

# **SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA**

## **ENTE**

### *1) Ente proponente il progetto:*

La Caritas Italiana è l'organismo pastorale della Cei (Conferenza Episcopale Italiana) con lo scopo di promuovere «la testimonianza della carità nella comunità ecclesiale italiana, in forme consone ai tempi e ai bisogni, in vista dello sviluppo integrale dell'uomo, della giustizia sociale e della pace, con particolare attenzione agli ultimi e con prevalente funzione pedagogica» (art.1 dello Statuto).

È nata nel 1971, per volere di Paolo VI, nello spirito del rinnovamento avviato dal Concilio Vaticano II.

Ha prevalente funzione pedagogica, cioè tende a far crescere nelle persone, nelle famiglie, nelle comunità, il senso cristiano della Carità.

Nel 1977 ha stipulato la convenzione col Ministero della Difesa per accogliere obiettori di coscienza al servizio militare e nel 2001 è stata tra i primi enti a realizzare progetti di servizio civile nazionale.

**Caritas diocesana di Bologna**, istituita nella Diocesi, il 27 novembre 1977, è l'organismo pastorale della Chiesa di Bologna che opera per la promozione della carità nella comunità ecclesiale perseguendo i medesimi obiettivi e finalità della Caritas Italiana.

L'attività della Caritas Diocesana si caratterizza per una scelta prioritaria a favore dei poveri e degli emarginati attraverso l'opera svolta dal Centro di Ascolto, nato nel 1978, per accogliere ed essere di aiuto a chiunque si trovi in uno stato di bisogno e sofferenza.

Fin dalla sua istituzione la Caritas Diocesana di Bologna ha quindi operato anche a favore dei cittadini stranieri immigrati a Bologna, attivandosi perché queste persone trovassero ascolto, orientamento e sostegno nei percorsi di inserimento nel tessuto cittadino.

Il Centro di Ascolto si pone quindi come punto di osservazione delle povertà emergenti, trasmettendo a tutte le realtà sociali, pubbliche e private, i bisogni rilevati e le possibili soluzioni, svolgendo in questo modo la funzione pedagogica che caratterizza l'operato della Caritas.

L'Ente presso il quale devono essere indirizzate le domande per il presente progetto è:

**CARITAS DIOCESANA DI BOLOGNA**

Piazzetta Prendiparte,4 cap 40126 città Bologna – Tel. 051.221296 Fax 051. 273887

E-mail (solo per informazioni): [caritasbo.servciv@chiesadibologna.it](mailto:caritasbo.servciv@chiesadibologna.it)

Persona di riferimento: ELISABETTA CECCHIERI

### *2) Codice di accreditamento:*

NZ01752

### *3) Albo e classe di iscrizione:*

NAZIONALE

1<sup>a</sup> CLASSE

## **CARATTERISTICHE PROGETTO**

### *4) Titolo del progetto:*

**INSIEME E AL CENTRO - BOLOGNA**

*5) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

Settore: ASSISTENZA

Area di intervento: Disagio adulto

Codice: A12

*6) Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

### **Ambito di intervento**

La tipologia di utenza interessata dal progetto di servizio civile può essere ricondotta alla definizione di DISAGIO ADULTO dei cittadini italiani e stranieri. Intendiamo con questo termine comprendere una pluralità di situazioni di forte difficoltà: fra queste citiamo la "povertà" (intesa sia come indigenza economica, sia come impoverimento sociale e culturale), la solitudine, l'emarginazione, la malattia, le dipendenze. All'interno di questo ampio ambito, si vorrebbe agire in particolare su fasce di popolazione in situazione di disagio evidente, fra le quali: le donne sole con figli a carico, le famiglie numerose, i rifugiati, e richiedenti asilo; le persone anziane sole e le loro badanti, i malati mentali, i senza fissa dimora. Particolare attenzione si intende porre anche alla grossa fascia di persone (in particolare famiglie numerose e nuclei monoparentali) che, con l'avanzare della recente crisi, avendo perso o ridotto le ore di lavoro, si sono trovati in grave affanno economico ed esistenziale.

La tipologia di utenza del progetto è prevalentemente residente o domiciliata nell'area metropolitana di Bologna, il luogo di intervento del progetto è quindi quello dei 59 comuni che compongono l'area metropolitana con particolare riferimento alla città capoluogo.

### **Il territorio: dati statistici essenziali**

#### *Sempre più persone abitano a Bologna*

La popolazione residente nella nostra città al 31 dicembre 2016 ammonta a 388.367 abitanti (+0,4% in un anno pari a oltre 1.700 persone in più). Il dato del 2016 conferma la tendenza di fondo che nel periodo più recente ha visto la popolazione bolognese in lieve, ma costante crescita (dal 2006 15.351 residenti in più). Il saldo migratorio, in aumento rispetto al 2015, si conferma ampiamente positivo e supera il valore strutturalmente negativo del saldo naturale (nati morti).

In particolare nel 2016 il saldo migratorio è positivo per quasi 3.250 unità, superando di oltre 900 persone quello del 2015; il saldo naturale, seppur negativo (-1.540 unità), migliora rispetto all'anno precedente grazie alla sensibile diminuzione dei decessi cui fa riscontro un lieve calo delle nascite che si mantengono comunque sopra quota 3.100. L'età media dei bolognesi è pari a 46,9 anni. I grandi anziani di 80 anni e oltre rappresentano il 9,2% della popolazione; di questi 214 hanno già superato il secolo di vita e la più anziana in città è una signora di ben 109 anni. L'86,3% della popolazione vive nelle zone periferiche di Bologna, mentre quasi 1 bolognese su 7 risiede nel centro storico (in complesso quasi 53.000 abitanti).

Interessante il dato del flusso di connazionali che espatriano si è intensificato, passando da appena 172 italiani emigrati all'estero nel 1990 a 303 nel 1998; si è registrata poi una forte accelerazione a partire dal 2008, con quasi 500 italiani stabilitisi oltralpe, fino a raggiungere nel 2016 il picco massimo di 985 bolognesi emigrati in un paese straniero.

**Nel 2016 il saldo migratorio di Bologna con l'estero è nel complesso ampiamente positivo (+2.263 residenti), ma il bilancio migratorio dei soli cittadini italiani con l'estero è negativo per 633 individui.**

**L'area metropolitana, complessivamente considerata, ha superato il milione di abitanti (1.009.673) abitanti (30/04/2017 - ISTAT)**

#### *Aumentano i cittadini stranieri in città*

Al 31 dicembre 2016 gli stranieri residenti sono 59.646, 773 persone in più rispetto alla fine del 2015 (+1,3%), e **costituiscono ormai il 15,4% della popolazione di Bologna** (15,1% fra i maschi e 15,6% fra le femmine). Le donne sono la maggioranza (31.983 contro 27.663 uomini); tuttavia notevoli differenze si riscontrano ancora tra le varie nazionalità.

Si registra infatti una spiccata prevalenza femminile tra i residenti dell'Europa orientale, mentre i maschi prevalgono tra i cittadini del medio ed estremo Oriente, nonché dell'Africa centro-settentrionale. La popolazione straniera residente si conferma inoltre una compagine demografica molto giovane, se si pensa che il 17,3% degli stranieri sono bambini in età scolare e ben il 72,7% ha meno di 45 anni. Gli stranieri che vivono sotto le due torri sono soprattutto europei (42,2%) e cittadini dell'Asia (36,3%).

Nel 2016 degli oltre 4.900 cittadini non italiani, pari a circa l'8,3% del totale dei residenti stranieri, 805 nuovi residenti sono di nazionalità rumena, 509 pakistani, 411 cinesi e 333 marocchini. Tra i flussi più numerosi sono poi da registrare i trasferimenti di cittadini dell'Ucraina (265) e del Bangladesh (266); seguono Albania

(195), Filippine (189), Moldova (183) e Nigeria (123). L'eterogeneità della componente straniera emerge con chiarezza dalla presenza a Bologna di numerosissime nazionalità (ben 149), a conferma della varietà di percorsi che hanno portato queste persone a stabilirsi in città.

### *Tra le famiglie, i nuclei unipersonali sono i più numerosi*

Cresce di poco il numero delle famiglie: al 31 dicembre 2016 erano 206.050, ovvero 851 nuclei più dell'anno precedente. Tuttavia le risultanze anagrafiche tendono talvolta a mascherare l'effettiva situazione familiare, in particolare per quei segmenti della popolazione in cui la presenza di famiglie unipersonali e di coabitazioni, anche fittizie, può risultare significativa.

Per questo motivo si farà riferimento in questa sede non solo alla famiglia anagrafica, ma anche al "ménage", vale a dire all'insieme delle persone che condividono la stessa abitazione e che appartengono a una sola famiglia o a più famiglie coabitanti. I ménages al 31 dicembre 2016 sfioravano i 184.000, oltre 22.000 in meno (-10,7%) rispetto al dato delle famiglie anagrafiche.

La presenza di numerose coabitazioni fra diverse famiglie anagrafiche ha come conseguenza che, a fronte di una dimensione media familiare anagrafica pari a 1,86 componenti, l'effettivo numero medio di persone che vivono nello stesso alloggio risulta più elevato (2,09). **Tra le famiglie anagrafiche, i nuclei unipersonali sono di gran lunga i più numerosi (105.867), cioè oltre la metà delle famiglie bolognesi (51,4%).**

Spesso però si verificano situazioni in cui più famiglie anagrafiche condividono l'alloggio con altre; se si analizzano infatti i ménages, che forniscono un'immagine più vicina alla realtà, la prevalenza dei "single" risulta assai meno accentuata. Le persone effettivamente sole (che non coabitano cioè con altri nuclei familiari) sono circa 74.600 (il 29,5% in meno rispetto al totale delle famiglie unipersonali anagrafiche) e rappresentano il 40,6% dei ménages residenti in città. Quasi un ménage su tre è costituito da due persone (30,9%), mentre le coabitazioni di tre persone sono il 15,3% del totale.

### *Il lavoro: trend più negativo per le giovani donne bolognesi*

**Ricordando le avvertenze da seguire nell'analisi delle stime a livello comunale, possiamo affermare che nel 2016 i disoccupati nel comune di Bologna ammontano a circa 10.300, in calo rispetto all'anno precedente, ma su valori ancora distanti da quelli del periodo pre-crisi; nel 2009 infatti erano stimati attorno ai 3.500.**

Nell'area metropolitana bolognese il tasso di disoccupazione nel corso del 2016 si riduce significativamente, passando dal 7,2% al 5,4% (in valore assoluto meno di 27.000 disoccupati; in calo di circa 8.000 unità sul 2015) evidenziando un miglioramento molto più accentuato rispetto a quello regionale. L'analisi per genere evidenzia un calo nell'ultimo anno della disoccupazione femminile maggiore rispetto a quello maschile; essa scende infatti dall'8,1% del 2015 al 6%, mentre per i maschi si passa dal 6,5% al 4,9%. Ancora una volta la disoccupazione bolognese è ampiamente inferiore a quella nazionale (11,7%), che su base annua scende di due soli decimi di punto; in diminuzione anche il dato regionale (dal 7,7% nel 2015 al 6,9%). A fronte del calo della disoccupazione, nel 2016 a livello metropolitano diminuisce in maniera significativa anche il numero di inattivi passato da circa 158 mila a 150 mila (-5,1%); il calo ha riguardato sia i maschi (-5,1%) che le femmine (-5%).

Il tasso di disoccupazione in provincia di Bologna, disaggregato per fasce d'età, evidenzia in particolare per i giovani un notevole miglioramento. Il trend è analogo per entrambi i generi. Salendo con l'età i cali del tasso di disoccupazione risultano più contenuti e per gli over 35enni quasi si annullano. **Se approfondiamo l'analisi per genere notiamo come nella fascia di età giovanili il tasso di disoccupazione femminile sia significativamente più alto di quello maschile**, mentre nella fascia d'età da 35 anni in su risulta più contenuto.

### *Casa: aumenta la pressione abitativa*

La situazione abitativa del Comune di Bologna e dell'Area Metropolitana presenta elementi di crescente criticità generati principalmente dagli effetti della lunga e perdurante crisi economica.

In questi anni proprio il "fattore casa" è stato un elemento che ha fatto scivolare molte famiglie sotto la soglia della povertà, facendole precipitare nell'area dell'esclusione sociale.

A tutto ciò occorre aggiungere l'impatto dei cambiamenti geo-politici in atto sia nell'area del Mediterraneo e del Medio Oriente, sia in scenari come quelli dell'Est europeo.

Si può quindi ragionevolmente affermare che la condizione abitativa a Bologna è destinata ad aggravarsi nel breve, medio periodo, che i cambiamenti sociali indotti dalla crisi producono situazioni di emergenza che tendono ad assumere carattere endemico, a protrarsi nel tempo con il rischio concreto che producano effetti negativi permanenti.

**Nella graduatoria per l'assegnazione di alloggi in edilizia popolare pubblica ERP 5 2015/2016, sono stati coinvolti 5.332 nuclei**, aventi diritto.

Numero di sfratti nell'Area Metropolitana di Bologna 2011-2014: sfratti emessi 6.211, sfratti eseguiti: 3.697, con **una media annuale pari a 1.553 sfratti emessi e 924 eseguiti**.

Invece il numero di famiglie per situazione abitativa che vivono in coabitazione (non solo temporanea) e quindi sperimentano il **sovraffollamento nel Comune di Bologna al 2015, sono 18.394**.

**I numeri relativi alle occupazioni illegali a livello** cittadino non sono certi. I dati disponibili relativi alle occupazione di abitazioni pubbliche di ERP nel 2015 erano: 32 occupazioni illegali + 54 nuclei perdita requisiti + 59 inquilini decaduti (**totale 145 nuclei coinvolti**) Per quanto riguarda il patrimonio immobiliare privato (abitativo e non), si stimano circa altri 300 nuclei che hanno dato luogo ad occupazioni negli ultimi anni, tale fenomeno risulta in crescita soprattutto tra le famiglie sfrattate.

## **Le risposte del territorio**

### **Descrizione della offerta e della domanda di servizi analoghi nel territorio**

#### **Servizi Sociali Pubblici**

##### **Lo sportello sociale**

Rappresenta la porta di accesso di tutti i servizi sociali territoriali del Comune di Bologna ed è ubicato nelle sedi di Quartiere. Raccoglie e le segnalazioni e permette al cittadino e ai suoi famigliari di esprimere i propri bisogni e di richiedere e ottenere l'accesso al colloquio con gli assistenti sociali. Non sempre ciò avviene, però, perché lo sportello funge anche da filtro e gli operatori possono autonomamente valutare se i bisogni del cittadino debbano effettivamente essere portati agli assistenti sociali.

Queste sono le funzioni del servizio:

- erogazione diretta di prestazioni che non necessitino di valutazione sociale o socio-sanitaria;
- informazione sui servizi ed orientamento all'utenza per l'invio/l'erogazione verso servizi/prestazioni diversi da quelli gestiti dai servizi sociali territoriali;
- ascolto del bisogno, valutazione rispetto al coinvolgimento degli assistenti sociali per l'eventuale presa in carico
- promozione, sostegno e messa in rete delle risorse locali

##### **Servizio Sociale professionale**

Il Servizio Sociale professionale è la principale attività dei Servizi Territoriali, svolta in ampio coordinamento con i servizi sanitari della AUSL di Bologna e delle Aziende Servizi alla Persona (ASP) del territorio ed infine con gli organi dell'Autorità Giudiziaria.

Su invio dello Sportello Sociale o su segnalazione di Amministrazioni esterne (Autorità Giudiziaria in primis) il Servizio offre ai cittadini residenti (adulti, minori, anziani) attività di valutazione, ricerca, counselling, presa in carico e progettazione di Piani Assistenziali Individuali.

##### **Servizio Sociale a Bassa Soglia di Accesso per persone temporaneamente presenti**

Si rivolge a persone maggiorenni, temporaneamente presenti sul territorio e non residenti anagraficamente a Bologna o senza alcuna residenza, che presentino difficoltà contingenti dovute ad una mancanza di risorse o di riferimenti significativi.

##### **Servizio di Pronto Intervento Sociale (PRIS)**

Servizio a valenza provinciale, attivo 24 h su 24, coordinato con le Forze dell'Ordine e con gli ospedali, cura un livello essenziale di assistenza per tutti i cittadini presenti nel territorio che si trovino in situazioni di emergenza sociale, con particolare attenzione ai minorenni in stato di abbandono o di pregiudizio.

##### **Servizio di accesso per giovani consumatori di sostanze psicotrope**

Servizio per giovani adulti che manifestano problemi nel consumo di sostanze psicotrope legali ed illegali, pur senza aver sviluppato una dipendenza patologica.

Il servizio propone: iniziative culturali sul tema delle sostanze e dei consumi; informazioni e riflessione sul tema delle dipendenze anche "senza sostanze" (gioco d'azzardo, acquisti compulsivi, internet...); consultazioni e colloqui a carattere psicologico individuali e di gruppo.

##### **Servizi di Protezione Internazionale**

Questo è l'unico servizio comunale dedicato ai cittadini stranieri. E' organizzato mediante uno sportello attivo presso l'Azienda ai Servizi alla Persona (ASP) "Poveri Vergognosi" ed è rivolto esclusivamente ai soggetti interessati a presentare la domanda di protezione internazionale.

Rappresenta inoltre l'accesso al Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR), costituito dalla rete degli Enti che realizzano progetti di accoglienza accedendo al "fondo nazionale per le politiche e i servizi".

### **Azienda Asl di Bologna – Dipartimento di Salute Mentale e Centri di Salute mentale**

Riguardo alle situazioni di emarginazione dovute a stati di malattia mentale la Azienda Asl di Bologna opera attraverso i propri Centri di Salute Mentale dislocati in ogni distretto dell'Azienda Asl. I Centri di Salute Mentale costituiscono i primi punti di accesso alla rete dei servizi per la salute mentale. Coordinano gli interventi di prevenzione, cura, riabilitazione, reinserimento sociale. Svolgono attività di diagnosi e terapia sia a livello ambulatoriale sia domiciliare. Sul territorio di Bologna sono tre.

### **Sert – Servizi per le tossicodipendenze**

Di grande rilievo per far fronte alle problematiche legate alle dipendenze è il lavoro svolto dai Sert che costituiscono le strutture di riferimento delle Unità Sanitarie Locali per i tossicodipendenti e per le loro famiglie.

Le prestazioni erogate dai Sert e dai Centri di Salute mentale sono offerte sia agli italiani che agli stranieri, anche irregolari, in quanto considerate prestazioni minime essenziali pertanto garantite allo straniero nel rispetto del diritto fondamentale alla salute.

### **Unità di Aiuto**

Si tratta di una unità di strada a bassa soglia di accesso, rivolta a soggetti italiani e stranieri che presentano condizioni di grave disagio sociale, economico, tossicodipendenza.

L'attività si svolge in strada utilizzando un pulmino idoneamente attrezzato ed è rivolta a prevenire e ridurre i rischi e i danni collegati al grave stato di disagio sociale delle persone che vivono per strada e dei tossicodipendenti senza fissa dimora.

## **Descrizione della offerta e della domanda di servizi analoghi nel territorio**

### **Privato Sociale**

Inoltre sul territorio della città di Bologna sono presenti altri sportelli informativi e di sostegno che afferiscono ad associazioni od organizzazioni non pubbliche:

### **Associazione Posto d'Ascolto ed Indirizzo Città di Bologna**

Lo sportello di ascolto è ubicato presso il primo binario della Stazione ferroviaria cittadina e fornisce alle persone in difficoltà indicazioni ed informazioni sui servizi di sostegno attivi in città.

### **Gruppo Strada Ferrata del Piazzale Est della Stazione**

Propone un orientamento ai servizi, azioni di segretariato sociale, distribuzione di indumenti. Come l'associazione precedente opera nei pressi della stazione.

**Centro Ascolto Antoniano** Il Centro d'Ascolto, afferente alla realtà dell'Antoniano, è aperto al pubblico tutti i lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10 alle ore 11.30. (Il martedì e il giovedì si riceve solo su appuntamento) Per sostenere il colloquio è necessario prendere un numero che viene distribuito alle ore 10 davanti all'ingresso della struttura e presentare un documento valido. In ogni giornata di apertura vengono distribuiti all'incirca 10 numeri.

**Centro servizi immigrati Inas Cisl** Il centro servizi immigrati della Cisl offre assistenza per la presentazione delle domande all'Ufficio Immigrazione per tutto ciò che concerne visto, permessi di soggiorno, ricongiungimenti familiari, contratti di soggiorno, nulla-osta per decreto flussi, cittadinanza italiana. Svolge anche una funzione di supporto fornendo informazioni su tutto ciò che riguarda i diritti, corsi di formazione e di lingua italiana, riconoscimento di titoli di studio, assistenza legale e tutele contrattuale.

### **Associazione l'Arca**

L'associazione ha attivato uno sportello di raccolta dei bisogni per tutte le persone in difficoltà, in particolare cura un servizio di segretariato sociale e fornisce informazioni sui servizi di sostegno attivi in città. Inoltre fornisce generi alimentari di prima necessità a chiunque si presenti.

### **Associazione Amici di Piazza Grande**

L'associazione gestisce un ufficio di assistenza per l'attivazione percorsi di recupero per senza fissa dimora. Gestisce e propone inoltre attività di auto-aiuto per l'affermazione dei diritti delle persone emarginate attraverso progetti di auto-impegno e attività lavorative autogestite.

### **Punto d'incontro della Venenta**

L'associazione "Comunità Santa Maria della Venenta Onlus" coordina un punto di ascolto e accompagnamento per persone in situazione di disagio nella sede del dopolavoro ferroviario, nei pressi della stazione di Bologna. Il Centro è aperto due volte la settimana.

## **Il centro d'ascolto Caritas di Bologna**

Anche la Caritas con il suo Centro d'Ascolto, tenta di offrire all'interno di questo contesto di bisogni del territorio molto complesso un sostegno a quanti di fatto non riescono ad accedere alle risorse messe in campo dal Comune e ai tanti altri la cui presa in carico, da parte dei Servizi Sociali, è solo parziale.

All'interno di questo ambito territoriale, il servizio del Centro di Ascolto è finalizzato in primo luogo a combattere l'isolamento e l'emarginazione dei più svantaggiati all'interno della nostra società, promuovendone la visibilità.

Prima ancora di fornire assistenza e sostegno, infatti, il Centro di Ascolto è chiamato ad un'azione di sensibilizzazione verso i temi della povertà e del disagio in modo che l'intera comunità si prenda carico e si senta responsabile dei propri poveri. Ma si colloca anche come un'importante "antenna" per la raccolta dei bisogni emergenti del territorio.

Per questa ragione le statistiche relative al numero di persone incontrate ogni anno dai Centri di Ascolto assumono un particolare valore; essi contribuiscono a dar voce alle tante situazioni di povertà e di emarginazione che spesso rimangono nascoste. In particolare le persone straniere senza permesso di soggiorno, o in situazione di invisibilità (badanti, lavoratori in nero, donne coinvolte nella prostituzione coatta, ...) e quanti, anche fra i cittadini italiani non hanno possibilità di rivolgersi ai servizi sociali per essere sostenuti (malati mentali, senza fissa dimora).

Molto del lavoro dei centri allora, si indirizza alla lettura dei bisogni del territorio e su questo dato si orientano poi le strategie operative.

### **Il centro d'ascolto: antenna del bisogno, promotore di risposte**

Abbiamo già evidenziato come, anche nel nostro territorio, sia avanzata una preoccupante crisi. La Chiesa di Bologna, accogliendo l'appello della Caritas Diocesana a porre attenzione a questo fenomeno, ha promosso già da tempo, un'importante iniziativa cittadina: il fondo "Emergenza Famiglie". Il 31 dicembre 2008 l'allora Cardinale della città, Carlo Caffarra, ha costituito un fondo perché, unendosi al loro Pastore, tutti i cittadini "di buona volontà" potessero farsi carico, in modo concreto, dei bisogni e delle sofferenze dei fratelli in difficoltà. Tale fondo che si rinnova di anno in anno, anche con l'aiuto di grandi finanziatori e di fondazioni bancarie, viene poi distribuito coinvolgendo in modo sempre più capillare le parrocchie e le associazioni caritative della territorio, con il supporto del Centro d'Ascolto. Attraverso il lavoro di rete e collaborazione, tra Caritas Diocesana e diverse realtà caritative, si sono potute raggiungere numerose famiglie in difficoltà. L'iniziativa, non intende naturalmente porre rimedi definitivi, ma è nata e si è prolungata negli anni per essere un segnale chiaro relativamente ai bisogni della città, e delle famiglie in particolare.

Un'occhiata ai dati oggettivi, rende chiarezza sul tipo e sull'importanza di questo intervento negli anni e aiuta a focalizzare i bisogni del territorio.

Le domande esaminate e accolte per l'erogazione del Fondo Famiglie 2011 sono state 723, complessivamente la somma distribuita mediante la rete delle Caritas parrocchiali e delle Associazioni caritative ammontava a € 714.443.

Le domande esaminate e accolte nel 2012, sono state 567 e la somma distribuita è stata pari a € 463.875

Nel 2013 le domande esaminate e accolte sono state 800 per un contributo complessivo pari a € 420.150

Nel 2014 le domande esaminate e accolte sono state 850, su segnalazione di 126 parrocchie per un contributo complessivo pari a  
€ 420.150

Nel 2015 le domande esaminate sono state 729, su segnalazione di 122 parrocchie per un contributo complessivo pari a  
€ 300.362

**Nel 2016 le domande sono state 1231, su segnalazione di 191 realtà fra parrocchie e associazioni caritative, per un contributo finale erogato di  
€ 1.404.355**

**Quest'anno sono state sostenuti i nuclei familiari, raggiungendo 2.558 adulti e 2.072 minori.**

**La cifra maggiore è stata devoluta per coprire spese di utenze e affitti (€ 1.102.217), ulteriore segno della fatica alla quale, le famiglie bolognesi, sono sottoposte per mantenere la casa.**

**Il restante ammontare (€ 302.138) è andato a coprire spese per sanità e scuola.**

Infine una premessa necessaria: nonostante la costante crescita nel numero di utenti allo sportello per l'ascolto della Caritas Diocesana di Bologna, la coordinatrice in accordo con l'equipe di operatori, ha valutato l'importanza di personalizzare al massimo gli interventi con gli utenti. Cresce infatti da un lato il numero di quanti chiedono aiuto, ma cresce anche - ed in modo esponenziale- il disagio profondo di cui queste persone sono portatrici. Il rischio quindi, per lo sportello Caritas, è quello di non riuscire - a fronte di troppe accoglienze - ad assicurare alle persone in difficoltà un reale sostegno, che non si concluda cioè solo con l'ascolto e con la risposta immediata ai bisogni più urgenti. Le complesse situazioni di vita degli utenti, necessitano di una presa in carico più individualizzata e certamente molto più impegnativa di un tempo. Per questa ragione dal 2010, si è scelto di "calmierare" le entrate, proprio per rendere sostenibile e più efficace il lavoro degli operatori.

