

## Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2023

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema Helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

#### TITOLO DEL PROGETTO:

Rete in ascolto - Umbria

#### SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:

A – Assistenza; 02 – Adulti e terza età in condizioni di disagio

#### DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

#### OBIETTIVO DEL PROGETTO:

L'obiettivo del progetto è sostenere le famiglie in difficoltà tramite una differenziazione del servizio offerto in base al bisogno espresso, favorendo un'attività di sensibilizzazione sulla lotta alla povertà.

Tale obiettivo verrà raggiunto attraverso una serie di azioni elencate nei prossimi punti, per apportare concretamente un contributo significativo a quelli che sono gli obiettivi del programma; nello specifico, al fine di ridurre la povertà ed assicurare la salute ed il benessere per tutti, si vogliono migliorare e riqualificare le risposte rivolte agli utenti, per rafforzare interventi di aiuto a persone in condizione di difficoltà sia temporanea che cronica ed allo stesso tempo attivare percorsi finalizzati alla risoluzione dei bisogni rilevati, grazie anche ad una maggiore attenzione al tema della lotta alla povertà, così da implementare nuove forme di interesse volte alla costruzione di un welfare collaborativo e solidale, che introduca modelli di aiuto in favore dei più deboli. L'obiettivo che invece si vuole raggiungere con la co-progettazione, è quello di iniziare a creare attività condivise, poiché pur svolgendo lo stesso tipo di servizio in territori diversi, attualmente non esiste collaborazione. L'intento è quello di fornire aiuto l'un l'altro, sia nella gestione della diversificazione delle risposte che nell'organizzazione di una campagna di sensibilizzazione sulla lotta alla povertà, attraverso lo scambio di idee e di best practice.

#### SITUAZIONE EX ANTE

##### indicatori di bisogno

1) Lo scorso anno non si è riusciti a far fronte a tutti i bisogni maggiormente riscontrati, fornendo una risposta a volte parziale e generica:

##### 1.1: sostegno economico e socio – assistenziale:

Riprendendo la tabella del punto precedente, si elencano il numero di utenti che hanno ricevuto un sostegno nel 2022, suddivisi per ente:

Caritas Città di Castello: 192  
Caritas Gubbio: 246  
Caritas Perugia: 388  
Caritas Orvieto: 125  
Caritas Todi: 129  
Caritas Foligno: 158

#### SITUAZIONE A FINE PROGETTO

##### indicatori dell'obiettivo

1) Occorre migliorare e differenziare i servizi offerti in relazione al bisogno espresso, per offrire una maggiore risposta numerica e funzionale:

1.1: Indicatori: aumentare del 5% per ogni ente co-progettante il sostegno economico.

Modalità di raggiungimento: organizzare raccolte fondi che possano apportare risorse economiche più consistenti da destinare ai bisognosi (attualmente poche Caritas le organizzano); implementare, con le dovute differenze relative alle singole Caritas, strumenti come il servizio di micro-credito o di sostegni a fondo perduto anche con figure professionali ad hoc.

C.V.S. Gualdo Tadino: 57  
C.V.S. Nocera Umbra: 36  
Caritas Spoleto: 125  
Caritas Terni: 200

1.2: problematiche occupazionali:

Riprendendo la tabella del punto precedente, si elencano il numero di utenti che hanno ricevuto un sostegno nel 2022, suddivisi per ente:

Caritas Città di Castello: 75  
Caritas Gubbio: 94  
Caritas Perugia: 309  
Caritas Orvieto: 95  
Caritas Todi: 84  
Caritas Foligno: 173  
C.V.S. Gualdo Tadino: 2  
C.V.S. Nocera Umbra: 5  
Caritas Spoleto: 45  
Caritas Terni: 80

1.3: alloggio:

Riprendendo la tabella del punto precedente, si elencano il numero di utenti che hanno ricevuto un sostegno nel 2022, suddivisi per ente:

Caritas Città di Castello: 90  
Caritas Gubbio: 71  
Caritas Perugia: 888  
Caritas Orvieto: 565  
Caritas Todi: 597  
Caritas Foligno: 249  
C.V.S. Gualdo Tadino: 1  
C.V.S. Nocera Umbra: n.d.  
Caritas Spoleto: 40  
Caritas Terni: 147

1.4: beni e servizi materiali:

Riprendendo la tabella del punto precedente, si elencano il numero di utenti che hanno ricevuto un sostegno nel 2022, suddivisi per ente:

Caritas Città di Castello: 13.319  
Caritas Gubbio: 701  
Caritas Perugia: 20.179  
Caritas Orvieto: 1.690  
Caritas Todi: 12.681  
Caritas Foligno: 16.097  
C.V.S. Gualdo Tadino: 516  
C.V.S. Nocera Umbra: 750  
Caritas Spoleto: 101  
Caritas Terni: 3.350

1.5: problemi di giustizia/detenzione:

Riprendendo la tabella del punto precedente, si elencano il numero di utenti che hanno ricevuto un sostegno nel 2022, suddivisi per ente:

Caritas Città di Castello: 17  
Caritas Gubbio: 5  
Caritas Perugia: n.d.  
Caritas Orvieto: 248  
Caritas Todi: n.d.  
Caritas Foligno: 14  
C.V.S. Gualdo Tadino: 2

1.2: Indicatori: aumentare di almeno un 5% per ogni ente co-progettante le risposte ai problemi di occupazione.

