

## *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:**

ASCOLTARE LA SPERANZA-CARITAS CERIGNOLA

#### **SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:**

Settore: ASSISTENZA

Area di intervento: ADULTI E TERZA ETA' IN CONDIZIONI DI DISAGIO

Codice: A02

#### **DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

#### **OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

**Potenziare i servizi di ascolto, orientamento, accompagnamento ed assistenza sviluppando una rete con altri servizi del territorio.**

Tale obiettivo si traduce in piccoli traguardi raggiungibili con l'impegno di tanti collaboratori volontari e l'impiego di giovani operatori volontari in Servizio Civile.

Si tratta di:

- 1) Potenziare la qualità dei servizi offerti, in particolare quella di uno stabile punto di riferimento, spazio di accoglienza e di ascolto, ossia di relazioni costruttive.
- 2) Migliorare il soddisfacimento dei bisogni primari e la qualità della vita di persone che vivono situazioni di povertà e disagio estremi, garantendo alla persona una base di sicurezza che possa supportarla nella quotidianità.
- 3) Migliorare e rafforzare il lavoro di progettazione e realizzazione di percorsi integrati di reinserimento sociale, attraverso l'accesso al sistema dei servizi pubblici e del privato sociale e promuovendo le potenziali risorse pur presenti in ogni persona.
- 4) Potenziare e consolidare la rete tra il Centro di Ascolto della Casa della Carità e i Centri di Ascolto distribuiti su tutto il territorio diocesano cosicché il primo possa costituire un punto di riferimento in qualità di Centro coordinatore e possa costituire sede di raccolta dati ed informazioni utili.
- 5) Garantire all'utenza un più facile accesso ad informazioni e servizi utili volti al miglioramento della loro condizione socio-economica.

Nello specifico si andrà a dare risposta ai Bisogni, riportati nel Programma "Gli ultimi della fila-Italia".

Attraverso questo Progetto di intervento sul disagio adulto, rispetto all'obiettivo individuato, si vogliono mettere in atto azioni di ascolto ed osservazione per il superamento delle situazioni di povertà e difficoltà delle persone. In quest'ottica, dunque, la strategia è quella d'implementare una vera e propria attività di segretariato sociale, capace di intercettare le prime istanze, organizzare la raccolta dati e interfacciarsi con tutti gli operatori e i volontari dei Centri d'Ascolto pugliesi che, in possesso delle specifiche competenze richieste, siano capaci di rispondere concretamente alle esigenze degli utenti. Questo contribuirà alla realizzazione del Programma agendo localmente sui Bisogni rilevati e, attraverso lo scambio di buone prassi con gli altri Progetti inseriti nel Programma concorrerà al deciso miglioramento della qualità dei servizi.

Attraverso l'assunzione del metodo Caritas: osservare-ascoltare-discernere, si è giunti alla definizione dell'obiettivo comune "il sostegno, l'inclusione e la partecipazione sociale delle persone fragili" in rif. agli ambiti di azione dell'agenda 2030.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Il ruolo dei volontari sarà lo stesso in tutte e due le sedi di attuazione e sarà principalmente di supporto agli operatori e volontari delle sedi, a partire dalla programmazione fino all'organizzazione delle attività di incontro e di animazione. In occasione di momenti diocesani e territoriali che vedono coinvolte tutte e due gli enti di accoglienza, il loro ruolo sarà quello di coordinare e garantire la partecipazione delle sedi di attuazione. Ruoli e Attività del SCU, pur in presenza di giovani con minori opportunità, sono identici per tutti. Questo perché si è scelta una assoluta perequazione fra tutti i giovani in servizio, in considerazione del fatto che non saremo in presenza di minori capacità di azione o apprendimento.

Proprio a sostegno delle buone prassi e degli scambi di informazioni le attività, condivise e individuali, si svolgeranno presso ciascuna sede di servizio, rafforzate dalla condivisione di dati, percorsi e risultati fra le sedi e con i Centri di Ascolto Caritas Diocesani; pertanto le sedi procederanno di pari passo incidendo contemporaneamente sugli stessi percorsi e mirando allo stesso obiettivo con il rispetto delle pietre miliari prefissate. Ciò sarà facilitato dal diretto collegamento fra i servizi e la Caritas Diocesana.

<b>PIANO DI INTERVENTO N.1</b>	Potenziamento del sistema di accesso, garantendo il raggiungimento della soglia del <b>75%</b> degli utenti presi in carico e accompagnati.
<b>ATTIVITA'</b>	<b>RUOLO O.V. SCU SVOLTO NELLE ATTIVITA'</b>
<i>Attività 1.1</i> <b>Potenziamento del Centro di Ascolto diocesano</b>	<p>I giovani iniziano ad orientarsi e prendere confidenza con le diverse presenze, professionali e volontarie, con i servizi in atto e con la metodologia di lavoro, acquisendo così un'iniziale conoscenza degli strumenti di lavoro quotidiani. Gli operatori volontari inseriti nell'attività contribuiranno ad aumentare le risorse umane presenti, seppur in maniera affiancata, al fine di potenziare qualitativamente il servizio. I giovani collaborano attivamente con l'équipe delle mense e come uditori del Centro di Ascolto collegato, sperimentando il lavoro in rete e per progetti, a pianificare insieme gli interventi individualizzati, a realizzarli, a verificarli ed, eventualmente, a ri-progettarli.</p> <p>Loro preciso compito sarà inoltre quello di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Segretariato Sociale, dando le prime informazioni e organizzando l'agenda degli ascolti e degli interventi</li> <li>➤ Conservazione della Documentazione necessaria</li> <li>➤ Controllo del rispetto delle normative sulla Privacy</li> </ul>
<i>Attività 1.3</i> <b>Ascolto ed orientamento</b>	<p>I giovani in servizio civile, affiancati dall'équipe, si interfaceranno con l'utenza, adulti in stato di disagio, principalmente nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- primo colloquio individuale di ascolto e orientamento (c.d. primo ascolto);</li> <li>- successivi colloqui di verifica della situazione dell'utente (c.d. secondo ascolto);</li> <li>- creazione dei fascicoli con la documentazione anagrafico-economica degli utenti;</li> </ul> <p>I colloqui mirano a rilevare i bisogni dell'utenza e a dare una risposta immediata orientandola rispetto ai servizi offerti dal Centro e ai servizi del territorio. Per ogni utente verrà redatta un fascicolo personale informatizzato e cartaceo aggiornato ad ogni colloquio. Al termine del colloquio, il volontario dovrà valutare, secondo criteri prestabiliti e condivisi dal Centro, l'intervento da effettuare al fine di andare incontro alla richiesta dell'utente (richiesta di alimenti, interventi economici diretti, interventi socio-sanitari, accompagnamento ai servizi ecc.). I giovani in servizio civile cureranno l'aggiornamento delle risorse informative da fornire all'utenza.</p>

