

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

CARITAS ITALIANA

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, in 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 Crema

La Caritas Diocesana di Crema, costituita in Diocesi dal 1978 per attuare le finalità di promozione alla carità, ha realizzato in questi anni azioni a livello formativo e di sensibilizzazione per una rinnovata coscienza nel campo della carità e dell'accoglienza riservata agli ultimi, nell'educazione alla cultura della solidarietà e della gratuità, della pace, nella formazione al volontariato e nella cooperazione su progetti di solidarietà e di aiuto diretto alle persone attraverso le 40 Caritas Parrocchiali presenti nel suo territorio di competenza. Ha inoltre attivato presso la Casa della Carità diocesana e presso 14 parrocchie della diocesi il Centro di ascolto (sul quale è previsto un approfondimento in seguito).

La Caritas diocesana di Crema gestisce diversi servizi alla persona:

- Strutture di accoglienza, rivolte a persone in situazioni di grave disagio con l'obiettivo di attuare un progetto di reinserimento sociale (Casa Accoglienza Giovanni Paolo II e appartamenti di semi autonomia presso il Condominio Solidale), o di pronto intervento per adulti (Dormitorio Rifugio San Martino). Dal 2015 sono inoltre attivi due Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS) e nuclei di Accoglienza Diffusa finalizzati ai progetti dei migranti richiedenti asilo politico;
- Servizio Mensa, situato presso la Casa di Accoglienza "Giovanni Paolo II" con la finalità di rispondere a bisogni urgenti ed emergenziali dei livelli di più alta povertà;
- Casa della Carità, luogo centrale delle azioni di tipo assistenziale che offre aiuti pratici a persone in situazione di bisogno e di tipo progettuale in quanto sede del Centro di Ascolto diocesano (generi alimentari, mobili, vestiario, materiale scolastico, giochi, erogazione di contributi oltre a prestiti a tasso agevolato in collaborazione con le banche cooperative locali e a progetti di accompagnamento educativo).

La Caritas diocesana di Crema collabora inoltre con altre istituzioni ecclesiali (Comunità per tossicodipendenti "Cuore di Crema", Opera Pia Oratorio S. Luigi, Comunità di accoglienza per vittime della tratta "Colbert", Ufficio Migrantes, Consultorio diocesano "Insieme") per il pieno conseguimento delle loro finalità statutarie, oltre a varie iniziative realizzate in collaborazione con altri soggetti ecclesiali, associazioni di volontariato ed enti pubblici.

La Caritas Diocesana di Crema dal 1992 si è fatta parte attiva per promuovere sul territorio l'obiezione di coscienza ed ha permesso a più di 400 giovani di servire la patria senza l'uso delle armi. Dal 2003 sta realizzando i progetti di servizio civile integrandoli dal 2014 con l'opportunità dei progetti "Servizio, nonviolenza, cittadinanza" (Anno di Volontariato Sociale) di Caritas Italiana e con forme diverse e flessibili di sviluppo del volontariato.

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

CARITAS DIOCESANA DI CREMA

Viale Europa 2, 26010 Crema (CR) - Tel. 0373286175 - Fax 0373203881

E-mail (*solo per informazioni*): volontariato@caritascrema.it

Persona di riferimento: Paola Vailati

2) *Codice di accreditamento:*

NZ01752

3) *Albo e classe di iscrizione:*

NAZIONALE

1^a CLASSE

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

It's time to share - Crema

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 del progetto

Il progetto è orientato alla necessità della Caritas di Crema di porsi di fronte ai problemi della fascia adulta della popolazione, soggetta a vulnerabilità o ad un'emarginazione già conclamata a causa di uno stato di povertà, in un'ottica di attenzione culturale, di piena collaborazione con gli enti pubblici e privati del territorio e, nello stesso tempo, anche in un atteggiamento di concreta operatività, che permetta di rispondere da una parte con prontezza ed efficacia ai problemi complessi ed in continuo divenire che si presentano (soprattutto sul fronte dei servizi essenziali e alla risposta dei bisogni primari), dall'altra di attuare sempre più processi di valorizzazione delle risorse interne ed esterne dei soggetti coinvolti, nonché delle potenzialità di apprendimento degli stessi.

Analisi del territorio

Il territorio di riferimento per questa progettualità è inserito nei 48 comuni del distretto cremasco, un'area della provincia di Cremona che si estende su una superficie di 572 Km² con una densità di popolazione pari a 285,85 ab/Km², superiore alla media provinciale (pari a 205,36 ab/Km²).

Il distretto cremasco, formato da 48 comuni, ospita al suo interno la Diocesi di Cremona (15 comuni) e la diocesi di Crema (33 comuni): questi ultimi sono di competenza dell'azione della Caritas diocesana di Crema.



Figura 1 L'area territoriale della provincia di Cremona

La Provincia di Cremona si presenta come una striscia di terra di pianura, stretta e allungata; ha un'estensione di 1.823 Km² ed è composta da 115 Comuni. Ha una densità di 195 abitanti/Km² ed è suddivisa in 3 principali aree territoriali: il *cremasco* con un'estensione di circa 572 Km², 48 comuni e capoluogo distrettuale Crema; il *cremonese* con un'estensione di circa 830 Km², 47 comuni e capoluogo distrettuale Cremona; il *casalasco* con un'estensione di circa 364 Km², 20 comuni e capoluogo distrettuale Casalmaggiore.

I limiti fisici sono in gran parte dovuti da alcuni grandi fiumi lombardi: l'Oglio a est, il Po costituisce il limite meridionale; l'Adda divide la provincia di Cremona da quella di Lodi. La provincia è totalmente priva di rilievi, ma il territorio è plasmato dalle valli fluviali, sia dei fiumi attuali sia di quelli relitti (Serio Morto, Morbasco, Delma, Lisso, ecc.) che hanno modulato la pianura con lievi ondulazioni e piccole depressioni profonde pochi metri rispetto il piano alluvionale.

Un tempo zona esclusivamente agricola, il territorio cremasco ora, pur mantenendo questa vocazione, presenta anche un notevole sviluppo industriale e artigianale. Le colture più diffuse sono il frumento, il mais, le barbabietole da zucchero, la soia, le zucche, i pomodori. Assai sviluppato è l'allevamento, bovino e suino. Vi sono numerose industrie alimentari per la produzione di salumi, dolciumi, pasta, formaggi e derivati del latte. Vi è la presenza di un'industria meccanica, una petrolifera e una energetica, ma lo sviluppo centrale nell'ultimo decennio è in capo alla cosmesi: Crema è infatti il polo centrale di una rete di industrie cosmetiche che ad oggi sono associate producendo un fatturato annuo di 600 milioni (di cui 65% export; www.repubblica.it, 24 marzo 2017).

Secondo i dati Istat, il distretto cremasco è la zona più densamente abitata della provincia di Cremona con 162.821 abitanti sui 359.388 totali della provincia. La popolazione cremasca si distribuisce equamente tra maschi e femmine, con una prevalenza femminile che si conferma anche nel territorio diocesano (Tabella 1 e 2). Il 9,6% della popolazione cremasca residente (9% se consideriamo il solo territorio diocesano) è di origine straniera, anche qui con una leggera maggioranza femminile (Tabella 3): il dato equivale alla presenza di una persona straniera ogni 10 abitanti, un'incidenza maggiore rispetto a quella nazionale (8,3%; Istat al 31/12/2016) e che non tiene conto della "zona d'ombra" dell'irregolarità e della clandestinità, nonché degli immigrati di passaggio, tra cui i richiedenti asilo politico che vengono ospitati da realtà del territorio ma che non ottengono in automatico la residenza. La popolazione straniera si distribuisce nelle fasce più giovani della popolazione (Tabella 4): il 16,39% ha meno di 10 anni, mentre il 34,02% ha tra i 30 e i 45 anni.

La fascia predominante della popolazione è proprio quella degli adulti (Tabella 5): il 72% ha oltre 30 anni, il 50% ha tra i 30 e i 64 anni; di quest'ultima percentuale, il 10% è di origine straniera.

Anche nel cremasco si è registrato il fenomeno dell'aumento dell'età media: basti pensare che secondo i dati Istat l'età media del comune di Crema nel 2002 era di 43,5 anni, mentre attualmente nel 2017 risulta essere

di 46,2 anni, nonostante un aumento del tasso di natalità (da 7,2 nel 2002 a 8 nel 2016) e di mortalità (da 10,8 nel 2002 a 11,6 nel 2016); si può inoltre osservare come il 65% della popolazione adulta (dai 30 anni) risulti coniugata, una percentuale che rileva un fenomeno di famiglia e di nuclei abitativi e relazionali molto forti (Tabella 5 - 8; il dato nazionale delle persone coniugate risulta essere del 49,2% sul totale della popolazione, coerente con il dato cremasco che è del 47,93%, come descritto in Tabella 6).

Analizzando i dati disponibili a livello territoriale (Tabella 9 e 10) emerge che la fascia adulta non solo si caratterizza per la presenza di legami familiari, in media con l'indice nazionale, ma anche per il fenomeno della mancanza di un lavoro: il tasso di disoccupazione della provincia è pari al 7,4%, minore rispetto al 2013 ma in salita dopo due annualità in lieve miglioramento. Dal 2009 anche il territorio cremasco è stato pesantemente colpito dalla crisi economica, con la chiusura di molte attività produttive e il conseguente significativo incremento del numero di licenziamenti e quindi del tasso di disoccupazione (Tabella 10). Ora la crisi economica si è attenuata, ma, a distanza di anni, oltre alla staticità del mercato, riscontriamo ancora molte persone che stentano a integrarsi in contesti socio-lavorativi ordinari (Tabella 11).

Tabella 1 Rielaborazione dati Istat relativi al territorio cremasco: popolazione

Fonte: ISTAT, www.provincia.cremona.it - dati al 31/12/2016

CREMASCO				
FASCE DI ETÀ	UOMINI	DONNE	TOTALE	%
0-14 anni	11528	10588	22116	13,58
15-64 anni	53048	51960	105008	64,49
Oltre 65 anni	15914	19783	35697	21,92
TOTALE	80.490	82.331	162.821	100

Tabella 2 Rielaborazione dati Istat relativi al territorio cremasco e alla Diocesi di Crema: popolazione

Fonte: ISTAT, www.provincia.cremona.it - dati al 31/12/2016

	POPOLAZIONE		
	UOMINI	DONNE	TOTALE
Cremasco	80.490	82.331	162.821
Diocesi di Crema	49.503	50.719	100.213

Tabella 3 Rielaborazione dati Istat relativi al cremasco e alla Diocesi di Crema: popolazione straniera

Fonte: ISTAT, www.provincia.cremona.it - dati al 31/12/2016

	STRANIERI			
	UOMINI	DONNE	TOTALE	% sul tot
Cremasco	7.428	8.263	15.691	9,6
Diocesi di Crema	4.165	4.818	8.983	9

Tabella 4 Rielaborazione dati Istat relativi al cremasco: popolazione straniera per fasce di età e genere

Fonte: ISTAT, www.provincia.cremona.it - dati al 31/12/2016

ETÀ	STRANIERI			
	UOMINI	DONNE	TOTALE	% stranieri
da 0 a 4 anni	653	605	1.258	8,02
da 5 a 9 anni	691	623	1.314	8,37
da 10 a 14 anni	480	464	944	6,02
da 15 a 19 anni	452	400	852	5,43
da 20 a 24 anni	459	489	948	6,04
da 25 a 29 anni	618	760	1.378	8,78
da 30 a 34 anni	790	992	1.782	11,36
da 35 a 39 anni	897	999	1.896	12,08
da 40 a 44 anni	789	872	1.661	10,58
da 45 a 49 anni	648	645	1.293	8,24
da 50 a 54 anni	388	475	863	5,5
da 55 a 59 anni	269	376	645	4,11
da 60 a 64 anni	128	261	389	2,48
da 65 a 69 anni	74	136	210	1,34
da 70 a 74 anni	38	67	105	0,67
da 75 a 79 anni	30	50	80	0,51
da 80 a 84 anni	17	30	47	0,31
da 85 a 89 anni	6	15	21	0,13

da 90 a 94 anni	1	4	5	0,03
da 95 a 99 anni	0	0	0	-
da 100 a 104 anni	0	0	0	-

Tabella 5 Rielaborazione dati Istat relativi al territorio cremasco: popolazione suddivisa per età e stato civile
Fonte: ISTAT, www.provincia.cremona.it - dati al 31/12/2016

CREMASCO															
ETÀ	LIBERI			CONIUGATI			DIVORZIATI			VEDOVI			TOTALE		
	M	F	M+F	M	F	M+F	M	F	M+F	M	F	M+F	M	F	M+F
0- 4 anni	3.464	3.229	6.693	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.464	3.229	6.693
5-9 anni	4.085	3.709	7.794	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.085	3.709	7.794
10-14 anni	3.979	3.650	7.629	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.979	3.650	7.629
15-19 anni	3.851	3.779	7.630	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.851	3.779	7.630
20-24 anni	3.768	3.535	7.303	27	167	194	0	2	2	0	0	0	3.795	3.704	7.499
25-29 anni	3.821	3.033	6.854	353	932	1.285	2	8	10	0	4	4	4.176	3.977	8.153
30-34 anni	3.255	2.192	5.447	1.349	2.262	3.611	20	66	86	2	7	9	4.626	4.527	9.153
35-39 anni	2.681	1.708	4.389	2.726	3.550	6.276	94	174	268	3	16	19	5.504	5.448	10.952
40-44 anni	2.527	1.527	4.054	4.009	4.507	8.516	250	327	577	8	58	66	6.794	6.419	13.213
45-49 anni	1.830	1.121	2.951	4.710	4.840	9.550	340	436	776	24	144	168	6.904	6.541	13.445
50-54 anni	1.295	874	2.169	4.966	5.026	9.992	354	407	761	59	206	265	6.674	6.513	13.187
55-59 anni	866	624	1.490	4.417	4.437	8.854	277	329	606	75	347	422	5.635	5.737	11.372
60-64 anni	646	423	1.069	4.117	4.084	8.201	204	232	436	122	576	698	5.089	5.315	10.404
65-69 anni	584	338	922	4.228	3.737	7.965	184	171	355	230	908	1.138	5.226	5.154	10.380
70-74 anni	378	282	660	3.057	2.521	5.578	65	86	151	284	1.152	1.436	3.784	4.041	7.825
75-79 anni	390	264	654	2.685	1.888	4.573	46	65	111	386	1.873	2.259	3.507	4.090	7.597
80-84 anni	199	249	448	1.482	848	2.330	14	22	36	338	1.990	2.328	2.033	3.109	5.142
85-89 anni	83	229	312	610	272	882	3	12	15	288	1.642	1.930	984	2.155	3.139
90-94 anni	23	117	140	158	45	203	0	3	3	149	817	966	330	982	1.312
95-99 anni	4	31	35	18	3	21	0	1	1	25	186	211	47	221	268
Oltre 100	1	4	5	1	0	1	0	0	0	1	27	28	3	31	34

Tabella 6 Rielaborazione dati Istat relativi al territorio cremasco: popolazione suddivisa per stato civile
Fonte: ISTAT, www.provincia.cremona.it - dati al 31/12/2016

CREMASCO											
UOMINI				DONNE				TOTALE			
Nubili	Coniugati	Divorziati	Vedovi	Nubili	Coniugati	Divorziati	Vedovi	Nubili	Coniugati	Divorziati	Vedovi
37.730	38.913	1.853	1.994	30.118	39.119	2.341	9.953	68.648	78.032	4.194	11.947
								42,16%	47,93%	2,58%	7,33%

Tabella 7 Rielaborazione dati Istat relativi alla Diocesi di Crema: popolazione suddivisa per stato civile
Fonte: ISTAT, www.provincia.cremona.it - dati al 31/12/2016

DIOCESI DI CREMA											
UOMINI				DONNE				TOTALE			
Nubili	Coniugati	Divorziati	Vedovi	Nubili	Coniugati	Divorziati	Vedovi	Nubili	Coniugati	Divorziati	Vedovi
23.062	24.013	1.162	1.266	18.913	24.240	1.497	6.060	41.975	48.253	2.659	7.326

Tabella 8 Rielaborazione dati Istat relativi al territorio cremasco e alla Diocesi di Crema: famiglie
Fonte: ISTAT, www.provincia.cremona.it - dati al 31/12/2016

	FAMIGLIE			NUMERO MEDIO DI COMPONENTI PER FAMIGLIA
	FAMIGLIE	CONVIVENZE		
Cremasco	68.130	48		2,5
Diocesi di Crema	42.259	28		2,5

Tabella 9 Rielaborazione dati Istat relativi alla Provincia di Cremona: forze lavoro e stato occupazionale
Fonte: ISTAT, Centri per l'Impiego della Provincia di Cremona - dati al 31/12/2016

PROVINCIA DI CREMONA					
Forze lavoro, tasso di occupazione e disoccupazione persone >15 anni					
Condizione lavorativa		2013	2014	2015	2016
Occupati <i>Dati in migliaia</i>	Uomini	88,3	89,1	88,1	86,3
	Donne	62,5	63,7	64,8	64,4
	Totale	150,9	152,9	153	150,7

In cerca di occupazione <i>Dati in migliaia</i>	Uomini	8,0	6,7	5,8	6,6
	Donne	6,0	5,9	5,5	5,5
	Totale	14,0	12,7	11,3	12,1
Totale forze lavoro <i>Dati in migliaia</i>	Uomini	96,3	95,9	93,9	93,0
	Donne	68,5	69,7	70,4	69,9
	Totale	164,9	165,6	164,3	162,8
Tasso di occupazione occupati/popolazione 15-64 anni	Uomini	54,1%	55,3%	56,8%	56,9%
	Donne	54,1%	55,3%	56,8%	56,9%
	Totale	63,3%	64,6%	65,1%	64,6%
Tasso di disoccupazione in cerca di occupazione/totale forze di lavoro	Uomini	8,3%	7%	6,2%	7,1%
	Donne	8,7%	8,5%	7,9%	7,8%
	Totale	8,5%	7,6%	6,9%	7,4%