Modalità di raggiungimento: attivazione di servizi di orientamento al lavoro (per tutte le Caritas), anche in accordo con i servizi sociali per l'erogazione di borse lavoro; realizzazione di tirocini (solo per alcune Caritas).

1.3: Indicatori: aumentare del 5% per ogni ente co-progettante le soluzioni ai problemi abitativi. Modalità di raggiungimento: organizzare in maniera più efficiente le disponibilità all'interno delle strutture di accoglienza; prevedere dei percorsi di supporto alle problematiche familiari, continuando a garantire un sostegno, sia telefonico che di persona, che consenta l'accompagnamento e l'accesso ai diversi servizi del territorio (ad es. cure mediche, pratiche amministrative, etc..) con le dovute differenze tra le singole Caritas che verranno meglio specificate nel punto successivo.

1.4: Indicatori: aumentare del 10% la distribuzione di beni e servizi materiali (per lo più generi alimentari e vestiario) per i seguenti enti: Caritas Gubbio, Caritas Orvieto e Todi, C.V.S. di Gualdo Tadino e di Nocera Umbra, Caritas Spoleto. Gli altri enti co-progettanti (avendo caratteristiche e dimensioni diverse) utilizzano altri canali (uno su tutti l'Emporio della Solidarietà) per fornire questo genere di sostegno.

Modalità di raggiungimento: organizzare almeno una raccolta di generi alimentari in più rispetto a quelle che già si svolgono ogni anno (ogni ente ne fa in media 1-2 all'anno); di conseguenza (avendo maggiori beni da distribuire grazie all'aumento del numero di raccolte) potranno essere distribuiti un numero maggiore di pacchi viveri sia presso la sede di servizio che presso il domicilio delle famiglie in difficoltà.

1.5: Indicatori: aumentare del 10% per ogni ente co-progettante il numero di utenti a cui dare sostegno con tale tipo di problematica.

Modalità di raggiungimento: inserire sia all'interno dei servizi Caritas che, per chi lo richiedesse, all'interno delle strutture di accoglienza, gli ex-detenuti o coloro che scontano pene al di fuori degli Istituti penitenziari, con la possibilità di svolgere attività anche all'interno degli Istituti stessi (quest'ultima solo per la Caritas di Orvieto e Terni).

<p>C.V.S. Nocera Umbra: 0 Caritas Spoleto: 60 Caritas Terni: 15</p>	
<p>2) Il sistema di ascolto dell'utenza risulta per lo più centralizzato nelle sedi di servizio dei singoli enti, impedendo di fatto una capillarità del servizio sul territorio. Non ci sono dati sulla situazione di partenza perché è un'attività sperimentale.</p>	<p>2) E' necessario attivare servizi di prossimità anche formando operatori in grado di fornire sostegno alle persone in difficoltà sul territorio: 2.1: <u>Indicatori</u>: formare almeno 2 operatori (per ogni ente co-progettante) destinati all'attività di ascolto sul territorio. <u>Modalità di raggiungimento</u>: organizzare sia presso le sedi delle Caritas diocesane che presso le sedi delle Caritas parrocchiali dei laboratori (con operatori dei centri di ascolto diocesani) per implementare le capacità di ascolto degli operatori distribuiti sul territorio ed insegnare loro il funzionamento dei sistemi informatici di raccolta dati utilizzati dalle Caritas diocesane (Ospoweb). 2.2: <u>Indicatori</u>: fornire un supporto costante (almeno 2-3 volte alla settimana) agli operatori presenti nelle caritas parrocchiali. <u>Modalità di raggiungimento</u>: dopo avere stabilito lo spazio e le modalità, realizzare i servizi di prossimità, prevedendo dei momenti di incontro tra operatori diocesani e parrocchiali per assistenza e supporto in loco.</p>
<p>3) data la nuova condizione di povertà delle famiglie e dei singoli che spesso non vengono intercettati dal centro di ascolto della Caritas né dai servizi sociali del Comune, occorre svolgere attività di sensibilizzazione sulla "lotta alla povertà" con relativi report. Non ci sono dati sulla situazione di partenza perché è un'attività sperimentale.</p>	<p>3) per sensibilizzare la popolazione sulla povertà occorre implementare l'attività di raccolta dati e di promozione: 3.1: <u>Indicatori</u>: dedicare almeno 2 ore a settimana all'Osservatorio delle povertà. <u>Modalità di raggiungimento</u>: passare dalle attuali 2-3 ore ogni 2 settimane di studio dell'Osservatorio delle povertà ad almeno 3 ore a settimana. 3.2: <u>Indicatori</u>: redigere report bimestrali. <u>Modalità di raggiungimento</u>: in base ai dati raccolti dall'Osservatorio predisporre, redigere e pubblicare dei report sui dati relativi alle povertà emergenti dai territori interessati dal progetto. 3.3: <u>Indicatori</u>: realizzare almeno 2 incontri annuali di sensibilizzazione nelle scuole e nelle parrocchie dei territori degli enti co-progettanti. <u>Modalità di raggiungimento</u>: in base ai dati raccolti ed ai report realizzati, preparare slide e schede informative da presentare ed illustrare agli studenti dei comprensori scolastici del territorio ed alle comunità parrocchiali.</p>