<p><i>Attività 1.3</i> <b>Accompagnamento ai servizi</b></p>	<p>I giovani in servizio civile, dopo avere fatto i primi accompagnamenti degli utenti insieme al responsabile del Centro di Ascolto potranno eseguirli anche in autonomia. Sarà cura del volontario in servizio civile illustrare le norme di buon comportamento da tenere nelle diverse strutture e presentare il regolamento delle strutture. L'utente verrà presentato al responsabile della struttura/servizio che se ne occuperà direttamente. In alcuni casi l'operatore volontario in servizio civile potrà fare affiancamenti nel momento di accoglienza degli utenti e gestire direttamente gli accompagnamenti delle persone ascoltate e autorizzate a tale intervento.</p>
<p><i>PIANO DI INTERVENTO N. 2</i></p>	<p>Collegamento e coordinamento più puntuale con gli enti pubblici che svolgono servizi affini (Servizi Sociali) dei 9 comuni della Diocesi. Acquisire dati sulle risorse presenti sul territorio diocesano attraverso l'utilizzo di specifici strumenti tecnici e informatici, garantendo all'85% degli utenti la conoscenza dei servizi e le risorse presenti sul territorio diocesano.</p>
<p><i>ATTIVITA'</i></p>	<p><b>RUOLO O.V. SCU SVOLTO NELLE ATTIVITA'</b></p>
<p><i>Attività 2.1</i> <i>Raccolta e rilevazione dei dati già esistenti/istituzionale</i></p>	<p>Gli operatori volontari in SCU sosterranno l'equipe, in particolare il sociologo, nella raccolta dati esistenti attraverso studi e ricerche elaborate tramite pubblicazioni ricerche online e visita presso gli enti pubblici e privati impegnati in tale senso.</p>
<p><i>Attività 2.3</i> <i>Raccolta e inserimento dati attraverso l'uso di un cartografico</i></p>	<p>Gli operatori volontari in SCU sosterranno gli operatori e i volontari nella raccolta dati cartacea (attraverso studi e ricerche elaborate tramite somministrazione di questionari) e successivo inserimento dei dati nella Piattaforma OSpoweb. Questa attività richiede particolare precisione e collaborazione con le sedi territoriali per fare in modo che la raccolta dati avvenga in modo omogeneo su tutto il territorio per fare sì che i dati raccolti rispecchino fedelmente la realtà sia per la restituzione dei dati generali al territorio che per una seria progettazione condivisa tra il centro d'ascolto, il territorio e l'utente stesso. Durante i primi utilizzi da parte di nuovi centri d'ascolto territoriali il giovane in SCU potrà recarsi presso le sedi distaccate per affiancare gli animatori dei centri d'ascolto territoriali.</p>
<p><i>PIANO DI INTERVENTO N. 3</i></p>	<p>Avviare percorsi di uscita dal Bisogno attraverso il: Potenziamento degli strumenti conoscitivi che consentano di raggiungere più costantemente il 40% degli adulti che si trovano in gravi situazioni di indigenza. Favorire immediati e diretti interventi a sostegno dei soggetti che versano in condizioni di vulnerabilità attraverso servizi di prossimità (mensa, banco alimentare e dei farmaci, prima accoglienza e igiene personale), potenziando l'assistenza domiciliare e gli interventi integrati per il sostegno economico delle famiglie, garantendo al 50% degli utenti servizi di prossimità e assistenza.</p>

ATTIVITA'	RUOLO O.V. SCU SVOLTO NELLE ATTIVITA'
<p><i>Attività 3.1 Promozione attività di raccolta prodotti alimentari, farmaci e beni di prima necessità</i></p>	<p>Gli operatori volontari in SCU collaboreranno con il centro d'ascolto diocesano e con le parrocchie potenzialmente interessate per coinvolgere il territorio attraverso la promozione e la sensibilizzazione su quel territorio. Particolare attenzione verrà data dal servizio civilista al coinvolgimento dei giovani in attività di servizio. In questo frangente potrà anche promuovere la propria esperienza di Servizio Civile. Inoltre Gli operatori volontari in SCU affiancati dall'equipe diocesana predisporranno giornate di raccolta alimentare, coordinando tutti i volontari della diocesi che vi parteciperanno.</p>
<p><i>Attività 3.2 Accompagnamento utenti nei luoghi di servizio e presso i centri di distribuzione beni di prima necessità</i></p>	<p>L'operatore volontario accompagnerà gli utenti ove si presenti la necessità ai servizi di ristoro e smistamento prodotti per l'igiene personale e vestiario.</p>
<p><i>Attività 3.4 Sostegno ai nuclei familiari in condizione di svantaggio, in particolare ove sono presente minori</i></p>	<p>L'operatore volontario progetterà con l'equipe del centro di ascolto, Corsi di formazione alla genitorialità e alla comunicazione interpersonale, inserimento minori in attività socio-ricreativi organizzati dalla Caritas diocesana e/o Enti terzi.</p>
<p><b>PIANO DI INTERVENTO N. 4</b></p>	<p>Potenziare il servizio di consulenza e assistenza che permette ai privati o ai piccoli imprenditori di individuare possibili soluzioni alle loro difficoltà economiche/finanziarie, garantendo al 28% degli utenti servizi di consulenza.</p>
ATTIVITA'	RUOLO O.V. SCU SVOLTO NELLE ATTIVITA'

