

## Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2024

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema Helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

**TITOLO DEL PROGETTO:**

Ai margini-Forlì Cesena Rimini

**SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:**

**Settore**

A - Assistenza

**Area**

14 - Altri soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

FAVORIRE L'INCLUSIONE SOCIALE (DELLE PERSONE IN POVERTÀ ESTREMA)

Allo scopo di promuovere l'inclusione sociale delle persone che vivono in situazione di disagio, si intende rafforzare il percorso di accoglienza, ascolto e accompagnamento potenziando i servizi e le collaborazioni.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

*Attività similari in tutte le sedi*

**SEDE: CENTRO DI ASCOLTO BUON PASTORE codice SU 179077**

**SEDE: CARITAS CESENA/CENTRO DI ASCOLTO CESENA codice SU 177610**

**SEDE: CARITAS DIOCESANA RIMINI - CENTRO DI ASCOLTO codice SU 179202**

**Indicatore 1.1** Necessità di migliorare le modalità di accoglienza per rispondere alle richieste di aiuto

ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
<b>1.1 Orientamento/Accoglienza</b>	<p>L'operatore volontario inizialmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ affianca operatori/volontari per acquisire dimestichezza rispetto alle regole e procedure previste</li> </ul> <p>successivamente, grazie anche alla formazione specifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ opera autonomamente facendo comunque riferimento al referente di giornata e gli altri volontari/operatori presenti dando così la possibilità di supportare nell'attività di accoglienza e orientamento telefonico e all'ingresso della sede</li> <li>✓ facilita l'accesso e la gestione di appuntamenti/ordine di arrivo delle persone</li> <li>✓ orienta le persone che si rivolgono alla sede rispetto ad orari, modalità di accesso e servizi previsti</li> <li>✓ informa attraverso l'utilizzo di mappe, volantini ed altri strumenti sulla collocazione dei servizi esterni, ad esempio servizi comunali, centro per l'impiego, centro servizi immigrati, servizi sanitari Ausl Romagna, Questura e Prefettura</li> </ul>
<b>1.2 Primo filtro</b>	<p>L'operatore volontario inizialmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ affianca il volontario/operatore nell'attuazione di tale attività per apprendere le modalità di gestione</li> </ul>

	<p>successivamente, grazie anche alla formazione specifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ acquisisce i documenti di identità e verifica le generalità anagrafiche</li> <li>✓ gestisce l'apertura, la compilazione ed il controllo della scheda digitale Ospoweb della persona</li> <li>✓ informa e collabora per lo svolgimento di tale attività con il referente di giornata e gli altri volontari/operatori presenti</li> </ul>
<b>1.3 Sala d'attesa</b>	<p>L'operatore volontario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ supporta nella preparazione della colazione/ punto di ristoro</li> <li>✓ intraprende conversazioni informali con le persone presenti</li> <li>✓ contribuisce all'animazione e alla socializzazione tra le persone che stanno usufruendo della colazione e di quelle che sono in attesa del proprio turno di colloquio</li> <li>✓ in caso di donne con figli piccoli può facilitare l'intrattenimento mettendo a disposizione giocattoli o materiale per disegnare/colorare</li> </ul>
<b>1.4 Colloquio individuale di ascolto</b>	<p>In base ad un'attenta valutazione dei responsabili della sede l'operatore volontario può essere coinvolto in tale azione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ affiancando come uditore l'operatore del colloquio</li> <li>✓ supportando l'operatore nel completamento della scheda informatizzata Ospoweb attraverso la compilazione delle parti di informazioni personali acquisite dall'operatore su vissuto, problematiche e bisogni riscontrati</li> </ul>
<b>1.5 Erogazione dei servizi</b>	<p>L'operatore volontario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ supporta i volontari di giornata nell'organizzazione e preparazione del servizio prima dall'apertura</li> <li>✓ contribuisce all'apertura, all'accesso filtrato ed allo svolgimento del servizio, quale: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mensa (preparazione, distribuzione pasti e gestione accessi)</li> <li>2. Docce (gestione accessi e distribuzione asciugamani, prodotti per l'igiene e biancheria intima)</li> <li>3. Servizio guardaroba (distribuzione indumenti)</li> <li>4. Dispensa viveri (preparazione e distribuzione prodotti alimentari)</li> <li>5. Compilazione di documenti (ad esempio domande di lavoro, costruzione curriculum vitae)</li> <li>6. Fondo diocesano (raccolta e gestione delle domande di sostegno economico)</li> <li>7. Ambulatorio medico (gestione accessi all'ambulatorio e accompagnamenti alle visite specialistiche)</li> <li>8. Strutture di accoglienza (monitoraggio bisogni legati all'abitare)</li> </ol> </li> <li>✓ a conclusione dell'erogazione del servizio, collabora con i volontari nella riorganizzazione per permettere la fruizione dello stesso al turno successivo</li> </ul>

