

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

### **ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

#### **Caritas Italiana**

La Caritas Italiana è l'organismo pastorale della Cei (Conferenza Episcopale Italiana) con lo scopo di promuovere «la testimonianza della carità nella comunità ecclesiale italiana, in forme consone ai tempi e ai bisogni, in vista dello sviluppo integrale dell'uomo, della giustizia sociale e della pace, con particolare attenzione agli ultimi e con prevalente funzione pedagogica» (art.1 dello Statuto). È nata nel 1971, per volere di Paolo VI, nello spirito del rinnovamento avviato dal Concilio Vaticano II. Ha prevalente funzione pedagogica, cioè tende a far crescere nelle persone, nelle famiglie, nelle comunità, il senso cristiano della Carità.

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

#### **Caritas diocesana di Viterbo**

In particolare, il progetto si svolgerà **presso la Caritas diocesana di Viterbo**, l'organismo della Chiesa locale che aiuta la Comunità a realizzare lo spirito e la pratica dell'amore vicendevole.

L'obiettivo della Caritas diocesana 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 ed a “coinvolgerla” attraverso proposte precise di impegno nella solidarietà.

Compito della Caritas diocesana è, quindi, quello di sensibilizzare le persone a “farsi” prossimo, ad ascoltare le grida dei poveri, dei diseredati, degli sconfitti, soprattutto il grido di chi non ha la possibilità di farsi sentire.

In questo cammino di animazione sono molto importanti i “Servizi”.

La Caritas favorisce la nascita e la realizzazione di risposte come “segni esemplari”: l'amore verso l'uomo deve esprimersi in gesti concreti e riconoscibili. E' la pedagogia dei fatti: l'esemplarità che contagia.

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

#### **CARITAS DIOCESANA DI VITERBO**

Piazza Dante Alighieri, 2/4- 01100 VITERBO - Tel: 0761.303171-341911, Fax : 0761.325910

E-Mail: [caritas.viterbo@libero.it](mailto:caritas.viterbo@libero.it) (solo per informazioni)

Persona di riferimento: Mario Di Marco – e.mail: mdmsoft@tin.it

2) *Codice di accreditamento:*

NZ01752

3) *Albo e classe di iscrizione:*

NAZIONALE

1<sup>a</sup> CLASSE

## CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

**ACCOGLIENZA E PROMOZIONE NELLA SOCIETÀ GLOBALE 2017-VITERBO**

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

Settore: **ASSISTENZA**

Area di intervento: **DISAGIO ADULTO**

Codice: **A12**

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

## 6.1 CONTESTO TERRITORIALE E SETTORIALE GENERALE

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

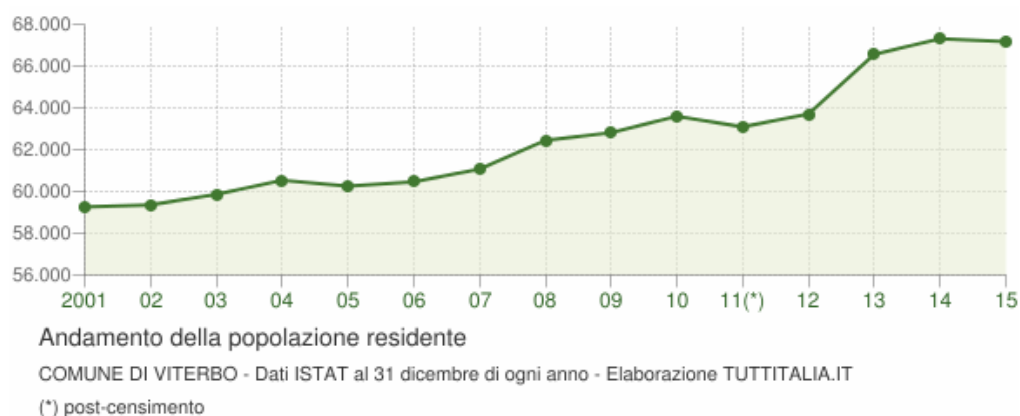
Il settore di riferimento del progetto è quello del **disagio adulto** (codice: A12), che ha, come principali destinatari:

- 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 si estende in un territorio di 3.612 Km<sup>2</sup>, l'andamento demografico degli ultimi anni è descritto dal seguente grafico.

Fig 6.1



dettagliato nella seguente tabella:

Tab. 6.1

Anno	Data rilevamento	Popolazione residente	Variazione assoluta	Variazione percentuale	Numero Famiglie	Media componenti per famiglia
2001	31 dicembre	59.263	-	-	-	-
2002	31 dicembre	59.354	+91	+0,15%	-	-
2003	31 dicembre	59.860	+506	+0,85%	23.401	2,53
2004	31 dicembre	60.537	+677	+1,13%	23.960	2,50
2005	31 dicembre	60.254	-283	-0,47%	24.396	2,44
2006	31 dicembre	60.459	+205	+0,34%	25.300	2,36
2007	31 dicembre	61.067	+608	+1,01%	24.828	2,43
2008	31 dicembre	62.441	+1.374	+2,25%	25.962	2,38
2009	31 dicembre	62.812	+371	+0,59%	26.345	2,36
2010	31 dicembre	63.597	+785	+1,25%	26.992	2,33
2011 (*)	8 ottobre	64.092	+495	+0,78%	27.453	2,31
2011 (†)	9 ottobre	63.209	-883	-1,38%	-	-
2011 (‡)	31 dicembre	63.090	-507	-0,80%	29.713	2,10
2012	31 dicembre	63.707	+617	+0,98%	30.132	2,09
2013	31 dicembre	66.558	+2.851	+4,48%	30.168	2,18
2014	31 dicembre	67.307	+749	+1,13%	29.671	2,25
2015	31 dicembre	67.173	-134	-0,20%	30.050	2,21

(\*) popolazione anagrafica al 8 ottobre 2011, giorno prima del censimento 2011.

(†) popolazione censita il 9 ottobre 2011, data di riferimento del censimento 2011.

(‡) la variazione assoluta e percentuale si riferiscono al confronto con i dati del 31 dicembre 2010.

Il territorio della diocesi abbraccia una superficie di 2.161,27 Km<sup>2</sup>, per una popolazione complessiva di 181.116 abitanti, distribuiti su 35 comuni e 96 parrocchie .

Il centro abitativo più numeroso è Viterbo, con circa 67.000 abitanti, il cui bilancio demografico è illustrato nella seguente tabella.

Tab. 6.2

<b>Bilancio Demografico Provincia di Viterbo</b>						
Tassi (calcolati su mille abitanti)						
Anno	Popolazione Media	Natalità	Mortalità	Crescita Naturale	Migratorio Totale	Crescita Totale
<a href="#">2002</a>	290.131	7,7	11,0	-3,3	10,4	7,0
<a href="#">2003</a>	293.428	7,8	11,9	-4,0	19,5	15,5
<a href="#">2004</a>	297.766	7,8	10,4	-2,6	16,4	13,9
<a href="#">2005</a>	301.189	7,7	11,2	-3,5	12,5	9,0
<a href="#">2006</a>	303.819	8,2	11,1	-2,8	11,2	8,4
<a href="#">2007</a>	307.871	8,1	10,8	-2,7	20,7	18,1
<a href="#">2008</a>	313.087	8,4	11,3	-2,8	18,4	15,6
<a href="#">2009</a>	316.831	8,5	11,2	-2,7	10,9	8,3
<a href="#">2010</a>	319.217	8,3	11,2	-2,9	9,6	6,8
<a href="#">2011</a>	316.484	8,4	11,1	-2,7	6,5	3,9
<a href="#">2012</a>	314.149	8,4	11,9	-3,5	12,9	9,4
<a href="#">2013</a>	318.909	7,7	11,3	-3,6	24,2	20,6
<a href="#">2014</a>	322.075	7,7	11,4	-3,7	2,9	-0,7
<a href="#">2015</a>	321.117	7,3	12,5	-5,2	0,0	-5,2

(<http://www.comuni-italiani.it/index.html> Dati provenienti da indagini effettuate presso gli Uffici di Anagrafe.

Elaborazione su dati Istat)

che mostra come il **saldo interno sia ormai sempre più negativo** e la crescita è assicurata soltanto dagli ingressi di **persone immigrate**.

Le famiglie a Viterbo sono 30.245 e sono cresciute nel corso degli anni sia per l'aumento della popolazione residente che a causa della riduzione del numero medio dei suoi componenti, passato da 2,56 a 2 negli ultimi 10 anni (Interlinea soc. coop. "La famiglia a Viterbo – spunti per una riflessione basata sui dati". Viterbo 2014)

### 6.1/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 nella regione Lazio e nella provincia viterbese.

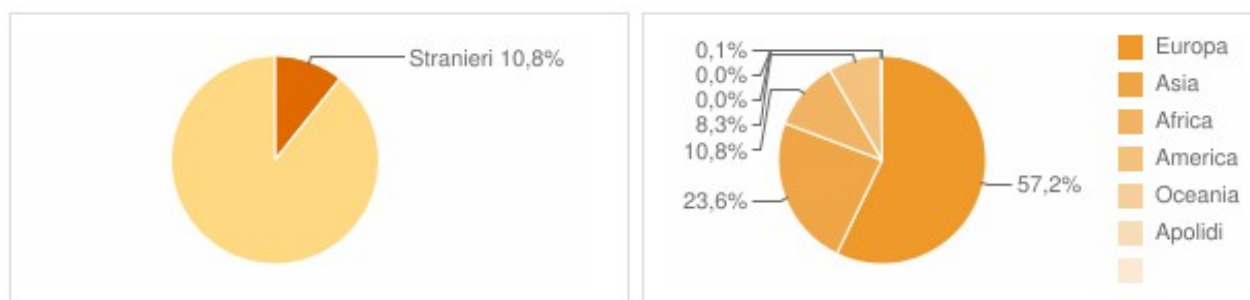
Il Lazio è la quarta regione per consistenza del fenomeno dell'immigrazione dopo Lombardia, Emilia-Romagna e Veneto, con circa l'11% degli stranieri presenti sul territorio nazionale, per un totale di 477.544 unità al 31 dicembre 2012 (Istat), **passati a ben 636.524 al 1° gennaio 2015**, pari al **10,8%** della popolazione residente.