Tabella 10 Rielaborazione dati Istat relativi alla provincia di Cremona: tasso di disoccupazione
Fonte: ISTAT, <http://www.asr-lombardia.it> - dati anni 2008-2016

PROVINCIA DI CREMONA									
Situazione di disoccupazione persone >15 anni a confronto									
Area	Persone in cerca di occupazione <i>Dati in migliaia</i>								
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Provincia di Cremona	7	9	10	8	11	14	12,7	11,3	12,1
Lombardia	164	236	245	251	334	368	378	364	346
Italia	1664	1907	2056	2061	2691	3069	3236	3033	3012
	Tasso di disoccupazione								
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Provincia di Cremona	4,1%	5,4%	6,4%	5,1%	6,7%	8,5%	7,6%	6,9%	7,4%
Lombardia	3,7%	5,3%	5,5%	5,7%	7,4%	8%	8,2%	7,9%	7,4%
Italia	6,7%	7,7%	8,4%	8,4%	10,7%	12,1%	12,7%	11,9%	11,7%

Tabella 11 Rielaborazione dati Istat relativi alla provincia di Cremona: lavoratori in stato di disoccupazione
Fonte: ISTAT, Centri per l'Impiego della Provincia di Cremona - dati al 31/12/2016

PROVINCIA DI CREMONA				
Lavoratori in stato di disoccupazione per qualifica				
Qualifica	2013	2014	2015	2016
Legislatori, dirigenti ed imprenditori	452	484	489	465
Professioni intellettuali elevata specializzazione	1.876	2.560	2.790	2.562
Professioni intermedie (tecnici)	6.625	6.818	6.688	6.469
Professioni esecutive di amministrazione e gestione	5.629	6.116	6.264	6.203
Professioni di vendita e servizi alle famiglie	6.717	7.702	8.318	8.362
Artigiani, operai specializzati e agricoltori	5.177	6.079	6.179	6.125
Conduttori impianti, di macchinari e operai d'assemblaggio	3.732	4.308	4.373	4.401
Personale non qualificato	7.115	7.751	7.992	8.004
Qualifica non disponibile	715	869	1.002	2.692
Totale	38.038	42.687	44.095	45.283

Analisi del contesto Caritas

Se focalizziamo l'attenzione ai dati relativi ai soggetti che incontrano i servizi Caritas, ciò che affiora è una fascia adulta che pur disponendo di risorse e potenzialità non riesce a riavviare una vita socio-lavorativa stabile e sufficiente: si tratta di soggetti per i quali la perdita del lavoro ha fatto emergere fragilità significative e concatenate tra loro, persone e famiglie a rischio di povertà ed esclusione sociale. Pensiamo alle numerose famiglie seguite dalla rete dei Centri di Ascolto della Caritas e/o dai Servizi Sociali comunali: soggetti che hanno potenzialmente un buon grado di autonomia (rientrano nella forza lavoro, hanno capacità relazionali, livelli medi d'istruzione, abilità di gestione economica) accedono ai servizi per rispondere a bisogni primari o spese legate alla quotidianità (pacchi alimentari, fondi dedicati alle utenze o all'affitto); oppure a quelle persone/famiglie che al termine di un percorso di accoglienza (case di prima e seconda accoglienza, comunità ecc.) causato da una povertà temporanea conseguente della perdita del lavoro, non riescono a ri-radicalarsi in una comunità e a raggiungere una piena stabilità senza la presenza di una rete di prossimità coesa, in grado di sostenere e stimolare/facilitare il processo di riattivazione delle loro capacità.

In particolare, il Centro di Ascolto diocesano ha incontrato nel 2016 229 persone: il dato è in calo rispetto al 2014 che ha visto il passaggio dallo sportello di 310 persone. Le cause legate alla differenza sostanziale nell'arco di due anni sono dettate da due motivazioni principali:

- l'apertura nel 2014 di nuovi Centri di Ascolto parrocchiali, che hanno preso in carico parte della popolazione cremasca che senza punto di riferimento territoriale si rivolgeva al centro diocesano. Nel 2016 la totalità dei centri parrocchiali ha ascoltato 315 persone: aggiungendo all'utenza del centro di ascolto diocesano, le persone in carico sono state 544. Ad oggi i centri di ascolto territoriali non sono ancora sufficientemente autonomi nella raccolta e nell'analisi dei dati, limitando uno sguardo completo sui cambiamenti;
- per un fenomeno di cronicizzazione delle situazioni i cui bisogni sono più legati a richieste emergenziali piuttosto che a progettualità complesse e distribuite su più ambiti di vita, come potremo analizzare dai dati successivi.

IL CENTRO DI ASCOLTO DIOCESANO

L'istituzione formale del Centro di Ascolto diocesano nel 2009 è stata la principale innovazione nel percorso di revisione della Caritas diocesana nell'ambito del sostegno ai poveri. Il Centro di Ascolto è un luogo della comunità dove tutte le persone possono trovare accoglienza e ascolto fraterno per presentare situazioni di bisogno proprie e altrui. Il Centro di Ascolto si pone come obiettivo primario l'ascolto stesso, inteso come momento di comunione e di restituzione di dignità alla persona. Dopo un primo colloquio di conoscenza gli operatori iniziano a costruire assieme alla persona un progetto che si pone come obiettivo ultimo l'indipendenza. Nel fare ciò, la persona è orientata verso le risorse presenti sul territorio, aiutata a riscoprire le risorse presenti dentro di sé e, laddove necessario, sostenuta temporaneamente con un aiuto materiale. Il Centro di Ascolto attiva poi immediatamente i contatti con i servizi pubblici e privati del territorio coinvolti (Servizi Sociali, Azienda Socio Sanitaria Territoriale, associazioni del privato sociale ecc.), con i quali instaura un rapporto di collaborazione e di condivisione del progetto per la persona.

Prima di presentare un'analisi dettagliata della realtà che il Centro di Ascolto e i servizi ad esso connesso incontrano, è necessario evidenziare che i dati riportati di seguito non rispecchiano a pieno la reale capacità di intercettazione dei poveri da parte della Caritas diocesana di Crema: la rete dei servizi e delle attività parrocchiali e diocesane risulta essere ben più sviluppata e capillare di quella che viene analizzata in questo frangente; purtroppo la capacità di acquisizione quantitativa e qualitativa dei dati non riesce ad oggi a prendere in considerazione la totalità di queste risorse fino a farne una fotografia completa. Ciò nonostante alcune rilevazioni raccontano, anche se non in modo esaustivo.

Nell'ultimo triennio si sono registrati alcuni cambiamenti nel target intercettato dal centro di ascolto (Tabella 12-15): fino al 2014 le donne erano il 55,8% mentre nel 2016 sono la minoranza (47,59%). Questo dato legato al genere si scontra con una storia statistica dell'utenza dei centri di ascolto lombardi e nazionali che ha da sempre avuto una presenza maggiore di donne quali persone portatrici di fragilità specifiche e quali portavoce di situazioni di disagio che coinvolgono anche gli altri membri del nucleo di convivenza.

Rispetto alle nazionalità (Tabella 13) invece, il centro di ascolto si conferma sempre più punto di riferimento per la popolazione straniera e sempre meno per gli italiani: infatti, la proporzione tra italiani e stranieri si è modificata a causa di un calo delle persone di nazionalità italiana (nel 2014 gli italiani sono stati 102 su 310, nel 2015 84 su 226 persone e nel 2016 70 su 229). Il dato diventa maggiormente significativo se consideriamo le persone ascoltate per la prima volta: fino al 2013 al Centro di ascolto la proporzione maggiore degli utenti era straniera, ma i nuovi accessi erano per il 60% di nazionalità italiana. Questo dato rileva una tipologia di richieste ed aspettative diverse: da sempre il Centro di ascolto registra una cronicità e una storicità di casi di origine straniera e una variabilità maggiore e legata all'urgenza per i nuclei originari italiani. Nel 2016 la proporzione maggiore di stranieri è presente anche nelle persone ascoltate per la prima volta (58% stranieri, 42% italiani): questo dato può essere spiegato dal fatto che a partire dal 2016 il centro di ascolto ha iniziato a farsi carico e a conoscere ogni singolo utente che accede ai soli servizi di distribuzione pacchi viveri e che non si era mai rivolto, prima di essere convocato, al centro di ascolto.

Un altro dato significativo che emerge nel target intercettato dal centro di ascolto diocesano è un'acutizzazione in una fascia specifica dell'età adulta (Tabella 14): se nel 2014 gli utenti si distribuivano tra i 36 e i 55 anni, nel 2015 e nel 2016 quasi il 20% si trova nella fascia 36-40 anni, a testimonianza di difficoltà legate a un avviamento o reinserimento lavorativo specifico di forza lavoro potenziale. Il dato è maggiore se osserviamo le persone che accedono per la prima volta al centro di ascolto (Tabella 15): nel 2014 si potevano individuare tra 36-55 anni, nel 2016 il 24% ha 36-40 anni.

Un ulteriore dato capace di attivare l'attenzione sull'efficacia e su un possibile cambiamento delle richieste dell'utenza e degli interventi del Centro è quello relativo ai contatti: nel 2014 il Centro di Ascolto diocesano ha effettuato 788 colloqui, una media di 2,5 contatti a persona; nel 2015 e nel 2016 i contatti sono in media 2 a testa. Tale media prende senso se osserviamo i passaggi suddivisi per fasce (Tabella 18 e 19): in tutto il triennio, seguendo un andamento ormai storico, le persone si polarizzano intorno alla fascia "1-3 passaggi",

ma nel corso degli ultimi anni il dato relativo a passaggi maggiori, nella fascia 4-5 e 6-10, è in continuo calo. Tale cambiamento può essere spiegato dal fatto che fino al 2014 il centro di ascolto aveva la possibilità di erogare dei buoni spesa: questo tipo di intervento permette un aggancio continuo nel tempo, poiché l'erogazione viene effettuata settimanalmente. Più di 5 passaggi equivalgono quindi a una presa in carico costante, che grazie a un aggancio materiale (i buoni spesa) permette di attivare una relazione continua e profonda. Massimo 3 passaggi sono sintomo di una funzione del centro di ascolto assistenziale, più che educativa, emergenziale, più che progettuale, dettata probabilmente da un'esigenza e un'aspettativa di questo tipo da parte dell'utenza che senza un gancio materiale non mantiene un accompagnamento nel tempo (capace quindi di mettere in discussione i diversi ambiti di vita e sollecitare l'attivazione di risorse), ma tende a dissolversi nel momento in cui il bisogno principale ed espresso è soddisfatto.

Tabella 12 Persone ascoltate dal Centro di ascolto diocesano nel 2016

Fonte: programma statistico regionale – dati relativi all'anno 2016

	ITALIANI		STRANIERI		TOTALE
Persone ascoltate	70	30.56%	159	69.43%	229
Persone ascoltate per la prima volta	21	42%	29	58%	50
Colloqui effettuati	140	30.1%	325	69.89%	465

Tabella 13 Persone straniere ascoltate dal Centro di ascolto diocesano nel 2016: le nazionalità più presenti

Fonte: programma statistico regionale – dati relativi all'anno 2016

NAZIONALITÀ	
Marocco, Regno del	42
Romania, Repubblica di	17
Nigeria, Repubblica Federale di	12
Egitto, Repubblica araba di	10
Albania, Repubblica di	7
Senegal, Repubblica del	5
Tunisia, Repubblica di	5
Ucraina, Repubblica	4
Costa d'Avorio, Repubblica della	4

Tabella 14 Persone ascoltate dal Centro di ascolto diocesano nel 2016: suddivisione per età e genere

Fonte: programma statistico regionale – dati relativi all'anno 2016

	ITALIANI						STRANIERI						TOTALE					
	UOMINI		DONNE		TOT		UOMINI		DONNE		TOT		UOMINI		DONNE		TOT	
0-18 anni	-	0%	3	1.31%	3	1.31%	6	2.62%	6	2.62%	12	5.24%	6	2.62%	9	3.93%	15	6.55%
19-25 anni	3	1.31%	1	0.43%	4	1.74%	1	0.43%	5	2.18%	6	2.62%	4	1.74%	6	2.62%	10	4.36%
26-30 anni	3	1.31%	-	0%	3	1.31%	8	3.49%	10	4.36%	18	7.86%	11	4.8%	10	4.36%	21	9.17%
31-35 anni	1	0.43%	1	0.43%	2	0.87%	9	3.93%	7	3.05%	16	6.98%	10	4.36%	8	3.49%	18	7.86%
36-40 anni	4	1.74%	4	1.74%	8	3.49%	13	5.67%	23	10.04%	36	15.72%	17	7.42%	27	11.79%	44	19.21%
41-45 anni	1	0.43%	4	1.74%	5	2.18%	7	3.05%	11	4.8%	18	7.86%	8	3.49%	15	6.55%	23	10.04%
46-50 anni	8	3.49%	3	1.31%	11	4.8%	9	3.93%	8	3.49%	17	7.42%	17	7.42%	11	4.8%	28	12.22%
51-55 anni	5	2.18%	4	1.74%	9	3.93%	13	5.67%	3	1.31%	16	6.98%	18	7.86%	7	3.05%	25	10.91%
56-60 anni	10	4.36%	3	1.31%	13	5.67%	6	2.62%	1	0.43%	7	3.05%	16	6.98%	4	1.74%	20	8.73%

61-64 anni	4	1.74%	4	1.74%	8	3.49%	3	1.31%	3	1.31%	6	2.62%	7	3.05%	7	3.05%	14	6.11%
Da 65 anni	2	0.87%	2	0.87%	4	1.74%	4	1.74%	3	1.31%	7	3.05%	6	2.62%	5	2.18%	11	4.8%
TOT	41	17,9%	29	12,66%	70	30,56%	79	34,49%	80	34,93%	159	69,43%	120	52,4%	109	47,59%	229	

Tabella 15 Persone ascoltate per la prima volta dal Centro di ascolto diocesano nel 2016: suddivisione per età
Fonte: programma statistico regionale – dati relativi all'anno 2016

	ITALIANI						STRANIERI						TOTALE					
	UOMINI		DONNE		TOT		UOMINI		DONNE		TOT		UOMINI		DONNE		TOT	
0-18 anni	-	0%	1	2%	1	2%	2	4%	3	6%	5	10%	2	4%	4	8%	6	12%
19-25 anni	2	4%	-	0%	2	4%	1	2%	1	2%	2	4%	3	6%	1	2%	4	8%
26-30 anni	-	0%	-	0%	-	0%	4	8%	1	2%	5	10%	4	8%	1	2%	5	10%
31-35 anni	1	2%	-	0%	1	2%	1	2%	1	2%	2	4%	2	4%	1	2%	3	6%
36-40 anni	2	4%	1	2%	3	6%	2	4%	7	14%	9	18%	4	8%	8	16%	12	24%
41-45 anni	-	0%	1	2%	1	2%	-	0%	1	2%	1	2%	-	0%	2	4%	2	4%
46-50 anni	3	6%	1	2%	4	8%	1	2%	1	2%	2	4%	4	8%	2	4%	6	12%
51-55 anni	1	2%	1	2%	2	4%	3	6%	-	0%	3	6%	4	8%	1	2%	5	10%
56-60 anni	2	4%	1	2%	3	6%	-	0%	-	0%	-	0%	2	4%	1	2%	3	6%
61-64 anni	1	2%	3	6%	4	8%	-	0%	-	0%	-	0%	1	2%	3	6%	4	8%
Da 65 anni	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%
TOT	12	24%	9	18%	21	42%	14	28%	15	30%	29	58%	26	52%	24	48%	50	

Tabella 16 Persone ascoltate dal Centro di ascolto diocesano nel 2016: suddivisione per stato civile
Fonte: programma statistico regionale – dati relativi all'anno 2016

	ITALIANI		STRANIERI		TOTALE	
Coniugato	19	27.14%	58	36.47%	77	33.62%
Separato	10	14.28%	14	8.8%	24	10.48%
Divorziato	8	11.42%	3	1.88%	11	4.8%
Convivente	7	10%	4	2.51%	11	4.8%
Vedovo	5	7.14%	4	2.51%	9	3.93%
Libero	13	18.57%	16	10.06%	29	12.66%
Senza dato	8	11.42%	60	37.73%	68	29.69%

Tabella 17 Persone ascoltate dal Centro di ascolto diocesano nel 2016: suddivisione per condizione professionale
Fonte: programma statistico regionale – dati relativi all'anno 2016

	ITALIANI		STRANIERI		TOTALE	
Libero professionista	-	-	-	-	-	-
Contratto a termine	-	-	-	-	-	-
Non in regola	-	-	-	-	-	-
Contratto a tempo indeterminato	-	-	-	-	-	-
Disoccupato/a	33	47.14%	56	35.22%	89	38.86%
Casalinga/o	4	5.71%	18	11.32%	22	9.6%
Studente	-	-	-	-	-	-
Pensionato/a	9	12.85%	2	1.25%	11	4.8%
In servizio civile volontario	-	-	-	-	-	-
Inabile parziale o totale al lavoro	2	2.85%	1	0.62%	3	1.31%
Occupato	13	18.57%	21	13.2%	34	14.84%
Altro	1	1.42%	7	4.4%	8	3.49%
Senza dato	8	11.42%	54	33.96%	62	27.07%

Tabella 18 Incontri/contatti stabili con le persone ascoltate dal Centro di ascolto diocesano nel 2016

Fonte: programma statistico regionale – dati relativi all'anno 2016

	ITALIANI			STRANIERI		
	UOMINI		DONNE		TOT	
Da 1 a 3 passaggi	35	63,63%	20	36,36%	55	125
Da 4 a 5 passaggi	3	33,33%	6	66,66%	9	18
Da 6 a 10 passaggi	3	50%	3	50%	6	14
Da 11 a 20 passaggi	-	-	-	-	-	2
Oltre 21 passaggi	-	-	-	-	-	-

Tabella 19 Incontri/contatti stabili con le persone ascoltate dal Centro di ascolto diocesano: suddivisione nel triennio

Fonte: programma statistico regionale – dati relativi agli anni 2014-2016

	2014		2015		2016	
Tot persone ascoltate	310		226		229	
Totale colloqui	788		495		465	
Da 1 a 3 passaggi	210	68%	162	72%	180	78,6%
Da 4 a 5 passaggi	62	20%	42	18,6%	27	12%
Da 6 a 10 passaggi	29	9%	21	9%	20	8,6%
Da 11 a 20 passaggi	8	2,7%	1	0,4%	2	0,8%
Oltre 21 passaggi	1	0,3%	-	-	-	-

Il Centro di Ascolto diocesano svolge il delicato compito di individuare i reali bisogni delle persone che incontra, non solo quelli manifesti, che l'utente porta con sé, che fanno parte della sua condizione in quel momento, ma anche quelli più profondi, spesso non espressi ma nascosti nelle relazioni e nei significati che la persona condivide.

