



Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Ufficio Nazionale per il Servizio Civile



Ufficio Nazionale per il Servizio Civile

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

della Caritas diocesana di

**VITERBO**

**TITOLO DEL PROGETTO**

**ACCOGLIENZA E PROMOZIONE NELLA SOCIETA'  
GLOBALE - VITERBO 2010**

***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 solidarietà.

#### **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)

Persona di riferimento: Mario Di Marco

### **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 SOCIETA' GLOBALE –VITERBO 2010**

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:*

- a) Il progetto si realizzerà nel territorio della provincia di Viterbo e, in maniera particolare, della diocesi di Viterbo.

La Provincia di Viterbo si estende in un territorio di 3.612 Km<sup>2</sup>, con una popolazione di 310.000 abitanti.

Il territorio della diocesi abbraccia una superficie di 2.161 Km<sup>2</sup>, comprende n. 35 comuni dei 60 della provincia, per una popolazione complessiva di 184.278 abitanti. La diocesi comprende 96 parrocchie, suddivise in 6 Zone pastorali.

L'azione pastorale della Caritas diocesana spazia in tutti gli ambiti statutari, ma il presente progetto intende privilegiare, in particolare, le dimensioni dell'ascolto e dell'accoglienza, attraverso alcuni Servizi della diocesi (il Centro di Ascolto diocesano, la Mensa, ...) verso tutte quelle persone che si trovano in difficoltà o con un forte disagio sociale.

Molte povertà o 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.

Un'indagine della Caritas diocesana di Viterbo ha offerto una serie di dati, concernenti un vasto potenziale di situazioni di bisogno e una serie di emergenze socialmente rilevanti.

Il quadro offerto dall'indagine si presta ad 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 10%** 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.
- E non si può trascurare il fatto 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 ad 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.

b) **I destinatari** del progetto sono tutte quelle persone che conducono, per diversi motivi, una vita al limite della sofferenza, del disagio esistenziale, della separatezza, della violazione – talvolta di diritti umani e costituzionali.

**Si tratta di persone che, per vari motivi, sono sole, abbandonate, emarginate e soprattutto “disorientate”.**

E' proprio la fisionomia dei Servizi Caritas, legati al progetto, che permette di intervenire su tante forme di disagio di soggetti svantaggiati: *indigenti, anziani, famiglie bisognose, inoccupati/disoccupati ad alto rischio sociale, ex-detenuti, persone senza fissa dimora, nomadi, alcolisti, tossicodipendenti /ex- tossicodipendenti, malati mentali, immigrati, ....*

Oltre ai destinatari diretti, il progetto ha effetto anche su altri soggetti che sono **beneficiari favoriti indirettamente**:

- *le famiglie* (“rete familiare e amicale”) delle persone in difficoltà;
- *il sistema di welfare locale*;
- *le comunità locali in cui vivono le persone destinatarie dell'intervento*, attraverso un abbassamento della conflittualità sociale;
- *i Servizi sociali dei Comuni e della Provincia* che, attraverso il “lavoro di rete” e la progettazione di interventi comuni, vengono sostenuti e alleggeriti nel 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,...), rimangono nella legalità grazie all'accompagnamento della Caritas attraverso il progetto di servizio civile;
- *la collettività*, perché gli interventi costituiscono percorsi di inclusione sociale ed hanno spesso esiti positivi nella lotta allo stigma.

**La presenza di risposte e risorse sul territorio** è limitata a pochi sportelli di segretariato sociale e all'aiuto, che poi risulta parziale, dei Servizi sociali dei Comuni e della Provincia.

Ci sono alcune strutture e associazioni che lavorano verso una povertà specifica. 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 110 persone e il Sert, nei cinque ambulatori della provincia è frequentato da circa 2100 utenti, ma nel territorio rimane il 60-70% di persone non sostenute che continuano ad avere il problema droga.

E così per i malati mentali, gli alcolisti...per non parlare dei poveri “generici” e dei tanti emarginati con tipologie di bisogno le più varie.

I Centri-Servizio della Diocesi su cui è innestato il progetto (*cfr. punto 16: “Centro di Ascolto”- Sede 1- Associazione di volontariato Caritas “Emmaus” e “Mensa”- Sede 2- Associazione di volontariato Caritas “don Alceste Grandori”*), sono “porta” per tutti i “poveri” della strada, per tutti coloro che, per vari motivi, sono “disorientati”.

Il progetto, oltre alle risorse interne, viene sostenuto in rete anche da risorse esterne (*voce 24*) quali: Software Studio- ingegneria informatica, Studio immigrazione, Parrocchia Sacra Famiglia, Azione Cattolica diocesana, Università LUMSA; si avvale, inoltre, della collaborazione di Associazioni, Enti pubblici e privati (*nota 1 – voce 8.3*)

c) **I dati** dei Servizi della diocesi **diventano indicatori numerici** della realtà territoriale entro la quale è calato il progetto.

- Nel 2008 si **sono rivolte al Centro di Ascolto (CdA) 782 persone**, di cui 322 maschi (41,17%) e 460 femmine (58,83%). Alto è il numero degli **immigrati: 563** (71,99%), dei quali 211 uomini (34,47 %) e 352 donne (62,52%). Il numero **degli italiani: 219** (28,01%), dei quali 111 uomini (50,68%) e 108 donne (49,32%).

- Per il 51,53% degli utenti del CdA il disagio riguarda tutto il nucleo familiare (403, di cui 101 nuclei italiani e 302 stranieri).
- Dai dati sopra riportati viene evidenziata la richiesta di aiuto proveniente soprattutto dalla popolazione immigrata (71,99%) e dalle donne (58,82%).
- La maggior parte delle persone che hanno frequentato il CdA sono domiciliate a Viterbo e nella sua provincia: 653 (83,50%), di cui 173 italiani e 480 immigrati; 27 provengono da fuori provincia (12 italiani e 15 stranieri); 102 (13,04%) sono senza fissa dimora. Da questi dati si può rilevare come la maggior parte degli utenti sia radicata sul territorio; mentre va sottolineato che rimane sempre alto il numero dei senza fissa dimora.

Focus sull'età:

- Sono 63 le persone sotto i 25 anni (4 italiani – 59 immigrati)
- Tra i 25 e i 34 anni sono 183 (36 italiani – 153 immigrati)
- Tra i 35 e i 44 anni sono 227 (69 italiani – 158 immigrati)
- Tra i 45 e i 54 anni sono 192 (52 italiani – 140 immigrati)
- Tra i 55 e i 64 anni sono 83 (37 italiani – 46 stranieri)
- Sopra i 65 anni sono 28 (21 italiani – 7 immigrati)

Da questi dati viene evidenziata l'alta percentuale (53,58%) di persone con un'età compresa tra i 35 e i 54 anni.