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

<p><b>Obiettivo:</b> sostenere le famiglie in difficoltà tramite una differenziazione del servizio offerto in base al bisogno espresso, favorendo un'attività di sensibilizzazione sulla lotta alla povertà.</p>	
<p><b>Sede:</b> Centro di ascolto della Caritas di Città di Castello – Centro di ascolto della Caritas di Gubbio – Centro di ascolto della Caritas di Perugia – Centro di ascolto della Caritas di Foligno – Centro di ascolto della Caritas di Todi e Orvieto – Centro di ascolto della Caritas di Spoleto – Centro di ascolto della Caritas di Terni – Centro di Volontariato Sociale della Caritas Diocesana a Gualdo Tadino e Casa Angeli a Nocera Umbra</p>	
Attività	Descrizione delle attività e ruolo dei giovani in servizio civile
<p>1: differenziazione del servizio offerto in base al bisogno espresso</p>	<p>Il giovane, a seconda delle proprie capacità e competenze, potrà sviluppare importanti esperienze all'interno dei diversi servizi che si creeranno o potenzieranno: 1.1: (sostegno economico e socio – assistenziale) in una prima fase i volontari assisteranno agli incontri del responsabile del servizio con gli utenti e, dopo aver preso cognizione delle materie trattate e delle modalità di aiuto previste, si affiancheranno all'operatore nella valutazione delle problematiche esposte dagli utenti. Ciò comporta la capacità di analisi critica delle difficoltà esposte e lo studio delle prospettive idonee a risolverle, predisponendo un percorso ad hoc per condurre l'utente in una posizione economica più solida o che possa comunque permettergli di far fronte al pagamento delle spese necessarie per il proprio sostentamento o, nel caso di situazioni più complesse, di poter risanare la propria condizione debitoria.</p>

I volontari, sempre affiancati dal responsabile, inseriranno i dati dei richiedenti all'interno della piattaforma Caritas per la compilazione delle schede relative a persone ed interventi (Ospoweb). I volontari prenderanno parte alle riunioni di equipe per valutare le condizioni esposte dagli utenti e lo strumento più idoneo per affrontarle/risolverle. Nel caso di piccoli contributi, il volontario, insieme al responsabile, terrà sotto controllo nel caso di accessi successivi della stessa persona al centro di ascolto la sua situazione familiare-lavorativa e debitoria prima di procedere con ulteriori contributi decisi in equipe.

Nelle condizioni di difficoltà economica più consistenti e non risolvibili con piccoli contributi, ai colloqui nel centro di ascolto seguiranno i colloqui con i dipendenti delle Banche che affiancano le Caritas nelle diverse attività progettuali, accompagnando l'utente durante tutta la fase di preparazione e presentazione dei documenti necessari per portare a buon fine la richiesta di prestito. I volontari potranno seguire ed accompagnare gli utenti sia per le richieste di micro – credito, attivabile per mezzo degli Istituti bancari che già collaborano con la Caritas (solo per le Caritas di Città di Castello, Foligno e Gubbio), sia per la concessione di risorse a fondo perduto grazie alla collaborazione con le Fondazioni bancarie del territorio (solo per le Caritas di Orvieto e Spoleto), nonché per l'erogazione dei contributi rientranti nella progettazione annuale Cei 8x1000 (per tutte le Caritas ad eccezione di Spoleto – Norcia). Inoltre, per poter aumentare la disponibilità delle singole Caritas, tutti gli operatori volontari saranno impegnati nella realizzazione di campagne di raccolta fondi per almeno 2 volte all'anno, collaborando nella predisposizione del materiale pubblicitario e fornendo tutte le informazioni necessarie a chi fosse interessato a fare delle donazioni.