## **Il centro d'ascolto: un metodo di lavoro condiviso**

Obiettivo prioritario che un Centro di Ascolto si pone rispetto alle persone che ad esso si rivolgono è quello della **promozione della dignità e dello sviluppo dell'individuo**. In altre parole, un Centro d'Ascolto non deve avere come obiettivo primario quello di risolvere i problemi materiali e i bisogni immediati ma di instaurare con le persone che ha in carico una corretta relazione di aiuto che le conduca verso la riscoperta delle proprie risorse e capacità e della fiducia in sé stessi e nelle proprie potenzialità.

Per raggiungere questo obiettivo il metodo di intervento di un Centro di Ascolto muove dall'**accoglienza** di ogni persona in stato di bisogno. E' questa una caratteristica fondamentale del modo di operare di un Centro di Ascolto; la sua attività, infatti, non ha senso tanto per le prestazioni che eroga ma per la capacità di farsi carico dell'altro, di condividere, attraverso l'ascolto, il suo disagio e di farlo sentire accolto. E' di estrema importanza che la persona che si rivolge ad un Centro di Ascolto si senta sempre accettata per quello che è, riconosciuta nella sua dignità di essere umano e accolto anche quando le richieste non possono essere assecondate dagli operatori.

La fase successiva a quella dell'accoglienza è quella della raccolta della domanda e della definizione dei bisogni della persona. Nella fase della **raccolta della domanda** è necessario che l'operatore del Centro di Ascolto sappia ascoltare la persona in profondità, non limitandosi solo alle richieste superficiali che vengono poste, ma cercando di andare alla radice delle difficoltà e di individuare i bisogni reali della persona. Il momento della raccolta della domanda è una fase molto delicata in cui è necessario mettere in atto un "ascolto attivo" che non si limita, cioè, ad accogliere le parole dell'interlocutore ma si sforza di capire come la persona vive la sua situazione e quali sentimenti prova. In questo modo la persona che ascolta riesce a porsi in una condizione di profonda empatia con chi le parla e ad accogliere tutto ciò che l'altro le vuole comunicare senza porsi in un atteggiamento giudicante, né inquisitorio e favorendo quindi il dialogo. Da tempo, tuttavia, grosse difficoltà in questo aspetto del lavoro vengono poste dall'ascolto delle persone con un disagio psichico importante. In questi casi, la "normale" capacità di ascolto dell'operatore rischia di essere messa in crisi da una rappresentazione della realtà "distorta" che l'utente porta. Al fine quindi di migliorare la capacità di "lettura" e "comprensione" del bisogno degli utenti portatori di disagio psichico da parte degli operatori, si è attivato un servizio di consulenza rispetto ai casi di disagio psichico e mentale più impegnativi.

Una volta individuati i bisogni della persona, è necessario procedere alla **definizione del problema**, tale lavoro delicato non può essere svolto senza il coinvolgimento del diretto interessato, cioè l'utente stesso, che da subito è chiamato a divenire protagonista del percorso all'interno del centro.



Una buona definizione del problema è fondamentale per procedere alla **costruzione di un progetto** insieme alle persone in difficoltà, le quali vanno considerate soprattutto per le risorse che sono in grado di attivare. Per questa ragione è di sostanziale che ogni progetto per la ricerca di soluzioni non venga mai imposto alla persona dall'operatore, ma discusso insieme e condiviso.

Sulla base degli obiettivi individuati nel progetto è necessario che il Centro di Ascolto sia capace di **orientare** la persona verso i servizi del territorio più adatti per i suoi bisogni, qualora essi siano coinvolgibili. E' necessario, infatti, che ogni progetto sia pensato **in un contesto di collaborazione e di rete** con altri soggetti sia pubblici sia privati (enti locali, associazioni, parrocchie, privati cittadini...) in modo da coinvolgere l'intera comunità, stimolando sia i cittadini che le istituzioni a prendersi carico dei bisogni dei più fragili. In questo modo il Centro di Ascolto risponde ad una delle sue funzioni più significative, cioè quella di essere una "antenna" capace di captare le situazioni di povertà presenti sul territorio e di coinvolgere la comunità intera nella presa in carico delle persone che si trovano in situazioni di disagio. Sulla base degli obiettivi del progetto, quindi, sarà necessario definire in concreto cosa farà la persona stessa, cosa il Centro di Ascolto, cosa i servizi sociali, le associazioni del terzo settore e gli altri soggetti coinvolti.

In questa fase la persona avrà probabilmente bisogno di un **accompagnamento**, sia emotivo sia pratico. La persona infatti avrà bisogno, da un lato, di sentirsi sostenuta e incoraggiata nel suo percorso dagli operatori, dai volontari e dai giovani in servizio civile del Centro di Ascolto, dall'altro, di essere guidata in iter burocratici spesso complessi da comprendere, soprattutto per gli stranieri e per le persone affette da disagio psichico o psichiatrico. L'accompagnamento offerto alle persone prese in carico dal Centro di Ascolto, infatti, non si limita ad un semplice aiuto nel disbrigo di pratiche burocratiche ma svolge una parte attiva nel favorire la buona riuscita del percorso da esse intrapreso. Accompagnare infatti significa "stare accanto" alla persona in tutte le fasi del suo percorso, senza sostituirsi ad essa ma favorendone la autonomia, lo sviluppo e la crescita. E' questo uno degli aspetti peculiari e caratteristici dei Centri di Ascolto.

Il **sostegno** è altra parte fondante il lavoro dei Centri. Con questo termine si intende indicare lo studio e la promozione di tutta una serie di interventi utili per permettere alle persone di superare i momenti di maggiore crisi esistenziale e concreta. Il centro quindi, si attiva nei casi di particolari ed emergenti difficoltà, per reperire ed organizzare risorse ad hoc (a volte anche molto concrete, in base alle necessità) per supportare le persone in stato di disagio. Ad esempio promuove collaborazioni e attua partecipazioni con altre realtà del territorio disponibili nello sforzo di venire incontro a quanti si trovano in uno stato di prostrazione e non possono accedere ad altri tipi di aiuti. In particolare per quanto riguarda il sostegno a persone affette da malattie (cfr. lettera di collaborazione pto 25, Farmacia Oberdan) o colpite da gravi problemi economici a causa della recente crisi.

Infine, qualora vi siano risorse disponibili, la coordinatrice, coadiuvata dagli operatori, promuove **l'accoglienza** delle persone in difficoltà presso strutture a gestione diretta della Caritas Diocesana, delle Caritas Parrocchiali o in collaborazione con altre realtà presenti sul territorio. L'accoglienza, qualora possa essere attivata, è parte fondamentale del progetto verso l'autonomia, in particolare per quelle persone che non possono essere prese in carico dai servizi, o necessitano di una particolare, immediata protezione (donne sole o con minori, profughi, richiedenti asilo, persone con disturbi psichiatrici, genitori soli senza residenza in città). L'accoglienza poi viene agita anche orientando ed accompagnando le persone verso altre strutture di sostegno, come la mensa San Petronio, gestita dall'omonima Fondazione (cfr. lettera di collaborazione pto 25) e le altre mense aperte presso alcune parrocchie cittadine.

Da novembre 2015, **la Caritas Diocesana di Bologna ed il suo Centro di Ascolto hanno aderito al progetto promosso da Conferenza Episcopale Italiana e Caritas Italiana "Protetto Rifugiato a casa mia"**, rivolto ai cittadini in uscita dai Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS) della Prefettura che, una volta ottenuto lo status di rifugiato o il titolo di soggiorno per protezione internazionale, terminano definitivamente il programma di accoglienza previsto dalla legge italiana e si ritrovano ad uscire dalle strutture, senza alcuna possibilità di accedere ad alcuna risorsa abitativa.

Il progetto prevede la presa in carico da parte del Centro di Ascolto Diocesano di alcune di queste situazioni poco prima che escano dal CAS e ne cura l'inserimento capillare e diffuso presso appartamenti messi a disposizione dalle Parrocchie, oppure in convivenza con famiglie "tutor" individuate nelle comunità parrocchiali (le quali si rendono disponibili ad ospitare il rifugiato direttamente in casa loro) o ancora fornendo loro direttamente alloggio in appartamenti messi a disposizione dalla diocesi. Non si tratta semplicemente di offrire una tutela abitativa a queste persone a garanzia del proseguimento del loro cammino di integrazione nella nostra società. Scopo del progetto è soprattutto quello di **animare e coinvolgere direttamente le comunità** (quelle parrocchiali in primis e poi tutta la società civile) perché si

aprano ad una vera e concreta accoglienza e possano quindi sperimentare reali esperienze di incontro e dialogo. **Attualmente sono inseriti un totale di 37 rifugiati, dei quali 6 ospiti in famiglia, 11 in appartamenti Caritas ed i restanti in alloggi messi a disposizione da 14 parrocchie della diocesi.**

## **Uno strumento del Centro di Ascolto: cos'è l'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse**

L'operatore o il volontario del Centro di Ascolto Caritas (diocesano o parrocchiale che sia), da un lato deve lasciarsi toccare dall'incontro personale con l'altro, ma deve anche saper vedere oltre. Mentre cura la relazione con la persona, risponde al suo bisogno emergente senza tuttavia dimenticare quello più profondo; si preoccupa di coinvolgere la comunità e mantiene una visione d'insieme sui fenomeni.

Per aiutare le Caritas Diocesane e Parrocchiali a far questo la Caritas Italiana da oltre 30 anni ha predisposto l'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse. Si tratta di uno strumento affidato alla Caritas perché svolga un servizio alla Chiesa locale, perché legga con sistematicità la realtà territoriale per rilevare situazioni di povertà, le loro cause e le risposte presenti. Questa conoscenza è finalizzata a migliorare l'aiuto che prestiamo a chi è in difficoltà promuovendo consapevolezza e coinvolgimento da parte della comunità ecclesiale e civile. E' il metodo attraverso il quale Caritas agisce: ascoltare, osservare, discernere per animare. Si tratta anche di un percorso educativo e di uno stile: nasce dall'ascolto e dalla relazione e porta a nuove relazioni stimulate dagli interrogativi che ogni incontro pone. Inoltre, è un modo per fare uscire dall'anonimato le persone in difficoltà, far emergere i loro bisogni e le loro reali condizioni; cioè dare voce a chi non ha voce.

Concretamente gli operatori del Centro di Ascolto per ogni persona compilano una scheda contenente i dati necessari a "fotografare" la situazione (dati anagrafici, situazione familiare, istruzione, lavoro, ...), annotano la sintesi dei bisogni in base alla propria valutazione, le richieste espresse e gli interventi effettuati. Questo materiale, che può essere costantemente aggiornato, viene trasferito su OSPOWEB, la piattaforma online di Caritas Italiana che custodisce i dati di tutta Italia.

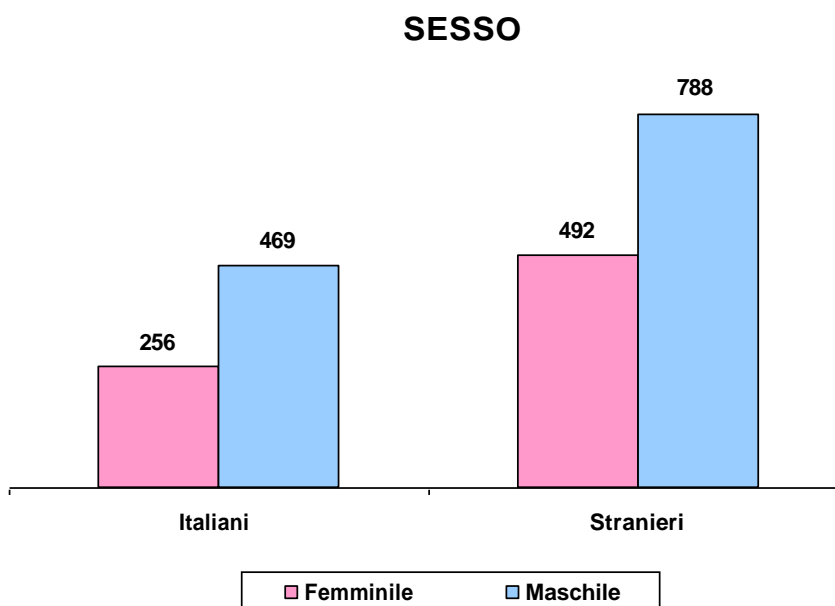
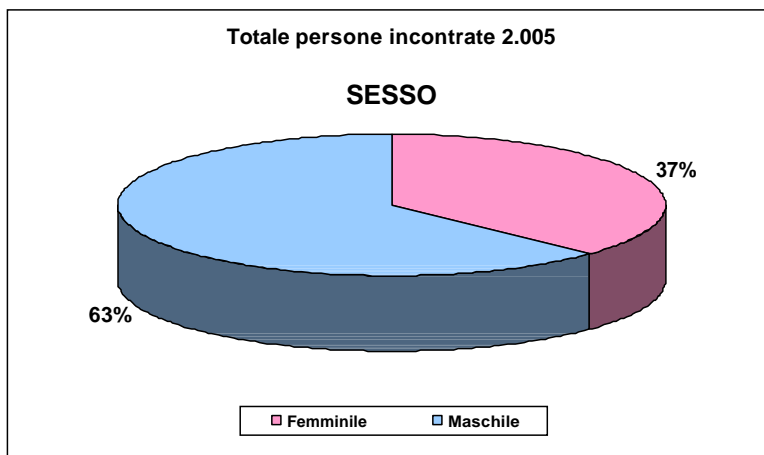
Anche il Centro di Ascolto di Bologna partecipa alla raccolta di dati e contribuisce alla realizzazione di report e statistiche regionali e nazionali che hanno il vantaggio di contare su dati omogenei, attendibili e aggiornati. I grafici che seguiranno sono appunto il frutto del notevole lavoro di operatori e volontari.

Naturalmente però questi dati illuminano una piccolissima parte del quadro di povertà e disagio presente nella nostra diocesi. C'è un'ampia porzione di persone che non si fa vedere, non bussa alle nostre porte ne' -tanto meno- a quelle dei servizi sociali territoriali. Tuttavia la loro situazione non è meno bisognosa. C'è necessità di accrescere la nostra capacità di cogliere i segnali di fragilità, di star vicino gli uni gli altri e di sostenerci reciprocamente.

In questo senso è di enorme il valore il lavoro formativo e di sensibilizzazione che gli operatori del Centro di Ascolto hanno operato all'interno di Caritas Parrocchiali e delle comunità cristiane della diocesi in questo anno per far crescere le capacità e le competenze dei volontari Caritas sparsi sul territorio. In particolare, molta attenzione si è rivolta alla diffusione dello strumento dell'Osservatorio delle Povertà e si sono tenuti numerosi incontri per abilitarne all'uso i volontari dei Centri di Ascolto delle Caritas Parrocchiali.

L'obiettivo è stato quello di condividere l'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse con le Caritas Parrocchiali. Finora sono 36 quelle che hanno cominciato ad utilizzarlo. Crediamo che sia uno sforzo necessario per le comunità, un impegno per rendere più completa ed efficace l'animazione e la sensibilizzazione. D'altra parte anche la Caritas Diocesana deve procedere con convinzione su questa strada di affiancamento delle Caritas parrocchiali e "periferiche" per offrire una conoscenza realistica del territorio.

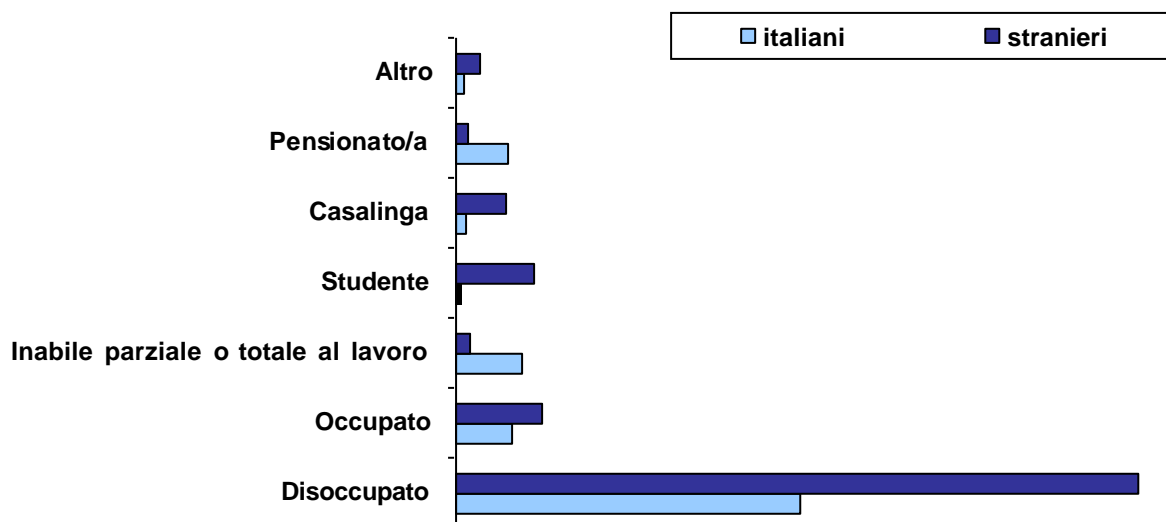
Nel 2016 il Centro di Ascolto Diocesano ha effettuato **4937 colloqui incontrando 2.005 persone**, con un lieve incremento rispetto all'anno precedente. In grande maggioranza si sono rivolti uomini (63%), pur se la presenza femminile è in lento ma costante aumento.



Nella fascia di età tra i 45 ed i 54 anni si concentrano la maggior parte delle persone disoccupate. Perdere il lavoro in questi casi, troppo giovani per la pensione e troppo anziani per essere nuovamente assunti, significa permanere in una condizione di povertà per 10 e più anni, senza alcun tipo di tutele sociali per sé e per la famiglia. **Solo il 9% di chi è venuto ha un lavoro, il 67% è disoccupato.**

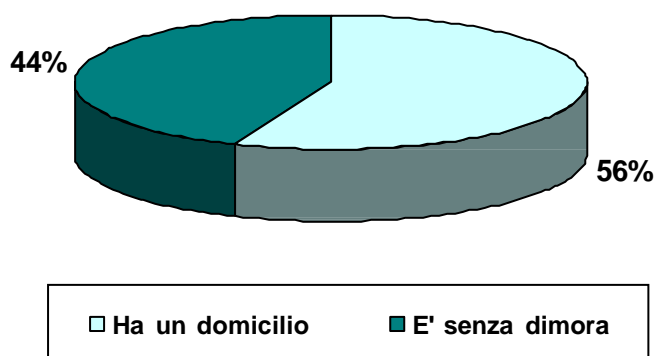
Condizione lavorativa	Italiani	Stranieri	Totale
Disoccupato	454	899	1.353
Occupato	74	113	187
Inabile parziale o totale al lavoro	87	19	106
Studente	4	104	108
Casalinga	14	67	81
Pensionato/a	69	16	85
Altro	11	31	42
Non specificato	12	31	43
<b>Totale</b>	<b>725</b>	<b>1.280</b>	<b>2.005</b>

## CONDIZIONE LAVORATIVA

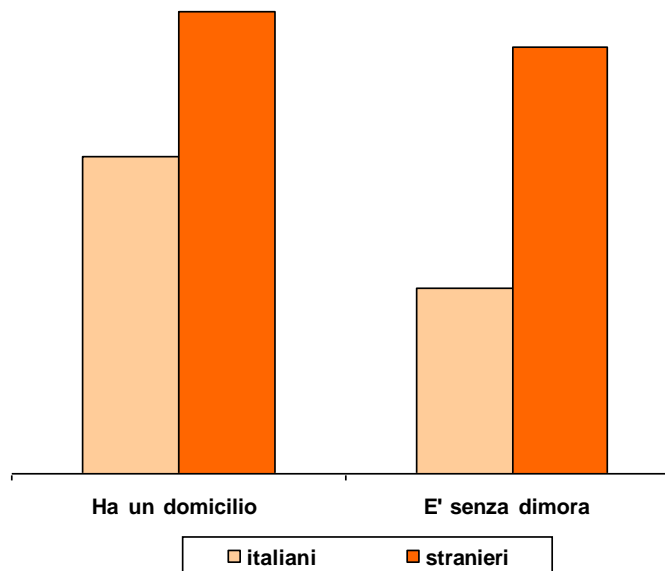


**Elemento determinante della condizione di esclusione sociale è l'alloggio. Il 44% è senza dimora:** il 16% vive in dormitori che garantiscono una certa continuità (permanenza anche di alcuni anni rinnovabile ogni 3-6 mesi) a persone impegnate in percorsi di reinserimento sociale con i Servizi Sociali; gli altri dormono per strada o in macchina o in ripari di fortuna. Il 56% vive in alloggi in affitto, in misura pressoché pari fra soggetti privati ed ente pubblico.

## DIMORA ABITUALE



## DIMORA ABITUALE



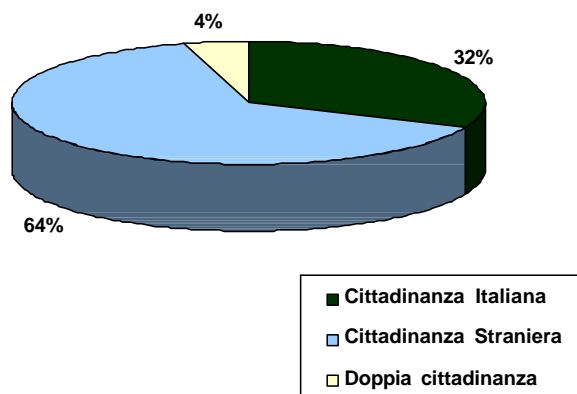
Abitazione	Italiani	Stranieri	Totale
Casa di proprietà	32	4	36
Casa in affitto	329	399	728
Privo di casa	176	325	501
Casa precaria o inadeguata	150	460	610
Non specificato	38	92	130
<b>Totale</b>	<b>725</b>	<b>1.280</b>	<b>2.005</b>

Oltre alla mancanza del lavoro, e quindi del reddito, e di casa altro fattore che concorre al disagio sociale è la situazione familiare. Il 19,7% delle persone ricevute nel 2016 hanno situazioni di disagio familiare conclamato essendo separate, divorziate o vedove. L' avere famiglia da un lato può comportare maggiori difficoltà economiche ma può costituire un'importante risorsa in termini di ricchezza di relazioni e stimoli positivi. **La povertà relazionale sta caratterizzando il volto del disagio nella società attuale.** La solitudine indebolisce fortemente ed amplifica ogni sofferenza.

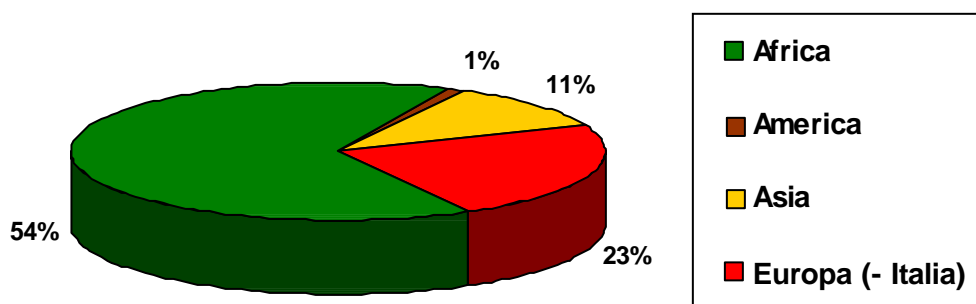
Stato civile	Italiani	Stranieri	Totale
Celibe o nubile	322	592	914
Coniugato/a	181	496	677
Separato/a legalmente	96	48	144
Divorziato/a	96	89	185
Vedovo/a	27	40	67
Non rilevato	3	15	18
<b>Totale</b>	<b>725</b>	<b>1.280</b>	<b>2.005</b>

Rispetto al 2015 è diminuito il numero degli italiani (dal 36% al 32%) ed è aumentato il numero degli stranieri (dal 59% al 64%). Ci riferiamo qui non alla nazionalità per nascita delle persone ma alla cittadinanza. Si attesta sul 4% la percentuale di persone di origine straniera che hanno ottenuto la cittadinanza italiana.

### CITTADINANZA



### CONTINENTE DI PROVENIENZA



**L'anno 2016 conferma pertanto, le tendenze già registrate l'anno precedente: le presenze sempre numerose dal Nord Africa, ed in particolare dal Marocco, così come resta praticamente costante anche il dato rispetto ai nuclei familiari sempre più in difficoltà.**

I nuclei familiari marocchini e tunisini, rappresentano la compagine più numerosa e significativa. Queste famiglie sono andate in grande difficoltà a causa dell'aggravarsi della crisi economica, della conseguente perdita del lavoro, dell'impossibilità a far fronte a costi di affitti e utenze. Sono proprio questi i nuclei che necessiterebbero di un sostegno che gli Sportelli Sociali pubblici non sono più in grado di fornire con sufficiente tempestività ed efficienza.

Si tratta per lo più di persone immigrate in Italia da lungo tempo, con figli nati e cresciuti nel nostro paese, che si sono trovate improvvisamente "ributtate indietro" di 10 o 20 anni, nel periodo in cui appena arrivati, non avevano casa, lavoro e mezzi di sostentamento.

Queste sono in gran parte persone che hanno costruito in Italia la loro vita, hanno fatto crescere qui i loro figli, hanno costruito relazioni significative e che, pur mantenendolo, hanno saputo modificare il loro rapporto con il paese d'origine.

Ora si trovano in situazioni di forte disagio, non solo perché faticano a trovare un nuovo lavoro ma anche perché cominciano ad essere sfrattate, o ad avere le utenze staccate (sono molte le famiglie che non hanno più acqua, luce e gas), a non avere più nessun mezzo di sostentamento e in più rischiando, alla scadenza del permesso di soggiorno, di non avere nemmeno i requisiti per il rinnovo.

Si tratta soprattutto di situazioni di grave conflittualità nelle convivenze, di casi di separazione/divorzio, situazioni che conducono al coinvolgimento dei minori nelle difficoltà che i genitori attraversano. Quest'ultimo aspetto pare essere uno dei più preoccupanti: si è notato infatti un aumento del bisogno, da parte dei genitori, di ottenere un aiuto per i figli (in particolare è emersa la necessità di un sostegno nei percorsi scolastici, e sono state tante le richieste di aiuto economico per l'acquisto di libri e materiale scolastico o di segretariato sociale per l'inserimento dei ragazzi in attività sportive e di socializzazione extrascolastica).

