alla fine un attestato specifico ad ogni volontario.

Gli incontri hanno l'obiettivo di raggiungere una maggiore consapevolezza rispetto alle competenze acquisite ed alle esperienze fatte nel corso dello SCU, messe a confronto con quelle iniziali, raccolte in un incontro preliminare durante l'avvio dell'anno di servizio civile.

In questo modo viene fatto il punto della situazione sul cammino effettuato all'interno dell'ente considerandone gli aspetti esperienziali che hanno permesso crescita personale e professionale, valutare e valorizzare le proprie potenzialità; definire con precisione le proprie capacità, competenze e aspirazioni pratiche.

Attraverso strumenti di confronto e di analisi esperienziale si andrà a riflettere sullo SCU svolto e su quanto questo abbia influito sulla crescita personale di ognuno.

La prima parte sarà dedicata alla riflessione sulle capacità che lo SCU ha permesso d'implementare o di scoprire. In gruppo e, attraverso l'utilizzo di parole chiave, si lavorerà sulla consapevolezza del percorso fatto e sul bagaglio teorico pratico acquisito grazie alle esperienze svolte.

Al termine della discussione e confronto in gruppo i ragazzi individueranno le esperienze significative che sono state per loro determinanti per la crescita e l'arricchimento delle loro abilità.

Gli strumenti che verranno utilizzati per la rilevazione delle competenze saranno i seguenti: role-playing, esercizi di gruppo, focus group, esercizi sulle attività svolte nel corso dello SCU e sugli eventi critici, questionario sulle competenze compilato dagli operatori volontari e supervisionato dal conduttore.

Nel XII° mese l'ente titolato Umana Forma rilascerà la certificazione di competenze ai sensi del d. Lgs 16 gennaio 2013 n.13.

b) Realizzazione di laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae, anche attraverso lo strumento dell'Europass e Youthpass, o, nel caso di cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornanti in Italia, dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea, nonché di preparazione per sostenere i colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all'avvio d'impresa.

È previsto nel X° mese un laboratorio di 4 ore in forma collettiva "Presentazione dell'Europass per la ricerca di lavoro e presentazione delle opportunità di mobilità internazionale, lo strumento dello Youthpass e le Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea" condotto da Valentina Dovigo, cui vengono date le indicazioni per l'uso degli strumenti a livello personale e per il confronto con la stessa conduttrice come tutor.

Tra l'XI° e XII° mese verranno realizzati 3 incontri laboratoriali.

Il primo, di 2 ore, riguarderà il "Personal branding e web reputation" che riguarda la personalizzazione del proprio stile comunicativo nella ricerca lavoro per cercare, accedere a proposte lavorative attraverso i social sapendosi proporre in modo funzionale all'obiettivo desiderato.

Il secondo incontro, di 3 ore, affronterà la "Comunicazione efficace per la presentazione di sé" per far leva su tecniche utili da autosostenersi nel parlare in pubblico o affrontare una commissione durante i primi colloqui lavorativi.

Infine verrà realizzato un incontro con la Camera di Commercio per conoscere strumenti e modi di sviluppo di strategie di impresa individuale, della durata di 2 ore dal titolo "Sviluppo d'impresa" (tenuto dalla Camera di Commercio).

c) Attività volte a favorire nell'operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro.

La presentazione dei servizi al lavoro e degli uffici dedicati come il Centro per l'impiego, verranno presentati dalla conduttrice Valentina Dovigo che ha aperto l'iter laboratoriale al X° mese e in questo modo lo conclude al XII°, proponendo simulazioni di ricerca attiva del lavoro e presentando le differenze tra i servizi e le leggi a favore dell'età giovanile indicando le opportunità formative nazionali, regionali ed europee per la futura formazione del giovane e occupazione.

La durata dell'incontro prevede momenti di gruppo e simulazioni e ha la durata di 2 ore.

***Attività opzionali***

Il percorso di tutoraggio, inoltre, prevede in un incontro collettivo di 1 ora e mezza tra il X° e il XII° mese, la presentazione e modalità di accesso dei servizi dei centri per l'impiego territoriali e delle agenzie per il lavoro. Verrà, infine, presentata la misura Garanzia Giovani e il programma Erasmus+.