1.2: (sostegno alle problematiche occupazionali) i volontari, accompagnati dal responsabile del servizio, forniranno attività di supporto agli utenti per la redazione di curricula o per la preparazione ad un colloquio di lavoro. Sarà importante in questa attività garantire contatti con il mondo del lavoro: gli enti co-progettanti intendono agire attraverso l'accompagnamento degli utenti, effettuato anche dai volontari, presso i patronati/c.a.f. o gli sportelli degli uffici pubblici situati all'interno del Comune ove svolgono servizio o nei Comuni limitrofi. Dopo aver preso cognizione delle materie e attività trattate, i giovani agiranno sia in autonomia che con gli esperti sulle attività previste: sostegno e aiuto pratico per tutte le persone che, attraverso la perdita del lavoro, si sono chiuse in sé stesse non riuscendo più ad affrontare e ricercare un nuovo lavoro o che hanno difficoltà ad interagire con il mercato del lavoro per diverse problematiche. Le Caritas prenderanno contatti con i servizi sociali del Comune, con i centri per l'impiego di zona o con le aziende del territorio (ad eccezione delle Caritas di Perugia) per avere una maggiore conoscenza delle opportunità di lavoro attive da proporre agli utenti, nonché per definire modalità e tempistiche di borse lavoro a favore degli utenti che si presentano al centro di ascolto, o per attivare tirocini, anche presso gli stessi servizi Caritas (ad eccezione della Caritas di Spoleto). Resta comunque fondamentale realizzare (e condividere tra gli enti co-progettanti) percorsi individualizzati di inserimento o re-inserimento nel mondo del lavoro: i volontari assisteranno in un primo momento e collaboreranno successivamente con il responsabile del servizio per la redazione, realizzazione e monitoraggio dell'andamento di percorsi condivisi tra i vari servizi, di inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro.

1.3: (sostegno alle problematiche relative all'alloggio) in una prima fase durante i colloqui con gli utenti, il giovane sarà affiancato dal responsabile del servizio in modo da capire quali sono le modalità di approccio e di comunicazione dinanzi alle diverse tipologie di problemi. Le problematiche abitative possono coinvolgere anche altri aspetti relazionali, primo tra tutti quello familiare, che può sfociare in vere e proprie crisi coniugali, anche in costanza o a seguito di una separazione o di una situazione di difficile vita familiare. Ad un problema simile si possono dare risposte diverse. Infatti, le Caritas intraprenderanno tipologie diverse di aiuto a seconda della situazione che si presenta al centro di ascolto. Il volontario (solo per le sedi di Foligno, Città di Castello, Spoleto, Orvieto e C.V.S. di Gualdo Tadino), affiancato dal responsabile, saprà valutare se la famiglia va indirizzata verso un percorso di sostegno psicologico che la aiuti a riparare il legame familiare e/o relazionale con il supporto di un esperto che saprà gestire gli aspetti critici psicologici, oppure se necessita una consulenza legale. Il volontario, insieme al responsabile, saprà inoltre valutare il livello di inserimento socio – educativo nel contesto di riferimento di eventuali figli minori, proponendo servizi di sostegno ad hoc organizzati sia dagli stessi enti progettanti (ad esempio la Caritas di Todi che offre un'attività di supporto ai ragazzi svantaggiati per mezzo della Cooperativa partner del progetto), sia da altri enti presenti sul territorio. Solo per la Caritas di Gubbio, il volontario potrà vedere lo svolgimento di un percorso volto maggiormente all'accompagnamento spirituale e psicologico attraverso il coordinamento di una equipe formata da sacerdoti, educatori e famiglie testimoni, attivando, laddove necessario, anche la rete dei servizi di cura e tutela della vita nascente come il consultorio ASL 1 Alto Chiascio e il centro aiuto alla vita dell'Alto Chiascio (soggetto del privato sociale nato in ambito ecclesiale che opera in stretta sinergia con il centro di ascolto della Caritas Diocesana). La Caritas di Spoleto – Norcia,

invece, collabora in stretta sinergia con il Comune di Spoleto nella risoluzione di problematiche abitative dove ci siano provvedimenti di sfratto eseguiti ed ha attivato recentemente una casa di accoglienza solo per padri separati nel comune di Trevi.