Possiamo definire il bisogno come la condizione in cui viene a trovarsi una persona in un determinato momento della sua vita e che si caratterizza per una difficoltà più o meno estesa a far fronte ad una mancanza o a un desiderio. Tale condizione può nascere da una situazione occasionale e improvvisa, come la perdita di una persona cara o una malattia, oppure può assumere i tratti della cronicità e quindi manifestarsi in modo prolungato nel tempo (*Rac-contare la povertà*, Delegazione Caritas Lombardia, 2009). Osservando i dati rilevati nel triennio 2014-2016 (Tabella 20), è evidente come le principali problematiche intercettate dal Centro di Ascolto sono quelle legate alla povertà economica e all'assenza di un'occupazione lavorativa. Leggendo le voci dettagliate dei bisogni, suddivisi in microvoci dal programma statistico regionale, si evidenzia che il bisogno economico è legato principalmente a una insufficienza del reddito attuale rispetto alle normali esigenze di vita (nel 2016 a questa voce corrispondeva il 21,89% dei bisogni rilevati per microvoci; nel 2015 il 24,36%; nel 2014 il 24,23%) oppure alla mancanza di un reddito (nel 2016 il 7,23% dei bisogni rilevati per microvoci; nel 2015 il 7,58%; nel 2014 l'8,96%), oppure alla presenza di una situazione di indebitamento significativa (nel 2016 il 3,71% dei bisogni rilevati per microvoci; nel 2015 il 4,87%; nel 2014 il 4,41%).

Il reddito è strettamente legato al lavoro e al mantenimento dello stesso: nel 2016 il 17,62% dei bisogni rilevati per microvoci è legato a una situazione di licenziamento/perdita del lavoro o di inoccupazione; nel 2015 la percentuale era del 19,49%, nel 2014 del 21,4%.

Dalla lettura di questi dati è possibile soffermarsi su due considerazioni:

- se la situazione di povertà è legata in particolar modo alla presenza di un reddito seppur insufficiente, significa che il target incontrato è un target che dispone di risorse, vulnerabile ma non situato in una fascia di estrema marginalità;
- la diminuzione della percentuale legata al bisogno non corrisponde ad una minor presenza del bisogno della popolazione, ma ad un aumento della rilevazione delle altre voci che spalmano la polarizzazione facendo emergere situazioni sempre più legate ad una povertà intesa come multidimensionale.

Bezze in un articolo pubblicato su *Rapporto 2007 su povertà ed esclusione sociale in Italia* scrive: "nel dibattito scientifico si fa sempre più rilevante il filone di pensiero che mette in dubbio la capacità di una sola variabile (il reddito) di descrivere compiutamente il fenomeno della povertà. (...) Prende cioè sempre più consistenza un concetto multidimensionale di povertà in base al quale la povertà si presenta non solo come una carenza di risorse monetarie, ma come deficit, ad esempio, di salute e di istruzione, come incapacità ad acquisire – e gestire – risorse, come mancanza di condizioni abitative adeguate, di relazioni significative, di supporto dai servizi, ecc. Quando mancano i beni essenziali e le possibilità/capacità di acquisirli si può dire che il soggetto è in condizione di povertà". I dati che emergono dalla Tabella 20 si inseriscono pienamente in

questo filone di pensiero, mostrando come nel 2016, rispetto agli anni precedenti, è sempre più marcata la presenza di fattori diversi ed eterogenei di povertà: in particolar modo, aumentano i bisogni legati alle relazioni familiari e di dipendenze nel target italiano e quelli legati all'area immigrazione e salute nel target straniero.

Tabella 20 Bisogni rilevati dal Centro di Ascolto diocesano suddivisi per macrovoci
Fonte: programma statistico regionale – dati relativi all'anno 2014-2016

	BISOGNI								
	ITALIANI			STRANIERI			TOTALE		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Povertà/problemi economici	34.06%	40%	33.17%	43.24%	40.4%	36.52%	39.89%	40.25%	35.25%
Problemi di occupazione/lavoro	23.8%	21.42%	20%	25.73%	24.12%	22.15%	25.03%	23.1%	21.33%
Problemi familiari	19.41%	20%	22.92%	11.39%	13.95%	15.86%	14.32%	16.24%	18.55%
Problematiche abitative	8.79%	7.14%	7.8%	8.86%	9.01%	11.07%	8.83%	8.3%	9.83%
Bisogni in migrazione/immigrazione	0%	0.47%	0.97%	2.95%	4.36%	6.88%	1.87%	2.88%	4.63%
Problemi di salute	3.29%	3.8%	3.9%	2.53%	2.61%	4.49%	2.81%	3.06%	4.26%
Altri problemi	6.59%	3.8%	4.87%	1.68%	2.03%	1.19%	3.48%	2.7%	2.59%
Dipendenze	1.46%	0.47%	3.41%	0.42%	0.87%	0%	0.8%	0.72%	1.29%
Handicap disabilità	1.83%	1.9%	1.95%	2.1%	1.16%	0.59%	2%	1.44%	1.11%
Problemi di istruzione	0%	0%	0%	0.84%	0.87%	1.19%	0.53%	0.54%	0.74%
Detenzione e giustizia	0.73%	0.95%	0.97%	0.21%	0.58%	0%	0.4%	0.72%	0.37%

Tabella 21 Richieste rilevate dal Centro di Ascolto diocesano suddivise per macrovoci
Fonte: programma statistico regionale – dati relativi all'anno 2014-2016

	RICHIESTE								
	ITALIANI			STRANIERI			TOTALE		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Sussidi economici	82.47%	71.76%	57.14%	79.2%	71.55%	55.38%	80.63%	71.64%	55.91%
Beni e servizi materiali	4.12%	2.35%	28.57%	6.4%	11.2%	11.53%	5.4%	7.46%	16.66%
Ascolto	2.06%	14.11%	8.92%	4.8%	6.03%	12.3%	3.6%	9.45%	11.29%
Alloggio – casa	7.21%	1.17%	1.78%	6.4%	3.44%	10.76%	6.75%	2.48%	8.06%
Coinvolgimenti	0%	2.35%	0%	0%	0.86%	4.61%	0%	1.49%	3.22%
Altre richieste/interventi	1.03%	0%	0%	0%	0%	3.07%	0.45%	0%	2.15%
Consulenza professionale	2.06%	2.35%	1.78%	0.8%	0%	0.76%	1.35%	0.99%	1.07%
Lavoro	0%	2.35%	1.78%	0%	1.72%	0%	0%	1.99%	0.53%
Orientamento	1.03%	3.52%	0%	2.4%	3.44%	0.76%	1.8%	3.48%	0.53%
Scuola/istruzione	0%	0%	0%	0%	1.72%	0.76%	0%	0.99%	0.53%
Sanità	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sostegno socio assistenziale	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Tabella 22 Interventi effettuati dal Centro di Ascolto diocesano suddivisi per macrovoci
Fonte: programma statistico regionale – dati relativi all'anno 2014-2016

	INTERVENTI								
	ITALIANI			STRANIERI			TOTALE		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Ascolto	56.25%	67.5%	46.42%	49.57%	68.8%	53.09%	52.55%	68.25%	50.88%
Sussidi economici	27.08%	17.5%	25%	32.77%	12.84%	16.81%	30.23%	14.81%	19.52%
Beni e servizi materiali	3.12%	2.5%	25%	4.2%	4.58%	10.61%	3.72%	3.7%	15.38%
Coinvolgimenti	3.12%	3.75%	1.78%	0.84%	7.33%	6.19%	1.86%	5.82%	4.73%
Orientamento	8.33%	6.25%	1.78%	9.24%	3.66%	5.3%	8.83%	4.76%	4.14%
Alloggio – casa	2.08%	0%	0%	0.84%	0%	5.3%	1.39%	0%	3.55%
Altre richieste/interventi	0%	0%	0%	0%	0%	1.76%	0%	0%	1.18%
Consulenza professionale	0%	2.5%	0%	1.68%	0%	0.88%	0.93%	1.05%	0.59%
Lavoro	0%	0%	0%	0.84%	1.83%	0%	0.46%	1.05%	0%
Sanità	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Scuola/istruzione	0%	0%	0%	0%	0.91%	0%	0%	0.52%	0%
Sostegno socio assistenziale	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Anche le richieste esplicitate dalle persone che hanno avuto accesso al centro di ascolto subiscono un fenomeno di depolarizzazione (Tabella 21): se fino al 2015 quasi i 3/4 delle richieste toccava il tema dei contributi economici, nel 2016 aumenta nettamente la richiesta di beni materiali, tra cui non solo beni primari

ma anche abitazioni ed alloggi temporanei. Diminuisce invece la richiesta di lavoro e di orientamento. Questi cambiamenti nelle richieste sono legati a fenomeni differenti. Il centro di ascolto, infatti, ha iniziato a intercettare la totalità delle persone che accedono ai servizi di distribuzione (alimenti, vestiti e mobili) solo dal 2016: precedentemente chi accedeva ai servizi, se non portava una richiesta di tipo economico, non incontrava il centro di ascolto ma solo i servizi di distribuzione, ricevendo un'azione assistenziale e non di presa in carico globale. Tale cambiamento di rotta della Caritas è nato dalla riflessione proprio sul concetto di povertà multidimensionale: le richieste di beni primari sono questioni da risolvere nell'immediato dietro le quali esistono però bisogni ben più complessi e che richiedono un tempo maggiore e un lavoro ulteriormente più articolato della sola consegna del pacco viveri. Ciò non significa che il servizio di distribuzione sia da svalutare, anzi: se osserviamo la corrispondenza tra richieste e interventi, notiamo che il centro di ascolto è anche centro di prima e pronta necessità, in grado di soddisfare le richieste legate alla sfera della sopravvivenza. Inoltre, l'accesso ai beni di prima necessità permette agli operatori del centro di ascolto di tenere monitorate le situazioni di povertà incontrate e di utilizzare l'accesso ai servizi come punto di contatto e di aggancio con le persone, per un eventuale percorso di autonomia o per comunicare semplicemente possibilità di accoglienza e supporto.

Tabella 23 Accesso al servizio alimenti alla Casa della Carità e nei centri territoriali nel 2016
Fonte: raccolta dati AGEA e dei dati diocesani relativi all'anno 2016

	Pacchi viveri distribuiti	Beneficiari	
		Nuclei	Persone
Centro diocesano	3126	521	1583
Centri territoriali situati nella città di Crema	2763	307	978
Centri territoriali situati nel territorio cremasco	3213	357	1201
TOTALE	9102	1185	3762

REALTÀ CARITATIVE DI DISTRIBUZIONE VIVERI NELLA DIOCESI DI CREMA

Nel territorio della Diocesi di Crema la distribuzione di pacchi viveri è svolta da diverse realtà caritative:

- La Caritas diocesana, attraverso una sede centrale e sedi parrocchiali distribuite sul territorio;
- L'associazione San Vincenzo, presente in tre zone della città di Crema;
- L'Istituto Colbert delle Suore del Buon Pastore, presso la sede sita in Crema;
- Il Banco Alimentare, nelle sedi territoriali site in tre parrocchie della Diocesi.

La Caritas diocesana, in collaborazione con la San Vincenzo, offre il servizio di distribuzione vivere a tutto il territorio diocesano, affidando ad ogni zona di residenza un punto di distribuzione di riferimento.

Le realtà dell'Istituto Colbert e del Banco Alimentare vivono in modo autonomo il servizio e rispondono alle esigenze che incontrano senza mantenere un criterio di residenza.

Rispetto al tema dell'abitare, la perdita del lavoro e la sua precarizzazione determina grandi sforzi nel riuscire a mantenere costanti i pagamenti mensili dei canoni di affitto e di mutuo, creando situazioni di morosità incolpevole che tuttavia faticano a risolversi. Secondo i dati del centro di ascolto diocesano, nell'ultimo triennio le problematiche legate alla casa sono stabili (Tabella 20 e 21): quasi il 3,5% dei bisogni rilevati in microvoci è dettato da situazioni di sfratto, mentre il 2,5% alla mancanza di una casa. Da una recente ricerca della Delegazione Caritas della Lombardia (*Abitare dunque sono. Riflessioni e buone prassi sull'abitare*, 2016) si rileva che questo problema non riguarda solo la cosiddetta 'area grigia' (troppo poveri per il mercato e troppo ricchi per la casa popolare) ma anche l'area di chi è assolutamente povero e degli esclusi.

Analizzando le Tabelle 21 e 22, è possibile notare come, rispetto alle richieste esplicitate, gli interventi abitativi effettuati dal centro di ascolto non sono stati su questo tema corrispondenti, seppur in aumento (nel 2016 gli interventi sono stati del 3,55% contro 8,06% delle richieste esplicitate, nel 2014 1,39% su 6,75% delle richieste). Questo dato è dettato dalla presenza sul territorio di risorse molto strutturate e di altre nate proprio nel periodo di difficoltà che, come spesso accade, è stato momento di fertilità nel cercare di individuare risposte ai bisogni che pian piano si sono incontrati.

Nel territorio cremasco le strutture abitative presenti da almeno vent'anni in modo stabile sono:

- La Casa Accoglienza "Giovanni Paolo II", gestita dalla Caritas di Crema: una struttura di prima accoglienza che risponde ad esigenze abitative del target maschile;
- La struttura "Pilastrello", gestita da un sacerdote della diocesi ma coordinata con i progetti della Caritas di Crema: un luogo di accoglienza temporanea per un target maschile che oltre all'esigenza abitativa manifesta bisogni spirituali;
- La Casa della Carità, gestita dalla Caritas di Crema: struttura costituita da appartamenti e finalizzata

- all'accoglienza di nuclei o coabitazioni;
- L'Istituto "Colbert", gestito dalle Suore del Buon Pastore e costituito da una prima accoglienza per donne sole con o senza minori, e un progetto di comunità per donne con minori con vissuti di tossicodipendenza;
- Il "Cuore di Crema", gestito da una fondazione diocesana: comunità di accoglienza per uomini con vissuti di tossicodipendenza.

I progetti e le realtà nate dal 2009 a oggi sono:

- Nel biennio 2009/2010, con una forte azione preventiva dell'ondata sfratti del 2011/2014 prende avvio un fecondo progetto dal nome Casa Vuoi?. L'idea nasce con l'obiettivo di costruire una mediazione tra proprietari di casa e inquilini prima che lo sfratto diventi esecutivo. Il progetto affossa le sue radici all'interno del Piano di Zona 2009-2011 e vede la sua forza proprio nella rete che vi partecipa: Caritas, Acli, Servizi Sociali e Confappi (Confederazione piccola proprietà immobiliare). Il progetto si rivolge a tutto il distretto cremasco e si propone di intervenire prima che lo sfratto diventi esecutivo, così da tentare una mediazione che porti a sciogliere la tensione e a concordare dei tempi di fuori uscita. La partecipazione della Confappi è molto utile in quando propone anche nuove soluzioni abitative con affitto calmierato.
- Nel 2011 la Casa della Carità si trasforma da seconda accoglienza (percorsi di semiautonomia con nuclei o singoli aventi reddito economico stabile seppur insufficiente) a prima accoglienza per nuclei familiari in emergenza abitativa (scompare il criterio necessario per l'avvio dell'accoglienza legato alla presenza di un reddito seppur minimo). Questa scelta ha portato con se l'allungarsi dei tempi di permanenza all'interno della struttura passati da sei mesi ad un tempo più lungo (fino a 5 anni) legato alla progettualità del singolo nucleo e non più al ritrovamento del lavoro, diventato ormai molto difficile. Due anni dopo, il comune di Crema attraverso un bando di "coprogettazione" che vede protagoniste alcune cooperative del nostro territorio mette a disposizione alcuni appartamenti di prima accoglienza per famiglie, con l'intento di rispondere all'emergenza sfratti: grazie ad un'attivazione del territorio, la Casa della Carità sta riavviando le progettualità così dette di seconda accoglienze dai primi mesi del 2017.
- Nel 2012 la Caritas di Crema avvia un progetto di accoglienza dedicato a donne sole con minori, per rispondere all'incremento delle esigenze nel territorio: tre posti letto che si chiuderanno nel 2014, quando le richieste diminuiranno e il comune di Crema avvierà *Una Casa Per*, progetto di accoglienza sul target donne sole con minori.
- Nel 2013 la Caritas di Crema:
 - avvia il Progetto "Casa Sant'Andrea" per l'accoglienza di padri soli: tre posti letto con l'intento di facilitare uno spazio accogliente in cui gli uomini ospiti potessero incontrare i propri figli;
 - apre il dormitorio "Rifugio San Martino", solo nel periodo ottobre-aprile, per rispondere all'emergenza freddo di persone che si trovano a dover scegliere la vita da senzatetto;
 - dedica uno degli appartamenti della Casa della Carità per situazioni di emergenza intercettate dal Servizio di Emergenza Sociale, un servizio distrettuale di pronto intervento attivo negli orari di chiusura dei Servizi Sociali.
- Nel 2015 la Caritas di Crema avvia Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS) e tra il 2015 e il 2016 14 nuclei di Accoglienza Diffusa, tutte strutture finalizzate ai progetti dei migranti richiedenti asilo politico in convenzione con la prefettura di Cremona. Negli stessi anni sul territorio cremasco almeno altri 7 enti attivano lo stesso tipo di accoglienza attraverso l'istituzione di CAS.
- Nel 2016 la Caritas di Crema dedica uno degli appartamenti della Casa della Carità all'accoglienza in emergenza dei Minori Stranieri non Accompagnati, attivando una convenzione con il comune di Crema.

