



Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA – Avviso 2025

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

TITOLO DEL PROGETTO:

In ascolto e in azione-Ravenna e Faenza

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:

Assistenza

Adulti e terza età in condizioni di disagio

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il progetto “In ascolto e in azione – Ravenna e Faenza” nasce dalla volontà di rafforzare i servizi di sostegno, accompagnamento e assistenza alla persona per favorirne l'inclusione sociale. Le sedi di progetto sono risorse a disposizione delle intere comunità diocesane, rispettivamente di Faenza e di Ravenna.

Offrono supporto a persone in difficoltà, soprattutto qualora individui o nuclei presentino problematiche multiple e sia necessario un intervento più strutturato e in rete con i servizi locali (servizi socio-sanitari, enti del terzo settore, etc.), oppure qualora le persone non siano avvezze a rivolgersi alle Caritas parrocchiali (come, ad esempio, chi è senza fissa dimora). In parallelo, le Caritas diocesane si impegnano anche allo sviluppo delle Caritas parrocchiali, affinché siano sempre più in grado di divenire riferimento per chi si trova in situazioni di difficoltà, rappresentando una fonte di sostegno concreto e un aiuto all'integrazione dei nuclei all'interno della propria comunità parrocchiale di riferimento.

Attraverso l'ascolto dei bisogni e l'azione solidale sul territorio, il progetto si propone di favorire una comunità più attenta e accogliente, capace di rispondere alle fragilità emergenti.

Le quattro sedi di progetto operano in modo coordinato e complementare nei rispettivi territori, e, attraverso questa co-progettazione, ci si prefigge di:

- qualificare la loro collaborazione sulla base di una visione comune e di modalità operative condivise per affrontare la povertà estrema, attraverso un attento processo di osservazione, ascolto e discernimento;
- rafforzare la rete di collaborazione tra le diverse realtà operative e tra queste e altre realtà locali, sia a livello diocesano che parrocchiale, per favorire lo scambio di informazioni e la condivisione delle buone pratiche già adottate;
- consolidare alcune azioni già in essere, come la redazione di un rapporto sulle povertà, al fine di rafforzare ulteriormente il lavoro di rete.

Il progetto si inserisce pienamente in quanto previsto dal programma “**Un agire concreto per l'inclusione nelle Diocesi di Faenza e Ravenna**” - per quanto concerne l'ambito di intervento (Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese (lett. C)) e gli obiettivi che lo stesso si prefigge:

- Porre fine ad ogni povertà nel mondo (Obiettivo 1);
- Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni (Obiettivo 10)

Le priorità di intervento vengono integrate nel seguente obiettivo progettuale:

SOSTENERE E PROMUOVERE LA PERSONA		
<i>Promuovere lo sviluppo integrale di ciascuna persona, rafforzando le azioni volte all'assistenza materiale e all'inclusione sociale di chi si trova in condizioni di fragilità, e al tempo stesso favorire lo sviluppo dell'intera comunità affinché accresca la sua capacità di esprimere solidarietà.</i>		
Risposte da sviluppare in risposta ai bisogni individuati		
a. Potenziamento della capacità di rispondere al forte incremento delle richieste di aiuto per soddisfare i bisogni primari		
b. Favorire maggiormente l'inclusione sociale dei beneficiari, rafforzando contemporaneamente il lavoro di rete con le altre realtà del sociale		
c. Rafforzare il ruolo di presidio di prossimità garantito dalle Caritas parrocchiali, che così possano favorire a propria volta l'integrazione di persone in difficoltà nella propria comunità di riferimento		
Indicatori di bisogno		
a. Numero delle richieste di ascolti e di accesso ai servizi	Caritas Ravenna / Centro d'ascolto san Vincenzo De' Paoli	Numero delle richieste di ascolti soddisfatte dall' 80% al 90% del totale (circa 200 in più)
	Caritas Ravenna / Emporio solidale	Numero delle richieste di accesso ai servizi soddisfatte dall'80 al 90% del totale (circa 1.100 in più)
	Opera Santa Teresa del Bambino Gesù	Numero delle richieste di accesso ai servizi soddisfatte dal 70 all' 80% del totale (circa 500 in più)
	Centro d'ascolto - Faenza	Numero delle richieste di ascolti e di accesso ai servizi soddisfatte dal 70 all' 80% del totale (circa 1.200 in più)
b. Aumento del numero e della continuità nel tempo di azioni di inclusione sociale per persone in condizione di disagio e realizzazione di un rapporto annuale sulle povertà e le risorse del territorio		
c. Realizzazione in maniera regolare di almeno 2 visite al mese alle Caritas Parrocchiali e aumento della continuità nel tempo di azioni di formazione e potenziamento a loro garantite		