Nel caso, invece, di emergenze abitative dovute sia ad una momentanea condizione di difficoltà, sia a condizioni di disagio cronico, nelle sedi di Foligno, Città di Castello, Todi, Gubbio, Perugia e Terni (solo per accoglienze di breve periodo) il giovane affiancherà gli operatori nell'ascolto degli utenti, inizierà a prendere conoscenza delle problematiche esposte dalle persone in difficoltà e le modalità per risolverle, considerando i tempi ed i meccanismi che regolano le strutture residenziali e le condizioni di chi ne fa richiesta che, al momento, riguardano anche la popolazione ucraina arrivata in Italia. Successivamente parteciperà alle riunioni di equipe per valutare le richieste di accoglienza per poi riportare le decisioni all'utente. In questo processo, il volontario sarà parte attiva della riorganizzazione delle strutture di accoglienza o dell'individuazione di nuove sistemazioni dove poter collocare gli utenti e, quei volontari in possesso della patente di guida cat. B potranno essere impiegati nella conduzione dei mezzi dell'ente per raggiungere le strutture di accoglienza. Infine, la Caritas di Foligno ha inaugurato recentemente un ambulatorio solidale, dove possono rivolgersi coloro che manifestano problemi di salute e non hanno le possibilità economiche per affrontarli diversamente. Pertanto, in caso di utenti con problemi di salute, il volontario del centro di ascolto, insieme al responsabile, saprà indirizzarlo, nei casi più gravi, presso le competenti strutture sanitarie, mentre negli altri casi potrà seguire il suo percorso presso l'ambulatorio della Caritas, con la possibilità di accompagnarlo insieme agli operatori. Stessa attività viene svolta dalla Caritas di Spoleto – Norcia in collaborazione con il Centro Medico Fondazione Giulio Loreti, dove gli utenti possono usufruire di visite mediche specializzate gratuite ed anche presso la Caritas di Perugia – Città della Pieve gli utenti che ne faranno richiesta verranno accompagnati presso il consultorio medico della struttura per un sostegno alle cure mediche. Presso le sedi degli altri enti, i volontari, insieme al responsabile o agli operatori, provvederanno ad una vera e propria presa in carico che va dal contatto telefonico, alla comunicazione di informazioni fino all'accompagnamento presso le strutture competenti, con la possibilità di attivare eventuali sostegni economici per coloro che non hanno la capacità finanziaria per poter provvedere in maniera autonoma alle spese sanitarie. Anche in questo caso, quei volontari in possesso della patente di guida cat. B potranno essere impiegati nella conduzione dei mezzi dell'ente per raggiungere le strutture sanitarie.

1.4: (beni e servizi materiali) solo i volontari impiegati presso la Caritas di Gubbio, la Caritas di Orvieto – Todi, la Caritas di Spoleto – Norcia ed il Centro di Volontariato Sociale della Caritas Diocesana a Gualdo Tadino ed a Nocera Umbra parteciperanno alle attività di distribuzione dei pacchi viveri. Per quanto riguarda l'attività di reperimento il volontario sarà impegnato, insieme al responsabile di servizio, ad organizzare ed a partecipare alle giornate di colletta alimentare, da svolgersi almeno 2 o 3 volte all'anno, predisponendo, anche con l'aiuto di sistemi informatici messi a disposizione dall'ente, inventari e liste donazioni per valutare i risultati delle collette in termini di cibo raccolto e di consapevolezza tra la popolazione dell'importanza di tale tipo di attività. In secondo luogo, i volontari si impegneranno a tenere, insieme al responsabile del servizio, i contatti con il banco alimentare e si recheranno, anche insieme agli operatori, presso la loro sede per il ritiro dei generi alimentari. Inoltre, i volontari saranno parte totalmente attiva nella distribuzione dei pacchi viveri, a partire dalle richieste degli utenti che potranno essere sia telefoniche che di persona, fino alla consegna dei generi alimentari o dei beni di prima necessità presso il domicilio dei richiedenti al fine di ottenere una distribuzione dei pacchi viveri più efficiente e capillare, in particolar modo nelle zone appenniniche difficilmente raggiungibili. Anche per questo tipo di attività, quei volontari in possesso della patente di guida cat. B potranno essere impiegati nella conduzione dei mezzi dell'ente per la consegna dei pacchi viveri o per il ritiro dei generi alimentari presso il banco alimentare e/o supermercati della zona.

1.5: (sostegno all'inserimento di utenti con problemi di giustizia/detenzione): il volontario, sempre accompagnato dal responsabile del servizio o dagli operatori, entrerà in contatto con quegli utenti che, facendone richiesta presso la direzione ed il centro di ascolto, presteranno servizio all'interno delle attività della Caritas per lo svolgimento della misura della semilibertà, di pene alternative alla detenzione, di attività sociali volte alla dichiarazione di estinzione del reato o di servizi di pubblica utilità, supportando il coordinatore nella gestione di eventuali registri presenze e/o di altre incombenze burocratiche. Infine, solo per quei territori diocesani dove sono presenti Istituti penitenziari (Orvieto, Spoleto e Terni) i volontari potranno essere impiegati, sempre in affiancamento al responsabile, nelle attività di preparazione di indumenti e beni di prima necessità da consegnare ai detenuti, di collaborazione con il cappellano del carcere, di realizzazione di laboratori all'interno dell'istituto e di partecipazione alle attività del centro di ascolto presente all'interno del carcere, oltre alla relazione ed accoglienza dei familiari dei detenuti e di accompagnamento delle persone reclusi in permessi premio.



