

## Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2023

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:

RELAZIONI SOLIDALI – RAVENNA E FAENZA

#### SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore: A – Assistenza \_

Area di intervento: 02 - Adulti e terza età in condizioni di disagio

#### DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

#### OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il progetto RELAZIONI SOLIDALI – RAVENNA E FAENZA mira a soddisfare la necessità di rafforzare una risorsa di sostegno alla persona, sia in termini di assistenza che di accompagnamento, per favorirne l'inclusione sociale. La sede di Faenza risponde ai bisogni della fascia più fragile della popolazione che vive nel territorio della Diocesi di Faenza. Il CENTRO D'ASCOLTO – FAENZA è una risorsa a disposizione dell'intera Diocesi, quindi sia di supporto all'operato delle diverse Caritas parrocchiali sia per assistere ed accompagnare l'utenza che non si rivolge alle Caritas parrocchiali (per esempio, persone senza fissa dimora) oppure individui e nuclei multiproblematici per i quali è necessario un intervento maggiormente strutturato ed in rete con i servizi locali (servizi socio-sanitari, enti del terzo settore, etc.). La sede CARITAS RAVENNA/EMPORIO SOLIDALE, invece, è il riferimento principale per la popolazione che vive nella Diocesi di Ravenna. L'azione quindi delle due sedi risulta essere complementare, a seconda delle comunità interessate. Le sedi operano anche in modo coordinato e, attraverso questa co-progettazione, ci si prefigge di: - qualificare la loro collaborazione sulla base di una visione comune e di modalità operative condivise per affrontare la povertà estrema, attraverso un attento processo di osservazione, ascolto e discernimento; - rafforzare la rete di collaborazione tra le diverse realtà operative e tra queste e altre realtà locali, sia a livello diocesano che parrocchiale, per favorire lo scambio di informazioni e la condivisione delle buone pratiche già adottate; - consolidare l'azione già condivisa dalle Diocesi, come la redazione di un rapporto sulle povertà, proiettandola a livello provinciale dove le Caritas operano. Ciò si inserisce pienamente in quanto previsto dal programma "Promuoviamo comunità inclusive e solidali nelle Diocesi di Faenza e Ravenna" - per quanto concerne l'ambito di intervento (Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese (lett. C)) e gli obiettivi che lo stesso si prefigge: Porre fine ad ogni povertà nel mondo (Obiettivo 1); Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni (Obiettivo 10). Le priorità di intervento vengono integrate nel seguente obiettivo progettuale:

#### SOSTENERE E PROMUOVERE LA PERSONA

*Al fine di promuovere lo sviluppo integrale di ciascun individuo, si rafforza l'intervento volto all'assistenza materiale e all'inclusione sociale delle persone in condizione di fragilità, favorendo anche una maggiore integrazione nella comunità locale.*

<b>Bisogno</b>	<b>Indicatori Centro d'ascolto Ravenna</b>	<b>Indicatori Centro d'ascolto Faenza</b>
Necessità di rispondere al forte incremento delle richieste di aiuto	Numero delle richieste di ascolti e di accesso ai servizi soddisfatte dal 60 al <b>70%</b> del totale (circa 9.500)	Numero delle richieste di ascolti e di accesso ai servizi soddisfatte dal 70 al <b>80%</b> del totale (circa 7.000)

Insufficiente accompagnamento delle persone in percorsi per una piena autonomia ed inclusione sociale	Numero delle richieste di orientamento e accompagnamento ai servizi (percorsi sanitari, per pratiche amministrative, etc.) soddisfatte dal 60 al <b>70%</b> delle pervenute (circa 900)	Numero delle richieste di orientamento e accompagnamento ai servizi (percorsi sanitari, per pratiche amministrative, etc.) soddisfatte dal 70 all' <b>80%</b> delle pervenute (circa 700)
Urgenza di rafforzare le relazioni sia con i beneficiari che con gli attori sociali	Realizzazione e diffusione del report statistico sulle povertà e le risorse nel territorio; Incrementare le occasioni dedicate al rafforzamento delle reti relazionali	

