



ITALIA

## SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

**TITOLO DEL PROGETTO:**

ACCOGLIENZA E PROMOZIONE NELLA SOCIETA' GLOBALE - 2018 VITERBO

**SETTORE e AREA DI INTERVENTO:**

**ASSISTENZA** – Adulti e terza età in condizioni di disagio

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**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 E SPECIFICI DEL PROGETTO

Gli interventi previsti nel progetto nascono dall'esigenza di fare "solidarietà e comunione" con persone in situazioni di bisogno. Il Centro di Ascolto (CdA) è luogo di ascolto, stimolo e sostegno alle persone in difficoltà, aiuto a uscire dalle situazioni di disagio, soggetto di sensibilizzazione del territorio nei confronti delle povertà, antenna dei bisogni esistenti sul territorio. Realizza tutto questo attraverso l'ascolto, l'orientamento, la presa in carico, con un lavoro per équipes e un "lavoro di rete".

La Mensa, legata al CdA, oltre al pasto caldo, offre accoglienza, dialogo, sostegno.

Il progetto vuol fare prendere coscienza ai volontari delle profonde trasformazioni sociali, politiche ed economiche che negli ultimi decenni hanno reso la nostra società "globalizzata". Infatti molti dei problemi "locali" dei poveri, ma anche del vivere quotidiano tout court, sono comprensibili e risolvibili solo se ci si pone in un contesto globale.

## OBIETTIVI RISPETTO ALL'UTENZA (U)

### Obiettivo generale (UG)

Favorire la crescita e l'autonomia della persona nel cammino di liberazione dal bisogno, rimuovendo le cause che lo hanno determinato ed eventualmente indicando anche altri luoghi (pubblici e privati) in cui ricevere gli aiuti concreti per il raggiungimento dell'autonomia stessa.

<b>Situazione di partenza</b> <i>(con riferimento a quanto descritto al punto 7.2/a e 7.2/b - in particolare Tabelle in fig. 7.5 e 7.6)</i>	<b>Obiettivi specifici (US)</b>	<b>Risultati attesi</b> <i>(con riferimento a quanto descritto nel par. 7.2. Indicatori Tabella in fig. 7.6)</i>
<p>► Tante persone prive di supporto nel fronteggiare la propria situazione di disagio: <i>(Nel 2017 sono state 713 le persone accolte dal CdA, con n. 3.140 colloqui effettuati, 4 famiglie visitate a domicilio e 8 progetti personalizzati)</i></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Potenziare l'azione di <i>Accoglienza, Ascolto, Orientamento, Presa in carico, Accompagnamento, Verifica</i>, per offrire un sostegno migliore alle persone in difficoltà</li><li>2. Migliorare gli interventi</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aumento di almeno il 10% del numero di colloqui CdA(I-1)</li><li>- Accompagnamento sino all'interno dei propri ambienti di vita (visite domiciliari, Ind. I-6) di almeno 10 soggetti in difficoltà.</li><li>- Portare il numero annuale dei progetti individuali per</li></ul>

<p>► <b>Mancanza di autonomia</b> <i>(Sono state 142 pari al 19,92% le persone non sufficientemente autonome che hanno frequentato il CdA)</i></p> <p>► Diffusa precarietà economica e fragilità sociale nelle stesse necessità primarie quotidiane <i>(CdA e Mensa hanno effettuato: 377 interventi per il vestiario, 636 interventi per alimenti, 557 permessi per l'accoglienza notturna, 24.686 pasti caldi.)</i></p>	<p>personalizzati</p> <p>3. Accompagnare le persone in disagio nel ritrovare la propria autonomia, facendosi soprattutto promotori del riconoscimento della tutela dei suoi diritti</p> <p>4. Fornire risposte adeguate per la soddisfazione dei bisogni primari (viveri, vestiario, riparo notturno, docce,...)</p>	<p>situazioni complesse (Ind.I-4) a almeno 40</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Riduzione al 20% delle persone non autonome (Ind. I-5) per il raggiungimento di una sostanziale autonomia</b></li> <li>- Aumento del 10% del numero di pasti caldi distribuiti nell'anno (Ind.I-9)</li> <li>- Aumento del 15% del numero di buoni per indumenti (I-12)</li> <li>- Aumento del 15% dei buoni forniti dal CdA per pernottare presso il Centro <i>La Tenda</i> (Ind. I-11)</li> </ul>
<p>► Problemi di integrazione degli immigrati nel territorio <i>57 (12,39%) sono i cittadini stranieri con scarsa conoscenza della lingua italiana, che si sono presentati al CdA, il 76,96% (354) di immigrati ha avuto bisogno di Segretariato Sociale e 134 cittadini immigrati hanno partecipato ad incontri multietnici.</i></p>	<p>5. Favorire l'integrazione degli immigrati attraverso la conoscenza della lingua italiana, iniziative e incontri; valorizzare le culture di provenienza</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riapertura di almeno un Corso di italiano per immigrati (Ind. I-13)</li> <li>- Aumento del 10% degli immigrati da coinvolgere nelle iniziative multietniche e culturali (Ind. I-14)</li> </ul>

## OBIETTIVI RISPETTO AL TERRITORIO (T)

### Obiettivi generali (TG)

- 1) Far crescere nel territorio la cultura della solidarietà, uno stile cioè di "prossimità", attento alla persona, capace di valorizzare le relazioni umane.
- 2) Contribuire a valorizzare la collaborazione fra i servizi e le risorse del territorio.
- 3) Aumentare la sensibilità ed il coinvolgimento della comunità civile ed ecclesiale nelle varie situazioni di povertà.
- 4) Migliorare il livello di informazione, promozione e coordinamento tra le realtà organizzate che nel viterbese operano nel campo della pace, della giustizia e della solidarietà.

<p><b>Situazione di partenza</b> <i>(con riferimento a quanto descritto al punto 7.2/a e 7.2/b - in particolare Tabelle in fig. 7.5 e 7.6)</i></p>	<p><b>Obiettivi specifici (TS)</b></p>	<p><b>Risultati attesi</b> <i>(con riferimento a quanto descritto nel par. 7.2b. Indicatori Tabella in fig. 7.6)</i></p>
<p>► Presenza di reti sul territorio in grado di affrontare il disagio sociale <i>(Per 76 delle 713 persone accolte dal CdA, è stato svolto un lavoro di rete, con circa 1750 contatti sul</i></p>	<p>1. Consolidare le reti sociali sul territorio, in grado di affrontare i vari tipi di povertà, ponendosi in una posizione di "mediazione" fra la persona e le risorse già</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento almeno del 10% del numero di interventi, condotto coinvolgendo realtà attive sul territorio (servizi, Volontariato, Istituzioni,...) (Ind. I-2)</li> </ul>

<p><i>territorio)</i></p> <p>► Presenza di una limitata sensibilità della popolazione verso i problemi sociali.</p> <p>► Presenza di dati pubblici parziali e frammentati su bisogni e servizi nel territorio</p>	<p>attive e quelle attivabili</p> <p>2. Sensibilizzare le Istituzioni e il territorio sulle povertà emergenti</p> <p>3. Accrescere la sensibilizzazione del territorio sulle tematiche della giustizia, della pace e della solidarietà</p> <p>4. Far crescere il network, incentrato intorno alla sezione “Appuntamenti di pace” del sito di Caritas diocesana, delle iniziative pubbliche organizzate dalle realtà del viterbese operanti nel campo della pace, della giustizia e della solidarietà</p> <p>5. Consolidamento del sistema di rilevazione dati, comune alle due sedi, e aggiornamento del database informatico dell’Os_ servatorio delle Povertà con la piattaforma OSPO-WEB onde offrire un quadro organico dei bisogni e dei servizi sul territorio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coinvolgimento di nuovi soggetti (singoli, parrocchie, associazioni,...) nelle problematiche delle persone con disagio sociale (Ind. I-3)</li> <li>- Aumento del 20% del numero di contatti con i servizi dei Comuni e delle altre realtà (pubbliche e private) del territorio (Ind. I-3)</li> <li>- Promozione e divulgazione di un report sui dati che riguardano le persone che accedono al CdA e alla mensa</li> <li>- Partecipazione ad iniziative pubbliche significative (almeno 2) ed organizzazione di proprie sulle tematiche della pace, della giustizia e della solidarietà (almeno 2)</li> <li>- Inserimento continuativo, nella sezione “Appuntamenti di pace” del sito Caritas delle iniziative pubbliche di almeno 10 nuove organizzazioni (par. 7.2/e)</li> <li>- Aumento della frequenza di aggiornamento del database di OSPO-WEB (almeno 4 giorni a settimana) (Ind. I-15)</li> </ul>
---	---	--

## OBIETTIVI EDUCATIVI VERSO GLI OPERATORI VOLONTARI (V)

### Obiettivi generali (VG)

1. Accrescere la capacità di ascolto e di orientamento, sviluppando l’attitudine al “lavoro di rete”, per dare spessore e abilità di interazione alle eventuali successive scelte di vita e di lavoro.
2. Educare alla pace, alla giustizia, alla solidarietà, alla cittadinanza responsabile, favorendo la lettura critica e documentata dei fenomeni, locali e globali, che producono povertà, violenza, discriminazione, sviluppo “insostenibile”.

<b>Situazione di partenza</b> <i>(con riferimento a quanto descritto al punto 7.3/b)</i>	<b>Obiettivi specifici (VS)</b>	<b>Risultati attesi</b> <i>(rif. Punto 7.2/b)</i>
<p>► Giovani sempre più indifferenti ai problemi sociali, individualisti, consumisti, di fatto isolati</p>	<p>1. Far prendere coscienza del valore del colloquio, come strumento attraverso cui si realizza la</p>	<p>- Raggiungimento da parte dei 4 volontari del CdA della capacità di condurre in modo autonomo</p>

<p>nonostante la diffusione dei social network informatici</p> <p>► Giovani con una visione ristretta e a volte deformata del mondo, con una scarsa coscienza civica</p> <p>► Necessità generale di acquisire conoscenze e competenze di base sull'utilizzo delle tecnologie informatiche</p>	<p>“relazione”, che è parte integrante della dinamica di crescita di ogni individuo.</p> <p>2. Far conoscere gli elementi legislativi essenziali inerenti i diritti umani, i rapporti sociali, politici ed economici a livello locale ed internazionale</p> <p>3. Educare a stili di vita non consumistici, coerenti con uno sviluppo sostenibile.</p> <p>4. Insegnare ad utilizzare le tecnologie informatiche e, in particolare, Microsoft Office ed Internet per aumentare i livelli di comunicazione, efficacia ed efficienza delle azioni svolte</p>	<p>un colloquio e di predisporre le fasi successive, secondo la metodologia del Centro (lavoro di équipe, lavoro di rete, utilizzo di strumenti informatici ...)</p> <p>- Raggiungimento da parte dei 2 volontari della Mensa della capacità di stabilire con gli ospiti delle relazioni che vadano al di là del pasto fornito.</p> <p>- Presa di coscienza dei principali fenomeni globali che determinano le varie forme di povertà e acquisizione di capacità di lettura delle relative cause ed effetti</p> <p>- Cambiamento, ovviamente parziale, del proprio stile di vita, sia rispetto al modo di consumare che al modo di gestire i conflitti.</p> <p>- Mettere in grado i volontari di utilizzare gli strumenti di Microsoft Office, un browser web, la posta elettronica e (per almeno un ragazzo/a) un editor per la creazione di pagine web</p>
---	---	--

#### ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

**Il progetto consiste nell'inserimento di 6 volontari all'interno del Centro d'Ascolto (4) e della Mensa Caritas (2). Il loro operato si qualificherà per:**

1. il rapporto con la persona, impostato al rispetto dell'autonomia e della diversità;
2. il discernimento e una lettura del bisogno approfondita e sostenuta dal lavoro di gruppo;
3. un orientamento che tenga conto della possibilità di coinvolgimento delle risorse del territorio;
4. una puntuale verifica dei vari momenti dell'intervento;
5. l'utilizzo efficace ed efficiente degli strumenti informatici presenti presso il CdA per il raggiungimento di alcuni degli obiettivi del progetto.

La metodologia di lavoro è basata su alcune fasi fondamentali:

1. accoglienza – ascolto
2. discernimento – orientamento
3. accompagnamento – presa in carico
4. verifica

Per questo il volontario dovrà:

- collaborare con il territorio;
- tessere relazioni nella comunità;
- lavorare per progetti;

- costruire reti di solidarietà.

La novità del contatto del volontario con le persone in difficoltà non sta tanto nell'usare una determinata tecnica che, presa singolarmente, non è "cosa nuova", bensì nel concatenare le varie tecniche e nel renderle utilizzabili per una soluzione il più possibile efficace dei casi più svariati.

Si propone ai ragazzi in Servizio Civile di fare un'esperienza formativa, sociale e spirituale, a contatto con quelle realtà di povertà ed emarginazione presenti sul territorio. Il loro impegno sarà prevalentemente di sostegno e rinforzo degli operatori già presenti nei vari servizi, con i quali condivideranno lo stile di vita ed il rapporto con i poveri.

**I ruoli e le attività previste per i volontari in servizio civile impegnati nel progetto sono descritti nella seguente tabella.**

TIPOLOGIA DI INTERVENTO		RUOLO ED ATTIVITA'	Dettagli (Rif. Punto 9.1)
A.	<i>Attività di promozione</i>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ascolto</b></li> </ul>	<p>Il volontario in servizio civile, affiancato da un operatore, inizia l'attività di sportello per l'accoglienza e l'ascolto delle persone in difficoltà che si rivolgono al Centro d'Ascolto e alla Mensa.</p> <p>Il volontario e la persona in difficoltà, attraverso l'ascolto, vengono coinvolti, in modo diverso, nella definizione di un progetto graduale che tende a promuovere la persona nella sua integrità, aiutandola ad affrontare e a gestire il suo bisogno.</p> <p>Strumento indispensabile di questa attività è <b>il colloquio</b> che è una situazione in cui il volontario cerca di favorire una maggior valorizzazione delle risorse personali dell'altro, la maggior possibilità di espressione e di maturazione.</p>	<p>"Accoglienza, ascolto, orientamento" 9.1/3</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Orientamento</b></li> </ul>	<p>Durante il colloquio si innesta la fase dell'<i>orientamento</i>, che si esprime nella individuazione degli interventi concretamente possibili, a partire dalla valutazione dei problemi emersi e tenendo conto della specifica situazione della persona.</p> <p>Un percorso di successivi colloqui potrebbe portare alla stesura di un <b>progetto personalizzato</b> concordato con l'interessato.</p> <p><i>Per il volontario è fondamentale l'attività di <b>registrazione</b> del colloquio, soprattutto per le successive verifiche. La <b>scheda personale</b> della persona in difficoltà, su cui sono riportati i vari colloqui, diventa dunque per il volontario e per il CdA uno strumento di lavoro indispensabile perché, se adeguatamente compilata e costantemente aggiornata, consente di conoscere la particolare condizione di bisogno dell'interessato e di verificare, attraverso gli interventi già realizzati e le prospettive future, se il progetto per la promozione della persona effettivamente la aiuta a superare il disagio.</i></p>	<p>"Accoglienza, ascolto, orientamento" 9.1/3</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Presa in carico</b></li> </ul>	<p>Subito dopo il volontario in Servizio Civile si attiverà per la fase della "<i>presa in carico</i>", cioè stabilirà una relazione con la persona, accompagnandola nella ricerca</p>	<p>"Accompagnamento" 9.1/4</p>