**Indicatore 2.1** Necessità di implementare strategie di sostegno, successive all'emergenza, mediante progetti sulla persona in rete con attori del territorio

<b>ATTIVITÀ</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
<b>2.1 Progetto individuale</b>	<p>In base alle valutazioni dei responsabili della sede l'operatore volontario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ partecipa ad incontri di equipe per cogliere il senso della predisposizione del progetto individuale personalizzato finalizzato alla successiva azione di accompagnamento</li> <li>✓ partecipa ad incontri per acquisire conoscenza sulle tipologie di interventi</li> </ul>
<b>2.3 Accompagnamento</b>	<p>L'operatore volontario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ accompagna l'utente ai servizi della sede collocati in altri luoghi del territorio come ad esempio l'emporio, la dispensa alimentare, le case di accoglienza</li> <li>✓ accompagna ai servizi del territorio come il Comune, l'ospedale, il medico di base, le poste, il tribunale, la Questura, il centro stranieri</li> <li>✓ favorisce l'orientamento della persona, specie di coloro che non conoscono bene la città</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ facilita la comunicazione con il servizio per coloro che parlano poco italiano</li> <li>✓ supporta il disbrigo di pratiche burocratiche</li> </ul> <p>In base alla collocazione del servizio e alla situazione personale dell'accompagnatore tale azione può essere svolta a piedi, con i mezzi pubblici o con i mezzi di proprietà della sede.</p>
<b>2.4 Monitoraggio strutture di accoglienza</b>	<p>L'operatore volontario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ supporta gli operatori nel monitoraggio delle persone accolte nelle strutture di accoglienza</li> <li>✓ verifica con l'operatore i bisogni ed esigenze legati all'abitare delle persone accolte (bisogni materiali, rapporto relazionale tra ospiti)</li> <li>✓ supporta l'operatore in accompagnamenti mirati in base alla necessità dell'ospite</li> </ul>

**Indicatore 3.1** Necessità di maggior coinvolgimento utenti in attività di animazione, socializzazione ed educazione nell'ottica della promozione umana e sociale

<b>ATTIVITÀ</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
<b>3.1 Attività laboratoriali ed educative</b>	<p>In collaborazione con operatori e volontari l'operatore volontario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ contribuisce all'ideazione dell'attività</li> <li>✓ organizza la progettazione verificando la calendarizzazione, la logistica e la raccolta delle adesioni</li> <li>✓ si attiva con il supporto dalla sede per il reperimento dei materiali necessari all'espletamento della attività</li> <li>✓ supporta la pubblicizzazione dell'attività con la creazione di locandine e materiale informativo</li> <li>✓ collabora nello svolgimento dell'attività. Tra le principali si menzionano: laboratori di arte manuale, formazioni, conversazioni di italiano, attività che favoriscono l'acquisizione di nuove competenze per l'utenza</li> </ul>
<b>3.2 Eventi di Animazione/socializzazione</b>	<p>In collaborazione con operatori e volontari l'operatore volontario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ contribuisce all'ideazione dell'evento</li> <li>✓ organizza la progettazione verificando la calendarizzazione, la logistica e la raccolta delle adesioni</li> <li>✓ si attiva con il supporto dalla sede per il reperimento dei materiali necessari all'espletamento dell'evento</li> <li>✓ supporta la pubblicizzazione con la creazione materiale informativo</li> <li>✓ collabora nello svolgimento dell'evento, tra i principali si menzionano: Giornata Mondiale dei Poveri, Giornata mondiale di lotta contro la povertà, Giornata dei rifugiati, Giornata della carità.</li> </ul>