<p><b>RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:</b>  <i>OBIETTIVO: Partendo dal rispetto della dignità di ciascun individuo, si intende potenziare l'intervento sociale, favorendo azioni volte a rispondere sia a bisogni materiali che di inclusione sociale, rafforzando anche le capacità di interazione con il territorio</i></p> <p>ATTIVITÀ SIMILARI PER TUTTE E DUE LE SEDI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CARITAS RAVENNA/EMPORIO SOLIDALE</li> <li>• CENTRO D'ASCOLTO - FAENZA</li> </ul>	
<i>Azione</i>	<i>Ruolo e compiti del volontario in servizio civile</i>
<b>Attività 1: ASCOLTO E INDIVIDUAZIONE DELL'UTENZA</b>	
1.1 - ACCOGLIENZA E SERVIZIO DI PRIMO ORIENTAMENTO	<p>L'operatore volontario in SC collabora attivamente, in affiancamento ai volontari, nell'accoglienza degli utenti durante gli orari di apertura del Centro (sia in presenza che telefonamente). Dopo un periodo di affiancamento e una volta acquisite competenze e informazioni sulla gestione dell'archivio e sulle modalità di accesso ai servizi della Caritas, l'operatore volontario può poi svolgere tutte le attività in maniera autonoma.</p> <p>Molto importante può essere la messa in campo da parte degli operatori volontari in SC di risorse relazionali per la gestione di momenti informali durante l'attesa e per sostenere la presenza dei genitori soli con minori a carico, intrattenendo i bambini mentre i genitori sono impegnati nel colloquio. La giovane età e il particolare ruolo dell'operatore volontario in SC possono facilitare lo scambio e i rapporti.</p> <p>L'operatore volontario in SC collabora attivamente, in affiancamento ai volontari, alle procedure burocratiche per l'accesso. Una volta acquisite competenze e informazioni utili, l'operatore volontario può poi orientare gli utenti e gestire alcune richieste di aiuto in maniera autonoma, confrontandosi con i volontari e gli operatori in caso di bisogno.</p>
1.2 - COLLOQUIO DI ASCOLTO E CONFRONTO CON ALTRI SERVIZI	<p>Dopo i primi mesi in servizio, all'operatore volontario in SC è consentito di partecipare come osservatore ai colloqui. L'operatore volontario può intervenire nei colloqui solo se in accordo e in compresenza con l'operatore. A Ravenna quest'azione viene svolta anche presso la sede secondaria <b>CARITAS RAVENNA/CENTRO D'ASCOLTO SAN VINCENZO DE' PAOLI</b>. L'aggiornamento della scheda personale dell'utente sul supporto informatico OSPO prevede competenze informatiche e conoscenza delle procedure interne al centro operativo (in particolare la disciplina sulla privacy), che dopo alcuni mesi possono essere acquisite anche dall'operatore volontario in servizio civile. Egli interverrà in modo particolare sull'aggiornamento delle note integrative legate agli sviluppi, lasciando agli operatori addetti la parte tecnica e valutativa sui bisogni e sulla persona assistita.</p>
1.3. - LAVORO IN EQUIPE	<p>Per coinvolgere l'operatore volontario in servizio civile nei processi decisionali, è prevista la presenza agli incontri di equipe. Il suo contributo può essere importante per il confronto sull'andamento dei percorsi individuali, sulle criticità emerse e per la condivisione di momenti particolarmente impegnativi dal punto di vista emotivo.</p> <p>L'operatore volontario in SC può partecipare ai momenti di verifica rispetto all'andamento del percorso verso l'autonomia delle persone accolte, offrendo le proprie osservazioni. Tenendo conto della relazione instaurata durante gli accompagnamenti e l'accesso ai servizi, è importante notare che spesso l'operatore volontario la vive in tempi meno rigidi e modalità informali rispetto agli operatori. Questo può facilitare la conoscenza della persona, del suo stato di benessere, delle sue preoccupazioni: elementi fondamentali per l'andamento del percorso.</p>

<b>Attività 2: RISPOSTA AI BISOGNI PRIMARI</b>	
2.1 - PERSONALIZZAZIONE DEI SERVIZI	<p>Dopo aver acquisito le conoscenze necessarie, l'operatore volontario in servizio civile può autonomamente svolgere le seguenti azioni (sotto la supervisione degli operatori):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• predisposizione del pacco viveri o degli indumenti e loro distribuzione agli utenti; distribuzione di pasti caldi a pranzo e a cena presso la mensa;</li> <li>• monitoraggio all'accesso ai servizi (mensa, docce, spazi di accoglienza, ...) tramite tessera distribuita durante il colloquio di ascolto.</li> </ul>
2.2 - ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI	<p>Dopo aver acquisito le conoscenze necessarie, l'operatore volontario in servizio civile può autonomamente svolgere le seguenti azioni (sotto la supervisione dell'operatore):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inventario degli alimenti per scadenza;</li> <li>• selezione degli indumenti per qualità, tipologia e taglia;</li> <li>• organizzazione degli spazi di stoccaggio;</li> <li>• redistribuzione degli alimenti in eccedenza presso le Caritas parrocchiali.</li> <li>• reperimento di beni alimentari mancanti.</li> <li>• verifica e gestione degli spazi destinati all'accoglienza diurna o notturna di persone in condizione di difficoltà (solo presso il Centro d'Ascolto – Faenza, l'operatore volontario in servizio civile può essere impegnato nell'apertura quotidiana dei locali destinati all'accoglienza di donne in condizione di estrema fragilità).</li> </ul>
2.3 - RELAZIONI COINVOLTE NEI SERVIZI	<p>Dopo aver acquisito le conoscenze necessarie, l'operatore volontario in servizio civile può autonomamente svolgere le seguenti azioni (sotto la supervisione degli operatori):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• contattare i volontari per capire le loro disponibilità per i turni dei servizi;</li> <li>• pianificare i turni della settimana per i vari servizi</li> <li>• confrontarsi con gli operatori in caso di turni scoperti.</li> <li>• partecipare ai momenti di monitoraggio che gli operatori organizzano periodicamente con i volontari, per discutere dell'andamento del percorso degli utenti e per verificare la relazione instaurata tra questi ultimi e i volontari.</li> </ul>
<b>Attività 3: REALIZZAZIONE DI UN SERVIZIO DI ORIENTAMENTO E ACCOMPAGNAMENTO AI SERVIZI DEL TERRITORIO</b>	
3.1 - AVVIO	<p>L'operatore volontario in SC verrà coinvolto nelle azioni di pianificazione degli accompagnamenti. Da quando inizia a svolgere gli accompagnamenti in autonomia, è fondamentale il confronto con l'operatore per facilitare la conoscenza del caso e del progetto di sostegno.</p>
3.2 - ACCOMPAGNAMENTI SANITARI	<p>L'operatore volontario in SC si occupa dell'accompagnamento diretto dell'utente. Gli operatori volontari in SC aiutano nella comunicazione e nella mediazione le persone che non parlano lingua italiana, si incaricano dell'assistenza ai minori nel caso in cui il genitore non abbia possibilità di affidarli a famigliari, etc.</p> <p>A Ravenna le persone in stato di fragilità vengono accompagnate dall'operatore volontario in SC nell'acquisto, gratuito o agevolato, di farmaci e parafarmaci presso l'<b>unità locale Farmacia Santa Teresa</b>. È importante che non si sostituisca all'utente, ma gli mostri come reperire le informazioni utili, come fornire le proprie generalità, come mettersi in contatto con i professionisti di cui ha bisogno, come organizzare al meglio i propri spostamenti, eccetera. L'accompagnamento non è mai solo operativo, ma anche emotivo, in quanto viene vissuta insieme un'esperienza di vita, a volte anche faticosa. L'operatore volontario in SC svolge gli accompagnamenti inizialmente in affiancamento a un volontario che da più anni opera a diretto contatto con l'utenza, poi svolge quest'attività in maniera autonoma. È importante il confronto con gli altri membri dell'equipe sia per riportare le proprie osservazioni sia per ricevere un sostegno qualora quest'attività risultasse impegnativa.</p>
3.3 - ACCOMPAGNAMENTI DI REGOLARIZZAZIONE DELLA SITUAZIONE GIURIDICA	<p>L'operatore volontario si occupa, inizialmente in affiancamento e poi in maniera autonoma, degli accompagnamenti e si confronta regolarmente con gli operatori. Può anche collaborare nel reperimento di informazioni utili e nella stesura dei documenti richiesti.</p>
3.4 - ACCOMPAGNAMENTI NELLA RICERCA LAVORATIVA	<p>L'operatore volontario si occupa, inizialmente in affiancamento e poi in maniera autonoma, degli accompagnamenti in ambito lavorativo e si confronta regolarmente con gli operatori. Si occupa, anche in autonomia, del reperimento e diffusione di informazioni riguardo alle opportunità lavorative e formative, per l'apprendimento della lingua italiana. Quando ne ha acquisito le competenze, collabora nel supportare gli utenti nella redazione di Curriculum Vitae.</p>