**d)** Nell'anno 2008 sono stati effettuati al CdA n. **3.112 colloqui**, dei quali 1.208 con utenti italiani e 1.904 con utenti stranieri. Degli oltre tremila colloqui 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 66,88% degli immigrati e il 19,95% degli italiani.
- ✓ Problemi di reddito (nessun reddito, reddito insufficiente), con la conseguenza di una condizione di *povertà relativa* per la maggior parte e di una *povertà assoluta* per molti (71,74% delle persone, prive 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 17,65% delle persone (n.138). Il problema dell'abitazione coinvolge il 15,09 % dei cittadini stranieri e il 24,20% degli italiani (tra questi il 15,52% non ha dimora abituale).
- ✓ Problemi di **un'autonomia non sufficiente**: sono **290 (37,08%)** le persone che hanno manifestato questo tipo di disagio, una difficoltà a gestire e organizzare la propria vita
- ✓ Disagio relazionale: il 7,30 % sono cittadini italiani, mentre solo lo 0,35% sono stranieri.
- ✓ Problemi di dipendenza (da sostanze e da alcool): il 2,56% degli utenti italiani e stranieri.

Al problema occupazionale si connettono la maggior parte dei bisogni rilevati.

**e)** Una delle problematiche più rilevanti sul territorio, evidenziate dai dati del CdA, è quella relativa all'**immigrazione**:

- Il 62,62% (n. 352) degli immigrati abita nella città di Viterbo, il 22,73% (n. 128) vive nei paesi limitrofi appartenenti alla provincia di Viterbo, il 2,66% (n. 15) fuori provincia e il 12,07% (n.68) 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 14,38% ha problemi di immigrazione irregolare, mentre il 27,89% è provvisto di regolare permesso; il 57,73% 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 d' Identità per i cittadini stranieri appartenenti alla UE).
- In questi ultimi anni si mantiene pressoché costante l'alta affluenza di extracomunitari provenienti dall'Europa dell'Est: il 63,58 % delle presenze registrate nel 2008 (Romania 34,10%, Ucraina 8,70%, Bulgaria 7,99% ....)
- Il 16,51% ( n.93) degli stranieri ha una scarsa conoscenza della Lingua italiana, il 2,48% di questi ha anche problemi di analfabetismo e semi-analfabetismo.  
Il CdA da vari anni organizza un **Corso di lingua italiana** per immigrati, nel 2008 è stato frequentato da **34 cittadini stranieri**.
- Il grado di istruzione dei cittadini stranieri affluiti al Centro di Ascolto è globalmente buono ed è più alto rispetto a quello degli italiani: il 46,89% ha conseguito un diploma di scuola superiore o professionale (vs. il 26,48% degli italiani) e l' 10,48% ha un diploma di laurea (vs. l'3,19 % degli italiani). Questi titoli, purtroppo, non favoriscono un adeguato inserimento nel mondo lavorativo: spesso gli immigrati svolgono lavori inferiori alle loro competenze.
- Il problema dell'occupazione si conferma tra i bisogni primari; esso, infatti, affligge n. 523 immigrati, comportando un grave disagio anche per ciò che concerne il reddito. Il 84,72% (477) è in cerca di un'occupazione, mentre l'8,17% (46) è sottoccupato o lavora in nero.  
Nel cercare di trovare una soluzione a questo tipo di problematiche, il CdA si avvale dell'aiuto offerto dal Servizio Caritas dell'*Orientamento al Lavoro*, che durante l'anno 2008 ha effettuato colloqui con 405 immigrati, che possedevano un regolare permesso di soggiorno, riuscendo a mandare a buon fine il raccordo tra la domanda e l'offerta di lavoro per 57 immigrati.
- Uno dei problemi degli immigrati è anche quello dell'informazione. Molti (il 75 % circa ), oltre a cercare un aiuto per uscire dalla condizione di bisogno, si sono rivolti al CdA per ottenere informazioni relative ai problemi specifici dell'immigrazione (documenti e pratiche da presentare ad Enti pubblici e privati, chiarimenti sulle Leggi per l'immigrazione, indicazioni riguardanti gli uffici più idonei a risolvere un problema specifico...), consigli legali, sanità.

f) 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 2008 il numero di pasti erogati dalla Mensa è stato di circa 25.300, con una media di 69 pasti giornalieri (27,46% italiani, 72,54% stranieri); hanno usufruito del servizio Mensa 703 persone: 193 cittadini italiani (18 dei quali hanno preso i pasti anche per i componenti della famiglia) e 510 stranieri (di cui 71 nuclei familiari).

g) Alcune risposte del CdA:

- sono stati elaborati n. **8 progetti personalizzati**, per situazioni di disagio estremamente complesse;
- è stato effettuato un **lavoro di rete** per n. **74 persone**, perché la soluzione dei loro problemi richiedeva l'intervento di varie realtà del territorio;
- sono state fornite n. **6 consulenze legali**;
- durante l'anno sono stati realizzati **circa 1.850 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: **1.798 buoni pasto** (ciascun buono può contenere una consumazione dei pasti da 1 giorno a 15 giorni); **431 buoni per pacchi** contenenti **generi alimentari**; **149 per gli indumenti** e **228 buoni per il riparo notturno**;
- gli operatori del CdA hanno effettuato n. **6 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 **200 immigrati**.

La situazione di disagio e di povertà sembra stabile rispetto allo scorso anno. I dati del CdA del primo semestre 2009 lo confermano. Al 30 giugno 2009 sono affluite al Centro 537 persone, di cui 233 uomini e 304 donne, 156 italiani e 381 immigrati.

#### **h) Coordinamento e coinvolgimento.**

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 sordinato e, in particolare, nei 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 certo coordinamento, in particolare:

- 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.

La sezione necessita, oltre che di un lavoro tecnico di redazione, di una intensa azione di informazione, sensibilizzazione e di acquisizione delle risposte attese dai vari operatori sociali.

#### **i) Nel contesto** sopra descritto è inserito il progetto, che prevede la presenza di sei volontari.

Oggi, ai giovani, vengono a mancare spesso punti di riferimento e sostegni affettivi; la società presenta loro una serie di problemi: 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.

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.

### **7) Obiettivi del progetto:**

#### **PREMESSA**

#### **Caritas Italiana e la Caritas diocesana di Viterbo 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.

La Caritas diocesana si unisce nell'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 e fare nuove amicizie; 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.