<p><i>Attività 4.1</i> <i>Servizio di primo ascolto dei casi economici gravi</i></p>	<p>Trattandosi di un'attività molto specifica dove sono richieste marcate professionalità gli Operatori Volontari SCU avranno compiti di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Segretariato Sociale, dando le prime informazioni e organizzando l'agenda degli ascolti e degli interventi</li> <li>➤ Conservazione della Documentazione necessaria</li> <li>➤ Controllo del rispetto delle normative sulla Privacy</li> </ul>
<p><i>Attività 4.2</i> <i>Orientamento e accompagnamento ai servizi presenti sul territorio</i></p>	<p>Durante questa attività, l'operatore volontario in SCU accompagnerà con i consulenti addetti a tali procedure, l'utente ai servizi presenti sul territorio (Istituti di Credito, Fondazione antiusura, Questure ecc.) per curare maggiormente le pratiche relative a tali casi.</p>
<p><b>PIANO DI INTERVENTO N. 5</b></p>	<p>Consolidare e potenziare la presenza di Centri di Ascolto Caritas sull'intero territorio diocesano (9 comuni) al fine di raggiungere tutte quelle forme di povertà e vulnerabilità che il Centro di Ascolto diocesano non riesce a raggiungere, ampliando nella misura del 75% la presenza dei Centri di Ascolto Caritas sull'intero territorio diocesano.</p> <p>Animazione e Sensibilizzazione del territorio alla conoscenza e presa in carico delle povertà. Potenziare i Servizi di Prossimità collegati con i percorsi di Ascolto e Accompagnamento.</p>
<p><b>ATTIVITA'</b></p>	<p><b>RUOLO O.V. SCU SVOLTO NELLE ATTIVITA'</b></p>
<p><i>Attività 5.1</i> <i>Formazione dei Volontari Caritas</i></p>	<p>Gli operatori volontari in SCU collaboreranno nella programmazione dei corsi formativi, nella loro divulgazione sia attraverso la pubblicazione di articoli, che tramite il coinvolgimento diretto degli Operatori volontari SCU di tutti i servizi diocesani.</p> <p>Parteciperanno al corso di formazione territoriale con il compito di affiancamento dei volontari e con un occhio di particolare riguardo per l'accompagnamento dei giovani volontari presenti. Gli operatori volontari in SCU predisporranno il materiale cartaceo e multimediale necessario all'attività formativa.</p>
<p><i>Attività 5.2</i> <i>Potenziamento e start-up dei nuovi Centri di Ascolto</i></p>	<p>Al termine del corso il responsabile del Centro d'Ascolto diocesano in accordo con i parroci avranno individuato le sedi e i referenti dei nuovi Centri di Ascolto Caritas. A seguito di questo l'operatore volontario in SCU, affiancato dall'equipe diocesana, collaborerà con gli operatori del Centro d'ascolto diocesano per la predisposizione dei locali cercando di coinvolgere i volontari, con particolare attenzione ai giovani presenti. Le azioni saranno legate al coordinamento e ad attività di animazione e sensibilizzazione.</p>

<p><i>Attività 5.3 Promozione dell'attività di progettazione locale ed attività di affiancamento</i></p>	<p>Gli operatori volontari in SCU affiancheranno gli operatori in questa attività per conoscere le attività, le persone e il programma informatico. Verranno organizzati in ogni zona della diocesi che ne farà richiesta incontri informativi per fare conoscere il programma informatico facendo una dimostrazione del suo funzionamento. Alle parrocchie che accetteranno questa proposta il centro d'ascolto diocesano offrirà un supporto tecnico e un affiancamento sul campo. Il supporto tecnico verrà offerto dall'esperto informatico mentre l'affiancamento verrà offerto dall'Operatore Volontario del Centro d'ascolto diocesano che svolge questo ruolo. Il volontario in servizio civile parteciperà attivamente nella fase di affiancamento sia andando di tanto in tanto nelle sedi territoriali che mantenendo un contatto telefonico e via mail con gli animatori delle parrocchie collegate in rete.</p>
<p><i>Attività 5.4 Favorire occasioni di incontro e confronto tra le esperienze delle diverse Caritas parrocchiali</i></p>	<p>Gli operatori volontari in SCU, affiancati dall'equipe diocesana organizzeranno incontri di verifica a livello diocesano con il fine di creare un gruppo di lavoro stabile con rappresentanti sia a livello diocesano che locale che favorisca la circolarità delle informazioni e la standardizzazione degli interventi. In tale occasione verrà effettuata anche un'azione di monitoraggio rispetto al raggiungimento degli obiettivi e alle criticità.</p>