**Indicatore 4.1** Necessità maggiore conoscenza fenomeno esclusione sociale e maggiore sensibilizzazione

<b>ATTIVITÀ</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
<b>4.1 Rete centri di ascolto Caritas parrocchiali</b>	<p>L'operatore volontario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ supporta la rete di collaborazione tra la propria sede e i centri di ascolto Caritas parrocchiali</li> <li>✓ aggiorna la mappatura delle attività svolte da ciascun centro di ascolto Caritas parrocchiale</li> <li>✓ in caso di necessità affianca i volontari delle Caritas parrocchiali nell'utilizzo dei sistemi informatici come Ospoweb per la registrazione delle persone seguite</li> <li>✓ se necessario supporta l'organizzazione dell'attività di ascolto ed erogazione servizi</li> </ul>
<b>4.2 Raccolta dati</b>	<p>Grazie anche alla formazione specifica ricevuta l'operatore volontario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ in affiancamento ad operatori e volontari registra giornalmente i dati rispetto agli accessi delle persone e alle richieste che pervengono attraverso l'utilizzo del sistema informatico Ospoweb</li> <li>✓ supporta la raccolta dei dati sia della sede che dei centri di ascolto Caritas parrocchiali finalizzata alla lettura degli andamenti annuali di bisogni, richieste ed interventi</li> </ul>

<b>4.3 Analisi dati</b>	<p>L'operatore volontario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ supporta il responsabile nella fase di elaborazione dei dati</li> <li>✓ estrapola da Ospoweb e raggruppa i dati per tipologie (accessi, utenti, genere, cittadinanza, classe di età), bisogni (povertà, lavoro, casa), richieste e interventi</li> <li>✓ supporta il responsabile nell'analisi dei dati con lo scopo di fornire una fotografia della situazione territoriale</li> <li>✓ affianca il responsabile nella trasformazione dei dati aggregati in tabelle, grafici</li> </ul>
<b>4.4 Realizzazione Rapporto annuale sulle povertà</b>	<p>L'operatore volontario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ supporta il responsabile nella fase di stesura del Rapporto annuale</li> <li>✓ contribuisce alla gestione informatizzata del report con l'inserimento del testo di commento creato dal responsabile, delle tabelle e dei grafici contenenti i dati</li> </ul>
<b>4.5 Presentazione</b>	<p>L'operatore volontario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ supporta nella preparazione della presentazione del rapporto</li> <li>✓ predispone l'invio degli inviti a istituzioni, enti e associazioni del territorio</li> <li>✓ supporta nella creazione della locandina</li> <li>✓ contribuisce alla pubblicizzazione dell'evento e divulgazione della locandina sia in formato cartaceo che con strumenti digitali (sito, social network, comunicato stampa)</li> <li>✓ aiuta nell'allestimento della sala in cui si tiene la presentazione del rapporto</li> <li>✓ contribuisce all'accoglienza dei partecipanti e alla raccolta delle presenze</li> <li>✓ distribuisce il materiale informativo ai partecipanti</li> </ul>
<b>4.6 Divulgazione Rapporto e sensibilizzazione fenomeno esclusione sociale</b>	<p>L'operatore volontario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ contribuisce alla divulgazione del rapporto alle Caritas parrocchiali, assessorati del Comune, servizi sociali, associazioni</li> <li>✓ affianca operatori e volontari in specifiche attività di divulgazione del rapporto in riferimento al fenomeno dell'esclusione sociale</li> <li>✓ partecipa ad incontri con realtà territoriali</li> <li>✓ supporta i percorsi tematici nelle scuole e con i gruppi parrocchiali che in base alla tipologia di destinatario possono essere tradotti in attività di gruppo, giochi di ruolo e laboratori pratici</li> </ul>