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

Queste finalità generali sono così riassumibili:

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

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

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

**Creazione** delle condizioni per l'incontro con nuove persone, per inventare nuove professionalità 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>Bisogni individuati</b> <i>(con riferimento a quanto descritto al punto 6)</i>	<b>Obiettivi specifici (US)</b>	<b>Indicatori (Risultati attesi)</b> <i>(con riferimento alla situazione di partenza del contesto)</i>
<p>► Essere accolti e supportati nel fronteggiare la propria situazione di disagio</p> <p><i>Sono attualmente 782 le persone accolte dal CdA, con 3.112 colloqui effettuati, 6 visite domiciliari e 8 progetti personalizzati (6/ c-d-g)</i></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Potenziare l'azione di <i>Accoglienza, Ascolto, Orientamento, Presa in carico, Accompagnamento, Verifica</i>, per offrire un sostegno migliore alle persone in difficoltà</li><li>2. Costruire <i>con le persone in difficoltà un progetto individualizzato</i></li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aumento a fine anno almeno del 10% del numero delle persone che in carico dal CdA (6/c)</li><li>- Aumento a fine anno di almeno il 20% del numero degli interventi effettuati (informazioni, consulenze, risposte concrete ai bisogni delle persone in condizione di disagio,...) (6/g)</li><li>- Accompagnamento sino all'interno dei propri ambienti di vita di almeno 8 soggetti in difficoltà (6/g)</li><li>- Aumento del 5% del tempo dedicato all'approfondimento dei progetti personalizzati (6g)</li></ul>



<b>Bisogni individuati</b> <i>(con riferimento a quanto descritto al punto 6)</i>	<b>Obiettivi specifici (US)</b>	<b>Indicatori (Risultati attesi)</b> <i>(con riferimento alla situazione di partenza del contesto)</i>
<p>► Ritrovare l'autonomia</p> <p><i>Sono attualmente 290, pari al 37%, le persone non sufficientemente autonome che frequentano il CdA. (6/d)</i></p> <p>► Fronteggiare la precarietà economica e la fragilità sociale</p> <p><i>CdA e Mensa erogano annualmente: 149 buoni per il vestiario, 431 buoni per alimenti, 228 permessi per l'accoglienza notturna, 25.300 pasti caldi. (6/f-g)</i></p> <p>► Integrazione degli immigrati nel territorio</p> <p><i>83 (14,74%) sono i cittadini stranieri con scarsa conoscenza della lingua italiana, che annualmente si presentano al CdA; 34 i partecipanti al Corso di lingua italiana</i></p> <p><i>Il 75% di immigrati ha avuto bisogno di Segretariato Sociale e 200 cittadini immigrati hanno partecipato ad incontri multietnici (6/d-e-g)</i></p>	<p>3. Accompagnare la persona in disagio nel <i>ritrovare la propria autonomia</i>, facendosi soprattutto promotori del riconoscimento della tutela dei suoi diritti</p> <p>4. Fornire risposte adeguate per la soddisfazione dei bisogni primari (vestiario, riparo notturno, viveri, docce,...)</p> <p>5. Favorire l'integrazione degli immigrati attraverso iniziative e incontri, la valorizzazione delle culture di provenienza e la conoscenza della lingua italiana</p>	<p>- Aumento dell' 8% degli accompagnamenti ai Servizi (6/g)</p> <p>- Riduzione dal 37% al 25% delle persone non autonome, per il raggiungimento di una sostanziale autonomia (6/d)</p> <p>- Aumento del 15 % del numero di alimenti e indumenti distribuiti (6/d)</p> <p>- Aumento del 10% del numero di pasti caldi distribuiti e dei buoni per l'accoglienza notturna (6/f-g)</p> <p>- Aumento del 20% il numero di iscritti al Corso di italiano per immigrati (6/e)</p> <p>- Aumento del 5% degli immigrati da coinvolgere nelle iniziative multietniche (6/g)</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>Bisogni individuati</b> <i>(con riferimento a quanto descritto al punto 6)</i>	<b>Obiettivi specifici (TS)</b>	<b>Indicatori (Risultati attesi)</b> <i>(con riferimento alla situazione di partenza del contesto)</i>
<p>► Consolidare le reti sociali</p> <p><i>Per 74 delle 782 persone accolte annualmente dal CdA, è stato svolto un lavoro di rete, con circa 1850 contatti sul territorio (6/g)</i></p> <p>► Aumentare la sensibilità della popolazione verso i problemi sociali (6/h)</p> <p>► Necessità di un quadro organico dei bisogni e dei servizi nel territorio (6/h)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sensibilizzare le Istituzioni e il territorio sulle povertà emergenti</li> <li>2. Scoprire o creare reti nel territorio, in grado di affrontare i vari tipi di povertà, ponendosi in una posizione di “mediazione” fra la persona e le risorse già attive e quelle attivabili</li> <li>3. Sensibilizzare il territorio sulle tematiche della giustizia, della pace e della solidarietà</li> <li>4. Creare un network, incentrato intorno alla sezione “Appuntamenti di pace” del sito di Caritas diocesana, delle iniziative pubbliche organizzate dalle realtà del viterbese operanti nel campo della pace, della giustizia e della solidarietà</li> <li>5. Consolidamento del sistema di rilevazione dati, comune alle due sedi, e aggiornamento del database informatico dell’Osservatorio delle Povertà, con software <i>OSPO 3</i></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produzione e divulgazione di un report sui dati che riguardano le persone che accedono al CdA e alla Mensa (6/h)</li> <li>- Aumento almeno del 10% del numero di interventi, condotto coinvolgendo realtà attive sul territorio (servizi, volontariato, Istituzioni,...) (6/g)</li> <li>- Coinvolgimento di nuovi soggetti (singoli, parrocchie, associazioni, ...) nelle problematiche delle persone con disagio sociale (6/g)</li> <li>- Aumento del 20% del numero di contatti con i servizi dei Comuni e delle altre realtà (pubbliche e private) del territorio (6/g)</li> <li>- Partecipazione ad iniziative pubbliche significative (almeno 3) ed organizzazione di proprie sulle tematiche pace, giustizia, solidarietà (almeno 3) (6/h -17)</li> <li>- Inserimento continuativo, nella sezione “Appuntamenti di pace” del sito Caritas, delle iniziative pubbliche di almeno 20 organizzazioni (6/h)</li> <li>- Aggiornamento con frequenza almeno settimanale del database (6/h)</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>Bisogni individuati</b> <i>(con riferimento a quanto descritto al punto 6)</i>	<b>Obiettivi specifici (VS)</b>	<b>Indicatori (Risultati attesi)</b> <i>(con riferimento alla situazione di partenza del contesto)</i>
<p>► Combattere l'indifferenza e le difficoltà di comunicazione delle giovani generazioni, specialmente con soggetti "diversi" (6/i)</p> <p>► Far uscire i giovani da una visione ristretta del modo facendoli guardare al di là del modello consumistico in cui vivono (6/i)</p> <p>► Conoscenza teorico-pratica delle tecnologie informatiche di base (6/h)</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>2. Far conoscere gli elementi legislativi essenziali inerenti i diritti umani, i rapporti sociali, politici ed economici a livello locale ed internazionale</p> <p>3. Educare a stili di vita non consumistici, coerenti con uno sviluppo sostenibile.</p> <p>4. Insegnare ad utilizzare le tecnologie informatiche e, in particolare, Microsoft Office ed Internet per aumentare il livello di comunicazione, l'efficacia e l'efficienza nelle azioni svolte</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>- Presa di coscienza dei fenomeni globali che determinano le varie forme di povertà e 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>- Capacità dei volontari di utilizzare gli strumenti di Microsoft Office e la Posta elettronica, e (da parte di almeno un volontario) di gestire il sito web della Caritas</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 ideazione e preparazione del progetto di servizio civile.