		<p>delle risposte, sostenendola nei tentativi di soluzione, aiutandola a porsi degli obiettivi realistici, gradualmente e verificabili, nella consapevolezza che alcune situazioni richiedono anche una risposta “d'emergenza”.</p> <p>Nella fase della “presa in carico”, in alcuni casi, il volontario approfondirà il contatto con la persona in difficoltà attraverso le <b>visite domiciliari</b>.</p> <p><i>Le persone in difficoltà spesso si trovano nella condizione di mancare di punti di riferimento relazionali: ad una solitudine legata alla scarsità o all'assenza delle relazioni familiari, professionali e amicali, si affiancano situazioni di mancanza di relazioni sul piano istituzionale (servizi sociali, sistema sanitario,...).</i></p> <p><i>Se queste persone trovano nel volontario un riferimento costante e chiaro, per loro è già una conquista, perché li immette in un contesto relazionale.</i></p>	<p>“Visite domiciliari” 9.1/10</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verifica</b></li> </ul>	<p>Il volontario parteciperà attivamente ai momenti di verifica del lavoro svolto. La <i>verifica</i> di gruppo è un momento di approfondimento che, oltre l'andamento delle situazioni seguite dal Centro, affronta anche i casi specifici “presi in carico”, valutandone il percorso ed eventualmente riprogettando insieme.</p> <p>E' un momento dell'attività del volontario molto importante perché gli consente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- di comprendere la dimensione comunitaria del proprio servizio;</li> <li>- di condividere risorse e abilità di ciascuno per affrontare e risolvere i problemi;</li> <li>- di garantire continuità, unità e omogeneità del lavoro.</li> </ul>	<p>“Verifica” 9.1/13</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Costruzione di reti di solidarietà</b></li> </ul>	<p>L'attività di promozione della persona passa attraverso la costruzione di reti di solidarietà. Quando il volontario accompagnerà la persona in difficoltà verso la soluzione dei suoi problemi, dovrà far sua la logica del <b>lavoro di rete</b>, sia nei confronti della persona ascoltata che delle realtà presenti sul territorio, assumendo una funzione di “mediazione” fra la persona e le risorse attivabili.</p> <p>Il volontario dovrà considerare la “rete” (formale e informale) delle risorse territoriali un preciso strumento finalizzato alla realizzazione di un progetto unitario. Egli agirà come un operatore relazionale, che sostiene e favorisce i collegamenti tra unità distinte, rivitalizzando l'esistente, mobilitando risorse e conoscenze <sup>1</sup>.</p>	<p>“Accompagnamento” 9.1/4</p>

<sup>1</sup> Centro d'Ascolto e Mensa in questi anni hanno collaborato con tutta una serie di risorse presenti sul territorio:

Organizzazioni e associazioni:

“Associazione Murialdo” (opera nel campo dei minori in stato di necessità e di abbandono.), GAVAC (per detenuti e famiglie dei detenuti), “Associazione famiglie “S.Crispino - CeIS” (recupero dei tossicodipendenti e supporto alle famiglie), A.R.V.A.S. (assistenza sanitaria presso le strutture ospedaliere), “Camminando insieme” (servizio a favore delle persone sieropositive e dei malati di AIDS), Associazione “Maria, madre della vita” (opera a favore delle ragazze madri), A.R.L.A.F. (affidamento familiare, tutela dei diritti dei minori in difficoltà), GRUPPO A (a favore degli handicappati, soprattutto attraverso dei Centri ricreativi), “Società S.Vincenzo de Paoli” (sostegno domiciliare a persone e famiglie in stato di bisogno), CAV (a favore delle donne in difficoltà durante una gravidanza inattesa), ACLI (svolge segretariato sociale, attenta soprattutto alle problematiche del lavoro), “Itinerando” (per la formazione professionale), “Martin Luther King” (per problemi inerenti l'immigrazione), Cooperativa Alice (favorisce l'inserimento delle fasce deboli nel mercato del lavoro).

Enti pubblici e privati:

Prefettura, Questura, ASL: CIM – SERT – UTR adulti – Consultorio familiare, Servizi sociali dell'Amministrazione provinciale, del Comune di Viterbo e di altri Comuni della provincia, Ministero di Grazia e Giustizia (Servizio sociale adulti), Croce Rossa (per l'assistenza socio – sanitaria), Confcooperative (per la promozione dell'attività cooperativistica), Aziende (che di volta in volta il “Servizio di Orientamento al lavoro” contatta), Case di riposo per anziani (Viterbo – Farnese – Bagnoregio – Montefiascone), CeIS (struttura per il recupero dei giovani dalla tossicodipendenza), Il Ponte (struttura per il recupero dei minori tossicodipendenti), Villa Margherita (Casa di cura e di accoglienza per handicappati), Pio XII (Casa di accoglienza per minori), Villa Rosa (Casa di cura e di accoglienza per i malati mentali), “Madre Teresa di Calcutta” (Casa di accoglienza per ragazze madri e donne in difficoltà anche con bambino).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Corso di Italiano per stranieri</b></li> </ul>	Un'attività specifica della Caritas diocesana, volta a favorire l'integrazione degli stranieri nel territorio, sono i <i>Corsi di lingua italiana per immigrati</i> . Il volontario in servizio civile collaborerà con gli operatori-insegnanti dei Corsi stessi.	<i>“Corso di lingua italiana per gli immigrati”</i> 9.1/8
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Osservatorio delle povertà</b></li> </ul>	Tutta l'attività di promozione è supportata dall' <i>Osservatorio permanente delle povertà e delle risorse</i> , un database della Caritas diocesana che fotografa la situazione del territorio viterbese. Il volontario dovrà consultare l'archivio informatico per avere un quadro completo ed organico dei bisogni e dei servizi presenti sul territorio ed inoltre contribuirà all'immissione dei dati nella piattaforma <i>OSPO-WEB</i> .	<i>“Mappatura e monitoraggio del territorio”</i> 9.1/2 <i>“Aggiornamento della banca dati”</i> 9.1/7
<b>B.</b>	<b><i>Appuntamenti di pace</i></b>		
		Due volontari in servizio civile presso il CdA condurranno soprattutto un' <b>attività di informazione, promozione e coordinamento</b> incentrata sul <b>sito della Caritas diocesana</b> , citato ai punti 6 e 7 di questo progetto. In particolare, attraverso la sezione <b><i>Appuntamenti di Pace</i></b> del sito, offriranno a qualsiasi ente che operi nel sociale un “Calendario” su cui "segnare" in tempo reale gli avvisi, gli appelli e qualche notizia relativi alle attività che si svolgono dentro e fuori il mondo ecclesiale viterbese nel campo della pace, della giustizia e della solidarietà.	<i>“Appuntamenti di pace”</i> 9.1/9
<b>C.</b>	<b><i>Attività di Mensa</i></b>		
		Due volontari collaboreranno con gli operatori della Mensa Caritas per alcune esigenze tipiche di questo servizio (gestione razionale delle derrate, acquisti, aiuto in cucina e distribuzione del vitto).  Inoltre svolgeranno attività di accoglienza e ascolto delle persone in difficoltà che si presenteranno presso il servizio.	<i>“Servizio di mensa”</i> 9.1/5
<b>D.</b>	<b><i>Attività di segretariato sociale</i></b>		
		Il volontario in servizio civile, di fronte alle difficoltà di orientamento ed alla mancanza di conoscenza delle risorse sul territorio manifestate dalle persone in difficoltà, svolgerà attività di: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informazione,</li> <li>✓ avvio ai servizi di Caritas diocesana,</li> <li>✓ avvio ai servizi pubblici,</li> <li>✓ avvio ai servizi privati.</li> </ul>	<i>“Accoglienza, ascolto, orientamento”</i> 9.1/3
<b>E.</b>	<b><i>Interventi diretti e immediati</i></b>		
		Il volontario, di fronte a casi di povertà estrema, effettuerà una serie di interventi che possano rispondere ad un bisogno immediato (es. vestito, pasto,...) o possano supportare la persona nell'itinerario della sua quotidianità attraverso i servizi legati al CdA. Molto importante, in questo senso, è la collaborazione che il volontario in servizio civile offrirà nel coadiuvare gli operatori del <i>Servizio indumenti e alimenti</i> .	<i>“Distribuzione alimenti e vestiario”</i> 9.1/6  <i>“Accompagnamento”</i> 9.1/4



<b>F.</b>	<b>Interventi in collaborazione con servizi pubblici e privati</b>		
		Durante l'arco dell'anno, il volontario avrà momenti di coordinamento, supporto, programmazione comune con alcuni servizi pubblici e privati sul territorio. Ciò soprattutto con riferimento al lavoro di rete sopra menzionato ed allo svolgimento di alcuni progetti personalizzati.	"Accompagnamento" 9.1/4
<b>G.</b>	<b>Formazione</b>		
		Vedi punti da 30 a 40 del progetto.	
<b>H.</b>	<b>Animazione e sensibilizzazione</b>		
		<p>Per l'organizzazione del progetto si è costituito un Tavolo diocesano di cui fanno parte, oltre a Caritas, il "Centro diocesano di Pastorale giovanile" e la "Commissione Pastorale sociale e lavoro giustizia e pace, salvaguardia del creato". Il dettaglio delle attività è descritto al punto 17.</p> <p>L'azione dei volontari sarà incentrata sulla testimonianza della loro esperienza, che porteranno presso associazioni, parrocchie, scuole ed altri enti. Interverranno inoltre all'interno di iniziative organizzate da altri (ad esempio l'incontro degli insegnanti di Religione della diocesi precedente l'uscita del bando). Grazie alla formazione generale, i ragazzi faranno sensibilizzazione su temi più generali in ambito giustizia, pace e solidarietà (ad esempio sulla nonviolenza e sui modelli di sviluppo sostenibili).</p>	<p>"Attività di animazione e di sensibilizzazione su giustizia, pace, solidarietà" 9.1/11</p> <p>"Iniziativa sociali, culturali e ricreative" 9.1/12</p>

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:**

*Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto (\*): 6*

*Numero posti con vitto e alloggio: 0*

*Numero posti senza vitto e alloggi: 4*

*Numero posti con solo vitto: 2*

I volontari potranno pranzare presso la Mensa Caritas (Associazione "don Alceste Grandori") sede di attuazione del progetto (con codice 14489). La tipologia del servizio richiede la permanenza dei volontari anche durante i pasti.

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. sede</i>	<i>N. vol. per sede</i>
1	ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO CARITAS EMMAUS	Viterbo	Piazza Dante, 4	14447	4
2	ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO CARITAS DON ALCESTE GRANDORI 1	Viterbo	Largo S. Leonardo, 1	14489	2

**CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo (\*):

25

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6)(\*)

5

Eventuali particolari obblighi degli operatori 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 online (al 1°, al 4° e al 12° mese di servizio).
- Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato e di domenica o in altri giorni festivi (*con successivo recupero*).
- Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione, aggiornamento e sensibilizzazione (es. 12 marzo: incontro nazionale giovani in servizio civile).
- Rispetto della privacy delle persone che si rivolgono ai centri in cui si svolgerà il progetto.
- Rispetto del contesto ecclesiale in cui si svolge il progetto.
- Flessibilità oraria (variazione occasionale o temporanea dell'orario giornaliero, servizio straordinario in giorno di riposo con successivo recupero) in funzione di particolari urgenze ed esigenze di servizio o di formazione.
- Disponibilità a partecipare occasionalmente ad importanti iniziative organizzate da Caritas o altri soggetti, utili al raggiungimento degli obiettivi del progetto, con eventuale pernottamento in luogo (giornate di formazione, conferenze, iniziative di promozione e sensibilizzazione del servizio civile o di tematiche legate a pace, giustizia, solidarietà, marce per la pace, marcia per la pace Perugia-Assisi, ...).
- *In vista della realizzazione del progetto ci saranno periodi di modifica temporanea di servizio per una migliore realizzazione delle attività previste dal progetto.*

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

vedi sistema accreditato

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Possesso di licenza media inferiore (anche titolo equivalente conseguito all'estero ma non riconosciuto in Italia)

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

27) *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 curricolari 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) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

Convenzione collettiva per tirocini curricolari, tirocini extracurricolari 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 curricolari 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.

#### 29) *Attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae*

Per tutti gli operatori volontari che partecipano al progetto è previsto il rilascio di un **attestato specifico** da parte dell'**Ente terzo** Gruppo Cooperativo CGM s.c.s. a r.l. - Consorzio Nazionale della Cooperazione Sociale "Gino Mattarelli", come da convenzione allegata e secondo il modello ad essa allegato. L'attestato specifico, che farà riferimento alle attività specifiche svolte, sarà altresì sottoscritto dalla Caritas Italiana e dal personale della Caritas diocesana che realizza il progetto e sarà conforme all'Allegato A dell'"Avviso agli Enti" del 16 ottobre 2018 emanato dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale.

#### **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 nel progetto, 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 i colleghi

#### **COMPETENZE SPECIFICHE**

- Avere la capacità di accoglienza, ascolto e progettazione di percorsi di uscita dal disagio sociale attraverso la relazione di aiuto
- Essere in grado di lavorare in rete e in équipe
- Promuovere il coordinamento di attività tra enti diversi operanti nei campi giustizia, pace e solidarietà
- Saper organizzare e condurre un servizio di mensa per persone disagiate
- Saper utilizzare l'Office Automation e Internet per fini operativi, di comunicazione e coordinamento

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:***1) Contenuti della formazione (\*)***Modulo 1: IL PROGETTO***Per tutte le attività*

<b>Contenuti della formazione</b>	<b>Formatori</b>	<b>Ore</b>
Conoscenza del progetto, introduzione ai Servizi Caritas (Centro di Ascolto e Mensa) conoscendo la struttura, nella sua evoluzione fino alla forma attuale, comprensione delle procedure operative, dei ruoli e delle figure all'interno della struttura, approfondimento delle attività e delle responsabilità richieste al volontario	<i>Bocci Ombretta Piermattei Aldo</i>	8
La Caritas Diocesana: la storia, il mandato, lo statuto, la struttura, i compiti, la sua funzione pastorale e pedagogica	<i>Zoncheddu Luca</i>	

**Modulo 2: I RISCHI***Per tutte le attività*

<b>Contenuti della formazione</b>	<b>Formatori</b>	<b>Ore</b>
Cenni sulla sicurezza nei posti di lavoro D.Lgs 81/2008 Misure di prevenzione e di emergenze in relazione alle attività del volontario. Cenni su incendi. Mezzi di estinzione (secondo D.M.10/03/1998) e loro utilizzo. Segnaletica appropriata e vie di fuga. Rischi alimentari e educazione alimentare	<i>Pagnottelli Renzo</i>	12
Nozioni-base di Primo Soccorso: intervento di rianimazione, ferite ed emorragie, lussazioni, asfissia e soffocamento, crisi epilettica, .... Cassetta del Primo Soccorso	<i>Biancalana Giovanni</i>	
Rischi derivanti da eventuali comportamenti aggressivi di utenti, a causa di: disagio, dipendenza da alcol e sostanze, patologia psichiatrica Stress e Sindrome di burn-out	<i>Fumarola Elisa</i>	

**Modulo 3: IL TERRITORIO***Per le attività: 9.1/2-3-4-7-8 e 9.3/ A-D*

<b>Contenuti della formazione</b>	<b>Formatori</b>	<b>Ore</b>
Conoscenza dei Servizi socio-educativi	<i>Bocci Ombretta</i>	8
Funzioni e compiti dei vari Servizi	<i>Bocci Ombretta</i>	
Lettura del territorio: bisogni e risorse	<i>Bocci Elena</i>	
L'immigrazione nel territorio viterbese	<i>Zoncheddu Luca</i>	

**Modulo 4: IL SETTORE DI IMPIEGO***Per le attività: 9.1/3-4-5-6-10 e 9.3/A-C-D-E-F*

<b>Contenuti della formazione</b>	<b>Formatori</b>	<b>Ore</b>
L'ascolto: dare precedenza all'altro, voler capire, non giudicare, "cogliere la sostanza", "regalare tempo"	<i>Bocci Ombretta</i>	26
Il colloquio: strumento di comunicazione attraverso il quale si realizza la relazione di aiuto	<i>Bocci Ombretta</i>	
La relazione di aiuto: interazione contraddistinta dalla presenza di un bisogno e di un'azione mirante a colmarlo o	<i>Fumarola Elisa</i>	

attenuarlo		
La valutazione del bisogno e la programmazione dell'intervento. Tecniche dell'osservazione e del discernimento	<i>Bocci Ombretta</i>	
Il lavoro di rete, come metodo e filosofia dell'intervento	<i>Bocci Elena</i>	
Educazione alimentare- Igiene- Conservazione degli alimenti	<i>Piermattei Aldo</i>	

### **Modulo 5: GLI STRUMENTI**

Per le attività: **9.1/2-7-9-11-12 e 9.3/A-H**

<b>Contenuti della formazione</b>	<b>Formatori</b>	<b>Ore</b>
Le modalità di documentazione	<i>Bocci Elena</i>	12
Utilizzo degli strumenti informatici per l'Office Automation ed il web	<i>Di Marco Mario</i>	
Uso della piattaforma <i>OSPO-WEB</i> , conoscenza del programma, inserimento delle schede. lettura dei dati statistici	<i>Di Marco Mario</i>	
Legislazione di settore	<i>Di Marco Mario</i>	
Preparazione alle principali forme di comunicazione (parlare in pubblico, realizzare un comunicato, creare un manifesto, promozione attraverso i mezzi informatici, creare iniziative,...).	<i>Fumarola Elisa</i>	

### **Modulo 6: IL LAVORO DI GRUPPO**

Per le attività: **9.1/1-11-12-13**

<b>Contenuti della formazione</b>	<b>Formatori</b>	<b>Ore</b>
Le dinamiche di gruppo: gestione delle dinamiche di gruppo e apprendimento metodologie di lavoro di gruppo	<i>Fumarola Elisa</i>	6
Il lavoro di équipe: approfondimento della relazione tra persone che lavorano in sinergia all'interno del medesimo progetto ma con ruoli e competenze differenti; processi di comunicazione e ascolto, costruzioni di sinergie e relazioni. Verifica	<i>Fumarola Elisa</i>	

2) Durata (\*)

	Totale ore	72
72 ore		

## ALLEGATO 2 - Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

Le voci contrassegnate dall'asterisco devono essere compilate obbligatoriamente a pena di esclusione del progetto.