	Solo per le due sedi di Faenza si può prevedere la collaborazione dell'operatore volontario nella realizzazione di corsi di italiano come L2.
<b>Attività 4: RAFFORZAMENTO DI RETI RELAZIONALI</b>	
4.1 - FRUIZIONE DEL TERRITORIO	L'operatore volontario in servizio civile si occupa delle attività di orientamento e di accompagnamento degli utenti, collaborando nella mappatura delle risorse del territorio e nel reperimento del materiale informativo. Si occupa anche autonomamente dell'accompagnamento nella partecipazione ad attività di aggregazione presenti nel territorio. L'operatore volontario riporta le proprie osservazioni utili al monitoraggio delle persone o dei nuclei con difficoltà.
4.2 - REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE <i>(Quest'azione si realizza in maniera differenziata nelle 2 sedi di progetto)</i>	<p>L'operatore volontario in servizio civile contribuisce all'organizzazione e alla realizzazione delle iniziative, collaborando nel reperimento delle sedi, delle attrezzature, delle risorse umane, in affiancamento e sotto la supervisione degli operatori. È importante la sua collaborazione sia nel coinvolgimento dei volontari che sostengono le iniziative, sia nel coinvolgimento di altre persone che partecipano agli eventi. Promuove le iniziative presso gli utenti del Centro di ascolto con cui è in relazione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Per la sede CARITAS RAVENNA/EMPORIO SOLIDALE:</u> L'operatore volontario in servizio civile collabora nell'organizzazione, promozione e realizzazione di attività di socializzazione e, se si ritiene che abbia sufficienti competenze, può partecipare, in affiancamento, alla Ronda della Carità. Quest'azione viene svolta in collaborazione anche con la sede <b>secondaria CARITAS RAVENNA/CENTRO D'ASCOLTO SAN VINCENZO DE' PAOLI</b>.</li> <li>• <u>Per la sede CENTRO D'ASCOLTO – FAENZA:</u> L'operatore volontario in servizio civile collabora anche con il <b>Centro di Documentazione don Tonino Bello ODV</b> per la programmazione delle iniziative. L'operatore volontario in servizio civile può collaborare nella realizzazione di attività di socializzazione anche nella <b>sede secondaria: CENTRO DIURNO LA TENDA</b>, dove si sperimenta nella relazione con persone senza fissa dimora. Inoltre, l'operatore volontario realizza attività di socializzazione per le donne accolte presso il centro di accoglienza femminile, oppure per gli utenti del corso di italiano. Se si ritiene che l'operatore volontario abbia sufficienti competenze può affiancare altri volontari od operatori nelle azioni di prossimità in orario serale, incontrando le persone senza fissa dimora in strada.</li> </ul>
<b>Attività 5: MONITORAGGIO DEL PERCORSO</b>	
5.1 - MONITORAGGIO E SOSTEGNO	<p>Dopo i primi mesi in servizio e dopo aver acquisito adeguate competenze, all'operatore volontario in servizio civile è consentito di partecipare come osservatore ai colloqui dedicati agli utenti seguiti. L'operatore volontario può intervenire nei colloqui solo se in accordo e in presenza con l'operatore. Sarà, quindi, partecipe delle dinamiche relazionali e educative che si potranno avviare al fine di acquisire ulteriore esperienza nel rapporto con l'utenza. A Ravenna quest'azione viene svolta anche presso la sede <b>secondaria CARITAS RAVENNA/CENTRO D'ASCOLTO SAN VINCENZO DE' PAOLI</b>.</p> <p>Per coinvolgere l'operatore volontario in servizio civile nei processi decisionali, è prevista la presenza agli incontri di equipe. Il suo contributo può essere importante per il confronto sull'andamento dei percorsi individuali, sulle criticità emerse e per la condivisione di momenti particolarmente impegnativi dal punto di vista emotivo.</p>
5.2 - AGGIORNAMENTO DATI E RENDICONTAZIONE	Una volta acquisite le competenze informatiche e la conoscenza delle procedure interne, l'operatore volontario in servizio civile può aggiornare la scheda sul supporto informatico OSPO. Inoltre, si occupa di conservare gli scontrini e le fatture per la rendicontazione mensile delle spese effettuate per gli utenti.
<b>Attività 6: IN RETE CON IL TERRITORIO</b>	
6.1 – ELABORAZIONE	<p>L'operatore volontario potrà collaborare nella elaborazione dei dati statistici relativi alle pratiche svolte, alle nazionalità coinvolte e tutta la gamma di informazioni utili per sviluppare uno studio statistico e sociologico sul fenomeno della povertà. Se l'operatore volontario è dotato di competenze informatiche potrà collaborare per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementazione di tabelle e grafici</li> <li>• Integrazione con testi esplicativi (per una migliore fruizione dei dati quantitativi).</li> </ul> <p>Inoltre, gli operatori volontari in servizio civile redigono una parte del rapporto dedicata alla presentazione del programma di servizio civile, dei progetti e degli obiettivi raggiunti sul</p>