**Febbraio - marzo - aprile - maggio 2009**

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 ancora i caratteri dell'emergenzialità e 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.

#### **Giugno - luglio - agosto - settembre 2009**

- *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.
- *Incontro* del "Tavolo diocesano", di cui fanno parte oltre alla Caritas, il "Centro di pastorale giovanile" e la "Commissione pastorale sociale e lavoro, giustizia e pace, salvaguardia del creato": approfondimento sull'ipotesi di progetto e suggerimenti.
- *Bozza* del progetto presentata agli eventuali partner e copromotori, alle Università, agli Enti terzi, per la definizione del loro apporto alla realizzazione del progetto, con riferimento ad alcune attività previste, per il riconoscimento dei tirocini e delle competenze.

***Ottobre - novembre - dicembre 2009***

- Contatti con la Caritas Italiana per un confronto sulla redazione del progetto di servizio civile.
- Tre 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															
Fase 3	1, 2	<b>3. Accoglienza-ascolto-</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nell'ascolto, attraverso lo strumento del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sostenere, attraverso la relazione di</li> </ul>		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	

FASI	Sede	ATTIVITÀ'	Descrizione dell'attività	Obiettivi (cfr. punto 7)	TEMPISTICA (mesi)														
		<b>orientamento.</b>	<p><i>colloquio</i>, il volontario e l'operatore interagiscono con le persone in difficoltà.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Durante il primo colloquio e, se necessario, soprattutto nei successivi colloqui, vengono individuati gli interventi ritenuti necessari per rimuovere le cause che hanno determinato la difficoltà e viene steso un progetto personalizzato.</li> <li>- Durante l'ascolto, su una scheda personale dell'utente, vengono riportati da un operatore i vari colloqui. Questa attività serve per verificare, lungo il percorso, se il progetto elaborato aiuta la persona a superare il disagio.</li> <li>- L'attività ascolto-orientamento diventa anche attività di <i>"segretariato sociale"</i>: informazioni necessarie e orientamento nelle procedure da seguire presso gli idonei servizi burocratici e amministrativi.</li> </ul>	<p>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" ]</p>															
1		<b>4. Accompagnamento (=“Presa in carico”).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il volontario e l'operatore stabiliscono una relazione con la persona in difficoltà, l'accompagnano nella ricerca di risposte e la sostengono nei tentativi di soluzione.</li> <li>- Vengono costruite reti di solidarietà. Questa attività segue la logica del “ lavoro di rete”.</li> <li>- L'operatore favorisce i collegamenti, tramite contatti telefonici o direttamente; assume in qualche modo una funzione di mediazione fra la persona e le risorse attivabili.</li> <li>- La persona, se necessario, viene accompagnata nel disbrigo di piccoli servizi o di pratiche burocratiche. Là dove è</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accompagnare la persona nel percorso di ricerca delle soluzioni al suo bisogno, facendosi soprattutto promotori del riconoscimento della tutela dei suoi diritti. [US2- US3]</li> <li>▪ Stimolare la presa in carico della persona da parte dei Servizi competenti, verificando che si facciano effettivamente carico della situazione [TS2]</li> </ul>	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

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



FASI	Sede	ATTIVITÀ'	Descrizione dell'attività	Obiettivi (cfr. punto 7)	TEMPISTICA (mesi)														
	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 dal software <i>OSPO 3</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 software <i>OSPO 3</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	
<b>Fase 4</b>	1	<b>8. Corso di lingua italiana per gli immigrati.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il Corso avrà la durata di sette mesi, due volte a settimana. E' organizzato sia per gli immigrati che hanno una iniziale preparazione (Corso A) sia per quelli che non hanno alcuna conoscenza (Corso B).</li> <li>- Preparazione sussidi cartacei e multimediali.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Favorire l'integrazione degli immigrati [US5]</li> </ul>	x	x	x	x	x	x	x	x							
<b>Fase 5</b>	1	<b>9. Appuntamenti di pace</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informazioni e acquisizione di notizie relative alle iniziative che si svolgono sul territorio nel campo della pace, della giustizia e della solidarietà mediante consultazione dei mezzi di informazione e mediante contatti diretti con le organizzazioni di settore.</li> <li>- Lavoro tecnico di redazione delle pagine web del "Calendario" all'interno della sezione "Appuntamenti di pace" del sito <a href="http://www.caritasviterbo.it">www.caritasviterbo.it</a></li> <li>- Aggiornamento delle altre pagine del sito contenenti argomenti legati alle tematiche giustizia, pace e solidarietà.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Potenziare, attraverso il network "Appuntamenti di pace", la conoscenza delle iniziative organizzate dalle realtà del territorio, operanti nel campo della pace, della giustizia e della solidarietà [ TS4]</li> <li>▪ Offrire, attraverso l'aggiornamento delle pagine del sito web della Caritas collegate ad "Appuntamenti di pace", un'informazione qualificata su tematiche legate alla pace, alla giustizia e alla solidarietà [TS3, TS4]</li> </ul>	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x