### ENTE

1) Ente proponente il progetto (\*)

Caritas Italiana

1.1) Eventuali enti attuatori

Caritas Diocesana di Viterbo  
L'Ente presso il quale devono essere indirizzate le domande per il presente progetto è:  
Caritas Diocesana di Viterbo  
Via San Lorenzo, 64 01100 Viterbo

Per informazioni: Tel 0761/303171 Fax 0761/325910  
E-mail: serviziocivile@caritasviterbo.it  
Persona di riferimento: Mario Di Marco

2) Codice di accreditamento SCN/ iscrizione SCU dell'Ente proponente (\*)

NZ01752

3) Albo e classe SCN o Albo e sezione SCU dell'ente proponente (\*)

NAZIONALE

1ª CLASSE

### CARATTERISTICHE PROGETTO

4) Titolo del progetto(\*)

ACCOGLIENZA E PROMOZIONE NELLA SOCIETA' GLOBALE - 2018 VITERBO

5) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 1) (\*)

ASSISTENZA – Adulti e terza età in condizioni di disagio (A2)

6) Durata del progetto (\*)

x 12 mesi

## 7) Descrizione del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto e dell'area di intervento (\*)

### 7.1) Presentazione dell'ente proponente e degli eventuali enti attuatori(\*)

#### **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, il senso cristiano della Carità.

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

#### **Ente attuatore: Caritas diocesana di Viterbo**

E' l'organismo della Chiesa locale che aiuta la Comunità a realizzare lo spirito e la pratica dell'amore vicendevole, il cui obiettivo principale è l'animazione comunitaria della carità. Per raggiungerlo, essa *forma* gli animatori, *coordina* le iniziative dei gruppi caritativi e del volontariato, ma soprattutto *sensibilizza* la comunità a "conoscere" le varie forme di povertà presenti nel territorio e a "coinvolgerla" attraverso proposte precise di impegno nella solidarietà.

In questo cammino di animazione sono molto importanti i "Servizi", "segni esemplari" che forniscono risposte concrete e riconoscibili; i principali sono il Centro d'ascolto e la Mensa, su di essi è fondato il presente progetto di Servizio civile.

### 7.2) Breve descrizione del contesto territoriale e dell'area di intervento. Analisi delle criticità/bisogni sociali sui quali si intende intervenire e che giustificano la realizzazione del progetto(\*)

#### 7.2/a Il territorio: dati demografici generali

Il settore di riferimento del progetto è quello del **disagio adulto** (codice: A2), che ha, come principali destinatari:

- italiani e stranieri con difficoltà economiche, abitative, familiari, lavorative;
- persone senza fissa dimora;
- persone affette da dipendenze varie;
- vittime della violenza di genere;
- anziani soli;
- ex detenuti.

Il progetto si realizzerà sul territorio della **provincia di Viterbo** e, in maniera particolare, della diocesi di Viterbo, ma, di fatto, coinvolgerà anche soggetti di passaggio, provenienti da altre zone, soprattutto del Lazio. La provincia di Viterbo conta (al 1/1/2018) **318.205** abitanti su ben 60 comuni, con una densità abitativa di 88 ab./Km<sup>2</sup> mentre il solo comune capoluogo ne conta **67.798**, con una densità abitativa di 166,89 ab./ Km<sup>2</sup>.

Il bilancio demografico (<http://www.comuni-italiani.it/056/statistiche/demobil.html>) mostra un crescente trend negativo (-4% nel 2016) che da qualche anno non è più compensato dal sempre più ridotto flusso migratorio.

## 7.2/b Il territorio: dati demografici relativi agli immigrati

Vista la preponderante presenza di immigrati tra gli utenti delle due sedi di realizzazione del progetto, è doveroso dedicare un sotto-paragrafo specifico alle caratteristiche generali del fenomeno dell'immigrazione straniera.

La popolazione straniera residente in provincia di Viterbo al 1° gennaio 2018 è illustrata nel seguente grafico.



Fig. 7.1

Gli stranieri residenti in provincia di Viterbo (al 1/1/18) sono **31.158** e **rappresentano circa il 9,8%** della popolazione residente.

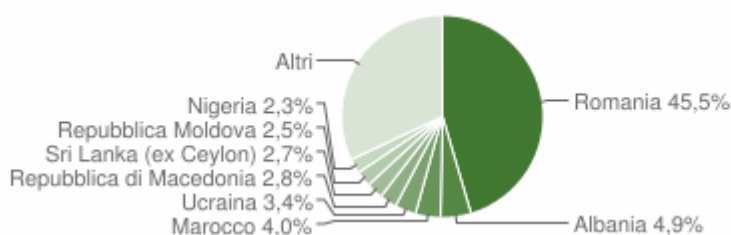


Fig. 7.2

La comunità straniera più numerosa è quella proveniente dalla **Romania** con il 45,5% di tutti gli stranieri presenti sul territorio, seguita dall'Albania (4,9%) e dal Marocco (4,0%).

**Nel comune di Viterbo** la percentuale globale è simile (9,7%) mentre la distribuzione dei Paesi di provenienza parzialmente diversa, in particolare per la consistente presenza di srilankesi, ucraini e moldavi. Da segnalare anche un' importante concentrazione di dominicani.

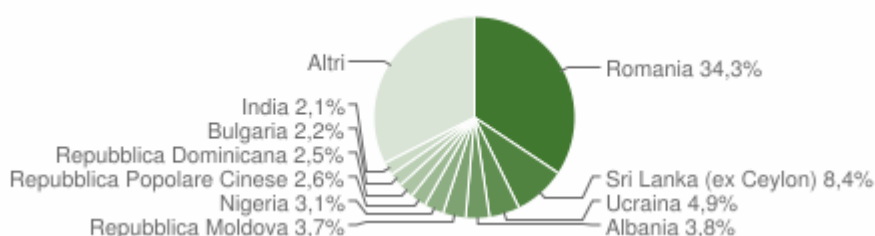


Fig. 7.3

## 7.2/c Il territorio: la situazione economica e il quadro delle povertà



Come evidenziato dall'ultimo Rapporto sull'economia della Tuscia viterbese (<http://www.vt.camcom.it/files/sintesi-polos-2016pdf-2199.pdf>), **“il sistema economico locale è più simile ad alcune zone del meridione”**, il principale indicatore per l'andamento economico di un territorio si attesta nel 2016 a Viterbo, complessivamente, a **+1 %** in termini correnti, a fronte di un **+1,5 %** per il Lazio e sempre 1,5% per l'economia nazionale. I cali maggiori si sono registrati nel comparto agricolo (-11,8%) e nel tessile-abbigliamento (-20%), seguito da quello delle costruzioni (-6%), che insieme portano l'intera industria a segnare un calo del 7%. Anche l'andamento del terziario segna un decremento anche se più contenuto (-1,4%).

Particolarmente preoccupante è **la situazione occupazionale**; il Rapporto evidenzia un'ulteriore diminuzione degli occupati (-1,8%), e un aumento dei disoccupati (+8,7%), con un tasso di disoccupazione di oltre 3 punti superiore alla media nazionale. Le differenze di genere appaiono rilevanti, con un tasso di occupazione maschile al 67,4% e **uno femminile di appena il 44,4%** (quasi 4 punti sotto quello nazionale e ben 7 sotto quello del Lazio).

Elevati rimangono i tassi di **disoccupazione giovanile**, sia maschile che femminile, rispettivamente al 43,7 e al 48,7, in un sistema economico che non favorisce l'inserimento di giovani e donne nel mercato del lavoro.

#### 7.2/d Il territorio: Il punto di osservazione dei Servizi della Caritas diocesana

I dati dei Servizi della Caritas diocesana di Viterbo, elaborati dall'**Osservatorio permanente delle povertà e delle risorse** (che utilizza la piattaforma **OSPO-WEB**), pubblicati annualmente sul sito [www.caritasviterbo.it](http://www.caritasviterbo.it) ed inviati a Caritas italiana per un'elaborazione nazionale, costituiscono degli **indicatori numerici che misurano le caratteristiche dei bisogni e delle risposte** della realtà territoriale specifica entro la quale è calato il progetto.

- Nel 2017 si **sono rivolte al Centro di Ascolto diocesano Caritas (CdA) 713 persone**, di cui 398 maschi (55,82%) e 315 femmine (44,18%). Alto è il numero degli **immigrati: 460** (64,52%), dei quali 247 uomini e 213 donne. Il numero **degli italiani: 253**(35,48%), dei quali 151 uomini e 102 donne. Colloqui effettuati: **3.140**
- Per il 38% degli utenti del CdA il disagio riguarda tutto il nucleo familiare (271, di cui 110 nuclei italiani e 161 stranieri).

SESSO	Nr.	%
Maschile	398	55,82
Femminile	315	44,18
Totale	713	100,00

PROVENIENZA	Nr.	%
Italiani	253	35,48
Stranieri	460	64,52
Totale	713	100,00

ALLOGGIO (o DOMICILIO)	Nr.	%
Viterbo città	375	52,60
Viterbo provincia	101	14,16
Fuori provincia	32	4,49
Senza fissa dimora	205	28,75
Totale	713	100,00

ETA'	Italiani	Stranieri	Nr.	%
18-24	10	69	79	11,08
25-34	30	101	131	18,37
35-44	47	110	157	22,02
45-54	78	98	176	24,68
55-64	56	62	118	16,55
> 65	32	20	52	7,30
Totale	253	460	713	100,00

Fig. 7.4

- Dai dati sopra riportati viene evidenziata la richiesta di aiuto proveniente soprattutto dalla popolazione immigrata (64,52%) e dagli uomini (italiani e stranieri, 55,82%).
- La maggior parte delle persone che hanno frequentato il CdA sono domiciliate a Viterbo e nella sua provincia: 476 (66,76%), di 199 italiani e 277 immigrati; 32 provengono da fuori provincia (8 cittadini italiani- 24 stranieri); 205 (28,75%: 46 italiani - 159 stranieri) sono senza fissa dimora. Da

questi dati si può rilevare come la maggior parte degli utenti sia radicata sul territorio; va sottolineato che rimane sempre alto il numero dei senza fissa dimora anche se il numero è diminuito rispetto allo scorso anno (205 vs 233 nel 2016), molti gli italiani che, pur avendo una residenza, sono privi di abitazione.

Dai dati sull'età viene evidenziata l'alta percentuale (40,39%) di persone con un'età compresa tra i 25 e i 44 anni (n. 288); elevata è anche la percentuale della fascia di età 45-54 anni (n. 176-24,68%)

Dai dati sopra esposti possono essere tratte le seguenti considerazioni.

- Il 45% (n. 207) degli immigrati abita nella città di Viterbo, il 15,22% (n. 70) vive nei paesi limitrofi appartenenti alla provincia di Viterbo, il 5,21% (n. 24) abitano in paesi fuori della provincia, mentre il 34,57% (n. 159) è senza fissa dimora. Soltanto poche persone tra questi senza fissa dimora riescono a trovare una sistemazione e si fermano a Viterbo, dopo aver usufruito per un periodo del Centro di ospitalità "La Tenda" (centro di accoglienza notturna promosso dalla Caritas diocesana).
- Il Centro di Ascolto, rispetto agli anni precedenti, ha inoltre registrato nel 2017 una minore affluenza di cittadini stranieri provenienti dall'Europa dell'Est: il 36,95 % (170 vs 268 - 51,64% del 2016), in particolare esse arrivano dalla Romania (88), dall'Ucraina (31) e dalla Bulgaria (20) ; mentre sono aumentate le persone provenienti dall'Africa (n.181- 39,35 % vs n.131-25,24 % del 2016); la Nigeria (71), il Marocco (21) e Tunisia (20) sono i Paesi maggiormente presenti.
- Di coloro che sono affluiti al CdA, il 7,18% ha problemi di immigrazione irregolare, mentre il 40,65% è provvisto di regolare permesso; il 25,87% è in attesa di regolare permesso o ha un documento diverso dal permesso di soggiorno, ma che attesta la regolarità della presenza in Italia (es. Carta di soggiorno) e per il 26,30% il permesso di soggiorno non è richiesto in quanto sono appartenenti alla UE.
- Il grado di istruzione dei cittadini stranieri è globalmente buono ed è più alto rispetto a quello degli italiani: il 36,95% ha conseguito un diploma di scuola superiore o professionale (vs il 29,64% degli italiani) e l' 7,83% ha un diploma di laurea (vs 2,77% degli italiani). Questi titoli, purtroppo, non favoriscono un adeguato inserimento nel mondo lavorativo: spesso gli immigrati svolgono lavori inferiori alle loro competenze.
- Il 12,39%(n. 57) degli stranieri ha una scarsa conoscenza della Lingua italiana.

I **bisogni** espressi dalle persone accolte (n.713) al Centro di Ascolto nel 2017 sono riassunti nella seguente tabella:

<b>BISOGNI (per macro-voci)</b>	<b>Nr</b>	<b>%</b>
Problematiche abitative	320	44,88
Problemi occupazionali	539	75,60
Povertà/problemi economici	509	71,39
Autonomia non sufficiente	142	19,92
Problemi familiari	36	5,05
Bisogno di informazioni	491	69
Dipendenze dichiarate	27	3,79
Detenzione e giustizia	16	2,24
Scarsa conoscenza della lingua italiana (immigrati)	57	12,39
Problemi relazionali	11	1,54
Totale	2.148	

(N.B. Ogni persona può aver manifestato più bisogni).