	territorio grazie al loro svolgimento. Questa attività viene in parte svolta dagli operatori volontari delle 2 sedi in maniera condivisa. Gli operatori volontari in servizio civile possono partecipare agli incontri preparatori per la realizzazione della veste grafica, in collaborazione con la <b>ditta individuale SilviaDegio Design</b> .
6.2 –PUBBLICAZIONE E CONDIVISIONE	Gli operatori volontari collaborano nella realizzazione del materiale promozionale, insieme <b>alla ditta individuale SilviaDegio Design</b> , apportando il proprio contributo ideativo, e collaborano attivamente nella fase di promozione, dando ampia diffusione al materiale prodotto. Gli operatori volontari partecipano come uditori al momento pubblico di presentazione del rapporto annuale sulle povertà e le risorse del territorio e collaborano nella sua diffusione.
<p>Di norma le attività verranno svolte in presenza, ma potrebbe essere che parte delle attività siano realizzate “da remoto”, senza comunque superare il 30% dell’attività totale degli operatori volontari, in termini di ore.</p> <p>Nel caso in cui l’operatore volontario non disponga di adeguati strumenti per l’attività da remoto, l’ente di accoglienza è in grado di fornirglieli.</p>	

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

- FONDAZIONE PRO SOLIDARIETATE \_ CENTRO D’ASCOLTO – FAENZA \_ Via Ugolino D'azzo Ubaldini 7, 48018
- ARCHIDIOCESI DI RAVENNA/UFFICIO CARITAS \_ CARITAS RAVENNA/EMPORIO SOLIDALE – Via Narsete 71, 48121

#### **POSTI DISPOIBILI E SERVIZI OFFERTI:**

- CENTRO D’ASCOLTO – FAENZA \_ **3 posti** senza vitto e alloggio.
- CARITAS RAVENNA/EMPORIO SOLIDALE – RAVENNA \_ **8 posti** senza vitto e alloggio.

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

##### **5 giorni** di servizio settimanali con **25 ore settimanali**.

- 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).
- Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di attività condivise, quali le azioni 6.1. e 6.2. di elaborazione, pubblicazione e diffusione del rapporto annuale sulle povertà e le risorse del territorio.
- Possono venire proposte alcune attività in giorni festivi. Nel caso di impegno dei giovani in servizio civile in giorno festivo sarà prevista una giornata di riposo durante la settimana (mantenendo il numero di 5 giorni di attività). Si sottolinea che la partecipazione a questi momenti è sempre lasciata alla libera disponibilità dei volontari.
- Per Faenza non sono previste chiusure delle sedi, per la sede di Ravenna è prevista la chiusura per la settimana dal 1 al 6 gennaio.

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

Per tutti gli operatori volontari che partecipano al progetto è previsto il rilascio di un **attestato specifico** da parte dell’**Ente terzo** Gruppo Cooperativo CGM s.c.s. a r.l. - Consorzio Nazionale della Cooperazione Sociale “Gino Matarelli”, come da convenzione allegata e secondo il modello ad essa allegato. L’attestato specifico, che farà riferimento

alle attività specifiche svolte, sarà altresì sottoscritto dalla Caritas Italiana e dal personale della Caritas diocesana che realizza il progetto e sarà conforme all'Allegato 6 B della Circolare 25 gennaio 2022.

Per tutti gli operatori volontari che partecipano al progetto è prevista la **certificazione delle competenze** acquisite dai giovani in esito alle esperienze di tipo non formale effettuate nell'ambito del Progetto da parte dell'Ente terzo, titolato ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n.13/2013, art. 2 comma 1g., **CIOFS-FP/ER** (CF 92028510375 - P.IVA 04190240376), associazione senza scopo di lucro con riconoscimento giuridico secondo D.D. n. 7627 del 14/07/2010, con sede legale a Bologna, Via Jacopo della Quercia 4.

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

Si utilizza il sistema di selezione accreditato di Caritas Italiana.