**Le madri sole che hanno chiesto aiuto allo sportello sono state in tutto 75 e con esse sono stati accompagnati i loro 61 bambini.**

**Molti sono stati i profughi in fuga verso l'estero che quest'anno hanno bussato alla nostra porta; costoro hanno chiesto ed in parte ottenuto, aiuto e sostegno presso lo sportello Caritas: in totale sono state 189 persone.**

Per quanto riguarda gli "accompagnamenti" degli utenti in difficoltà verso le risorse ed i servizi attivi sul territorio, **nel 2015 sono stati 234**. Dal totale degli accompagnamenti si è calcolato che circa 61 siano stati a favore di persone inserite in percorsi sanitari.

Come già riportato il centro si occupa di accogliere persone in stato di emergenza; per espletare tale compito può avvalersi di alcune strutture gestite direttamente dalla Caritas o in collaborazione con altre realtà del territorio, in base al seguente schema:

<b>Risorse Disponibili a gestione diretta</b>	<b>Capacità d'accoglienza</b>
Via degli Angeli (Casa Rut e Noemi)	5 posti, donne in difficoltà o sole con minori a carico
La tenda di Abramo	5 posti per uomini rifugiati

Ulteriori interventi eseguiti nel 2016:

<b>INTERVENTI</b>	<b>Totale</b>
Tessere Mensa	40.325
Colloqui	4.937
Buoni Viveri	1.515
<b>Contatti di cui con servizi pubblici</b>	<b>939</b> 601

Possiamo riassumere i dati più significativi circa i bisogni che sono stati portati alla attenzione del Centro nel corso del 2016:

- il problema che investe la quasi totalità delle persone viste al Cda è il **problema economico**; più della metà (55%) non ha un reddito da lavoro ed il 20% versa in condizione di povertà estrema, cioè è impossibilitato a provvedere autonomamente ai bisogni primari.
- strettamente collegato è dunque spesso il problema della **casa**: all'elevato numero di senza dimora che affollano, ben oltre il numero di posti disponibili nei dormitori, le strade, i portici e la stazione, la metà delle famiglie residenti ha un reddito insufficiente per il pagamento dell'affitto (sono state registrate una 90ina di situazioni di sfratto, gran parte portate avanti proprio dall'Acer) e l'altra metà non riesce a far fronte alle spese normali (nelle quali rientrano oltre la spesa alimentare anche i costi per gli abbonamenti dell'autobus e per la refezione scolastica dei figli minori a carico)
- Enorme rilevanza ha il problema del **lavoro**. Finita nella maggior parte dei casi la cassa integrazione, che fino all'anno prima aveva costituito un ammortizzatore sociale non indifferente, adesso il 69% delle persone che abbiamo ascoltato è disoccupata, peraltro è bassissima la percentuale di coloro che svolgono lavori in nero, dato che in assoluto è positivo, ma che nello specifico di questo momento storico significa che ormai non esistono altre possibilità di sopravvivenza economica se non quella di rivolgersi all'assistenza sociale e caritativa.
- I problemi di **carattere familiare** appaiono essere un'altra sfaccettatura della povertà che arriva al centro di ascolto, si nota infatti che il 10% delle persone ascoltate denuncia di vivere drammaticamente situazioni di separazioni e divorzi, che necessariamente incidono sul tenore di vita delle famiglie ed anche sul livello di benessere psico-fisico dei singoli componenti, specialmente di quelli più deboli. Appare evidente come, negli anni, sempre più persone vengano risucchiate dal terribile vortice che, a partire dalla perdita del lavoro e del reddito, inghiotte completamente, finendo per far perdere l'alloggio e infine anche le relazioni familiari che spesso non reggono problematicità così complesse.
- Un dato, di cui continuiamo a gridare l'allarme e per il quale in questi anni abbiamo speso energie e risorse nel tentativo di portarlo all'attenzione dei Servizi di competenza e delle Istituzioni, è quello della **malattia mentale**. Accanto a un già elevato numero di persone con una diagnosi accertata e in carico ai vari Centri di salute Mentale del territorio di Bologna, che si rivolgono in Caritas per i bisogni materiali ed economici e che non trovano risposta presso l'ASL, è stato registrato un elevato numero di persone affette da malattia mentale non diagnosticata (o per motivi di competenza territoriale, o perchè non rilevata a un primo triage, o perchè rifiutata dalle stesse persone portatrici), da disturbi di personalità, da abusi di sostanze, da disturbi dell'umore, da gravi problemi psicologici e relazionali.

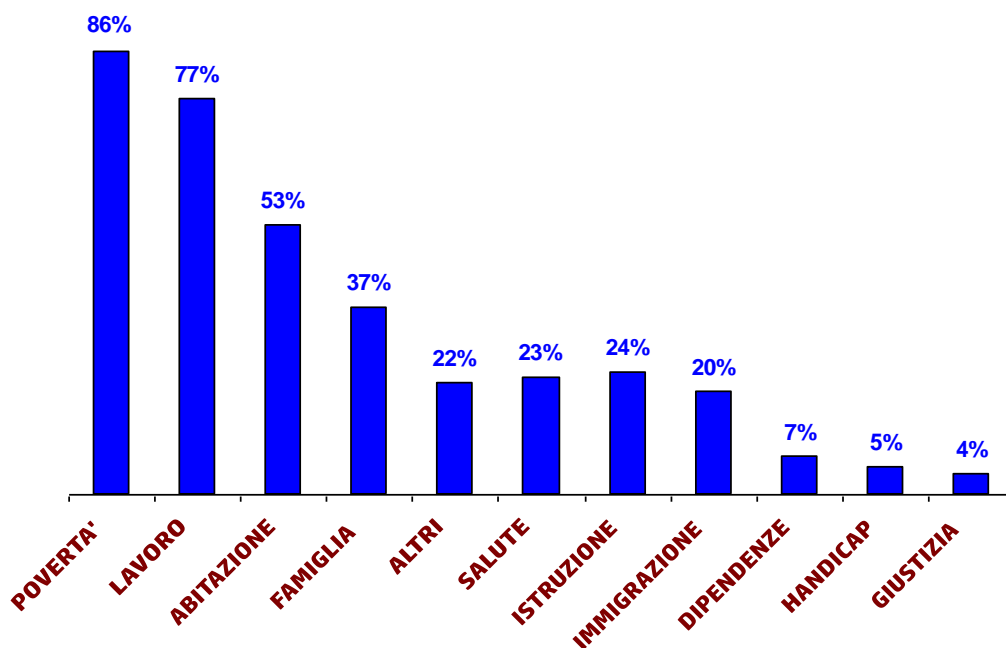
La scelta di non porre filtri all'entrata, ogni anno, ci permette quindi di fare una serie di riflessioni; queste quelle scaturite dalla lettura dei dati di quest'anno:

- ci sembra importante sottolineare la necessità di farsi carico soprattutto della vulnerabilità sociale che cresce sempre più, in particolare attraverso un accompagnamento ed una personalizzazione degli interventi sempre più mirata. Questa vulnerabilità colpisce anche i ceti medi, danneggiati, più che da una riduzione del tenore di vita, da una prolungata fase di instabilità sociale ed economica. Ma non solo questo: sempre più urgente appare il lavoro di animazione e coinvolgimento dell'intera comunità, ecclesiale e sociale, perchè non ci si dimentichi - magari influenzati dai messaggi "emotivi" dei media - che essere poveri non è una "colpa" ne' un "crimine".
- le Istituzioni non sono in grado di arginare e di fornire risposte adeguate ai bisogni e alle difficoltà delle persone, soprattutto alla luce dei progressivi tagli di bilancio fatti a fronte di una richiesta crescente. Diventa sostanziale anche l'intervento economico in emergenza, perchè permette il "recupero" immediato di situazioni in condizioni di ormai estrema difficoltà.
- analizzando i bisogni e le storie delle persone, che si sono rivolte e si rivolgono al Centro, viene spontaneo riflettere sul fatto che al di là degli indicatori di reddito che dovrebbero discriminare chi ha il diritto a chiedere aiuto e chi no, il problema della povertà ha tantissime dimensioni che spesso non trovano una risposta nelle categorie attraverso le quali i Servizi Pubblici guardano le persone, le loro biografie e le loro situazioni particolari; il sistema del welfare "pubblico" non riesce ad intercettare subito e con efficacia queste problematiche emergenti. E' sostanziale lo "sguardo" Caritas sulle dinamiche della povertà.
- sempre più rilevanza deve avere il lavoro di sensibilizzazione ed animazione che il Centro di Ascolto Diocesano ed i suoi operatori devono poter continuare a svolgere nelle comunità parrocchiali e nei Centri di Ascolto aperti e gestiti dalle parrocchie del territorio. In un crescente contesto di vulnerabilità sociale, sempre più persone devono infatti poter riconoscere nell'altro "povero", un altro in realtà ancora capace di essere il primo protagonista del suo stesso cambiamento di vita e ciò non

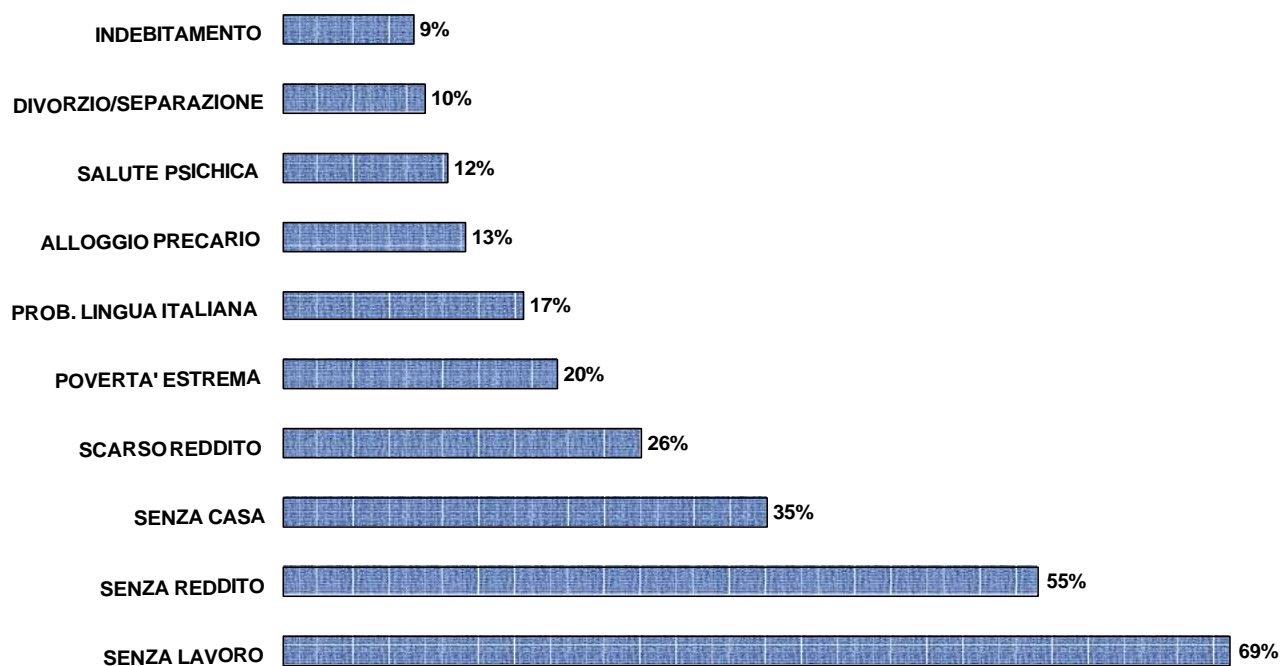


può avvenire se non dentro una ricca e vitale rete di relazioni umane, come quelle che parrocchie e territori possono tessere e rivitalizzare intorno a chi è in difficoltà. Intervento necessario è la promozione di incontri sempre più ricchi e coinvolgenti fra chi vive uno stato di povertà e il resto della cittadinanza.

## BISOGNI - MACROVOCI



## BISOGNI: dettaglio dei più FREQUENTI



## Destinatari diretti e beneficiari:

<b>OBIETTIVI DI PROGETTO</b>	<b>Beneficiari diretti</b>	<b>Beneficiari indiretti</b>
<p><u>Ob. specifico 1</u> Ampliare le capacità della sede di “personalizzare” l’accoglienza di quanti si rivolgono al centro e mostrano segni evidenti di difficoltà relazionale o di disagio psichico, nonché delle madri sole con minori al seguito, al fine di sostenere l’attesa del loro turno di colloquio.</p>	<p><b>Almeno 4 persone</b>, italiane o straniere, <u>con disagio psicologico/relazionale o madri sole con minori al seguito</u>, <b>ad ogni apertura di sportello.</b></p>	<p><b>Madri sole:</b> la famiglia “allargata” (altri componenti del nucleo familiare, ad es. figli più grandi in età scolastica non presenti, i quali migliorano comunque la propria situazione, grazie al sostegno fornito alla madre dal Centro).</p> <p><b>Persone con disagio psicologico/relazionale:</b> la famiglia di appartenenza della persona in difficoltà, che si trova sostenuta nel compito di seguire il proprio familiare;</p> <p>la rete dei Centri di Salute Mentale della città, che trova nel Centro di Ascolto un valido interlocutore per il sostegno dell’utente</p>
<p><u>Ob. specifico 2</u> Implementare il sostegno alle famiglie coinvolte nel perdurare della crisi anche attraverso l’ aumento delle attività di segretariato sociale in loro favore.</p>	<p><b>Le famiglie in difficoltà, coinvolte nella crisi economica, che si rivolgono al Centro d’Ascolto.</b></p>	<p><b>I figli minori dei nuclei coinvolti</b>, i quali migliorano la loro situazione grazie al sostegno fornito dal Centro ai genitori.</p> <p><b>Il sistema dei Servizi Sociali della città</b>, che – grazie alle azioni previste dal presente progetto – potrà acquisire un rafforzamento indiretto della propria azione di sostegno (qualora esistente) rispetto al nucleo familiare individuato e che può trovare, nel Centro, un valido interlocutore.</p> <p><b>Il sistema complessivo del Welfare cittadino</b>, che si rafforzerà, grazie al lavoro svolto dal Centro a favore di quei nuclei familiari che non sono seguiti dai Servizi Sociali.</p>
<p><u>Ob. specifico 3</u> Promuovere ed implementare percorsi individualizzati di sostegno sanitario, in particolare attraverso l’accompagnamento delle persone malate ed in difficoltà presso i servizi sanitari del territorio e alla scoperta delle risorse della città.</p>	<p><b>15 persone malate (italiane o straniere), al mese</b></p>	<p>Le famiglie di appartenenza delle persone malate (qualora esistenti) che trovano, nelle azioni svolte dal Centro, un apporto di aiuto alla cura del familiare affetto da patologie.</p> <p>Il sistema sanitario cittadino, che si rafforza, grazie all’intervento di facilitazione nella fruizione dei servizi già esistenti.</p>

<p><u>Ob. specifico 4</u> Aumentare il numero delle attività di socializzazione e integrazione rivolte agli utenti, con attenzione mirata agli ospiti delle case d'accoglienza gestite dalla Caritas o ad essa collegate (Caritas Parrocchiali della Diocesi) ed a quanti escono da contesti di forte invisibilità ed esclusione.</p>	<p><b>75 persone in situazione di grave marginalità e forte esclusione, al mese</b></p> <p><b>16 donne sole, o madri sole con minori, ospiti delle case d'accoglienza della Caritas</b></p>	<p>La <b>cittadinanza di Bologna</b>, che –attraverso la realizzazione dell'azione di progetto- potrà giovare di una diminuzione dell'esclusione sociale e del conseguente innalzamento della percezione di sicurezza.</p> <p><b>I volontari dei gruppi Caritas operanti nelle parrocchie</b> che potranno essere sostenuti, coadiuvati e accompagnati dagli operatori della Caritas diocesana nel servizio di accoglienza e presa in carico di quanti escono da contesti di forte invisibilità ed esclusione.</p>
---	---	--

Dall'analisi di quanto descritto finora, emergono –sul territorio bolognese- importanti fenomeni di disagio e marginalizzazione sui quali la sede già opera, pur senza ancora riuscire a rispondere completamente a queste recenti sollecitazioni. A partire dall'osservazione del contesto e grazie al confronto fra l'olp e gli operatori della sede, è quindi possibile individuare alcune aree di bisogno, sulle quali, attraverso il presente progetto, si desidera intervenire allo scopo di implementare le capacità di risposta del Centro di Ascolto alle esigenze del territorio. Tali bisogni, riportati nello schema, trovano poi una traduzione numerica nei seguenti indicatori di partenza che “fotografano” parte dell'attuale attività del centro.

<b>BISOGNI INDIVIDUATI:</b>	<b>INDICATORI DI PARTENZA:</b>  <i>Centro Ascolto Caritas Bologna</i>
<p>Bisogno di accogliere in maniera personalizzata gli utenti del centro, con attenzione mirata a quanti non riescono/possono restare in attesa del proprio turno di ricevimento in sala di aspetto (in particolare, i portatori di disagio relazionale, e le madri sole con minori al seguito).</p>	<p>Media di 6 utenti con disagio relazionale o con figli minori al seguito accolti al centro ad ogni apertura di sportello, con evidenti difficoltà a restare in attesa del proprio turno, senza alcun tipo di intervento programmato di sostegno.</p>
<p>Bisogno di ampliare la capacità di sostegno del centro di ascolto, con particolare riferimento alle persone e alle famiglie coinvolte nell'impoverimento causato dal perdurare della crisi economica.</p>	<p>Media complessiva di 10 attività di segretariato sociale a sostegno delle persone in difficoltà economica per ogni giovane in servizio, ogni settimana.</p>
<p>Necessità di aumentare il numero degli accompagnamenti per la tutela della salute e del diritto alla cura degli utenti portatori di malattie e/o di disagio psichico e relazionale.</p>	<p>Media complessiva di n. 16 accompagnamenti sul territorio di utenti con problematiche sanitarie al mese.</p>
<p>Necessità di implementare gli interventi individualizzati di integrazione sul territorio e di socializzazione, con particolare attenzione agli ospiti delle case di accoglienza gestite dalla Caritas o ad essa collegate e, più in generale, alle persone in situazione di grave precarietà, emarginazione e invisibilità (anziani, donne che escono dalla prostituzione, donne sole con figli, richiedenti asilo, rifugiati, portatori di disagio psichico, senza fissa dimora) che si rivolgono al centro.</p>	<p>n.10 eventi/attività specifiche finalizzate alla conoscenza e all'integrazione tra persone in situazione di disagio ed il territorio (nell'arco dei 12 mesi)</p> <p>Media di n.80 persone in situazione di difficoltà avviate presso strutture d'accoglienza o di sostegno (mense) per ogni centro, al mese</p>

## 7) *Obiettivi del progetto:*

### PREMESSA

#### **Caritas Italiana e le Caritas diocesane intendono promuovere una proposta di Servizio Civile Nazionale come esperienza di formazione globale della persona.**

Ai giovani che si avvicinano al Servizio Civile in Caritas si chiede di pensare a questo anno non come una "parentesi" nella loro vita, ma come un anno intenso, ricco di stimoli e di sfide, un anno che raccoglie le memorie del passato e produce orientamenti per le scelte future.

L'intenzione progettuale è di attingere dalla cultura cristiana del servizio, che ha radici assai antiche e profonde, partendo dal cambiamento di sé per giungere ad un cambiamento della società.

Le Caritas diocesane condividono l'impegno di proporre un anno di formazione intesa come competenza del servizio che si svolge, ma anche come momento di auto-riflessione, di ripensamento e di scoperta. Un anno per mettersi alla prova, per conoscere se stessi, fare nuove amicizie, accrescere le proprie conoscenze e competenze; per condividere con altri giovani i propri vissuti attraverso la dimensione comunitaria e la sensibilizzazione. L'intento è quello di proporre un'esperienza che cerchi e costruisca senso. Un'esperienza che davvero cambi se stessi e gli altri.

Il Progetto si allinea altresì agli obiettivi condivisi dalle Caritas a livello nazionale, che mirano in particolare alla prevalente funzione pedagogica anche del Servizio Civile nazionale, affermando l'impegno alla realizzazione delle condizioni fondamentali affinché l'esperienza proposta abbia come finalità ultima l'attenzione ai giovani coinvolti nel progetto, ai bisogni del territorio in cui si inserisce, all'impatto sulla società civile come sensibilizzazione alla testimonianza della Carità.

Queste finalità generali sono così riassumibili:

**Educazione** ai valori della solidarietà, gratuità attraverso azioni di animazione e d'informazione per una cittadinanza attiva e responsabile.

**Condivisione** coi poveri e con gli altri partecipanti al progetto, riconoscendo e promuovendo i diritti umani e sociali, per accompagnare le persone vittime di povertà ed esclusione sociale in percorsi di liberazione.

**Riflessione** sulle proprie scelte di vita, vocazionali, professionali, sociali e possibilità di approfondimento spirituale.

**Creazione** delle condizioni per l'incontro con nuove persone, per sperimentare nuovi percorsi professionali in ambito sociale.

**Coscientizzazione:** approfondimento della cultura della pace, della nonviolenza e della solidarietà.

**Attenzione** a tutto ciò che potrà incoraggiare un futuro volontariato inteso come stile di vita nei giovani che verranno coinvolti nell'esperienza.

**Difesa delle comunità in modo nonarmato e nonviolento** in termini di: gestione e superamento del conflitto, riduzione e superamento della violenza implicita e/o esplicita, acquisizione e riconoscimento di diritti.

### OBIETTIVI GENERALI DEL PROGETTO

A partire dalla rilevazione del bisogno sul territorio, e grazie all'analisi condivisa portata avanti dagli olp della sede, con il seguente progetto si intende proporre l'investimento dei 12 mesi di servizio dei volontari richiesti nell'ampliamento delle capacità di accoglienza del centro di ascolto relativamente agli utenti con situazioni tali da non poter restare in attesa del proprio turno di colloquio, in sala di aspetto. In particolare viene posta attenzione nei riguardi di chi manifesta disagio relazionale e psichico e delle madri sole con minori al seguito. Più generalmente si può qui esprimere la volontà di impegnare il progetto nel sostegno di quanti si trovano in stato precario di salute (fisica o mentale) e necessitano di un maggiore sostegno mirato. Si intende inoltre lavorare con i giovani per implementare la possibilità di aiuto alle famiglie colpite dalla recente crisi economica. Ci si prefigge infine di concorrere a contrastare l'emarginazione e la povertà nell'area territoriale di Bologna, favorendo l'integrazione delle persone in situazione di marginalità e promuovendo al contempo una cultura della solidarietà sociale e della partecipazione da parte della cittadinanza.

## OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO

BISOGNI con riferimento a quanto descritto al punto 6	OBIETTIVI SPECIFICI	INDICATORI DI RISULTATO
<p><b>Implementazione della capacità di accogliere in modo personalizzato in particolare gli utenti con disturbi relazionali e le madri sole con figli minori al seguito.</b></p>	<p><u>Ob. specifico 1</u> Ampliare le capacità della sede di “personalizzare” l’accoglienza di quanti si rivolgono al centro e mostrano segni evidenti di difficoltà relazionale o di disagio psichico, nonché delle madri sole con minori al seguito, al fine di sostenere l’attesa del loro turno di colloquio.</p>	<p>Progettazione e gestione di almeno 6 attività di sostegno dell’attesa in sala di aspetto per madri sole con figli al seguito e per persone con disagio psicologico-relazionale.</p>
<p><b>Implementazione della capacità di sostegno per quanti sono coinvolti nella recente crisi economica.</b></p>	<p><u>Ob. specifico 2</u> Implementare il sostegno alle famiglie coinvolte nel perdurare della crisi anche attraverso l’aumento delle attività di segretariato sociale in loro favore.</p>	<p>Aumento delle attività di segretariato sociale a sostegno delle persone in difficoltà economica da 12 a 14, ogni settimana.</p>
<p><b>Necessità di aumentare il numero degli accompagnamenti degli utenti con malattie fisiche e/o mentali, per sostenere i loro percorsi sanitari</b></p>	<p><u>Ob. specifico 3</u> Promuovere ed implementare percorsi individualizzati di sostegno sanitario, in particolare attraverso l’accompagnamento delle persone malate ed in difficoltà presso i servizi sanitari del territorio e alla scoperta delle risorse della città.</p>	<p>Aumento medio del numero degli accompagnamenti degli utenti con problematiche sanitarie da 20 a 22, al mese.</p>
<p><b>Individualizzazione degli interventi relativamente ad utenti con evidenti fragilità.</b></p>	<p><u>Ob. specifico 4</u> Aumentare il numero delle attività di socializzazione e integrazione rivolte agli utenti, con attenzione mirata agli ospiti delle case d’accoglienza gestite dalla Caritas o ad essa collegate (Caritas Parrocchiali della Diocesi) ed a quanti escono da contesti di forte invisibilità ed esclusione.</p>	<p>Aumento delle attività specifiche finalizzate alla conoscenza e all’integrazione tra persone in situazione di disagio ed il territorio da 12 a 14 (nell’arco dei 12 mesi).</p> <p>Aumento della media delle persone in situazione di difficoltà avviate presso strutture d’accoglienza e/o di sostegno (mense) per ogni centro, ogni mese, da 85 a 87.</p>

8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

## 8.1 COMPLESSO DELLE ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

### Ob. specifico 1

Ampliare le capacità della sede di "personalizzare" l'accoglienza di quanti si rivolgono al centro e mostrano segni evidenti di difficoltà relazionale o di disagio psichico, nonché delle madri sole con minori al seguito, al fine di sostenere l'attesa del loro turno di colloquio.

Progettazione e gestione di almeno 6 attività di sostegno dell'attesa in sala di aspetto per madri sole con figli al seguito e per persone con disagio psicologico-relazionale.