Tabella 24 Strutture di Accoglienza della Caritas diocesana: accolti anno 2016

Fonte: raccolta dati diocesana – dati relativi all'anno 2016

	ACCOLTI CARITAS NEL 2016				Tempo medio di permanenza	
	ITALIANI	STRANIERI	TOT			
Casa di Accoglienza Giovanni Paolo II	26	68%	12	32%	38	9 mesi
Casa Sant'Andrea <i>padri separati</i>	3	100%	0	-	3	12 mesi
Rifugio San Martino <i>dormitorio</i>	13	29%	32	71%	45	50% 180 giorno – 50% 10 giorni
Casa della Carità <i>appartamenti</i>	6	30%	14	70%	20	2,5 anni
Accoglienze richiedenti asilo politico	-	-	246	100%	246	2 anni

Se rispetto al tema casa/abitare il territorio si è attivato e strutturato, resta un vuoto rispetto ai contributi di tipo economico legati alla spesa quotidiana (alimenti quali carne e pesce e il materiale per l'igiene personale

che le distribuzioni viveri non coprono, le utenze domestiche, spese legate ai trasporti, alla scuola e alle tasse), motivo principale per cui le persone si rivolgono al Centro di Ascolto. Ad eccezione degli sporadici bonus regionali e nazionali e dei servizi sociali del comune di Crema (che prevedono un Fondo Unico annuale di 1200€ destinato a ciascun nucleo residente secondo criteri legati all'ISEE), i comuni cremaschi e i servizi pubblici e privati non riescono a far fronte a bisogni di tipo economico. Sono invece le parrocchie, nella persona del parroco, e i centri di ascolto a rispondere a questa tipologia di richiesta.

In particolare la Caritas diocesana ha due differenti fondi:

- un *Fondo Casi Bisognosi* che risponde ad urgenze di importo inferiore ai 500€ e può essere erogato su decisione del singolo centro di ascolto;
- un *Fondo Famiglie Solidali*, istituito nel 2009 dal Vescovo Mons. Oscar Cantoni e finalizzato ad interventi di tipo più progettuali su bisogno dettati dalla perdita del lavoro.

Dalla rilevazione di situazioni debitorie sempre più complesse, la Caritas diocesana ha poi attivato la possibilità del Microprestito, con tasso interessi del 3%, in collaborazione con la BCC territoriale, ed è entrata nella rete della Fondazione San Bernardino che in Lombardia si occupa del rischio di usura.

Tabella 25 Contributi economici erogati per l'utenza dei Centri di Ascolto nel 2016

Fonte: raccolta dati diocesana – dati relativi all'anno 2016

	CONTRIBUTI ECONOMICI	
	N. DESTINATARI	QUOTA TOT EROGATA
Fondo Casi Bisognosi	18	5110,20€
Fondo Famiglie Solidali	54	40897,95€
Microprestiti	-	-
Contributi parrocchiali di 4 centri di ascolto su 14	<i>Dato non disponibile</i>	20069,69€

Osservando però i dati degli interventi del Centro di Ascolto (Tabella 22) è possibile notare che non c'è corrispondenza tra le richieste economiche presentate e gli interventi effettuati: ciò è dettato da uno stile tipico della Caritas che separa l'ascolto dall'assistenza, e che quindi predilige un investimento maggiore nell'incontro e nella conoscenza delle persone che incontra piuttosto che nella risposta immediata; inoltre in presenza di casi così detti "storici", abituati a chiedere un intervento di tipo economico anziché a co-costruire progettualità, la risposta immediata mina all'attivazione e alla responsabilità della persona, creando paradossalmente una cronicizzazione maggiore del bisogno.

Se infatti consideriamo l'accesso al Centro di Ascolto analizzato in precedenza, che vede pochi passaggi della singola persona (Tabella 13 e 14), e l'appiattimento delle richieste alle necessità materiali e di sussidi economici, emerge che l'unico intervento possibile e richiesto spesso è quello della soddisfazione delle richieste, senza alcun tipo di messa in discussione dei diversi ambiti di vita. Questo dato dipende in parte dalla disponibilità delle persone a farsi accompagnare e sostenere, in parte dalle opportunità che il Centro di Ascolto può mettere a disposizione per promuovere l'attivazione di risorse presenti ma silenti nei nuclei che incontra. Risorse limitate del Centro di Ascolto sono per esempio il tempo di apertura dello sportello, il tempo dedicato al lavoro di équipe, di confronto e progettazione, di analisi dei dati, di attivazione di esperienze a cui orientare le persone, il tempo dedicato alla relazione informale, ossia al coinvolgimento della comunità finalizzato alla creazione di una rete di sostegno all'utenza.

A conferma di ciò possiamo leggere il dato secondo cui gli interventi di orientamento sono nettamente diminuiti nel triennio: il centro di ascolto non ha strumenti efficaci per affrontare i problemi di mancanza di lavoro e le dinamiche familiari, per esempio. Si rende pertanto necessario una maggiore creazione di proposte concrete, capaci di permettere all'utenza dei servizi di sperimentare esperienze in cui si sentono protagonisti e responsabili della loro vita, nonché azioni di rete tra servizi e enti del territorio, capaci di integrare le peculiarità di ciascuno al fine di rispondere a quella povertà multidimensionale che intercetta tutti.

Questa necessità è, di fatto, già avviata e si sta evolvendo sia a livello di ente Caritas sia nel territorio cremasco attraverso sperimentazioni e progetti:

- gli **interventi di coinvolgimento** sono aumentati nel 2016 in modo esponenziale (Tabella 22), testimoniando uno stile di risposta ai bisogni intercettati che non si limita alla singola realtà Caritas ma che attiva azioni di *advocacy*, in particolar modo verso gli enti di assistenza pubblica, costituisce équipe di lavoro per la presa incarico, attiva relazioni informali di cura e accompagnamento (coinvolgendo per esempio realtà ecclesiali e non del territorio di residenza della persona), avvia prese in carico specialistiche (per esempio nei casi in cui il coinvolgimento riguarda un consultorio o un centro specialistico). Da un momento di confronto e analisi dei dati con gli operatori del centro di ascolto emerge che tali interventi sono superiori rispetto a quelli rilevati dai dati, a testimonianza ulteriore di uno stile progettuale estremamente attivo e peculiare del Centro di Ascolto;
- all'interno delle strutture di accoglienza si stanno sperimentando contesti di **gruppo**, esperienze di

incontro, confronto e formazione su temi scelti *ad hoc* con l'obiettivo di attivare relazioni di mutuo aiuto e di promuovere le competenze personali, la partecipazione attiva, l'ascolto e la condivisione. Nell'estate 2017, per esempio, uno degli educatori ha attivato presso la Casa Accoglienza "Giovanni Paolo II" tre gruppi sul tema del benessere: ogni gruppo ha vissuto un percorso di sei incontri strutturati attraverso attività psicoeducative intrecciate ad attività ludico ricreative. I partecipanti alla proposta sono stati 22 su 30 ospiti coinvolti: tutti hanno mantenuto la partecipazione costante e puntuale agli incontri, tranne 2 ospiti su 20 (uno ha ritratto l'interesse dopo il primo incontro, l'altro ha avuto una presenza a singhiozzo causata da un malessere psicofisico). Il dato è stato letto dagli educatori dell'area accoglienza come estremamente significativo: l'interesse rilevato anche negli orari extra gruppo, i rimandi raccolti a livello informale, gli atteggiamenti e i cambiamenti messi in atto dai partecipanti, le proposte emerse nella verifica finale che ha coinvolto gli stessi partecipanti (in cui è stata esplicitata la richiesta di attivare e continuare con esperienze che coinvolgono le relazioni e gli interessi di ciascuno) ha superato ogni aspettativa dimostrando come il coinvolgimento e la richiesta di attivazione degli ospiti intesi come portatori di risorse e possibili protagonisti è una strada che permette un reale aumento del benessere;

- il territorio negli ultimi anni ha avviato progettualità di **welfare generativo** che chiedono ad ogni persona di contribuire alla lotta alla povertà e alla disuguaglianza mettendo in campo le proprie capacità a *corrispettivo sociale*: in questo modo chi beneficia di aiuti di welfare può entrare in gioco attivamente e aiutare ad aiutarsi, così da generare dividendo sociale. Il progetto sperimentale triennale che ha coinvolto la provincia di Cremona è stato **Fare legami**, finanziato in misura prevalente da Fondazione Cariplo (e co-finanziato da altri capitoli locali) a partire da Maggio 2015. Il progetto rappresenta una sfida di cambiamento al complessivo sistema di welfare territoriale nella misura in cui si pone, tra i principali obiettivi, da una parte quello di introdurre nel "pensiero" sul welfare locale soggetti differenti rispetto agli attori convenzionali del sistema socio-assistenziale e socio-sanitario (per es. i vicini di casa, i punti di riferimento del quartiere, persone non per forza con un ruolo istituzionale) dall'altra la possibilità di sostenere un percorso culturale che valorizzi sempre più le risorse del singolo e della comunità secondo una logica di attivazione e di assunzione di responsabilità. Le premesse che muovono questo come altre proposte di welfare generativo sono da una parte l'aumento, come confermano anche i dati sopradescritti, di situazioni di vulnerabilità sociale, di debolezza delle persone e delle famiglie (si ricorda che il terzo bisogno maggiormente rilevato nel 2016 è legato all'ambito familiare), di isolamento relazionale in fasce sempre più larghe della popolazione; dall'altra dalla rilevazione che i servizi territoriali, sia pubblici che privati, sembrano essere fuori target (si rivolgono a pochi rispetto alla platea dei soggetti vulnerabili) e fuori format (si usano modalità e approcci non sempre in linea con i bisogni che cambiano), così come l'analisi degli interventi sopraesposta conferma. Per sperimentare nuove forme di intercettazione di quest'area di vulnerabilità non intercettata o solo sfiorata, **Fare legami** ha scelto di svilupparsi attraverso tre macroazioni:
 - patti generativi per l'inclusione sociale e per l'autonomia: l'azione intende sperimentare una pratica professionale comunitaria denominata "patto gener-attivo per l'inclusione sociale", che allarga la logica della presa in carico da parte dei servizi sociali e orienta verso la costruzione di una alleanza tra beneficiario, attori del sistema di welfare, contesto di appartenenza. Particolare attenzione è riservata alle risorse della persona e del suo contesto ed al rapporto di reciprocità tra supporto e restituzione;
 - laboratori di comunità: l'azione prevede l'attivazione di laboratori di comunità per coinvolgere le persone e gli attori di un contesto definito (quartiere e/o comune) nel leggere insieme i problemi, ascoltare i bisogni, progettare modalità di intervento possibili. Il cambio di prospettiva è generativo delle capacità di auto-tutela e cura della comunità stessa, favorendo il rafforzamento dei legami sociali e delle reti di prossimità;
 - la creazione di *civic center* e azioni di incroci di comunità: le azioni prevedono l'organizzazione di attività extrascolastiche, animative e culturali da realizzarsi in alcune sedi di scuole primarie (o limitrofi contesti aggreganti) opportunamente selezionate secondo una logica aggregativa e conciliativa; spazi aperti gestiti dalla stessa comunità in accordo con i dirigenti scolastici e con le realtà locali (parrocchie, associazioni, volontariato, terzo settore, singoli cittadini)

Fare legami è tuttora in atto con la terza annualità: il monitoraggio e la verifica del progetto, all'interno del quale la Caritas diocesana è fortemente presente, già dice che la scelta di fare leva sulle competenze personale, sugli interessi e sulla promozione di nuove capacità, da apprendere e sperimentare, è la strada giusta per tutelare la vulnerabilità sociale.

- All'interno della promozione di welfare generativo, la Caritas di Crema ha vinto nel settembre 2017 il Bando Cariplo **Doniamo Energia**, anch'esso improntato all'attivazione delle capacità della comunità di intercettare e prendersi cura dei soggetti in situazione di povertà e vulnerabilità in un'ottica preventiva rispetto al possibile acutizzarsi delle loro problematiche. Rispetto a **Fare legami**, in questo progetto la

Caritas di Crema, e i partner coinvolti (tra cui in modo forte Acli Crema e il Consultorio diocesano), si sono prefissati un target differente: non si tratta di quelle persone che non vengono intercettate e che sono a rischio di isolamento e vulnerabilità, ma persone e nuclei che già oggi non riescono a fronteggiare le spese di tutti i giorni. Di fatto, si tratta di tutta la fascia sopra descritta che viene quotidianamente intercettata dal Centro di Ascolto diocesano e dai servizi sociali.

Questa progettualità si rileva molto interessante rispetto alle considerazioni descritte sopra sugli interventi tipici del Centro di Ascolto. Il progetto prevede infatti cinque azioni:

1. Sostegno alimentare: fornitura pacchi alimentari, voucherizzazione/accordi con negozianti locali (preferibilmente) e/o grande distribuzione per acquisto di prodotti alimentari specifici (carne/frutta e verdura ecc), accordi con i negozianti locali e grande distribuzione per il recupero dell'invenduto (presso la Casa della Carità);
2. Sostegno alle difficoltà abitative: contributi diretti per il pagamento di utenze e mediazione della situazione debitoria, ove possibile, contributi diretti per il pagamento di canoni di locazione arretrati, correnti ed eventuale rimodulazione del canone mensile a seguito di mediazione con i proprietari di casa;
3. Sostegno al reinserimento lavorativo: attivazione di percorsi di reinserimento lavorativo finalizzati alla verifica e allo sviluppo di competenze, attivazione di percorsi di formazione al lavoro, corsi professionalizzanti, (es. saldatore, mulettista, giardiniere, ecc), percorsi preparatori all'inserimento nel mondo del lavoro per soggetti fragili (volontariato finalizzato), finalizzati alla verifica e allo sviluppo di competenze minime (puntualità e tenuta nel tempo, adeguatezza sul luogo di lavoro, rapporti con i colleghi);
4. Sostegno alla fragilità: supporto psicologico specialistico individuale e alla gestione delle dinamiche familiari, sostegno educativo attraverso percorsi formativi specifici rivolti a beneficiari ed operatori sociali (gestione del budget familiare, attenzione ai consumi, uso e riuso di alimenti e prodotti per la cura della casa);
5. Coinvolgimento in iniziative di restituzione alla comunità: individuazione e definizione di momenti comunitari in cui coinvolgere puntualmente ed attivamente i beneficiari per iniziative di restituzione alla collettività in base alle competenze e agli interessi (partecipazione alle attività ordinarie di volontariato della comunità, es. piedibus, giornate ecologiche, gruppi sportivi, feste), sviluppo di opportunità d'incontro, di aggregazione e socializzazione nei "normali" luoghi di vita.

Le prime due azioni sono un ulteriore investimento rispetto agli interventi che già di norma sono attivi per rispondere alle richieste primarie dell'utenza; la quinta azione si inserisce nel filone sperimentale del progetto *Fare legami* e continua la promozione di un'attività che prevede la creazione di risposte comuni a bisogni comuni, ossia il coinvolgimento e la responsabilizzazione del territorio a situazione integrate nel territorio stesso, e non marginali o escluse dalla comunità; di nuovo interesse sono la terza e la quarta azione: attraverso la collaborazione con le cooperative e con i consultori del territorio, si prevede la sperimentazione di azioni che superano le sole richieste di supporto economico e materiale, e che raggiungono tutti gli altri bisogni che compongono la complessa situazione di fragilità di ogni nucleo o singolo intercettato, tra cui la ricerca lavoro e l'acquisizione di competenze professionali, domestiche e relazionali.

- Presso la Casa della Carità, sede dei progetti così detti di seconda accoglienza (ossia appartamenti di semi autonomia), si sta avviando un ulteriore progetto sperimentale che coinvolge il tema delle relazioni di comunità: si tratta della trasformazione della Casa della Carità sopracitata in un **Condominio Solidale**, ossia la promozione all'interno del contesto abitativo della Casa della Carità di azioni di buon vicinato tra gli ospiti presenti, facilitate dalla presenza di un appartamento dedicato a quattro giovani del territorio che scelgono di abitare e condividere la loro vita quotidiana di studio e lavoro con gli ospiti e con tutta l'utenza della Casa della Carità.

La strada del coinvolgimento, del lavoro di rete e dello sviluppo di comunità sembra emergere negli ultimi anni in modo preponderante come la via più efficace e come sistema preferenziale per evitare risposte assistenziali che non risolvono le situazioni di necessità ad oggi rilevate.