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

Il corso di Formazione Generale ha una durata di 42 ore

*Le sedi di realizzazione saranno:*

- Seminario diocesano, via Stradone 30, 48018 Faenza;
- Centro di Ascolto - Faenza, Via Ugolino d'Azzo Ubaldini 7, 48018 Faenza;
- Comune di Faenza (RA), Piazza del Popolo, 31 – 48018 Faenza;
- Servizi alla Comunità / Faventia Sales, via S. Giovanni Bosco 1, 48018 Faenza;
- Centro diurno La Tenda, via Manzoni 5, 48018 Faenza;
- Emporio Solidale, Via Narsete 71 – 48121 Ravenna;
- Seminario Arcivescovile di Ravenna, piazza Duomo 4 – 48121 Ravenna;
- Centro Immigrazione Ravenna, via Oriani 44 – 48121 Ravenna;
- Casa delle Culture, Piazza Medaglie d'Oro, 4 – 48121 Ravenna;
- Parrocchia di Quartirolo, Via Carlo Marx 109 – Carpi;
- Parco Montesole, via S.Martino 25 - Marzabotto (BO)
- Oratorio Don Bosco, via Adua 79 - Reggio Emilia;
- Seminario Diocesano di Forlì, via Lunga 47 – Forlì.

## FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica ha una durata di 72. La modalità di erogazione sarà 70% - 30%.

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

Si prevedono momenti di lezioni frontali, alternati ad attività di gruppo, simulazioni e condivisione di esperienze. In particolare, si utilizzeranno i seguenti strumenti:

- Lezioni frontali
- Riunioni d'equipe
- Lavori personali e di gruppo
- Giochi di ruolo
- Simulazioni
- Laboratorio informatico
- Incontro e confronto con "testimoni"
- Case studies

La formazione verrà erogata anche on line in modalità sincrona e/o asincrona (se l'operatore volontario non dispone di adeguati strumenti per l'attività da remoto, l'ente di accoglienza sarà in grado di fornirglieli). La percentuale della formazione erogata on line non supererà complessivamente il 50% del totale delle ore previste e la modalità asincrona supererà il 30% del totale delle ore previste. Inoltre, è consentito l'utilizzo facoltativo della FAD, anche nella modalità totalmente asincrona:

- a) per le azioni di recupero della formazione in caso di assenze giustificate ai corsi di formazione, considerando causale ammissibile: i permessi straordinari, le assenze per malattia o l'astensione obbligatoria e ponendo, quale limite massimo, un numero di operatori volontari non superiore a 3 per sede;
- b) per le azioni di recupero della formazione in favore di tutti i subentranti, che oggettivamente non abbiano potuto partecipare alla formazione (senza alcuna limitazione del numero di operatori volontari subentranti);
- c) per l'erogazione del solo modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego delle/degli operatori volontari nei progetti di Servizio civile universale.

### Sedi di realizzazione Formazione Specifica

#### RAVENNA

- Emporio Solidale, Via Narsete 71 – Ravenna,
- Caritas Diocesana Ravenna-Cervia, Piazza Duomo, 13 – Ravenna,
- Centro di Ascolto diocesano, piazza Duomo 12 - Ravenna,
- Seminario Arcivescovile di Ravenna, piazza Duomo 4 – Ravenna,
- Sala riunioni Centro Immigrazione, via Oriani 44 – Ravenna,
- Casa delle culture, Piazza Medaglie d'Oro 4 - Ravenna

#### FAENZA

- Centro di Ascolto-Faenza, via Ugolino d'Azzo Ubaldini 7, Faenza (RA)
- Ufficio di Promozione alla Mondialità-Faenza, via Ugolino d'Azzo Ubaldini 13, Faenza (RA)
- Seminario diocesano, via Stradone 30, Faenza (RA)
- A.M.I./Segreteria, via Minardi 6, Faenza (RA)
- AMI/Accoglienza, via Brenti 35, Brisighella (RA)
- Parrocchia S. Francesco di Assisi, Piazza S. Francesco 14, Faenza (RA)
- Centro diurno La Tenda, via Manzoni 5, Faenza (RA)

Agli operatori volontari in servizio civile delle diverse sedi è garantito lo stesso percorso di formazione specifica, tranne che per il modulo "Insegnamento della lingua italiana come L2". Questo modulo è utile solo agli operatori volontari della sede di Faenza, come è specificato alla voce 5.1. per l'attività 3.4..

### **Sede: CARITAS RAVENNA/EMPORIO SOLIDALE**

Contenuti	Ore	Formatore/i
<b>Lavoro in equipe:</b> divisione dei ruoli all'interno di un gruppo di lavoro e condivisione di obiettivi comuni; modalità di integrazione tra i ruoli e le diverse funzioni; metodo definito di passaggio di comunicazioni e di attività di coordinamento.	4	<b>Daniela Biondi</b>
<b>Analisi della struttura organizzativa:</b> visita alle sedi dei diversi servizi; funzionamento e modalità di erogazione dei servizi; funzionamento	4	<b>Daniela Biondi</b>