<p><b>SEDI DI SVOLGIMENTO:</b> sedi di svolgimento del servizio (città, indirizzo, cap...) Casa della Carità, Piano san Rocco snc, 71042 Cerignola (Fg) Oratorio parrocchiale sant'Antonio da Padova via Cola di Rienzo, 71042 Cerignola (Fg) Parrocchia SS. Crocifisso Orta Nova/Oratorio parrocchiale, via Emilia Romagna snc, 71045 Orta Nova (Fg) Oratorio San Giovanni Bosco-Parrocchia san Giuseppe, Piazza Padre Pio, snc, 71041 Carapelle (Fg)</p>
--

<p><b>POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:</b> 13 posti senza vitto e alloggio così distribuiti: Casa della Carità, 2 posti Oratorio parrocchiale sant'Antonio da Padova, 3 posti Parrocchia SS. Crocifisso Orta Nova/Oratorio parrocchiale, 3 posti Oratorio San Giovanni Bosco-Parrocchia san Giuseppe, 3 posti</p>
--

<p><b>EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:</b> 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, giornata regionale del volontariato Caritas Puglia). Possibilità di svolgere la formazione nella giornata del sabato.</p>
---

<p><b>CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:</b> Attestato specifico da ente terzo</p>
---

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Nessuno

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:** inserire il sistema di selezione che si intende adottare per la selezione degli operatori volontari

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

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

sede e durata

42 ore

Sede di realizzazione

La formazione a livello diocesano, per i moduli formativi previsti a livello locale, sarà organizzata nella sede CARITAS DIOCESANA, VIA PLEBISCITO, 18 - CERIGNOLA (FG). Per la formazione a livello regionale verranno affittate, di volta in volta, sedi con caratteristiche adeguate ad ospitare gruppi numerosi ed a realizzare corsi di formazione residenziali, se sarà possibile.

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

voce 8 scheda progetto

voce 9 scheda progetto

sede – tranche - durata Per lo svolgimento della formazione specifica saranno utilizzate le seguenti tecniche e metodologie:

Incontri frontali con workshop per incontri specifici di approfondimento tematico su argomenti relativi al progetto e alla problematica della devianza minorile condotti dal formatore esperto e dall'OlP al gruppo dei volontari, a partire dall'esperienza e dall'analisi dei casi di servizio dei volontari.

Cooperative learning per l'approfondimento di alcuni temi di attualità che legano progetto e territorio attraverso laboratori di sperimentazione guidata e di alcuni momenti formativi peer to peer.

Tecnica delle simulate per la gestione dei centri d'ascolto, dei colloqui con gli adulti in stato di bisogno.

Tecnica del problem solving per la discussione e risoluzione di casi particolari.

Gruppi di discussione per incontri di verifica e programmazione -ogni 15/20 giorni- insieme agli altri volontari dei Centri di Ascolto, sede di attuazione del progetto, al fine di confrontarsi sull'organizzazione delle attività, sui casi specifici, sulle difficoltà incontrate e per trasmettere i contenuti formativi affinché il volontario possa raggiungere l'obiettivo previsto al punto 8 .

Colloqui personali tra volontario ed OLP per fornire al volontario la possibilità di esternare il proprio vissuto emotivo in ordine al rapporto con gli utenti e con gli operatori del centro. Analisi dello story telling fotografico per imparare ad analizzare le criticità e le potenzialità all'interno dei contesti dove si sviluppa il servizio.

Possibile partecipazione a eventi formativi rivolti agli operatori sociali organizzati da enti pubblici e privati..

Il lavoro formativo in équipe. Nel campo formativo diventa fondamentale poi, la scelta del lavoro in équipe, perché non è più possibile avere un'unica figura formativa. È importante individuare competenze specifiche perché gli itinerari e le situazioni dei soggetti sono molto diversificate.

Con la Diocesi di Cerignola collaborano esperti formatori capaci di creare clima, ma anche esperti che danno sicurezza, figure che facilitano le dinamiche del gruppo di apprendimento e capaci di ricordare gli obiettivi formativi prefissati.

L'esperienza del servizio civile volontario in Caritas si caratterizza anche per il coinvolgimento di tutti i volontari in attività di animazione e sensibilizzazione rivolte al territorio, soprattutto a gruppi giovanili (scuole e parrocchie).

Il coinvolgimento dei volontari nelle attività organizzate dalla Caritas diocesana ha l'obiettivo di rafforzare la sensibilizzazione nel territorio, ed in particolare dei giovani, sulle tematiche inerenti alla solidarietà e alla pace. Il "racconto" da parte di chi vive in prima persona l'esperienza del SCU è fondamentale per avvicinare il mondo giovanile ai luoghi di servizio, per dare occasioni di riflessione con contributi "nuovi", per promuovere lo stesso progetto di SCU.

Lo strumento "gruppo dei pari" qualifica e sostiene l'esperienza di SCU.

L'obiettivo primario della dimensione comunitaria è quello di offrire uno spazio che consenta la valorizzazione dei rapporti umani, la condivisione e l'apertura alle esigenze dell'altro; un luogo di riflessione e sperimentazione riguardo ai valori sottesi all'esperienza del SC, da scambiare ed approfondire insieme alla rete di persone che sarà di riferimento per i vari aspetti inerenti a quest'esperienza.

Monitoraggio e valutazione attraverso scheda di verifica a conclusione dei singoli moduli formativi. Successive condivisioni e confronti in gruppo.

sistema Helios

**La co-progettazione, per come è stata strutturata, assicura agli operatori volontari la stessa formazione specifica con i medesimi Formatori, saranno cioè erogati gli stessi moduli per tutti in entrambe le sedi.** In considerazione della scelta fatta circa il tipo di operatori volontari con minori opportunità, **giovani con difficoltà economiche**, verrà curato preliminarmente il loro inserimento nel gruppo dei pari con occasioni formali ma soprattutto non formali, vedasi la descrizione dettagliata al punto 23.