Fig. 7.5

## 7.2/e Le risposte di Caritas diocesana

Dall'analisi dei dati raccolti sul territorio, emerge la necessità di interventi in risposta alla crescente situazione di disagio economico e di marginalizzazione di fasce deboli del territorio.

Le **Sedi** scelte per la realizzazione del presente progetto, **già presentato e finanziato negli anni precedenti**, danno un apporto importante alla risposta del problema "disagio adulto": sono "porta e sostegno" per tutti i "poveri" della strada, per tutti coloro che, per vari motivi, sono "disorientati".

La Caritas, con il CdA e attraverso il lavoro con le Caritas parrocchiali, l'Osservatorio delle povertà e delle risorse, **i ragazzi del Servizio Civile**, il lavoro di rete con i Servizi sociali, cerca di creare un coordinamento efficace nel fornire le risposte più adatte ai problemi che si presentano.

Inoltre:

- attraverso il suo **sito [www.caritasviterbo.it](http://www.caritasviterbo.it)**, mette a disposizione dati sulle varie situazioni di povertà e sulle attività svolte;
- attraverso la sezione **Appuntamenti di Pace** del sito offre a qualsiasi ente che operi nel sociale un "calendario" su cui "segnare" in tempo reale gli avvisi, gli appelli e qualche notizia relativi alle attività che si svolgono dentro e fuori il mondo ecclesiale viterbese nel campo della pace, della giustizia e della solidarietà.

Per queste due attività è stato determinante il contributo dei ragazzi del Servizio Civile.

Dall'analisi incrociata del contesto, dei dati raccolti dalle Sedi, dei Servizi presenti sul territorio, attraverso un confronto diretto fra gli OLP di progetto e gli operatori dei Servizi, abbiamo individuato le seguenti aree di bisogno, tradotte in indicatori di partenza.

<b>Risposte</b>	<b>Indicatori di partenza</b>		<b>Valore</b>
Accoglienza, ascolto, presa in carico	I-1	Numero colloqui	3.140
	I-2	Numero situazioni affrontate mediante lavoro di rete sul territorio	76
	I-3	Numero contatti con Istituzioni, Servizi pubblici e privati.	1.750
	I-4	Numero progetti personalizzati per situazioni complesse	8
Sostengo a persone non autonome	I-5	Percentuale sul totale	19, 92%
Visite domiciliari per valutare più approfonditamente alcune situazioni particolarmente difficili e trovare una miglior soluzione all'uscita dal bisogno.	I-6	Numero famiglie visitate durante l'anno	4
Risposte a richieste di informazione (segretariato sociale)	I-7	Numero richieste	491
Offerta di un pasto giornaliero presso la Mensa Caritas	I-8	Numero utenti in un anno	359
	I-9	Numero pasti giornalieri	57
	I-10	Numero complessivo pasti in un anno	24.686

Offerta riparo Centro Ospitalità La Tenda	I-11	Numero persone accolte in un anno (accoglienza notturna)	213
Offerta di indumenti	I-12	Numero buoni per indumenti	377
Integrazione degli immigrati nel territorio: corsi di lingua italiana per stranieri ed incontri multietnici	I-13	Nell'ultimo anno non si è riusciti più a organizzare corsi di Italiano per stranieri.	0
	I-14	Numero immigrati coinvolti in incontri multietnici e sull'immigrazione	134
Raccolta statistica dei dati relativi all'attività dei Servizi della Caritas diocesana di Viterbo, attraverso l' <i>Osservatorio permanente delle povertà e delle risorse</i> (che utilizza la piattaforma <i>OSPO-WEB</i> ).	I-15	Frequenza di aggiornamento del database di <i>OSPO-WEB</i>	2 giorni a settimana
	I-14	Sperimentazione di nuove risposte derivanti dall'analisi statistica dei dati	1
Informazione, coordinamento e promozione delle iniziative di solidarietà, giustizia e pace che si svolgono sul territorio.	I-15	Numero di iniziative pubblicate sul calendario "Appuntamenti di pace".	143

Fig. 7.6

Gli indicatori delle precedenti risposte potranno essere **mantenuti o incrementati** da questo progetto di servizio civile, come descritto nel paragrafo 8 dedicato agli obiettivi.

I valori iniziali sono stati raggiunti anche grazie all'apporto dei ragazzi operanti nel precedente progetto di Servizio civile.

### 7.3) Destinatari e beneficiari del progetto (\*)

#### 7.3/a Destinatari diretti

I destinatari e beneficiari del progetto sono tutte quelle persone - italiani e stranieri, uomini e donne, sopra i 18 anni - che conducono, per diversi motivi, una vita al limite della sofferenza, del disagio esistenziale, della separazione, della violazione, talvolta, dei diritti umani e costituzionali.

**Si tratta di persone che, per vari motivi, sono sole, abbandonate, emarginate e soprattutto "disorientate":**

- persone con problemi economici: reddito inesistente o insufficiente per le normali esigenze della persona/famiglia;
- persone con problematiche abitative: in situazioni di sovraffollamento, all'interno di abitazioni inadeguate; sfratto,...;
- Persone senza fissa dimora
- Persone con problemi di occupazione (disoccupazione, cassa integrazione, sfruttamento del lavoro,...)
- Persone con problematiche familiari: maltrattamenti, conflitti genitori/figli, abbandono del tetto coniugale, distacco dal nucleo familiare,...
- Persone con problemi di salute di varia natura: malattia mentale, malattie infettive,

- Persone affette da dipendenze varie
- Persone con problemi di detenzione e giustizia: con procedimenti penali in corso o ex detenuti in cerca di un reinserimento sociale
- Persone con problemi di migrazione/immigrazione: informazioni, irregolarità giuridica, mancanza di permesso di soggiorno, ... .

### 7.3/b Beneficiari indiretti

Accanto a questi destinatari e beneficiari diretti, possiamo individuare altri soggetti che potranno trarre dal progetto un **beneficio indiretto**:

- *le famiglie* (“rete familiare e amicale”) delle persone in difficoltà;
- *le comunità locali in cui vivono le persone destinatarie dell’intervento* (per il beneficio conseguito da un loro membro, per l’esempio di cittadinanza attiva che offriranno i volontari e, in certi casi, per l’abbassamento della conflittualità sociale);
- *il sistema di welfare locale*;
- *i Servizi sociali dei Comuni e della Provincia* che, attraverso il “lavoro di rete” e la progettazione di interventi comuni, verranno sostenuti e alleggeriti nel proprio lavoro sui casi più problematici;
- *le Forze dell’Ordine*, in quanto diversi soggetti, che sono a rischio di devianza criminale a causa della loro condizione di estrema indigenza (mancanza di cibo, di reddito, di fissa dimora,...), potranno essere aiutati a rimanere nella legalità (più di una volta le Forze dell’Ordine hanno accompagnato al CdA persone bisognose e proprio i ragazzi del Servizio Civile, sostenendo gli operatori, le hanno prese in carico).

### I giovani

Oggi, ai giovani, vengono a mancare spesso punti di riferimento e sostegni affettivi; la società si presenta loro con una serie di problematicità: forte aumento dell’individualismo, isolamento e solitudine sempre più diffusi, modelli consumistici, crescita del “relativismo”, maggiori opportunità informative, ma calo di comunicazione interpersonale. Tutto questo porta alla fragilità e all’insicurezza e non favorisce di certo la costruzione di una società solidale.

Il progetto, permetterà ai giovani di fare un’esperienza di vita durante la quale, tra le pieghe della povertà e della solidarietà, potranno riscoprire la fiducia e la speranza nel futuro, divenendo cittadini attivi, capaci di azioni costruttive sia nel proprio ambito familiare che in quello sociale.

I beneficiari non saranno soltanto i 6 ragazzi che verranno selezionati, ma, sebbene in misura minore, tutti quelli cui verrà presentato il progetto in fase di sensibilizzazione, nonché coloro che parteciperanno alle fasi selettive, durante le quali verrà fatta anche formazione.

### 7.4) Indicazione della domanda di servizi analoghi e della relativa offerta presente nel contesto di riferimento.

Dal **Rapporto sulle politiche contro la povertà e l’esclusione sociale della Commissione di Indagine sull’Esclusione Sociale (CIES)** risulta che, tra le province del Lazio, il numero di **strutture e servizi sociali** è così ripartito:

Dagli ultimi dati statistici elaborati dalla Regione Lazio (2011), risulta la seguente configurazione di servizi sul territorio

	Viterbo	Rieti	Roma	Latina	Frosinone	Lazio
Intervento a favore della permanenza nel nucleo familiare	1	-	2	1	6	10
Servizi all’infanzia	37	17	752	86	44	936

Servizi di assistenza a domicilio	182	107	590	179	499	1557
Servizi di assistenza alla persona	38	40	47	18	21	164
Servizi di assistenza economica	281	65	872	198	246	1662
Servizi di informazione e consulenza	153	138	394	94	213	992
Servizi di informazione, consulenza e orientamento lavorativo	51	75	185	32	100	443
Servizi di orientamento lavorativo	19	22	36	11	13	101
Servizi di prevenzione e integrazione	90	29	237	82	84	522
Servizi di socializzazione	310	204	926	244	432	2116
Servizi per l'affido	-	1	8	-	-	9
Servizi residenziali e semiresidenziali	56	62	651	88	71	928
<b>Totale complessivo</b>	<b>1218</b>	<b>760</b>	<b>4700</b>	<b>1033</b>	<b>1729</b>	<b>9440</b>

(Fonte: Sociale Lazio <http://www.regione.lazio.it/statistica/areeTematiche/elenco/0/13/0/>)

Fig. 7.7

Le risorse presenti **sul territorio viterbese** spesso accolgono o sono attente solo verso un numero limitato di persone. Basti pensare al problema **tossicodipendenza**: a Viterbo il *Ceis* (comunità terapeutica) fa egregiamente il suo lavoro per circa 50 persone e il *Serd*, nei cinque ambulatori della provincia, è frequentato da circa 1300 utenti, ma nel territorio rimane il 60-70% di persone non sostenute che continuano ad avere problemi di droga.

E così per altre categorie di persone, quali i malati mentali e gli alcolisti.

I **nuclei familiari** in difficoltà sono in parte seguiti dai *Servizi Sociali del Comune* (nel 2016: 438 nuclei familiari), in parte hanno delle risposte dalla “*S. Vincenzo*” con visite domiciliari, sostegno e aiuti materiali.

Uno dei bisogni che emerge in maniera evidente è il problema dell’**alloggio**, coperto solo in parte dai *Servizi Sociali* (nel 2016: n. 23) e dal *Centro di ospitalità “La Tenda”* (nel 2017 ha ospitato 213 persone per un totale di 3.761 pernottamenti: gli ospiti hanno soggiornato per periodi da una settimana ad un mese).

La Caritas diocesana ha un rapporto costante, attraverso un lavoro di rete, sia con i Servizi del Settore pubblico sia con quelli del Terzo Settore.

L’offerta dei principali servizi del settore pubblico è riassunta nella seguente tabella:

DENOMINAZIONE	DESCRIZIONE	RISPOSTE AI BISOGNI
<b>Servizi sociali dei Comuni e della Provincia</b>	<p>Sono i Servizi appartenenti agli Enti Pubblici della Tuscia (Comuni e Provincia) che hanno il compito di sostenere e aiutare le persone e le famiglie che vivono in condizione di bisogno: aiuto di tipo materiale nei casi di povertà economica, di orientamento e avviamento al lavoro interventi di tipo educativo e socio-sanitario.</p> <p>Gli obiettivi sono il miglioramento della qualità della vita, la prevenzione, la riduzione e l’eliminazione delle disabilità e del disagio personale e familiare, interventi a sostegno della maternità responsabile, prevenzione della devianza minorile, aiuto alle famiglie con disabili, alle comunità protette per minori, alle famiglie di recente immigrazione, interventi per anziani e non auto sufficienti attraverso l’assistenza domiciliare, contrasto alle dipendenze</p>	<p>I Servizi Sociali del comune di Viterbo hanno seguito:</p> <p>441 famiglie in difficoltà;</p> <p>25 alloggi assegnati</p> <p>93 minori in affido presso famiglie e case di accoglienza;</p>

	<p>(favorendo prevenzione, recupero e reinserimento sociale), fornire informazioni riguardanti l'accesso ai servizi, il sostegno al reddito, ...</p> <p><b>Servizi di Assistenza domiciliare integrata per anziani soli</b>, gestiti da cooperative e in collegamento con i Comuni, offrono un aiuto in casa a persone anziane e sole.</p> <p>I Servizi di assistenza domiciliare si occupano delle pulizie domestiche e della persona; nei casi in cui la persona anziana sia impossibilitata a muoversi, operano interventi di accompagnamento o di intermediazione (fare la spesa, andare alla posta o presso i Servizi Pubblici,...)</p>	<p>196 anziani hanno usufruito dell'assistenza domiciliare</p> <p><i>(Dati riferiti al 2016)</i></p>
<b>Serd- Servizi Pubblici per le dipendenze</b>	<p>Sono Servizi creati dalla ASL per il recupero delle persone dipendenti da alcool, sostanze e gioco d'azzardo, le quali sono assistite da medici, che forniscono un supporto di tipo farmaceutico e psicologico e da assistenti sociali che hanno il compito di favorire l'iter di disintossicazione attraverso un eventuale ingresso in Comunità o di reinserimento sociale.</p>	<p>1.300 persone seguite</p>

Fig. 7.8

L'offerta dei principali servizi del Terzo Settore è invece riassunta in quest'altra tabella:

DENOMINAZIONE	DESCRIZIONE	RISPOSTE AI BISOGNI
<b>Centro di ospitalità "La Tenda"</b> (accoglienza notturna)	<p>Il Centro, aperto nel '2000, offre 16 posti letto (10 per gli uomini, 6 per le donne), con cena e prima colazione, docce, spazi e attrezzature sanitarie.</p> <p>Si rivolge a persone che non hanno possibilità di un tetto e di un letto, in difficoltà socio-economiche, senza relazioni parentali, a rischio di emarginazione, italiani e stranieri, residenti e non residenti.</p>	<p>3.761 pernottamenti 213 persone ospitate</p>
<b>Centro distribuzione Caritas alimenti e indumenti</b>	<p>E' un servizio umile, ma fondamentale per tutti coloro che vivono in estrema povertà.</p> <p>Il Centro offre indumenti e pacchi alimentari.</p>	<p>636 pacchi alimentari per 256 famiglie (594 persone) 377 interventi per gli indumenti per 224 famiglie (335 persone)</p>
<b>Ce.I.S</b> (Associazione Centro Italiano di solidarietà) <i>Tossicodipendenza- alcolismo</i>	<p>Il Centro di solidarietà S.Crispino opera a Viterbo per il recupero e la prevenzione delle persone dalla tossicodipendenza, alcolismo e doppia diagnosi.</p>	<p>50 persone accolte alla comunità terapeutica</p>
<b>G.A.V.A.C.</b> (Associazione Gruppo assistenti volontari)	<p>L'associazione opera all'interno ed all'esterno della Casa Circondariale di Viterbo per dare assistenza ai detenuti, ai loro familiari e agli ex</p>	<p>Accolti c/o la Casa di accoglienza: 46 detenuti in permesso premio; 1.035 colloqui di</p>