FASI	Sede	ATTIVITÀ'	Descrizione dell'attività	Obiettivi (cfr. punto 7)	TEMPISTICA (mesi)																			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marcia per la pace diocesana (30 dicembre).</li> <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 l'integrazione degli immigrati [US5]</li> </ul>																				
<b>Fase 8</b>	1, 2	<b>13. Verifica.</b>	<p>La verifica avviene su tre diversi livelli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sullo svolgimento delle attività in rapporto al raggiungimento degli obiettivi, sul potenziamento dei due Centri, sull'evoluzione dei bisogni;</li> <li>- sull'andamento dei “casi” (cioè delle situazioni seguite dai Centri);</li> <li>- sul gruppo di lavoro (proprio modo di porsi, risonanze che hanno i colloqui sulla propria persona, relazioni fra gli operatori)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ [Tutti gli obiettivi: U-T-V]</li> </ul>		x	x	x	x	x	x	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 **Assistente sociale**, con ruolo di **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. 02 **Educatori**, con il ruolo di insegnanti nel Corso per la conoscenza della lingua italiana a favore degli immigrati (*8.1/8*)
- n. 06 **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 medico, per l'aiuto sanitario a favore delle persone più indigenti (*8.1/3-4*)
  - n. 01 medico, 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. 33 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. 80 **Operatori:**
  - n. 07 operatori sociali, addetti all'accoglienza e all'ascolto
  - n. 35 cuochi, addetti alla preparazione dei pasti e alla manutenzione delle attrezzature della cucina
  - n. 38 operatori, addetti al confezionamento dei pasti, alla loro distribuzione, alla gestione del magazzino alimentare e alle altre attività descritte nel punto 8.1/5Tutti 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. 84 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 ATTIVITÀ	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 <b>il colloquio</b> che è una situazione in cui il volontario cerca di favorire una maggior valorizzazione delle risorse personali dell'altro, la maggior possibilità di espressione e di maturazione.</p>	<i>"Accoglienza, ascolto" 8.1/3</i>

	<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 rete</b>, sia nei confronti della persona ascoltata che delle realtà presenti sul territorio, assumendo una funzione di "mediazione" fra la persona e le risorse attivabili.</p> <p>Il volontario dovrà considerare la "rete" (formale e informale) delle risorse territoriali un preciso strumento finalizzato alla realizzazione di un progetto unitario. Egli agirà come un operatore relazionale, che sostiene e favorisce i collegamenti tra unità distinte, rivitalizzando l'esistente, mobilitando risorse e conoscenze <sup>1</sup>.</p>	<p>"Accompagnamento" 8.1/4</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>"Corso di lingua italiana per gli immigrati" 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.</p>	<p>"Mappatura e monitoraggio del territorio" 8.1/2</p> <p>"Aggiornamento della banca dati" 8.1/7</p>
<b>B.</b>	<b>Appuntamenti di pace</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>Appuntamenti di Pace</b> del sito, offriranno a qualsiasi ente che operi nel sociale un "Calendario" su cui "segnare" in tempo reale</p>	<p>"Appuntamenti di pace" 8.1/9</p>

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

Organizzazioni e associazioni:

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

Enti pubblici e privati:

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

		gli avvisi, gli appelli e qualche notizia relativi alle attività che si svolgono dentro e fuori il mondo ecclesiale viterbese nel campo della pace, della giustizia e della solidarietà. Per tali attività avranno come base quanto già svolto dai volontari del Bando 2009.	
<b>C.</b>	<b>Attività di Mensa</b>		
		Due volontari collaboreranno con gli operatori della Mensa Caritas per alcune esigenze tipiche di questo servizio (gestione razionale delle derrate, acquisti, aiuto in cucina e distribuzione del vitto).  Inoltre svolgeranno attività di accoglienza e ascolto delle persone in difficoltà che si presenteranno presso il servizio.	“Servizio di mensa” 8.1/5
<b>D.</b>	<b>Attività di segretariato sociale</b>		
		Il volontario in servizio civile, di fronte alle difficoltà di orientamento ed alla mancanza di conoscenza delle risorse sul territorio manifestate dalle persone in difficoltà, svolgerà attività di: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informazione,</li> <li>✓ avvio ai servizi di Caritas diocesana,</li> <li>✓ avvio ai servizi pubblici,</li> <li>✓ avvio ai servizi privati.</li> </ul>	“Accoglienza, ascolto, orientamento” 8.1/3
<b>E.</b>	<b>Interventi diretti e immediati</b>		
		Il volontario, di fronte a casi di povertà estrema, effettuerà una serie di interventi che possano rispondere ad un bisogno immediato (es. igiene della persona, vestito, pasto,...) o possano supportare la persona nell’itinerario della sua quotidianità attraverso i servizi legati al CdA. Molto importante, in questo senso, è la collaborazione che il volontario in servizio civile offrirà nel coadiuvare gli operatori del <i>Servizio indumenti e alimenti</i> .	“Distribuzione alimenti e vestiario” 8.1/6  “Accompagnamento” 8.1/4
<b>F.</b>	<b>Interventi in collaborazione con servizi pubblici e privati</b>		
		Durante l’arco dell’anno, il volontario avrà momenti di coordinamento, supporto, programmazione comune con alcuni servizi pubblici e privati sul territorio. Ciò soprattutto con riferimento al lavoro di rete sopra menzionato ed allo svolgimento di alcuni progetti personalizzati.	“Accompagnamento” 8.1/4
<b>G.</b>	<b>Formazione</b>		
		Vedi punti da 29 a 42 del progetto.	
<b>H.</b>	<b>Animazione e sensibilizzazione</b>		
		Per l’organizzazione del progetto si è costituito un Tavolo diocesano di cui fanno parte, oltre a Caritas, il “Centro	“Attività di animazione e di



	<p>diocesano di Pastorale giovanile” e la “Commissione Pastorale sociale e lavoro giustizia e pace, salvaguardia del creato”. Il dettaglio delle attività è descritto al punto 17.</p> <p>L’azione dei volontari sarà incentrata sulla testimonianza della loro esperienza, che porteranno presso associazioni, parrocchie, scuole ed altri enti. Interverranno inoltre all’interno di iniziative organizzate da altri (ad esempio la marcia per la pace diocesana del dicembre 2010 o l’incontro degli insegnanti di Religione della diocesi precedente l’uscita del bando 2010). Grazie alla formazione generale, i ragazzi faranno sensibilizzazione su temi più generali in ambito giustizia, pace e solidarietà (ad esempio sulla nonviolenza e sui modelli di sviluppo sostenibili).</p>	<p><i>sensibilizzazione su giustizia, pace, solidarietà” 8.1/11</i></p> <p><i>“Iniziativa ricreative, sociali, culturali” 8.1/12</i></p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### **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 ed all’Osservatorio delle povertà.