Il responsabile del Servizio Civile presenterà, ai volontari gli obiettivi generali e specifici del progetto, delle aree di intervento, dei risultati attesi, della descrizione territoriale indicati ai punti precedenti. Nel percorso di Servizio Civile in Caritas, viene dedicata particolare cura all'inserimento dei volontari nel contesto Sede di Attuazione-Progetto, attraverso un percorso di formazione specifica che ha come fine ultimo il reinvestimento dell'esperienza nei contesti di provenienza.

La formazione proposta rappresenta l'elemento qualificante del progetto; pertanto non si esaurisce nella trasmissione di conoscenze, ma si traduce in un **accompagnamento personale e di gruppo, affrontando la dimensione emotiva, le dinamiche interpersonali, le relazioni sociali e l'inserimento in un'organizzazione.**

Ai volontari viene proposto un percorso formativo complessivo comprendente:

- Incontro di accoglienza iniziale, per la presentazione della sede di realizzazione del progetto, delle attività svolte, del ruolo e delle responsabilità richieste al volontario.
- Incontri quindicinali di 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 mensile per consentire al volontario di esternare il proprio vissuto emotivo in ordine al rapporto con gli utenti e con gli operatori del centro.
- Incontri quindicinali di formazione specifica, di approfondimento tematico su argomenti relativi al progetto.
- Possibile partecipazione a eventi formativi rivolti agli operatori dei centri.
- Incontro di bilancio finale per effettuare una valutazione condivisa dell'esperienza del volontario; presentazione da parte dei volontari di una relazione di "fine servizio" per una "restituzione" dell'esperienza.

Il percorso prevede, dunque, una **formazione articolata** (tra generale e specifica) in corsi di inizio, metà, fine servizio e in incontri formazione, valutazione e verifica diocesani settimanali.

I principali contenuti su cui verte la formazione specifica sono:

- approfondimento delle tematiche quali pace, mondialità, commercio equo-solidale, rapporti nord-sud del mondo, turismo responsabile;
- approfondimento della relazione tra persone che lavorano in sinergia all'interno del medesimo progetto ma con ruoli e competenze differenti;
- gestione delle dinamiche di gruppo e sulle metodologie di lavoro in gruppo;
- relazione d'aiuto;
- l'accompagnamento
- relazione educativa.

Inoltre, si tratteranno temi legati a:

- conoscenza e lettura del territorio in cui si trovano i servizi, con le caratteristiche ed i bisogni sociali emergenti ed elaborazione di microprogetti per il territorio stesso;



- conoscenza degli utenti e dei loro bisogni che caratterizzano i servizi prestati dal centro operativo;
- conoscenza dei modi e delle tecniche di intervento sociale (relazione d'aiuto e gestione nonviolenta dei conflitti);
- conoscenza delle leggi di settore regionali e nazionali (L. 285/97; L. 328/2000; L.R. 17/03; D.lgs. 196/03; L. 189/02);
- conoscenza delle leggi in materia di salute e sicurezza sul lavoro (D.lgs. 81/08);
- conoscenza della sede di attuazione e della Caritas Diocesana;
- comprensione e acquisizione del proprio ruolo, all'interno del progetto da parte dei giovani volontari.
- Legge Antispreco, RdC e SIA.
- Conoscenza dello Strumento/Percorso **GIOVANI2030** del Dipartimento Politiche Giovanili

Infine sarà dedicato un modulo in cui saranno trattati i rischi che i volontari possono incontrare nello svolgimento del servizio, in particolare i rischi legati al coinvolgimento emotivo, al transfert pedagogico oltre che alla conoscenza di come intervenire in caso di emergenza (piano di evacuazione, di sicurezza, di primo soccorso).

**1° FASE:** comune ai 13 giovani e coincidenti con l'ingresso degli stessi presso la Caritas diocesana.

**2° FASE:** Questa fase più lunga sarà invece spalmata in un arco temporale di 90 giorni dall'avvio del progetto, e si caratterizzerà come una vera e propria formazione in itinere. I percorsi saranno distinti a seconda dell'area di intervento e delle peculiarità delle attività a cui saranno destinati i giovani (Centro di Ascolto ed Osservatorio nello specifico).

Formatore	Moduli	Contenuti	Attività	Tempistica /Modalità (1)
<b>Don Pasquale Cotugno</b>  <b>Dott.ssa Cialdella Elisabetta</b>	<b>Modulo 4:</b> <b>Disagio adulto e Ascolto</b>	1. Buone prassi per un corretto ascolto e accompagnamento della persona che si rivolge ai Centri di Ascolto Caritas	<b>Attività 1.1</b> Potenziamento del centro di Ascolto <b>Attività 1.3</b> Ascolto e orientamento	<b>2 ore</b>
<b>Dott.ssa Cialdella Elisabetta</b> (contenuti 1 e 2)  <b>Dott. Giuseppe Russo</b> (contenuti 2)	<b>Modulo 5:</b> <b>Disagio adulto e Ascolto</b>	1. La conoscenza del disagio, la relazione di aiuto ed il rapporto con le persone in difficoltà, le tecniche di ascolto, la lettura dei dati, il lavoro di rete, le procedure e le attività del CDA. 2. Ricaduta delle politiche sociali sulle povertà e risorse territoriali.	<b>Attività 1.1</b> Potenziamento del centro di Ascolto <b>Attività 1.3</b> Ascolto e orientamento <b>Attività 3.2</b> Accompagnamento utenti nei luoghi di assistenza e presso i centri di	<b>8 ore</b>