animatori carcerari)	detenuti. Mette a disposizione una Casa di accoglienza per detenuti in permesso e famiglie non residenti in visita.	risocializzazione,
<b>ARCI Solidarietà - Viterbo</b>  <i>Immigrazione</i>	E' un'Associazione per i diritti delle persone svantaggiate che ha lo scopo di occuparsi in particolare dei diritti di quei cittadini che vivono per lunghi o brevi periodi l'esperienza del carcere. Inoltre opera nei servizi dell'immigrazione e della tutela dei minori.	Prima Accoglienza: <i>50 persone</i>  Sostenuti attraverso il progetto SPRAR (per richiedenti asilo politico): <i>156 persone</i>
<b>Associazione "Maria madre della vita"</b>  <i>Ragazze madri- donne in difficoltà con bambini</i>	L'associazione gestisce una Casa di Accoglienza (n. 7 posti) per ragazze madri e per le donne in difficoltà con bambino. Si propone di aiutare le mamme a riscoprire, nella consapevolezza e nella responsabilità, il valore della maternità in un percorso di autonomia.	La Struttura ha ospitato <i>8 mamme e 9 bambini</i>
<b>Consutorio familiare diocesano</b>	Il Consutorio familiare, promosso dalla Diocesi di Viterbo, è rivolto a persone singole, coppie e famiglie. Fornisce consulenza familiare, mediazione familiare, sostegno psicologico, orientamento e preparazione per l'affidamento familiare e l'adozione	Il Servizio ha accolto e assistito: <i>223 persone</i>
<b>Servizio Caritas "Orientamento al lavoro"</b>	E' un sostegno alla persona disoccupata, la quale viene aiutata a prendere consapevolezza delle sue conoscenze, capacità ed esperienze lavorative. In alcuni casi il Servizio favorisce l'incontro tra le domande e le offerte di lavoro, che giungono spontaneamente presso il Servizio stesso o tramite la consultazione di riviste specializzate e siti internet.	<i>279 colloqui effettuati</i>  <i>217 persone in cerca di occupazione accolte</i>
<b>Centro di Ascolto Caritas pre-usura</b>  <i>(per famiglie in difficoltà)</i>	Il Centro è orientato ad intervenire nella situazione di pre-usura. Ha prevalentemente un compito pedagogico: educare all'uso corretto del denaro. Offre un lavoro di consulenza e mediazione; e, nei casi possibili, progetta interventi per il superamento del problema.	Progetti andati a buon fine, dall'apertura (1998), per <i>143 famiglie</i>
<b>ACLI (Associazione Cristiana Lavoratori italiani)</b>  <i>Attività di patronato</i>	Offre un servizio di assistenza e tutela di cittadini italiani e stranieri nei confronti della Pubblica Amministrazione e Enti locali, in riferimento agli ambiti di: lavoro, assistenza sanitaria, pratiche burocratiche inerenti l'immigrazione, consulenza fiscale e per contratti di affitto,...	Dati Assistenza per: - problemi di lavoro: <i>230 persone</i> , - immigrazione: <i>174 pratiche</i> - CAF (Centro Ass. Fisc.): <i>6.873 pratiche</i> (dichiarazione redditi, modelli ISEE, bonus enel, bonus gas,...)  <i>(Dati riferiti al 2016)</i>



Fig. 7.9

Alle richieste e ai bisogni delle persone in difficoltà, il CdA diocesano ha dato nel 2017 importanti, anche se non sempre esaustive, **risposte**:

- sono stati elaborati n. **8 progetti personalizzati**, per situazioni di disagio estremamente complesse; per realizzare ulteriori progetti, aiutando così più persone, sarebbe opportuno aumentare le ore dedicate a questa tipologia di intervento.
- è stato effettuato un **lavoro di rete** per n. **76 persone**, perché la soluzione dei loro problemi richiedeva l'intervento di varie realtà del territorio;
- sono state fornite n. **5 consulenze legali**;
- durante l'anno sono stati realizzati **circa 1.750 contatti** con le Istituzioni, i Servizi pubblici e privati, tramite telefono, fax, via internet o direttamente presso le loro sedi;
- per **soddisfare i bisogni primari**, sono stati erogati: **1.483 buoni pasti** da consumare presso la *Mensa Caritas "don Alceste Grandori"* (ciascun buono può contenere la consumazione dei pasti da 1 giorno a 15 giorni); **636 pacchi** contenenti **generi alimentari**, **377 buoni per gli indumenti** e **557 buoni per il riparo notturno**; sono stati effettuati **84 interventi di tipo economico** (sempre dai volontari del CdA per conto di chi ha espresso il bisogno), n. 53 interventi a favore di cittadini italiani, n. 31 interventi per cittadini stranieri che hanno espresso questa necessità;
- gli operatori del CdA hanno effettuato n. **4 visite domiciliari**, recandosi presso famiglie o singoli con particolari difficoltà, valutando a domicilio la loro situazione complessiva e favorendo con interventi mirati la soluzione dei problemi;
- sono stati realizzati **incontri multietnici e varie iniziative**, che hanno visto il coinvolgimento di circa **134 immigrati**;
- per problemi relativi alla **richiesta di informazioni** gli operatori del CdA hanno fornito interventi di tipo *segretariato sociale* alla maggior parte delle persone pervenute al Centro (n. **491** - 69%);
- per dare una **risposta alle problematiche occupazionali**, il CdA si avvale dell'aiuto del Servizio Caritas di Orientamento *al Lavoro*. Questo Servizio ha accolto 217 persone, ha favorito l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro, mandando a buon fine (nel 2017) 23 offerte di lavoro su un numero di 34 offerte pervenute direttamente al Servizio;

Anche i dati della **Mensa** diventano indicatori numerici e segnali chiari dei bisogni e del disagio adulto sul territorio. Evidenziamo solo i dati generali: nel 2017 il numero di **persone che hanno avuto bisogno di un pasto sono state 359**, il numero di **pasti erogati** è stato di **24.686**, con una media di 57 pasti giornalieri.

Per quanto riguarda il Centro di ospitalità Caritas "La Tenda" (dormitorio), nel 2017, tramite il Centro di Ascolto, hanno usufruito del servizio di accoglienza notturna **213 persone** (77 italiani e 136 stranieri) per un totale di **3.761 pernottamenti**; alcuni ospiti sono più o meno stanziali, altri sono persone di passaggio, che arrivano a Viterbo per restarvi solo pochi giorni. Il periodo di permanenza al Centro di Ospitalità ha una durata temporale che va da una singola notte ad una settimana, i permessi sono rinnovabili fino a due settimane; nei casi più complessi il tempo di permanenza è prolungato perché gli operatori del CdA accompagnano la persona seguendo un progetto personalizzato, elaborato tramite un lavoro di rete con altri Enti (pubblici e/o privati). Uno stesso individuo può aver usufruito di tale servizio più di una volta.

## 8) *Obiettivi del progetto (\*)*

### **PREMESSA**

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

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

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

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

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

Queste finalità generali sono così riassumibili:

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

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

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

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

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

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

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

## **OBIETTIVI GENERALI E SPECIFICI DEL PROGETTO**

Gli interventi previsti nel progetto nascono dall'esigenza di fare "solidarietà e comunione" con persone in situazioni di bisogno. Il Centro di Ascolto (CdA) è luogo di ascolto, stimolo e sostegno alle persone in difficoltà, aiuto a uscire dalle situazioni di disagio, soggetto di sensibilizzazione del territorio nei confronti delle povertà, antenna dei bisogni esistenti sul territorio. Realizza tutto questo attraverso l'ascolto, l'orientamento, la presa in carico, con un lavoro per équipes e un "lavoro di rete".

La Mensa, legata al CdA, oltre al pasto caldo, offre accoglienza, dialogo, sostegno.

Il progetto vuol fare prendere coscienza ai volontari delle profonde trasformazioni sociali, politiche ed economiche che negli ultimi decenni hanno reso la nostra società "globalizzata". Infatti molti dei problemi "locali" dei poveri, ma anche del vivere quotidiano tout court, sono comprensibili e risolvibili solo se ci si pone in un contesto globale.

## **OBIETTIVI RISPETTO ALL'UTENZA (U)**

### **Obiettivo generale (UG)**

Favorire la crescita e l'autonomia della persona nel cammino di liberazione dal bisogno, rimuovendo le cause che lo hanno determinato ed eventualmente indicando anche altri luoghi (pubblici e privati) in cui ricevere gli aiuti concreti per il raggiungimento dell'autonomia stessa.

<b>Situazione di partenza</b> <i>(con riferimento a quanto descritto al punto 7.2/a e 7.2/b - in particolare Tabelle in fig. 7.5 e 7.6)</i>	<b>Obiettivi specifici (US)</b>	<b>Risultati attesi</b> <i>(con riferimento a quanto descritto nel par. 7.2. Indicatori Tabella in fig. 7.6)</i>
<p>► Tante persone prive di supporto nel fronteggiare la propria situazione di disagio: <i>(Nel 2017 sono state 713 le persone accolte dal CdA, con n. 3.140 colloqui effettuati, 4 famiglie visitate a domicilio e 8 progetti personalizzati)</i></p> <p>► Mancanza di autonomia <i>(Sono state 142 pari al 19,92% le persone non sufficientemente autonome che hanno frequentato il CdA)</i></p> <p>► Diffusa precarietà economica e fragilità sociale nelle stesse necessità primarie quotidiane <i>(CdA e Mensa hanno effettuato: 377 interventi per il vestiario, 636 interventi per alimenti, 557 permessi per l'accoglienza notturna, 24.686 pasti caldi.)</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Potenziare l'azione di <i>Accoglienza, Ascolto, Orientamento, Presa in carico, Accompagnamento, Verifica</i>, per offrire un sostegno migliore alle persone in difficoltà</li> <li>2. Migliorare gli interventi personalizzati</li> <li>3. Accompagnare le persone in disagio nel ritrovare la propria autonomia, facendosi soprattutto promotori del riconoscimento della tutela dei suoi diritti</li> <li>4. Fornire risposte adeguate per la soddisfazione dei bisogni primari (viveri, vestiario, riparo notturno, docce,...)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento di almeno il 10% del numero di colloqui CdA(I-1)</li> <li>- Accompagnamento sino all'interno dei propri ambienti di vita (visite domiciliari, Ind. I-6) di almeno 10 soggetti in difficoltà.</li> <li>- Portare il numero annuale dei progetti individuali per situazioni complesse (Ind.I-4) a almeno 40</li> <li>- Riduzione al 20% delle persone non autonome (Ind. I-5) per il raggiungimento di una sostanziale autonomia</li> <li>- Aumento del 10% del numero di pasti caldi distribuiti nell'anno (Ind.I-9)</li> <li>- Aumento del 15% del numero di buoni per indumenti (I-12)</li> <li>- Aumento del 15% dei buoni forniti dal CdA per pernottare presso il Centro <i>La Tenda</i> (Ind. I-11)</li> </ul>
<p>► Problemi di integrazione degli immigrati nel territorio <i>57 (12,39%) sono i cittadini stranieri con scarsa conoscenza della lingua italiana, che si sono presentati al CdA, il 76,96% (354) di immigrati ha avuto bisogno di Segretariato Sociale e 134 cittadini immigrati hanno partecipato ad incontri multietnici.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Favorire l'integrazione degli immigrati attraverso la conoscenza della lingua italiana, iniziative e incontri; valorizzare le culture di provenienza</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riapertura di almeno un Corso di italiano per immigrati (Ind. I-13)</li> <li>- Aumento del 10% degli immigrati da coinvolgere nelle iniziative multietniche e culturali (Ind. I-14)</li> </ul>

## OBIETTIVI RISPETTO AL TERRITORIO (T)

## Obiettivi generali (TG)

- 1) Far crescere nel territorio la cultura della solidarietà, uno stile cioè di “prossimità”, attento alla persona, capace di valorizzare le relazioni umane.
- 2) Contribuire a valorizzare la collaborazione fra i servizi e le risorse del territorio.
- 3) Aumentare la sensibilità ed il coinvolgimento della comunità civile ed ecclesiale nelle varie situazioni di povertà.
- 4) Migliorare il livello di informazione, promozione e coordinamento tra le realtà organizzate che nel viterbese operano nel campo della pace, della giustizia e della solidarietà..

<b>Situazione di partenza</b> <i>(con riferimento a quanto descritto al punto 7.2/a e 7.2/b - in particolare Tabelle in fig. 7.5 e 7.6)</i>	<b>Obiettivi specifici (TS)</b>	<b>Risultati attesi</b> <i>(con riferimento a quanto descritto nel par. 7.2.b. Indicatori Tabella in fig. 7.6)</i>
<p>► Presenza di reti sul territorio in grado di affrontare il disagio sociale <i>(Per 76 delle 713 persone accolte dal CdA, è stato svolto un lavoro di rete, con circa 1750 contatti sul territorio)</i></p> <p>► Presenza di una limitata sensibilità della popolazione verso i problemi sociali.</p> <p>► Presenza di dati pubblici parziali e frammentati su bisogni e</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consolidare le reti sociali sul territorio, in grado di affrontare i vari tipi di povertà, ponendosi in una posizione di “mediazione” fra la persona e le risorse già attive e quelle attivabili</li> <li>2. Sensibilizzare le Istituzioni e il territorio sulle povertà emergenti</li> <li>3. Accrescere la sensibilizzazione del territorio sulle tematiche della giustizia, della pace e della solidarietà</li> <li>4. Far crescere il network, incentrato intorno alla sezione “Appuntamenti di pace” del sito di Caritas diocesana, delle iniziative pubbliche organizzate dalle realtà del viterbese operanti nel campo della pace, della giustizia e della solidarietà</li> <li>5. Consolidamento del sistema di rilevazione dati, comune</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento almeno del 10% del numero di interventi, condotto coinvolgendo realtà attive sul territorio (servizi, Volontariato, Istituzioni,...) (Ind. I-2)</li> <li>- Coinvolgimento di nuovi soggetti (singoli, parrocchie, associazioni,...) nelle problematiche delle persone con disagio sociale (Ind. I-3)</li> <li>- Aumento del 20% del numero di contatti con i servizi dei Comuni e delle altre realtà (pubbliche e private) del territorio (Ind. I-3)</li> <li>- Promozione e divulgazione di un report sui dati che riguardano le persone che accedono al CdA e alla mensa</li> <li>- Partecipazione ad iniziative pubbliche significative (almeno 2) ed organizzazione di proprie sulle tematiche della pace, della giustizia e della solidarietà (almeno 2)</li> <li>- Inserimento continuativo, nella sezione “Appuntamenti di pace” del sito Caritas delle iniziative pubbliche di almeno 10 nuove organizzazioni (par. 7.2/e)</li> <li>- Aumento della frequenza di aggiornamento del database</li> </ul>

servizi nel territorio	alle due sedi, e aggiornamento del database informatico dell'Os_ servatorio delle Povertà con la piattaforma OSPO- WEBonde offrire un quadro organico dei bisogni e dei servizi sul territorio.	di OSPO-WEB (almeno 4 giorni a settimana) (Ind. I-15)
------------------------	---	---

## OBIETTIVI EDUCATIVI VERSO GLI OPERATORI VOLONTARI (V)

### Obiettivi generali (VG)

1. Accrescere la capacità di ascolto e di orientamento, sviluppando l'attitudine al "lavoro di rete", per dare spessore e abilità di interazione alle eventuali successive scelte di vita e di lavoro.
2. Educare alla pace, alla giustizia, alla solidarietà, alla cittadinanza responsabile, favorendo la lettura critica e documentata dei fenomeni, locali e globali, che producono povertà, violenza, discriminazione, sviluppo "insostenibile".