**Attività specifiche [AS] nelle sedi secondarie**

<b>SEDE CENTRO DI ASCOLTO BUON PASTORE codice SU 179077</b>	
<b>SEDE CARITAS DIOCESANA RIMINI - CENTRO DI ASCOLTO codice SU 179202</b>	
<b>Indicatore 2.1</b> Necessità di implementare strategie di sostegno, successive all'emergenza, mediante progetti sulla persona in rete con attori del territorio	
<b>ATTIVITÀ</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
<b>AS 2.1.1 Spesa assistita: aiuto nella scelta dei prodotti e nella gestione dei punti dell'Emporio della solidarietà</b>	<p>L'operatore volontario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ affianca gli operatori dell'Emporio nello stoccaggio dei prodotti</li> <li>✓ insieme ad operatori/volontari si occupa della sistemazione dei prodotti che arrivano nel magazzino dell'Emporio e li suddivide, a seconda della tipologia, negli appositi spazi</li> <li>✓ in un secondo momento, quando l'Emporio è chiuso al pubblico, si occupa del rifornimento degli scaffali nella zona della spesa aiutato da altri volontari</li> <li>✓ quando l'Emporio è aperto al pubblico, accoglie le persone, affianca l'operatore nella fase di ascolto per monitorare la situazione e poi accompagna al reparto spesa dove aiuta nella scelta dei prodotti e nella gestione del proprio budget di punti</li> <li>✓ gestisce lo spazio bimbi, all'inizio affiancato da volontari e poi in autonomia</li> </ul>

**Attività condivisa dalle sedi in coprogettazione**

<b>SEDE: CENTRO DI ASCOLTO BUON PASTORE codice SU 179077</b>	
<b>SEDE: CARITAS CESENA/CENTRO DI ASCOLTO CESENA codice SU 177610</b>	
<b>SEDE: CARITAS DIOCESANA RIMINI - CENTRO DI ASCOLTO codice SU 179202</b>	
<b>Indicatore 4.1</b> Necessità maggiore conoscenza fenomeno esclusione sociale e maggiore sensibilizzazione	
<b>ATTIVITÀ</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
<b>4.7 Laboratorio povertà ed esclusione sociale</b>	L'operatore volontario: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ partecipa al laboratorio sull'esclusione sociale</li><li>✓ viene coinvolto per ideare un momento in cui fare emergere gli esiti dei tre Rapporti annuali sulla povertà</li><li>✓ contribuisce all'analisi delle diverse situazioni territoriali</li><li>✓ condivide con gli altri operatori volontari le esperienze portate avanti dalla propria sede</li><li>✓ propone buone prassi comuni presenti nei territori al fine di valorizzarne le positività</li></ul>

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

sedi di svolgimento del servizio (città, indirizzo, cap...)

- CENTRO DI ASCOLTO BUON PASTORE Via Fossato Vecchio 20- 47121 Forlì (Fc)
- CARITAS DIOCESANA RIMINI- CENTRO DI ASCOLTO Via Madonna della Scala 7 - 47921 Rimini (Rn)
- CARITAS CESENA/CENTRO DI ASCOLTO CESENA Via Don Minzoni 25 - 47521 Cesena (Fc)

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

numero posti: con vitto e alloggio, senza vitto e alloggio, con solo vitto

Posti senza vitto e alloggio:

- CENTRO DI ASCOLTO BUON PASTORE Via Fossato Vecchio 20- 47121 Forlì (Fc): **4**
- CARITAS CESENA/CENTRO DI ASCOLTO CESENA Via Don Minzoni 25 - 47521 Cesena (Fc): **4**

Posti con solo vitto:

- CARITAS DIOCESANA RIMINI- CENTRO DI ASCOLTO Via Madonna della Scala 7 - 47921 Rimini (Rn): **4**

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

Partecipazione al percorso formativo previsto a livello diocesano e ai corsi di formazione residenziali che, a seconda dei progetti approvati e finanziati dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile Universale, potranno essere organizzati anche d'intesa con altre Caritas diocesane della stessa regione, anche fuori dal comune e della provincia ove si svolge il proprio progetto, in date e luoghi che verranno comunicati al Dipartimento prima dell'avvio del progetto.

Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile con la Caritas diocesana e/o le sedi di attuazione svolti su base periodica (quindicinale-mensile) e previsti a metà e a fine servizio con momenti residenziali in date e luoghi che verranno tempestivamente comunicati al Dipartimento.

Partecipazione al monitoraggio periodico, con la compilazione obbligatoria di questionari on-line (al 1°, al 4° e al 12° mese di servizio).

Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato e di domenica o in altri giorni festivi (con successivo recupero).

Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione, aggiornamento e sensibilizzazione (es. 12 marzo: incontro nazionale giovani in servizio civile; 15 dicembre: giornata nazionale del servizio civile).

Si segnala che per il periodo natalizio e per il periodo estivo, specie nel mese di agosto, è previsto un rallentamento delle attività con la possibilità di chiusura delle sedi per un massimo di 7 giorni.

5 giorni di servizio settimanali e monte ore annuo 1145

**CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

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

Certificazione delle competenze ai sensi del d.lgs n. 13/2013

Elenco Certificatori: Codice Fiscale 92028510375 Certificatore Denominazione Certificatore CIOFS-FP/ER ETS

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

no

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

<https://www.caritas.it/come-si-accede-ai-progetti-di-servizio-civile-della-caritas-italiana/>

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

**Durata (ore)** 42

**Sede di realizzazione Formazione Generale**

Per le ore in presenza la formazione si terrà prevalentemente presso:

- Caritas diocesana Forlì - Bertinoro: via dei Mille 28, 47121 Forlì (FC)
- Caritas Cesena-Sarsina- via don Minzoni 25, 47521 Cesena (FC)
- Caritas diocesana Rimini, via Madonna della Scala 7, 47921 Rimini (RN)

**Ulteriori sedi saranno:**

- Oratorio Don Bosco, via Adua 79, 42124, Reggio Emilia (RE)
- Seminario Diocesano di Bologna - Piazzale Bacchelli 4, 40136 Bologna (BO)
- Parco Montesole (Scuola di Pace), via S.Martino 25, 40043 Marzabotto (BO)
- Museo del Deportato - Piazza Martiri 68, 41012 Carpi (MO)
- Campo di Fossoli - via Remesina Esterna 32, 41012 Carpi (MO)
- Seminario Diocesano di Forlì, via Lunga 47, 47122 Forlì (FC)
- Casa della Carità Beata Vergine del Lago, Via Frangipane 19, 47032 Bertinoro (FC)
- Comitato per la lotta contro la fame nel mondo, Largo Annalena Tonelli 1, 47122 Forlì (FC)
- Museo interreligioso di Bertinoro, Via Frangipane 6, 47032 Bertinoro (FC)
- Pastorale Giovanile di Cesena-Sarsina, Via del Seminario 85, 47521 Cesena (FC)
- Casa Laudato Si', via Isotta degli Atti, 23 47921 Rimini (RN)

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione specifica si svolgerà preferibilmente in presenza. Qualora le condizioni lo richiedessero, la percentuale della formazione erogata on line in modalità sincrona e in modalità asincrona non supererà complessivamente il 30% del totale delle ore previste.

Si articola in diverse tematiche con l'obiettivo di dare al volontario in servizio civile l'opportunità di una maggiore conoscenza dell'ente ma soprattutto di una crescita professionale. Si prevedono momenti di lezione frontali, alternati ad attività di gruppo, simulazioni e condivisione di esperienze anche sul campo.

In particolare si utilizzeranno i seguenti strumenti:

- Partecipazione agli incontri formativi per operatori e volontari del Centro d' ascolto e dei centri di ascolto parrocchiali
- Colloqui singoli
- Riunioni d'equipe
- Lavori di gruppo
- Giochi di ruolo
- Simulazioni
- Visita alle realtà del territorio
- Lezioni frontali
- Laboratorio informatico

Inoltre ai volontari verrà proposto un percorso formativo complessivo comprendente:

- Incontri settimanali: verifica e programmazione insieme agli operatori della sede di realizzazione del progetto al fine di confrontarsi sui casi, confrontarsi sulle difficoltà incontrate e per trasmettere i contenuti formativi affinché il volontario possa raggiungere gli obiettivi previsti;
- Incontri di supervisione periodico: fornire al volontario la possibilità di esternare il proprio vissuto emotivo in ordine al rapporto con gli utenti e con gli operatori del centro;
- Incontri mensili specifici di approfondimento tematico su argomenti relativi al progetto

Nella sede di servizio la formazione specifica sarà anche approfondita attraverso la metodologia dell'"imparare facendo" (la formazione sul campo) che permetterà agli operatori locali di progetto e ai formatori specifici la trasmissione di competenze anche attraverso l'esplicazione di pratiche operative e condivisione della quotidianità del servizio.