Il territorio cremasco, per composizione e opportunità, si presta molto bene ad essere il palcoscenico di un'azione di welfare rivoluzionaria. Di fatto i centri di azione che intercettano il target in questione sono molti e sempre più intrecciati e legati fra loro. Si pensi che sul territorio sono presenti realtà molto differenti e quindi complementari, quali:

- un'azienda di coordinamento zonale dei servizi sociali, Comunità Sociale Cremasca, che ha in capo alcuni azioni (per esempio, il servizio per l'inserimento lavorativo, il servizio di emergenza sociale, la tutela minori) e che collabora attivamente con la Caritas diocesana;
- un'esperienza di co-progettazione che coinvolge il pubblico e il privato e che ha attivato all'interno del Consorzio sul Serio esperienze di strutture di accoglienza, azioni di ricerca e formazione al lavoro e azioni di intervento sulla marginalità a promozione di un'attività di unità di strada già precedentemente in essere;

- un'azienda socio sanitaria territoriale in rete con gli enti del territorio, in particolare il Servizio per le dipendenze e il Centro Psico Sociale;
- il Centro per l'Impiego, attivo con corsi di formazione e accompagnamenti personali nella ricerca lavoro, ancora poco inserito nella rete di presa in carico delle persone;
- un servizio di orientamento rivolto principalmente ai giovani, Orientagiovani, e uno di consulenza legale, lo Sportello dei diritti, entrambi in capo al Comune di Crema ma a disposizione del territorio;
- tre consulenti accreditati, di cui uno nato in seno alla diocesi di Crema;
- una rete Acli territoriale e ricca di servizi a sostegno dei cittadini (servizi per il lavoro, per l'immigrazione, ..);
- una rete territoriale di promozione del volontariato, coordinata dal Cisol di Crema;
- un'associazione estremamente attiva sul tema della violenza familiare, Donne contro la violenza;
- servizi di volontariato che rispondono ad esigenze materiali primarie, come le Caritas parrocchiali, le San Vincenzo, il Centro Aiuto alla vita, il Banco alimentare;
- strutture di prima, pronta e seconda accoglienza, dedicate principalmente a donne con minori, uomini soli e a percorsi di cura delle dipendenze. Resta ancora scoperto il target emergenziale per le donne (non c'è un dormitorio femminile sul territorio) e per i nuclei (gli appartamenti sono attualmente pochi rispetto alla domanda).

Preparare il territorio, attraverso progetti di sperimentazione e permettendo agli enti di acquisire un *know how* saranno strumenti utili anche nell'affrontare un fenomeno che ad oggi è contenuto in un sistema strutturato: i richiedenti asilo politico, che ad oggi non incidono nei dati analizzati perché non residenti ma ospiti del territorio e perché agganciati a servizi specifici costruiti *ad hoc* e rivolti solo a questo specifico target. Il fenomeno apre però all'aspettativa che già a partire dai primi mesi del 2018 saranno parte dell'utenza dei servizi Caritas e pubblici, poiché all'esaurirsi del percorso giuridico, ricevuta risposta positiva o negativa all'acquisizione dell'asilo politico o del permesso di soggiorno, saranno dimessi dalle strutture di accoglienza (in corrispondenza con il fermo da parte della prefettura del rimborso economico che avviene nel momento della risposta finale alla domanda di asilo politico) e una percentuale ad oggi non misurata diventerà abitante del territorio senza nessun riferimento educativo ed economico.

Indicatori sui quali incidere

La conoscenza delle situazioni e dei contesti di vulnerabilità, il miglioramento della raccolta dati in modo complessivo e più puntuale, la dimensione dello sviluppo di comunità, delle relazioni con il territorio, la sperimentazione di proposte formative, educative, ludico ricreative, promozionali e di esperienze attive e concrete sono tutti ambiti in cui il progetto di Servizio Civile può inserirsi e prendere forma. Il luogo centrale in cui la Caritas di Crema può continuare a sperimentare ed investire, anche attraverso il progetto del Servizio Civile, per contrastare la povertà e il disagio adulto e per posizionarsi in particolar modo come intermediario tra la povertà e il territorio, tra i poveri e la comunità, è la Casa della Carità, sede dei servizi di distribuzione, del Centro di Ascolto, degli spazi di incontro e formazione e degli appartamenti del Condominio Solidale. La Casa della Carità è punto di riferimento per molte persone (fosse anche solo per la presenza della rete Wi-Fi gratuita, oltre che dei servizi), luogo di incontro e di relazione, anche per i volontari (che qui trovano gli operatori a cui affidarsi per il lavoro in parrocchia oppure gli spazi di esperienze caritative), per gli operatori della Caritas diocesana (che qui si incontrano per le riunioni d'équipe, per progettare e costruire) e infine per gli enti pubblici e privati (che attraverso questo luogo chiedono e coinvolgono in un lavoro di rete). Il target destinatario dell'azione è la fascia adulta, come precedentemente descritta e intesa: soggetti per i quali la perdita del lavoro ha fatto emergere fragilità significative e concatenate tra loro, persone e famiglie a rischio di povertà ed esclusione sociale, persone vulnerabili che necessitano sia dei servizi come la mensa, il dormitorio, i contributi economici per le utenze o le case di accoglienza presenti sul territorio, sia di proposte concrete per riattivare la loro vita e le loro possibilità.

L'obiettivo di tale azione è duplice: da una parte proporre percorsi capaci di accompagnare le persone a un'autonomia stabile, dall'altra sensibilizzare la comunità ad accorgersi di questa povertà, a farsi carico di questa vulnerabilità, a trasformarsi in una rete coesa di risorse e legami. Per questi motivi si sceglie di proporre un progetto che ha per indicatori non solo un aumento del benessere dell'utenza intercettata, ma anche una migliore proposta da parte dei servizi Caritas e una maggior presenza di comunicazione al territorio delle storie di vita incontrate.

Area di intervento: Disagio adulto

Sede di attuazione: Casa della Carità

BISOGNO RILEVATO	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di situazioni di povertà motivate da problemi economici e lavorativi; • bassa motivazione da parte dell'utenza nella promozione di percorsi maggiormente progettuali e meno assistenziali; • presenza di persone che accedono ai soli servizi di distribuzione, il cui aggancio di
------------------	---

	presa in carico dal centro di ascolto è limitato al solo bisogno materiale dei viveri.
INDICATORI	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento del 10% del numero di passaggi nella fascia "4-5 passaggi" al centro di ascolto per ogni persona; • aumento del 5% di persone che raggiungono una stabile autonomia; • aumento di competenze relazionali e di intercettazione di situazioni di bisogno più complesse anche nei servizi di distribuzione rilevate tramite l'aumento del numero di accessi al centro di ascolto su invio del servizio distribuzione.
DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none"> • Le persone che direttamente accedo al centro di ascolto e ai servizi di distribuzione che possono aumentare la motivazione e la partecipazione a percorsi di aiuto trovando maggiori possibilità e risorse di presa in carico e di attivazione; • i volontari presenti nei servizi di distribuzione le cui competenze aumentano e migliorano.
BENEFICIARI	<ul style="list-style-type: none"> • Le famiglie delle persone che direttamente accedono al centro di ascolto che possono beneficiare di un portatore delle necessità maggiormente coinvolto e motivato; • gli operatori dei centri di ascolto parrocchiali che di riflesso vengono contagiati dalle informazioni e competenze degli operatori diocesani attraverso le azioni di supervisione; • la rete degli enti coinvolti nella presa in carico dell'utenza che vengono maggiormente messi a conoscenza di situazioni che altrimenti restano invisibili; • il territorio attraverso la presenza di una vulnerabilità passiva minore.
BISOGNO RILEVATO	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura del centro di ascolto non sufficiente per garantire un tempo adeguato di ascolto e progettazione delle situazioni intercettate; • tempo lavoro degli operatori del centro di ascolto dedicato al confronto in équipe intra Caritas ed extra Caritas ridotto; • assenza di proposte strutturate di tipo formativo, informativo e ludico-ricreative rivolte all'utenza e capaci di promuovere risorse e competenze nei poveri resi quindi protagonisti della stessa azione di aiuto.
INDICATORI	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento di una fasce oraria di apertura del centro di ascolto così da garantire maggior tempo a disposizione per la fase di conoscenza e di accompagnamento; • aumento del 20% degli incontri di équipe tra gli operatori del centro di ascolto così da condividere maggiormente le idee sulle progettualità; • aumento del 10% degli interventi di orientamento e coinvolgimento da parte del centro di ascolto con enti del territorio o verso esperienze di formazione e promozione e quindi diminuzione della polarizzazione sulla percentuale di interventi legati alla distribuzione di viveri.
DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none"> • Le persone che accedono al centro di ascolto che trovano maggiori opportunità di accompagnamento e coinvolgimento; • gli operatori del centro di ascolto diocesano che ricaricano il loro bagaglio di risorse.
BENEFICIARI	<ul style="list-style-type: none"> • Le famiglie delle persone in difficoltà che hanno l'occasione di trovare un più ampio spazio di aiuto per la loro situazione di povertà; • i servizi territoriali pubblici e privati che possono usufruire e collaborare con un ente potenziato.
BISOGNO RILEVATO	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo lavoro degli operatori del centro di ascolto dedicato al coinvolgimento della comunità e all'attivazione di reti ed esperienze di sostegno informale ridotto; • contesti e spazi informali di intercettazione e presa in carico dei bisogni di povertà ridotti.
INDICATORI	<ul style="list-style-type: none"> • Creazione e attuazione di proposte di gruppo di tipo formativo, informativo e ludico-ricreative, almeno due all'anno; • creazione di spazi di incontro e confronto non per operatori ma rivolti all'utenza attraverso cui promuovere competenze e relazioni di mutuo aiuto all'interno della comunità, almeno dieci azioni informali attuate nel territorio.
DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none"> • Le persone che accedono direttamente al centro di ascolto ed eventuali parenti che possono essere coinvolti in modo attivo e corresponsabile nel proprio percorso verso l'autonomia e in azioni di mutuo aiuto; • La comunità che trova maggiori spazi in cui spendersi nel servizio solidale e in azioni di sostegno alla vulnerabilità.
BENEFICIARI	<ul style="list-style-type: none"> • Le famiglie delle persone coinvolte direttamente che possono beneficiare di una rete

	<ul style="list-style-type: none"> di relazioni e di risorse maggiore; gli enti del territorio coinvolti nella presa in carico che possono orientare verso risorse ulteriori e nuove; il territorio attraverso la presenza di una vulnerabilità non più passiva ma generativa.
BISOGNO RILEVATO	<ul style="list-style-type: none"> Raccolta dati incompleta che non permette la lettura dell'intera realtà della Caritas diocesana; necessità di elaborare un report annuale capace di rac-contare il fenomeno della povertà multidimensionale intercettata dalla Caritas e dal territorio e di permettere la verifica delle sperimentazioni e la promozione delle buone prassi.
INDICATORI	<ul style="list-style-type: none"> Creazione di strumenti e di azioni per una sistematica raccolta dati di tutte le strutture di accoglienza della Caritas diocesana e di tutti i centri di ascolto e di distribuzione parrocchiale; pubblicazione di un report annuale delle povertà che contribuisca ad offrire una lettura dei bisogni, delle risorse e delle buone prassi del territorio; proposte di formazione, informazione, sensibilizzazione e rilettura dei fenomeni rilevati con enti ecclesiali, pubblici e privati e con la cittadinanza intera.
DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none"> Il territorio ecclesiale e cremasco, i cittadini che vengono sensibilizzati e informati attraverso strumenti capaci di promuovere il senso critico e la volontà di partecipazione e servizio di ciascuno.
BENEFICIARI	<ul style="list-style-type: none"> L'utenza della Caritas diocesana, le persone vulnerabili del territorio che hanno l'occasione di essere intercettate da operatori e volontari competenti, sensibili e ricche di un bagaglio di conoscenze e idee ampio; Il territorio che vede al suo interno una maggior presenza di atteggiamenti e legami solidali promossi dalla conoscenza diretta e indiretta di situazioni di fragilità.

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.

Coscienzizzazione: 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

1. Migliorare le condizioni socio-economiche delle persone in difficoltà nel territorio sopradescritto offrendo la possibilità di intravedere prospettive risolutorie alla propria condizione e la motivazione ad essere accompagnate in uno stile di aiuto corresponsabile, non assistenzialistico, progettuale, non emergenziale;
2. potenziare in modo quantitativo e qualitativo le azioni di aiuto da parte dei servizi Caritas al fine di trasformare ogni incontro con la povertà nell'opportunità di promuovere le risorse delle persone in difficoltà, di attivare la loro rete informale, di rispondere a bisogni più profondi e complessi;
3. favorire un contesto di comunità attento alle esigenze dei poveri, attivo nella costruzione di reti di sostegno e relazioni di mutuo aiuto, aperto alla sperimentazioni di nuove forme di presa in carico della vulnerabilità;
4. Migliorare la raccolta dati, strumento necessario per la conoscenza della realtà del territorio, per orientare scelte progettuali future, per sensibilizzare la popolazione alla costruzione di atteggiamenti sempre più solidali e accoglienti.

OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO

Area di intervento: Disagio adulto

Sede di attuazione: Casa della Carità diocesana - Codice Helios 80429

SITUAZIONE DI PARTENZA degli indicatori di bisogno	OBIETTIVI SPECIFICI E INDICATORI situazione di arrivo
1. Situazioni di povertà residenti sul territorio cremasco o di passaggio si rivolgono alla Caritas di Crema con esigenze e richieste di tipo principalmente materiale: i passaggi in un anno per ogni persona è in media di massimo 3 volte. Considerando che un colloquio dura in media 20/30 minuti, l'attuale situazione identifica il centro di ascolto quale luogo in cui le aspettative sono di risoluzione di bisogni primari e non come occasione per riprogettare la propria vita trovando opportunità informative, formative e relazionali.	<ol style="list-style-type: none">1. Al fine di migliorare le condizioni socio-economiche delle persone in difficoltà intercettate dal centro di ascolto e dai servizi Caritas, è opportuno prevedere i seguenti obiettivi specifici:<ol style="list-style-type: none">1.1. offrire alle diverse povertà intercettate maggiori occasioni di attenzione, ascolto e risposta ai loro più variegati bisogni, a partire da quelli primari e materiali;1.2. agganciare le persone intercettate in un percorso di accompagnamento e vicinanza capace di offrire loro occasioni per ripensarsi e riprogettarsi;1.3. aumentare la motivazione e il sentimento di autoefficacia nei poveri intercettati, promuovendo spazi e tempi per sperimentarsi nella riprogettazione di sé.2. Gli indicatori attraverso cui misurare gli obiettivi esposti potranno essere:<ol style="list-style-type: none">1.1. aumento del 10% del numero di passaggi nella fascia "4-5 passaggi" al centro di ascolto;1.2. aumento di una fascia oraria di apertura del centro di ascolto e del numero di persone inviate dai servizi di distribuzione al centro di ascolto1.3. aumento del 5% di persone che raggiungono una stabile autonomia.
2. Il centro di ascolto è aperto tre mattine a settimana per 2 ore e mezza, predispone di 4	2. Al fine di potenziare in modo quantitativo e qualitativo l'attività del centro di ascolto e le

<p>operatori, tre con assunzione part time e un volontario, presenti in turni di due persone a volta. In media ad ogni fascia oraria di apertura si ricevono 5 persone: la media emerge da giorni in cui il flusso è di 1/2 persone e da giorni in cui si ricevono 8/9 persone. Il tempo dedicato a ogni colloquio è quindi breve, spesso schiacciato dalla necessità di rispondere a urgenze di tipo materiale e da una scarsità di tempo di back office in cui sviluppare progetti, attivare reti di sostegno, contattare i colleghi per un confronto, creare proposte nuove per rispondere ai bisogni di ricerca lavoro, di informazione e formazione, di relazione, orientare le persone a servizi differenti e mantenere la rete con questi enti. Gli operatori si trovano in media ogni 15 giorni per due ore per incontro di équipe, ad eccezione del periodo estivo.</p>	<p>azioni di aiuto dei servizi Caritas è opportuno prevedere i seguenti obiettivi specifici:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. avere un numero sufficiente di volontari ed operatori inseriti nel centro di ascolto e nei servizi Caritas per una distribuzione migliore del carico di lavoro dello sportello e di back office; 2.2. aumentare i tempi di lavoro in équipe favorendo occasioni di conoscenza dei casi, analisi e progettazione; 2.3. costruire una rete di relazioni con enti e servizi del territorio così da generare un sistema di sostegno ampio e multidimensionale, strutturato e stabile. <p>2. Gli indicatori attraverso cui misurare gli obiettivi esposti potranno essere:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. aumento di una fascia oraria di apertura dello sportello di ascolto; 2.2. aumento del 20% degli incontri di équipe tra operatori; 2.3. aumento del 10% degli interventi di coinvolgimento e orientamento.
<p>3. La Caritas di Crema e il territorio cremasco negli ultimi anni ha sperimentato un nuovo stile di welfare, puntando ad esperienze capaci di rispondere in modo comune a bisogni comuni: ciò ha permesso di avviare percorsi di sensibilizzazione e coinvolgimento della comunità, di attivare reti di sostegno informali e di permettere a chi si trova in una situazione di povertà di ricevere un aiuto e di corrispondere in modo socialmente utile e generativo attraverso azioni di restituzione capaci di investire sulle risorse presenti nella persona stessa.</p>	<p>3. Al fine di favorire un contesto di comunità attenta e attiva nelle esigenze della fascia più vulnerabile è opportuno prevedere i seguenti obiettivi specifici:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1. avere a disposizione occasioni di informazione e formazione, spazi in cui potenziare la risorse dei poveri e favorire relazioni di mutuo aiuto; 3.2. proporre alle persone che ricevono aiuto spazi e tempi in cui offrire la possibilità di restituire a <i>corrispettivo sociale</i>, mettendo a servizio le loro personali risorse per la comunità. <p>3. Gli indicatori attraverso cui misurare gli obiettivi esposti potranno essere:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1. la proposta di almeno due esperienze informative/formative e ludico-ricreative; 3.2. l'attuazione di almeno dieci azioni informali nella comunità capaci di attivare relazioni di sostegno di mutuo aiuto
<p>4. L'ultimo Bilancio Sociale della Caritas diocesana di Crema è stato pubblicato nel 2012: da allora durante gli anni la raccolta dati si è sempre più parcellizzata e non ha permesso un rac-conto esaustivo e completo non solo delle attività Caritas e dell'utenza intercettata, ma anche dei fenomeni che in questi anni hanno abitato il contesto e il territorio cremasco e diocesano. Ad oggi si sente l'esigenza di riattivare strumenti strutturati di raccolta dei dati, in particolar modo per le azioni radicate nelle parrocchie, in siti quindi esterni alla sede centrale; inoltre, vista la multidimensionalità delle situazioni di povertà prese in carico, emerge l'urgenza di nuovi strumenti caratterizzati non solo da dati quantitativi ma da elementi narrativi, di ascolto e incontro, capaci di raccontare e non solo contare le attività Caritas.</p>	<p>4. Al fine di migliorare la raccolta dati è opportuno prevedere i seguenti obiettivi specifici:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1. avere una raccolta dati completa e strutturata capace di contenere tutti i servizi e le attività Caritas; 4.2. avere a disposizione in modo immediato e fruibile strumenti di comunicazione per sensibilizzare il territorio. <p>4. Gli indicatori attraverso cui misurare gli obiettivi esposti potranno essere:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1. raggiungimento del 95% della raccolta dati in tutti i servizi e in tutte le attività Caritas; 4.2. pubblicazione di un report annuale capace di rac-contare la Caritas diocesana e il territorio.