Fig. 6.2



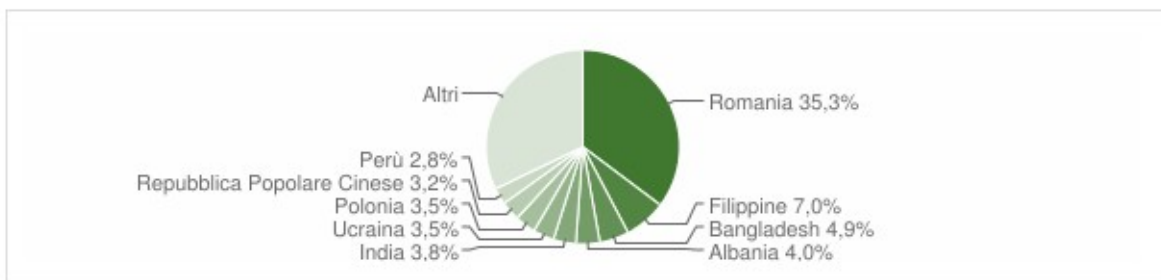
La distribuzione per area geografica di cittadinanza è illustrata nel seguente grafico

Fig. 6.3



La comunità straniera più numerosa è quella proveniente dalla Romania con il 35,3% di tutti gli stranieri presenti sul territorio, seguita dalle Filippine (7,0%) e dal Bangladesh (4,9%).

Fig. 6.4



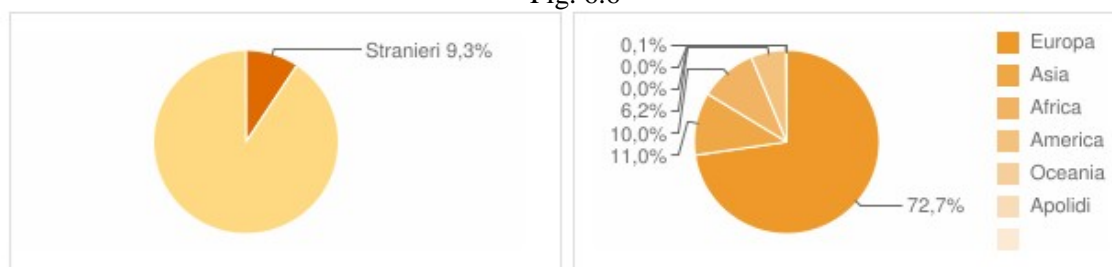
La popolazione straniera residente in provincia di Viterbo al 1° gennaio 2015 è illustrata nel seguente grafico.

Fig. 6.5



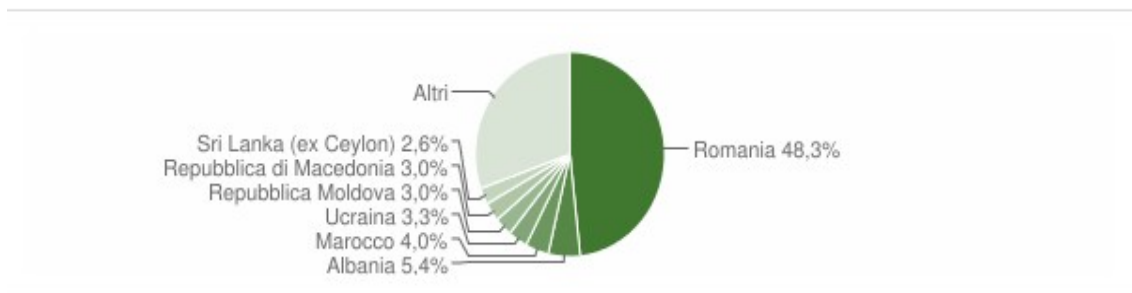
Gli stranieri residenti in provincia di Viterbo al 1° gennaio 2015 sono **30.028** e **rappresentano il 9,3%** della popolazione residente.

Fig. 6.6



La comunità straniera più numerosa è quella proveniente dalla **Romania** con il 48,3% di tutti gli stranieri presenti sul territorio, seguita dall'Albania (5,4%) e dal Marocco (4,0%).

Fig. 6.7- Distribuzione per area geografica di cittadinanza



Rispetto agli altri Comuni della provincia, Viterbo risulta essere la città con il più alto numero di cittadini stranieri.

Riportiamo nella tabella sottostante i dati riferiti a tutti i Comuni:

Tab. 6.3 - Distribuzione immigrati nei comuni

Comune	stranieri	Comune	stranieri	Comune	stranieri
Viterbo	5.610	Vignanello	380	Valentano	154
Civita C.	2.172	Blera	377	Ischia di Castro	139
Orte	1.554	Acquapendente	373	Piansano	135
Vetralla	1.411	Bolsena	349	Monte Romano	128
Montalto di Castro	1.198	Castel Sant'E.	341	Arlena di C.	120
Nepi	1.040	Castiglione in Teverina	324	Vejano	120
Montefiascone	951	Bagnoregio	318	Gradoli	116
Ronciiglione	911	Faleria	308	Civitella d'A.	114
Fabrica di Roma	848	Gallese	301	Capodimonte	113
Tarquinia	820	Oriolo Romano	297	Celleno	97
Tuscania	786	Canepina	259	Lubriano	95
Capranica	784	Vitorchiano	254	Graffignano	92
Monterosi	760	Vallerano	234	Barbarano Romano	90
Sutri	665	Villa San Giovanni in T.	214	Cellere	86
Caprarola	620	Carbognano	189	Farnese	80
Canino	573	Marta	185	Calcata	75
Corchiano	569	Bomarzo	180	Latera	47
Bassano Romano	542	Bassano in Teverina	172	Onano	37
Soriano nel C.	516	Grotte di Castro	172	Proceno	34
Vasanello	415	San Lorenzo Nuovo	160	Tessennano	24

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

Come evidenziato dal 16° Rapporto sull'economia della Tuscia viterbese (2016), la ricchezza prodotta nella provincia di Viterbo nel 2015, sebbene leggermente migliorata rispetto al 2014, rimane però nettamente al di sotto della dinamica regionale e nazionale

A livello settoriale il comparto che registra il ridimensionamento più marcato è quello dell'agricoltura (-15,1%) ed il manifatturiero (-7,6%), 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%).

Per quanto riguarda il contributo dei singoli settori al valore aggiunto, il terziario nel 2014 contribuisce per oltre il 78% alla produzione di ricchezza. Seguono l'industria in senso stretto (9,9%), le costruzioni (5,9%) in crescita rispetto al peso dell'anno 2013 (4,9%) e infine l'agricoltura (5,6%) in calo rispetto all'anno 2013 (6,5%) ma con un peso comunque elevato rispetto alla media nazionale (2,2%) e regionale (1%)..

Tab. 6.4

Distribuzione settoriale delle aziende attive in provincia di Viterbo e variazione %			
	VITERBO	VITERBO	ITALIA
	2015	VAR.% 2014/2015	VAR.% 2014/2015
Agricoltura, silvicoltura pesca	35,2	0,8	-1,0
Estrazione di minerali da cave e miniere	0,1	-2,6	-3,5
Attività manifatturiere	5,7	-0,3	-1,2
Fornitura di energia elettrica, gas, vapore	0,1	-2,8	5,3
Acqua; reti fognarie, gestione rifiuti	0,1	-6,0	1,1
Costruzioni	14,1	-2,3	-1,7
Commercio	22,7	-0,8	0,0
Trasporto e magazzinaggio	1,5	0,2	-1,3
Servizi di alloggio e di ristorazione	5,7	-0,8	1,7
Informazione e comunicazione	1,3	0,0	1,4
Attività finanziarie e assicurative	1,7	0,7	1,4
Attività immobiliari	2,2	2,3	0,3
Attività professionali, scientifiche e tecniche	1,9	5,2	1,1
Noleggio, agenzie di viaggio, supporto alle imprese	2,3	1,0	4,5
Amministrazione pubblica e difesa	0,0	0,0	25,8
Istruzione	0,3	13,0	2,6
Sanità e assistenza sociale	0,4	8,6	3,9
Attività artistiche, sportive, di intratt.	1,0	1,9	2,2
Altre attività di servizi	3,5	0,9	1,0
Attività di famiglie e convivenze	0,0	-100,0	17,6
Organizzazioni ed organismi extraterritoriali	0,0	0,0	50,0
Imprese non classificate	0,0	-23,5	-24,2
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>0,0</b>	<b>-0,1</b>

Fonte: elaborazione CCIAA Viterbo su dati Infocamere

Dal **Rapporto E.U.R.E.S. 2012 sullo stato delle province del Lazio** (ultimo attualmente disponibile), risulta che, in merito ai singoli indicatori, le più forti criticità caratterizzano il mercato del **lavoro** (che vede il Lazio in 200<sup>a</sup> posizione su 268 regioni), la qualità dell'Istruzione post secondaria (108° posto) e il livello di innovazione (89°).