Formatore	Moduli	Contenuti	Attività	Tempistica/Modalità (1)
<p><b>Dott. Russo Giuseppe</b> (formatore)</p> <p><b>Don Pasquale Cotugno</b> (Direttore Caritas diocesana)</p>	<p><b>Modulo 1: Conoscenza dell'ente</b></p> <p><b>Progetto</b></p>	<p>1. Inserimento dei volontari nel contesto Sede di Attuazione</p> <p>2. Il Progetto</p> <p>3. Il Ruolo dell'Operatore Volontario</p> <p>4. Il gruppo di Servizio Civile</p> <p>5. Visita delle strutture di servizio</p>	Tutte le Attività	<p><b><u>Primo giorno di Servizio Civile</u></b></p> <p>4 ore</p>
<p><b>Ing. Morra Francesco</b></p>	<p><b>Modulo 2: Sicurezza sul lavoro</b></p> <p><b>Sicurezza sui rischi connessi con lo svolgimento di attività lavorative</b></p>	<p>1. La sicurezza sui posti di lavoro: cenni sul D.L.vo 81/2008 e successive modifiche; elementi di primo soccorso; rischi connessi allo svolgimento delle attività all'interno del Centro di ascolto diocesano.</p> <p>2. Burn-out</p>	Tutte le Attività	<p><b><u>Prima settimana di Servizio Civile</u></b></p> <p>6 ore</p>
<p><b>Dott.ssa Berardi Mariapia</b> (contenuti 1, 2, 4 e 5)</p> <p><b>Dott. Giuseppe Russo</b> (contenuti 1)</p> <p><b>Dott.ssa Cialdella Elisabetta</b> (contenuti 3)</p>	<p><b>Modulo 3: Sistema di Welfare</b></p>	<p>1. Orientamenti delle leggi nazionali e regionali che istituiscono e regolano i servizi e gli interventi socio-assistenziali;</p> <p>2. Piani di Zona e Ambiti Territoriali: funzionamento e interazioni;</p> <p>3. Tecniche e metodi relativi all'ascolto e presa in carico delle problematiche.</p> <p>4. Conoscenza del territorio nel quale si opera evidenziandone sia i bisogni che le risorse.</p>	<p><b>Attività 1.1</b> Potenziamento del centro di Ascolto</p> <p><b>Attività 1.2</b> Formazione base sui Centri di Ascolto</p> <p><b>Attività 1.3</b> Ascolto e orientamento</p> <p><b>Attività 1.4</b> Accompagnamento ai servizi Caritas</p> <p><b>Attività 4.2</b> Accompagnamento ai servizi presenti sul territorio</p> <p><b>Attività 5.1</b> Formazione base sui sistemi welfare territoriali</p>	10 ore

		<p>5. Ricaduta delle politiche sociali sulle povertà e risorse territoriali.</p> <p>6. Regolamento UE n. 2016/679, in materia di Dati Personali: scopo, campo di applicazione, trattamento dei dati personali (incarichi e responsabilità dei soggetti autorizzati al trattamento).</p>		
			<p>distribuzione beni prima necessità</p> <p><b>Attività 3.4</b> Sostegno ai nuclei familiari in condizione di disagio</p> <p><b>Attività 5.3</b> Promozione attività di progettazione locale e di affiancamento</p>	

<p><b>dott.ssa Berardi Mariapia</b> (contenuti 1 e 2)</p> <p><b>Dott. Giuseppe Russo</b> (contenuti 3)</p>	<p><b>Modulo 6: Metodologia e Ricerca Sociale</b></p>	<p>Addentrarsi nel servizio dell'Osservatorio diocesano progettando e realizzando attività di ricerca applicata su problematiche di rilevanza sociale. Pertanto l'obiettivo formativo è rappresentato dall'acquisizione consapevole e critica:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. della dotazione teorica necessaria a una corretta impostazione del disegno di indagine;</li> <li>2. delle procedure operative di raccolta e analisi dati</li> <li>3. degli strumenti di raccolta dei dati; delle</li> </ol>	<p><b>Attività 1.3</b> Ascolto e orientamento</p> <p><b>Attività 2.1</b> Strumenti tecnici operativi e informatici utilizzati all'interno dell'Osservatorio delle Povertà e Risorse Diocesano</p> <p><b>Attività 5.4</b> Incontro e confronto fra esperienze delle Caritas Parrocchiali diocesane</p>	<p><b>6 ore</b></p>
--	---	--	---	---------------------

		tecniche di analisi e interpretazione teorica dei dati.		
<b>Costanza Netti</b>	<b>Modulo 7: Informatico Piattaforma Ospoweb</b>	La formazione ha come oggetto la conoscenza e l'utilizzo approfondito degli strumenti attualmente utilizzati all'interno dell'Osservatorio diocesano (piattaforma Ospoweb; portale Caritas ecc.)	<b>Attività 2.2</b> Raccolta e rilevazione dati <b>Attività 2.4</b> Raccolta e inserimento dati	<b>8 ore</b>
<b>Dott. Russo Giuseppe</b>  <b>Dott.ssa Mariapia Berardi</b>	<b>Modulo 8: Pianificazione del territorio</b>	1.rilevazione/studio/elaborazione dati e ricerche presso l'osservatorio delle povertà e delle risorse  2.pianificazione degli interventi e delle risorse necessari  3. <b>Sistema informatizzato SiFead – AGEA</b> Distribuzione e gestione burocratica degli alimenti per indigenti: le dinamiche, i regolamenti e gli accorgimenti dei servizi operativi Caritas;  4.politiche migratorie e le leggi di settore; la tratta degli esseri umani e l'educazione all'intercultura;  5. <b>Legge n.166 del 19/08/2016 cd. LEGGE ANTISPRECO;</b>  6. <b>Legge n.26/2019 che ha introdotto il RdC</b> (Reddito di Cittadinanza).	<b>Attività 1.1</b> Potenziamento del centro di Ascolto <b>Attività 3.1</b> Promozione attività di raccolta prodotti alimentari, farmaceutici, e beni di prima necessità <b>Attività 5.3</b> Promozione attività di progettazione locale e di affiancamento <b>Attività 5.4</b> Incontro e confronto fra esperienze delle Caritas Parrocchiali diocesane	<b>4 ore</b>          <b>12 ore</b>
<b>Don Pasquale Cotugno</b> (Contenuti 1, 2) <b>Dott.ssa Mariapia Berardi</b>	<b>Modulo 9: Accompagnamento e ricaduta delle elaborazioni dei dati raccolti</b>	1. Lettura dei dati rilevati nei Centri di Ascolto sotto l'aspetto Sociologico e Pedagogico,	<b>Attività 1.3</b> Ascolto e orientamento <b>Attività 5.3</b> Promozione attività di	