dell'accoglienza e compilazione di schede anagrafiche; modulistica di servizio; presentazione del regolamento; regole per la rendicontazione e contabilità.		
<b>Studiare i "casi":</b> lettura dei bisogni espressi ed inespressi; valorizzazione delle risorse già a disposizione dell'utente; attivazione delle risorse esterne; ricercare l'equilibrio tra abbandono e assistenzialismo.	4	<b>Daniela Biondi</b>
La <b>rete territoriale</b> : quali servizi pubblici, enti del privato sociale, associazioni e gruppi informali, parrocchie e altre Caritas sono presenti e come è strutturato il lavoro in rete e l'integrazione delle azioni comuni.	4	<b>Silvia Masotti</b>
<b>Uso di OSPO e realizzazione di studi di settore</b> : utilizzo dello strumento di analisi statistica OSPO 3.3.4./OSPOWEB; raccolta e inserimento di dati; elaborazione e analisi di dati quantitativi e qualitativi; stesura di relazioni di sintesi; organizzazione di incontri pubblici di presentazione del rapporto.	4	<b>Daniela Biondi</b>
<b>Registrazione e archiviazione dei dati</b> personali dell'utenza, conoscenza del supporto informatico e delle modalità di archiviazione di schede cartacee.	4	<b>Daniela Biondi</b>
<b>Collaborazione Caritas e Parrocchie</b> : metodo, funzioni, strumenti specifici dell'operato della Caritas e come promuoverli e svilupparli nelle Parrocchie; sviluppo di un lavoro integrato all'interno della rete Caritas finalizzato alla sensibilizzazione delle comunità.	4	<b>Matteo Zornetta</b>
Accenni sulla <b>normativa in materia d'immigrazione</b> : il testo unico (D.Lgs. 286/1998) e le sue integrazioni; modalità di ingresso e soggiorno in Italia; i diritti dei titolari di diverse tipologie di permessi di soggiorno	4	<b>Giovanna Santandrea</b>
<b>Educazione interculturale, mondialità</b> : decostruire i pregiudizi, promuovere identità plurali e una convivialità delle differenze; dialogo interculturale e interreligioso; globalizzazione e modelli di sviluppo.	4	<b>Ioana Simona Ciobanu</b>
<b>SEDE: CENTRO D'ASCOLTO - FAENZA</b>		
<b>Contenuti</b>	<b>Ore</b>	<b>Formatore/i</b>
<b>Lavoro in equipe</b> : divisione dei ruoli all'interno di un gruppo di lavoro e condivisione di obiettivi comuni; modalità di integrazione tra i ruoli e le diverse funzioni; metodo definito di passaggio di comunicazioni e di attività di coordinamento.	4	<b>Rubbi Nicola / Babini Giulia</b>
<b>Analisi della struttura organizzativa</b> : visita alle sedi dei diversi servizi; funzionamento e modalità di erogazione dei servizi; funzionamento dell'accoglienza e compilazione di schede anagrafiche; modulistica di servizio; presentazione del regolamento; regole per la rendicontazione e contabilità.	3	<b>Rubbi Nicola</b>
<b>Studiare i "casi":</b> lettura dei bisogni espressi ed inespressi; valorizzazione delle risorse già a disposizione dell'utente; attivazione delle risorse esterne; ricercare l'equilibrio tra abbandono e assistenzialismo.	4	<b>Rubbi Nicola / Babini Giulia</b>
La <b>rete territoriale</b> : quali servizi pubblici, enti del privato sociale, associazioni e gruppi informali, parrocchie e altre Caritas sono presenti e come è strutturato il lavoro in rete e l'integrazione delle azioni comuni.	3	<b>Cortesi Graziella</b>
<b>Uso di OSPO e realizzazione di studi di settore</b> : utilizzo dello strumento di analisi statistica OSPO 3.3.4./OSPOWEB; raccolta e inserimento di dati; elaborazione e analisi di dati quantitativi e qualitativi; stesura di relazioni di sintesi; organizzazione di incontri pubblici di presentazione del rapporto.	4	<b>Lama Maria Chiara</b>
<b>Insegnamento della lingua italiana come L2</b> : modalità e strumenti più efficaci per l'insegnamento dell'italiano L2; sostegno ad allievi adulti con scarsa alfabetizzazione in lingua madre o lingua madre molto differente dall'italiano; accenni su rilevanti strumenti di integrazione sul territorio; attivazione di reti con associazioni locali; modalità informali di apprendimento e sperimentazione linguistica	6	<b>Gianpiero Matulli / Danai Nakou</b>
<b>Registrazione e archiviazione dei dati</b> personali dell'utenza, conoscenza del supporto informatico e delle modalità di archiviazione di schede cartacee.	2	<b>Lega Paolo</b>
<b>Collaborazione Caritas e Parrocchie</b> : metodo, funzioni, strumenti specifici dell'operato della Caritas e come promuoverli e svilupparli nelle Parrocchie;	3	<b>Lama Maria Chiara</b>