La crisi accresce lo squilibrio economico tra i territori e i cittadini del Lazio riducendo il Pil del 4,9% dal 2007 al 2009. Il PIL pro capite è 29.400 euro nel Lazio, 21.700 in provincia di Viterbo (-2,3%).

Il tasso di **disoccupazione** giovanile presenta nel Lazio un indice (33,7% nel 2011) nettamente superiore alla media UE27 (21,4%).

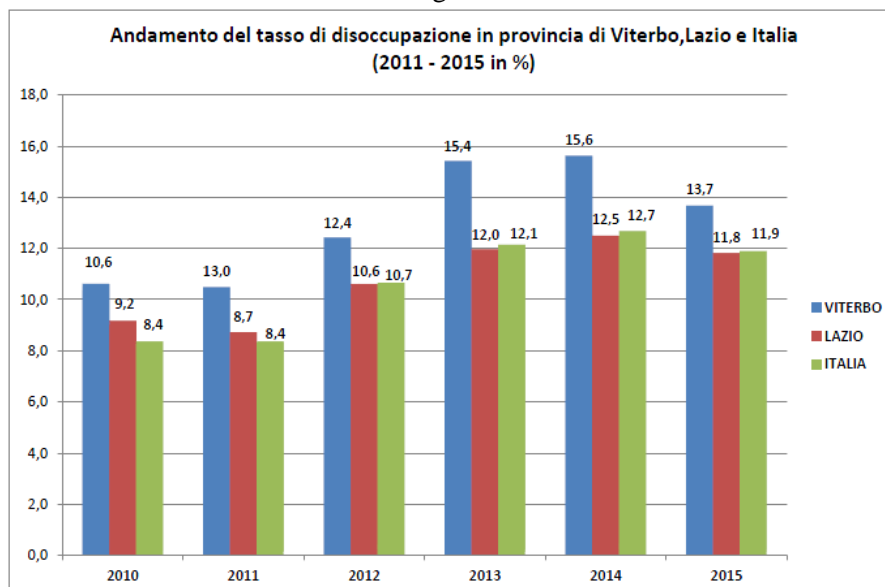
Considerando i dati relativi al II trimestre 2012, il numero dei disoccupati raggiunge nel Lazio le 251.000 unità, con un aumento congiunturale di oltre 70.000 disoccupati (erano 180.000 nel II trimestre 2011), il tasso di disoccupazione giovanile (15-24 anni) ha raggiunto il suo massimo storico dal 2004, attestandosi al 33,7%.

A livello provinciale **i dati più negativi sono quelli di Viterbo**, dove la disoccupazione giovanile sale al 43,4%, seguita da Roma, che con un incremento di 5,6 punti raggiunge il 36,1%.

Dati più aggiornati sono raffigurati nel seguente grafico, redatto dalla Camera di Commercio di Viterbo, che mostrano un drammatico trend negativo che solo nel 2015 inverte tendenza.



Fig. 6.8



#### 6.1/d **Le risposte alla povertà sul territorio nel settore dell'Assistenza alla persona**

Dal *Rapporto sulle politiche contro la povertà e l'esclusione sociale della Commissione di Indagine sull'Esclusione Sociale (CIES)* risulta che un terzo dei servizi presenti sul territorio italiano fornisce una risposta ai bisogni primari (cibo, vestiario, ...), un ulteriore 17% è rivolto alla necessità di un alloggio notturno (alloggi, comunità, dormitori), mentre è residuale (in totale circa il 4%) la percentuale dei servizi che offrono accoglienza diurna (comunità, centri diurni, circoli, laboratori). Diffusi in maniera capillare sul territorio sono i servizi di segretariato sociale (24%) e quelli di presa in carico e accompagnamento (21%).

Tab. 6.5

Comuni	Supporto in Risposta ai Bisogni Primari		Accoglienza Notturna		Accoglienza Diurna		Segretariato Sociale		Presa in Carico e Accompagnamento	
	Servizi	Utenza	Servizi	Utenza	Servizi	Utenza	Servizi	Utenza	Servizi	Utenza
<i>Valori assoluti</i>										
Grandi	399	624.753	178	36.981	70	27.491	253	201.650	251	434.088
Periferici, aree metropolitane	37	17.362	19	495	1	33	51	35.257	40	20.654
Tra 70 e 250 mila abitanti	452	573.037	257	33.333	51	17.295	326	238.813	260	100.882
Capoluogo con 30-70 mila ab.	173	90.084	66	5.848	6	2.383	124	92.441	111	63.110
<b>Totale</b>	<b>1.061</b>	<b>1.305.236</b>	<b>520</b>	<b>76.657</b>	<b>128</b>	<b>47.202</b>	<b>754</b>	<b>568.161</b>	<b>662</b>	<b>618.734</b>
<i>Composizioni percentuali</i>										
Grandi	37,6	47,9	34,2	48,2	54,7	58,2	33,6	35,5	37,9	70,2
Periferici, aree metropolitane	3,5	1,3	3,7	0,6	0,8	0,1	6,8	6,2	6,0	3,3
Tra 70 e 250 mila abitanti	42,6	43,9	49,4	43,5	39,8	36,6	43,2	42,0	39,3	16,3
Capoluogo con 30-70 mila ab.	16,3	6,9	12,7	7,6	4,7	5,0	16,4	16,3	16,8	10,2
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Istat (2011c)

Servizi e utenza del servizio per macrotipologia del servizio e natura dell'organizzazione erogante

Tra le province del Lazio, il numero di **strutture e servizi sociali** è così ripartito:

Tab. 6.6

	Viterbo	Rieti	Roma	Latina	Frosinone
Intervento a favore della permanenza nel nucleo familiare	1	-	2	1	6
Servizi all'infanzia	37	17	752	86	44
Servizi di assistenza a domicilio	182	107	590	179	499
Servizi di assistenza alla persona	38	40	47	18	21
Servizi di assistenza economica	281	65	872	198	246
Servizi di informazione e consulenza	153	138	394	94	213
Servizi di informazione, consulenza e orientamento lavorativo	51	75	185	32	100
Servizi di orientamento lavorativo	19	22	36	11	13
Servizi di prevenzione e integrazione	90	29	237	82	84
Servizi di socializzazione	310	204	926	244	432
Servizi per l'affido	-	1	8	-	-
Servizi residenziali e semiresidenziali	56	62	651	88	71
<b>Totale complessivo</b>	<b>1218</b>	<b>760</b>	<b>4700</b>	<b>1033</b>	<b>1729</b>

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

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 60 persone e il *Sert*, nei cinque ambulatori della provincia, è frequentato da circa 2800 utenti, ma nel territorio rimane il 60-70% di persone non sostenute che continuano ad avere il problema 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* (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* (n. 23) e dal *Centro di ospitalità "La Tenda"* (nel 2016 ha ospitato 225 persone per un totale di 3.161 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:

Tab. 6.7 (anno di riferimento 2016)

DENOMINAZIONE	DESCRIZIONE	RISPOSTE AI BISOGNI
<b>Servizi sociali dei Comuni e della Provincia</b>	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	I Servizi Sociali del comune di Viterbo hanno seguito:

	<p>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 (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>441 famiglie in difficoltà;</p> <p>25 alloggi assegnati</p> <p>93 minori in affido presso famiglie e case di accoglienza;</p> <p>196 anziani hanno usufruito dell'assistenza domiciliare</p>
<b>Sert- Servizi Pubblici per le Tossicodipendenze</b>	<p>Sono Servizi creati dalla ASL per il recupero delle persone dipendenti da alcool e sostanze, 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>2.800 persone seguite</p>

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

Tab. 6.8 (anno di riferimento 2016)

<b>DENOMINAZIONE</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>RISPOSTE AI BISOGNI</b>
<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>3.161 pernottamenti 225 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>819 pacchi alimentari per 552famiglie (1113 persone)</p> <p>324interventi per gli indumenti per278 famiglie (587 persone)</p>