Il percorso di formazione specifica è identico per tutte le sedi. I moduli sono gli stessi ma con formatori diversi come specificato nella voce successiva.

<b>TITOLO MODULO</b>	<b>ARGOMENTI</b>	<b>Monte ore</b>	<b>Nominativo formatore</b>
<b>Funzionamento sede ed ente</b>	Caritas: identità, missione e organizzazione. Ambiti di azione e destinatari. Livelli territoriali della Caritas. Organi e organigramma. Sede Centro di ascolto: operatività, servizi e gestione. Progetti significativi. Collaborazioni con realtà pubbliche e private del territorio.	12 ore	Chiara Petracca; Lavinia Maglione; Paola Bonadonna
<b>Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile</b>	Informazione su rischi connessi alle attività di servizio previste nella sede e sulle principali nozioni generali in materia di sicurezza.	4 ore	Iscom Formazione Per Le Imprese Soc.Cons.A R.L.
<b>Comunicazione, ascolto e relazione</b>	Definizione dei concetti di comunicazione interpersonale, ascolto attivo e relazione di aiuto. Come declinare tali argomenti all'interno delle attività previste dalla sede di servizio. Attività di sperimentazione del "Saper ascoltare, aiutare e accompagnare". Fare acquisire tecniche di ascolto e comunicazione efficace per il servizio (riformulazione, parafrasi, feed-back,...).	12 ore	Chiara Petracca; Mariana Azzarone; Isabella Mancino
<b>L'Altro</b>	Il pregiudizio, la discriminazione e gli stereotipi verso l'altro nella nostra società e nel nostro modo di pensare. Definizioni, tipologie, impatto e conseguenze di tali azioni. Strumenti per abbattere pregiudizi, stereotipi e discriminazioni.	4 ore	Andrea Turchi; Giulia Matassoni; Isabella Mancino
<b>Immigrazione e intercultura</b>	Migrazioni: storia, definizioni, motivazioni, attori coinvolti, immigrazione in Italia ieri ed oggi, flussi e politiche migratorie: Strumenti di analisi: ad esempio Rapporto Immigrazione Caritas-Migrantes. Legislazione attuale per la permanenza in Italia: cittadini europei ed extracomunitari, permessi di soggiorno, rinnovi, pratiche riguardanti la documentazione dei titoli di soggiorno, cittadinanza. Servizi agli stranieri presenti nel territorio. Caritas italiana, approccio interculturale e progetti interculturali. Tematiche attuali legate alle migrazioni: profughi, richiedenti asilo.	8 ore	Andrea Turchi; Giulia Matassoni; Gabriele Mancuso
<b>Gestione costruttiva dei conflitti</b>	Definizioni conflitto, conflitto e cultura, fasi del conflitto. Condizioni per entrare e so-stare nel conflitto. Alcuni approcci al conflitto (comunicazione non violenta). Fonti del conflitto. Tecniche e stili di gestione del conflitto (problem solving, mediazione, negoziazione)	12 ore	Andrea Turchi; Giulia Matassoni; Paola Bonadonna
<b>Mappatura risorse istituzionali e privato sociale</b>	Mappatura delle risorse istituzionali e del privato sociale presenti sul territorio (servizi sociali, servizi sanitari, questura, associazioni che si occupano di disagio adulto). Funzioni, modalità di accesso, orari e dei giorni d'apertura. Servizi con cui collabora la Caritas diocesana e la sede del centro di ascolto.	12 ore	Chiara Petracca; Milù Gnoli; Isabella Mancino