(Contenuti 1, 2 e 3)	<b>nei Centri di Ascolto</b>	2. Lettura Pastorale dell'elaborazione dei dati dei Centri di Ascolto; 3. Politiche sociali;	progettazione locale e di affiancamento <b>Attività 5.4</b> Incontro e confronto fra esperienze delle Caritas Parrocchiali diocesane	<b>6 ore</b>
<b>Dott. Russo Giuseppe</b>	<b>Modulo 10: Realizzazione del Report dati</b>	Raccolta ed elaborazione dei dati	<b>Tutte le attività</b>	<b>6 ore</b>
<b>Dott.ssa Mariapia Berardi</b>				

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

Gli ultimi della fila

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

**Obiettivo 1:** porre fine a ogni forma di povertà nel mondo

**Obiettivo 2:** Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile

**Obiettivo 10:** Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

c) "sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese"

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

Categoria di Minore Opportunità: Difficoltà economiche

N. Posti GMO: 4

Specifica documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia di minore opportunità individuata:  
CERTIFICAZIONE ISEE NUCLEO FAMILIARE FINO A 15.000,00 €

Eventuale assicurazione integrativa che l'ente intende stipulare: No

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

Le azioni di informazione e sensibilizzazione per intercettare i giovani, con minori opportunità, saranno realizzate attraverso gli strumenti informativi a disposizione: - Presso le stesse sedi in quanto luoghi che intercettano la popolazione più vulnerabile; - "Il segno dei tempi", periodico diocesano indirizzato a tutte le parrocchie e agli abbonati a cura dell'Ufficio Comunicazioni Sociali diocesano; - social media (Facebook, Instagram, ...); - sportelli Informagiovani dei Comuni della Diocesi; - sportello Progetto Policoro; - sito web della Caritas [www.cerignola.chiesacattolica.it](http://www.cerignola.chiesacattolica.it); - incontri di informazione e sensibilizzazione nelle Scuole Secondarie di 2° grado, in particolare in tutti gli Istituti Professionali frequentati prevalentemente da una popolazione studentesca

proveniente da famiglie in situazioni di difficoltà (con la partecipazione di Volontari in Servizio Civile in qualità di testimoni privilegiati); - incontri di informazione e sensibilizzazione nei Centri di Aggregazione Giovanili provinciali che si trovano nei quartieri periferici in cui si registra un elevato tasso di dispersione scolastica (sempre con la partecipazione di Volontari in Servizio Civile in qualità di testimoni privilegiati); - incontri di informazione con le Assistenti Sociali dei Comuni della Diocesi e con gli Operatori Sociali del Terzo Settore impegnati nei diversi Servizi (Centri Socio-Educativi, Centri Diurni, Comunità Educative Residenziali, Comunità Alloggio, Case Famiglia, ...); - articoli e comunicati su stampa cattolica e quotidiani locali e quotidiani on line; -incontri e giornate diocesane in collaborazione con Pastorale Giovanile, Azione Cattolica, Gruppi e Movimenti di Ispirazione cristiana, Associazioni di Volontariato; - incontri di informazione e sensibilizzazione nelle parrocchie, nei campi estivi di formazione e lavoro, per diffondere capillarmente la cultura del Servizio Civile, con la partecipazione di Volontari del Servizio Civile in qualità di testimoni privilegiati.

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:

La Caritas diocesana metterà in campo ulteriori risorse umane e strumentali, iniziative e misure di sostegno volte ad accompagnare i giovani con minori opportunità. Di seguito alcune delle azioni che saranno compiute: - n. 2 moduli di formazione (h 8) nei quali, attraverso gli esperti formatori già in carico al progetto, si orienteranno questi giovani sulle seguenti tematiche: chi sono e cosa voglio diventare; Il bilancio delle competenze; la ricerca del lavoro e gli strumenti per farlo (elaborazione di un curriculum). - Colloqui psicologici durante i quali, in caso di necessità, i giovani potranno essere ascoltati, sostenuti ed accolti nei momenti di maggiore difficoltà. - Contributi economici o di sostegno alimentare. Per i giovani con minori opportunità economiche, in caso di necessità, la Caritas diocesana sarà di supporto nel pagamento di ticket per lo spostamento o fornirà alimenti e beni di prima necessità. - Organizzazione di momenti di convivialità e di socializzazione. La convivialità intesa come condivisione del cibo favorisce il dialogo, la riflessione e il piacere della socialità. Il cibo rappresenta un momento fondamentale per costruire i legami sociali e rinsaldare legami d'affetto: a tavola ci si racconta, ci si scopre. Si organizzeranno alcuni momenti di convivialità che vedranno presenti e protagonisti tutti i giovani in servizio che potranno partecipare attivamente alla preparazione (a seconda delle abilità, conoscenze e capacità di base di ciascuno), nonché "sollevare" tutti dal peso della quotidianità.