<p><b>Ce.I.S</b> (Associazione Centro Italiano di solidarietà)</p> <p><i>Tossicodipendenza- alcolismo</i></p>	<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>60 persone accolte alla comunità terapeutica</p>
<p><b>G.A.V.A.C.</b> (Associazione Gruppo assistenti volontari animatori carcerari)</p>	<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 detenuti. Mette a disposizione una Casa di accoglienza per detenuti in permesso e famiglie non residenti in visita.</p>	<p>Accolti c/o la Casa di accoglienza: 46 detenuti in permesso premio; 720 colloqui di risocializzazione, tutoraggio didattico per 120 sessioni di studio con studenti universitari</p>
<p><b>ARCI Solidarietà - Viterbo</b></p> <p><i>Immigrazione- carcere</i></p>	<p>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.</p>	<p>Sostenuti attraverso il <i>progetto SPRAR</i> (per richiedenti asilo politico): <i>156 persone</i></p> <p>Seguiti e assistiti: <i>261 detenuti</i></p>
<p><b>Associazione "Maria madre della vita"</b></p> <p><i>Ragazze madri - donne in difficoltà con bambini</i></p>	<p>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.</p>	<p>La Struttura ha ospitato <i>6 mamme e 4 bambini</i></p>
<p><b>Servizio Caritas "Orientamento al lavoro"</b></p>	<p>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.</p>	<p>293 colloqui effettuati 235 persone in cerca di occupazione accolte</p>
<p><b>Centro di Ascolto Caritas pre-usura</b></p> <p><i>(per famiglie in difficoltà)</i></p>	<p>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.</p>	<p>Progetti andati a buon fine, dall'apertura (1998), per <i>137 famiglie</i></p>
<p><b>ACLI (Associazione Cristiana Lavoratori italiani)</b></p> <p><i>Attività di patronato</i></p>	<p>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,...</p>	<p>Assistenza per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- problemi di lavoro: 230 persone,</li> <li>- immigrazione: 174 pratiche</li> <li>- CAF (Centro Ass. Fisc.): 6.873 pratiche (dichiarazione redditi, modelli ISEE, bonus enel, bonus gas,...)</li> </ul>

## 6.2 CONTESTO TERRITORIALE E SETTORIALE SPECIFICO

### 6.2/a Il punto di osservazione del territorio 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 2016 si sono rivolte al Centro di Ascolto diocesano Caritas (CdA) **812 persone**, di cui 437 maschi (53,81%) e 375 femmine (46,19%). Alto è il numero degli **immigrati: 519** (63,91%), dei quali 262 uomini e 257 donne. Il numero **degli italiani: 293**(36,08%), dei quali 175 uomini e 118 donne. Colloqui effettuati: **3.158**
- Per il 43,59% degli utenti del CdA il disagio riguarda tutto il nucleo familiare (354, di cui 140 nuclei italiani e 214 stranieri).

Tabb. 6.9

SESSO	Nr.	%
Maschile	437	53,81
Femminile	375	46,19
Totale	812	100,00

PROVENIENZA	Nr.	%
Italiani	293	36,09
Stranieri	519	63,91
Totale	812	100,00

ALLOGGIO (o DOMICILIO)	Nr.	%
Viterbo città	434	53,45
Viterbo provincia	135	16,62
Fuori provincia	10	1,23
Senza fissa dimora	233	28,70
Totale	812	100,00

ETA'	Italiani	Stranieri	Nr.	%
18-24	9	49	58	7,14
25-34	18	97	115	14,16
35-44	51	135	186	22,90
45-54	100	121	221	27,21
55-64	75	91	166	20,45
> 65	40	26	66	8,14
Totale	293	519	812	100,00

- Dai dati sopra riportati viene evidenziata la richiesta di aiuto proveniente soprattutto dalla popolazione immigrata (63,91%) e dagli uomini (italiani e stranieri, 53,81%).
- La maggior parte delle persone che hanno frequentato il CdA sono domiciliate a Viterbo e nella sua provincia: 569 (70,07%), di 198 italiani e 371 immigrati; 10 provengono da fuori provincia (5 cittadini italiani- 5 stranieri); 233 (28,69%: 90 italiani - 143 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 (in aumento rispetto al 2015: 233 vs 159), molti gli italiani che, pur avendo una residenza, sono privi di abitazione.

Dai dati sull'età viene evidenziata l'alta percentuale (37,06%) di persone con un'età compresa tra i 25 e i 44 anni; elevata è anche la percentuale della fascia di età 45-54 anni (27,21%)

Tabb. 6.10

GRADO DI ISTRUZIONE	It.	Str.	Tot.	%
Analfabeta /Nessun titolo	2	11	13	1,60
Licenza elementare	41	36	77	9,49
Licenza media inferiore	154	155	309	38,05
Licenza media superiore o Diploma professionale	84	233	317	39,04
Laurea o Diploma universitario	12	48	60	7,39
Non specificato	0	36	36	4,43
Totale	293	519	812	100,00

PROVENIENZA stranieri	Nr.	%
Europa	274	52,80
Africa	131	25,24
Asia - Medio Oriente	76	14,64
America centro-meridionale	38	7,32
Totale	519	100,00

Dai dati sopra esposti possono essere tratte le seguenti considerazioni.

- In questi ultimi anni si è mantenuta pressoché costante l'alta affluenza di cittadini stranieri provenienti dall'Europa dell'Est: il 51,64 % (268) delle presenze registrate nel 2016 (Romania 26,20%, Ucraina 12,33%, Bulgaria 5,01% ...), si registra quest'anno un aumento delle persone provenienti dall'Africa (n.131–25,24% vs n. 93- 19,10% del 2015); il Marocco (24), Tunisia (19) e Nigeria (49) sono i Paesi maggiormente presenti.
- Il 55,68% (n. 289) degli immigrati abita nella città di Viterbo, il 15,80% (n. 82) vive nei paesi limitrofi appartenenti alla provincia di Viterbo, il 0,96% (n. 5) abitano in paesi fuori della provincia, mentre il 27,55% (n. 143) 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).
- Di coloro che sono affluiti al CdA, il 5,39% ha problemi di immigrazione irregolare, mentre il 40,66% è provvisto di regolare permesso; il 20,81% 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 33,14% 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 44,89% ha conseguito un diploma di scuola superiore o professionale (vs il 28,66% degli italiani) e l' 9,24% ha un diploma di laurea (vs 4,09% degli italiani). Questi titoli, purtroppo, non favoriscono un adeguato inserimento nel mondo lavorativo: spesso gli immigrati svolgono lavori inferiori alle loro competenze.
- Il 9,82%(n. 51)degli stranieri ha una scarsa conoscenza della Lingua italiana.

I **bisogni** espressi dalle persone accolte (n.812) al Centro di Ascolto nel 2016 sono riassunti nella seguente tabella.

Tab. 6.11 - Bisogni rilevati

<b>BISOGNI (per macro-voci)</b>	<b>Nr</b>	<b>%</b>
Problematiche abitative	268	33,00
Problemi occupazionali	612	75,37
Povertà/problemi economici	536	66,01
Autonomia non sufficiente	238	29,31
Problemi familiari	43	5,29
Bisogno di informazioni	568	69,95
Dipendenze dichiarate	12	1,47
Detenzione e giustizia	16	1,97
Scarsa conoscenza della lingua italiana (immigrati)	51	9,82
Problemi relazionali	7	0,86
<b>Totale</b>	<b>2.110</b>	

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

Nel dettaglio, è emerso che i **maggiori disagi** sono legati a:

- ✓ Problemi del **lavoro** (disoccupazione, sottoccupazione, lavori precari, lavori dequalificanti o sottopagati, lavoro nero) che interessano il 74,18% degli immigrati e il 77,47% degli italiani; al problema occupazionale si connettono la maggior parte dei bisogni rilevati.
- ✓ Problemi di **reddito** (nessun reddito, reddito insufficiente: 66,01%): con un'alta percentuale di *povertà assoluta* (mancanza di reddito minimo per affrontare le spese base di sopravvivenza, quali casa, cibo, bollette,...).
- ✓ Problematiche **abitative** (mancanza di una casa, abitazione provvisoria, abitazione precaria, sfratto) per il 33,00 % delle persone (n. 268). Il problema dell'abitazione coinvolge circa il 32,17 % dei cittadini stranieri (dei quali il 27,55% è senza fissa dimora) e il 34,47% circa degli italiani (tra questi il 30,71% non ha dimora abituale)

- ✓ Problemi di un'**autonomia non sufficiente**. Sono 238 (29,31%) le persone che hanno manifestato questo tipo di disagio: difficoltà a gestire e organizzare la propria vita.
- ✓ Disagio **relazionale**: il 2,04% sono cittadini italiani (6) , mentre solo lo 0,19% sono stranieri (1).
- ✓ Problemi di **dipendenza** dichiarata (da sostanze e da alcool): 1,47% degli utenti italiani e stranieri.
- ✓ Problemi di **detenzione e giustizia**: si sono rivolte al CdA 16 persone (italiani e stranieri): n. 6 con procedimenti penali in corso o misure alternative alla detenzione e n. 10 ex detenuti, che hanno chiesto sostegno per un inserimento socio-lavorativo post detenzione.
- ✓ Problemi specifici relativi a **informazioni**: ha avuto bisogno di informazioni il 69,95% delle persone pervenute al CdA. 43 persone (di cui 17 italiani e 26 stranieri) hanno chiesto informazioni e orientamento anche per problemi riguardanti l'**ambito familiare** (es. separazione, maltrattamenti, donne in stato interessante, conflittualità di coppia, ...).

Alle richieste e ai bisogni delle persone in difficoltà, il CdA diocesano ha dato nel 2016 importanti, anche se non sempre esaustive, **risposte**:

- sono stati elaborati n. **21 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. **83 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 1.800 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: **1.439 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); **819 pacchi** contenenti **generi alimentari**, **324 buoni per gli indumenti** e **460 buoni per il riparo notturno**; sono stati effettuati **97 interventi di tipo economico** (sempre dai volontari del CdA per conto di chi ha espresso il bisogno), n. 44 interventi a favore di cittadini italiani, n. 53 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 **243 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. **568** – 69,95%);
- per dare una **risposta alle problematiche occupazionali**, il CdA si avvale dell'aiuto del Servizio Caritas di Orientamento *al Lavoro*. Questo Servizio ha accolto 235 persone, ha favorito l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro, mandando a buon fine (nel 2016) 21 offerte di lavoro su un numero di 35 offerte pervenute direttamente al Servizio;
- nel 2016 è stato organizzato un **Corso di lingua italiana per immigrati**, frequentato da 7 cittadini stranieri.