1	Diocesi di Foligno / Caritas Diocesana	Centro di ascolto diocesano	181209	Foligno	Piazza San Giacomo n. 11	1	0
2	Diocesi di Perugia – Città della Pieve	Centro di ascolto diocesano	181220	Perugia	Via Montemalbe n. 1	4	1
3	Centro di Volontariato sociale della Caritas Diocesana	Centro di Volontariato sociale della Caritas Diocesana	204603	Gualdo Tadino	Via Monte Alago snc	2	1
4	Diocesi di Orvieto-Todi / Caritas Diocesana	Centro di ascolto Todi	181230	Todi	Via Cesia n. 96	2	1
5	Diocesi di Orvieto-Todi / Caritas Diocesana	Centro di ascolto Orvieto	181229	Orvieto	Viale Primo Maggio n. 73	2	1
6	Arcidiocesi di Spoleto-Norcia / Caritas Diocesana	Centro di ascolto	181223	Spoleto	Piazza della Misericordia n. 3	1	0
7	Diocesi di Terni-Narni-Amelia	Caritas diocesana di Terni-Narni-Amelia	181225	Terni	Via Vollusiano n. 16	2	1
8	Caritas Diocesana Città di Castello	Centro di ascolto	181233	Città di Castello	Piazza del Garigliano n. 2	1	0
9	Diocesi di Gubbio / Caritas Diocesana	Centro di ascolto Caritas Diocesana	181218	Gubbio	Piazza S. Pietro n. 7	1	0
10	C.V.S. del Vicariato Foraneo di Nocera Umbra ODV	Casa Angeli	217927	Nocera Umbra	Piazza Umberto I n.13	2	0

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

18 posti senza vitto e alloggio.

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Partecipazione al percorso formativo previsto a livello diocesano e ai corsi di formazione residenziali che, a seconda dei progetti approvati e finanziati dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile Universale, potranno essere organizzati anche d'intesa con altre Caritas diocesane della stessa regione, anche fuori dal comune e della provincia ove si svolge il proprio progetto, in date e luoghi che verranno comunicati al Dipartimento prima dell'avvio del progetto.

Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio civile con la Caritas diocesana e/o le sedi di attuazione svolti su base periodica (quindicinale-mensile) e previsti a metà e a fine servizio con momenti residenziali in date e luoghi che verranno tempestivamente comunicati al Dipartimento.

Partecipazione al monitoraggio periodico, con la compilazione obbligatoria di questionari on-line (al 1°, al 4° e al 12° mese di servizio).

Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato e di domenica o in altri giorni festivi (con successivo recupero).

Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione, aggiornamento e sensibilizzazione (es. 12 marzo: incontro nazionale giovani in servizio civile; 15 dicembre: giornata nazionale del servizio civile).

Disponibilità al trasferimento temporaneo presso gli Istituti scolastici di Comuni di Foligno, Todi, Orvieto, Gubbio, Perugia, Spoleto e Terni nonché presso le parrocchie, le pievane, i centri di distribuzione, gli uffici pubblici e le abitazioni degli utenti rientranti nel territorio delle Diocesi di Foligno, Città di Castello, Gubbio, Orvieto – Todi, Assisi – Nocera Umbra – Gualdo Tadino, Spoleto – Norcia, Terni – Narni – Amelia e Perugia – Città della Pieve, nonché presso la sede degli enti partner al fine di svolgere le attività previste nel progetto.

Per chi in possesso della patente di guida cat. B, la disponibilità a condurre l'automezzo dell'ente per la realizzazione delle attività previste dal progetto.

Disponibilità alla partecipazione alle giornate di collettta alimentare ed alle attività collaterali organizzate dalla Caritas.

Disponibilità agli incontri presso la sede dell'ente inserito nella rete del programma.  
Disponibilità a svolgere la formazione anche nelle giornate di sabato.  
Rispetto della legge sulla privacy in merito a tutti i dati forniti dagli utenti incontrati nelle sedi operative.  
Tenuta di un comportamento serio e rispettoso.  
Giorni di servizio settimanale: 5 giorni.  
Orario di servizio settimanale: 25 ore (orario rigido).

#### **CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Eventuali crediti formativi riconosciuti: no.  
Eventuali tirocini riconosciuti: no.  
Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio:  
attestato specifico da ente terzo.

#### **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Nessuno

#### **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

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

#### **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Sede della Caritas diocesana di Foligno, Piazza San Giacomo n. 11 – Foligno (PG)  
Sede della Caritas diocesana di Città di Castello, Piazza del Garigliano n. 2 – Città di Castello (PG)  
Sede della Caritas diocesana di Terni – Narni – Amelia, Via Vullusiano n. 18 (TR)  
Sede della Caritas diocesana di Perugia – Città della Pieve, Via Montemalbe n. 1 – Perugia (PG)  
Durata: 42 ore

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica

Metodologia:

- Lezioni frontali
- Lavori di gruppo
- Riflessioni personali
- Partecipazione a corsi di formazione specifici per gli operatori dei servizi o ad eventi formativi relativi a tematiche collegate al progetto
- Role-playing e attività simulate
- Testimonianze e visite ad esperienze significative
- Uso di supporti audio/video e materiale divulgativo.