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

voce 11 scheda progetto  
sistema Helios

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

Al fine di fornire ai volontari, attraverso un percorso di orientamento al lavoro, strumenti e informazioni utili per progettare il proprio futuro formativo/professionale, si prevede di avviare il tutoraggio tra il 10° e il 12° mese di Servizio Civile, per una durata di 3 mesi. Il percorso di tutoraggio sarà strutturato in momenti di confronto, brainstorming, di analisi, per imparare a gestire la propria emotività, per imparare ad interagire con gli altri in maniera costruttiva, nonché momenti di messa in trasparenza delle competenze e di verifica dei progressi compiuti durante il periodo di servizio civile. Poiché la Puglia è considerata Regione dell'Obiettivo Convergenza Italia, si vuole investire molto in questa fase di immissione al mondo del lavoro. Pertanto l'articolazione oraria, molto corposa, sviluppata in 12 settimane, alternando incontri collettivi e accompagnamento individuale attraverso colloqui.

##### **Attività obbligatorie**

Momenti di autovalutazione, sia a livello individuale che a livello di gruppo, dell'esperienza di servizio civile di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile. Autovalutarsi infatti è un'operazione strettamente personale. Alla base c'è il confronto con il principio di realtà, con "l'altro da sé". L'autovalutazione, pur essendo una competenza da acquisire, aiuta la costruzione progressiva delle competenze e dell'immagine di chi sta costruendo la propria identità. La competenza è una caratteristica intrinseca della persona, una sorta di speciale qualità, collegata anche a buoni livelli di prestazione, ma fortemente ancorata ad una serie di fattori come la motivazione, l'immagine di sé, il ruolo sociale, le abilità, le conoscenze. Intesa in questi termini la competenza può essere considerata come l'espressione del legame di interdipendenza tra momento formativo ed esercizio della professione, poiché in entrambi i casi le attività vengono assunte come compiti connotati da obiettivi, motivazioni, valutazione dei risultati raggiunti. Nel suo complesso, l'esperienza di servizio civile mira allo sviluppo del volontario, rafforzando ed orientando le caratteristiche personali che concorrono all'efficace presidio delle attività proposte ed alla capacità di orientarsi nelle diverse situazioni. Le competenze acquisibili durante il percorso e che verranno analizzate possono essere così sintetizzate: 1. Capacità di lavorare in equipe multidisciplinari e di relazionarsi con operatori di enti pubblici diversi, nonché con quelli del terzo settore. 2. Capacità di leggere un territorio/una comunità per le sue criticità ma anche per le sue risorse. 3. Capacità di attivazione delle risorse anche

in contesti difficili e disgregati. - 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; I giovani verranno accompagnati all'inserimento nel mondo del lavoro attraverso l'organizzazione di notizie e recupero di materiale, il supporto individualizzato nella stesura del CV, anche attraverso lo strumento dello Youthpass che risponde a due obiettivi, uno pedagogico, perché invita a ragionare su quello che si è appreso; e un altro funzionale alla visibilità e alla disseminazione delle competenze acquisite, di cui si fa "ambasciatore". I laboratori prevedono anche simulazioni di colloqui di lavoro e utilizzo del Web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all'avvio dell'impresa. Si predilige lo stile del laboratorio anche per l'orientamento all'avvio d'impresa perché all'interno di questo si possono applicare tutte le caratteristiche metodologiche dell'apprendistato. In queste attività obbligatorie possiamo quindi individuare delle ricadute educative generali, l'apprendimento di abitudini mentali e comportamentali che si riveleranno cruciali per l'inserimento lavorativo, tra le quali spicca quella di considerare l'insieme del processo produttivo, dal momento dell'ideazione-progettazione a quello della realizzazione operativa a quello della valutazione finale. - Attività volte a favorire nell'operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro. Saranno presentate le nuove tipologie di contratto (apprendistato, inserimento, lavoro a progetto, part-time, full-time, job-sharing, contratto a chiamata-somministrazione di manodopera, distacco). Successivamente viene offerto orientamento relativo al collocamento e la conoscenza delle funzioni dei Centri per l'impiego.

### **Attività Opzionali**

Si

#### **Specifiche attività opzionali**

Incontri di formazione sulla neo-professionalità, sui climi organizzativi e sulle emozioni della vita organizzativa. Poiché ci troviamo di fronte ad una sostanziale mutazione nel modo di concepire le professionalità, si ritiene opportuno organizzare dei momenti di formazione sui processi di trasformazione delle professionalità a fronte del configurarsi di contesti lavorativi e operativi a elevata variabilità, imprevedibilità, turbolenza e scarsa governabilità. Inoltre a questo si aggiunge anche la necessità di dover insegnare ai giovani ad analizzare i climi organizzativi, nonché descrivere le pratiche e le procedure organizzative nei quali si troveranno, al fine di poter fronteggiare eventuali situazioni negative, pertanto si ritiene utile educare i giovani a gestire le emergenze (stress, burnout...) sperimentando le tecniche di defusing (condivisione dell'esperienza vissuta). Presentazione dei diversi servizi (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee; In incontri specifici verranno presentati ai giovani i diversi servizi pubblici e privati, nonché le opportunità formative. L'affidamento del giovane ai Servizi per il lavoro e/o ad un Centro per l'impiego finalizzato alla presa in carico dello stesso, che provvede allo svolgimento dei colloqui di accoglienza e di analisi della domanda, nonché alla stipula del patto di servizio personalizzato; Ciascun giovane sarà affidato ad un CPI e accompagnato per tutto il suo iter di accoglienza e analisi della domanda. Analisi della domanda e strategie per prendere decisioni nelle organizzazioni lavorative.. Inoltre si ritiene necessario prepararli a prendere delle decisioni fornendo loro gli elementi teorici dei modelli di decision making. (ASPETTO INNOVATIVO)