Si intende raggiungere l'obiettivo specifico sopraindicato, mettendo in campo tre azioni con le rispettive attività, legate fra loro e interdipendenti:

		Descrizione
<p>Azione generale 1: fase preparatoria all'accoglienza degli utenti con difficoltà ad attendere il proprio turno di colloquio</p>	<p>1.1 Attività di ricerca, osservazione ed analisi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Conoscenza del Centro (storia, mission, risorse, operatori presenti) e dei suoi strumenti operativi</i></li> <li>• <i>Conoscenza delle leggi relative all'utenza specifica del Centro</i></li> <li>• <i>Conoscenza dei documenti e dei requisiti per la presenza regolare sul territorio dei cittadini stranieri</i></li> <li>• <i>Osservazione ed analisi del momento dell'entrata degli utenti, allo scopo di osservarne le dinamiche relazionali</i></li> <li>• <i>Osservazione ed analisi delle dinamiche relazionali degli utenti in sala d'aspetto: comprensione ed individuazione delle maggiori criticità in questa fase dell'accoglienza.</i></li> <li>• <i>Eventuali proposte di miglioramento e implementazione di tale fase</i></li> </ul>

	<p>1.2 Attività di aggiornamento e preparazione di materiale informativo specifico</p>	<p><b>Descrizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Mappatura e continuo aggiornamento rispetto alla conoscenza del territorio e delle sue risorse (offerta di altri servizi presenti sul territorio; cfr. pto 6)</i></li> <li>• <i>Reperimento e/o preparazione e aggiornamento di materiale informativo (volantini, pro-memoria, mappe della città...) relativamente alle risorse presenti sul territorio, da distribuire agli utenti a supporto dell'informazione orale nel momento dell'entrata al centro.</i></li> <li>• <i>Reperimento e/o preparazione di materiale informativo ad hoc per madri con figli minori e persone con disagio relazionale (informazioni rispetto al lavoro, ai percorsi per il riconoscimento dell'invalidità, alla tutela della maternità, alla tutela della salute, etc...)</i></li> </ul>
	<p>1.3 Attività di conoscenza, utilizzo e diffusione dell'archiviazione/registrazione dati</p>	<p><b>Descrizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Conoscenza ed uso delle schede personali degli utenti</i></li> <li>• <i>Conoscenza ed uso del foglio elettronico per la gestione del data-base utenti.</i></li> <li>• <i>Aggiornamento del data-base utenti</i></li> <li>• <i>Conoscenza ed utilizzo del programma informatico OSPO per la registrazione dei dati degli utenti</i></li> <li>• <i>Conoscenza ed uso dell'archivio cartaceo individuale che conserva la storia pregressa dell'utente già conosciuto dal centro</i></li> <li>• <i>Preparazione della modulistica necessaria alle attività di accoglienza</i></li> <li>• <i>Coordinamento delle riunioni di lettura ed interpretazione dei dati raccolti tramite il programma Osposia dal Centro di Ascolto Diocesano che da quelli Parrocchiali, sparsi nel territorio.</i></li> <li>• <i>Promozione di incontri per la diffusione e l'utilizzo, presso le Caritas Parrocchiali, del programma Ospos</i></li> <li>• <i>Redazione di un report annuale od altro materiale (video, articoli...) per aumentare la fruibilità dei dati</i></li> <li>• <i>Promozione ed organizzazione di eventi e di iniziative sul territorio per diffondere la conoscenza dei dati raccolti</i></li> </ul>

Azione generale 2 : lo studio e la preparazione di attività di sostegno per quanti mostrano evidenti difficoltà ad attendere il proprio turno di colloquio in sala d'aspetto	2.1 La progettazione di attività di sostegno per madri sole con minori al seguito	<p><b>Descrizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A partire dalle osservazioni compiute, individuazione dei bisogni delle madri sole con minori in attesa del proprio turno di colloquio;</i></li> <li>• <i>Reperimento del materiale necessario per l'allestimento di un "angolo bimbi" in sala d'attesa;</i></li> <li>• <i>Organizzazione di uno spazio esplicitamente dedicato ai bimbi in sala d'attesa;</i></li> <li>• <i>Reperimento e aggiornamento di materiale idoneo a svolgere brevi attività di interazione con i minori presenti in sala d'attesa (materiale per disegnare, schede da colorare, giochi per la manipolazione dei più piccoli...)</i></li> <li>• <i>Eventuale progettazione di altri interventi di sostegno per migliorare la qualità dell'attesa delle madri con i bimbi al seguito</i></li> </ul>
	2.2 La progettazione di attività di sostegno per persone con disturbi relazionali e/o disagio psicologico	<p><b>Descrizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A partire dalle osservazioni compiute, individuazione dei bisogni delle persone con disagio relazionale/psicologico in attesa del proprio turno in sala d'aspetto</i></li> <li>• <i>Reperimento e aggiornamento di materiale idoneo al "riempimento dell'attesa" (ad es. raccolte di riviste, materiale per scrivere, quotidiani, ...)</i></li> <li>• <i>Organizzazione di uno spazio nel corridoio adiacente l'entrata al centro come spazio "dedicato" a chi mostra evidenti difficoltà ad attendere in sala d'aspetto.</i></li> <li>• <i>Preparazione di generi di conforto in caso di necessità (the', acqua, biscotti, bicchieri...)</i></li> <li>• <i>Eventuale progettazione di altri interventi di sostegno per migliorare la qualità dell'attesa delle persone con disagio relazionale/psicologico.</i></li> </ul>
	3.1 Attività di organizzazione/ gestione delle entrate	<p><b>Descrizione</b></p>



<p>Azione generale 3: l'accoglienza degli utenti allo sportello e l'individuazione di quanti mostrano evidenti difficoltà ad attendere il proprio turno in sala di aspetto</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Organizzazione e gestione dell'afflusso degli utenti presso il centro.</i></li> <li>• <i>Distribuzione dei numeri all'entrata</i></li> <li>• <i>Redazione della "lista" degli utenti;</i></li> <li>• <i>Reperimento e lettura dei dati di archivio e conseguente individuazione degli utenti del centro</i></li> <li>• <i>Presentazione di corrette e sintetiche informazioni in contesto caratterizzato da forte caoticità.</i></li> <li>• <i>Gestione di momenti informali di relazione</i></li> <li>• <i>Intervento adeguato nelle situazioni di emergenza</i></li> </ul>
	<p>3.2 Attività legate all'individuazione degli utenti e all'attivazione di procedure ordinarie per gli utenti</p>	<p><b>Descrizione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Primo livello di ascolto e lettura dei bisogni immediati dell'utente</i></li> <li>• <i>Spiegazione agli utenti della realtà del Centro e del suo funzionamento</i></li> <li>• <i>Compilazione della scheda cartacea dei nuovi utenti e comprensione delle situazioni in base ai dati oggettivi che emergono (età, cittadinanza, condizioni abitative, lavorative, etc...)</i></li> <li>• <i>Comprensione dei bisogni e delle richieste immediate dell'utente</i></li> <li>• <i>Individuazione degli utenti con difficoltà ad attendere il proprio turno</i></li> <li>• <i>Eventuale prima risposta attraverso la consegna di materiale informativo e sua spiegazione</i></li> <li>• <i>Orientamento dell'utenza alla sala d'attesa</i></li> <li>• <i>Orientamento delle persone con difficoltà ad attendere, negli spazi dedicati</i></li> <li>• <i>Promozione e cura delle relazioni fra utenti in sala d'attesa</i></li> <li>• <i>Individuazione degli utenti con difficoltà ad attendere il proprio turno</i></li> </ul>

Azione generale 4 : gestione di attività di sostegno per quanti mostrano evidenti difficoltà ad attendere il proprio turno di colloquio in sala d'aspetto	4.1 La gestione di attività di sostegno per madri sole con minori al seguito	<p>Descrizione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Presentazione alle mamme con minori al seguito, dello spazio loro dedicato in sala d'attesa.</i></li> <li>• <i>Proposte di brevi attività ludiche per mamme e bimbi.</i></li> <li>• <i>Gestione di brevi interazioni/animazioni con i minori presenti in sala d'aspetto</i></li> <li>• <i>Eventuale consegna di materiale informativo ad hoc</i></li> <li>• <i>“Passaggio di consegne” all’operatore dell’ascolto da parte del giovane in servizio civile, relativamente a quanto emerso.</i></li> <li>• <i>Eventuale compilazione sulla scheda personale dell’utente di note o sottolineature di particolare rilevanza al fine del colloquio ( segnalazione di particolari difficoltà o disagi, atteggiamenti rilevanti al fine della valutazione complessiva della situazione, bisogni già rilevati ed eventuali risposte offerte)</i></li> <li>• <i>Eventuale osservazione del minore presente, durante il colloquio della madre con l’operatrice dell’ascolto</i></li> </ul>
	4.2 La gestione di attività di sostegno per persone con disturbi relazionali e/o disagio psicologico	<p>Descrizione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Presentazione agli utenti con evidenti disagi relazionali e psicologici, dello spazio loro dedicato nel corridoio adiacente l’entrata al centro;</i></li> <li>• <i>Proposta ed illustrazione del materiale messo a disposizione (riviste, quotidiani...)</i></li> <li>• <i>Offerta dei generi di conforto (bibite, biscotti...)</i></li> <li>• <i>Disponibilità “mirata” a sostenere brevi “chiacchierate” con questo genere di utenti, per facilitare la loro attesa</i></li> <li>• <i>Gestione e controllo delle “entrate ed uscite” dal centro per la “pausa sigaretta”</i></li> <li>• <i>Eventuale compilazione sulla scheda personale dell’utente di note o sottolineature di particolare rilevanza al fine del colloquio ( segnalazione di particolari difficoltà o disagi, atteggiamenti rilevanti al fine della valutazione complessiva della situazione, bisogni già rilevati ed eventuali risposte offerte)</i></li> </ul>

Ob. specifico 2

Aumentare il numero delle famiglie in grado di essere sostenute nella crisi anche attraverso l' aumento delle attività di segretariato sociale in loro favore.

Implementare il sostegno alle famiglie coinvolte nel perdurare della crisi anche attraverso l' aumento delle attività di segretariato sociale in loro favore.

Aumento delle attività di segretariato sociale a sostegno delle persone in difficoltà economica da 12 a 14, ogni settimana.

Azione generale 1 "Emergenza famiglie": il sostegno economico:	1.1 Attività di gestione fondi	Descrizione
		<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Analisi e redazione di criteri precisi con cui assegnare gli aiuti</i></li><li>• <i>Redazione dell'elenco delle categorie di persone più vulnerabili e con priorità problematiche sulle quali intervenire a partire dall'analisi dei dati anche territoriali</i></li></ul>
	1.2 Attività di individuazione delle famiglie in difficoltà	Descrizione
		<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Ascolto e registrazione del bisogno esistenziale ed economico da parte di famiglie che si rivolgono al centro</i></li><li>• <i>Raccolta e disamina dei documenti che comprovino l'effettivo stato di difficoltà economica (mod. isee, iscrizione al collocamento, stato di famiglia, lettere di licenziamento...)</i></li><li>• <i>Eventuale presa di contatto con il servizio pubblico per la raccolta di tutte le informazioni utili a conoscere il caso.</i></li><li>• <i>Riunione di valutazione fra operatori per esaminare le diverse situazioni incontrate ed individuare, in base alle priorità d'intervento precedentemente scelte, le famiglie sulle quali intervenire</i></li><li>• <i>Scelta del tipo di aiuto da porgere (copertura spese affitto, utenze arretrate, spese scolastiche, spese per il trasporto...)</i></li><li>• <i>Redazione di una breve relazione sulle situazioni individuate</i></li></ul>
	1.3 Attività di aiuto economico alle famiglie in difficoltà	Descrizione
		<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Incontro con il nucleo familiare e presentazione del piano d'intervento per il sostegno "globale" e non solo economico.</i></li><li>• <i>Accompagnamento della persona per il pagamento effettivo presso gli uffici postali o in altro luogo utile</i></li><li>• <i>Registrazione e archiviazione dei documenti comprovanti l'effettivo pagamento</i></li><li>• <i>Attività di valutazione e verifica in equipe relativamente all'autonomia delle famiglie sostenute e al loro progredire verso un'uscita dalla crisi.</i></li></ul>

	2.1 Attività di progettazione del piano “complessivo” di sostegno	<p>Descrizione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Analisi ed osservazione delle difficoltà della famiglia seguita e del suo vissuto relativamente alla “crisi economica, con particolare attenzione ai minori presenti”</i></li> <li>• <i>Individuazione degli elementi che risultano particolarmente problematici e che possono impedire una ripresa autonoma ed un’uscita reale dal progetto di sostegno</i></li> <li>• <i>Studio di tutti gli ulteriori aiuti possibili per il sostegno</i></li> </ul>
	2.2 Attività di realizzazione del piano “complessivo” di sostegno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Individuazione di collaborazioni con altri Enti, pubblici o privati od altre realtà del territorio per la concessione di aiuti economici rivolti alle persone in difficoltà seguite dal Centro d’Ascolto;.</i></li> <li>• <i>Avvio di collaborazioni con altri enti per la fornitura di generi alimentari alle famiglie in difficoltà;</i></li> <li>• <i>Contatto e collegamento con le Caritas Parrocchiali di riferimento delle famiglie per una eventuale presa in carico condivisa;</i></li> <li>• <i>Attivazione e coordinamento della rete delle Caritas Parrocchiali del territorio al fine di monitorare e accompagnare le famiglie prese in carico;</i></li> <li>• <i>Avvio di collaborazioni con altri enti del territorio, pubblici o privati, per la fornitura di vestiario alle famiglie in difficoltà.</i></li> <li>• <i>Avvio di collaborazioni con farmacie del territorio per permettere l’utilizzo di uno sconto nell’acquisto di medicine, a favore delle persone in difficoltà economica.</i></li> <li>• <i>Avvio di collaborazione con professionisti per il sostegno delle persone in difficoltà, con particolare attenzione a quanti necessitano di consulenza legale.</i></li> <li>• <i>Attività di segretariato sociale per il reperimento e la consegna effettiva dei beni alle famiglie in difficoltà</i></li> <li>• <i>Verifica e valutazione dell’andamento delle situazioni seguite da parte dell’equipe del centro e di quanti collaborano al loro sostegno;</i></li> <li>• <i>Attività di sostegno ed integrazione a favore dei minori presenti nelle famiglie</i></li> <li>• <i>Eventuale introduzione di nuovi obiettivi.</i></li> </ul>
Azione generale 2 Piano di sostegno “complessivo” alla famiglia in difficoltà		

Ob. specifico 3

Promuovere ed implementare percorsi individualizzati di sostegno sanitario, in particolare attraverso l'accompagnamento delle persone malate ed in difficoltà presso i servizi sanitari del territorio e alla scoperta delle risorse della città.

Aumento medio del numero degli accompagnamenti degli utenti con problematiche sanitarie da 20 a 22, al mese.

Azione generale 1: Attività con la partecipazione attiva della persona in situazione di vulnerabilità	1.1 Ascolto	<p>Descrizione</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Ascolto e comprensione del bisogno della persona in difficoltà, con particolare attenzione riguardo a quanti presentano patologie rilevanti e necessitano di cure</i></li><li>• <i>Eventuale affiancamento dell'operatore dell'ascolto, da parte dei giovani in servizio per facilitare la conoscenza del caso e l'avvio del progetto di sostegno</i></li><li>• <i>Definizione condivisa fra operatore ed utente del problema legato al bisogno emerso</i></li><li>• <i>Progettazione condivisa fra operatore ed utente di un percorso di sostegno che porti all'autonomia e al riconoscimento della tutela sanitaria della persona malata.</i></li><li>• <i>Orientamento dell'utente verso un'analisi delle risorse disponibili per la soluzione del problema</i></li><li>• <i>Orientamento alla conoscenza e comprensione dell'accesso e del funzionamento dei servizi sociali, educativi e culturali della città.</i></li></ul>
	1.2 Accompagnamento	<p>Descrizione</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Affiancamento operativo all'utente nella conoscenza e nella comprensione dell'accesso e del funzionamento dei servizi della città</i></li><li>• <i>Affiancamento ed aiuto all'utente nella comprensione dei percorsi sanitari e della tutela della salute</i></li><li>• <i>Sostegno concreto nelle parti più burocratiche di tali percorsi (pagamenti ticket, prenotazioni visite, ...)</i></li><li>• <i>Accompagnamento dell'utente alle visite ambulatoriali</i></li><li>• <i>Visita all'utente malato ricoverato in ospedale</i></li><li>• <i>Eventuale reperimento di beni necessari al ricovero ospedaliero dell'utente (pigiami, cambi di biancheria, ...)</i></li><li>• <i>Facilitazione del rapporto fra utenti e operatori dei servizi, in particolare di quelli sanitari</i></li><li>• <i>Osservazione della persona in disagio nella quotidianità</i></li><li>• <i>Sostegno all'utente perché possa rimuovere gli ostacoli che impediscono la fruizione delle risorse del territorio.</i></li><li>• <i>Affiancamento dell'utente nella rielaborazione dell'esperienza</i></li></ul>
Azione generale 2: attività che non prevedono il coinvolgimento diretto della persona in situazione di vulnerabilità	2.1 Attività di coordinamento e verifica	<p>Descrizione</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Partecipazione a riunioni di confronto e verifica fra operatori con il contributo di tutte le figure operanti nel centro (volontari, tirocinanti, giovani Scv)</i></li><li>• <i>Analisi dei casi</i></li><li>• <i>Valutazione delle criticità riscontrate nel lavoro con gli utenti</i></li><li>• <i>Analisi delle criticità operative e organizzative rispetto al funzionamento del Centro</i></li></ul>

	2.2 Attività di ri-progettazione	Descrizione
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Qualora se ne rilevasse la necessità, al termine della verifica, eventuale elaborazione e proposta di nuove strategie di sostegno sui casi</i></li> <li>• <i>Qualora si rendesse necessario al termine della verifica, eventuale elaborazione e proposta di nuove prassi organizzative</i></li> </ul>
	2.3 Attività formative	Descrizione
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Coinvolgimento di consulenti od altre figure professionali ad hoc per la supervisione su alcuni casi</i></li> <li>• <i>Progettazione ed organizzazione di “viaggi di formazione” per operatori e volontari del servizio civile, al fine di visitare centri d’ascolto Caritas operanti in altre zone d’Italia.</i></li> <li>• <i>Partecipazione a convegni od altre occasioni formative offerte dal territorio e miranti all’aggiornamento degli operatori</i></li> <li>• <i>Progettazione e realizzazione di un percorso di formazione rivolto alle Caritas Parrocchiali del territorio per diffondere e trasmettere le conoscenze acquisite</i></li> </ul>

<p><u>Ob. specifico 4</u>  Aumentare il numero delle attività di socializzazione e integrazione rivolte agli utenti, con attenzione mirata agli ospiti delle case d'accoglienza gestite dalla Caritas o ad essa collegate ed a quanti escono da contesti di forte invisibilità ed esclusione.</p> <p>Aumento delle attività specifiche finalizzate alla conoscenza e all'integrazione tra persone in situazione di disagio ed il territorio da 12 a 14 (nell'arco dei 12 mesi).</p> <p>Aumento della media delle persone in situazione di difficoltà avviate presso strutture d'accoglienza e/o di sostegno (mense) per ogni centro, ogni mese, da 85 a 87.</p>		
<p>Azione generale :  Attività di accoglienza presso strutture</p>	<p>1.1 Attività di sostegno in emergenza</p>	<p>Descrizione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Valutazione da parte della coordinatrice e degli operatori rispetto alla situazione personale dell'utente e alle possibilità di sostegno percorribili in base alle risorse disponibili</i></li> <li>• <i>Inserimento ed accompagnamento degli utenti presso strutture di accoglienza (della Caritas o di altro Ente operante sul territorio)</i></li> <li>• <i>Avvio degli utenti presso strutture che forniscano alle persone in stato di grave emarginazione, la possibilità di lavarsi e cambiarsi (cfr lettera partnership)</i></li> <li>• <i>Inserimento ed eventuale accompagnamento di persone in difficoltà presso la Mensa della Fraternità, gestita dalla Fondazione San Petronio (cfr. lettera partnership)</i></li> <li>• <i>Affiancamento e sostegno degli utenti ospitati presso le strutture di accoglienza</i></li> <li>• <i>Partecipazione a riunioni fra operatori e personale degli enti gestori di accoglienze (cfr. lettera partnership)</i></li> <li>• <i>Reperimento di beni materiali quando necessario</i></li> </ul>
	<p>1.2 Gestione ed organizzazione delle strutture di accoglienza Caritas</p>	<p>Descrizione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Scelta degli "indirizzi" di gestione e organizzazione delle case da parte della coordinatrice e degli operatori del centro</i></li> <li>• <i>Rifornimento di beni materiali ad uso degli ospiti delle accoglienze Caritas</i></li> <li>• <i>Visita agli ospiti in accoglienza</i></li> <li>• <i>Organizzazione di attività per la facilitazione della convivenza</i></li> <li>• <i>Valutazione rispetto alla capacità di gestione nel quotidiano degli utenti ospiti</i></li> <li>• <i>Eventuali interventi per sostenere la rimozione degli ostacoli personali che intervengono</i></li> <li>• <i>Sostegno alle madri sole ospiti, in particolare nella compagnia dei figli piccoli</i></li> </ul>

	<p>1.3 Sostegno e integrazione:</p>	<p>Descrizione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Partecipazione a riunioni di verifica e ri-progettazione sui casi fra operatori</i></li> <li>• <i>Mappatura ed inserimento presso corsi di formazione anche professionale, proposti da enti operanti sul territorio.</i></li> <li>• <i>Mappatura ed inserimento presso le scuole di italiano presenti sul territorio</i></li> <li>• <i>Reperimento del materiale necessario alla frequenza dei corsi</i></li> <li>• <i>Eventuale sostegno nella preparazione di esami e test</i></li> <li>• <i>Affiancamento dell'utente nella compilazione del curriculum e degli altri documenti necessari</i></li> <li>• <i>Affiancamento dell'utente nella ricerca informatica di risorse</i></li> <li>• <i>Coinvolgimento della rete delle Caritas Parrocchiali per un'eventuale presa in carico comune</i></li> <li>• <i>Sostegno individualizzato ai minori appartenenti a nuclei familiari disagiati seguiti dal centro, con attenzione mirata alla scuola e alle attività formative attinenti</i></li> </ul>
	<p>1.4 Attività di animazione:</p>	<p>Descrizione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Mappatura delle offerte culturali e ricreative presenti sul territorio</i></li> <li>• <i>Accompagnamento degli utenti ad eventi culturali</i></li> <li>• <i>Accompagnamento degli utenti negli spazi culturali della città (biblioteche, musei...)</i></li> <li>• <i>Raccolta e ascolto dei bisogni culturali degli utenti e dei loro desideri rispetto all'animazione del tempo libero</i></li> <li>• <i>Progettazione e gestione di momenti di svago (cinema, concerti, ...)</i></li> <li>• <i>Animazione e gestione di un gruppo di mutuo-aiuto per le persone in situazione di disagio</i></li> <li>• <i>Organizzazione di momenti di sensibilizzazione sulle tematiche del disturbo mentale aperte alla cittadinanza</i></li> <li>• <i>Progettazione, gestione e verifica di attività di animazione del tempo libero e di socializzazione per gli utenti presso il Punto d'Incontro, con il contributo della Fondazione San Petronio.</i></li> </ul>



ATTIVITÀ'	PERIODO DI REALIZZAZIONE nei mesi di servizio											
	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°
<b>Obiettivo specifico n. 1:</b> personalizzare l'accoglienza di quanti non riescono/possono attendere il loro turno in sala d'attesa <i>Progettazione e gestione di almeno 6 attività di sostegno dell'attesa in sala di aspetto per madri sole con figli al seguito e per persone con disagio psicologico-relazionale.</i>												
Attività di ricerca, osservazione ed analisi.	X	X										
Attività di aggiornamento e preparazione di materiale informativo specifico		X	X	X								
Attività di conoscenza, utilizzo e diffusione dell'archiviazione/registrazione dati				X	X	X	X	X				
Progettazione di attività di sostegno per quanti mostrano difficoltà ad attendere in sala d'aspetto					X	X	X	X	X	X	X	X
Attività di organizzazione/gestione delle entrate e quelle legate all'individuazione degli utenti con difficoltà ad attendere il turno di colloquio							X	X	X	X	X	X
Gestione di attività per quanti difficoltà ad attendere in sala d'aspetto							X	X	X	X	X	X
<b>Obiettivo specifico n° 2:</b> Implementare il sostegno alle famiglie coinvolte nel perdurare della crisi anche attraverso l' aumento delle attività di segretariato sociale in loro favore. <i>Aumento delle attività di segretariato sociale a sostegno delle persone in difficoltà economica da 12 a 14, ogni settimana.</i>												
Attività di gestione fondi	X	X	X	X								
Attività di individuazione delle famiglie in difficoltà				X	X	X	X					
Attività di aiuto economico alle famiglie in difficoltà					X	X	X	X	X	X	X	X
Attività di progettazione del piano "complessivo" di sostegno					X	X	X	X	X			
Attività di realizzazione del piano "complessivo" di sostegno							X	X	X	X	X	X

<b>Obiettivo specifico n° 3:</b> Promuovere ed implementare percorsi individualizzati di sostegno sanitario, in particolare attraverso l'accompagnamento delle persone malate ed in difficoltà presso i servizi sanitari del territorio e alla scoperta delle risorse della città. <i>Aumento medio del numero degli accompagnamenti degli utenti con problematiche sanitarie da 20 a 22, al mese.</i>	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°
Ascolto (attività che il Centro svolge in modo continuativo)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Accompagnamento, con particolare attenzione ai percorsi sanitari					X	X	X	X	X	X	X	X
Attività di coordinamento e verifica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività di ri-progettazione			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività formative	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Obiettivo specifico n° 4</b> Aumentare il numero delle attività di socializzazione e integrazione rivolte agli utenti, con attenzione mirata agli ospiti delle case d'accoglienza gestite dalla Caritas o ad essa collegate ed a quanti escono da contesti di forte invisibilità ed esclusione. <i>Aumento delle attività specifiche finalizzate alla conoscenza e all'integrazione tra persone in situazione di disagio ed il territorio da 12 a 14 (nell'arco dei 12 mesi).</i> <i>Aumento della media delle persone in situazione di difficoltà avviate presso strutture d'accoglienza e/o di sostegno (mense) per ogni centro, ogni mese, da 85 a 87.</i>	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°
Attività di sostegno in emergenza (attività che il Centro svolge in modo continuativo)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestione ed organizzazione delle strutture di accoglienza Caritas				X	X	X	X	X	X	X	X	X
Sostegno e integrazione					X	X	X	X	X	X	X	X
Attività di animazione								X	X	X	X	X

## 8.2 RISORSE UMANE COMPLESSIVE NECESSARIE PER L'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ PREVISTE, CON LA SPECIFICA DELLE PROFESSIONALITÀ IMPEGNATE E LA LORO ATTINENZA CON LE PREDETTE ATTIVITÀ.