<b>Strumenti informatici e Programma Ospoweb</b>	<p>Conoscenza dei programmi informatici per la registrazione dati. Programma Ospoweb, strumento informatico di Caritas per la registrazione dei dati. Cosa è e come funziona. Accesso, primo utilizzo e registrazione. Schermata iniziale con varie voci (dati, ricerca e inserimento, ricerca avanzata, anagrafica, dati personali). Ulteriori voci presenti nel programma (altri servizi socio-sanitari, relazioni familiari, note, bisogni, richieste, tipologie di intervento come “ascolto con progetto”, “ascolto semplice”).</p> <p>Azioni con Ospoweb per la registrazione dei servizi svolti (mensa, indumenti, docce, dispensa alimentare. etc...).</p> <p>Funzione di controllo e di monitoraggio per analisi bisogni e risposte/servizi erogati: utilizzo filtri per raccolta dati aggregati.</p>	<p>8 ore</p>	<p>Matteo Camorani; Amedeo Chiudioni; Isabella Mancino</p>
--	---	--------------	--

**Durata (ore)** 72

**Modalità di erogazione** 70% - 30%

Entro il 90° giorno 50 ore Entro il terz'ultimo mese 22 ore

**Sede di realizzazione Formazione Specifica**

**Per i volontari della sede di CENTRO DI ASCOLTO BUON PASTORE codice SU: 179077**

**Il corso di formazione specifica si terrà presso:**

- Caritas diocesana di Forlì-Bertinoro, via dei Mille 28, 47121 Forlì
- Centro d'ascolto Buon Pastore, Via Fossato Vecchio 20, 47121 Forlì (FC)
- Centro Welcome, via Primavera 12, 47122 Forlì (FC)
- Ufficio di Pastorale Giovanile di Forlì-Bertinoro, C.so della Repubblica 75, 47121 Forlì (FC)
- Caritas Cesena – Sarsina/Centro di ascolto Cesena, Via don Minzoni 25, 47521 Cesena (FC)
- Pastorale Giovanile di Cesena-Sarsina, Via del Seminario 85, 47521 Cesena (FC)
- Caritas diocesana Rimini, via Madonna della Scala, 7 47921 Rimini (RN)

**Per i volontari della sede di CARITAS CESENA/CENTRO DI ASCOLTO CESENA codice SU: 177610**

**Il corso di formazione specifica si terrà presso:**

- Caritas Cesena-Sarsina/Centro di ascolto Cesena, Via Don Minzoni 25, 47521 Cesena (FC)
- Pastorale Giovanile di Cesena-Sarsina, Via del Seminario 85, 47521 Cesena (FC)
- Caritas diocesana di Forlì-Bertinoro, via dei Mille 28, 47121 Forlì (FC)
- Caritas diocesana Rimini, via Madonna della Scala, 7 47921 Rimini (RN)

**Per i volontari della sede di: CARITAS DIOCESANA RIMINI – CENTRO DI ASCOLTO codice SU: 179202**

- Caritas diocesana Rimini, via Madonna della Scala, 7 Rimini (RN)

**Ulteriori sedi saranno:**

- Casa Laudato Si', via Isotta degli Atti, 23 47921 Rimini (RN)
- Emporio Rimini, via Spagna, 26, 47921 Rimini (RN)
- Caritas Cesena-Sarsina/Centro di ascolto Cesena, Via Don Minzoni 25, 47521 Cesena (FC)
- Caritas diocesana di Forlì-Bertinoro, via dei Mille 28, 47121 Forlì (FC)

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

**Un anno per tutti- Forlì, Cesena e Rimini**

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

Porre fine ad ogni povertà nel mondo (obiettivo 1)

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

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

**c) Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese**

## **PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

**ambito:** Giovani con bassa scolarizzazione (titolo di studio non superiore al diploma di scuola secondaria inferiore)

### **numero posti totali: 3**

- CENTRO DI ASCOLTO BUON PASTORE Via Fossato Vecchio 20- 47121 Forlì (Fc): posti 1
- CARITAS DIOCESANA RIMINI- CENTRO DI ASCOLTO Via Madonna della Scala 7 - 47921 Rimini (Rn):  
posti 1
- CARITAS CESENA/CENTRO DI ASCOLTO CESENA Via Don Minzoni 25 - 47521 Cesena (Fc): posti 1