Moduli della formazione e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo

*MODULO Formazione ed informazione sui rischi connessi all'impiego di volontari in progetti di servizio civile. (10 ore)*

La sicurezza sui posti di lavoro: cenni sul D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche; rischi connessi allo svolgimento delle attività all'interno delle diverse sedi di attuazione Caritas:

- Comportamento professionale e del luogo di lavoro
- Comportamenti da adottare a tutela della salute e sicurezza nel luogo di lavoro
- Codice in materia di protezione dei dati personali
- Gestione dei rapporti con utenti, volontari, enti pubblici e del privato sociale
- Modalità di monitoraggio, verifica e valutazione degli interventi e delle attività con particolare attenzione alle esperienze di criticità vissute durante il servizio civile
- Modalità di supervisione e analisi e rielaborazione dei vissuti relativi all'esperienza di servizio.

MODULO I:

**La relazione di aiuto; l'accoglienza e l'ascolto delle persone che vivono particolari stati di disagio fisico, psicologico o materiale (10 ore)**

Tecniche e metodi relativi all'ascolto e presa in carico delle problematiche; le procedure e le attività del CDA come primo contatto con i bisognosi. (3 ore)

Riconoscere il disagio, la relazione di aiuto ed il rapporto con le persone in difficoltà, le tecniche di ascolto e la lettura dei bisogni. (2 ore)

Costruire il gruppo: valorizzazione della dimensione socio-affettiva nell'esperienza di gruppo (2 ore)

La relazione di aiuto: elementi generali: accettazione positiva incondizionata, congruenza, empatia. Il ruolo educativo del volontario: ponte tra l'utente ed il territorio (3 ore)

MODULO II:

**La Caritas diocesana (3 ore)**

Cos'è la Caritas, quando e perché nasce, come si è sviluppata e cosa fa.

MODULO III:

**Ascoltare (3 ore)**

L'ascolto non solo come strumento e tecnica, ma metodo, nel suo senso etimologicamente forte di percorso, cammino condotto non in forma solitaria, ma comunitariamente, in solido.

MODULO IV:

**Osservare (3 ore)**

la terminologia del vedere, del guardare e dell'osservare. Il significato e l'ambiguità che questi termini comportano. Come per l'ascolto ci si deve esaminare su chi si guarda, su perché e come si guarda.

MODULO V:

**Discernere (3 ore)**

all'ascolto e all'osservazione segue il discernere, che copre una vasta gamma di significati. Dal capire il quadro della situazione, al programmare l'azione, al decidere il tipo e le modalità d'intervento.

MODULO VI:

**Raccolta dati e la piattaforma OSPOWEB (10 ore)**

Tecniche di registrazione dei dati sensibili. Dati primari e secondari; le fonti statistiche nella ricerca sociale (5 ore).

Dalla raccolta dei dati all'identificazione dei bisogni. Documentare il lavoro svolto: utilizzo delle schede di rilevazione e del computer. La rete con l'Osservatorio delle Povertà e delle Risorse. Il GDPR 2016/679, la normativa sulla raccolta e la privacy dei dati; le regole di informativa e l'importanza della protezione dei dati personali (5 ore).

MODULO VII:

**La povertà: difficoltà economica e sociale. Il disagio del "normale" (5 ore)**

La povertà non è solamente una difficoltà economica, in quanto nella grande maggioranza dei casi porta ad una serie di problematiche da un punto di vista sociale difficile da riconoscere e superare. Attualmente i "poveri" non sono più quelli che eravamo abituati a conoscere: il contesto economico attuale sta portando al di sotto della soglia di povertà anche le famiglie "normali".

MODULO VIII:

**Comunicazione, ascolto e negoziazione (15 ore)**

Ruolo della comunicazione: cos'è la comunicazione, come funziona, aspetti della comunicazione nella dimensione sociale e personale. Tecnica dell'intervista: la comunicazione efficace, tipologia delle domande, la PNL. Tecnica dell'ascolto: cosa è l'ascolto, cos'è l'ascolto del minore, la capacità di ascolto, l'ascolto attivo e lo stile assertivo. Tecnica della negoziazione: cosa significa negoziazione, analisi dei collegamenti con la comunicazione e l'ascolto attivo. Comunicare nei gruppi di lavoro: la magia ed il potere del linguaggio. Simulazioni.

MODULO IX:

**Le migrazioni (5 ore)**

Flussi migratori e diritti fondamentali (2 ore).

Cambiamenti climatici, sociali ed economici che causano le migrazioni (1 ore).

I percorsi di accoglienza (2 ore).

MODULO X:

**La comunicazione non verbale (5 ore)**

L'uso e l'importanza della CNV; la prossemica: l'uso dello spazio personale; comunicare con i gesti

Sede di realizzazione della formazione specifica:

La sede di realizzazione della formazione specifica coincide con la sede di attuazione del progetto.