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 servizi*

- 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, ...).
- 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 di 2-3 giornate organizzati a livello diocesano, regionale, interdiocesano anche fuori dal comune e della provincia ove si svolge il proprio progetto.
- Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di: eventi di formazione e sensibilizzazione diocesani, regionali o nazionale (es. incontro nazionale giovani in servizio civile)

## CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

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

N.	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	<i>Nominativi degli Operatori Locali di Progetto</i>			<i>Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato</i>		
						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	Pizzitola Rosa	10/01/1930	PZZRSO30A50B5351			
2	ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO CARITAS DON ALCESTE GRANDORI 1	Viterbo	Largo S. Leonardo, 1	14489	2	Quatrini Maria Pia	10/04/1930	QTRMRP30D50M082K			

## **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 dell'obiezione di coscienza* di Caritas Italiana.

La campagna permanente di promozione del servizio civile si propone 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

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

Progetto di promozione del servizio civile in collaborazione con l'Azione Cattolica Italiana, presso i gruppi giovanile delle Azioni Cattoliche diocesane.

Stampa di pieghevoli, poster sul servizio civile.

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

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.

Promozione del servizio civile alla Giornata Mondiale della Gioventù del 2010 con la partecipazione di alcuni giovani in servizio civile.

### **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, sul settimanale Lazio Sette (di Avvenire), sul quindicinale 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:*

Si rinvia al sistema di selezione verificato in sede di 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) di alcune giornate
- incontri periodici (quindicinali o mensili) di alcune ore ciascuno svolti a livello diocesano
- incontro di fine servizio (al 12° mese) di alcune giornate residenziali

Durante gli incontri verranno proposte attività di gruppo finalizzate alla verifica e alla rilettura dell'esperienza. Durante gli stessi momenti a metà e a 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:*

Il progetto prevede l'impiego di risorse finanziarie aggiuntive destinate:

1. alle attività di formazione specifica previste alle voci 39 e 40;
2. alle risorse tecniche e strumentali dedicate al progetto previste alla voce 25;
3. alle attività di promozione di cui alla voce 17;  
secondo la seguente ripartizione:

(omissis)

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

**Enti non profit:**

- ◆ **Parrocchia Sacra Famiglia – Viterbo.** Codice fiscale: 90012470564
  - Promozione del progetto all'interno del quartiere (Carmine) 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 (palestra e 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 - “Iniziative 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 (la parrocchia è da tempo sede di significative manifestazioni volte all'integrazione culturale) (*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 due operatori-volontari, 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- ingegneria informatica.** 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 6/h - 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”*)
  - Manutenzione del database gestito dal programma OSPO (Osservatorio delle povertà e delle risorse) ed installazione di eventuali aggiornamenti del programma (*voce 8.1/7 - “Aggiornamento della banca dati”*)

- Fornitura , installazione e istruzione del programma “Studio 3” sviluppato da questa Ditta di informatica, per la gestione informatica della distribuzione dei generi alimentari e degli indumenti agli indigenti (attività 8.1/6 - “Distribuzione alimenti e vestiario”)

◆ **Studio Immigrazione Sas.** Partita IVA e C.F. : 01765640568

- Messa a disposizione, su appuntamento, di un operatore che, affiancato dai giovani in servizio civile, sosterrà gli immigrati, che si rivolgono al CdA e alla Mensa, nella comprensione delle leggi, nel disbrigo di pratiche e nella ricerca di soluzioni nelle problematiche più difficili (voci 6/e - 7/US 5 - “Favorire l’integrazione degli immigrati”; 8.1/3 - “Accoglienza, ascolto, orientamento”)
- Collaborazione e partecipazione con i propri esperti alle iniziative ricreative-sociali e culturali collegate al progetto: “Pomeriggio di fraternità con gli immigrati”, “Noi siamo i colori del mondo”(voce 8.1/12 - “Iniziative ricreative, sociali, culturali”)
- Messa a disposizione di proprie banche dati sui testi ed i commenti delle leggi riguardanti l’immigrazione, sia per l’attività del Centro di Ascolto che per quella della Scuola di italiano per immigrati (voci 8.1/3- “Accoglienza, ascolto, orientamento” ; 8.1/8 - “Corso di lingua italiana per gli immigrati”)

**Università**

◆ **Università LUMSA di Roma -Facoltà di Scienze della Formazione .** C. F. :02635620582

- Predisposizione di una griglia nell’attività di ricerca delle informazioni per la mappatura ed il monitoraggio delle risorse e delle povertà del territorio (voce 8.1/2- “Mappatura e monitoraggio del territorio)
- Contributo nell’elaborazione statistica dei dati registrati nell’Osservatorio Permanente delle risorse e delle povertà (voce 8.1/7 -“Aggiornamento della banca dati Osservatorio Permanente”)
- Collaborazione nella progettazione e nello svolgimento delle attività di ricerca/sperimentazione a carattere intergenerazionale ed interculturale (voce 8.1/12 -“Iniziative ricreative, sociali, culturali”)

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

Le strutture (Sede Caritas, Centro di Ascolto, Mensa) presso cui si svolge il progetto sono di proprietà della Diocesi di Viterbo e della Parrocchia di S. Giovanni evangelista, concesse in uso gratuito per tali servizi.

Le risorse messe a disposizione del progetto, per le due sedi (1. CdA, 2.Mensa) sono le seguenti:

<b>Risorse Tecniche e Strumentali</b>	<b>Sede</b>	<b>Obiettivi</b>	<b>Attività (cfr. punto 8.1)</b>
• Locali adibiti a colloqui personali e di gruppo	1, 2	7/US 1, 2, 3	“Accoglienza, ascolto, orientamento” (8.1/3) “Verifica” (8.1/13)
• Sale di accoglienza e di attesa- Stanze per l’ascolto	1	7/US 2, 3 7/VS 1	“Accoglienza, ascolto, orientamento” (8.1/3)
• Agenda dei colloqui, schedario per la registrazione dei colloqui e relativo sistema di archiviazione cartacea e informatizzata	1	7/US 1,2,3 7/VS 1	Trascrizione dei colloqui per “Accoglienza, ascolto, orientamento” (8.1/3) “Aggiornamento banca dati” (8.1/7)
• Materiali vari di documentazione (dati, leggi, ...), mappatura delle risorse (indirizzari, elenchi delle realtà operative,...)	1, 2	7/US 2, 3 7/TS 2 7/VS 2	“Mappatura e monitoraggio del territorio”( 8.1/2) “Aggiornamento banca dati” (8.1/7)
• 3 fotocopiatrici, 1 CopyPrinter, 5 Computer (di cui uno portatile), con stampanti e scanner, connessione Internet a banda larga, software per	1, 2	7/US 2, 5 7/VS 1 7/TS 2,3,4,5	“Mappatura e monitoraggio del territorio” (8.1/2) “Accoglienza, ascolto,