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

Area di intervento: Disagio adulto	
Sede di attuazione: Casa della Carità diocesana - Codice Helios 80429	
Obiettivo specifico n. 1.1.: offrire alle diverse povertà intercettate maggiori occasioni di attenzione, ascolto e risposta ai loro più variegati bisogni, a partire da quelli primari e materiali	
Azione generale 1.1.: ascolto e sostegno	Attività 1.1.1.: ascoltare quotidianamente le persone che si presentano ai servizi offrendo risposte immediate ai bisogni e alle richieste più urgenti Attività 1.1.2.: stabilire una relazione significativa con le persone che si presentano ai servizi
Obiettivo specifico n. 1.2.: agganciare le persone intercettate in un percorso di accompagnamento e vicinanza capace di offrire loro occasioni per ripensarsi e riprogettarsi	
Azione generale 1.2.: progetti di aiuto	Attività 1.2.1.: invitare le persone ascoltate a tornare al centro di ascolto proponendo colloqui approfonditi in cui analizzare la situazione in essere e progettare insieme piccoli passi verso attività risolutive Attività 1.2.2.: svolgere attività e servizi per rispondere ai bisogni primari, quali distribuzioni viveri, mensa, distribuzione vestiti e mobili Attività 1.2.3.: indirizzare le persone intercettate nei servizi di distribuzione a conoscere il centro di ascolto, offrendo opportunità di incontro per riprogettare la loro situazione di difficoltà oltre l'aiuto materiale
Obiettivo specifico n. 1.3.: aumentare la motivazione e il sentimento di autoefficacia nei poveri intercettati, promuovendo spazi e tempi per sperimentarsi nella riprogettazione di sé	
Azione generale 1.3.: momenti di verifica e di rete	Attività 1.3.1.: monitorare le situazioni ascoltate offrendo incontri di accompagnamento e verifica della situazione così da osservare insieme all'utenza i passi effettuati Attività 1.3.2.: coinvolgere tutti gli enti presenti nella presa in carico del singolo o del nucleo, attraverso telefonate e contatti continui
Obiettivo specifico n. 2.1.: avere un numero sufficiente di volontari ed operatori inseriti nel centro di ascolto e nei servizi Caritas per una distribuzione migliore del carico di lavoro dello sportello e di back office	
Azione generale 2.1.: progettazione del centro di ascolto	Attività 2.1.1.: riprogettare lo sportello del centro di ascolto, programmando gli orari di apertura, i tempi dedicati al lavoro di équipe, di raccolta dati, di formazione e di attivazione delle rete di aiuto Attività 2.1.2.: mantenere attivo lo sportello di ascolto negli orari prestabiliti garantendo almeno due operatori presenti Attività 2.1.3.: conoscere tutti i servizi Caritas e tessere relazioni con gli operatori e i volontari partecipando a tutte le attività e i servizi
Obiettivo specifico n. 2.2.: aumentare i tempi di lavoro in équipe favorendo occasioni di conoscenza dei casi, analisi e progettazione	
Azione generale 2.2.: lavoro di équipe	Attività 2.2.1.: attivare momenti costanti di équipe, di confronto e progettazione dei casi Attività 2.2.2.: mantenere le schede dei casi aggiornate e compilate così da permettere percorsi di accompagnamento e momenti di confronto efficaci
Obiettivo specifico n. 2.3.: costruire una rete di relazioni con enti e servizi del territorio così da generare un sistema di sostegno ampio e multidimensionale strutturato e stabile	
Azione generale 2.3.: lavoro di rete	Attività 2.3.1.: mappare gli enti, le persone di riferimento e i servizi erogati, presenti sul territorio Attività 2.3.2.: mantenere attive le relazioni con gli enti con cui maggiormente si condivide la presa in carico dell'utenza, attraverso una comunicazione costante e momenti di confronto Attività 2.3.3.: favorire incontri di rete per attuare attività di verifica e accompagnamento dell'utenza Attività 2.3.4.: orientare le persone intercettate a servizi specifici al fine di una risposta più efficace ai bisogni riscontrati

Obiettivo specifico 3.1.: avere a disposizione occasioni di informazione e formazione, spazi in cui potenziare la risorse dei poveri e favorire relazioni di mutuo aiuto

Azione generale 3.1.: promozione del benessere
 Attività 3.1.1.: progettare e attuare proposte di tipo informativo, formativo o ludico-ricreative rivolte all'utenza finalizzate allo sviluppo delle risorse presenti nei partecipanti
 Attività 3.1.2.: promuovere l'opportunità di proposte formative rivolte all'utenza a tutti gli enti coinvolti nella rete della presa in carico

Obiettivo specifico 3.2.: proporre alle persone che ricevono aiuto spazi e tempi in cui offrire la possibilità di restituire a *corrispettivo sociale*, mettendo a servizio le loro personali risorse per la comunità.

Azione generale 3.2.: azioni gener-attive
 Attività 3.2.1.: promuovere azioni di accompagnamento e di aiuto anche in spazi informali ed extra Caritas (per esempio condividere la ricerca lavoro presso le agenzie, spesa alimentare, ...)
 Attività 3.2.2.: mappare le risorse di ogni persona presa in carico, esperienze, competenze, capacità, risorse relazionali, ...
 Attività 3.2.3.: attivare azioni di restituzione a *corrispettivo sociale* inserendo la persona in attività di volontariato preesistenti o create *ad hoc*

Obiettivo specifico 4.1.: avere una raccolta dati completa e strutturata capace di contenere tutti i servizi e le attività Caritas

Azione generale 4.1.: raccolta dati
 Attività 4.1.1.: preparare e utilizzare tutti gli strumenti di raccolta dati necessari, in particolar modo le schede del centro di ascolto, i programmi informatizzati regionali e diocesani
 Attività 4.1.2.: accompagnare attraverso attività di affiancamento i servizi e gli sportelli di ascolto presenti nelle parrocchie ad effettuare una raccolta dati completa
 Attività 4.1.3.: effettuare momenti di monitoraggio della raccolta dati verificando ogni trimestre la completezza

Obiettivo specifico 4.2.: avere a disposizione in modo immediato e fruibile strumenti di comunicazione per sensibilizzare il territorio

Azione generale 4.2.: rac-conto della realtà Caritas
 Attività 4.2.1.: rielaborazione dei dati raccolti, attraverso l'analisi quantitativa dei dati e il confronto con gli operatori e i volontari per sviluppare una lettura qualitativa e narrativa (focus gruppi, momenti di incontro e condivisione nei servizi, raccolta di testimonianze e materiale narrativo,...)
 Attività 4.2.2.: elaborare un report capace di raccontare la realtà Caritas e il territorio
 Attività 4.2.3.: promuovere la diffusione del report, attraverso canali mediatici e istituzionali
 Attività 4.2.4.: organizzare momenti di informazione e formazione sui dati rilevati da proporre al territorio, agli enti ecclesiali e pubblici

CRONOGRAMMA DELLE ATTIVITÀ

PERIODO DI REALIZZAZIONE

in mesi

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Obiettivo specifico n. 1.1.

Attività 1.1.1.: ascoltare quotidianamente le persone che si presentano ai servizi offrendo risposte immediate ai bisogni e alle richieste più urgenti

Attività 1.1.2.: stabilire una relazione significativa con le persone che si presentano ai servizi

Obiettivo specifico n. 1.2.

Attività 1.2.1.: invitare le persone ascoltate a tornare al centro di ascolto proponendo colloqui approfonditi in cui analizzare la situazione in essere e progettare insieme piccoli passi verso attività risolutive

Attività 1.2.2.: svolgere attività e servizi per rispondere ai bisogni primari, quali distribuzioni viveri, mensa, distribuzione vestiti e mobili

Attività 1.2.3.: indirizzare le persone intercettate nei servizi di distribuzione a conoscere il centro di ascolto, offrendo opportunità di incontro per riprogettare la loro situazione di difficoltà oltre l'aiuto materiale

Obiettivo specifico n. 1.3.

Area di intervento: Disagio adulto
Sede di attuazione: Casa della Carità diocesana - Codice Helios 80429

N.	PROFESSIONALITÀ	ATTIVITÀ IN CUI È COINVOLTO
1	Sacerdote con ruolo di direttore	Attività: 4.2.1.; 4.2.2.; 4.2.3.; 4.2.4.
1	Operatore con ruolo di vicedirettore Caritas ed esperto nell'area della comunicazione, responsabile della raccolta dati	Attività: 3.1.2.; 4.1.1.; 4.1.2.; 4.1.3.; 4.2.1.; 4.2.2.; 4.2.3.; 4.2.4.
1	Figura amministrativa con ruolo di segreteria generale e servizio di affiancamento delle Caritas parrocchiali	Attività: 3.1.2.; 4.2.3.
1	Operatore responsabile dell'azione di coordinamento del Centro di Ascolto, di accompagnamento dei volontari parrocchiali e mediatore linguistico	Attività: 1.1.1.; 1.1.2.; 1.2.1.; 1.3.1.; 1.3.2.; 2.1.1.; 2.1.2.; 2.1.3.; 2.2.1.; 2.2.2.; 2.3.1.; 2.3.2.; 2.3.3.; 2.3.4.; 3.1.1.; 3.1.2.; 3.2.1.; 3.2.2.; 3.2.3.; 4.1.2.
1	Operatore esperto nell'ascolto e nell'orientamento, di nazionalità rumena	Attività: 1.1.1.; 1.1.2.; 1.2.1.; 1.3.1.; 1.3.2.; 2.1.1.; 2.1.2.; 2.1.3.; 2.2.2.; 2.3.2.; 2.3.3.; 2.3.4.; 3.2.1.; 3.2.2.; 3.2.3.
1	Volontario esperto nell'ascolto e nell'orientamento, volontario anche alle ACLI	Attività: 1.1.1.; 1.1.2.; 1.2.1.; 1.3.1.; 1.3.2.; 2.1.1.; 2.1.2.; 2.1.3.; 2.2.2.; 2.3.2.; 2.3.3.; 2.3.4.; 3.2.1.; 3.2.2.; 3.2.3.
1	Psicologa, impegnata nell'attività di centro di ascolto e di accompagnamento dei volontari parrocchiali, educatore nell'area accoglienze, referente dell'area giovani e volontariato	Attività: 1.1.1.; 1.1.2.; 1.2.1.; 1.3.1.; 1.3.2.; 2.1.1.; 2.1.2.; 2.1.3.; 2.2.2.; 2.3.2.; 2.3.3.; 2.3.4.; 3.1.1.; 3.1.2.; 3.2.1.; 3.2.2.; 3.2.3.; 4.1.2.
3	Volontari ospiti delle strutture disponibili per accompagnamenti	Attività: 1.2.2.
2	Volontari disponibili nelle funzioni di segreteria e accoglienza dei servizi di distribuzione	Attività: 1.1.2.; 1.2.2.; 1.2.3.
4	Volontari operatori del servizio di distribuzione viveri	Attività: 1.1.2.; 1.2.2.; 1.2.3.
12	Volontari operatori del servizio di distribuzione vestiti	Attività: 1.1.2.; 1.2.2.; 1.2.3.
1	Educatore dell'area accoglienze, responsabile del servizio mobili, tutor dei progetti di borsa lavoro e del progetto degli Orti Sociali	Attività: 1.1.1.; 1.1.2.; 1.2.2.; 1.2.3.; 1.3.1.; 1.3.2.; 3.1.1.
5	Volontari in borsa lavoro attivi nel servizio mobili	Attività: 1.2.2.
1	Educatore responsabile del coordinamento dell'area accoglienze e del servizio mensa, educatore referente dei progetti di prima accoglienza	Attività: 1.1.1.; 1.1.2.; 1.2.2.; 1.3.1.; 1.3.2.; 3.1.1.
1	Volontario medico	Attività: 1.1.2.; 1.2.2.; 1.2.3.
2	Volontari avvocati	Attività: 1.1.2.; 1.2.2.; 1.2.3.
97	Volontari dei centri di ascolto e di distribuzione parrocchiale	Attività: 1.1.1.; 1.1.2.; 1.2.1.; 1.2.2.; 1.2.3.; 1.3.1.; 1.3.2.; 2.2.1.; 2.2.2.; 2.3.2.; 2.3.3.; 2.3.4.; 4.2.3.; 4.2.4.

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

Area di intervento: Disagio adulto
Sede di attuazione: Casa della Carità diocesana - Codice Helios 80429

<p>Obiettivo specifico n. 1.1.: offrire alle diverse povertà intercettate maggiori occasioni di attenzione, ascolto e risposta ai loro più variegati bisogni, a partire da quelli primari e materiali</p> <p>Azione generale 1.1.: ascolto e sostegno</p>	
<p>Codice e titolo attività</p> <p>Attività 1.1.1.: ascoltare quotidianamente le persone che si presentano ai servizi offrendo risposte immediate ai bisogni e alle richieste più urgenti</p>	<p>Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile</p> <p>Affiancamento del volontario in servizio civile agli operatori del centro di ascolto diocesano nell'attività di primo ascolto e primo orientamento dell'utenza.</p> <p>Predisposizione del setting, dello spazio di attesa e di colloquio: preparazione dei materiali necessari all'apertura dello sportello (schede per la raccolta dati, materiali informativi, cartacei e informatici).</p> <p>Affiancamento durante i colloqui al fine di sviluppare una buona gestione dell'utenza: capacità di guidare un primo colloquio, competenze relazionali e di comunicazione, capacità di riconoscimento dei bisogni espliciti e sottesi, anche attraverso l'uso di strumenti di rilevazione e codifica, capacità di risposta alle richieste espresse (bisogni primari, orientamento a servizi specifici, condivisione di informazioni, condivisione di progettualità successive), capacità di scrittura della scheda di raccolta informazioni e relativo inserimento negli strumenti di raccolta dati.</p>
<p>Attività 1.1.2.: stabilire una relazione significativa con le persone che si presentano ai servizi</p>	<p>Il volontario in servizio civile avrà modo di acquisire le competenze relative all'ascolto e all'orientamento gradualmente: una prima fase di osservazione e conoscenza, una seconda fase di affiancamento e sperimentazione, una terza fase di partecipazione attiva alla guida di un colloquio e alle azioni ad esso connesse.</p>
<p>Obiettivo specifico n. 1.2.: agganciare le persone intercettate in un percorso di accompagnamento e vicinanza capace di offrire loro occasioni per ripensarsi e riprogettarsi</p> <p>Azione generale 1.2.: progetti di aiuto</p>	
<p>Codice e titolo attività</p> <p>Attività 1.2.1.: invitare le persone ascoltate a tornare al centro di ascolto proponendo colloqui approfonditi in cui analizzare la situazione in essere e progettare insieme piccoli passi verso attività risolutive</p>	<p>Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile</p> <p>Il volontario in servizio civile proseguirà la sperimentazione graduale di sé nella gestione delle attività di ascolto affiancando gli operatori nei colloqui successivi al primo, in cui l'utente viene accompagnato ad approfondire e modificare la sua situazione di vita. L'azione di affiancamento agli operatori permetterà la sperimentazione e l'acquisizione di competenze relazionali necessari per la costruzione di una relazione di aiuto efficace e la capacità di costruzione (scrittura, condivisione, comunicazione, attuazione) di un progetto di accompagnamento individualizzato sui bisogni e sulle richieste raccolte.</p>
<p>Attività 1.2.2.: svolgere attività e servizi per rispondere ai bisogni primari, quali distribuzioni viveri, mensa, distribuzione vestiti e mobili</p>	<p>Il volontario in servizio civile avrà l'occasione di affiancare non solo gli operatori del centro di ascolto ma anche i volontari dei servizi di distribuzione sia negli orari di preparazione che di apertura dei servizi. Tale azione sarà occasione per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • favorire la conoscenza reciproca di tutte le persone coinvolte nelle azioni di aiuto Caritas; • conoscere le dinamiche e le procedure dei servizi (come sono organizzati, come vengono gestiti, che orari hanno, quali criteri di accesso utilizzano, come raccolgono i dati) per essere informato in fase di orientamento dell'utenza; • coltivare le relazioni di aiuto e di fiducia con l'utenza a partire dalla risoluzione dei bisogni primari; • favorire l'orientamento verso il centro di ascolto di persone