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 2016 il numero di **persone che hanno avuto bisogno di un pasto sono state 539**, il numero di **pasti erogati** è stato di **22.480**, con una media di 61 pasti giornalieri.

Per quanto riguarda il Centro di ospitalità Caritas "La Tenda" (dormitorio), nel 2016, tramite il Centro di Ascolto, hanno usufruito del servizio di accoglienza notturna **225 persone** (84 italiani e 141 stranieri) per un totale di **3.161 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.

I dati dei Servizi della Caritas diocesana di Viterbo sono funzionali a un insieme significativo di **osservazioni**, che ci fanno comprendere il perché del progetto nel contesto territoriale:

- In primo luogo, la fenomenologia della povertà si manifesta in situazioni di bisogno assai diversificate che per certi versi attraversano tutti gli strati sociali. Non si tratta unicamente dei bisogni macroscopici quali il vitto, il vestiario, l'alloggio, ma a questi si aggiungono domande insoddisfatte di informazione, di orientamento, di assistenza sociosanitaria, di capacità di relazione sociale.
- Bisogni materiali e post-materiali si intrecciano in un coacervo di situazioni che esigono risposte individuali e personalizzate assai più che tipologie di intervento standardizzate e burocratiche. Non è azzardato stimare che le realtà coinvolte corrispondono a una fascia superiore al 15% della popolazione provinciale, tenuto conto che accanto alle evidenze dei dati c'è una vasta zona grigia che non ha neppure le risposte culturali necessarie a manifestarsi.
- Non si può trascurare che, oltre alle singole persone, ci sono spesso intere famiglie che subiscono situazioni assai onerose non solo sul piano economico, ma ancor più su quello umano.
- In questo senso la povertà nelle sue varie emergenze non riguarda una specifica classe sociale. I poveri non sono una categoria, ma sono persone di tutti i ceti sociali che le vicende della vita colloca in situazioni di bisogno che non trovano risposta; ecco perché li possiamo vedere in mezzo a noi, nella casa accanto, negli ambienti che frequentiamo. E' importante riconoscere questo carattere molecolare della povertà, se la si vuole prima leggere e poi contrastare. Fermo restando, ovviamente, che la precarietà delle condizioni di vita, di reddito e di cultura costituisce un terreno favorevole alle ingiustizie e alle sperequazioni.
- Si nasce ancora oggi poveri ma più spesso poveri si diventa: basta una malattia grave, una dipendenza acquisita, un handicap conseguente a un incidente o ad una patologia, la perdita di lavoro e migliaia di persone e di famiglie scoprono la debolezza, la solitudine, l'impossibilità di vivere in modo positivo.
- Molte povertà e disagi sono nascosti. La condizione di deprivazione in cui tante persone si trovano, la carenza di risorse che le caratterizza, le spinge spesso ad adottare strategie di occultamento del loro stato sociale. In parte ciò avviene perché alla condizione di povertà si associa un forte stigma sociale. Mentre per una persona, il cui stile di vita è esplicitamente segnato dall'emarginazione ciò non può costituire un grande problema, per altri, che sono nella condizione di nascondere il proprio reale stato, la paura dello stigma è motivo sufficiente per adottare strategie di occultamento.

## 6.2/b **Indicatori**

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 progetto (*cfr. punto 16*) 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".

Per un'azione più efficace, le Sedi collaborano in maniera costante con tutti i Servizi del settore pubblico e privato; ed hanno un rapporto intenso con gli **Enti partners**, che costituiscono la **rete** finalizzata ad una migliore realizzazione del progetto (*cfr. voce 24*).

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.

Tab. 6.12

<b>Risposte</b>	<b>Indicatori di partenza</b>		<b>Valore</b>
Apertura del centro d'ascolto	I-1	Giorni settimanali (in assenza di volontari del servizio civile)	5
	I-2	Ore giornaliere (in assenza di volontari del servizio civile)	4



		servizio civile)	
Accoglienza, ascolto, presa in carico	I-3	Numero colloqui	3.158
	I-4	Numero situazioni affrontate mediante lavoro di rete sul territorio	83
	I-5	Numero contatti con Istituzioni, Servizi pubblici e privati.	1.800
	I-6	Numero progetti personalizzati per situazioni complesse	21
Sostengo a persone non autonome	I-7	Percentuale sul totale	29, 31%
Visite domiciliari per valutare più approfonditamente alcune situazioni particolarmente difficili e trovare una miglior soluzione all'uscita dal bisogno.	I-8	Numero famiglie visitate durante l'anno	4
Risposte a richieste di informazione (segretariato sociale)	I-9	Numero richieste	568
Offerta di un pasto giornaliero presso la Mensa Caritas	I-10	Numero utenti in un anno	539
	I-11	Numero pasti giornalieri	61
	I-12	Numero complessivo pasti in un anno	22.480
Offerta riparo Centro Ospitalità La Tenda	I-13	Numero persone accolte in un anno (accoglienza notturna)	225
Offerta di indumenti	I-14	Numero buoni per indumenti	324
Integrazione degli immigrati nel territorio: corsi di lingua italiana per stranieri ed incontri multietnici	I-15	Numero iscritti al corso di Italiano per stranieri	7
	I-16	Numero ore settimanali di lezione effettuate nell'anno	2
	I-17	Numero immigrati coinvolti in incontri multietnici e sull'immigrazione	243
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-18	Frequenza di aggiornamento del database di <i>OSPO-WEB</i>	2 giorni a settimana
	I-19	Sperimentazione di nuove risposte derivanti dall'analisi statistica dei dati	0

Le risposte potranno essere **migliorate e potenziate** da questo progetto di servizio civile, come descritto nel paragrafo 7 dedicato agli obiettivi.

### **6.2/c Coordinamento delle risposte**

Il miglioramento delle condizioni di vita delle persone in difficoltà passa necessariamente attraverso una serie di interventi da parte dei vari servizi pubblici e privati, nonché attraverso il coinvolgimento personale della comunità civile ed ecclesiale. Tuttavia tale passaggio tante volte è scoordinato e

carente, tanto che, in certi paesi della provincia, è spesso solo il parroco che individualmente dà una mano ai poveri di cui, occasionalmente, viene a conoscenza.

La Caritas, con il CdA e attraverso il lavoro con le Caritas parrocchiali, l'Osservatorio delle povertà e delle risorse, 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* 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.

Appuntamenti di pace implica, oltre che un lavoro tecnico di redazione, anche un'intensa azione di informazione, sensibilizzazione e di acquisizione delle risposte attese dai vari operatori sociali e, in questo senso, genera coinvolgimento e coordinamento diretti.

### 6.3 DESTINATARI E BENEFICIARI DEL PROGETTO

#### 6.3/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, ... .

E' proprio la fisionomia dei Servizi Caritas, legati al progetto, che permette di intervenire sulle loro forme di disagio.

#### 6.3/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).

### **6.3/c 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) 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 promovendo 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 6.2/a e 6.2/b - in particolare Tab. 6.11 e 6.12)</i>	<b>Obiettivi specifici (US)</b>	<b>Risultati attesi</b> <i>(con riferimento a quanto descritto nel punto 6.2/b)</i> <b>Indicatori Tab. 6.12</b>
► Tante persone prive di supporto nel fronteggiare la propria situazione di disagio: <i>(Nel sono state 812 le persone accolte dal CdA, con n. 3.158 colloqui effettuati, 4 famiglie visitate a domicilio e 21 progetti personalizzati)</i>	1. Potenziare l'azione di <i>Accoglienza, Ascolto, Orientamento, Presa in carico, Accompagnamento, Verifica</i> , per offrire un sostegno migliore alle persone in difficoltà	- Aumento dei giorni di apertura settimanale del CdA (Indicatore I-1) da 5 a 6. - Aumento delle ore di apertura giornaliera del CdA (Ind. I-2) da 4 a 5. - Aumento di almeno il 10% del numero di colloqui CdA (I-3) - Accompagnamento sino all'interno dei propri ambienti di vita (visite domiciliari, Ind. I-8) di almeno 10 soggetti in difficoltà.