Situazione di partenza <i>(con riferimento a quanto descritto al punto 7.3/b)</i>	Obiettivi specifici (VS)	Risultati attesi <i>(rif. Punto 7.2/b)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Giovani sempre più indifferenti ai problemi sociali, individualisti, consumisti, di fatto isolati nonostante la diffusione dei social network informatici</li> <li>▶ Giovani con una visione ristretta e a volte deformata del mondo, con una scarsa coscienza civica</li> <li>▶ Necessità generale di acquisire conoscenze e competenze di base sull'utilizzo delle tecnologie informatiche</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Far prendere coscienza del valore del colloquio, come strumento attraverso cui si realizza la "relazione", che è parte integrante della dinamica di crescita di ogni individuo.</li> <li>2. Far conoscere gli elementi legislativi essenziali inerenti i diritti umani, i rapporti sociali, politici ed economici a livello locale ed internazionale</li> <li>3. Educare a stili di vita non consumistici, coerenti con uno sviluppo sostenibile.</li> <li>4. Insegnare ad utilizzare le tecnologie informatiche e, in particolare, Microsoft Office ed Internet per aumentare i livelli di comunicazione, efficacia ed efficienza delle azioni svolte</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Raggiungimento da parte dei 4 volontari del CdA della capacità di condurre in modo autonomo un colloquio e di predisporre le fasi successive, secondo la metodologia del Centro (lavoro di équipe, lavoro di rete, utilizzo di strumenti informatici ...)</li> <li>- Raggiungimento da parte dei 2 volontari della Mensa della capacità di stabilire con gli ospiti delle relazioni che vadano al di là del pasto fornito.</li> <li>- Presa di coscienza dei principali fenomeni globali che determinano le varie forme di povertà e acquisizione di capacità di lettura delle relative cause ed effetti</li> <li>- Cambiamento, ovviamente parziale, del proprio stile di vita, sia rispetto al modo di consumare che al modo di gestire i conflitti.</li> <li>- Mettere in grado i volontari di utilizzare gli strumenti di Microsoft Office, un browser web, la posta elettronica e (per almeno un ragazzo/a) un editor per la creazione di pagine web</li> </ul>

9) *Descrizione delle attività con la relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse umane impiegate nel progetto (\*)*

9.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi (\*)

FASI	Sede	ATTIVITÀ'	Descrizione dell'attività	Obiettivi (cfr. punto 8)	TEMPISTICA (mesi)																		
Fase 1	1, 2	<b>1. Avviamento del progetto e creazione del gruppo di lavoro.</b>	<p>Attività finalizzate all'inserimento dei volontari e degli operatori presso le singole sedi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione dei ruoli e delle funzioni che i volontari e gli operatori rivestiranno in relazione al raggiungimento dell'obiettivo.</li> <li>- Programmazione provvisoria dei turni di lavoro.</li> <li>- Predisposizione delle risorse materiali necessarie.</li> <li>- Sperimentazione dei nuovi orari di servizio e delle nuove modalità di impiego di operatori e volontari secondo il programma concordato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consolidamento e incremento dei servizi di accoglienza e assistenza erogati dalle singole sedi di attuazione del progetto [Tutti gli obiettivi generali: U-T-V]</li> </ul>	x																		
Fase 2	1, 2	<b>2. Mappatura e monitoraggio del territorio.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Predisposizione di una griglia per la raccolta delle informazioni necessarie (con il contributo dell'ente partner Università di Cassino).</li> <li>- Attività di ricerca per le informazioni necessarie.</li> <li>- (per telefono, via internet o direttamente presso le sedi degli enti pubblici o delle associazioni).</li> <li>- Predisposizione di materiale informativo: raccolta o redazione di dépliant, volantini, manifesti, bollettini, guide ai servizi del territorio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Favorire l'accesso delle persone disagiate ai servizi e alle risorse del territorio [Obiettivo generale rispetto all'utenza "UG" ed obiettivo 2 rispetto al territorio "TS2"]</li> </ul>	x																		
Fase 3	1, 2	<b>3. Accoglienza-ascolto-orientamento.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nell'ascolto, attraverso lo strumento del <i>colloquio</i>, il volontario e l'operatore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sostenere, attraverso la relazione di aiuto, le persone in difficoltà,</li> </ul>		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

FASI	Sede	ATTIVITÀ'	Descrizione dell'attività	Obiettivi (cfr. punto 8)	TEMPISTICA (mesi)																			
			<p>interagiscono con le persone in difficoltà.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Durante il primo colloquio e, se necessario, soprattutto nei successivi colloqui, vengono individuati gli interventi ritenuti necessari per rimuovere le cause che hanno determinato la difficoltà e viene steso un progetto personalizzato.</li> <li>- Durante l'ascolto, su una scheda personale dell'utente, vengono riportati da un operatore i vari colloqui. Questa attività serve per verificare, lungo il percorso, se il progetto elaborato aiuta la persona a superare il disagio.</li> <li>- L'attività ascolto-orientamento diventa anche attività di "segretariato sociale": informazioni necessarie e orientamento nelle procedure da seguire presso gli idonei servizi burocratici e amministrativi.</li> </ul>	<p>orientandole nella individuazione degli interventi concretamente possibili per superare il disagio, fornendo informazioni sui Servizi del territorio, soprattutto quelli più adeguati per offrire loro una risposta. [ =Obiettivo specifico 1 rispetto all'utenza "US1" ]</p>																				
	1	<b>4. Accompagnamento (= "Presa in carico").</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il volontario e l'operatore stabiliscono una relazione con la persona in difficoltà, l'accompagnano nella ricerca di risposte e la sostengono nei tentativi di soluzione.</li> <li>- Vengono costruite reti di solidarietà. Questa attività segue la logica del " lavoro di rete".</li> <li>- L'operatore favorisce i collegamenti, tramite contatti telefonici o direttamente; assume in qualche modo una funzione di mediazione fra la persona e le risorse attivabili.</li> <li>- La persona, se necessario, viene accompagnata nel disbrigo di piccoli servizi o di pratiche burocratiche. Là dove è necessario, il volontario fornisce risposte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accompagnare la persona nel percorso di ricerca delle soluzioni al suo bisogno, facendosi soprattutto promotori del riconoscimento della tutela dei suoi diritti. [US2- US3]</li> <li>▪ Stimolare la presa in carico della persona da parte dei Servizi competenti, verificando che si facciano effettivamente carico della situazione [TS2]</li> </ul>	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x



FASI	Sede	ATTIVITÀ'	Descrizione dell'attività	Obiettivi (cfr. punto 8)	TEMPISTICA (mesi)														
			<p>immediate per soddisfare dei bisogni primari.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le persone accolte e ascoltate presso la Mensa, per questa attività, vengono inviate al CdA.</li> </ul>																
	2	<b>5. Servizio di mensa.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accoglienza e ascolto.</li> <li>- Sostegno agli operatori durante la distribuzione dei pasti agli utenti della mensa.</li> <li>- Gestione del magazzino alimentare, tenendo in ordine e curando il registro di carico e scarico.</li> <li>- Ricerca dei migliori fornitori e lavoro di sensibilizzazione di possibili donatori.</li> <li>- Allestimento sala per eventuali feste e ricorrenze a favore degli utenti (in particolare Natale, Capodanno, Ferragosto...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Offrire ai disagiati un servizio di prima necessità, garantendo la qualità dell'alimentazione, elemento fondamentale per un processo di recupero socio-sanitario [US4]</li> </ul>	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	1, 2	<b>6. Distribuzione alimenti e vestiario.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Smistamento del vestiario e degli alimenti raccolti, e sistemazione negli appositi spazi.</li> <li>- Preparazione di pacchi alimentari.</li> <li>- Distribuzione dei generi di prima necessità alle persone bisognose, dopo un ascolto attento dei volontari e degli operatori del CdA e della Mensa.</li> <li>- Registrazione cartacea e informatica (della quantità e della qualità) dei generi distribuiti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consolidamento dei servizi di assistenza e accoglienza [US4]</li> </ul>				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
	1, 2	<b>7. Aggiornamento della</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aggiornamento quotidiano delle schede</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consolidamento del sistema di</li> </ul>	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	

FASI	Sede	ATTIVITÀ'	Descrizione dell'attività	Obiettivi (cfr. punto 8)	TEMPISTICA (mesi)																			
		<b>banca dati "Osservatorio Permanente delle Povertà e delle Risorse".</b>	<p>cartacee.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Immissione nella banca dati, gestita dalla piattaforma <i>OSPO-WEB</i>, dei dati relativi ai nuovi utenti e dei dati registrati precedentemente.</li> <li>- Elaborazione statistiche in base ai dati registrati, con il contributo dell'Università di Cassino (partner).</li> <li>- Periodici incontri di gruppo degli operatori del CdA e della Mensa con l' "Osservatorio Permanente delle Povertà e delle Risorse" della Caritas Diocesana.</li> </ul>	rilevazione dei dati comune alle due sedi (con piattaforma <i>OSPO-WEB</i> ) e aggiornamento della banca dati informatica.[TS1- TS5]																				
<b>Fase 4</b>	1	<b>8. Corso di lingua italiana per gli immigrati.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il Corso avrà la durata di sette mesi, due volte a settimana. E' organizzato sia per gli immigrati che hanno una iniziale preparazione (Corso A) sia per quelli che non hanno alcuna conoscenza (Corso B).</li> <li>- Preparazione sussidi cartacei e multimediali.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Favorire l'integrazione degli immigrati [US5]</li> </ul>		x	x	x	x	x	x	x	x											
<b>Fase 5</b>	1	<b>9. Appuntamenti di pace</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informazioni e acquisizione di notizie relative alle iniziative che si svolgono sul territorio nel campo della pace, della giustizia e della solidarietà mediante consultazione dei mezzi di informazione e mediante contatti diretti con le organizzazioni di settore.</li> <li>- Lavoro tecnico di redazione delle pagine web del "Calendario" all'interno della sezione "Appuntamenti di pace" del sito <a href="http://www.caritasviterbo.it">www.caritasviterbo.it</a></li> <li>- Aggiornamento delle altre pagine del sito contenenti argomenti legati alle tematiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Potenziare, attraverso il network "Appuntamenti di pace", la conoscenza delle iniziative organizzate dalle realtà del territorio, operanti nel campo della pace, della giustizia e della solidarietà [TS4]</li> <li>▪ Offrire, attraverso l'aggiornamento delle pagine del sito web della Caritas collegate ad "Appuntamenti di pace", un'informazione qualificata su tematiche legate alla pace, alla giustizia e alla solidarietà [TS3, TS4]</li> </ul>	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				



FASI	Sede	ATTIVITÀ'	Descrizione dell'attività	Obiettivi (cfr. punto 8)	TEMPISTICA (mesi)															
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marcia per la pace Perugia-Assisi e marcia per la pace diocesana (se organizzate).</li> </ul>																	
	1, 2	<b>12. Iniziative sociali, culturali, ricreative.</b>	<p>Attività varie, durante l'arco dell'anno, come per esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pomeriggio di fraternità con gli immigrati (incontro-dibattito, cena-insieme, divertimento).</li> <li>- "Noi siamo i colori del mondo"(giornata di festa con i bambini italiani e stranieri).</li> <li>- "Nonni e nipoti": una settimana intergenerazionale (anziani-giovani).</li> <li>- Cenone di Natale, Festa multi-etnica di fine anno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Favorire la vita di relazione [US3-TS2]</li> <li>▪ Favorire l'inclusione degli immigrati [US5]</li> </ul>																
<b>Fase 8</b>	1, 2	<b>13. Verifica.</b>	<p>La verifica avviene su tre diversi livelli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sullo svolgimento delle attività in rapporto al raggiungimento degli obiettivi, sul potenziamento dei due Centri, sull'evoluzione dei bisogni;</li> <li>- sull'andamento dei "casi" (cioè delle situazioni seguite dai Centri);</li> <li>- sul gruppo di lavoro (proprio modo di porsi, risonanze che hanno i colloqui sulla propria persona, relazioni fra gli operatori)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ [Tutti gli obiettivi: U-T-V]</li> </ul>																

### 9.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte al punto 9.1(\*)

Per lo scheduling delle attività nell'arco dell'anno, vedi punto 9.1

Per quanto riguarda l'**orario di lavoro giornaliero**, quattro volontari svolgeranno servizio quasi esclusivamente presso il Centro di Ascolto; in particolare, due di essi avranno prevalentemente mansioni legate all'attività "Appuntamenti di pace" (sopra citato) connessa al sito della Caritas diocesana e connesse all'Osservatorio delle povertà, gestito mediante la piattaforma *OSPO-Web*.

Due volontari svolgeranno servizio quasi esclusivamente presso la Mensa.

Per tutti il servizio e la formazione si articoleranno su una base di 5 giorni per un totale di **25 ore** settimanali distribuite normalmente di mattina, ma con possibilità di alcune attività pomeridiane, quali il corso di lingua per immigrati (attività 9.1.8), formazione e sensibilizzazione.

In caso di svolgimento di attività oltre l'orario di servizio, verranno assegnati ore o giorni di recupero in modo da mantenere la media oraria generale a 25 ore settimanali.

I volontari assegnati alla Mensa (Associazione "don Alceste Grandori", codice 14489) potranno pranzare presso la stessa.

### 9.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto(\*)

Il progetto consiste nell'inserimento di 6 volontari all'interno del Centro d'Ascolto (4) e della Mensa Caritas (2). Il loro operato si qualificherà per:

1. il rapporto con la persona, impostato al rispetto dell'autonomia e della diversità;
2. il discernimento e una lettura del bisogno approfondita e sostenuta dal lavoro di gruppo;
3. un orientamento che tenga conto della possibilità di coinvolgimento delle risorse del territorio;
4. una puntuale verifica dei vari momenti dell'intervento;
5. l'utilizzo efficace ed efficiente degli strumenti informatici presenti presso il CdA per il raggiungimento di alcuni degli obiettivi del progetto.

La metodologia di lavoro è basata su alcune fasi fondamentali:

1. accoglienza – ascolto
2. discernimento – orientamento
3. accompagnamento – presa in carico
4. verifica

Per questo il volontario dovrà:

- collaborare con il territorio;
- tessere relazioni nella comunità;
- lavorare per progetti;
- costruire reti di solidarietà.

La novità del contatto del volontario con le persone in difficoltà non sta tanto nell'usare una determinata tecnica che, presa singolarmente, non è "cosa nuova", bensì nel concatenare le varie tecniche e nel renderle utilizzabili per una soluzione il più possibile efficace dei casi più svariati.

Si propone ai ragazzi in Servizio Civile di fare un'esperienza formativa, sociale e spirituale, a contatto con quelle realtà di povertà ed emarginazione presenti sul territorio. Il loro impegno sarà prevalentemente di sostegno e rinforzo degli operatori già presenti nei vari servizi, con i quali condivideranno lo stile di vita ed il rapporto con i poveri.

I ruoli e le attività previste per i volontari in servizio civile impegnati nel progetto sono descritti nella seguente tabella.