<p>Attività 1.2.3.: indirizzare le persone intercettate nei servizi di distribuzione a conoscere il centro di ascolto, offrendo opportunità di incontro per riprogettare la loro situazione di difficoltà oltre l'aiuto materiale</p>	<p>che accedono ai soli servizi, facilitando l'aggancio e la rilevazione dei bisogni non esplicitati. In particolare, il volontario in servizio civile potrà sperimentare le competenze legate all'ascolto e alla rilevazione dei bisogni più profondi in un contesto meno formale e strutturato quale quello dei servizi di distribuzione.</p> <p>Per questi motivi e ai fini dei progetti dell'azione 3.1., tra i servizi da conoscere e in cui sperimentarsi è prevista anche la mensa e i progetti di prima accoglienza, situati presso la Casa Accoglienza "Giovanni Paolo II", nonché i progetti di seconda accoglienza alla Casa della Carità.</p> <p>L'affiancamento del volontario in questo contesto avverrà con una prima presenza degli operatori del centro di ascolto, degli educatori e dei volontari, per permettere la fase di conoscenza e di osservazione, e una seconda fase in cui sarà attivamente coinvolto in tutti i processi dei servizi, mantenendo momenti di supervisione e rilettura degli eventi.</p>
<p>Obiettivo specifico n. 1.3.: aumentare la motivazione e il sentimento di autoefficacia nei poveri intercettati, promuovendo spazi e tempi per sperimentarsi nella riprogettazione di sé.</p>	
<p>Azione generale 1.3.: momenti di verifica e di rete</p>	
<p>Codice e titolo attività</p>	<p>Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile</p>
<p>Attività 1.3.1.: monitorare le situazioni ascoltate offrendo incontri di accompagnamento e verifica della situazione così da osservare insieme all'utenza i passi effettuati</p>	<p>Il volontario in servizio civile affiancherà gli operatori del centro di ascolto nelle azioni e nei colloqui di monitoraggio, sviluppando le competenze di osservazione del percorso dell'utenza e di verifica del progetto condiviso, anche attraverso l'uso della scheda di raccolta di informazioni e il coinvolgimento di tutti gli enti coinvolti nella presa in carico.</p> <p>In particolare, attraverso l'affiancamento degli operatori nella costruzione e nel coinvolgimento della rete, il volontario in servizio civile avrà l'opportunità di conoscere e tessere relazioni con i diversi enti presenti nel territorio cremasco.</p>
<p>Attività 1.3.2.: coinvolgere tutti gli enti presenti nella presa in carico del singolo o del nucleo, attraverso telefonate e contatti continui</p>	<p>L'affiancamento agli operatori del centro di ascolto in queste azioni di rete prevederà momenti di supervisione e confronto finalizzati all'apprendimento di competenze e informazioni specifiche del territorio e dell'ambito del sociale.</p>
<p>Obiettivo specifico n. 2.1.: avere un numero sufficiente di volontari ed operatori inseriti nel centro di ascolto e nei servizi Caritas per una distribuzione migliore del carico di lavoro dello sportello e di back office</p>	
<p>Azione generale 2.1.: progettazione del centro di ascolto</p>	
<p>Codice e titolo attività</p>	<p>Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile</p>
<p>Attività 2.1.1.: riprogettare lo sportello del centro di ascolto, programmando gli orari di apertura, i tempi dedicati al lavoro di équipe, di raccolta dati, di formazione, di attivazione delle rete di aiuto</p>	<p>Affiancamento del coordinare del centro di ascolto nelle sue azioni di verifica, progettazione e organizzazione dello sportello, nonché nelle azioni di comunicazione con l'équipe del centro di ascolto e nella cura delle relazioni con volontari e colleghi necessarie per un'azione di ascolto e sostegno dell'utenza efficace.</p>
<p>Attività 2.1.2.: mantenere attivo lo sportello di ascolto negli orari prestabiliti garantendo almeno due operatori presenti</p>	<p>Questo tipo di affiancamento permetterà l'osservazione e lo sviluppo di competenze organizzative e di coordinamento.</p>
<p>Attività 2.1.3.: conoscere tutti i servizi Caritas e tessere relazioni con gli operatori e i volontari partecipando a tutte le attività e i servizi</p>	
<p>Obiettivo specifico n. 2.2.: aumentare i tempi di lavoro in équipe favorendo occasioni di conoscenza dei casi, analisi e progettazione</p>	
<p>Azione generale 2.2.: lavoro di équipe</p>	
<p>Codice e titolo attività</p>	<p>Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile</p>
<p>Attività 2.2.1.: attivare momenti costanti di équipe, di confronto e progettazione dei casi</p>	<p>Partecipazione del volontario in servizio civile ai momenti di équipe del centro di ascolto, attraverso una prima fase di osservazione e conoscenza, e gradualmente una seconda fase di condivisione delle informazioni da lui stesso raccolte</p>

<p>Attività 2.2.2.: mantenere le schede dei casi aggiornate e compilate così da permettere percorsi di accompagnamento e momenti di confronto efficaci</p>	<p>nell'azione di affiancamento durante l'apertura dello sportello. Sostegno agli operatori nel tenere le schede aggiornate e compilate in tutte le loro parti e promozione della raccolta dati: il volontario in servizio civile, essendo coinvolto nell'azione generale 4.1. di raccolta dati, potrà affiancare l'azione di monitoraggio della raccolta dati sia verso il centro di ascolto diocesano, sia in affiancamento ai centri di ascolto parrocchiali (spostandosi presso le loro sedi).</p>
<p>Obiettivo specifico n. 2.3.: costruire una rete di relazioni con enti e servizi del territorio così da generare un sistema di sostegno ampio e multidimensionale strutturato e stabile</p>	
<p>Azione generale 2.3.: lavoro di rete</p>	
<p>Codice e titolo attività</p>	<p>Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile</p>
<p>Attività 2.3.1.: mappare gli enti, le persone di riferimento e i servizi erogati, presenti sul territorio</p>	<p>Affiancamento degli operatori del centro di ascolto nel processo di mappatura del territorio: ricerca informatica degli enti utili, avvio dei contatti con possibile referente, verifica delle informazioni, presentazione reciproca, redazione di un database ad uso degli operatori e di un report utile per l'utenza. In quest'azione sono considerati sia gli enti pubblici e privati sia tutti i servizi e le realtà parrocchiali, nonché i luoghi di aggregazione e i punti di riferimento per le persone residenti. Il volontario in servizio civile sarà coinvolto attivamente nell'azione di mappatura, prima in osservazione degli operatori del centro di ascolto per conoscere quali informazioni chiedere e quali condividere, poi sperimentandosi in affiancamento. Tale sperimentazione e presa di contatti in prima persona è ritenuta utile ai fini delle azione di un orientamento competente dell'utenza.</p>
<p>Attività 2.3.2.: mantenere attive le relazioni con gli enti con cui maggiormente si condivide la presa in carico dell'utenza, attraverso una comunicazione costante e momenti di confronto</p>	
<p>Attività 2.3.3.: favorire incontri di rete per attuare attività di verifica e accompagnamento dell'utenza</p>	
<p>Attività 2.3.4.: orientare le persone intercettate a servizi specifici al fine di una risposta più efficace ai bisogni riscontrati</p>	
<p>Obiettivo specifico 3.1.: avere a disposizione occasioni di informazione e formazione, spazi in cui potenziare le risorse dei poveri e favorire relazioni di mutuo aiuto</p>	
<p>Azione generale 3.1.: promozione del benessere</p>	
<p>Codice e titolo attività</p>	<p>Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile</p>
<p>Attività 3.1.1.: progettare e attuare proposte di tipo informativo, formativo o ludico-ricreative rivolte all'utenza finalizzate allo sviluppo delle risorse presenti nei partecipanti</p>	<p>Affiancamento agli operatori del centro di ascolto, degli educatori dell'area accoglienze e dei servizi di distribuzione nell'ideazione e nella progettazione delle proposte: verifica di progetti precedentemente attuati, lavoro in équipe di costruzione delle proposte, suddivisione del lavoro di preparazione del materiale necessario per l'attuazione (compresa la cura del setting), promozione delle proposte all'utenza (con particolare attenzione alle modalità di ingaggio e di informazione) e alla rete degli enti coinvolti, nonché attuazione della proposta, verifica in itinere, verifica finale e riprogettazione. Il volontario in servizio civile verrà coinvolto nella progettazione solo dopo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aver condiviso e sperimentato per almeno tre mesi il centro di ascolto e i servizi Caritas, essendo quindi a conoscenza dei bisogni e delle risorse dell'utenza destinataria dei progetti; • aver partecipato all'incontro di formazione finalizzato all'acquisizione di competenze di metodo sulla costruzione di progetti formativi. <p>Il volontario in servizio civile avrà anche per questa azione l'occasione di sperimentarsi in modo graduale, mettendo a disposizione dell'équipe di lavoro e delle proposte formative i propri interessi e le proprie attitudine che diventeranno risorsa integrante per idee nuove.</p>
<p>Attività 3.1.2.: promuovere l'opportunità di proposte formative rivolte all'utenza a tutti gli enti coinvolti nella rete della presa in carico</p>	
<p>Obiettivo specifico 3.2.: proporre alle persone che ricevono aiuto spazi e tempi in cui offrire la possibilità di restituire a <i>corrispettivo sociale</i>, mettendo a servizio le loro personali risorse per la comunità.</p>	
<p>Azione generale 3.2.: azioni gener-attive</p>	

Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 3.2.1.: promuovere azioni di accompagnamento e di aiuto anche in spazi informali ed extra Caritas (per esempio condividere la ricerca lavoro presso le agenzie, spesa alimentare, ...)	Il volontario in servizio civile affiancherà gli operatori del centro di ascolto nelle azioni di accompagnamento delle persone che accedono allo sportello: si tratterà di azioni sul territorio che coinvolgeranno la ricerca lavoro, l'accesso a servizi specialistici, l'affiancamento per la facilitazione della mediazione linguistica e culturale, la conoscenza delle risorse del territorio. Queste azione di sostegno e accompagnamento permetteranno la creazione di relazioni d'aiuto, l'accompagnamento nei processi di inclusione sociale, nonché la sperimentazione di capacità relazionali e la conoscenza in uno spazio informale di persone che sono portatori di bisogni ma anche di risorse e competenze.
Attività 3.2.2.: mappare le risorse di ogni persona presa in carico, esperienze, competenze, capacità, risorse relazionali, ...	Per completare l'osservazione e la sperimentazione della relazione di aiuto e della presa in carico della povertà, il volontario in servizio civile affiancherà gli operatori nell'individuazione per ciascun caso delle risorse presenti, attraverso la partecipazione ai colloqui e agli accompagnamenti sul territorio. Tale azione permetterà al volontario di acquisire un pensiero e una sensibilità rispetto ai temi sociali ed educativi che vedono la persona bisognosa non come oggetto dell'azione di aiuto ma come soggetto corresponsabile e protagonista dell'azione stessa.
Attività 3.2.3.: attivare azioni di restituzione a <i>corrispettivo sociale</i> inserendo la persona in attività di volontariato preesistenti o create <i>ad hoc</i>	Per completare tale visione, il volontario in servizio civile avrà l'occasione di affiancare e di sperimentarsi nella costruzione di progetti gener-attivi individualizzati, facendo fruttare l'azione di conoscenza del territorio, la creazione della relazione di fiducia e la rilevazione delle risorse dell'utenza. Fondamentale in questa azione è la partecipazione attiva del volontario nei momenti di <i>équipe</i> del centro di ascolto.

Obiettivo specifico 4.1.: avere una raccolta dati completa e strutturata capace di contenere tutti i servizi e le attività Caritas	
Azione generale 4.1.: raccolta dati	
Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 4.1.1.: preparare e utilizzare tutti gli strumenti di raccolta dati necessari, in particolar modo le schede del centro di ascolto, i programmi informatizzati regionali e diocesani	Affiancamento dell'operatore responsabile della raccolta dati nella costruzione di strumenti statistici da affidare ai servizi Caritas. Tale azione potrà essere condivisa dal volontario in servizio civile dopo aver conosciuto e sperimentato tutti i servizi Caritas, così da padroneggiare il contesto da analizzare e partecipare attivamente nella costruzione degli strumenti affinché siano sostenibili per gli operatori coinvolti.
Attività 4.1.2.: accompagnare attraverso attività di affiancamento i servizi e gli sportelli di ascolto presenti nelle parrocchie ad effettuare una raccolta dati completa	Il volontario in servizio civile avrà l'opportunità di apprendere nozioni metodologiche di rilevazioni statistiche, quantitative e qualitative, partecipando con la figura responsabile in quei momenti di promozione, formazione e accompagnamento all'uso degli strumenti nei servizi Caritas e nelle parrocchie, presso le loro sedi.
Attività 4.1.3.: effettuare momenti di monitoraggio della raccolta dati verificando ogni trimestre la completezza	Infine, il volontario in servizio civile, dopo una prima fase di osservazione, parteciperà attivamente durante l'anno ai momenti di verifica e monitoraggio della raccolta.

Obiettivo specifico 4.2.: avere a disposizione in modo immediato e fruibile strumenti di comunicazione per sensibilizzare il territorio	
Azione generale 4.2.: racconto della realtà Caritas	
Codice e titolo attività	Descrizione del ruolo e delle attività dei volontari in servizio civile
Attività 4.2.1.: rielaborazione dei dati	Il volontario in servizio civile, al fine di acquisire una

raccolti, attraverso l'analisi quantitativa dei dati e il confronto con gli operatori e i volontari per sviluppare una lettura qualitativa e narrativa (focus gruppi, momenti di incontro e condivisione nei servizi, raccolta di testimonianza e materiale narrativo,...)	competenza statistica e di comunicazione dei dati completa, affiancherà il responsabile nella lettura dei dati raccolti e nella loro rielaborazione: tale azione sarà attuabile solo dopo che il volontario ha avuto modo di sperimentare e conoscere tutti i servizi coinvolti, così da poter partecipare attivamente spendendo la sensibilità matura nell'esperienza diretta. Il volontario in servizio civile affiancherà il responsabile e i coordinatori dei servizi anche nei momenti di confronto qualitativo sui dati, così da osservare e raccogliere le impressioni di vissuto e gli elementi narrativi.
Attività 4.2.2.: elaborare un report capace di raccontare la realtà Caritas e il territorio	
Attività 4.2.3.: promuovere la diffusione del report, attraverso canali mediatici e istituzionali	L'azione di comunicazione della rielaborazione sarà un'ulteriore occasione per coltivare le competenze di costruzione e mantenimento della rete coinvolta nelle azioni di aiuto e di sensibilizzazione e formazione del territorio.
Attività 4.2.4.: organizzare momenti di informazione e formazione sui dati rilevati da proporre al territorio, agli enti ecclesiali e pubblici	Il volontario parteciperà in affiancamento al direttore, al vicedirettore e alla segreteria Caritas nell'organizzazione, nella promozione e nell'attuazione di eventi, sperimentandosi in azioni istituzionali e contemporaneamente acquisendo capacità di organizzazione e cura di eventi pubblici.

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

N. posti: 4

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

N. posti: 0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

N. posti: 4

12) *Numero posti con solo vitto:*

N. posti: 0

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):*

6 giorni di servizio a settimana

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).

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		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Casa della Carità diocesana	Crema	Viale Europa 2 26010 Crema CR	Codice Helios 80429	4	Miriel Campi		

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

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

Sito 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

- Consulenza presso gli sportelli di promozione e sensibilizzazione al volontariato giovanile e al Servizio Civile presso la sede della Caritas Diocesana di Crema
- Mailing list e newsletter della Caritas Diocesana di Crema
- Inserzioni sul sito web della Caritas Diocesana di Crema – www.caritascrema.it – sul sito della Diocesi di Crema - www.diocesidicrema.it – e della Pastorale Giovanile e degli Oratori – www.pgcrema.it -
- Articoli sul settimanale diocesano di Crema "Il Nuovo Torrazzo", sui bollettini parrocchiali e sui quotidiani stampa e on line ("La Provincia" di Crema, "Prima Pagina", "Il Cremasco", "Crem@online", "Cremaoggi")
- Locandine, brochure e altro materiale cartaceo
- Testimonianze sull'esperienza e sulla proposta di Servizio Civile tramite la radio diocesana di Crema "Antenna 5"
- Diffusione presso le scuole, gli oratori, i bar, i pub, le biblioteche e altri luoghi di aggregazione dei giovani, nonché luoghi istituzionali come uffici comunali e sportelli di ascolto, di depliant, volantini e manifesti dell'UNSC di Caritas Italiana e opuscoli dalla Caritas Diocesana
- Presenza, su appuntamento, presso gli sportelli Cisol, Orientagiovani e presso il Consultorio diocesano "Insieme" e lo sportello della Pastorale Giovanile e degli Oratori
- Promozione da parte dell'Associazione Co.lomba (Conferenza Enti per il Servizio Civile Lombardia) attraverso il sito web – www.colombaserviziocivile.it -

Totale ore dedicate prima dell'avvio del progetto: 25

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

- Testimonianze dell'esperienza e della proposta di Servizio Civile, su invito, presso gruppi di giovani nelle parrocchie e negli oratori, presso le classi della scuola secondaria di secondo grado e presso la sede di Crema dell'Università degli Studi di Milano
- Testimonianze dei volontari in Servizio Civile tramite la radio diocesana di Crema "Antenna 5" e i giornali locali, cartacei e online
- partecipazione al Salone dello Studente, alla tradizionale giornata aperta di Orientamento Universitario per le IV e V classi delle Scuole Superiori Cittadine

- Continuo aggiornamento del materiale promozionale sui siti della Caritas, della Diocesi e della Pastorale Giovanile, con particolare attenzione alla narrazione delle esperienze in atto

Totale ore dedicate durante il servizio civile: 25

Totale complessivo ore di promozione e sensibilizzazione: 50

18) Criteri e modalità di selezione dei volontari:

Criteri 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:

Non viene richiesto nessun requisito ulteriore

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

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

Fondazione Caritas don Angelo Madeo ONLUS

Cod. fisc.: 91028510195 ente no profit

La Fondazione don Angelo Madeo predisporrà per il progetto la disponibilità degli operatori coordinatori del Centro di Ascolto e dell'Area accoglienze, nonché del responsabile della raccolta dati, della segreteria

e di uno degli operatori attivi nel centro di ascolto.