In questo paragrafo si intende mettere in luce le competenze presenti nel Centro ed indirizzate al raggiungimento degli obiettivi, evidenziandone il più possibile il collegamento con le diverse attività. Giova tuttavia sottolineare che il lavoro del Centro, rivolto alle persone in difficoltà, non può essere semplicemente inteso come una "sommatoria" delle capacità/competenze degli operatori a vario titolo presenti, agite nelle singole attività proposte dal presente progetto.

Ciò che si vorrebbe far emergere è soprattutto una "trasversalità" ed una collaborazione fattiva tra chi opera che diventa anche garanzia di un pieno ed efficace raggiungimento degli obiettivi.

Il lavoro di equipe, fatto insieme, così come la collaborazione che sempre nasce fra gli operatori in relazione alle diverse azioni messe in campo, risulta essere quel "quid" in più che rende davvero particolare il metodo di lavoro del Centro. Il lavoro di "squadra" quindi, pur non potendo trovare una precisa collocazione nel seguente schema, diventa quindi un "potenziatore" delle singole abilità e competenze degli operatori presenti, a vantaggio di tutti.

<b>Equipe di operatori presenti nel Centro, competenze in relazione alle attività</b>		
<i>Num.</i>	<i>Professionalità e competenze</i>	<i>Attività.</i>
<b>n. 3</b>	Assistenti sociali	<p>All'interno del Centro sono presenti 3 assistenti sociali. La competenza specifica acquisita sia negli anni di studio che in quelli di pratica della professione, le rende idonee in particolare ad occuparsi delle attività legate all'ascolto delle persone in situazione di disagio e, all'individuazione dei casi di persone malate, particolarmente fragili, per le quali diventa fondamentale un sostegno nell'assicurazione del diritto alla cura (cfr. ob. 3).</p> <p>Inoltre si occuperanno di tutte le attività di individuazione delle famiglie in difficoltà, di progettazione ed esecuzione dei progetti di aiuto economico e coordineranno le attività per la messa in campo operativa dei piani "complessivi" di sostegno (cfr. ob 2) rivolti alle famiglie con problemi economici.</p> <p>Infine si occuperanno in prima persona di tutte le attività di sostegno in emergenza e collaboreranno nella gestione/realizzazione delle attività connesse all'organizzazione delle strutture di accoglienza Caritas (cfr. ob 4)</p>
<b>n. 5</b>	<p>Operatori esperti nell'ascolto e nell'orientamento dell'utenza, fra cui:</p> <p>1 laureata in materie umanistiche, esperta formatrice in tematiche interculturali</p> <p>1 laureata in psicologia, esperta in etnopsichiatria</p> <p>1 laureata in medicina, iscritta all'albo degli psicoterapeuti</p> <p>2 operatrici con lauree non attinenti, ma in servizio al centro da oltre sette anni.</p>	<p>Le operatrici dell'ascolto all'interno del centro, oltre ad occuparsi delle stesse attività delle colleghe assistenti sociali (vedi sopra), si occuperanno in particolare di coadiuvare le attività legate all'obiettivo 1: quindi finalizzate all'accoglienza degli utenti presso il centro.</p> <p>Si sottolinea qui la risorsa in competenze specifiche apportata dalle operatrici: in particolare si sottolineano le competenze specifiche legate ai bisogni dell'utenza immigrata e di quella con disagio relazionale: la presenza di una psicoterapeuta, di una laureata in psicologia esperta di etnopsichiatria e di una operatrice interculturale, assicurano un fondamento professionale ai percorsi degli utenti affetti da disturbi mentali e malattie psichiatriche (cfr ob3).</p>

<b>n.3</b>	Tirocinanti dell'università provenienti dalle Facoltà di Scienze della Formazione e di Scienze Sociali e della Facoltà di sociologia	Le tirocinanti dell'Università saranno coinvolte particolarmente nelle attività legate all'obiettivo 1 e daranno il loro apporto all'interno delle attività di sostegno e integrazione e di animazione previste all'interno dell'obiettivo 4.
<b>n. 7</b>	Operatori della segreteria, senza competenze specifiche nel campo, ma tutti in servizio nel centro da almeno due anni.	Questi operatori si turneranno durante il periodo di apertura del centro di ascolto e si occuperanno in particolare di coadiuvare e sostenere tutte le attività di accoglienza dell'utenza (cfr ob 1), ma in particolare si concentreranno sulla attività legate all'utenza già "conosciuta" dal centro ed alla promozione e cura delle relazioni fra utenti in sala di attesa.
<b>n.1</b>	Esperta in questioni informatiche, responsabile del coordinamento della segreteria.	Il centro si avvale del lavoro di una persona per il coordinamento delle attività di segreteria. A questa operatrice, in particolare, che possiede il diploma di laurea in ingegneria, si chiederà di coadiuvare tutte le attività previste dall'ob. 1, attinenti all'archiviazione, registrazione, consultazione dei dati informatici, utilizzo dell'archivio cartaceo, preparazione materiale informativo.
<b>n. 1</b>	Coordinatrice  1 consellor professionale, presente al centro dal 1993	La coordinatrice si farà carico di gestire tutte le attività di valutazione, verifica e ri-progettazione presenti trasversalmente in ogni obiettivo del presente progetto e organizza le riunioni di equipe. E' chiamata a rilevare il bisogno formativo delle operatrici e attiverà le attività ad esso connesse (cfr. ob. 3). In particolare sarà direttamente coinvolta anche in tutte le attività previste per l'accoglienza degli utenti nelle strutture Caritas e ad essa collegate e nell'avvio di ogni progetto per il sostegno economico delle famiglie coinvolte dalla crisi economica. (cfr ob 2 e 4) con particolare riferimento alle attività di gestione fondi.

### 8.3 RUOLO ED ATTIVITÀ PREVISTE PER I VOLONTARI NELL'AMBITO DEL PROGETTO.

Si intende ora descrivere il ruolo dei giovani in servizio civile nei diversi gruppi di attività previste per il raggiungimento degli obiettivi.

#### Attività di accoglienza

Il contesto dell'accoglienza degli utenti presso il centro è spesso caratterizzato da forte caoticità. Moltissime sono le persone che sperano di trovare presso il centro una risposta concreta ed immediata al disagio che vivono, moltissimi giungono qui dopo esperienze terribili di povertà estrema e di grave emarginazione. Spesso ciò avviene dopo aver vagato per il territorio alla ricerca di una soluzione concreta ai loro problemi e con un carico emotivo e psicologico sulle spalle estremamente pesante. Come già evidenziato nel punto 6 del presente progetto, sono tante le persone che giungono al Centro, con richieste sempre più impegnative non solo a livello economico, ma anche rispetto a bisogni più profondi e più ampi; bisogni che mettono a durissima prova l'equilibrio psicofisico delle persone colpite. Questo dato, appare indubbiamente di grande rilevanza per il suo significato intrinseco: il continuo avanzamento del fenomeno della povertà sul nostro territorio, da un lato e una difficoltà oggettiva da parte dei servizi sociali territoriali, dall'altro, a farsi carico delle situazioni di disagio (cfr. pto 6). Con il perdurare della crisi economica, appare di notevole interesse anche il dato di una sempre più grande fragilità psichica di chi, ormai da tempo, si trova in situazione di difficoltà e di emarginazione. Questa evidenza, supportata dai dati oggettivi, ha quindi guidato la riflessione del Centro relativamente alle possibilità di fornire una qualche seria risposta a questi bisogni che stanno avanzando.

La "soluzione definitiva" ai problemi delle persone, va detto, non è certamente a "portata di mano" nemmeno per i Centri di Ascolto; tuttavia resta una disponibilità a farsi carico sempre meglio dell'ascolto di chiunque si rivolga al centro.

Nel tempo si è rilevata, da parte degli operatori del centro, la delicatezza e l'importanza di una "buona accoglienza" degli utenti fin dalla porta. Una snella e buona prassi di accoglienza, ed in particolare un'attenzione "mirata" ai bisogni delle persone, può garantire certamente un miglioramento nella qualità dell'intervento nel suo complesso ed un conseguente miglioramento della situazione di problematicità.

Da un'analisi di quanto emerso in quest'ultimo anno di lavoro, si è rilevata l'importanza di dedicare tempo e attenzione affinché le persone che entrano nel Centro possano da subito trovare una risposta immediata al loro disagio. Lo spazio della sala d'attesa è il luogo che "ospita" gli utenti prima del colloquio. Si tratta di persone molto diverse e con un carico pesantissimo sulle spalle: richiedenti asilo politico, senza fissa dimora, persone in cerca di lavoro provenienti da altri territori della regione, persone affette da disturbi mentali, dipendenti da sostanze o da alcol, donne sole con bambini, famiglie intere con gravi difficoltà economiche.

Moltissimi necessitano di un intervento di sostegno immediato, anche solo in termini di tempo espressamente dedicato. Alcuni giungono al centro mostrando un atteggiamento di forte imbarazzo e di grande vergogna, perché associano la loro presenza in un luogo della "carità", in cui mai avevano pensato di doversi rivolgere, alla recente esperienza della perdita del lavoro, che spesso porta con sé anche la perdita della casa e i fallimenti nelle relazioni familiari. Costoro si trovano invischiati in un vortice al "ribasso" senza fine: arrivare al centro d'ascolto in cerca d'aiuto significa per loro ammettere con se stessi lo stato di bisogno in cui si vive. Per altri, "abituati" alla vita di strada, alla dipendenza, o ad altre forme di grave emarginazione, il Centro è semplicemente un luogo disponibile all'aiuto, e a volte, a fronte di una impossibilità a rispondere concretamente al bisogno immediato (o presunto tale), la reazione aggressiva ed offensiva pare essere l'unica reazione possibile. Molti giungono al Centro in preda ad una disperazione enorme, che non raramente sfocia nella depressione o in atteggiamenti fortemente vittimistici. Per altri, che già giungono affetti da patologie fisiche e/o mentali, il Centro è praticamente il solo riferimento facilmente accessibile all'interno di una società che fatica a riconoscere lo stato di reale bisogno delle persone.

La sala d'attesa del Centro è quindi il luogo in cui tutte queste "fatiche" trovano una momentanea ospitalità, prima di essere "prese in carico" attraverso l'ascolto degli operatori. L'esperienza di lavoro dell'ultimo anno ha però portato alla constatazione di fatto che, senza una progettualità mirata e di sostegno, non solo durante l'accesso degli utenti al Centro, ma anche durante la loro permanenza in sala d'attesa, si rischia di creare conflitti relazionali fra le persone che sono chiamate ad attendere con pazienza il proprio turno di colloquio. Una delle criticità rilevate è la presenza fra gli utenti di persone che, per il tipo di disagio di cui sono portatori (persone con disturbi relazionali/mentali) o per la situazione oggettiva di vita nella quale si trovano (madri sole con minori al seguito), non riescono/possono rimanere a lungo in attesa, senza che questo crei ulteriori difficoltà e fatiche.

Con il presente progetto si intende quindi investire il servizio dei giovani SCV al fine di prevedere un'accoglienza "mirata" a queste persone, nel convincimento che un tale intervento porterà un'efficace miglioramento nell'intera organizzazione dell'accoglienza.

E' richiesto quindi ai volontari di rivestire il ruolo non solo di "facilitatori" dell'accesso alla sede, ma di individuare gli utenti "con difficoltà ad attendere" e di intervenire, ad ingresso avvenuto, con una serie di attività in grado di agevolare la permanenza di chi si trova più in difficoltà.

Va tenuto presente, infatti, che i giovani in SCV rappresentano per gli utenti che si rivolgono ai centri d'ascolto, un primo importante riferimento.

Avere modo e maniera per porgere corrette informazioni, per "leggere" il bisogno, per gestire l'afflusso delle persone e la loro permanenza nel tempo dell'attesa, prestando particolare attenzione a porsi in un atteggiamento di apertura e cordialità che faccia sentire le persone accettate e ben volute, contribuisce a contenere le ansie e aiuta a moderare i sentimenti più negativi, concorre a rispondere al bisogno di sicurezza e non può che migliorare la qualità complessiva del lavoro del centro a favore delle persone.

Ai volontari viene richiesto di aiutare gli utenti a comprendere il luogo che li accoglie e le sue regole, favorendo comunque la creazione di nuove relazioni interpersonali. Il tipo di impegno che si chiede, prevede quindi capacità empatica, ma anche fermezza educativa.

Il ruolo di chi accoglie, però è anche quello di organizzare operativamente gli accessi, agendo in modo tale da facilitare anche il compito dell'operatore che ascolterà l'utente durante il colloquio. Una corretta ed efficiente gestione delle schede, dello schedario cartaceo ed informatico ed il passaggio all'operatore di tutte le informazioni importanti legate all'utente, migliorano e personalizzano la qualità dell'intervento.

<b>Obiettivo specifico n. 1:</b> personalizzare l'accoglienza di quanti si rivolgono al centro e hanno difficoltà ad attendere il loro turno in sala d'aspetto.
---

<b>Attività di ricerca, osservazione ed analisi</b>	<b>1° mese</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Conoscenza del Centro (storia, mission, risorse, operatori presenti) e dei suoi strumenti operativi</i></li> <li>• <i>Conoscenza delle leggi relative alla utenza specifica del Centro</i></li> <li>• <i>Conoscenza dei documenti e dei requisiti per la presenza regolare sul territorio</i></li> </ul>	<p>Queste attività sono propedeutiche al raggiungimento dell'obiettivo 1 e mirano a trasmettere al giovane una prassi operativa che si espliciti in coerenza ai principi valoriali della Caritas.</p> <p>Il giovane in Sc potrà acquisire queste competenze, necessarie a svolgere il ruolo di "facilitatore" degli accessi e della permanenza in sala d'attesa, attraverso l'approfondimento e la lettura della documentazione di cui il centro dispone. In particolare estratti di testi di legge ed articoli di riviste specializzate. Ma anche testi sulle problematiche dell'emarginazione. Inoltre il volontario potrà acquisire ulteriori specifiche conoscenze attraverso il colloquio con gli operatori del centro e la partecipazione ai momenti di coordinamento d'equipe. Sempre in questa prima fase è previsto un'incontro conoscitivo fra i giovani in Sc e il Direttore della Caritas Diocesana e con il suo staff, al fine di chiarire l'organizzazione interna all'Ente e le varie figure in essa operanti.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Osservazione ed analisi del momento dell'entrata degli utenti, allo scopo di osservarne le dinamiche relazionali</i></li> <li>• <i>Osservazione ed analisi delle dinamiche relazionali degli utenti in sala d'aspetto: comprensione ed individuazione delle maggiori criticità in questa fase dell'accoglienza.</i></li> <li>• <i>Eventuali proposte di miglioramento e implementazione di tale fase</i></li> </ul>	<p>Questa attività viene svolta dal volontario SC in collaborazione con gli altri operatori dell'ascolto, con gli operatori della segreteria e con i tirocinanti presenti. Si chiederà di svolgere una osservazione partecipata di ciò che avviene nei momenti frenetici dell'apertura ed in quelli immediatamente successivi; in particolare l'attenzione dovrà essere posta a quegli utenti che mostrano evidenti segni di difficoltà e di impazienza e che non riescono a fermarsi in sala d'aspetto. Potrà essere proposta una scheda d'osservazione da compilare ad opera del volontario e che resterà come strumento di analisi delle criticità evidenziate.</p> <p>Al giovane Sc si chiede quindi di integrare l'analisi della fase d'ingresso con proposte concrete di miglioramento. Tali proposte verranno discusse in sede di coordinamento con gli altri operatori e con le coordinatrici.</p>
<b>Attività di aggiornamento e preparazione di materiale informativo specifico</b>	<b>1°-2° mese</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Mappatura e continuo aggiornamento della conoscenza del territorio e delle sue risorse (offerta di altri servizi presenti sul territorio; (cfr. pto 6)</i></li> <li>• <i>Reperimento e/o preparazione e aggiornamento di materiale informativo (volantini, pro-memoria, mappe della città...)relativamente alle risorse presenti sul territorio, da distribuire agli utenti a supporto dell'informazione orale nel momento dell'entrata al centro.</i></li> <li>• <i>Reperimento e/o preparazione di materiale informativo ad hoc per madri con figli minori e persone con disagio relazionale (informazioni rispetto al lavoro, ai percorsi per il riconoscimento dell'invalidità, alla tutela della maternità, alla tutela della salute, etc...)</i></li> </ul>	<p>Questa prima attività verrà svolta durante l'orario di chiusura del Centro all'utenza. Essa, così come la successiva, intende sostenere l'importante fase di diffusione della conoscenza del territorio e delle sue risorse fra gli utenti. Concretamente si chiederà ai giovani di contattare telefonicamente le realtà del territorio che operano a favore delle persone in stato di difficoltà, per ricostruire un quadro aggiornato delle risorse presenti. I giovani in servizio potranno poi produrre o reperire volantini nei quali segnare orari e giornate di apertura dei servizi del territorio, spiegandovi con chiarezza per che tipo di problemi è possibile chiedere aiuto (dove andare per lavarsi, mangiare, imparare l'italiano, curarsi...etc). I volantini potranno essere utilmente raccolti all'interno di un unico contenitore a schede mobili, suddivisi per argomenti e potranno essere distribuiti</p>

	<p>agli utenti del centro. Il “raccolgitore” potrà essere poi facilmente utilizzato anche da tutti gli operatori del centro. Si sottolinea qui l’esigenza di preparare e/o reperire materiale informativo per la tipologia di persone a cui si riferisce l’obiettivo: madri sole con minori e persone con disturbi relazionali: tale materiale potrà essere utilmente impiegato durante l’accoglienza delle persone, nei luoghi del centro appositamente preparati per loro. Oltre all’ottimizzazione della comunicazione e alla diffusione di informazioni sulla città e sui diritti (maternità, invalidità, etc...), grazie al lavoro dei volontari, l’informazione presentata durante l’accoglienza “mirata” diventerà un primo strumento di contatto e di approfondimento rispetto alla situazione dell’utente.</p> <p>Di particolare rilevanza sarà inoltre preparare materiale ad hoc per l’utenza straniera in diverse lingue, onde evitare incomprensioni e fraintendimenti.</p>
<p><b>Attività di conoscenza, utilizzo e diffusione dell’archiviazione/registrazione dati</b></p>	<p><b>Dal 3° al 5° mese</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Conoscenza ed uso del foglio elettronico per la gestione del data-base utenti.</i></li> <li>• <i>Aggiornamento del data-base utenti</i></li> <li>• <i>Conoscenza del programma informatico OSPO per la registrazione dei dati degli utenti</i></li> <li>• <i>Conoscenza ed uso dell’archivio cartaceo individuale che conserva la storia pregressa dell’utente già conosciuto dal centro</i></li> <li>• <i>Conoscenza ed uso delle schede personali</i></li> <li>• <i>Preparazione della modulistica necessaria alle attività di accoglienza</i></li> </ul>	<p>La conoscenza dell’archivio, cuore e memoria del centro, è indispensabile per il raggiungimento dell’obiettivo che ci si prefigge. Occorrerà infatti, che il giovane Sc, raggiunga un’ottima capacità di consultare l’archivio (informatico e cartaceo) per individuare, il più in fretta possibile, gli utenti ed in particolare quelli a cui l’obiettivo si rivolge, al fine di agevolare al massimo il loro percorso di accoglienza.</p> <p>Fondamentale quindi, nei momenti piuttosto concitati dell’apertura del centro, conoscere bene le procedure di archiviazione e quelle di accesso ai dati registrati, così come conoscere la storia pregressa del centro attraverso i dati raccolti nel tempo. Altrettanto fondamentale è che il giovane si “impraticisca” nell’utilizzo e nella consultazione dell’archivio cartaceo, composto dalle schede personali, sul retro delle quali gli operatori dell’ascolto e le assistenti sociali, scrivono la storia e gli interventi attuati a favore degli utenti. L’archivio racchiude i problemi, gli sforzi, ma anche i successi e le “rivincite” di quanti si sono rivolti al centro, ma è soprattutto lo “scrigno” che, una volta aperto, permette di comprendere quali siano state le dinamiche di povertà incontrate dal Centro. Rispetto all’obiettivo specifico, la lettura –anche veloce- della “storia pregressa” dell’utente, può aiutare una rapida presa di coscienza dei problemi di cui è portatore e rendere quindi più facile il percorso di accoglienza. Questa attività vede coinvolti i giovani in SC affiancati dall’esperto informatico della sede e in collaborazione con i tirocinanti dell’università. Si esplica nell’utilizzo “guidato” del programma di registrazione dati, Osp: i giovani potranno impraticarsi nella prassi della registrazione dei dati che il centro d’ascolto acquisisce dagli utenti, fino a raggiungere l’autonomia. Ugualmente avverrà per la scheda cartacea: i giovani in collaborazione questa volta con gli</p>

	operatori, impareranno a conoscerne i contenuti, e a compilarla in ogni sua parte. La compilazione del frontespizio della scheda cartacea, riportante i dati personale è infatti il primo atto "ufficiale" del centro per ogni nuovo utente: non si può dunque prescindere dalla conoscenza di questo strumento fondamentale.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Approfondimenti sul disagio nelle sue forme multidimensionali in Italia, nella regione, nel territorio</i></li> <li>• <i>Partecipazione alle riunioni di lettura ed interpretazione dei dati raccolti tramite il programma Ospso sia dal Centro di Ascolto Diocesano che da quelli Parrocchiali, sparsi nel territorio.</i></li> <li>• <i>Partecipazione ad incontri nelle parrocchie del territorio per la diffusione e l'utilizzo, presso le Caritas Parrocchiali, del programma Ospso</i></li> <li>• <i>Collaborazione nella redazione di un report annuale od altro materiale (video, articoli...) per aumentare la fruibilità dei dati raccolti</i></li> <li>• <i>Collaborazione per l'organizzazione di eventi e di iniziative sul territorio per diffondere la conoscenza dei dati</i></li> </ul>	<p>Il lavoro svolto dai giovani grazie alle attività precedenti, acquisisce qui un'importanza centrale: esso permette infatti di segnare i dati essenziali di chi si rivolge al centro. Non solo: permette di ottenere dati e informazioni su problematiche e difficoltà che, altrimenti, rischierebbero di restare sommerse (persone straniere non regolari, persone italiane senza residenza, portatori di disagio relazionale...).</p> <p>Infine racconta le storie di tante persone: non si tratta solo di individuare problemi e soluzioni: ma di riconoscere, attraverso i vissuti di chi soffre, dignità ad ogni individuo.</p> <p>La conoscenza e la fruibilità di questi dati dunque, che vorremmo fosse sempre più capillare e si diffondesse presso le Caritas Parrocchiali, permette in ultima analisi una lettura del territorio e dei suoi bisogni. E' quindi in un'ottica di crescita professionale e formativa, prevedere che i giovani Sc, non solo partecipino fattivamente alla raccolta dati, ma che possano comprenderne soprattutto –ed in termini ampi- il loro "senso". I giovani saranno invitati alla partecipazione delle riunioni che l'equipe organizza per l'elaborazione dei dati raccolti. Le riunioni di questo tipo sono la base del lavoro di animazione e sensibilizzazione nei confronti del territorio e della cittadinanza. Tale impegno, che intende coinvolgere sempre più parrocchie del territorio, sfocia nella pubblicazione, a cura dell'equipe del centro, di un fascicolo sul lavoro svolto durante l'anno.</p>
<p><b>La progettazione di attività di sostegno per madri sole con minori al seguito e per persone con disturbi relazionali e/o disagio psicologico</b></p>	<p><b>Dal 4° al 10° mese</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A partire dalle osservazioni compiute, individuazione dei bisogni delle madri sole con minori in attesa del proprio turno di colloquio;</i></li> <li>• <i>A partire dalle osservazioni compiute, individuazione dei bisogni delle persone con disagio relazionale/psicologico in attesa del proprio turno in sala d'aspetto</i></li> <li>• <i>Eventuale progettazione di altri interventi di sostegno per migliorare la qualità dell'attesa delle madri con i bimbi al seguito</i></li> <li>• <i>Eventuale progettazione di altri interventi di sostegno per migliorare la qualità dell'attesa delle persone con disagio relazionale/psicologico.</i></li> </ul>	<p>Il momento dell'individuazione del bisogno di chi ha difficoltà a restare in attesa nella sala d'aspetto è certamente centrale per il raggiungimento dell'obiettivo prefissato. A partire dalle osservazioni compiute dai giovani durante l'entrata e l'accoglienza degli utenti, ed in collaborazione con le assistenti sociali, gli operatori e le coordinatrici del Centro, sarà possibile stabilire le migliori strategie per sostenere i beneficiari dell'intervento. Si svolgerà quindi un incontro d'equipe al fine di organizzare al meglio l'azione di supporto e per mettere a fuoco attraverso quali strategie poter dare conforto e sostegno nell'attesa alle madri con minori al seguito e alle persone affette da disturbi relazionali.</p> <p>Naturalmente i volontari saranno coinvolti in prima</p>