<p>► Mancanza di autonomia (Sono state 246, pari al 29,50% le persone non sufficientemente autonome che hanno frequentato il CdA)</p> <p>► Diffusa precarietà economica e fragilità sociale nelle stesse necessità primarie quotidiane (CdA e Mensa hanno effettuato: 324 interventi per il vestiario, 819 interventi per alimenti, 460 permessi per l'accoglienza notturna, 22.480 pasti caldi.)</p>	<p>2. Migliorare gli interventi 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>- Portare il numero annuale dei progetti individuali per situazioni complesse (Ind.I-6) da 26 a 40</p> <p>- Riduzione dal 29,50% al 20% delle persone non autonome (Ind. I-7) per il raggiungimento di una sostanziale autonomia</p> <p>- Aumento del 10% del numero di pasti caldi distribuiti nell'anno (Ind.I-12)</p> <p>- Aumento del 15% del numero di buoni per indumenti (I-14)</p> <p>- Aumento del 15% dei buoni forniti dal CdA per pernottare presso il Centro <i>La Tenda</i> (Ind. I-13)</p>
<p>► Problemi di integrazione degli immigrati nel territorio 51 (10,47%) sono i cittadini stranieri con scarsa conoscenza della lingua italiana, che si sono presentati al CdA, 10 sono i partecipanti al Corso di lingua italiana ; il 79,46%(387) di immigrati ha avuto bisogno di Segretariato Sociale e 240 cittadini immigrati hanno partecipato ad incontri multietnici.</p>	<p>5. Favorire l'integrazione degli immigrati attraverso la conoscenza della lingua italiana, iniziative e incontri; valorizzare le culture di provenienza</p>	<p>- Aumento da 2 a 4 le ore settimanali al Corso di italiano per immigrati (Ind. I-16)</p> <p>- Aumento del 10% degli immigrati da coinvolgere nelle iniziative multietniche e culturali (Ind. I-17)</p>

## 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> (con riferimento a quanto descritto al punto 6.2/a e 6.2/b, in particolare Tabb. 6.11 e 6.12)	<b>Obiettivi specifici (TS)</b>	<b>Risultati attesi</b> (con riferimento a quanto descritto nel punto 6.2/b) <b>Indicatori Tab. 6.12</b>
<p>► Presenza di reti sul territorio in grado di affrontare il disagio sociale</p>	<p>1. Consolidare le reti sociali sul territorio, in grado di affrontare i vari tipi di povertà, ponendosi in</p>	<p>- Aumento almeno del 10% del numero di interventi, condotto coinvolgendo realtà attive sul</p>

<p>(Per 83 delle 812 persone accolte dal CdA, è stato svolto un lavoro di rete, con circa 1800 contatti sul territorio)</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>una posizione di “mediazione” fra la persona e le risorse già 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>	<p>territorio (servizi, Volontariato, Istituzioni,...) (Ind. I-4)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coinvolgimento di nuovi soggetti (singoli, parrocchie, associazioni,...) nelle problematiche delle persone con disagio sociale (Ind. I-5)</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-5)</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 3) ed organizzazione di proprie sulle tematiche della pace, della giustizia e della solidarietà (almeno 3)</li> <li>- Inserimento continuativo, nella sezione “Appuntamenti di pace” del sito Caritas delle iniziative pubbliche di almeno 10 nuove organizzazioni (par. 6.2/c)</li> <li>- Aumento della frequenza di aggiornamento del database di OSPO-WEB (almeno 4 giorni a settimana) (Ind. I-18)</li> </ul>
---	--	--

## OBIETTIVI EDUCATIVI VERSO I 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 6.3/c)</i>	<b>Obiettivi specifici (VS)</b>	<b>Risultati attesi</b> <i>(rif. Punto 6)</i>

<p>► Giovani sempre più indifferenti ai problemi sociali, individualisti, consumisti, di fatto isolati nonostante la diffusione dei social network informatici (par. 6.3/c)</p>	<p>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.</p>	<p>- 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 ...)</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>► Giovani con una visione ristretta e a volte deformata del mondo, con una scarsa coscienza civica (par. 6.3/c)</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>- 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>► Necessità generale di acquisire conoscenze e competenze di base sull'utilizzo delle tecnologie informatiche</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>- 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 (par. 6.2c)</p>

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

## PREMESSA

Per comprendere meglio il progetto, si ritiene opportuno fare innanzitutto un cenno alla sua ideazione ed alle sue fasi preparatorie.

Nella Caritas diocesana, la modalità di relazionarsi con le persone in difficoltà e le “strategie” operative adottate seguono criteri di impostazione comuni e condivisi dall'équipe dei collaboratori. Questa esigenza di stile e di metodo nasce soprattutto dal rispetto dovuto alle persone disagiate a cui si “aprono le porte”. Così è stato anche nel cammino di preparazione del progetto di servizio civile.

### *Gennaio – febbraio 2017*

Sono stati organizzati tre incontri tra il direttore della Caritas diocesana, i responsabili delle Sedi, il responsabile della formazione, gli OLP, i progettisti e alcuni operatori delle due sedi:

- per un'analisi delle problematiche, considerando il contesto territoriale;
- per non lasciare spazio all'improvvisazione;
- per riflettere sulle attività da svolgere (mettere a fuoco gli obiettivi, riqualificare le risorse,... );
- per maturare nella capacità di analizzare e valutare le situazioni (ricerca delle risorse, conoscenza del territorio, lavoro di rete, coinvolgimento di Enti-Associazioni- Parrocchie,...)

Primi due incontri: analisi del "contesto", cioè delle situazioni di povertà

L'équipe ha evidenziato, durante gli incontri, che le tipologie delle richieste, registrate dal CdA e dalla Mensa, continuano non solo a riguardare la sfera dei **bisogni materiali** (casa, lavoro, vitto, vestiario, sussidi,...), ma si allargano a **nuove povertà**.

L'instabilità del lavoro e dell'alloggio, la tutela della salute e dell'istruzione, la cura degli anziani e dei minori, ecc... interessano fasce sempre più ampie della popolazione. Questi bisogni tendono a diventare sempre più trasversali.

Permangono povertà relazionali, difficoltà a comunicare, ad organizzarsi la vita, a dare senso alla propria esistenza, ma sempre più spesso questi disagi si sommano e s'intrecciano drammaticamente alla reale e materiale difficoltà a far quadrare il bilancio familiare.

Si diffondono situazioni di **povertà nascoste** dentro la quotidianità delle "normali" storie familiari. Si tratta di povertà sommerse che non giungono ai servizi sociali perché non rientrano nella specificità di nessuna "categorizzazione" (disabili, tossicodipendenti, ...) e non hanno neppure i requisiti per accedere a qualche forma di sostegno di tipo assistenziale (sussidi, alloggi popolari,...).

Crescono le **famiglie in bilico**, nella soglia della povertà, per le quali un evento come la perdita del lavoro, anche solo temporanea, da parte di uno dei componenti del nucleo, può determinare l'ingresso in una situazione di grave marginalità.

Contemporaneamente cresce la pressione del **fenomeno migratorio** che, nella percezione dell'équipe, sembra avere sempre più i caratteri dell'emergenzialità e, in parte, della clandestinità.

Di fronte a queste dinamiche, durante gli incontri, l'équipe ha ribadito la necessità di un progetto di servizio civile da inserire nei Servizi Caritas del CdA e della Mensa, dove hanno centralità *l'ascolto e l'accompagnamento* delle persone in difficoltà. I partecipanti ai due incontri hanno inoltre rafforzato la consapevolezza che tanto più la situazione sociale diviene complessa, tanto più gli operatori e i volontari delle due Sedi del progetto saranno chiamati da un lato a stimolare la *presa in carico* dei bisogni e della *tutela dei diritti* dei più deboli e dall'altro a individuare strategie e modalità di *interazione con tutti gli attori sociali* presenti nel territorio.

3° incontro: lettura del territorio

In questo terzo incontro l'équipe si è concentrata sulla *lettura del territorio*, operazione complessa e articolata, ma necessaria per elaborare un progetto efficace.

La discussione tra i componenti dell'équipe ha sottolineato che la conoscenza del territorio permette ai due Centri operativi di essere *antenne*, capaci di rilevare le povertà e i disagi presenti e, al tempo stesso, di avere tra le mani materiale importante per la *coscientizzazione* del territorio stesso.

Non solo, ma conoscerlo significa anche sapere e *far sapere le opportunità* (pubbliche e private) esistenti come risposta ai suoi bisogni.

L'équipe ha dato ad un piccolo gruppo di persone (n. 3) l'incarico di fare una *lettura attenta* del territorio e di *contattare* i vari servizi esistenti:

- i servizi sociali, sanitari, assistenziali, ambulatoriali, diurni, residenziali,...;
- i gruppi di volontariato, le cooperative sociali, le onlus, le associazioni, i patronati;
- i gruppi di aiuto e mutuo aiuto;
- le famiglie aperte all'accoglienza.

**Marzo 2017**

- *Contatti* con i Servizi (pubblici e privati): per conoscere e stabilire un "rapporto comunicativo" con il territorio (acquisire informazioni, stabilire relazioni, contatti,...)
- Il gruppo per la "lettura del territorio" *presenta* al team di progettazione il *lavoro svolto*



- Visite di studenti dell'ultimo anno di alcune Scuole superiori al Centro di Ascolto e alla Mensa, per sensibilizzarli sulle problematiche affrontate nei due Centri, dove verrà realizzato il progetto.
- *Incontro* dell'équipe, dove viene formulato il progetto sotto forma di ipotesi, basato sulle considerazioni emerse negli incontri precedenti, per sviluppare (nei mesi successivi) la stesura definitiva.
- *Bozza* del progetto presentata agli eventuali partner e co-promotori, alle Università, agli Enti

***Aprile - settembre 2017***

- *Contatti* con la Caritas Italiana per un confronto sulla redazione del progetto di servizio, civile.
- *Incontri* regionali con i Referenti del Servizio Civile delle Caritas diocesane del Lazio per analizzare punto per punto le dinamiche nella stesura dei progetti.
- *Stesura* definitiva del progetto.