Tali operatori, con le diverse professionalità, saranno i referenti delle azioni progettuali previste e i principali attori nella loro realizzazione.

Cooperativa Sociale “Le Orme”

Cod. fisc.: 01334480199 *ente no profit*

La Cooperativa Sociale “Le Orme” collaborerà con Caritas e Fondazione nell’attuazione delle azioni progettuali, mettendo a disposizione i restanti operatori coinvolti nel progetto.

Associazione “Camminiamo Insieme ONLUS”

Cod. fisc. 91009710194 *ente no profit*

L’associazione “Camminiamo Insieme” parteciperà alla progettualità rendendo disponibili i volontari associati ad essa ed attivi protagonisti di tutte le azioni di distribuzione nei servizi della Caritas diocesana presso la Casa della Carità.

Consultorio diocesano “Insieme”

Cod. fisc.: 91031890196 *ente no profit*

Il consultorio “Insieme”, coinvolto attivamente nella rete di presa in carico dell’utenza oggetto/soggetto del progetto, è disponibile nella collaborazione e co-costruzione di tutte le proposte formative, informative e ludico ricreative descritte come azione progettuale di promozione del benessere e gener-attive.

Il consultorio si impegna a collaborare nell’attuazione di tutte quelle attività finalizzate all’attivazione e allo sviluppo delle risorse presenti nell’utenza nonché alla facilitazione di relazioni di mutuo aiuto, proseguendo

un percorso di collaborazione avviato nel bando Doniamo Energia del 2017.

Diocesi di Crema, Servizio per la Pastorale Giovanile e degli Oratori

Cod. fisc.: 91001960193 *ente no profit*

La Pastorale Giovanile e degli Oratori (ossia l’ufficio diocesano di coordinamento giovani e oratorio) ha in Diocesi il prezioso compito di pensiero e cura dei giovani, sia da un punto di vista spirituale sia da un punto di vista umano, promuovendo momenti di sintesi e riflessione sulle esperienze e sugli ambiti di vita dei giovani. Rispetto al progetto di Servizio Civile la Pastorale Giovanile sceglie di investire non solo in un’azione di promozione e pubblicizzazione dell’esperienza, ma anche come punto di ingaggio personale e ramificato nei territori a contatto con i giovani. Inoltre, essendo il servizio bacino continuo di proposte formative, e collaboratore primo nelle esperienze di volontariato progettate e costruite dalla Caritas diocesana di Crema, tale collaborazione apre alla possibilità di dare continuità alle esperienze e alle relazioni di riferimento per ciascun giovane coinvolto.

Associazione “Co.lomba”

Cod. fisc.: 97243830151 *ente no profit*

Collaborazione istituita a livello regionale dell’Associazione Co.lomba con le Caritas diocesane della Lombardia, finalizzata alla promozione attraverso il sito web delle postazioni di Servizio Civile Caritas attive in regione.

Oltre alla pubblicazione on line, l’associazione mette a disposizione la disponibilità e l’impegno nell’organizzazione di eventi promozionali e nella pubblicazione di materiale informativo presso ciascuna sede di Servizio Civile Caritas in Lombardia.

Fondazione Luigi Clerici

Cod. fisc.: 80037690155 *ente no profit*

Collaborazione istituita a livello regionale della Fondazione Luigi Clerici con le Caritas diocesane della Lombardia, finalizzata alla realizzazione di un percorso per ciascuna sede di progetto per la rilevazione, la valutazione e la certificazione delle competenze dei giovani in Servizio Civile.

La fondazione mette quindi a disposizione il suo impegno per permettere a ciascun giovane in Servizio Civile di ottenere un Bilancio delle Competenze.

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

1. Capacità di relazionarsi con persone che vivono diversi tipi di disagio (difficoltà economiche, familiari, culturali)
2. Capacità di saper negare l'aiuto a chi non mostra volontà di reinserimento sociale
3. Capacità di mediare nei conflitti che possono nascere in particolar modo con l'utenza straniera accolta nei centri
4. Capacità di gestione e lettura di un database sia informatico che cartaceo
5. Capacità di gestire un gruppo di utenti allo sportello di accoglienza, nell'accompagnamento ai servizi, negli incontri di mutuo aiuto sulle tematiche degli stili di vita
6. Capacità di svolgere un lavoro di segreteria in modo preciso ed ordinato
7. Capacità di usare tutti gli altri strumenti tecnici a disposizione

Accanto a questa certificazione inoltre verrà organizzato in collaborazione con la **Fondazione Clerici** (cfr. documentazione in allegato) un percorso per la rilevazione, valutazione e certificazione delle competenze dei giovani in servizio civile per realizzare un **Bilancio delle Competenze**.

Questo Bilancio delle Competenze, predisposto a fine esperienza, è una certificazione personale che attesterà le competenze/conoscenze acquisite dal giovane sulla base dell'incrocio-raffronto di due fonti informative determinanti: da un lato l'autovalutazione assistita del giovane stesso sulle proprie competenze e dall'altro la valutazione dei responsabili di servizio (OLP) sul giovane. Il percorso è strutturato in queste fasi:

1. Incontro con gli Operatori locali di Progetto (OLP) per illustrare il significato dell'azione di rilevazione delle competenze, le modalità tecniche di realizzazione, le corrette modalità di compilazione della "Scheda di presentazione delle strutture ospitanti" (prima dell'attivazione del servizio civile);
2. Compilazione via web del "Questionario di presentazione del servizio" a cura degli OLP prima dell'avvio del servizio civile;
3. Presentazione al giovane della metodologia e del processo di valutazione durante il primo incontro di gruppo in Caritas;
4. Compilazione via web del "Questionario di inizio servizio" entro le prime due settimane di servizio;
5. Dopo 5 mesi compilazione via web del "Questionario intermedio" a cura del giovane;
6. Compilazione via web del "Questionario di fine servizio" a cura del giovane, a fine servizio (durante le ultime due settimane di servizio);
7. Compilazione via web della "Scheda finale di valutazione del giovane", a cura degli OLP;
8. Predisposizione del documento "Certificato/attestato delle Competenze acquisite durante il servizio civile" e consegna al diretto interessato entro 1 mese al termine del servizio civile.

Formazione generale dei volontari

29) Sede di realizzazione:

Formazione regionale: Centro orientamento educativo di Barzio (LC), via Milano 4

Formazione permanente o diocesana: Caritas Diocesana di Crema, Casa della Carità, viale Europa 2 Crema (CR)

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:

Moduli Linee Guida	Moduli Caritas	Tempistica	Modalità (1)
--------------------	----------------	------------	--------------

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 responsabilità ambientale	3	2f – 1i
Le forme di cittadinanza		3	2f – 1i
La protezione civile		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 Crema, Casa della Carità, viale Europa 2 Crema (CR)

36) Modalità di attuazione:

La formazione specifica è effettuata in proprio, presso l'Ente, con formatori dell'Ente e con il coinvolgimento di un formatore consulente dell'ente per la sicurezza, e un formatore proveniente da ente terzo ma partner Progetto Servizio Civile: It's Time to share – Crema

del progetto (Consultorio diocesano "Insieme").

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

Formatori dell'Ente:

- don Francesco Gipponi,
- Claudio Dagheti,
- Francesca De Lorenzi,
- Miriel Campi,
- Paola Vailati,
- Massimo Montanaro,
- Fabrizio Motta

Formatore modulo sicurezza e rischi:

- Mauro Fiorentini,

Formatore Consultorio diocesano "Insieme":

- Veruska Stanga,

38) Competenze specifiche del/i formatore/i:

39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Gli incontri di formazione specifica in cui verranno coinvolti i volontari hanno due diversi obiettivi che si intersecano: un primo obiettivo di aumento delle competenze, delle informazioni e delle capacità necessarie al volontario per svolgere al meglio le attività in cui è inserito; un secondo obiettivo di riflessione e discernimento personale, ossia di integrazione dell'esperienza di volontariato con la propria vita, i propri interessi, le proprie competenze professionali attuali e future, le proprie scelte di vita.

Per raggiungere tali obiettivi la formazione specifica utilizzerà modalità e metodi variegati, alternando quindi incontri con lezioni frontali, in cui ascoltare ed affrontare tematiche teoriche o testimonianze e racconti virtuali o reali, a incontri laboratoriali, di confronto tra i volontari, tra i volontari e i formatori esperti, tra i volontari e i contenuti teorici. Quest'ultima modalità, messa in atto attraverso gruppi di lavoro, giochi di ruolo, laboratori creativi, strumenti narrativi, simulazioni, gruppi di condivisione, spazi di riflessione personale, avrà lo scopo di attivare nei volontari l'esperienza di espressione delle proprie opinioni e del proprio vissuto, mettendolo a confronto con il vissuto dei pari e dei tutor/formatori, rileggendolo attraverso rimandi di supervisione e integrandolo nelle proprie conoscenze e nelle proprie capacità attraverso un sostegno educativo e psicologico.

La scelta di formatori interni all'ente, che saranno costantemente presenti insieme ai ragazzi nelle diverse attività, è strategica per sviluppare un metodo di supervisione e riletura del vissuto non solo nei momenti di formazione specifica strutturati, ma creando spazi di formazione contingenti, utilizzando quindi un metodo così detto occasionale/esperienziale: ogni singola esperienza, dall'incontro di quella storia di maltrattamento, al diverbio nel consegnare un pacco alimentare, a un mancato dato raccolto, alla conoscenza con quella assistente sociale, diventa occasione per ragionare e riflettere insieme, per apprendere e comprendere.

40) Contenuti della formazione:

Area di intervento: Disagio adulto

Sede di attuazione: Casa della Carità diocesana - Codice Helios 80429

Contenuti della formazione specifica	Formatore	Azioni generali di progetto
1. Conoscenza del gruppo e presentazione di sé. Avvio del percorso di volontario in Servizio Civile con un tempo di conoscenza: del progetto (attività in cui si verrà coinvolti, adempimenti burocratici), dei referenti, di eventuali volontari altri in servizio. Attraverso metodologie interattive, ciascun volontario avrà occasione per presentarsi e condividere attese, paure, interessi e impegni.	Paola Vailati	Tutte le azioni

<p>2. Conoscenza del contesto Caritas. Attraverso un incontro frontale e la possibilità di visitare tutte le strutture, i servizi e le attività Caritas, in questo modulo i volontari avranno l'occasione di apprendere nozioni sull'ente e sul metodo Caritas, nonché di conoscere cosa fa Caritas e chi sono i diversi operatori coinvolti, così da collocarsi all'interno del contesto specifico e del ruolo acquisito.</p>	<p>Don Francesco Gipponi Claudio Dagheti</p>	<p>Tutte le azioni</p>
<p>3. La relazione d'aiuto e il centro di ascolto. Attraverso un incontro-racconto e modalità di simulazione e giochi di ruolo i volontari avranno occasione di conoscere nel dettaglio l'attività del centro di ascolto, le finalità, le dinamiche e i processi relativi allo sportello e al lavoro di presa in carico dell'utenza.</p>	<p>Miriel Campi Paola Vailati</p>	<p>Azioni generali: 1.1., 1.2., 1.3., 2.1., 2.2., 2.3.</p>
<p>4. L'ascolto attivo. Affondo teorico e pratico sul tema dell'ascolto, inteso come strumento di relazione non solo verso l'utenza, ma anche nel lavoro di équipe e di rete. Esercitazioni pratiche, simulazioni e giochi di ruolo, nonché apprendimento di strumenti teorici e pratici.</p>	<p>Miriel Campi Paola Vailati</p>	<p>Azioni generali: 1.1., 1.2., 1.3., 2.1., 2.2., 2.3., 3.1., 3.2.</p>
<p>5. Il disagio adulto e la progettazione educativa. Affondo teorico sul target del progetto, ossia su quell'utenza che maggiormente i volontari avranno occasione di incontrare. Attraverso la descrizione e il racconto, nonché l'ascolto di testimonianze, i volontari avranno occasione di acquisire strumenti per leggere l'incontro con l'utenza, per rilevare i bisogni espressi e quelli non espressi e per costruire in modo efficace progetti educativi e di accompagnamento. Questo modulo avvierà i volontari nell'acquisizione di un diverso punto di vista, intendendo l'adulto portatore di bisogno anche come adulto portatore di risorse.</p>	<p>Miriel Campi Massimo Montanaro</p>	<p>Azioni generali: 1.1., 1.2., 1.3., 3.1., 3.2.</p>
<p>6. L'incontro con culture differenti. Approfondimento del target coinvolto nel progetto da un punto di vista sociologico e culturale. Attraverso contenuti teorici e testimonianze, nonché strumenti di narrazione e confronto, i volontari avranno l'occasione di maturare sensibilità e modalità relativamente a questo specifico target.</p>	<p>Miriel Campi Fabrizio Motta</p>	<p>Azioni generali: 1.1., 1.2., 1.3., 2.1., 2.2., 2.3., 3.1., 3.2., 4.1., 4.2.</p>

<p>7. La comunicazione con adulti portatori di bisogni. Ulteriore sviluppo dei temi legati all'ascolto, all'accompagnamento e alla progettazione educativa. Attraverso nozioni teoriche ed esperienze pratiche, i volontari verranno accompagnati nella costruzione di buone prassi e processi positivi di comunicazione.</p>	<p>Miriel Campi Paola Vailati</p>	<p>Azioni generali: 1.1., 1.2., 1.3., 2.1., 2.2., 2.3., 3.1., 3.2.</p>
<p>8. La sicurezza e i rischi nelle attività. Informazione e formazione dei volontari sulle buone prassi da tenere nel rispetto delle norme vigenti relative alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di lavoro.</p>	<p>Mauro Fiorentini</p>	<p>Tutte le azioni</p>
<p>9. Le Caritas parrocchiali. Affondo rispetto al contesto Caritas sulla realtà dei servizi e delle esperienze caritative quando vengono attivati in parrocchia: conoscenza delle finalità di tali esperienze, del ruolo dei volontari, delle dinamiche e dello stile di accompagnamento e affiancamento dei volontari parrocchiali.</p>	<p>Claudio Dagheti Francesca De Lorenzi Miriel Campi</p>	<p>Azioni generali: 1.1., 1.2., 1.3.,</p>
<p>10. Le risorse del territorio nell'ambito del disagio adulto e il lavoro di rete. Panoramica virtuale sulle risorse di cui il territorio dispone per rispondere ai bisogni legati al disagio adulto, confronto su punti di forza e punti di debolezza e sulle modalità di contatto e di mantenimento delle relazioni e della rete.</p>	<p>Miriel Campi Paola Vailati</p>	<p>Azioni generali: 2.3., 3.2.</p>
<p>11. Progettare la promozione del benessere. Affondo teorico sulla psicologia positiva, di comunità e sulla promozione del benessere. Laboratorio di sperimentazione sui contenuti e i metodi per costruire e progettare proposte formative relative all'attivazione e alla promozione delle risorse presenti nell'utenza, ai processi di inclusione sociale e alle esperienze di conduzione di gruppi formativi e di mutuo aiuto.</p>	<p>Paola Vailati Veruska Stanga</p>	<p>Azioni generali: 3.1., 3.2.</p>
<p>12. Welfare generativo e animazione di comunità. Approfondimento del tema del coinvolgimento di comunità e delle azioni così dette <i>a corrispettivo sociale</i>: incontro teorico e laboratorio di verifica a partire dalle testimonianze dei Bandi territoriali Fare Legami e Doniamo Energia, attraverso cui i volontari saranno coinvolti in un lavoro di riflessioni per provare ad punti di forza da replicare e punti critici da evitare.</p>	<p>Massimo Montanaro Veruska Stanga</p>	<p>Azioni generali: 3.1., 3.2.</p>
<p>13. Il rac-conto della povertà e del territorio. Modulo dedicato al tema della raccolta dati e della loro rielaborazione e comunicazione. Incontro teorico rispetto ai metodi e agli strumenti di raccolta dati, con spazio dedicato alla condivisione della finalità di tale lavoro. Laboratorio esperienziale di creazione di idee per la promozione e la comunicazione dei dati, con particolare attenzione allo stile della narrazione qualitativa dell'esperienza.</p>	<p>Claudio Dagheti Francesca De Lorenzi</p>	<p>Azioni generali: 4.1., 4.2.</p>
<p>14. Il lavoro nell'ambito del sociale. Acquisizione degli elementi teorici sulle professioni in campo sociale mediante il racconto e la testimonianza dei formatori. Lavoro di gruppo di simulazione in cui i ragazzi proveranno a ideare una risposta personalizzata ad un bisogno riscontrato nella loro realtà quotidiana di servizio.</p>	<p>Veruska Stanga Paola Vailati</p>	<p>Tutte le azioni</p>
<p>15. Incontro conclusivo. Momento interattivo finalizzato alla rilettura e alla rielaborazione dell'esperienza vissuta. Utilizzo di strumenti di confronto, condivisione e racconto per riflettere attentamente sull'evoluzione dell'esperienza, sulle tappe significative, sui cambiamenti maturati all'interno del servizio, nelle proprie competenze e nei diversi ambiti di vita oltre al servizio. Proiezione di sé nelle scelte future a partire dalla consapevolezza dell'esperienza vissuta.</p>	<p>Paola Vailati</p>	<p>Tutte le azioni</p>

41) Durata:

Il progetto prevede 15 moduli, ciascuno di 5 ore, ad eccezione del modulo sulla sicurezza da 2 ore, per un percorso di formazione specifica totale 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.