	<p>persona anche nelle riunioni per l'ideazione e la progettazione di ulteriori interventi, oltre a quelli già individuati dal Centro, atti a migliorare la qualità dell'attesa di chi fatica ad aspettare il proprio turno di colloquio. Anzi l'attesa è che i giovani sappiano contribuire in modo personale e sostanziale al miglioramento di questo momento ancora "critico" attraverso proposte innovative.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reperimento del materiale necessario per l'allestimento di un "angolo bimbi" in sala d'attesa;</i></li> <li>• <i>Organizzazione di uno spazio esplicitamente dedicato ai bimbi in sala d'attesa;</i></li> <li>• <i>Reperimento e aggiornamento di materiale idoneo a svolgere brevi attività di interazione con i minori presenti in sala d'attesa (materiale per disegnare, schede da colorare, giochi per la manipolazione dei più piccoli...)</i></li> </ul>	<p>Una prima risposta, già individuata dall'equipe che lavora al Centro, è quella di predisporre spazi dedicati, dentro la sala comune o in alternativa ad essa, per coloro che faticano a restare in sala d'aspetto.</p> <p>In particolare le mamme in attesa del colloquio con l'operatrice, mostrano disagio ed imbarazzo a causa della presenza dei loro bimbi, la maggioranza dei quali sono in età pre-scolare. I piccoli infatti spesso si annoiano e creano resistenze al permanere della madre nella sala. I giovani in servizio civile saranno quindi coinvolti nel reperimento e nell'organizzazione di uno spazio interamente dedicato ai più piccoli: un luogo che andrà pensato e realizzato perché possa fornire stimoli e spunti alla creatività e alla voglia di giocare del bambino, ma che sia allestito anche per permettere alle mamme di seguire ed interagire con i bimbi. Sarà inoltre importante che i giovani progettino e organizzino presso "l'angolo bimbi" della sala d'aspetto, il materiale informativo più utile per le giovani mamme, in particolare informazioni sulle scuole, sulla tutela della maternità e sulla tutela della salute dei più piccoli.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reperimento e aggiornamento di materiale idoneo al "riempimento dell'attesa" (ad es. raccolte di riviste, materiale per scrivere, quotidiani, ...)</i></li> <li>• <i>Organizzazione di uno spazio nel corridoio adiacente l'entrata al centro come spazio "dedicato" a chi mostra evidenti difficoltà ad attendere in sala d'aspetto.</i></li> <li>• <i>Preparazione di generi di conforto in caso di necessità (the', acqua, biscotti, bicchieri...)</i></li> </ul>	<p>Come più volte ricordato i portatori di disturbi relazionali e/o psicologici vivono la sala d'attesa e il fatto in se' di attendere il proprio turno di colloquio come un momento di grande ansia, per la presenza di altre persone sconosciute. Spesso la presenza in sala delle persone con difficoltà relazionali, crea piccoli incidenti fra chi attende, perché comunque la sala d'attesa è il luogo in cui le "fatiche" di tutti gli utenti –dopo le fasi dell'entrata- trovano uno spazio momentaneo di confronto. Purtroppo può accadere che chi già ha sulle spalle una maggiore difficoltà a rapportarsi con gli altri, non regga la presenza e la vicinanza.</p> <p>Per venire incontro a questo tipo di disagio, si intende affidare ai giovani in Servizio Civile, l'organizzazione di uno spazio dedicato, fuori dalla sala d'aspetto che possa fungere da "luogo di decompressione" e di alleggerimento della tensione. Starà ai giovani progettare un piccolo spazio, ove queste persone possano attendere senza dover per forza entrare in diretto contatto con gli altri utenti. Sempre ai giovani sarà dato l'incarico di progettare e gestire piccoli interventi che aiutino a riempire l'attesa: l'allestimento di una raccolta di riviste, o piuttosto la messa a disposizione di materiale per scrivere. Inoltre si chiederà di occuparsi del reperimento e della preparazione di generi di conforto, da offrire, eventualmente, a quegli ospiti</p>

	che mostrassero delle necessità di questo tipo.
<b>Attività di organizzazione/ gestione delle entrate</b>	<b>Dal 6° al 12° mese</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Partecipazione alle attività di organizzazione e gestione dell'afflusso degli utenti presso il centro.</i></li> <li>• <i>Distribuzione dei numeri all'entrata</i></li> </ul>	<p>Queste due attività sono in capo agli operatori del centro d'ascolto, affiancati e coadiuvati dai giovani in Sc e dagli operatori della segreteria. Abbiamo più volte sottolineato l'importanza di questo primo momento delicato, sotto innumerevoli punti di vista. L'affollarsi delle persone in cerca di aiuto presso la porta di accesso durante gli orari di apertura dell'ufficio, richiede un "piano di azione" ben programmato, per far sì che le persone possano entrare senza incidenti e che ricevano immediatamente un segnale di solidarietà. Grazie anche all'apporto dei giovani Sc in servizio nel bando scorso, si è introdotta la distribuzione dei numeri all'entrata, proprio al fine di mantenere il massimo ordine possibile. Ai giovani Sc ora si chiede di affiancare gli operatori nel compito di assegnare ad ogni utente un numero progressivo di entrata, cercando il più possibile di individuare e assicurare protezione alle persone con più forte disagio evidente. Qui il ruolo dei giovani sarà quello di osservare la situazione e, per quanto possibile, offrire un contributo all'operatore il quale dovrà assegnare agli utenti un ordine di entrata proprio attraverso la distribuzione dei numeri.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Redazione della "lista" degli utenti;</i></li> <li>• <i>Presentazione di corrette e sintetiche informazioni in contesto caratterizzato da forte caoticità.</i></li> <li>• <i>Gestione di momenti informali di relazione</i></li> <li>• <i>Intervento adeguato nelle situazioni di emergenza</i></li> </ul>	<p>Una volta distribuiti i numeri progressivi e redatto l'ordine di entrata, i giovani volontari Sc, potranno, sempre con la supervisione degli operatori, redigere la "lista" utenti della giornata. Questo momento sigla l'entrata "ufficiale" nel centro: è importante che i volontari stilino la lista con molta attenzione: i nomi dovranno essere assolutamente corretti (soprattutto per quanto riguarda gli utenti stranieri): pena l'impossibilità di ritrovare nell'archivio informatico tracce della presenza in passato, presso il centro, di quelle persone. Non solo, spesso chi varca la soglia di entrata ha atteso per lungo tempo fuori, è quindi molto frequente che porti all'attenzione degli operatori piccole necessità o richieste, alle quali è importante dare comunque attenzione. Inoltre, soprattutto per i portatori di disagio psicologico e psichico, è bene dare un sostegno immediato e l'assicurazione che potranno presto parlare con un operatore e che per loro sarà messo a disposizione uno spazio "dedicato".</p> <p>In un contesto di questo tipo è necessario agire in modo adeguato qualora dovessero presentarsi delle emergenze. Ciò che si chiede ai volontari Sc è di rimanere comunque "vigili" rispetto a segnali di tensione fra utenti ed essere sempre pronti ad attirare l'attenzione o a chiedere l'intervento degli operatori presenti, in caso di difficoltà di qualsiasi genere.</p>
<b>Attività legate all'individuazione degli utenti e all'attivazione di procedure ordinarie</b>	<b>Dal 6° al 12° mese</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reperimento e lettura dei dati di archivio e conseguente</i></li> <li>• <i>individuazione degli utenti del centro</i></li> </ul>	<p>Questa attività, viene svolta dai giovani Sc ed è compiuta in stretta collaborazione con gli operatori della segreteria.</p> <p>I giovani Sc sono chiamati a cercare le persone segnate in lista, nell'archivio informatico. Una volta accertatisi della loro assenza, avranno semplicemente e facilmente individuato i "nuovi" utenti del centro.</p> <p>La distinzione fra "vecchi" e "nuovi" utenti permetterà quindi di far partire due diverse "prassi" di accoglienza.</p> <p>I "vecchi" utenti- "individuati" grazie all'archivio informatico- saranno avviati direttamente alla sala d'attesa, dopo averne recuperato, all'interno dell'archivio cartaceo, la scheda personale.</p> <p>I "nuovi utenti" saranno invece indirizzati ad un pre-colloquio sempre a cura dei giovani in Sc, durante il quale sarà compilata la scheda cartacea personale.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Primo livello di ascolto e lettura dei bisogni immediati dell'utente</i></li> <li>• <i>Spiegazione agli utenti della realtà del Centro e del suo funzionamento</i></li> <li>• <i>Compilazione della scheda cartacea dei nuovi utenti e comprensione delle situazioni in base ai dati oggettivi che emergono (età, cittadinanza, condizioni abitative, lavorative, etc...)</i></li> <li>• <i>Comprensione dei bisogni e delle richieste immediate dell'utente</i></li> <li>• <i>Eventuale prima risposta attraverso la consegna di materiale informativo e sua spiegazione</i></li> <li>• <i>Individuazione degli utenti con difficoltà ad attendere il proprio turno</i></li> </ul>	<p>All'interno di questo gruppo di attività, il giovane in Sc, in progressiva autonomia, una volta individuati i nuovi utenti, potrà redigerne la scheda cartacea personale.</p> <p>Ciò che qui viene richiesto ai volontari è inoltre di raccogliere dati, informazioni e bisogni da parte degli utenti, informazioni necessarie per implementare e coadiuvare il lavoro di ascolto approfondito che verrà svolto in seguito dagli operatori preposti a questo. Durante le fasi di accoglienza è possibile, fra l'altro, constatare se sussistono difficoltà di comprensione linguistica (stranieri) e nel caso attivare delle strategie utili a facilitare il lavoro degli operatori, ad esempio cercando altre persone in grado da svolgere la funzione di "traduttori".</p> <p>Ugualmente è possibile far emergere le situazioni di "urgenza" (ad esempio le donne che hanno subito maltrattamenti, così come situazioni più ordinarie, quali possono essere le urgenze di una mamma che deve, ad un'ora ben precisa, ritirare i figli da scuola). In tutto ciò ai giovani viene chiesta la capacità di individuare e segnalare tempestivamente le priorità agli operatori impegnati nell'ascolto, ma anche di osservare e comprendere, durante le fasi dell'accoglienza, la situazione complessiva e "l'atmosfera" che si è venuta a creare, per individuare quanti non possono o non riescono a permanere a lungo in attesa del colloquio. Sempre durante la fase di accoglienza, ai giovani verrà chiesto di rendersi disponibili a distribuire, in modo mirato, il materiale informativo generico preparato precedentemente</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Orientamento dell'utenza alla sala d'attesa</i></li> <li>• <i>Orientamento delle persone con difficoltà ad attendere, negli spazi dedicati</i></li> <li>• <i>Promozione e cura delle relazioni fra utenti in sala d'attesa</i></li> </ul>	<p>In una seconda fase dell'accoglienza i volontari potranno orientare la maggioranza degli utenti verso la sala d'attesa, mentre saranno già in grado di avviare le persone con difficoltà ad attendere, negli spazi per loro predisposti. In questo gruppo di attività il volontario sarà chiamato da un lato a promuovere e facilitare le relazioni fra gli utenti che permangono in sala, ma dovrà anche farsi carico dell'orientamento di coloro che mostrano segni di disagio e per i quali è previsto il presente obiettivo, proprio al fine di migliorare l'accoglienza e la permanenza nel centro di quanti mostrano maggiori</p>

	<p>fragilità. In entrambi i casi al volontario è richiesta una grande capacità empatica, ma anche una notevole “fermezza” educativa nell’interazione.</p>
<p><b>La gestione di attività di sostegno per madri sole con minori al seguito</b></p>	<p><b>Dal 6° al 12° mese</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Presentazione alle mamme con minori al seguito, dello spazio loro dedicato in sala d’attesa.</i></li> <li>• <i>Proposte di brevi attività ludiche per mamme e bimbi.</i></li> <li>• <i>Gestione di brevi interazioni/animazioni con i minori presenti in sala d’aspetto</i></li> <li>• <i>Eventuale consegna di materiale informativo ad hoc</i></li> <li>• <i>“Passaggio di consegne” all’operatore dell’ascolto da parte del giovane in servizio civile, relativamente a quanto emerso.</i></li> <li>• <i>Eventuale compilazione sulla scheda personale dell’utente di note o sottolineature di particolare rilevanza al fine del colloquio ( segnalazione di particolari difficoltà o disagi, atteggiamenti rilevanti al fine della valutazione complessiva della situazione, bisogni già rilevati ed eventuali risposte offerte)</i></li> <li>• <i>Eventuale osservazione del minore presente, durante il colloquio della madre con l’operatrice dell’ascolto</i></li> </ul>	<p>Qui il volontario è coinvolto nella gestione diretta di attività di sostegno in particolare per le mamme che si presentano al centro con i figli al seguito. Il volontario quindi si farà carico di “facilitare” l’attesa del colloquio rendendosi disponibile ad interagire con i minori presenti in sala, animando brevi momenti ludici o proponendo piccole attività di disegno, manipolazione, gioco. La presenza della mamma sarà importante e darà modo al volontario di proporle informazioni utili, se necessarie. “L’attesa facilitata”, grazie all’intervento del volontario, potrà inoltre integrare e arricchire il lavoro che verrà poi svolto dall’operatore durante il colloquio. Il volontario infatti potrà, se è il caso, segnare brevi note della situazione affiancata, sulla scheda cartacea. Ciò permetterà agli operatori di accedere ad informazioni interessanti rispetto alla rilevazione di particolari difficoltà/bisogni, ma anche all’osservazione dell’interazione fra mamma e figlio. Al momento del colloquio con l’operatrice, dopo il passaggio di consegne fra operatore e volontario SC, la madre avrà inoltre la possibilità, se lo desidera, di affidare temporaneamente il figlio al volontario, che continuerà ad interagire con il piccolo “nell’angolo bimbi” della sala d’aspetto. Questo breve servizio di compagnia, permetterà alla mamma di parlare liberamente con l’operatore e garantirà una maggiore tranquillità del dialogo, spesso imperniato su questioni dolorose e delicate.</p>
<p><b>La gestione di attività di sostegno per persone con disturbi relazionali e/o disagio psicologico</b></p>	<p><b>Dal 6° al 12° mese</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Presentazione agli utenti con evidenti disagi relazionali e psicologici, dello spazio loro dedicato nel corridoio adiacente l’entrata al centro;</i></li> <li>• <i>Proposta ed illustrazione del materiale messo a disposizione (riviste, quotidiani...)</i></li> <li>• <i>Offerta dei generi di conforto (bibite, biscotti...)</i></li> <li>• <i>Disponibilità “mirata” a sostenere brevi “chiacchierate” con questo genere di utenti, per facilitare la loro attesa</i></li> <li>• <i>Gestione e controllo delle “entrate ed uscite” dal centro per la “pausa sigaretta”</i></li> <li>• <i>Eventuale compilazione sulla scheda personale dell’utente di note o sottolineature di particolare rilevanza al fine del colloquio ( segnalazione di particolari difficoltà o disagi, atteggiamenti rilevanti al fine della valutazione complessiva della situazione, bisogni già rilevati ed eventuali risposte offerte)</i></li> </ul>	<p>Qualora il volontario individui fra le persone orientate alla sala d’attesa, persone con evidenti segni di disagio, potrà invitare costoro ad accomodarsi nello spazio precedentemente organizzato e pensato ad hoc. Il volontario poi potrà illustrare tale spazio, posto nel corridoio nei pressi dell’entrata, mostrando all’utente la disposizione delle riviste o di altro materiale utilizzabile per “riempire il vuoto” dell’attesa. In ogni caso al giovane in servizio si chiederà di interagire con le persone al fine di trasmettere un senso di rassicurazione e comprensione della loro difficoltà. Inoltre, qualora ne avverta la necessità, il giovane potrà offrire all’utente qualche genere di conforto (the, caffè, biscotti, ...) allo scopo di comunicare un senso di accoglienza e di cura. Inoltre sempre il giovane in servizio, potrà direttamente gestire le “entrate/uscite” dai locali del centro da parte di queste persone con particolari difficoltà. La garanzia di allontanarsi per qualche minuto, magari per fumarsi una sigaretta, “senza perdere il posto”, è indubbiamente una enorme rassicurazione e garantisce a quanti sono portatori di disturbi relazionali una vera e propria “ancora di salvezza” dall’ansia.</p>

	<p>Anche per questo gruppo di attività è previsto un “passaggio di informazioni” fra volontario ed operatore che avrà quindi modo di conoscere sinteticamente le difficoltà complessive della persona.</p>
--	--

## Attività legate al sostegno delle famiglie colpite dalla crisi economica

Abbiamo già ampiamente spiegato quanto si sia aggravata la situazione economica all'interno dei nostri territori ed abbiamo anche già segnalato come la Caritas e la Chiesa di Bologna abbiano operato negli scorsi anni per sostenere in particolare le famiglie colpite dalla crisi.

Con il presente progetto intendiamo proporre quindi l'investimento del lavoro svolto dai giovani in Sc per rafforzare le attività di segretariato sociale ad esse rivolte.

Val qui la pena ricordare che il sostegno economico messo in campo dalla Chiesa di Bologna e distribuito grazie all'apporto della Caritas e delle parrocchie della città, intende essere solo un segno di prossimità e certo non ha la pretesa di risolvere le difficoltà di tutte le famiglie disagiate. Di certo il Centro ha rivelato che la difficoltà economica è solo una delle tante problematiche che colpiscono la famiglia; ad essa si collegano tutta una serie ben più complessa di mancanze; pensiamo all'impoverimento delle relazioni all'interno della famiglia, stressata dalle difficoltà, così come il vissuto problematico dei figli minori, spesso inconsapevoli vittime delle tensioni dei genitori, i quali, dal canto loro, hanno la pesante incombenza di giungere a fine mese.

Si è dunque valutato che proporre un rafforzamento delle attività di segretariato sociale, mirate al "recupero" a costo zero di beni necessari (alimenti, vestiti, ma anche consulenze professionali di esperti rispetto alle situazioni più problematiche, cure mediche ed altro), potrebbe portare ad un effettivo e reale miglioramento della situazione familiare complessiva, arrivando ad integrare l'intervento economico di aiuto, che – purtroppo- assai spesso, non è risolutivo.

Naturalmente un'operazione di questo tipo, che comunque implica la gestione di denaro, prevede anche- conseguentemente- un corpo di attività estremamente complesso e delicato, quali l'individuazione dei criteri di priorità e l'attribuzione della cifra da devolvere, nonché la scelta di indirizzo, relativamente a quali spese si intende sostenere. Competenze di questo tipo non possono certo essere richieste a dei giovani in servizio civile, ma devono restare oggetto di lavoro dei professionisti. Tuttavia è possibile programmare delle attività più semplici, ma non per questo meno utili, che possano andare ad affiancare gli interventi di sostegno strettamente economico, costituendo insieme a quelli un piano di "sostegno complessivo" per combattere la crisi.

Ai volontari Sc è quindi richiesto un contributo nella gestione operativa di tali attività di segretariato sociale e di affiancamento alle famiglie.

<b>Obiettivo specifico n. 2:</b> Implementare il sostegno alle famiglie coinvolte nel perdurare della crisi anche attraverso l'aumento delle attività di segretariato sociale in loro favore.	
<b>Attività di individuazione delle famiglie in difficoltà</b>	<b>3° e 4° mese</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Raccolta e disamina dei documenti che comprovino l'effettivo stato di difficoltà economica (mod. ise, iscrizione al collocamento, stato di famiglia, lettere di licenziamento...)</i></li> <li><i>Partecipazione alla riunione di valutazione fra operatori per esaminare le diverse situazioni incontrate ed individuare, in base alle priorità d'intervento precedentemente scelte, le famiglie sulle quali intervenire</i></li> </ul>	<p>All'interno di un gruppo di attività più vasto (cfr 8.1) finalizzato all'individuazione dei nuclei da sostenere con un intervento economico mirato, ai giovani in Sc è chiesto di affiancare le famiglie per la raccolta ordinata dei documenti necessari a compiere tale valutazione a cura delle coordinatrici e degli operatori.</p> <p>Questa attività, pur sembrando semplice, è invece di grande rilevanza ai fini pratici, perché ai volontari è chiesto di sostenere persone che difficilmente sono in grado di gestire da sole la complessità burocratica-amministrativa che anche un'organizzazione familiare prevede.</p> <p>Particolare attenzione dovrà essere posta alle famiglie straniere, all'interno delle quali i genitori, spesso, ancora faticano a comprendere la lingua italiana e necessitano di un aiuto per orientarsi fra la documentazione.</p> <p>Il lavoro che i giovani fanno sarà quindi valorizzato all'interno di una riunione di equipe dove verranno discussi ed individuati i diversi casi da sostenere con un contributo economico; a tale riunione, in ottica formativa, è chiesto di partecipare anche ai volontari, perché essi possano comprendere fino in fondo il valore del loro impegno e possano quindi sentirsi partecipi del raggiungimento dell'obiettivo previsto.</p>

<p><b>Attività di aiuto economico alle famiglie in difficoltà</b></p>	<p><b>Dal 4° mese</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Accompagnamento della persona per il pagamento effettivo presso gli uffici postali o in altro luogo utile</i></li> <li>• <i>Registrazione e conservazione dei documenti comprovanti l'effettivo pagamento</i></li> <li>• <i>Attività di valutazione e verifica in equipe relativamente all'autonomia delle famiglie sostenute e al loro progredire verso un'uscita dalla crisi.</i></li> </ul>	<p>In questa fase, individuate le situazioni da sostenere, si chiederà ai giovani volontari di farsi carico dell'accompagnamento e della supervisione delle famiglie affinché l'aiuto economico vada a buon fine. Si tratta in altre parole di assicurarsi che i debiti vengano effettivamente pagati a garanzia della massima trasparenza e onestà.</p> <p>Nell'eseguire tale attività di aiuto, il giovane acquisirà importanti informazioni relativamente alla progressione delle famiglie verso un percorso di autonomia. Si intende qui affidare ai giovani il compito di osservare nel contesto più quotidiano di vita, con quali atteggiamenti di fondo i genitori accolgano l'aiuto fornito.</p> <p>Qualora insorgessero atteggiamenti di "pretesa" o di "delega" da parte delle persone in difficoltà, il giovane dovrà tempestivamente segnalarli agli operatori di riferimento. I contributi assegnati alle famiglie, infatti, intendono essere solo un aiuto straordinario. Si avverte quindi il rischio che le famiglie in difficoltà possono attuare una sorta di "aspettativa positiva" relativamente alle future possibilità di essere aiutate con il conseguente atteggiamento di rinuncia al raggiungimento di una piena autonomia.</p> <p>In questo senso, l'osservazione dei giovani Sc in sinergia con il lavoro degli operatori, può aiutare a prevenire tali deleteri atteggiamenti che rischiano di danneggiare seriamente i piani di sostegno.</p>
<p><b>Attività di progettazione del piano "complessivo" di sostegno</b></p>	<p><b>Dal 4° al 7° mese</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Individuazione degli elementi che risultano particolarmente problematici e che possono impedire una ripresa autonoma ed un'uscita reale dal progetto di sostegno</i></li> <li>• <i>Partecipazione allo studio di tutti gli ulteriori aiuti possibili per il sostegno</i></li> </ul>	<p>Anche in queste due attività, il contributo del giovane in Sc può essere di grandissimo aiuto per il buon funzionamento dei piani di sostegno.</p> <p>Il volontario infatti, avendo la possibilità di affiancare le famiglie attraverso le attività di segretariato sociale, potrà aiutare gli operatori referenti ad individuare con maggior precisione quale siano le aree problematiche che impediscono il raggiungimento di una vera autonomia, per poter eventualmente ri-progettare l'intervento..</p> <p>Il suo contributo sarà essenziale anche per quanto concerne l'ampliamento del progetto di sostegno economico a favore di un progetto di sostegno "complessivo" cioè più ampio, ricco e individualizzato mirato ai veri bisogni presenti all'interno della famiglia.</p>
<p><b>Attività di realizzazione del piano "complessivo" di sostegno</b></p>	<p><b>Dal 6° mese</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Avvio di collaborazioni con altri enti per la fornitura di generi alimentari alle famiglie in difficoltà;</i></li> <li>• <i>Avvio di collaborazioni con altri enti del territorio, pubblici o privati, per la fornitura di vestiario alle famiglie in difficoltà.</i></li> <li>• <i>Avvio di collaborazioni con farmacie del territorio per permettere l'utilizzo di uno sconto nell'acquisto di medicine, a favore</i></li> </ul>	<p>In questa nutrita gruppo di attività si esplica con particolare efficacia il raggiungimento dell'obiettivo. Al giovane in Sc si chiede di affiancare gli operatori nella ricerca di tutta una serie di aiuti concreti a costo zero a vantaggio delle famiglie colpite dalla crisi e già inserite nel piano di sostegno. Si tratta di monitorare, mappare e coordinare le disponibilità alla collaborazione da parte delle realtà presenti sul territorio ed eventualmente fornire alle famiglie in</p>

<p><i>delle persone in difficoltà economica.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Avvio di collaborazione con professionisti per il sostegno delle persone in difficoltà, con particolare attenzione a quanti necessitano di consulenza legale.</i></li> <li>• <i>Attività di segretariato sociale per il reperimento e la consegna effettiva dei beni alle famiglie in difficoltà</i></li> <li>• <i>Attività di sostegno ed integrazione a favore dei minori presenti nelle famiglie</i></li> <li>• <i>Verifica e valutazione dell'andamento delle situazioni seguite da parte dell'equipe del centro e di quanti collaborano al loro sostegno;</i></li> <li>• <i>Contatto e collegamento con le Caritas Parrocchiali di riferimento delle famiglie per una eventuale presa in carico condivisa;</i></li> <li>• <i>Attivazione e coordinamento della rete delle Caritas Parrocchiali del territorio al fine di monitorare e accompagnare le famiglie prese in carico;</i></li> </ul>	<p>difficoltà, in questo modo, un ulteriore sostegno. Si tratta quindi, da parte del giovane Sc, di operare una lettura del bisogno e di attivarsi per rispondere a tali esigenze, curando non solo il reperimento, ma anche la consegna dei beni. Sottolineiamo l'importanza di non prendersi cura solo dei bisogni materiali, ma anche di quelli più valoriali, come quelli ad es., legati alla difesa dei diritti. Si intende, con queste attività, attuare una sorta di "rete cooperativa" intorno alle situazione problematiche per permettere l'uscita dallo stato di bisogno.</p>
--	--



## Attività di accompagnamento

I giovani in SCV rivestono un ruolo specifico all'interno della sede. Tale ruolo è ben distinto e non si sovrappone con quello degli operatori dell'ascolto e delle assistenti sociali. Per questi motivi ai giovani SCV **NON** viene chiesto di svolgere le attività dell'**ascolto**, seppure, in alcuni casi, può essere richiesto l'affiancamento dell'operatore durante il colloquio per garantire un migliore avvio al successivo progetto di sostegno.

Ai giovani viene invece chiesto di prestare il loro particolare contributo nello svolgere tutte le **attività di accompagnamento**.

Come si è più volte ricordato il momento dell'accompagnamento sul territorio è fra i più importanti e delicati e rappresenta spesso il luogo della "vera messa alla prova" per gli utenti che cominciano, con il sostegno degli operatori del centro, percorsi verso l'autonomia.

Al volontario si richiede di rivestire un ruolo di "ponte" fra la persona in difficoltà e le realtà del territorio verso cui gli operatori orientano gli utenti durante i colloqui. Spesso un semplice "orientamento" non è sufficiente perché sono moltissimi i fattori che possono "bloccare" chi vive di fatto una situazione di marginalità.

Questo genere di impegno acquista ancor più rilevanza in un'ottica di inclusione sociale, che rimane il "filo conduttore" di tutte le attività svolte dal centro di ascolto.

I volontari quindi – pur coadiuvati e sostenuti dagli operatori del centro – si faranno carico di curare attraverso modalità empatiche, la promozione delle risorse personali dell'utente alla scoperta del territorio, soprattutto in funzione della rottura dell'isolamento attraverso l'intreccio di nuove relazioni e attraverso la promozione dell'autostima.

Tale ruolo non può prescindere dalla conoscenza approfondita del territorio e dei suoi uffici, dalla capacità di comprensione del funzionamento e dell'organizzazione della rete di servizi analoghi.

Ma ciò non sarebbe sufficiente a portare a termine un'efficace attività di accompagnamento. Il volontario quindi non è chiamato semplicemente ad "assistere" l'utente, ma – avendo ben chiaro il proprio ruolo educativo – a percorrere insieme a lui/lei un tratto di strada verso una vera autonomia.