office automation e creazione siti Internet, database per la gestione dei dati degli utenti e per l'osservatorio delle povertà			<i>orientamento</i> "( 8.1/3) "Sussidi per il Corso di italiano" (8.1/8) "Appuntamenti di pace" (8.1/9) "Animazione e sensibilizzazione su giustizia, pace, solidarietà" (8.1/11)
• Telefono- fax	1, 2	7/US 2, 3 7/TS 1, 2	Contatti telefonici per: "Mappatura e monitoraggio del territorio" (8.1/2) "Accompagnamento" (8.1/4)
• Programma informatico specifico per gestire i dati degli utenti del Centro di Ascolto, inseriti nell'Osservatorio permanente delle povertà e delle risorse ( <i>OSPO 3 – FILE MAKER</i> )	1	7/US 1 7/TS 4,5 7/VS 4	"Aggiornamento banca dati" (8.1/7)
• Sala Conferenze- Biblioteca, videoteca ed emeroteca <i>specializzate nei settori pace, giustizia, solidarietà</i> , lavagna luminosa, videoproiettore, videocamera, tv, registratore audio, videoregistratore, lettore e masterizzatore DVD	1	7/US 5  7/TS 3, 4	"Animazione e sensibilizzazione su giustizia, pace, solidarietà" ( 8.1/11) "Iniziativa ricreative, sociali, culturali" (8.1/12)
• Cucina, magazzino ed altri locali per organizzare e svolgere il servizio	2	7/US 4	"Servizio di mensa" ( 8.1/5)
• Auto e Pulmino	1	7/US 3, 4 7/TS 3	"Accompagnamento" (8.1/4) "Distribuzione alimenti e vestiario" (8.1/6) "Visite domiciliari" (8.1/10) "Iniziativa ricreative, sociali, culturali" (8.1/12)
• Furgone	2	7/US 4	"Servizio di mensa" ( 8.1/5) "Distribuzione alimenti e vestiario" (8.1/6)

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

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

1. Riconosciuti da parte del **Corso di laurea interfacoltà in "Scienze per la Pace"** dell'Università di Pisa

2. Riconosciuti da parte dalla **Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università LUMSA di Roma**

*Come da allegato*

### 27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*



1. Riconosciuti da parte del **Corso di laurea interfacoltà in “Scienze per la Pace” dell’Università di Pisa.**
2. Tirocini riconosciuti dalla **Facoltà di Psicologia 1 dell’Università degli Studi di Roma “La Sapienza”.**
3. Tirocini riconosciuti dalla **Facoltà di Psicologia 2 dell’Università degli Studi di Roma “La Sapienza”.**

*Come da convenzioni allegate*

28) *Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l’espletamento del servizio, certificabili e validi 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 all’UNSC 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. Tutti i progetti presentati dalla Caritas Italiana consentono l’acquisizione delle seguenti competenze trasversali:

- Controllare la propria emotività rispetto alla sofferenza
- Elementi teorici e pratici sulla relazione di aiuto
- Collaborare con il personale dell’Ente e con i colleghi coinvolti nei progetti, in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere
- Integrarsi con altre figure/ruoli professionali e non
- Adeguarsi al contesto: linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e orari
- Gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità
- 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
- Adottare stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia

Le stesse competenze trasversali e le seguenti competenze specifiche del progetto sono **riconosciute e certificate mediante rilascio di un attestato** da parte di tre Enti terzi:

1. **CGM - Consorzio Nazionale della Cooperazione di Solidarietà Sociale “Gino Mattarelli”.**
2. **Cooperativa sociale GEA – Onlus – Nepi (Vt)**
3. **Consorzio sociale COPERNICO arl – Viterbo**

*Come da convenzioni allegate*

**Competenze specifiche** riconosciute e certificate dai tre Enti terzi:

- 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 unica a livello regionale, nella fase di accesso al servizio civile, ed in due momenti a metà e fine servizio. Sede di Caritas diocesana – P.za Dante Alighieri, 4 - 01100- Viterbo: per la formazione periodica.

### 30) *Modalità di attuazione:*

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

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

SI

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

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

#### **Metodologia**

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

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

ed in relazione a questi livelli la dimensione:

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

attraverso:

- lezioni frontali (almeno il 50% del monte ore complessivo)
- elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali (almeno il 20% del monte ore complessivo)
- testimonianze e/o visite ad esperienze significative

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

*Totale nei primi cinque 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.

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 20), 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**

Nella fase di accesso al servizio: verifica attraverso scheda conforme a livello nazionale per la valutazione del tirocinio osservativo e del successivo tirocinio pratico .

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

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

A partire dai contenuti previsti per la formazione generale nella circolare “*Linee guida per la formazione generale dei volontari*”, ed il sistema di formazione verificato dall'UNSC in sede di accreditamento, si propone una formazione generale che preveda due fasi.

Una prima fase di **33 ore** che tiene conto delle indicazioni delle “*Linee guida per la formazione generale dei volontari*” in cui presentare ad un primo livello i singoli argomenti che saranno poi, dove necessario, approfonditi a partire dalle esigenze del gruppo.

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

La tempistica verrà modulata secondo la tabella sottostante:

<b>Moduli UNSC</b>	<b>Moduli Caritas</b>	<b>Tempistica (ore)</b>	<b>Modalità (per ore) *</b>
▪ L'identità del gruppo in formazione	▪ sostenere l'esperienza e la sua rielaborazione ▪ favorire l'attenzione alla cura delle relazioni ▪ sostenere la motivazione ▪ sostenere l'orientamento per il futuro	3+3	1 F – 5 I
▪ Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà	▪ comprendere il significato di concorrere alla difesa della patria	2	2 F
▪ Il dovere di difesa della Patria		2	2 F
▪ La difesa civile non armata e nonviolenta		2	1 F – 1 I
▪ La protezione civile	▪ favorire l'educazione alla	3	2 F – 1 I

▪ La solidarietà e le forme di cittadinanza	pace, alla cittadinanza attiva, alla solidarietà, alla responsabilità ambientale	3	2 F – 1 I
▪ Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato	▪ conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	3	2 F – 1 I
▪ La normativa vigente e la Carta di impegno etico		2	1 F – 1 I
▪ Diritti e doveri del volontario del servizio civile		2	2 F
▪ Presentazione dell'Ente	▪ conoscere la specificità della Caritas come ente ecclesiale	4	3 F – 1 I
▪ Il lavoro per progetti	▪ La progettazione in ambito sociale	2	1 F – 1 I
□	▪ abilitare e sostenere la comunicazione e l'animazione del territorio durante e dopo il servizio	2	1 F – 1 I
<b>TOTALI:</b>		<b>33</b>	<b>20 F – 13 I</b>

\* 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.