TIPOLOGIA DI INTERVENTO		RUOLO ED ATTIVITA'	Dettagli (Rif. Punto 9.1)
<b>A.</b>	<b>Attività di promozione</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Ascolto</b></li> </ul>	<p>Il volontario in servizio civile, affiancato da un operatore, inizia l'attività di sportello per l'accoglienza e l'ascolto delle persone in difficoltà che si rivolgono al Centro d'Ascolto e alla Mensa.</p> <p>Il volontario e la persona in difficoltà, attraverso l'ascolto, vengono coinvolti, in modo diverso, nella definizione di un progetto graduale che tende a promuovere la persona nella sua integrità, aiutandola ad affrontare e a gestire il suo bisogno.</p> <p>Strumento indispensabile di questa attività è il <b>colloquio</b> che è una situazione in cui il volontario cerca di favorire una maggior valorizzazione delle risorse personali dell'altro, la maggior possibilità di espressione e di maturazione.</p>	<p>"Accoglienza, ascolto, orientamento" 9.1/3</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Orientamento</b></li> </ul>	<p>Durante il colloquio si innesta la fase dell'<i>orientamento</i>, che si esprime nella individuazione degli interventi concretamente possibili, a partire dalla valutazione dei problemi emersi e tenendo conto della specifica situazione della persona.</p> <p>Un percorso di successivi colloqui potrebbe portare alla stesura di un <b>progetto personalizzato</b> concordato con l'interessato.</p> <p><i>Per il volontario è fondamentale l'attività di registrazione del colloquio, soprattutto per le successive verifiche. La scheda personale della persona in difficoltà, su cui sono riportati i vari colloqui, diventa dunque per il volontario e per il CdA uno strumento di lavoro indispensabile perché, se adeguatamente compilata e costantemente aggiornata, consente di conoscere la particolare condizione di bisogno dell'interessato e di verificare, attraverso gli interventi già realizzati e le prospettive future, se il progetto per la promozione della persona effettivamente la aiuta a superare il disagio.</i></p>	<p>"Accoglienza, ascolto, orientamento" 9.1/3</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Presa in carico</b></li> </ul>	<p>Subito dopo il volontario in Servizio Civile si attiverà per la fase della "<i>presa in carico</i>", cioè stabilirà una relazione con la persona, accompagnandola nella ricerca delle risposte, sostenendola nei tentativi di soluzione, aiutandola a porsi degli obiettivi realistici, graduali e verificabili, nella consapevolezza che alcune situazioni richiedono anche una risposta "<i>d'emergenza</i>".</p>	<p>"Accompagnamento" 9.1/4</p> <p>"Visite"</p>

		<p>Nella fase della “presa in carico”, in alcuni casi, il volontario approfondirà il contatto con la persona in difficoltà attraverso le <b>visite domiciliari</b> .</p> <p><i>Le persone in difficoltà spesso si trovano nella condizione di mancare di punti di riferimento relazionali: ad una solitudine legata alla scarsità o all'assenza delle relazioni familiari, professionali e amicali, si affiancano situazioni di mancanza di relazioni sul piano istituzionale (servizi sociali, sistema sanitario,...).</i></p> <p><i>Se queste persone trovano nel volontario un riferimento costante e chiaro, per loro è già una conquista, perché li immette in un contesto relazionale.</i></p>	<i>domiciliari”</i> 9.1/10
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verifica</b></li> </ul>	<p>Il volontario parteciperà attivamente ai momenti di verifica del lavoro svolto. La <i>verifica</i> di gruppo è un momento di approfondimento che, oltre l’andamento delle situazioni seguite dal Centro, affronta anche i casi specifici “<i>presi in carico</i>”, valutandone il percorso ed eventualmente riprogettando insieme.</p> <p>E’ un momento dell’attività del volontario molto importante perché gli consente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- di comprendere la dimensione comunitaria del proprio servizio;</li> <li>- di condividere risorse e abilità di ciascuno per affrontare e risolvere i problemi;</li> <li>- di garantire continuità, unità e omogeneità del lavoro.</li> </ul>	“Verifica” 9.1/13
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Costruzione di reti di solidarietà</b></li> </ul>	<p>L’attività di promozione della persona passa attraverso la costruzione di reti di solidarietà. Quando il volontario accompagnerà la persona in difficoltà verso la soluzione dei suoi problemi, dovrà far sua la logica del <b>lavoro di rete</b>, sia nei confronti della persona ascoltata che delle realtà presenti sul territorio, assumendo una funzione di “mediazione” fra la persona e le risorse attivabili.</p> <p>Il volontario dovrà considerare la “rete” (formale e informale) delle risorse territoriali un preciso strumento finalizzato alla realizzazione di un progetto unitario. Egli agirà come un operatore relazionale, che sostiene e favorisce i collegamenti tra unità distinte, rivitalizzando l’esistente, mobilitando risorse e conoscenze <sup>1</sup>.</p>	“Accompagnamento” 9.1/4

<sup>1</sup> Centro d’Ascolto e Mensa in questi anni hanno collaborato con tutta una serie di risorse presenti sul territorio:

Organizzazioni e associazioni:

“Associazione Murialdo” (opera nel campo dei minori in stato di necessità e di abbandono.), GAVAC (per detenuti e famiglie dei detenuti), “Associazione famiglie “S.Crispino - CeIS” (recupero dei tossicodipendenti e supporto alle famiglie), A.R.V.A.S. (assistenza sanitaria presso le strutture ospedaliere), “Camminando insieme” (servizio a favore delle persone sieropositive e dei malati di AIDS), Associazione “Maria, madre della vita” (opera a favore delle ragazze madri), A.R.L.A.F. (affidamento familiare, tutela dei diritti dei minori in difficoltà), GRUPPO A (a favore degli handicappati, soprattutto attraverso dei Centri ricreativi), “Società S.Vincenzo de Paoli” (sostegno domiciliare a persone e famiglie in stato di bisogno), CAV (a favore delle donne in difficoltà durante una gravidanza inattesa), ACLI (svolge segretariato sociale, attenta soprattutto alle problematiche del lavoro), “Itinerando” (per la formazione professionale), “Martin Luther King” (per problemi inerenti l’immigrazione), Cooperativa Alice (favorisce l’inserimento delle fasce deboli nel mercato del lavoro).

Enti pubblici e privati:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Corso di Italiano per stranieri</b></li> </ul>	Un'attività specifica della Caritas diocesana, volta a favorire l'integrazione degli stranieri nel territorio, sono i <i>Corsi di lingua italiana per immigrati</i> . Il volontario in servizio civile collaborerà con gli operatori-insegnanti dei Corsi stessi.	<i>"Corso di lingua italiana per gli immigrati"</i> 9.1/8
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Osservatorio delle povertà</b></li> </ul>	Tutta l'attività di promozione è supportata dall' <b>Osservatorio permanente delle povertà e delle risorse</b> , un database della Caritas diocesana che fotografa la situazione del territorio viterbese. Il volontario dovrà consultare l'archivio informatico per avere un quadro completo ed organico dei bisogni e dei servizi presenti sul territorio ed inoltre contribuirà all'immissione dei dati nella piattaforma <i>OSPO-WEB</i> .	<i>"Mappatura e monitoraggio del territorio"</i> 9.1/2  <i>"Aggiornamento della banca dati"</i> 9.1/7
<b>B.</b>	<b>Appuntamenti di pace</b>		
		Due volontari in servizio civile presso il CdA condurranno soprattutto un' <b>attività di informazione, promozione e coordinamento</b> incentrata sul <b>sito della Caritas diocesana</b> , citato ai punti 6 e 7 di questo progetto. In particolare, attraverso la sezione <b>Appuntamenti di Pace</b> del sito, offriranno a qualsiasi ente che operi nel sociale un "Calendario" su cui "segnare" in tempo reale gli avvisi, gli appelli e qualche notizia relativi alle attività che si svolgono dentro e fuori il mondo ecclesiale viterbese nel campo della pace, della giustizia e della solidarietà.	<i>"Appuntamenti di pace"</i> 9.1/9
<b>C.</b>	<b>Attività di Mensa</b>		
		Due volontari collaboreranno con gli operatori della Mensa Caritas per alcune esigenze tipiche di questo servizio (gestione razionale delle derrate, acquisti, aiuto in cucina e distribuzione del vitto).  Inoltre svolgeranno attività di accoglienza e ascolto delle persone in difficoltà che si presenteranno presso il servizio.	<i>"Servizio di mensa"</i> 9.1/5
<b>D.</b>	<b>Attività di segretariato sociale</b>		

Prefettura, Questura, ASL: CIM – SERT – UTR adulti – Consultorio familiare, Servizi sociali dell'Amministrazione provinciale, del Comune di Viterbo e di altri Comuni della provincia, Ministero di Grazia e Giustizia (Servizio sociale adulti), Croce Rossa (per l'assistenza socio – sanitaria), Confcooperative (per la promozione dell'attività cooperativistica), Aziende (che di volta in volta il "Servizio di Orientamento al lavoro" contatta), Case di riposo per anziani (Viterbo – Farnese – Bagnoregio – Montefiascone), CeIS (struttura per il recupero dei giovani dalla tossicodipendenza), Il Ponte (struttura per il recupero dei minori tossicodipendenti), Villa Margherita (Casa di cura e di accoglienza per handicappati), Pio XII (Casa di accoglienza per minori), Villa Rosa (Casa di cura e di accoglienza per i malati mentali), "Madre Teresa di Calcutta" (Casa di accoglienza per ragazze madri e donne in difficoltà anche con bambino).



		<p>Il volontario in servizio civile, di fronte alle difficoltà di orientamento ed alla mancanza di conoscenza delle risorse sul territorio manifestate dalle persone in difficoltà, svolgerà attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informazione,</li> <li>✓ avvio ai servizi di Caritas diocesana,</li> <li>✓ avvio ai servizi pubblici,</li> <li>✓ avvio ai servizi privati.</li> </ul>	<p><i>“Accoglienza, ascolto, orientamento”</i> 9.1/3</p>
<b>E.</b>	<b>Interventi diretti e immediati</b>		
		<p>Il volontario, di fronte a casi di povertà estrema, effettuerà una serie di interventi che possano rispondere ad un bisogno immediato (es. vestito, pasto,...) o possano supportare la persona nell’itinerario della sua quotidianità attraverso i servizi legati al CdA. Molto importante, in questo senso, è la collaborazione che il volontario in servizio civile offrirà nel coadiuvare gli operatori del <i>Servizio indumenti e alimenti</i>.</p>	<p><i>“Distribuzione alimenti e vestiario”</i>9.1/6</p> <p><i>“Accompagnamento”</i> 9.1/4</p>
<b>F.</b>	<b>Interventi in collaborazione con servizi pubblici e privati</b>		1
		<p>Durante l’arco dell’anno, il volontario avrà momenti di coordinamento, supporto, programmazione comune con alcuni servizi pubblici e privati sul territorio. Ciò soprattutto con riferimento al lavoro di rete sopra menzionato ed allo svolgimento di alcuni progetti personalizzati.</p>	<p><i>“Accompagnamento”</i> 9.1/4</p>
<b>G.</b>	<b>Formazione</b>		
		Vedi punti da 30 a 40 del progetto.	
<b>H.</b>	<b>Animazione e sensibilizzazione</b>		
		<p>Per l’organizzazione del progetto si è costituito un Tavolo diocesano di cui fanno parte, oltre a Caritas, il “Centro diocesano di Pastorale giovanile” e la “Commissione Pastorale sociale e lavoro giustizia e pace, salvaguardia del creato”. Il dettaglio delle attività è descritto al punto 17.</p> <p>L’azione dei volontari sarà incentrata sulla testimonianza della loro esperienza, che porteranno presso associazioni, parrocchie, scuole ed altri enti. Interverranno inoltre all’interno di iniziative organizzate da altri (ad esempio l’incontro degli insegnanti di Religione della diocesi precedente l’uscita del bando). Grazie alla formazione generale, i ragazzi faranno sensibilizzazione su temi più generali in ambito giustizia,</p>	<p><i>“Attività di animazione e di sensibilizzazione su giustizia, pace, solidarietà”</i> 9.1/11</p> <p><i>“Iniziative sociali, culturali e ricreative”</i> 9.1/12</p>

		pace e solidarietà (ad esempio sulla nonviolenza e sui modelli di sviluppo sostenibili).	
--	--	--	--

**9.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività (\*)**

Nello svolgimento di questo progetto, il volontario in servizio civile - oltre ad avere riferimenti stabili quali il direttore della Caritas diocesana, il responsabile della formazione e l'OLP - entrerà in relazione con le persone che operano nei Servizi e che diverranno figure qualificate di riferimento.

Le risorse umane complessive di cui dispongono le due Sedi sono le seguenti.

**Presso il CdA**, aperto tutti i giorni, eccetto i festivi:

- n. 01 **Responsabile-coordinatore**: assicura l'unità, l'omogeneità, la continuità di tutto il lavoro.
- n. 24 **Operatori sociali**, addetti alle attività del CdA. Hanno frequentato corsi di formazione su temi inerenti al Servizio, quali la *Relazione di aiuto*, il *Lavoro di rete*, la *Legislazione di settore*, il *fenomeno immigratorio*, ... Essi si alternano durante la settimana con la presenza quotidiana di:
  - n. 1 operatore all'accoglienza, n. 2 all'ascolto e all'accompagnamento, n. 1 all'orientamento al lavoro, n. 1 all'osservatorio delle povertà, n. 2 alla distribuzione di indumenti e alimenti, n. 1 operatore con compiti di segreteria (*Attività inserite nel punto 9.1/3-4-6-10-13*)
- n. 01 **Educatore**, con il ruolo di insegnante nel Corso per la conoscenza della lingua italiana a favore degli immigrati (*9.1/8*)
- n. 08 **Professionisti, esterni, per la consulenza e la soluzione di particolari problemi**:
  - n. 02 avvocati, per accompagnare situazioni legali nei casi più bisognosi (*9.1/3-4*)
  - n. 01 psicologo, con il ruolo di assistenza psicologica nei casi più delicati di singoli o famiglie in difficoltà (*9.1/3-4*)
  - n. 01 assistente sociale per studiare, valutare le risorse disponibili, individuare strategie operative, formulare risposte nelle situazioni più difficili (*9.1/3-4*)
  - n. 02 medici, per l'aiuto sanitario a favore delle persone più indigenti (*9.1/3-4*)
  - n. 01 esperto in "leggi sull'immigrazione", con il ruolo di sostegno agli immigrati nella comprensione delle norme e nella ricerca di soluzione nelle problematiche più difficili (*9.1/3-4; 8/ US5*)
  - n. 01 esperto informatico, con il ruolo di consulente nella gestione di hardware, software, Internet, etc.. (*9.1/7- 9*)

**Totale n. 34 operatori.** Tutti volontari.

**Presso la Mensa**, aperta tutti i giorni dell'anno:

- n. 01 **Responsabile-coordinatore**, già insegnante, che assicura l'unità, l'omogeneità, la continuità di tutto il lavoro
- n. 70 **Operatori**:
  - n. 07 operatori sociali, addetti all'accoglienza e all'ascolto
  - n. 30 cuochi, addetti alla preparazione dei pasti e alla manutenzione delle attrezzature della cucina
  - n. 33 operatori, addetti al confezionamento dei pasti, alla loro distribuzione, alla gestione del magazzino alimentare e alle altre attività descritte nel punto *9.1/5*

Tutti gli operatori, divisi in gruppi di lavoro, si alternano durante la settimana.

n. 03 **Professionisti** esterni, per la soluzione di particolari problemi:

n. 01 avvocato, per sostenere situazioni legali nei casi più bisognosi (9.1/3-5)

n. 01 psicologo, con il ruolo di assistenza psicologica nei casi più delicati (9.1/3-5)

n. 01 medico, per interventi sanitari a favore delle persone più indigenti. (9.1/3-5)

**Totale : n. 74 operatori.** Tutti volontari

10) Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto (*)	6
11) Numero posti con vitto e alloggio	0
12) Numero posti senza vitto e alloggio	4
13) Numero posti con solo vitto	2

I volontari potranno pranzare presso la Mensa Caritas (Associazione "don Alceste Grandori") sede di attuazione del progetto (con codice 14489). La tipologia del servizio richiede la permanenza dei volontari anche durante i pasti.

14) Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo (\*)

	25
--	----

15) Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6)(\*)

	5
--	---

16) Eventuali particolari obblighi degli operatori 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 (con successivo recupero).
- Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione, aggiornamento e sensibilizzazione (es. 12 marzo: incontro nazionale giovani in servizio civile).
- Rispetto della privacy delle persone che si rivolgono ai centri in cui si svolgerà il progetto.
- Rispetto del contesto ecclesiale in cui si svolge il progetto.
- Flessibilità oraria (variazione occasionale o temporanea dell'orario giornaliero, servizio straordinario in giorno di riposo con successivo recupero) in funzione di particolari urgenze ed esigenze di servizio o di formazione.