Tutto ciò è ancora più vero se si pongono al centro dell'accompagnamento – come per questo obiettivo di progetto – persone con patologie, chiamate dunque ad aderire a percorsi sanitari. Tali percorsi non possono non intrecciarsi profondamente con vissuti di sofferenza e di paura rispetto alla malattia e alla possibilità o meno di curarla. Non dimentichiamo poi che molti utenti del centro, già affaticati da situazioni di vita estreme, rischiano di trovarsi assolutamente soli nella malattia e in quanto ne consegue. Altro aspetto sostanziale, e non scontato, è l'affiancamento delle persone malate di cittadinanza straniera: i percorsi sanitari per loro sono infatti ancor più appesantiti da prassi burocratiche ed abitudini ospedaliere che appaiono spesso molto complesse e difficilmente "comprensibili" da chi proviene da altre culture.

L'investimento che il presente progetto intende promuovere relativamente all'impegno dei giovani Sc negli accompagnamenti, con attenzione mirata alle persone malate, potrà garantire una personalizzazione degli interventi e quindi un innalzamento complessivo della qualità degli interventi offerti.

**Obiettivo specifico 3:** Promuovere ed implementare percorsi individualizzati di sostegno sanitario, in particolare attraverso l'accompagnamento delle persone malate ed in difficoltà presso i servizi sanitari del territorio e alla scoperta delle risorse della città.

<b>Ascolto</b>	<b>Attività continuativa</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Eventuale affiancamento dell'operatore dell'ascolto, da parte dei giovani in servizio per facilitare la conoscenza del caso e l'avvio del progetto di sostegno</i></li></ul>	Di questo nutrito gruppo di attività, per i motivi già chiariti sopra, solo l'attività di eventuale affiancamento dell'operatore dell'ascolto potrà essere proposta al giovane in SC. Questa scelta permetterà al giovane di assistere, qualora l'operatore lo ritenga utile, al colloquio, apprendendone quindi i contenuti ed apparendo inoltre agli occhi degli utenti come persona "al fianco" dell'operatore a tutti gli effetti. Ciò agevolerà poi la relazione fra il volontario e l'utente durante i successivi accompagnamenti. L'affiancamento da parte dei volontari agli operatori è quindi, in ottica "formativa", un modo per entrare nei percorsi di sostegno, senza tuttavia assumerne la responsabilità, che resta sempre in capo ai professionisti del Centro.

<b>Accompagnamento</b>	<b>Dal 4° mese</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Affiancamento operativo all'utente nella conoscenza e nella comprensione dell'accesso e del funzionamento dei servizi della città</i></li> <li>• <i>Affiancamento ed aiuto all'utente nella comprensione dei percorsi sanitari e della tutela della salute</i></li> <li>• <i>Sostegno concreto nelle parti più burocratiche di tali percorsi (pagamenti ticket, prenotazioni visite, ...)</i></li> <li>• <i>Accompagnamento dell'utente alle visite ambulatoriali</i></li> <li>• <i>Visita all'utente malato ricoverato in ospedale</i></li> <li>• <i>Eventuale reperimento di beni necessari al ricovero ospedaliero dell'utente (pigiami, cambi di biancheria, ...)</i></li> <li>• <i>Facilitazione del rapporto fra utenti e operatori dei servizi, in particolare di quelli sanitari</i></li> <li>• <i>Osservazione della persona in disagio nella quotidianità</i></li> </ul>	<p>Qui il ruolo che il giovane riveste nel progetto è come abbiamo detto, quello di "ponte".</p> <p>Concretamente quindi il giovane, su incarico dell'operatore referente, si farà carico di facilitare un inserimento della persona all'interno delle realtà territoriali. In altre parole si tratterà di mediare le difficoltà e le incomprensioni che potrebbero insorgere e di guidare un'integrazione effettiva delle persone svantaggiate nel tessuto cittadino.</p> <p>In particolare il ruolo del giovane sarà quello di sostenere ed affiancare le persone malate negli snodi più problematici del loro percorso sanitario. Offrire un aiuto per il disbrigo delle questioni burocratiche, accettare di far loro compagnia nelle lunghe attese prima delle visite ambulatoriali, prestarsi a reperire quanto necessaria per il ricovero ed eventualmente rendersi disponibili a far loro visita in ospedale, significa restituire a queste persone il diritto alla cura, non soltanto fisica. L'apporto quindi dei volontari in questo senso sarà fondamentale e complementare al lavoro, più "di rete" in senso ampio, compiuto dagli operatori del centro.</p> <p>Anche in questo ambito verrà valorizzata l'osservazione della persona in difficoltà a causa della malattia da parte del giovane in Sc. Questo tipo di osservazione, infatti, fornisce innumerevoli elementi di conoscenza, che possono andare a migliorare e ad integrare il piano di aiuto messo in campo dagli operatori.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sostegno all'utente perché possa rimuovere gli ostacoli che impediscono la fruizione delle risorse del territorio.</i></li> <li>• <i>Affiancamento dell'utente nella rielaborazione dell'esperienza</i></li> </ul>	<p>Un passo decisivo che il volontario Sc può aiutare a compiere è quello legato ad una riflessione sull'esperienza da parte dell'utente. Non si tratta, in questo caso, di stimolare con domande o i riflessioni, una reazione a ciò che si è vissuto e scoperto all'interno del percorso sanitario intrapreso. Si chiederà invece ai giovani volontari di rendersi disponibili ad accogliere con attenzione, rispetto ed empatia tutto ciò che l'utente sentirà di voler condividere. L'utente che si lascia in qualche modo interrogare dalle difficoltà incontrate, sta già attuando il primo passo per rimuovere ciò che ostacola la sua esperienza nelle realtà presso le quali viene accompagnato. Il contributo dei giovani SC in questo senso può dunque essere utilissimo, in particolare per il ruolo diverso, in qualche modo più "vicino" e meno "professionale" rispetto all'operatore.</p>
<b>Attività di coordinamento e verifica</b>	<b>Ogni mese</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Partecipazione a riunioni di confronto e verifica fra operatori con il contributo di tutte le figure operanti nel centro (volontari, tirocinanti, giovani Scv)</i></li> <li>• <i>Analisi dei casi</i></li> </ul>	<p>All'interno del momento di coordinamento che è previsto, mensilmente rispetto a questo obiettivo, il volontario in Sc può contribuire a stimolare un approfondimento in senso ampio. Fondamentali sono anche tutte le attività di confronto e di "restituzione" sul proprio operato che il giovane SCV attua con gli operatori dell'ascolto; questi ultimi infatti restano i responsabili finali dei percorsi di sostegno complessivi, ma sono ben consapevoli dell'esigenza di confronto che il lavoro sociale impone. In questo senso il pieno inserimento dei volontari SCV nelle attività di coordinamento, verifica diviene quindi sostanziale. Questo momento diviene cruciale in particolare per permettere ai giovani volontari di "liberarsi"</p>

	<p>da eventuali pesi o difficoltà incontrate nell'accompagnamento delle persone malate.</p> <p>Le riunioni di coordinamento sono il luogo dove si attribuisce senso alla prassi quotidiana, e si fa luce su ciò che accade, lontano dalla frenesia e dalle emergenze.</p> <p>Intende essere uno spazio all'interno del quale, grazie all'intervento delle coordinatrici, è possibile operare una "sintesi" fra i punti di vista dei vari operatori a vario titolo presenti.</p>
<b>Attività di ri-progettazione</b>	<b>Cadenza mensile, dal 3° mese al 12°</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Qualora si rendesse necessario al termine della verifica, eventuale elaborazione e proposta di nuove prassi organizzative</i></li> </ul>	<p>E proprio a partire da questa sintesi, frutto dell'integrazione delle opinioni dei partecipanti, è possibile progettare nuovi obiettivi, sia per quanto riguarda l'organizzazione operativa del centro, sia per quanto riguarda i singoli casi presi in carico e accompagnati nei vari percorsi.</p> <p>Ai giovani SC si chiede di portare tutta la "freschezza" delle loro idee, che potranno poi fondersi con l'esperienza pluriennale di cui operatori e coordinatrici sono detentori.</p>
<b>Attività formative</b>	<b>1°-2° e 5°-6° mese, occasionalmente</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Coinvolgimento di consulenti od altre figure professionali ad hoc per la supervisione su alcuni casi</i></li> <li>• <i>Eventuale partecipazione a "viaggi di conoscenza" per operatori e volontari del servizio civile, al fine di visitare centri d'ascolto Caritas operanti in altre zone d'Italia.</i></li> <li>• <i>Partecipazione a convegni od altre occasioni formative offerte dal territorio e miranti all'aggiornamento degli operatori</i></li> <li>• <i>Realizzazione di un percorso di formazione rivolto alle Caritas Parrocchiali del territorio per diffondere e trasmettere le conoscenze acquisite.</i></li> </ul>	<p>Il luogo del coordinamento è anche lo spazio dove le coordinatrici raccolgono da tutti coloro che a vario titolo lavorano nel centro-ivi compresi i volontari del Sc- i bisogni formativi emergenti. La multidimensionalità e la velocità di cambiamento del fenomeno dell'emarginazione e della povertà, espongono senza dubbio tutti gli operatori del sociale ad un bisogno formativo costante, senza il quale si rischia progettare interventi di sostegno, aiuto e accompagnamento assolutamente inadeguati ed inefficaci. A queste occasioni formative, in un'ottica di coinvolgimento pieno, sono invitati anche i giovani in Sc.</p> <p>Sono inoltre previsti incontri di consulenza da parte di esperti esterni, per il sostegno e lo studio di particolari e complesse situazioni sanitarie incontrate dai centri. Infine si prevede il coinvolgimento dei giovani nella realizzazione di un percorso formativo, progettato dall'equipe diocesana degli operatori Caritas, a favore delle realtà dei gruppi Caritas che operano all'interno delle parrocchie della diocesi di Bologna. Si intende con questa attività promuovere una "ricaduta" sul territorio delle conoscenze acquisite nei percorsi di sostegno alle persone aiutate dal centro diocesano.</p>

## Attività di animazione, socializzazione ed integrazione

Le attività di animazione, socializzazione ed integrazione personalizzata degli utenti, nascono nell'intento preciso di dar aiuto e spazio ai più emarginati fra gli emarginati e a quanti escono da percorsi di reale invisibilità. Il ruolo del volontario SCV, a volte in autonomia o per alcuni contesti in affiancamento agli operatori, è quello di promuovere le capacità individuali di queste persone in difficoltà a partire dall'osservazione del loro agire quotidiano, perché possano abituarsi o ri-abituarsi ad esprimere se stessi ed il proprio mondo interiore e a riconquistarsi nel tempo una "visibilità" sociale.

Nell'agire quotidiano dell'utente, il volontario potrà osservarne il comportamento, individuando quegli ostacoli che impediscono un approccio positivo alla realtà o che inibiscono una corretta gestione dei rapporti interpersonali.

Nel confronto con gli operatori rispetto ai casi presi in esame, il volontario potrà poi concordare una strategia di accompagnamento che tenga conto dell'elaborazione del percorso di vita, secondo le modalità più vicine alle esigenze concrete di ciascuno.

Anche in questo ambito di attività, la definizione del ruolo previsto per i volontari di SCV, prevede una buona capacità di comprensione del proprio "limite di ruolo" e quindi una chiarezza rispetto agli obiettivi da perseguire e ai modi di agire, che dovranno essere sempre rispettosi dell'autonomia e delle capacità delle persone, ma anche fermi nel non cedere a possibili "ricatti affettivi" da parte di chi vive in prima persona un forte bisogno e vede nel volontario SCV un "amico" o un "appoggio" molto diverso dall'operatore incontrato nel colloquio.

Fondamentale per lo svolgimento adeguato del proprio ruolo, sarà, per i volontari SCV, il lavoro di verifica e di monitoraggio che i giovani svolgeranno con gli oip e con gli operatori. Sarà evidentemente necessario acquisire gli strumenti per costruirsi un'identità di ruolo a partire dalla lettura del proprio vissuto, ascoltandone le risonanze e comprendendo come adeguare le proprie capacità al compito affidato.

<p><b>Obiettivo specifico 4</b> Aumentare il numero delle attività di socializzazione e integrazione rivolte agli utenti, con attenzione mirata agli ospiti delle case d'accoglienza gestite dalla Caritas o ad essa collegate (Caritas Parrocchiali della Diocesi) ed a quanti escono da contesti di forte invisibilità ed esclusione.</p>	
<p><b>Attività di sostegno in emergenza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Inserimento ed accompagnamento degli utenti presso strutture di accoglienza (della Caritas o di altro Ente operante sul territorio)</i></li> <li>• <i>Avvio degli utenti presso strutture che forniscano alle persone in stato di grave emarginazione, la possibilità di lavarsi e cambiarsi (cfr lettera partnership)</i></li> <li>• <i>Inserimento ed eventuale accompagnamento di persone in difficoltà presso la Mensa della Fraternità, gestita dalla Fondazione San Petronio (cfr. lettera partnership)</i></li> <li>• <i>Affiancamento e sostegno degli utenti ospitati presso le strutture di accoglienza</i></li> </ul>	<p><b>Attività che il centro svolge durante l'arco del progetto</b></p> <p>Questo gruppo di attività prevedono un ruolo dei giovani in Sc, coadiuvati e sostenuti dagli operatori del centro, in qualità di facilitatori attraverso l'azione di affiancamento agli utenti nel momento dell'inserimento nei contesti di accoglienza o di sostegno (mense).</p> <p>La personalizzazione dell'intervento di accoglienza ha inizio con una conoscenza effettiva della nuova realtà dentro cui l'utente viene accolto ed un lavoro di sostegno in questa prima fase delicata.</p> <p>Soprattutto rispetto all'esperienza di quanti escono da una forte situazione di invisibilità, di diritti negati, di fuga da contesti di conflittualità, l'affiancamento e la tutela nel momento dell'accoglienza paiono essere strumenti necessari e propedeutici ad un cammino di inclusione sociale. Spesso si avvertono delle grosse resistenze al cambiamento e alle novità, la presenza rassicurante dei giovani in Sc e la loro disponibilità a condividere le prime fasi dell'inserimento e dell'avvio nelle strutture, agiscono come forti "tranquillanti" e producono la giusta base su cui diviene possibile accettare di affrontare i cambiamenti.</p>
<p><b>Organizzazione delle strutture di accoglienza Caritas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Rifornimento di beni materiali ad uso degli ospiti delle accoglienze Caritas</i></li> <li>• <i>Visita agli ospiti in accoglienza</i></li> <li>• <i>Organizzazione di attività per la facilitazione della convivenza</i></li> <li>• <i>Valutazione rispetto alla capacità di gestione nel quotidiano degli utenti ospiti</i></li> <li>• <i>Eventuali interventi per sostenere la rimozione degli ostacoli personali che intervengono</i></li> <li>• <i>Sostegno alle madri sole ospiti, in particolare nella compagnia dei figli piccoli</i></li> </ul>	<p><b>Dal 4° mese</b></p> <p>Questo gruppo di attività coinvolge direttamente i volontari nell'azione di affiancamento agli ospiti delle strutture di accoglienza Caritas. Tali strutture si rivolgono oggi prevalentemente a persone straniere che, come abbiamo visto (cfr pto 6) spesso necessitano di un luogo dove vivere.</p> <p>Il filo conduttore che lega tutte queste attività è la funzione di "osservazione" che viene richiesta ai volontari. Può trattarsi di aiutare gli ospiti a fare la spesa, o prendersi cura dei loro bambini, oppure organizzare semplici attività di conoscenza e di</p>

	<p>sostegno alla convivenza (tombola, visione di un film, cena insieme...). All'interno della vita quotidiana degli ospiti, il giovane in Sc, è chiamato a farsi "compagno di viaggio" e a rappresentare un modello di sana "normalità" al quale gli ospiti possano far riferimento per iniziare il loro personale viaggio nel superamento dei problemi e delle difficoltà.</p> <p>Il compito di osservazione è quanto mai necessario per il lavoro degli operatori referenti, che mantengono piena responsabilità sul progetto di autonomia degli ospiti. Grazie al contributo dei giovani Sc potrà essere possibile intervenire con un lavoro di paziente rimozione degli ostacoli che impediscono il superamento delle difficoltà e l'effettiva uscita dalle situazioni di accoglienza protetta. Di particolare rilevanza è l'impegno che le giovani volontarie, svolgono a favore delle madri sole: le attività di sostegno ai bambini, per quanto non quotidiane, e sempre in accordo con le mamme e concordate con gli operatori del centro di ascolto, permettono alle donne in difficoltà di sentirsi appoggiate e coadiuvate nel difficile compito di crescere i propri piccoli senza l'aiuto della famiglia di origine.</p>
<p><b>Sostegno e integrazione:</b></p>	<p><b>Dal 5° mese</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Mappatura ed inserimento presso corsi di formazione anche professionale, proposti da enti operanti sul territorio.</i></li> <li>• <i>Affiancamento dell'utente nella compilazione del curriculum e degli altri documenti necessari</i></li> <li>• <i>Affiancamento dell'utente nella ricerca informatica di risorse</i></li> <li>• <i>Inserimento di utenti del centro portatori di disturbi mentali, all'interno di parrocchie in città e provincia, nell'ambito di un progetto in collaborazione con il Dipartimento di Salute Mentale, per lo svolgimento di borse lavoro;</i></li> <li>• <i>Sostegno individualizzato ai minori appartenenti a nuclei familiari disagiati seguiti dal centro, con attenzione mirata alla scuola e alle attività formative attinenti</i></li> <li>• <i>Affiancamento e sostegno degli utenti in attività di terapeutiche/socializzazione: progetto fare orti in seminario e/o presso parrocchie del territorio</i></li> </ul>	<p>Una particolare attenzione viene rivolta, attraverso questo gruppo di attività, alle persone più fortemente svantaggiate, le quali necessitano di un progetto specifico di integrazione sociale. In particolare le attività sono mirate alle giovani che escono dalla prostituzione, ai richiedenti asilo e a quanti, assai numerosi, sono detentori di un permesso di soggiorno per "motivi umanitari". Queste persone, infatti, faticano (per motivi legati spesso alla comprensione della lingua, ma anche per ragioni culturali) ad integrarsi nel contesto cittadino. Simile difficoltà, seppur vissuta in modo diversissimo, mostrano i portatori di disagio mentale, che il centro coinvolge in un progetto da hoc, tentando un loro inserimento in un ambiente protetto quale quello di alcune parrocchie della città. In questo ambito di attività, compito dei volontari in SC è coadiuvare il lavoro degli operatori e affiancare gli utenti nella fasi più operative e pratiche delle attività. Si intende inoltre sostenere le famiglie in gravi difficoltà, prestando attenzione a tutti i suoi componenti, ed in particolare ai minori. Emergono infatti spesso durante i colloqui le preoccupazioni dei genitori, impossibilitati o incapaci, per motivi anche molto diversi spesso legati al disagio di cui sono portatori, di aiutare i figli nel percorso scolastico. Anche per questi minori (e per le loro famiglie) diventa importante ottenere un rafforzamento dell'inserimento scolastico, primo passo verso una reale integrazione nel tessuto sociale.</p>
<p><b>Attività di animazione:</b></p>	<p><b>Dall'8° mese</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Mappatura delle offerte culturali e ricreative presenti sul territorio</i></li> <li>• <i>Accompagnamento degli utenti ad eventi culturali</i></li> <li>• <i>Accompagnamento degli utenti negli spazi culturali della città (biblioteche, musei...)</i></li> <li>• <i>Progettazione e gestione di momenti di svago (cinema, concerti, ...)</i></li> <li>• <i>Collaborazione ed animazione di un gruppo di mutuo-aiuto per le persone con disturbi mentali</i></li> </ul>	<p>Attraverso questo gruppo di attività si intende raccogliere e sviluppare i bisogni degli utenti dei centri relativamente agli interessi culturali. L'attività legata alla raccolta del bisogno viene attuata in primis dalle operatrici. Vale la pena sottolineare la valenza di questo tipo di proposta: spesso le persone che si rivolgono al centro, vivono momenti di fortissima criticità esistenziale. Non è raro che siano anche portatori di sentimenti di rabbia, ripulsa e aggressività verso il "resto del mondo". Intervenire e perseguire, attraverso attività mirate, interessi</p>

- *Progettazione, gestione e verifica di attività di animazione del tempo libero e di socializzazione per gli utenti.*
- *Coinvolgimento della rete delle Caritas Parrocchiali per un'eventuale presa in carico comune.*

culturali e di socializzazione/animazione del tempo libero, significa concretamente “dare voce” a categorie di persone che, altrimenti, sarebbero destinate, per lo più, al silenzio e alla frustrazione dei sentimenti. Può significare anche “abbassare” il livello di pressione psicologica, suggerendo loro nuovi modi di esprimere se stessi e ciò che si prova. In un contesto come questo, i giovani in servizio civile sono chiamati ad operare come “stimolatori” dell’espressività.

Attività di per se’ semplicissime, come il ritrovarsi per giocare a carte o guardare una partita, o la visita ad un museo così come la partecipazione ad un concerto pubblico, o l’inserimento all’interno delle attività svolte da una parrocchia, danno la possibilità alle persone in difficoltà di osservare la realtà che li circonda con uno sguardo diverso. La presenza del volontario in Sc assicura e tranquillizza gli utenti, ma incoraggia al tempo stesso una presa di coscienza, rispetto alla molteplicità dei linguaggi attraverso cui la realtà può essere percepita e raccontata.

L’esperienza dei gruppi di auto-mutuo-aiuto è in questo particolarmente significativa: un gruppo di persone in difficoltà, che attraverso l’aiuto di una persona esperta, si sostengono a vicenda, semplicemente raccontandosi gli uni gli altri. In questa attività il volontario affiancherà l’operatrice esperta e avrà il ruolo di osservatore “non partecipante”.

Questo gruppo di attività intende anche favorire un sano utilizzo del tempo, come spazio da “sfruttare”, da “valorizzare” e non come dimensione vuota che spesso, se non governata, genera ansia e depressione nelle persone fragili.

## **LA VITA COMUNITARIA**

Ai volontari in servizio civile è offerta l'opportunità di svolgere un'esperienza di vita comunitaria.

Le volontarie in servizio civile che decidono di fare l'esperienza della vita comunitaria possono essere ospitate presso un appartamento della Caritas sito in via degli Angeli 26 a Bologna. Mentre i volontari possono usufruire della medesima opportunità all'interno della casa "La tenda di Abramo" per l'accoglienza dei giovani rifugiati.

L'obiettivo primario della vita 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.

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

4

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

N. posti: **0**

Modalità di fruizione del vitto e dell'alloggio:

Sedi di attuazione indicate alla voce 16 dove sono collocati i posti con vitto e alloggio (indicare il codice sede e il numero di posti con V/A):

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

4

12) *Numero posti con solo vitto:*

N. posti: **0**

Modalità di fruizione del vitto:

Sedi di attuazione indicate alla voce 16 dove sono collocati i posti con solo vitto (indicare il codice sede e il numero di posti con vitto):

13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*

30 ore settimanali

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

5 giorni

15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

Partecipazione al percorso formativo previsto a livello diocesano e ai corsi di formazione residenziali che, a seconda dei progetti approvati e finanziati dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale, 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.

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

Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di soggiorno con i adulti ospiti della sede di progetto realizzato presso struttura esterna anche fuori dal comune e della provincia ove si svolge il progetto



## CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

16) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cogno me e nome	Data di nascita	C.F.
1	CARITAS DIOCESANA DI BOLOGNA/ CENTRO ASCOLTO	Bologna	PIAZZETTA PRENDIPARTE, 4	2110	4	CECCHIERI ELISABETTA FABBRI MAURA					

## 17) Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:

L'azione di promozione del servizio civile volontario rientra in un'iniziativa allargata di promozione generale del servizio civile e del patrimonio dell'obiezione di coscienza di Caritas Italiana.

Le attività permanenti di promozione del servizio civile si propongono di sensibilizzare l'opinione pubblica ai valori della solidarietà, della pace, della nonviolenza e della mondialità e in particolare alle possibilità offerte dal servizio civile e/o altre forme di impegno civile dei giovani.

### **ATTIVITÀ PERMANENTI DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO NAZIONALE**

Sito di Caritas Italiana [www.caritas.it](http://www.caritas.it)

Foglio informativo quindicinale on line "InformaCaritas" di Caritas Italiana

Mensile della Caritas Italiana "Italia Caritas"

Sito del Tavolo Ecclesiale sul Servizio Civile [www.esseciblog.it](http://www.esseciblog.it)

Sito [www.antennedipace.org](http://www.antennedipace.org) della Rete Caschi Bianchi (per il servizio all'estero)

Stampa di pieghevoli, poster e altro materiale sul servizio civile.

Incontro nazionale dei giovani in servizio civile in occasione di San Massimiliano martire (12 marzo).

Marcia per la pace (31 dicembre) organizzata dall'Ufficio nazionale CEI per i problemi sociali e il lavoro, Pax Christi, Azione Cattolica e Caritas Italiana.

In collaborazione con la Conferenza Nazionale Enti per il Servizio Civile (CNESC), di cui la Caritas Italiana è socio, presentazione pubblica del rapporto annuale degli enti membri della CNESC.

### **ATTIVITÀ DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO LOCALE SVOLTE PRIMA DELL'AVVIO DEL PROGETTO**

Le Caritas dell'Emilia Romagna hanno allestito e aggiornano regolarmente il sito web [www.caritas-er.it](http://www.caritas-er.it) per promuovere il Servizio Civile volontario, descrivendo nelle varie sezioni del sito i progetti e le diverse sedi di realizzazione, pubblicizzando i diversi bandi e raccontando le esperienze dei giovani in servizio civile.

Sono stati prodotti dalle Caritas dell'Emilia Romagna anche un video promozionale, pieghevoli e locandine contenenti le principali informazioni riguardo al Servizio Civile volontario in Caritas e con rimandi al sito.

La Caritas diocesana di Bologna e la sede di realizzazione del progetto, sono impegnate in una campagna permanente per promuovere il Servizio Civile Volontario presso la popolazione giovanile della città.

Ciò viene effettuato sia autonomamente che in stretta collaborazione con il Coordinamento Provinciale degli Enti di Servizio Civile di Bologna (COPRESC).