sviluppo di un lavoro integrato all'interno della rete Caritas finalizzato alla sensibilizzazione delle comunità.		
Accenni sulla <b>normativa in materia d'immigrazione</b> : il testo unico (D.Lgs. 286/1998) e le sue integrazioni; modalità di ingresso e soggiorno in Italia; i diritti dei titolari di diverse tipologie di permessi di soggiorno	3	Rubbi Nicola
<b>Educazione interculturale, mondialità</b> : decostruire i pregiudizi, promuovere identità plurali e una convivialità delle differenze; dialogo interculturale e interreligioso; globalizzazione e modelli di sviluppo.	4	Matulli Isabella
<b>FORMAZIONE SVOLTA IN MANIERA CONDIVISA</b>		
<b>Contenuti</b>	<b>Ore</b>	<b>Formatore/i</b>
<b>Sicurezza</b> : Informazione e formazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nelle diverse sedi. - Corso generale di base sui contenuti della L.81/2008	4	Cingolani Alessandro
<b>Fondamenta pratiche di comunicazione</b> : l'uso dei principali social network, come adattare la comunicazione al target e all'oggetto di riferimento, competenze base di creazione di contenuti digitali.	2	Rizzi Chiara
<b>Organizzazione e promozione di eventi pubblici</b> : definizione del target e obiettivi dell'iniziativa; costruzione di partnership; reperimento delle risorse; promozione: redazione di testi, elaborazione grafica, impaginazione, diffusione del materiale; gestione e organizzazione di eventi comunicativi o promozionali; documentazione e valutazione dell'iniziativa.	2	Rizzi Chiara
<b>Accompagnamento in percorsi sanitari</b> : determinanti di salute per la popolazione in condizione di disagio; diritto alla salute: normativa e politiche locali; accesso ai servizi socio sanitari.	4	Cicognani Alice
La <b>relazione d'aiuto</b> : la centralità della persona; l'ascolto attivo e l'empatia; gestione del proprio vissuto emotivo durante i colloqui e gli accompagnamenti; osservazione della persona, esplicitazione dei bisogni e delle richieste.	6	Di Fiore Maria Teresa / Farolfi Sofia
<b>Supporto all'autonomia di utenti</b> , tramite l'affiancamento nella stesura del curriculum vitae, il reperimento di informazioni utili, l'utilizzo di simulate, la valorizzazione di competenze.	3	Oriani Sofia
Adottare <b>tecniche di ascolto attivo</b> e riconoscere le proprie modalità di ascolto. Gestione del vissuto emotivo personale, tecniche di sospensione del giudizio e superamento del pregiudizio. Favorire lo sviluppo di persone in condizioni di fragilità, valorizzando la dignità della persona umana in qualsiasi condizione.	4	Babini Giulia
<b>Stereotipi e pregiudizi</b> . Capire come percepiamo gli altri per poter educare: definizioni; sviluppo di maggiore consapevolezza, applicazione di alcune strategie per decostruire i propri pregiudizi	3	Di Domenico Matteo
<b>Relazione di aiuto</b> : definizione; centralità della persona, le risorse dell'empatia e della conoscenza di sé in situazione; i diversi modelli della relazione d'aiuto nella tradizione psico-pedagogica; elementi di comunicazione verbale e non verbale nella relazione, l'ascolto attivo.	4	Minardi Emanuela
<b>Comunicazione efficace e nonviolenta</b> : analisi di osservazioni, sentimenti, bisogni e richieste in ogni scambio comunicativo secondo il metodo del Linguaggio Giraffa; mediazione e rispetto delle regole base per una comunicazione libera e rispettosa.	4	Rubbi Nicola

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

Promuoviamo comunità inclusive e solidali nelle Diocesi di Faenza e Ravenna

**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); ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni (Obiettivo 10)

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

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

**3 posti** dedicati a giovani con bassa scolarizzazione:

- **1 posto** presso la sede Centro D'ascolto – Faenza.
- **2 posti** presso la sede dell'Emporio solidale – Ravenna.

Il candidato dovrà presentare **autocertificazione resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000**, valida alla data di presentazione della domanda, che attesti l'appartenenza alla tipologia **"giovani con bassa scolarizzazione"**, cioè in possesso di un **titolo di studio non superiore al diploma di scuola secondaria inferiore**.

#### ***Azioni di informazione e sensibilizzazione:***

Si intende dare evidenza dei posti riservati a giovani con bassa scolarizzazione (giovani in possesso di un titolo di studio non superiore al diploma di scuola secondaria inferiore), affiancando all'attività di promozione prevista per il programma e i relativi progetti, una specifica comunicazione. Essa avverrà tramite volantino, cartaceo, affisso nei luoghi pubblici frequentati di giovani potenzialmente interessati (biblioteche comunali, Centri per l'Impiego provinciali, Centro di Servizi per il Volontariato, Centri di aggregazione giovanile, Centro per le famiglie, etc.) e digitale pubblicandolo sui siti web delle Caritas diocesane, sulle pagine Facebook e Instagram, ed inviandolo tramite newsletter capillarmente alle Caritas parrocchiali, a cooperative ed enti che si occupano di disagio giovanile e supporto educativo e ad altri soggetti istituzionali e privati. Verrà data visibilità all'opportunità coinvolgendo i Comuni di Faenza e Ravenna, le significative realtà collocate sui rispettivi territori (parrocchie, società sportive, associazioni, centri aggregativi e doposcuola, enti di formazione professionale, ...) e in particolare gli sportelli dell'Informagiovani presenti nei distretti sopracitati.

#### ***Indicazione delle ulteriori misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali:***

Innanzitutto, gli operatori locali di progetto e i formatori riserveranno un impegno maggiore nell'accompagnare tali giovani nello svolgimento delle attività progettuali, per le quali è importante l'acquisizione di competenze specifiche (p.e. l'elaborazione del rapporto annuale sulle povertà e le risorse del territorio - attività 6.1. oppure l'aggiornamento della scheda personale – attività 5.1.). L'obiettivo sarà quello di permettere loro di acquisire tali competenze, nonostante possano manifestare maggiori difficoltà rispetto a chi ha portato a termine un percorso scolastico di scuola superiore o universitaria. Inoltre, si cercherà, soprattutto nei primi mesi, di organizzare le attività in maniera tale che i giovani con bassa ed elevata scolarizzazione le possano realizzare insieme, così che dal confronto e dallo scambio tra gli stessi volontari si creino spontaneamente occasioni di crescita e di apprendimento. Infine, particolare attenzione verrà riservata ai giovani con minori opportunità nella fase di tutoraggio, mettendo in campo tempo e attività supplementari. Grazie alla rete che le Caritas hanno costruito nel tempo nella comunità locale, sarà anche possibile segnalare ai giovani opportunità formative utili (corsi serali, corsi di formazione professionale, etc.).

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

Mesi Tutoraggio	N° ore collettive	N° ore individuali	Tot ore
3	18	5	23

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

Si prevede di svolgere il percorso di tutoraggio negli ultimi tre mesi di servizio, alternando gli incontri individuali alle attività di gruppo, secondo la seguente articolazione:

10° mese di servizio:

- primo colloquio individuale (1 ora) di conoscenza;
- due incontri di gruppo da 3 ore ciascuno.