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

Mesi Previsti Tutoraggio **3** N° ore collettive **17** N° ore individuali **4**

**Tot 21 ore**

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

Il percorso di tutoraggio si svolge negli ultimi 3 mesi di servizio. Si prevedono ore collettive svolte in gruppo intercalate dalle ore di attività individuali. Si ritiene importante mantenere un'alternanza tra il percorso collettivo e quello individuale per poter monitorare individualmente quanto appreso. Le 17 ore collettive sono così suddivise: • 1° incontro collettivo (4 ore) • 2° incontro collettivo (4 ore) • 3° incontro collettivo (4 ore) • 4° incontro collettivo (5 ore) Le 4 ore individuali sono così suddivise: • 1° incontro (1 ora) • 2° incontro (2 ore) • 3° incontro (1 ora).

L'azione di tutoraggio può essere svolta per il 50% del totale delle ore previste anche online con modalità sincrona dopo un'opportuna verifica di adeguati strumenti per ciascun candidato.

### **Attività obbligatorie**

Le attività obbligatorie prevedono momenti individuali e collettivi.

Al fine di garantire un accompagnamento mirato ed efficace degli operatori volontari delle sedi sono previsti tre tutor territoriali per i momenti individuali (uno per la Diocesi di Forlì-Bertinoro, uno per la Diocesi di Cesena-Sarsina e uno per la Diocesi di Rimini) con esperienza pluriennale nell'orientamento al lavoro. Per gli incontri collettivi è previsto il coinvolgimento dell'ente di formazione Fondazione En.A.I.P. Forlì Cesena che metterà a disposizione personale qualificato con esperienza almeno triennale nel percorso di tutoraggio.

Le attività obbligatorie sono così articolate:

- Incontri individuali: hanno l'obiettivo di accompagnare il partecipante nell'arco dell'intero percorso di tutoraggio fornendo uno spazio di confronto e dialogo individuali. Nello specifico si prevede: 1° incontro a inizio del percorso, prevede l'illustrazione delle fasi del tutoraggio, l'esplicitazione delle aspettative e la valutazione del punto di partenza di ciascun operatore volontario, 2° incontro a seguito della partecipazione ai primi incontri di gruppo l'operatore volontario effettuerà un secondo incontro individuale che ha lo scopo di aiutare a calare quanto appreso dagli incontri collettivi alla propria realtà, personalizzando quindi l'obiettivo e motivando il partecipante all'azione. Pertanto, si incoraggerà il partecipante a costruire la scelta e fissare le tappe del percorso da seguire per la ricerca attiva del lavoro e progettare il proprio futuro formativo e professionale, 3° incontro al termine degli incontri collettivi si prevede la realizzazione di un incontro individuale conclusivo per fare un bilancio dell'esperienza e aiutare il partecipante a fare una verifica rispetto al punto da cui è partito e dove è arrivato grazie a quanto fatto e appreso
- Incontri collettivi: a seguito del primo incontro individuale partiranno gli incontri di gruppo (n. 4 incontri collettivi, per un totale di 17 ore) all'interno dei quali ciascun partecipante apprenderà informazioni e conoscerà strumenti utili per la ricerca attiva del lavoro. Nello specifico si prevede:
  - l'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;
  - la realizzazione di laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae, 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;
  - le attività volte a favorire nell'operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro.

### **Attività opzionali**

Al fine di accompagnare in maniera più efficace e mirata i partecipanti nell'esperienza di tutoraggio si prevede di presentare i diversi servizi (pubblici e privati) e i canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di informare sulle opportunità formative sia nazionali che europee.

Inoltre si prevedono momenti di incontro e/o visita ai Servizi per il lavoro e/o al Centro per l'impiego affinché i partecipanti possano iscriversi ed essere presi in carico.

Infine verrà proposta ai partecipanti l'adesione ad iniziative, eventi, seminari gratuiti che riguardano la facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro organizzati da enti del territorio di appartenenza.

**Nominativo/Denominazione del tutor** Fondazione En.A.I.P. Forlì Cesena