Durata:

72 ore.

Modalità di erogazione:

70% - 30%

Entro il 90° giorno 50 ore; entro il terz'ultimo mese 22 ore.

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

Spazi di prossimità - Umbria

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

Obiettivo 1: porre fine ad ogni povertà nel mondo

Obiettivo 3: assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età

Obiettivo 12: garantire modelli sostenibili di produzione e consumo

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

Tipologia G.M.O.:

Difficoltà economiche.

Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata:

Attestazione ISEE inferiore o pari alla soglia di € 15.000.

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

Gli enti progettanti si impegneranno nel proprio territorio di riferimento in occasione della pubblicazione del bando di selezione a promuovere il progetto presso le scuole superiori, i servizi sociali del Comune, lo spazio di informagiovani, i patronati, le parrocchie e gli oratori. I servizi pubblici e le comunità civili ed ecclesiali del territorio, con cui gli enti collaborano quotidianamente, sapranno indicare coloro che possiedono un basso reddito familiare, sia per aiuti già forniti che per conoscenze indirette.

Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali:

Quale misura di sostegno volta all'accompagnamento degli operatori volontari, gli enti progettanti si faranno carico del costo previsto per l'abbonamento annuale ai servizi di trasporto pubblico urbano/regionale.

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

Durata tutoraggio: 3 mesi

N. ore collettive: 18 ore

N. ore individuali: 4 ore.

Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione:

Al fine di fornire ai volontari, attraverso un percorso di orientamento al lavoro, strumenti ed informazioni utili per progettare il proprio futuro formativo/professionale, si prevede di avviare il tutoraggio il 10° mese e terminarlo nel 12° mese, per una durata totale di 3 mesi. Il percorso di tutoraggio sarà strutturato in momenti di confronto, di brainstorming e di analisi, per imparare a gestire la propria emotività ed interagire con gli altri in maniera costruttiva, nonché momenti di messa in trasparenza delle competenze e di verifica dei progressi compiuti durante il periodo di servizio civile. Si prevede di realizzare le attività di tutoraggio come meglio specificate nei punti successivi, secondo la seguente articolazione oraria:

I° settimana: 3 ore collettive; II° settimana: 3 ore collettive; III° settimana: 3 ore collettive; IV° settimana: 1 ora individuale; V° settimana: 2 ore collettive; VI° settimana: 2 ore collettive; VII° settimana: 1 ora individuale; VIII° settimana: 2 ore collettive; IX° settimana: 1 ora individuale; X° settimana: 2 ore collettive; XI° settimana: 1 ora individuale; XII° settimana: 1 ora collettiva.

Attività obbligatorie:

Durante il tutoraggio gli operatori volontari, accompagnati dal tutor formativo, mediante attività interattive, lezioni frontali e dinamiche non formali con presentazione di slide e video, effettueranno una molteplicità di attività obbligatorie volte ad identificare la spendibilità sul mercato del lavoro delle competenze acquisite ed elaborare i più efficaci strumenti di ricerca lavoro:

- a) l'organizzazione di momenti di autovalutazione di ciascun volontario e di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile;
- b) la realizzazione di laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae, anche attraverso lo strumento dello *Youthpass*, o, nel caso di cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornati in Italia, dello *Skills profile tool for Third Countries Nationals* della Commissione europea, nonché di preparazione per sostenere i colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all'avvio di impresa;
- c) le attività volte a favorire nell'operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro;
- d) discussione e compilazione del bilancio delle competenze insieme al tutor formativo con uno schema di autovalutazione a risposta aperta riconosciuto dall'Arpal;
- e) simulazione di assessment e di colloquio individuale;
- f) analisi dei canali di ricerca lavoro web (Monster, Infojobs, Indeed);
- g) LinkedIn: modalità di utilizzo e funzioni specifiche di ricerca lavoro;
- h) elementi e strategie per affrontare un colloquio individuale e di gruppo;
- i) funzionamento del sito web dell'Arpal e dei siti web delle agenzie per il lavoro;
- l) differenza tra hard skills e soft skills: spiegazione ed esercitazione.

Attività opzionali:

Durante il tutoraggio gli operatori volontari, accompagnati dal tutor formativo, avranno la possibilità di affrontare alcune tematiche opzionali:

- a) la presentazione dei diversi servizi (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee;
- b) l'affidamento del giovane, anche mediante partnership, ai Servizi per il lavoro e/o ad un Centro per l'impiego finalizzato alla presa in carico dello stesso, che provvede allo svolgimento dei colloqui di accoglienza e di analisi della domanda, nonché alla stipula del patto di servizio personalizzato;
- c) elaborazione di un Video Curriculum Vitae;
- d) la web reputation: l'utilizzo dei social nel mercato del lavoro;
- e) iscrizione al portale delle agenzie per il lavoro.