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

FASI	Sede	ATTIVITÀ'	Descrizione dell'attività	Obiettivi (cfr. punto 7)	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.</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												

FASI	Sede	ATTIVITÀ'	Descrizione dell'attività	Obiettivi (cfr. punto 7)	TEMPISTICA (mesi)													
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 interagiscono con le persone in difficoltà.</li> <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 "<i>segretariato sociale</i>": informazioni necessarie e orientamento nelle procedure da seguire presso gli idonei servizi burocratici e amministrativi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sostenere, attraverso la relazione di aiuto, le persone in difficoltà, 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" ]</li> </ul>	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	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> </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

FASI	Sede	ATTIVITÀ'	Descrizione dell'attività	Obiettivi (cfr. punto 7)	TEMPISTICA (mesi)																			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- La persona, se necessario, viene accompagnata nel disbrigo di piccoli servizi o di pratiche burocratiche. Là dove è necessario, il volontario fornisce risposte immediate per soddisfare dei bisogni primari.</li> <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	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</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	x	x	x	x	

FASI	Sede	ATTIVITÀ'	Descrizione dell'attività	Obiettivi (cfr. punto 7)	TEMPISTICA (mesi)																			
			<p>CdA e della Mensa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrazione cartacea e informatica (della quantità e della qualità) dei generi distribuiti.</li> </ul>																					
	1, 2	<b>7. Aggiornamento della banca dati "Osservatorio Permanente delle Povertà e delle Risorse".</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aggiornamento quotidiano delle schede cartacee.</li> <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.</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consolidamento del sistema di rilevazione dei dati comune alle due sedi (con piattaforma <i>OSPO-WEB</i>) e aggiornamento della banca dati informatica.[TS1- TS5]</li> </ul>	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<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> </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</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 7)	TEMPISTICA (mesi)																		
			<ul style="list-style-type: none"> <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 giustizia, pace e solidarietà.</li> <li>- Stesura del “Calendario” in forma cartacea e invio agli enti e alle associazioni del territorio.</li> </ul>	collegate ad “Appuntamenti di pace”, un’informazione qualificata su tematiche legate alla pace, alla giustizia e alla solidarietà [TS3, TS4]																			
<b>Fase 6</b>	1, 2	<b>10. Visite domiciliari.</b>	<p>Gli operatori e i volontari si recheranno a domicilio, presso singoli (es. anziani) o famiglie con particolari difficoltà per valutare la situazione complessiva della famiglia, dello stato dell’abitazione, dei problemi e delle eventuali risorse.</p> <p>Quest’attività ha una duplice valenza:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. una <b>valenza relazionale</b> : diventare punti di riferimento. Ad una chiusura o solitudine causata da assenza di relazioni familiari o amicali, si affiancano situazioni di mancanza di relazione sul piano istituzionale (servizi sociali, sistema sanitario,...),</li> <li>2. una <b>valenza socio-assistenziale</b>: intervenire con la consegna di generi alimentari con prestazioni di disbrigo pratiche burocratiche, di aiuto in alcune necessità (es: per fare alcune spese, per una visita medica,...).</li> </ol> <p>La frequentazione e la conseguente confidenza permetteranno di rilevare eventuali altre problematiche, innescando, se necessario, un lavoro di rete.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Favorire il superamento del disagio, soprattutto nelle famiglie e nelle persone sole, con particolari difficoltà [US1, US3, US4, TS2]</li> <li>▪ Favorire la vita di relazione nelle persone in difficoltà [US3,TS2]</li> </ul>			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 7)	TEMPISTICA (mesi)												
Fase 7	1, 2	<b>11. Attività di animazione e di sensibilizzazione su, giustizia, pace, solidarietà.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produzione e diffusione di dépliant, manifesti, volantini.</li> <li>- Articoli sui mezzi di comunicazione locali, sul sito della Caritas diocesana,</li> <li>- Incontri con associazioni, scuole, parrocchie...</li> <li>- Marcia per la pace Perugia-Assisi e marcia per la pace diocesana (se organizzate).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sensibilizzare la popolazione del territorio sulle tematiche della giustizia, della pace e della solidarietà [Tutti gli obiettivi generali rispetto al territorio: TG e TS3]</li> </ul>			x	x	x	x	x	x	x	x	x		
	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 multietnica 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>			x	x				x	x	x			
Fase 8	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>	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

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

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 indumenti e alimenti, n. 1 operatore con compiti di segreteria (*Attività inserite nel punto 8.1/3-4-6-10-13*)
- n. 01 **Educatore**, con il ruolo di insegnante nel Corso per la conoscenza della lingua italiana a favore degli immigrati (*8.1/8*)
- n. 08 **Professionisti, esterni, per la consulenza e la soluzione di particolari problemi**:
  - n. 02 avvocati, per accompagnare situazioni legali nei casi più bisognosi (*8.1/3-4*)
  - n. 01 psicologo, con il ruolo di assistenza psicologica nei casi più delicati di singoli o famiglie in difficoltà (*8.1/3-4*)
  - n. 01 assistente sociale per studiare, valutare le risorse disponibili, individuare strategie operative, formulare risposte nelle situazioni più difficili (*8.1/3-4*)
  - n. 02 medici, per l'aiuto sanitario a favore delle persone più indigenti (*8.1/3-4*)
  - 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 (*8.1/3-4; 7/US5*)
  - n. 01 esperto informatico, con il ruolo di consulente nella gestione di hardware, software, Internet, etc.. (*8.1/7-9*)

**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 *8.1/5*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 (*8.1/3-5*)
  - n. 01 psicologo, con il ruolo di assistenza psicologica nei casi più delicati (*8.1/3-5*)
  - n. 01 medico, per interventi sanitari a favore delle persone più indigenti. (*8.1/3-5*)

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



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

Il progetto consiste nell'inserimento di 6 volontari all'interno del Centro d'Ascolto e della Mensa Caritas. 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 8.1)
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 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><i>"Accoglienza, ascolto" 8.1/3</i></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" 8.1/3</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>Nella fase della "<i>presa in carico</i>", 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>"Accompagnamento" 8.1/4</p> <p>"Visite domiciliari" 8.1/10</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 "<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>	<p>"Verifica" 8.1/13</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</b></p>	<p>"Accompagnamento" 8.1/4</p>

		<p><b>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>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Corso di Italiano per stranieri</b></li> </ul>	<p>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.</p>	<p>“<i>Corso di lingua italiana per gli immigrati</i>” 8.1/8</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Osservatorio delle povertà</b></li> </ul>	<p>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>.</p>	<p>“<i>Mappatura e monitoraggio del territorio</i>” 8.1/2</p> <p>“<i>Aggiornamento della banca dati</i>” 8.1/7</p>
<b>B.</b>	<b><i>Appuntamenti di pace</i></b>		
		<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>“<i>Appuntamenti di pace</i>” 8.1/9</p>
<b>C.</b>	<b><i>Attività di Mensa</i></b>		

1

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).

		<p>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).</p> <p>Inoltre svolgeranno attività di accoglienza e ascolto delle persone in difficoltà che si presenteranno presso il servizio.</p>	<p>“Servizio di mensa” 8.1/5</p>
<b>D.</b>	<b>Attività di segretariato sociale</b>		
		<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>“Accoglienza, ascolto, orientamento” 8.1/3</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 Servizio indumenti e alimenti.</p>	<p>“Distribuzione alimenti e vestiario”8.1/6</p> <p>“Accompagnamento” 8.1/4</p>
<b>F.</b>	<b>Interventi in collaborazione con servizi pubblici e privati</b>		
		<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>“Accompagnamento” 8.1/4</p>
<b>G.</b>	<b>Formazione</b>		
		<p>Vedi punti da 29 a 42 del progetto.</p>	
<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</p>	<p>“Attività di animazione e di sensibilizzazione su giustizia, pace, solidarietà” 8.1/11</p> <p>“Iniziativa</p>

		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).	<i>sociali, culturali e ricreative” 8.1/12</i>
--	--	--	--

### **Articolazione Orario di lavoro**

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 si articolerà su 5 ore per 6 giorni. Totale: 30 ore.

Per tutti i volontari ci saranno inoltre mediamente 2 ore settimanali di formazione generale, permanente e/o specifica, o da dedicare ad attività di promozione e sensibilizzazione.

Totale generale: **32 ore**

Alcune variazioni nella distribuzione oraria potranno essere legate all'attività di coordinamento e sensibilizzazione sopra menzionate (ad esempio per consentire contatti anche pomeridiani con le realtà sul territorio).

Tali accorpamenti e spostamenti di orario daranno perciò luogo ad ore o giorni di recupero in modo da mantenere la media oraria generale a 32 ore settimanali.

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

6

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

4

12) *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.

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

32 ore settimanali

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

6 giorni settimanali

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

- Partecipazione al percorso formativo previsto a livello diocesano e ai corsi di formazione residenziali che, a seconda dei progetti approvati e finanziati dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale, potranno essere organizzati anche d'intesa con altre Caritas diocesane della stessa regione, anche fuori dal comune e della provincia ove si svolge il proprio progetto, in date e luoghi che verranno comunicati al Dipartimento prima dell'avvio del progetto.
- Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile con la Caritas diocesana e/o le sedi di attuazione svolti su base periodica (quindicinale-mensile) e previsti a metà e a fine servizio con momenti residenziali in date e luoghi che verranno tempestivamente comunicati al Dipartimento.
- Partecipazione al monitoraggio periodico, con la compilazione obbligatoria di questionari on-line (al 1°, al 4° e al 12° mese di servizio).
- Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato e di domenica o in altri giorni festivi.
- Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione, aggiornamento e sensibilizzazione (es. 12 marzo: incontro nazionale giovani in servizio civile).
- 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, ...).

## CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

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

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

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

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

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

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

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

Foglio informativo quindicinale on line InformaCaritas di Caritas Italiana

Mensile della Caritas Italiana Italia Caritas

Sito del Tavolo ecclesiale per il servizio civile [www.esseciblog.it](http://www.esseciblog.it)

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

Stampa di pieghevoli, poster sul servizio civile.

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

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

In collaborazione con la Conferenza Nazionale Enti per il Servizio Civile (CNESC), di cui la Caritas Italiana è socia, 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**

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

Criteria autonomi di selezione verificati nell'accREDITAMENTO.

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

SI

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

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

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

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

Durante gli incontri verranno proposte attività di gruppo finalizzate alla verifica e alla rilettura dell'esperienza. Durante gli stessi momenti a inizio, metà e fine servizio, verrà distribuito un questionario come previsto dal sistema di monitoraggio accREDITATO.

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

SI

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

Possesso di licenza media inferiore  
Interesse reale per i diritti umani e la solidarietà.

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

24) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o 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 17 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 8.1/12 - “Iniziativa ricreative, sociali, culturali”*)
  - Collaborazione degli operatori del Centro di Ascolto parrocchiale nella raccolta di indumenti e alimenti per i poveri (*VOCE 8.1/6 - “Distribuzione alimenti e vestiario”*)
  - Partecipazione di alcuni operatori parrocchiali nelle visite agli anziani e persone sole presso le loro abitazioni (*voce 8.1/10 - “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 8.1/3 “Accoglienza, ascolto, orientamento”*)
  - Collaborazione nella preparazione di incontri con alcune associazioni di immigrati presenti a Viterbo (*voce 7/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 8.1/11 - “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 17 del Progetto*)
  - Messa a disposizione di un operatore-volontario, nel ruolo di insegnanti del “Corso di lingua italiana per immigrati” (*voce 8.1/ 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 8.1/9 - “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 8.1/11- “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 8.1/9 - “Appuntamenti di pace”; 8.1/13 - “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 8.1/9 - “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 8.1/7 - “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 8.1/6*), nonché per le attività di segretariato sociale (*8.1/3*)

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

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

### 26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

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

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

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

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

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

### 27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le stesse competenze sono **riconosciute e certificate mediante rilascio di un attestato** da parte di due Enti terzi, **come da convenzioni allegate:**

1. **CGM - Consorzio Nazionale della Cooperazione di Solidarietà Sociale "Gino Mattarelli"**.
2. **Cooperativa sociale GEA – Onlus – Nepi (VT)**

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

***COMPETENZE TRASVERSALI***

- costruire messaggi chiari, al fine di fornire informazioni corrette ai giovani interessati alle attività organizzate dall'associazione,
- adottare stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia,
- collaborare con i professionisti coinvolti 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 dei volontari

### 29) *Sede di realizzazione:*

Sede di Caritas diocesana – P.za Dante Alighieri, 4 – 01100 – Viterbo.

### 30) *Modalità di attuazione:*

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

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

SI

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

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

#### **Metodologia**

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

- la coscientizzazione: essere/divenire consapevoli di sé, dell'altro, del mondo
- dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà
- dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà
- dal saper fare al saper fare delle scelte
- dallo stare insieme al cooperare

ed in relazione a questi livelli la dimensione:

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

attraverso:

- lezioni frontali con ausilio di strumenti multimediali e informatici (40% del monte ore complessivo)
- elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, role playing, lavori in gruppo, scambio di esperienze e riflessioni personali tra i componenti del gruppo e con testimoni esterni (40% del monte ore complessivo)
- testimonianze e/o visite ad esperienze significative (20% del monte ore complessivo)

#### **Articolazione della proposta di formazione**

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

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

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

- Incontri di formazione e verifica a inizio, metà e fine servizio, di tipo residenziale, della durata massima di 2 giorni, eventualmente da tenersi insieme a ragazzi in servizio civile di altre Caritas, in luoghi da definire e di cui chiedere autorizzazione all'UNSC (non conoscendo al momento quali progetti saranno selezionati, non è possibile essere più precisi, ma ci si rimetterà comunque all'autorizzazione dell'UNSC).

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

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

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

**☐ Esperti**

Peppe Sini

Sandro Ercoli

Tiziano Ionta

Daniele Saveri

Daniele Aronne

**33) *Contenuti della formazione:***

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

**☐ Prima fase di 36 ore circa**

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

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

La tempistica verrà modulata secondo la tabella sottostante:

<b>Moduli Linee Guida</b>	<b>Moduli Caritas</b>	<b>Tempistica</b>	<b>Modalità (1)</b>
L'identità del gruppo in formazione e patto formativo	Sostenere l'esperienza e la sua rielaborazione. Favorire l'attenzione alla cura delle relazioni. Sostenere la motivazione. Sostenere l'orientamento per il futuro.	6	6i

Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale.	Comprendere il significato di concorrere alla difesa della patria	2	2f
Il dovere di difesa della Patria -difesa civile non armata e nonviolenta		4	3f – 1i
La normativa vigente e la Carta di impegno etico	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	2	1f – 1i
La formazione civica	Favorire l'educazione alla solidarietà, alla cittadinanza attiva, alla pace e alla responsabilità ambientale	3	2f – 1i
Le forme di cittadinanza		3	2f – 1i
La protezione civile		3	2f – 1i
La rappresentanza dei volontari nel servizio civile	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	1	1i
Presentazione dell'ente	Conoscere la Caritas come ente	3	2f – 1i
Il lavoro per progetti	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	2	1f – 1i
L'organizzazione del servizio civile e le sue figure	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	2	2f
Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	2	2f
Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti	Promuovere la prosocialità. Sostenere l'esperienza e la sua rielaborazione. Favorire l'attenzione alla cura delle relazioni. Sostenere la motivazione.	3	3i
		36	19f – 17i

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

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

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

#### Seconda fase di 6 ore circa

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

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

34) *Durata:*

Il progetto prevede un percorso formativo generale di **42 ore**.

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

### 35) Sede di realizzazione:

“Associazione di volontariato Caritas Emmaus”, Piazza Dante Alighieri, 4 - Viterbo  
(cod. identificativo Sede: 14447 - cfr. voce 16)

### 36) Modalità di attuazione:

**La formazione specifica è effettuata in proprio, presso l’Ente, con formatori dell’Ente.**

La formazione specifica è un itinerario e un investimento perché chi aiuta abbia un’identità, un ruolo, un’autorevolezza ed una competenza adeguate all’intervento e alle necessità della persona in difficoltà.

La formazione può evitare che il volontario scada in qualcosa di routinario o può sostenere i volontari in un momento di crisi, di burn-out (corto circuito); essa diviene un’opportunità per essere ricaricati e rinnovati alla relazione di aiuto.

E’ estremamente importante che, nel servizio ai poveri, i volontari si chiedano a cosa risponde la loro azione, quali sono gli assunti da cui si parte e gli obiettivi che si intendono raggiungere non teoricamente ma concretamente, trovando momenti di riflessione e verifica.

La formazione specifica è un percorso:

- finalizzato ad acquisire non solo alcune conoscenze e competenze, ma soprattutto uno stile di lavoro, identità ed obiettivi comuni;
- indispensabile per entrare nella logica complessiva del servizio e prestare il proprio contributo in modo efficace, per conoscere rapporti interni ed esterni della realtà in cui si inserisce;
- necessario per maturare un linguaggio comune;
- fondamentale per lavorare in modo efficace in équipe.

Per operare nei Servizi di accoglienza e di ascolto è necessario intraprendere un cammino formativo che aiuti:

- a comprendere la gestualità dell’altro, i suoi silenzi;
- a riconoscere l’importanza del rispetto nei suoi confronti;
- a distinguere fra richieste espresse e bisogni inespressi.

Le modalità della formazione riguarderanno in particolare:

- Incontri con l’OLP o il formatore e gli altri volontari dei centri operativi.
- Addestramento teorico-pratico individuale e di gruppo connesso al particolare lavoro da svolgere
- Elaborazione dell’esperienza sul campo sotto la guida dell’OLP-formatore



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

*Formatori esperti:*

Zoncheddu Luca  
 Di Marco Mario,  
 Bocci Ombretta,  
 Piermattei Aldo,  
 Fumarola Elisa,  
 Bocci Elena,  
 Biancalana Giovanni,  
 Pagnottelli Renzo,

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

39) *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.

40) *Contenuti della formazione:*

**Modulo 1: IL PROGETTO**

*Per tutte le attività*

<i>Contenuti della formazione</i>	<i>Formatori</i>	<i>Ore</i>
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: LRISCHI**

*Per tutte le attività*

<i>Contenuti della formazione</i>	<i>Formatori</i>	<i>Ore</i>
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: **8.1/2-3-4-7-8 e 8.3/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 D'IMPIEGO**

Per le attività: **8.1/3-4-5-6-10 e 8.3/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 attenuarlo	<i>Fumarola Elisa</i>	
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: **8.1/2-7-9-11-12 e 8.3/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: **8.1/1-11-12-13**

<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>	

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

41) *Durata:*

Il progetto prevede un percorso formativo specifico di **72** ore totali.

## **Altri elementi della formazione**

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

Si rinvia al sistema di monitoraggio verificato dall'UNSC in sede di accreditamento.