Una seconda fase di **9 ore** circa dove sarà possibile dedicare più attenzione e tempo ad alcune tematiche rispetto ad altre partendo dalle esigenze e dalle risorse dei giovani e delle realtà locali. Si approfondiranno gli stessi contenuti affrontati nella prima fase e si individueranno altre tematiche in base alle esigenze ed alla situazione del gruppo particolare di volontari.

Inoltre durante i momenti di verifica di metà e fine servizio (vedi il piano di monitoraggio interno descritto alla voce 20), 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:*

Tutte le sedi di attuazione del progetto.

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 inespresi.

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:*

Burla Roberto, nato a Montefiascone (VT) il 15/09/1945  
Di Marco Mario, nato a Viterbo il 20/04/1960  
Pizzitola Rosa, nata a Campofiorito (PA) il 10/01/1930  
Quatrini Maria Pia, nata a Viterbo il 10/04/1930  
Fumarola Elisa, nata a Viterbo il 26/04/1963  
Bocci Elena, nata a Viterbo il 21/09/1970

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

#### *Burla Roberto*

Sacerdote, direttore della Caritas diocesana di Viterbo da 13 anni, responsabile degli Obiettori di coscienza dal 1996 al 2000, responsabile diocesano di sede del Servizio

civile OdC dal 1996 al 2005. Responsabile locale ente accreditato per Caritas diocesana dal 2005 ad oggi.

*Di Marco Mario*

Ingegnere elettronico, docente in informatica nelle scuole superiori ed in corsi post-diploma, consulente informatico, varie esperienze in ambito sociale ed ecclesiale, già responsabile servizio civile OdC dal 2000 al 2005, formatore Servizio Civile Nazionale dal 2005.

*Pizzitola Rosa*

Assistente sociale, coordinatrice e direttrice del Centro di Ascolto diocesano Caritas dal 1987, esperienza di progettazione e conduzione organizzativa e formativa nell'ambito del servizio civile OdC dal 1991 al 2005, operatore locale di progetto del Servizio Civile Nazionale in Caritas diocesana di Viterbo dal 2005.

*Quatrini Maria Pia*

Maestra elementare, direttrice del Servizio Mensa Caritas "d. A. Grandori" dal 1995 e del Centro di ospitalità "La Tenda" (dormitorio) dal 2001, coordinatrice del Laboratorio diocesano Caritas parrocchiali dal 1992, già presidente dell'Azione Cattolica diocesana, esperienza di progettazione e conduzione organizzativa e formativa nell'ambito del servizio civile OdC dal 1996 al 2005, operatore locale di progetto del Servizio Civile Nazionale in Caritas diocesana di Viterbo dal 2005.

*Fumarola Elisa*

Psicologa, ricercatrice in ambito psico-sociale, insegnante e consulente in ambito psico-pedagogico, volontaria presso Case-famiglia.

*Bocci Elena*

Psicologa, ricercatrice in campo psicologico e sociale, insegnante e consulente in ambito psico-sociale e informatico, dal 1998 ad oggi esperienza in ambito Orientamento al lavoro, Formazione e Selezione del personale presso la Caritas diocesana di Viterbo

*Vedi Curricula allegati*

**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:**

<b>ARGOMENTO</b>	<b>Rif. Attività (cfr. 8.1-8.3)</b>
- Conoscenza dei Servizi socio – educativi	8.1/2 - Mappatura e monitoraggio del territorio
- Legislazione di settore	8.1/4 - Accompagnamento
- Funzioni e compiti dei vari Servizi	8.3/A- voce "Costruzione di reti di solidarietà"
(Burla)	8.3/D - Segretariato sociale
- L'organizzazione	8.1/1 - Avviamento gruppo di lavoro
- La comunicazione e le dinamiche di gruppo	8.1/13 -Verifica

- Lavorare in gruppo (Fumarola)	8.3/A - voce "Verifica"
- L'ascolto	8.1/3 - Accoglienza Ascolto Orientamento
- La conduzione del colloquio	8.1/4 - Accompagnamento
- La relazione di aiuto	8.1/10 - Visite domiciliari
- La valutazione del bisogno e la programmazione dell'intervento	8.3/A - voci "Ascolto", "Orientamento", "Presenza in carico", "Costruzione di reti di solidarietà".
- Il lavoro di rete, come metodo e filosofia dell'intervento (Pizzitola)	8.3/F- collaborazione Servizi pubblici e privati
- Educazione alimentare	8.1/5 - Servizio di mensa
- Igiene	8.1/6 - Distribuzione alimenti
- Conservazione degli alimenti	8.3/A - voce "Accompagnamento"
(Quatrini)	8.3/C - attività di mensa
	8.3/E - interventi diretti e immediati
- Gli strumenti e le modalità di documentazione	8.1/2 - Mappatura e monitoraggio del territorio
- Lettura del territorio: bisogni e risorse	8.1/7 - Osservatorio delle povertà e delle risorse
(Bocci)	8.3/A - voce "Osservatorio"
- L'immigrazione nel territorio viterbese (Di Marco)	8.1/3 - Accoglienza Ascolto Orientamento
	8.1/8 - Corso per immigrati
	8.1/A- voce "Scuola di italiano"
	8.3/D - voce "Segretariato sociale"
- Preparazione alle principali forme di comunicazione (parlare in pubblico, realizzare un comunicato, creare un manifesto, gestire un gruppo,... (Fumarola)	8.1/9 - Appuntamenti di pace
	8.1/11- Attività di animazione
	8.1/12 - Iniziative ricreative sociali culturali
	8.3/H - Animazione e sensibilizzazione
- Utilizzo degli strumenti informatici per l'Office Automation ed il Web (Di Marco)	8.1/2 - Mappatura e monitoraggio del territorio
	8.1/7 - Osservatorio povertà e risorse
	8.1/9 - Appuntamenti di pace
	8.3/A - voce "Osservatorio"
	8.3/B - Appuntamenti di pace
	8.3/G - Formazione

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.

Viterbo, 20 dicembre 2009

Il Responsabile legale dell'ente  
Sac. Vittorio Nozza  
Direttore

---

Il direttore della Caritas diocesana  
Sac. Roberto Burla

---