11° mese di servizio:

- secondo colloquio individuale (1 ora);
- due incontri di gruppo da 3 ore ciascuno

12° mese di servizio:

- terzo incontro individuale (1 ora);
- due incontri di gruppo da 3 ore ciascuno, con accompagnamento presso realtà sociali e lavorative del territorio;
- colloquio finale individuale (1 ora) ed effettuazione della prova relativa alla certificazione delle competenze acquisite (1 ora).

### ***Attività obbligatorie***

L'obiettivo dell'azione di tutoraggio per i volontari del servizio civile è di accompagnarli nell'elaborazione dell'esperienza di volontariato e nella valutazione delle competenze sviluppate in essa, per aiutarli a comprenderne la spendibilità nel mondo del lavoro.

Il percorso di **accompagnamento individuale** sarà modulato in modo specifico sulle qualità e le esigenze del singolo volontario, seguendo una traccia per gli incontri indicata da quattro domande di avvio:

- “Chi sei?": il primo incontro sarà dedicato alla conoscenza dei volontari e del tutor e all'orientamento motivazionale mediante colloquio e attività di coaching (cosa ti ha spinto al SCU, bisogni e desideri), per individuare le aspettative sul percorso e sulle azioni di tutoraggio.
- “A che punto della strada sei?": nel secondo incontro si proporranno attività non formali (SWOT analysis, ruota delle competenze e delle relazioni) per favorire il riconoscimento delle competenze acquisite e implementate nelle diverse azioni di volontariato e porle in relazione con il percorso formativo e professionale precedente.
- “Dove vorresti andare?": il terzo incontro affronterà l'interrogativo su come spendere nel futuro i propri talenti, individuando gli ambiti nei quali investire per avviarsi nel proprio percorso professionale. Si accompagneranno i volontari nella redazione o nella revisione del loro CV, aiutandoli a integrare le proprie competenze specifiche con le soft skills e life skills.
- “Cosa porti in valigia?": al termine del percorso di tutoraggio sarà proposta una attività di autovalutazione, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile. Questo incontro è propedeutico anche alla certificazione delle competenze rilasciata da soggetto titolato ai sensi e per gli effetti del d.lgs. n. 13/2013. Ultimo incontro individuale è rappresentato dall'effettuazione della prova relativa alla certificazione delle competenze acquisite.

Durante gli **incontri di gruppo** saranno proposte attività laboratoriali che faciliteranno l'interazione e il confronto tra i partecipanti, alternate a momenti informativi e, per alcune tematiche specifiche, al confronto con esperti esterni. Nei primi quattro incontri (da 3 ore ciascuno) si prevede di affrontare le seguenti tematiche:

- Le nostre qualità e i talenti: partendo con alcune attività di team building che facilitino la conoscenza reciproca, sarà introdotto attraverso brainstorming il tema del lavoro e del futuro, per fare emergere le aspettative dei partecipanti. Si affronteranno in modo approfondito le competenze per la vita e per il lavoro (life skills e soft skills); mediante attività con le strength cards i volontari saranno aiutati a prendere consapevolezza delle loro competenze e ipotizzare azioni concrete di miglioramento.
- Il Curriculum Vitae: verranno date ai volontari indicazioni precise per la redazione di un CV efficace e della lettera di presentazione. Si mostrerà lo strumento Youthpass e Skills profile tool for Third Countries Nationals e gli applicativi innovativi per la redazione del CV. Verrà proposta un'attività individuale di redazione del Curriculum, e un confronto a gruppo unito delle proprie presentazioni mediante elevator pitch.
- Il colloquio di lavoro: verranno date ai partecipanti indicazioni per prepararsi ad un colloquio di lavoro, presentando le diverse tipologie di selezione, le domande più frequenti. Si strutturerà una simulazione di colloquio mediante gioco di ruolo di gruppo.
- Web reputation e ricerca attiva del lavoro. Gli obiettivi di questo incontro saranno duplici: migliorare la consapevolezza dei partecipanti rispetto all'importanza della propria reputazione su web e aumentare le competenze relative alla ricerca attiva del lavoro, presentando i canali istituzionali, online e su territorio, per la ricerca del lavoro (Clicklavoro, Lavoro Per te, Informagiovani ecc...).

### ***Specifiche attività opzionali***

Due dei sei incontri di gruppo saranno dedicati alle seguenti tematiche opzionali:

- Canali di ricerca del lavoro e mercato del lavoro in Italia: Saranno presentati enti territoriali che erogano servizi per la ricerca attiva del lavoro e il sostegno all'occupazione giovanile, in particolare i Centri per l'Impiego del territorio, e le opportunità formative nazionali ed europee. Si affronteranno i dati del mercato del lavoro nel territorio, in Italia e in Unione Europea, la situazione occupazionale, dinamiche e proiezioni. Si presenteranno le differenze tra lavoro autonomo e subordinato e le tipologie contrattuali: con una attività di cooperative learning si confronteranno vantaggi e svantaggi per il lavoratore e per il datore di lavoro. È prevista anche una visita al Centro per l'Impiego, in cui eventualmente i giovani (con particolare attenzione ai giovani con minori opportunità) verranno affidati a tale ente, per la presa in carico e successivo svolgimento dei colloqui di accoglienza e di analisi della domanda e della stipula del patto di servizio personalizzato.

- Fare impresa: possibilità locali e nazionali per l'avviamento d'impresa, startup, sviluppo di progetti innovativi. Si potrà integrare la proposta formativa con la visita ad un incubatore d'impresa oppure con la testimonianza di giovani imprenditori ed esperti esterni collaboratori (Contamination Lab, Forno delle idee, Acli ecc..).