- Disponibilità a partecipare occasionalmente ad importanti iniziative organizzate da Caritas o altri soggetti, utili al raggiungimento degli obiettivi del progetto, con eventuale pernottamento in luogo (giornate di formazione, conferenze, iniziative di promozione e sensibilizzazione del servizio civile o di tematiche legate a pace, giustizia, solidarietà, marce per la pace, marcia per la pace Perugia-Assisi, ...).
- ***In vista della realizzazione del progetto ci saranno periodi di modifica temporanea di servizio per una migliore realizzazione delle attività previste dal progetto.***

## CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

*17) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato(\*):*

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO CARITAS EMMAUS	Viterbo	Piazza Dante, 4	14447	4						
2	ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO CARITAS DON ALCESTE GRANDORI 1	Viterbo	Largo S. Leonardo, 1	14489	2						

*18) Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile universale con indicazione delle ore dedicate:*

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.

Esse tengono altresì conto del patrimonio dell'esperienza accumulata dalle Caritas in Italia in ordine all'obiezione di coscienza e al servizio civile.

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

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

Foglio informativo quindicinale on line "InformaCaritas" di Caritas Italiana

Mensile della Caritas Italiana "Italia Caritas"

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

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

Social media (Facebook, Twitter, YouTube...)

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

Incontro nazionale dei giovani in servizio civile in occasione della festa 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**

L'azione di promozione sarà indirizzata:

- alla popolazione giovanile;
- agli operatori pastorali diocesani;
- alle associazioni e i movimenti;
- alle scuole e agli istituti di formazione.

Sarà realizzata attraverso le seguenti azioni:

- il progetto verrà inserito nella Sezione "Servizio civile" del sito di Caritas diocesana [www.caritasviterbo.it](http://www.caritasviterbo.it) insieme a varie note illustrative ed indicazioni pratiche su come partecipare al bando di concorso;
- è prevista la produzione di depliant, manifesti e volantini, da affiggere e distribuire nelle scuole, nelle parrocchie e nelle bacheche di Enti pubblici;
- verranno pubblicati articoli sui quotidiani locali e sul mensile Vita della Diocesi di Viterbo;
- verranno effettuati incontri rivolti a gruppi parrocchiali, insegnanti di religione, associazioni, movimenti, scuole.

**Totale ore dedicate *prima dell'avvio* del progetto: 10**

**Attività di promozione e sensibilizzazione a livello locale svolte durante lo svolgimento del progetto**

Verranno effettuati gli stessi tipi di interventi sopra elencati, impiegando gli stessi strumenti di diffusione, ma i contenuti trasmessi riguarderanno specifici episodi del servizio civile svolto dai volontari e la loro partecipazione attiva ad iniziative pubbliche (organizzate da Caritas o altri) riguardanti le tematiche della pace, della giustizia e della solidarietà

**Totale ore dedicate durante *il servizio civile*: 20**

**Totale complessivo ore di promozione e sensibilizzazione: 30**

19) *Criteria e modalità di selezione degli operatori volontari non verificati in sede di accreditamento (\*)*

20) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (\*)*

SI	<input type="text"/>
----	----------------------

21) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto (\*)*

22) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (\*)*

SI	<input type="text"/>
----	----------------------

23) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dal decreto legislativo, n. 40 del 6 marzo 2017:*

Possesso di licenza media inferiore (anche titolo equivalente conseguito all'estero ma non riconosciuto in Italia)
--

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

25) *Eventuali reti a sostegno del progetto (partners):*

**Enti non profit**

- ◆ **Parrocchia S. Maria Nuova – Viterbo. Codice fiscale: 80022410569**
  - Promozione del progetto all'interno del quartiere (Centro storico) in cui è dislocata la parrocchia, mediante affissione di manifesti ed interventi durante le messe, le riunioni dei gruppi parrocchiali ed alcune feste parrocchiali *(voce 18 del Progetto)*
  - Messa a disposizione dei locali della parrocchia (oratorio con ampia cucina attigua) per iniziative e attività collegate al progetto: "Pomeriggio di fraternità con gli immigrati" e "Noi siamo i colori del mondo" *(voce 9.1/12 - "Iniziativa ricreative, sociali, culturali")*
  - Collaborazione degli operatori del Centro di Ascolto parrocchiale nella raccolta di indumenti e alimenti per i poveri *(voce 9.1/6 - "Distribuzione alimenti e vestiario")*
  - Partecipazione di alcuni operatori parrocchiali nelle visite agli anziani e persone sole presso le loro abitazioni *(voce 9.1/10 - "Visite domiciliari")*
  - Collaborazione nell'individuazione delle persone bisognose residenti nel quartiere cui possono essere destinate le azioni di accoglienza e promozione previste dal progetto *(voce 9.1/3 "Accoglienza, ascolto, orientamento")*
  - Collaborazione nella preparazione di incontri con alcune associazioni di immigrati presenti a Viterbo *(voce 8/US 5 - "Integrazione degli Immigrati nel territorio")*
  - Organizzazione di interventi dei ragazzi in servizio civile sulle tematiche della giustizia, della pace e della solidarietà, da svolgere all'interno di iniziative parrocchiali già programmate o autonome *(voce 9.1/11 - "Animazione e sensibilizzazione su giustizia, pace, solidarietà")*
  
- ◆ **Azione Cattolica della Diocesi di Viterbo. Codice fiscale: 90000290560.**
  - Promozione del progetto all'interno delle parrocchie su tutto il territorio diocesano, mediante affissione di manifesti ed interventi durante le riunioni del settore giovanile ed alcuni incontri diocesani *(voce 18 del Progetto)*
  - Messa a disposizione di un operatore-volontario, nel ruolo di insegnanti del "Corso di lingua italiana per immigrati" *(voce 9.1/8 - "Corso di lingua italiana per immigrati")*
  - Collaborazione nell'azione di coordinamento delle realtà associative del territorio, prevista dal progetto, in particolare, contributo alla diffusione in forma cartacea di "Appuntamenti di pace" *(voce 9.1/9 - "Appuntamenti di pace")*
  - Organizzazione di interventi dei ragazzi in servizio civile sulle tematiche della giustizia, della pace e della solidarietà, da svolgere all'interno di iniziative associative già programmate o autonome *(voce 9.1/11- "Animazione e sensibilizzazione su giustizia, pace, solidarietà")*

### Enti profit

- ◆ **Software Studio di ing. Mario Di Marco. Partita IVA: 01411980566**
  - Messa a disposizione di un tecnico che imposterà l'ambiente informatico di lavoro (Windows, rete e connessioni internet, programmi di Microsoft Office, ...) necessario ai nuovi volontari per lo svolgimento delle attività *(voci 9.1/9 - "Appuntamenti di pace"; 9.1/13 - "Verifica")*; il tecnico fornirà assistenza in caso di malfunzionamenti delle stesse risorse
  - Web mastering e, dove le competenze dei ragazzi non arrivano, web design delle pagine del sito di Caritas [www.caritasviterbo.it](http://www.caritasviterbo.it), di cui si occuperà il progetto e, in particolare di quelle dedicate ad "Appuntamenti di pace" *(attività 9.1/9 - "Appuntamenti di pace")*
  - Istruzione all'uso della piattaforma OSPO-Web (Osservatorio delle povertà e delle risorse) ed installazione di eventuali aggiornamenti dei programmi utilizzati nelle sedi operative *(voce 9.1/7 - "Aggiornamento della banca dati")*
  - Istruzione del programma "Studio 3", sviluppato e installato presso la Sede Caritas da questa ditta, per la gestione informatica della distribuzione dei generi alimentari e degli indumenti agli indigenti *(attività 9.1/6)*, nonché per le attività di segretariato sociale *(9.1/3)*



## Università

- ◆ **Università degli studi di Cassino e del Lazio meridionale. Partita IVA: 01730470604.**
- Predisposizione di una griglia nell'attività di ricerca delle informazioni per la mappatura e il monitoraggio delle risorse e delle povertà nel territorio (*voce 9.1/2 - "Predisposizione di una griglia per la raccolta delle informazioni necessarie"*).
- Contributo nella lettura e nell'elaborazione statistica dei dati nel servizio. (*voce 9.1/7 - "banca dati OSPO"*).
- Seminari di studio.

26) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto (\*)*

## CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

### 27) *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.

### 28) *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.

### 29) *Attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae*

Per tutti gli operatori volontari che partecipano al progetto è previsto il rilascio di un **attestato specifico** da parte dell'**Ente terzo** Gruppo Cooperativo CGM s.c.s. a r.l. - Consorzio Nazionale della Cooperazione Sociale "Gino Mattarelli", come da convenzione allegata e secondo il modello ad essa allegato. L'attestato specifico, che farà riferimento alle attività specifiche svolte, sarà altresì sottoscritto dalla Caritas Italiana e dal personale della Caritas diocesana che realizza il progetto e sarà conforme all'Allegato A dell'"Avviso agli Enti" del 16 ottobre 2018 emanato dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale.

### **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 nel progetto, 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 i colleghi

### **COMPETENZE SPECIFICHE**

- Avere la capacità di accoglienza, ascolto e progettazione di percorsi di uscita dal disagio sociale attraverso la relazione di aiuto
- Essere in grado di lavorare in rete e in équipe
- Promuovere il coordinamento di attività tra enti diversi operanti nei campi giustizia, pace e solidarietà
- Saper organizzare e condurre un servizio di mensa per persone disagiate
- Saper utilizzare l'Office Automation e Internet per fini operativi, di comunicazione e coordinamento

## **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI**

### *30) Sede di realizzazione (\*)*

Sedi di Caritas diocesana:  
Via San Lorenzo, 64 0110 Viterbo.  
P.za Dante Alighieri, 4 – 01100 Viterbo.

### *31) Modalità di attuazione (\*)*

La formazione è effettuata in proprio, presso l'Ente, con formatori dell'Ente ed esperti interni ed esterni.

### *32) Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti(\*)*

SI

### *33) Tecniche e metodologie di realizzazione previste (\*)*

34) *Contenuti della formazione (\*)*

--

35) *Durata (\*)*

Il progetto prevede un percorso formativo generale di 42 ore, da completare entro 180 giorni dall'avvio del progetto.
---

## **FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEGLI OPERATORI VOLONTARI**

36) *Sede di realizzazione (\*)*

Sedi di Caritas diocesana:

Via San Lorenzo, 64 - 0110 Viterbo  
P.za Dante Alighieri, 4 – 01100 Viterbo.

Associazione di volontariato Caritas Emmaus:

Piazza Dante Alighieri, 4 – 01100 Viterbo

Associazione di volontariato Caritas don Alceste Grandori:

Largo S. Leonardo, 1 – 01100 Viterbo

37) *Modalità di attuazione (\*)*

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

38) *Nominativo, dati anagrafici e competenze /esperienze specifiche del/i formatore/i  
in relazione ai singoli moduli (\*)*



39) *Nominativo, dati anagrafici e competenze specifiche del formatore in riferimento al modulo concernente “formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale” (\*)*


40) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste (\*)*

1. Incontri frontali monotematici, incentrati sulla relazione di un formatore, argomentati con la lettura di documenti e seguiti da un dibattito.
2. Utilizzo di audiovisivi (film, diapositive, CD multimediali, ....) e di programmi informatici (per l’office automation ed il web)
3. Accompagnamento ed affiancamento personale stabile
4. Formazione sul campo.

41) *Contenuti della formazione (\*)*

**Modulo 1: IL PROGETTO**

*Per tutte le attività*

<b>Contenuti della formazione</b>	<b>Formatori</b>	<b>Ore</b>
Conoscenza del progetto, introduzione ai Servizi Caritas (Centro di Ascolto e Mensa) conoscendo la struttura, nella sua evoluzione fino alla forma attuale, comprensione delle procedure operative, dei ruoli e delle figure all'interno della struttura, approfondimento delle attività e delle responsabilità richieste al volontario	Bocci Ombretta Piermattei Aldo	8
La Caritas Diocesana: la storia, il mandato, lo statuto, la struttura, i compiti, la sua funzione pastorale e pedagogica	Zoncheddu Luca	

**Modulo 2: I RISCHI**

*Per tutte le attività*

<b>Contenuti della formazione</b>	<b>Formatori</b>	<b>Ore</b>
Cenni sulla sicurezza nei posti di lavoro D.Lgs 81/2008 Misure di prevenzione e di emergenze in relazione alle attività del volontario. Cenni su incendi. Mezzi di estinzione (secondo D.M.10/03/1998) e loro utilizzo. Segnaletica appropriata e vie di fuga. Rischi alimentari e educazione alimentare	Pagnottelli Renzo	12
Nozioni-base di Primo Soccorso: intervento di rianimazione, ferite ed emorragie, lussazioni, asfissia e soffocamento, crisi epilettica, .... Cassetta del Primo Soccorso	Biancalana Giovanni	
Rischi derivanti da eventuali comportamenti aggressivi di utenti, a causa di: disagio, dipendenza da alcol e sostanze, patologia psichiatrica Stress e Sindrome di burn-out	Fumarola Elisa	

**Modulo 3: IL TERRITORIO**

*Per le attività: 9.1/2-3-4-7-8 e 9.3/ A-D*

<b>Contenuti della formazione</b>	<b>Formatori</b>	<b>Ore</b>
Conoscenza dei Servizi socio-educativi	Bocci Ombretta	8
Funzioni e compiti dei vari Servizi	Bocci Ombretta	
Lettura del territorio: bisogni e risorse	Bocci Elena	
L'immigrazione nel territorio viterbese	Zoncheddu Luca	

**Modulo 4: IL SETTORE DI IMPIEGO**

*Per le attività: 9.1/3-4-5-6-10 e 9.3/A-C-D-E-F*

<b>Contenuti della formazione</b>	<b>Formatori</b>	<b>Ore</b>
L'ascolto: dare precedenza all'altro, voler capire, non giudicare, "cogliere la sostanza", "regalare tempo"	Bocci Ombretta	26
Il colloquio: strumento di comunicazione attraverso il quale si realizza la relazione di aiuto	Bocci Ombretta	
La relazione di aiuto: interazione contraddistinta dalla presenza di un bisogno e di un'azione mirante a colmarlo o attenuarlo	Fumarola Elisa	
La valutazione del bisogno e la programmazione dell'intervento. Tecniche dell'osservazione e del discernimento	Bocci Ombretta	

Il lavoro di rete, come metodo e filosofia dell'intervento	<i>Bocci Elena</i>	
Educazione alimentare- Igiene- Conservazione degli alimenti	<i>Piermattei Aldo</i>	

**Modulo 5: GLI STRUMENTI**

Per le attività: 9.1/2-7-9-11-12 e 9.3/A-H

<b>Contenuti della formazione</b>	<b>Formatori</b>	<b>Ore</b>
Le modalità di documentazione	<i>Bocci Elena</i>	12
Utilizzo degli strumenti informatici per l'Office Automation ed il web	<i>Di Marco Mario</i>	
Uso della piattaforma <i>OSPO-WEB</i> , conoscenza del programma, inserimento delle schede. lettura dei dati statistici	<i>Di Marco Mario</i>	
Legislazione di settore	<i>Di Marco Mario</i>	
Preparazione alle principali forme di comunicazione (parlare in pubblico, realizzare un comunicato, creare un manifesto, promozione attraverso i mezzi informatici, creare iniziative,...).	<i>Fumarola Elisa</i>	

**Modulo 6: IL LAVORO DI GRUPPO**

Per le attività: 9.1/1-11-12-13

<b>Contenuti della formazione</b>	<b>Formatori</b>	<b>Ore</b>
Le dinamiche di gruppo: gestione delle dinamiche di gruppo e apprendimento metodologie di lavoro di gruppo	<i>Fumarola Elisa</i>	6
Il lavoro di équipe: approfondimento della relazione tra persone che lavorano in sinergia all'interno del medesimo progetto ma con ruoli e competenze differenti; processi di comunicazione e ascolto, costruzioni di sinergie e relazioni. Verifica	<i>Fumarola Elisa</i>	

42) *Durata (\*)*

Totale ore	72
------------	----

72 ore

**ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE**

43) *Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto (\*)*

--

7 gennaio 2019

Il Responsabile legale dell'ente  
Don Francesco Soddu  
Direttore