Per portare avanti la campagna di promozione del servizio civile vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- a. Pieghevoli, locandine e video contenenti una prima informazione sul Servizio Civile Volontario; strumenti di divulgazione che il COPRESC realizza, predispone e diffonde nei vari bandi.
- b. Newsletter
- c. Realizzazione di banchetti informativi sul servizio civile presso eventi, fiere, feste e sagre.
- d. Pubblicizzazione su alcuni siti internet: sito della Diocesi di Bologna ([www.bologna.chiesacattolica.it](http://www.bologna.chiesacattolica.it)) sito del Copresc di Bologna ([www.serviziocivile.bologna.it](http://www.serviziocivile.bologna.it)).
- e. Comunicazione alle Caritas parrocchiali e agli oratori tramite "notiziario Caritas".
- f. Coinvolgimento degli organi di stampa attraverso l'organizzazione dell'annuale conferenza stampa sulle attività Caritas
- g. Inserzione sui quotidiani locali (La Repubblica, Il Resto del Carlino, Avvenire, il Domani, il Corriere)
- h. Breve testo informativo sul SC allegato al materiale di approfondimento durante tutti i convegni Caritas
- i. Proposta di orientamento e conoscenza del SCN attraverso tirocinio nelle sedi operative

**Totale ore dedicate prima dell'avvio del progetto: 15**

### **ATTIVITÀ DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO LOCALE SVOLTE DURANTE LO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO**

**Totale ore dedicate durante il servizio civile: 10**

**Totale complessivo ore di promozione e sensibilizzazione: 25**

18) *Criteria e modalità di selezione dei volontari:*

Criteria autonomi di selezione verificati nell'accreditamento

19) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

SI

20) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:*

Si rinvia al sistema di monitoraggio e valutazione verificato in sede di accreditamento.

Inoltre per quanto concerne il monitoraggio, la verifica e la valutazione dell'esperienza dei volontari in servizio civile si prevedono alcuni momenti di incontro con tutti i giovani partecipanti al progetto:

- incontro di metà servizio (al 5°-6° mese);
- incontri periodici (quindicinali o mensili) di alcune ore ciascuno svolti a livello diocesano;
- incontro di fine servizio (al 12° mese);

Durante gli incontri verranno proposte attività di gruppo finalizzate alla verifica e alla rilettura dell'esperienza. Infine a inizio, metà e fine servizio, verrà somministrato un questionario on-line come previsto dal sistema di monitoraggio accreditato.

21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

SI

22) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

NESSUNO

23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

I

24) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

**FONDAZIONE SAN PETRONIO** Cod. fiscale 02400901209

*Collaborazione nella fornitura di generi alimentari alle famiglie in difficoltà*

*Inserimento ed eventuale accompagnamento di persone in difficoltà presso la Mensa della Fraternità, gestita dalla Fondazione*

*Partecipazione a riunioni di verifica e riprogettazione dell'attività di inserimento, fra gli operatori del centro d'Ascolto e i volontari ed operatori della Fondazione coinvolti;*

*Rifornimento di beni materiali ad uso degli ospiti delle accoglienze Caritas*

*Offerta alle persone in stato di grave emarginazione, inviate dal Centro d'Ascolto, la possibilità di lavarsi e cambiarsi*

**FARMACIA OBERDAN SNC** Partita IVA (ente) 02674611203 (PROFIT)  
*collaborazione con il Centro d'Ascolto della Caritas Diocesana per permettere l'utilizzo di uno sconto nell'acquisto di parafarmaci e medicine senza obbligo di ricetta, a favore delle persone in difficoltà economica.*

*25) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

## **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

*26) Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Convenzione collettiva per tirocini curriculari, tirocini extracurriculari formativi e di orientamento, tirocini professionalizzanti con Università degli Studi di Bergamo.

Convenzione di tirocinio di formazione ed orientamento con Università degli studi di Genova-Facoltà di Scienze Politiche.

Convenzione per tirocini di formazione e orientamento curriculari con Università di Pisa-Dipartimento di Civiltà e Forme del Sapere.

Convenzione quadro per tirocini di formazione e orientamento con Università degli Studi di Roma "La Sapienza".

Convenzione per tirocini di stages/tirocini di formazione e orientamento con Università Ca'Foscari di Venezia.

*27) Eventuali tirocini riconosciuti :*

Convenzione collettiva per tirocini curriculari, tirocini extracurriculari formativi e di orientamento, tirocini professionalizzanti con Università degli Studi di Bergamo.

Convenzione di tirocinio di formazione ed orientamento con Università degli studi di Genova-Facoltà di Scienze Politiche.

Convenzione per tirocini di formazione e orientamento curriculari con Università di Pisa-Dipartimento di Civiltà e Forme del Sapere.

Convenzione quadro per tirocini di formazione e orientamento con Università degli Studi di Roma "La Sapienza".

Convenzione per tirocini di stages/tirocini di formazione e orientamento con Università Ca'Foscari di Venezia.

*28) Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

Per tutti coloro che concludono il Servizio Civile è previsto il rilascio di un attestato da parte di Caritas Italiana in cui vengono riportate la tipologia del servizio svolto e le competenze che vengono conseguite durante il servizio (modello consegnato al Dipartimento da Caritas Italiana).

La singola Caritas diocesana rilascia – su richiesta dell'interessato e per gli usi consentiti dalla legge - ulteriore documentazione più dettagliata e particolareggiata.

Le stesse competenze sono **riconosciute mediante il rilascio di un attestato da parte dell'Ente terzo CGM - Consorzio Nazionale della Cooperazione di Solidarietà Sociale "Gino Mattarelli", come da convenzione allegata.**

Il progetto consente l'acquisizione delle seguenti competenze attestate da Caritas Italiana e dall'ente terzo CGM - Consorzio Nazionale della Cooperazione di Solidarietà Sociale "Gino Mattarelli":

### **COMPETENZE TRASVERSALI**

- Costruire messaggi chiari, al fine di fornire informazioni corrette ai giovani interessati alle attività organizzate dall'associazione.
- Adottare stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia.
- Collaborare con i professionisti coinvolti nei progetti, in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere.
- Integrarsi con altre figure/ruoli professionali e non.
- Adeguarsi al contesto: linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e orari.
- Gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità.
- Controllare la propria emotività rispetto alla sofferenza.
- Lavorare in team per produrre risultati collettivi.
- Assumere le necessarie decisioni gestionali in sufficiente autonomia, seppur nell'ambito di sistemi e procedure già calibrati e condivisi.
- Collaborare con il Personale dell'Ente e con i colleghi.

### **COMPETENZE SPECIFICHE**

#### **Immigrazione e profughi**

- Conoscere i principali aspetti della normativa sull'immigrazione.
- Conoscere lingue straniere.
- Sapere promuovere attività socio-culturali per la sensibilizzazione del territorio.
- Saper progettare interventi atti alla reintegrazione dell'immigrato nel contesto sociale di origine.
- Conoscere le condizioni sociali, politiche e culturali del Paese di provenienza del profugo.
- Applicare tecniche di animazione, socializzazione e di gioco per favorire l'integrazione dei singoli e dei gruppi.
- Essere in grado di accompagnare e supportare l'individuo nell'attività di ricerca e studio.
- Collaborare alla progettazione, organizzazione e conduzione di attività di socializzazione, di ricostruzione della rete relazionale.
- Possedere capacità di accoglienza e di ascolto di persone straniere provenienti da qualsiasi paese.
- Possedere capacità di relazione con persone di culture diverse.
- Possedere capacità di accompagnare i minori stranieri nelle attività di animazione e socializzazione.
- Possedere capacità di accompagnare le persone straniere (minori e adulti) nel processo di integrazione sociale.
- Possedere capacità di mediazione culturale e di confronto.
- Essere in grado di orientare al lavoro e ricercare opportunità lavorative per persone disagiate.
- Conoscere le modalità di assistenza legale per gli immigrati.

#### **Minoranze**

- Conoscere i principali aspetti delle norme vigenti
- Saper promuovere attività socio-culturali per la sensibilizzazione nel territorio
- Saper progettare interventi atti alla reintegrazione nel contesto sociale dell'emarginato
- Conoscere le condizioni sociali, politiche e culturali all'origine dell'emarginazione

#### **Tossicodipendenti ed etilisti**

- Possedere una conoscenza generale sulle patologie e modalità relazionali adeguate ai casi di tossicodipendenza ed etilismo
- Possedere una conoscenza di base degli strumenti di sostegno psicosociale come i gruppi di auto aiuto
- Applicare tecniche di animazione, socializzazione per favorire l'integrazione dei singoli e dei gruppi.
- Accompagnare promuovere e sostenere i processi educativi e di crescita della persona in situazione di disagio.
- Possedere una capacità di analisi delle richieste e lettura dei bisogni espressi e inespressi della persona.
- Conoscere i principali aspetti della normativa sull'immigrazione.
- Mantenere condizioni di igiene ambientale, nonché pulizia e cura della persona.
- Applicare le principali norme igieniche, di sicurezza e di primo soccorso.
- Possedere una conoscenza generale sulle principali patologie psicologiche e modalità relazionali

adeguate con l'utenza.

- Possedere una conoscenza generale sulle patologie in questione e su modalità relazionali adeguate al caso.

## **Donne con minori a carico e in difficoltà**

- Conoscere le situazioni di disagio e gli interventi minimi per il superamento delle problematiche
- Conoscere i diritti della donna e del minore.
- Conoscere le tecniche e le modalità per il coinvolgimento del territorio per l'accoglienza dell'utenza.
- Collaborare con la donna in difficoltà e il minore a carico nelle attività di vita quotidiana.
- Mediare tra la domanda di bisogno e la risposta della rete sociale.
- Applicare tecniche di animazione e socializzazione per favorire l'integrazione dei singoli e dei gruppi.
- Essere in grado di accompagnare e supportare il minore nell'attività di studio e ricreativa.
- Collaborare alla progettazione, organizzazione e conduzione di attività di socializzazione, di ricostruzione della rete relazionale.
- Conoscere le procedure legali ed amministrative legate all'immigrazione ed in particolare alle persone vittime di tratta di esseri umani.
- Essere in grado di lavorare in equipe.

## **Disagio adulto**

- Conoscere le problematiche psico-sociali relative all'emarginazione ed esclusione adulta e su modalità di intervento (bassa soglia – accompagnamento sociale – servizi di prossimità socio-educativi - domiciliarità)
- Riconoscere le problematiche specifiche legate alla tipologia di utenza (immigrazione, problemi legali, problemi sanitari)
- Collaborare a identificare metodologie di intervento e alla costruzione della rete relazionale con servizi ed istituzioni competenti per territorio.
- Possedere una capacità di interazione con soggetti svantaggiati e in difficoltà socio economica e competenza nell'accompagnamento di tali soggetti in un percorso di autonomia e liberazione dal disagio
- Riconoscere le problematiche specifiche legate alla tipologia di utenza (immigrazione, problemi legali, problemi sanitari)
- Collaborare alla identificazione delle metodologie di intervento e alla costruzione della necessaria rete relazionale con servizi ed istituzioni competenti per territorio.
- Applicare tecniche di animazione, socializzazione per favorire l'integrazione dei singoli e dei gruppi.
- Collaborare alla progettazione, organizzazione e conduzione di percorsi individualizzati di accompagnamento nella soluzione del disagio.
- Possedere capacità di ascolto empatico che elimina le barriere della comunicazione.
- Avere la capacità di risposta a situazioni di ansia o disperazione.
- Controllare la propria emotività rispetto alla sofferenza.
- Avere la capacità di entrare in rete e interagire con le realtà pubbliche e private che si occupano di disagio.
- Avere la capacità di accoglienza, ascolto e progettazione di percorsi di uscita dal disagio sociale attraverso la relazione di aiuto
- Essere in grado di lavorare in rete e in équipe
- Orientamento al lavoro e ricerca di opportunità lavorative per persone disagiate
- Promuovere il coordinamento di attività tra enti diversi operanti nei campi giustizia, pace e solidarietà
- Saper organizzare e condurre un servizio di mensa per persone disagiate
- Saper utilizzare l'Office Automation e di Internet per fini operativi, di comunicazione e coordinamento
- Essere in grado di accompagnare e supportare l'utente nelle attività ricreative.
- Collaborare alla progettazione, organizzazione e conduzione di attività di socializzazione, di ricostruzione della rete relazionale.
- Collaborare all'utilizzo di tecniche specifiche di animazione: attività di intrattenimento (giochi, musica, films ecc...); attività occupazionali (disegno, patchwork, manipolazione creta, pittura) attività culturali (visite e gite, raccolta storie personali, drammatizzazione), sostegno ai legami familiari (feste , accompagnamento), supporto ad attività a valenza assistenziale ( supporto nella deambulazione o nelle passeggiate – ginnastica di gruppo – aiuto nel momento del pasto e della merenda - riattivazione individuale - stimolazione cognitiva in senso lato).
- Applicare tecniche di animazione, socializzazione per favorire l'integrazione dei singoli e dei gruppi.
- Accompagnare promuovere e sostenere i processi educativi e di crescita della persona in situazione di disagio.
- Possedere capacità di analisi delle richieste e lettura dei bisogni espressi e inespressi della persona
- Conoscere i principali aspetti della normativa sull'immigrazione

- Saper progettare interventi atti alla reintegrazione dell'immigrato nel contesto sociale di origine
- Mantenere condizioni di igiene ambientale, nonché pulizia e cura della persona.
- Applicare le principali norme igieniche, di sicurezza e di primo soccorso.
- Possedere una conoscenza generale sulle principali patologie psicologiche e modalità relazionali adeguate con l'utenza;
- Possedere una conoscenza generale sulle patologie e modalità relazionali adeguate ai casi di tossicodipendenza ed etilismo
- Conoscere i diritti della donna e del minore
- Conoscere le tecniche e le modalità per il coinvolgimento del territorio per l'accoglienza dell'utenza
- Mediare tra la domanda di bisogno e la risposta della rete sociale
- Conoscere le problematiche psico-sociali relative all'emarginazione ed esclusione adulta e su modalità di intervento (bassa soglia – accompagnamento sociale – servizi di prossimità socio-educativi - domiciliarietà)
- Archiviare e catalogare su supporto elettronico materiale su supporto magnetico e pubblicazioni

## Formazione generale dei volontari

### 29) Sede di realizzazione:

Il corso di formazione generale si terrà prevalentemente presso:  
Per il livello diocesano.

- Centro card. A. Poma, via Mazzoni, 8 Bologna
- Sede Caritas, Piazzetta Prendiparte 4, Bologna
- Centro San Petronio, Via Santa Caterina 8, Bologna
- Villa Pallavicini, Via Marco Emilio Lepido, Bologna
- Parrocchia Santa Teresa, via Fiacchi, Bologna
- Istituto Veritatis Splendor, Via Riva di Reno, Bologna

Ulteriori sedi saranno:

- Parrocchia di Quartirolo, Via Carlo Marx 109 - Carpi
- Parrocchia Gesù Redentore, via Leonardo da Vinci 220 – Modena
- Centro Famiglia di Nazareth, strada Formigina 319 – Modena
- Villa San Giacomo, via San Ruffillo 5 – San Lazzaro di Savena (BO)
- Villaggio senza Barriere Pastor Angelicus – Tolè frazione di Vergato (BO)
- Oratorio Don Bosco, via Adua 79 - Reggio Emilia
- Seminario Diocesano di Forlì, via Lunga 47 – Forlì

### 30) Modalità di attuazione:

La formazione è effettuata in proprio, presso l'Ente, con formatori dell'Ente.

### 31) Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:

SI

### 32) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

A partire dai contenuti previsti per la formazione generale nella circolare "Linee guida per la formazione generale dei volontari", ed il sistema di formazione verificato in sede di accreditamento, il percorso di formazione generale si attua con le seguenti tecniche e metodologie.

#### Metodologia

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

- la coscientizzazione: essere/divenire consapevoli di sé, dell'altro, del mondo

- dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà
- dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà
- dal saper fare al saper fare delle scelte
- dallo stare insieme al cooperare

ed in relazione a questi livelli la dimensione:

- individuale della persona
- la famiglia, il gruppo, la comunità di appartenenza
- la società, il mondo

attraverso:

- lezioni frontali (non meno del 30% delle 42 ore);
- elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali (non meno del 40% delle 42 ore);
- testimonianze e/o visite ad esperienze significative

#### **Articolazione della proposta di formazione previste;**

*totale nei primi sei mesi dall'avvio del progetto: 42 ore.*

La proposta è articolata in un percorso di formazione caratterizzato da:

- **corso di inizio servizio** di alcune giornate nel primo mese di servizio
- **incontri di formazione permanente** di alcune ore o al massimo di 1-2 giornate ciascuno nei mesi successivi.

Inoltre, durante i momenti di verifica di metà e fine servizio e periodici dal 5° al 12° mese (vedi il piano di monitoraggio interno descritto alla voce 21), verranno proposti anche degli approfondimenti tematici a partire dalla verifica dell'esperienza svolta nell'incontro di monitoraggio.

#### **Numero verifiche previste e relativi strumenti utilizzati anche per la misurazione dei livelli di apprendimento raggiunti;**

Durante il servizio civile: valutazione attraverso scheda di verifica a conclusione dei singoli moduli formativi. Successive condivisioni e confronti in gruppo.

### 33) *Contenuti della formazione:*

A partire dai contenuti previsti per la formazione generale nella circolare “*Linee guida per la formazione generale dei volontari*”, ed il sistema di formazione verificato dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale in sede di accreditamento, si propone una formazione generale che preveda due fasi:

una prima fase di 36 ore che tiene conto delle indicazioni delle “*Linee guida per la formazione generale dei volontari*” in cui presentare ad un primo livello i singoli argomenti che saranno poi, dove necessario, approfonditi a partire dalle esigenze del gruppo.

Verranno unificate alcune tematiche all'interno dei momenti previsti e verrà dedicato il primo periodo all'aspetto formativo istituzionale (una giornata settimanale).

La tempistica verrà modulata secondo la tabella sottostante:

<b>Moduli Linee Guida</b>	<b>Moduli Caritas</b>	<b>Tempistica</b>	<b>Modalità (1)</b>
L'identità del gruppo in formazione e patto formativo	Sostenere l'esperienza e la sua rielaborazione. Favorire l'attenzione alla cura delle relazioni. Sostenere la motivazione. Sostenere l'orientamento per il futuro.	6	6i
Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale.	Comprendere il significato di concorrere alla difesa della patria	2	2f
Il dovere di difesa della Patria -difesa civile non armata e nonviolenta		4	3f – 1i
La normativa vigente e la Carta di impegno etico	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	2	1f – 1i
La formazione civica	Favorire l'educazione alla solidarietà, alla cittadinanza attiva, alla pace e alla	3	2f – 1i
Le forme di cittadinanza		3	2f – 1i



La protezione civile	responsabilità ambientale	3	2f – 1i
La rappresentanza dei volontari nel servizio civile	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	1	1i
Presentazione dell'ente	Conoscere la Caritas come ente	3	2f – 1i
Il lavoro per progetti	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	2	1f – 1i
L'organizzazione del servizio civile e le sue figure	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	2	2f
Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	2	2f
Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti	Promuovere la prosocialità. Sostenere l'esperienza e la sua rielaborazione. Favorire l'attenzione alla cura delle relazioni. Sostenere la motivazione.	3	3i
		36	19f – 17i

(1) f: lezione frontale; i: dinamiche non formali

Fermo restando le ore complessive di formazione e i temi, l'articolazione della proposta sarà adattata in base al gruppo dei volontari in formazione.

Al termine della prima fase verranno proposti alcuni strumenti per verificare il gradimento e l'interesse dei giovani rispetto a tutte le tematiche presentate, in modo da programmare il restante percorso formativo.

Una seconda fase di 6 ore dove sarà possibile dedicare più attenzione e tempo ad alcune tematiche rispetto ad altre partendo dalle esigenze e dalle risorse dei giovani e delle realtà locali. Si approfondiranno gli stessi contenuti affrontati nella prima fase e si individueranno altre tematiche in base alle esigenze ed alla situazione del gruppo particolare di volontari.

Inoltre durante i momenti di verifica di metà e fine servizio (vedi il piano di monitoraggio interno descritto alla voce 21), verranno proposti anche degli approfondimenti tematici, inerenti ai contenuti di formazione generale, a partire dalla verifica dell'esperienza svolta.

#### 34) Durata:

Il progetto prevede un percorso formativo generale di 42 ore.

### Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

#### 35) Sede di realizzazione:

Caritas Diocesana di Bologna, Piazzetta Prendiparte 4, 40126, Bologna  
GSA s.r.l. via Magellano 10 - 40017 S. Giovanni in Persiceto (BO)

#### 36) Modalità di attuazione:

La formazione specifica è effettuata in proprio, presso l'Ente, con formatori dell'Ente

#### 37) Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:

1. Elisabetta Cecchieri
2. Maura Fabbri
3. Lia Pieressa
4. Cristina Campana
5. Lorenzo Pellegatti

### 38) Competenze specifiche del/i formatore/i:

### 39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione specifica si svolgerà alternando più fasi che includono tecniche e metodologie formative diverse. Ci saranno momenti di lezione frontale in cui i relatori esprimeranno le proprie conoscenze riportando dati e riferimenti teorici, momenti di testimonianza in cui saranno presentati casi concreti, momenti di discussione e dibattito con il forte coinvolgimento dei volontari in servizio civile. La formazione sulla relazione di aiuto si caratterizza per delle modalità formative che vedono il coinvolgimento dei volontari in servizio civile attraverso tecniche fortemente interattive. Durante la formazione infatti saranno utilizzati giochi e "simulate" e ai volontari sarà chiesto di portare in formazione casi concreti incontrati nel loro servizio da utilizzare come oggetto di analisi. Ciò perché il lavoro nell'ambito del sociale, prevede una fortissima componente di coinvolgimento ed implica quindi una "abitudine professionale" alla valutazione dei propri atteggiamenti personali. Infine sono previsti momenti di riflessione a partire dalla visione di film, documentari o altro materiale utile per stimolare la riflessione e la conoscenza dei fenomeni della povertà. All'interno della formazione specifica possono essere individuati anche spazi individuali di approfondimento su testi proposti dai formatori. Si considera parte integrante della formazione specifica anche il lavoro di monitoraggio/verifica delle attività svolte dai giovani SCV nei centri, da parte degli oip. Inoltre, qualora sul territorio, fossero organizzati incontri, pubblici, approfondimenti, dibattiti, tavole rotonde, mostre od altre iniziative valutate significative e formative in primis per l'aggiornamento professionale degli operatori del centro, si prevede l'offerta di partecipazione anche ai giovani in Servizio Civile.

### 40) Contenuti della formazione:

**Obiettivo 1:** personalizzare l'accoglienza di quanti si rivolgono al centro e hanno difficoltà ad attendere il loro turno in sala d'aspetto.

TEMA	DURATA	FORMATORE SPECIFICO
La relazione di aiuto con persone in stato di grave emarginazione e disagio: tecniche di comunicazione e di ascolto empatico, analisi delle emozioni.	4 ore	Lia Pieressa
L'accompagnamento: condividere il quotidiano con gli utenti. Il ruolo educativo dei volontari.	4 ore	Lia Pieressa
L'accompagnamento: aiutare le persone a riscoprire e a orientarsi fra le risorse del territorio	4 ore	Maura Fabbri
I vent'anni di esperienza del centro con i malati psichici	2 ore	Lia Pieressa
Approfondimento sulle attività ludiche per bambini: "giocando in sala d'attesa"	2 ore	Elisabetta Cecchieri
L'archivio del centro: basi informatiche per utilizzarlo correttamente. Le schede cartacee.	4 ore	Cristina Campana
Ospoweb: come funziona il database di Caritas Italiana, perché è importante raccogliere i dati. Il dovere di informare ed animare il territorio.	4 ore	Cristina Campana
Preparare materiale informativo: dall'ideazione alla stampa	1 ora	Cristina Campana
Sicurezza nei posti di lavoro	8 ore	Lorenzo Pellegatti

**Obiettivo 2:** Implementare il sostegno alle famiglie coinvolte nel perdurare della crisi anche attraverso l'aumento delle attività di segretariato sociale in loro favore.

TEMA	DURATA	FORMATORE SPECIFICO
Le nuove povertà: il processo dinamico. Le famiglie a rischio, come sostenerle.	2 ore	Maura Fabbri

Punto sulla situazione dei servizi pubblici: aggiornamenti e situazione complessiva	4 ore	Maura Fabbri
Il fenomeno migratorio, la legge sull'immigrazione e le sue applicazioni concrete, i servizi e le risorse presenti a livello nazionale, regionale e locale.	4 ore	Elisabetta Cecchieri
Bologna: terra d'asilo; conoscenza dei fenomeni migratori in città in relazione alle protezioni internazionali	2 ore	Elisabetta Cecchieri
La rete delle risorse: cosa sono e come funzionano le Caritas Parrocchiali	4 ore	Elisabetta Cecchieri

**Obiettivo 3:** Promuovere ed implementare percorsi individualizzati di sostegno sanitario, in particolare attraverso l'accompagnamento delle persone malate ed in difficoltà presso i servizi sanitari del territorio e alla scoperta delle risorse della città.

<b>TEMA</b>	<b>DURATA</b>	<b>FORMATORE SPECIFICO</b>
Dalla parte del paziente: come stare accanto a chi soffre	4 ore	Lia Pieressa

“Matto, mica scemo!": il disagio mentale in strada: cosa si può fare	2 ore	Maura Fabbri, Lia Pieressa
Malato ed immigrato: come sostenere i percorsi sanitari delle persone straniere	4 ore	Elisabetta Cecchieri
Come funziona la rete dei servizi sanitari a Bologna	2 ore	Lia Pieressa

**Obiettivo 4** aumentare il numero delle attività di socializzazione e integrazione rivolte agli utenti, con attenzione mirata agli ospiti delle case d'accoglienza gestite dalla Caritas o ad essa collegate (Caritas Parrocchiali)

TEMA	DURATA	FORMATORE SPECIFICO
Cosa offre la città per i nostri utenti. Esperienze degli anni precedenti nella socializzazione	2 ore	Elisabetta Cecchieri
Sto al gioco": i pomeriggi di animazione per persone in difficoltà presso il Punto d'Incontro	2 ore	Maura Fabbri
Le dinamiche di gruppo nelle case di accoglienza	3 ore	Maura Fabbri, Elisabetta Cecchieri
I gruppi di auto-mutuo-aiuto: cosa sono, come funzionano	2 ore	Lia Pieressa
La rete Caritas: il rapporto con le Caritas parrocchiali e le altre realtà collegate	2 ore	Elisabetta Cecchieri

*41) Durata:*

Il progetto prevede un percorso di formazione specifica della durata di 72 ore.

### Altri elementi della formazione

*42) Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*

Si rinvia al sistema di monitoraggio verificato dal Dipartimento in sede di accreditamento.