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:	
<i>OBIETTIVO: Promuovere lo sviluppo integrale di ciascuna persona, rafforzando le azioni volte all'assistenza materiale e all'inclusione sociale di chi si trova in condizioni di fragilità, e al tempo stesso favorire lo sviluppo dell'intera comunità affinché accresca la sua capacità di esprimere solidarietà.</i>	
CARITAS RAVENNA/CENTRO D'ASCOLTO SAN VINCENZO DE' PAOLI	
Azione	Ruolo e compiti del volontario in servizio civile
Attività 1: ASCOLTO E INDIVIDUAZIONE DEI BISOGNI DELL'UTENZA	
1.1 - ACCOGLIENZA	L'operatore volontario in SC collabora attivamente, in affiancamento ai volontari, nell'accoglienza degli utenti durante gli orari di apertura della struttura (sia in presenza che telefonicamente). Dopo un periodo di affiancamento e una volta acquisite competenze e informazioni sulla gestione dell'archivio digitale e sulle modalità di accesso ai servizi della Caritas, l'operatore volontario può poi svolgere tutte le attività in maniera autonoma. L'operatore volontario in SC collabora attivamente, in affiancamento ai volontari, alle procedure burocratiche per l'accesso e all'assegnazione di appuntamenti individuali per il colloquio.
1.2 - ASCOLTO	Molto importante può essere la messa in campo da parte degli operatori volontari in SC di risorse relazionali per la gestione di momenti informali durante l'attesa e l'intrattenimento dei bambini. Dopo i primi mesi in servizio, all'operatore volontario in SC è consentito di partecipare come osservatore ai colloqui. L'operatore volontario può intervenire nei colloqui solo se in accordo e in compresenza con l'operatore. L'inserimento o aggiornamento delle richieste di intervento nella scheda personale dell'utente su OspoWeb prevedono competenze informatiche e conoscenza delle procedure interne al centro operativo (in particolare la disciplina sulla privacy), che

	dopo alcuni mesi possono essere acquisite anche dall'operatore volontario in servizio civile. Egli interverrà in modo particolare sull'aggiornamento delle note integrative legate agli sviluppi, lasciando agli operatori addetti la parte tecnica e valutativa sui bisogni e sulla persona assistita.
1.3 - LAVORO IN EQUIPE	Per coinvolgere l'operatore volontario in servizio civile nei processi decisionali, è prevista la presenza agli incontri di equipe. Il suo contributo può essere importante per il confronto sull'andamento dei percorsi individuali, sulle criticità emerse e per la condivisione di momenti particolarmente impegnativi dal punto di vista emotivo. L'operatore volontario in SC può partecipare ai momenti di verifica rispetto all'andamento del percorso verso l'autonomia delle persone accolte, offrendo le proprie osservazioni. Tenendo conto della relazione instaurata durante gli accompagnamenti e l'accesso ai servizi, è importante notare che spesso l'operatore volontario la vive in tempi meno rigidi e modalità informali rispetto agli operatori. Questo può facilitare la conoscenza della persona, del suo stato di benessere, delle sue preoccupazioni: elementi fondamentali per l'andamento del percorso. Infine, qualora alcuni incontri di formazione siano di interesse per l'operatore volontario e utili allo svolgimento delle attività, può venirgli proposto di partecipare insieme agli operatori coinvolti.
Attività 2: RISPOSTA AI BISOGNI PRIMARI	
2.1 - PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI	Dopo aver acquisito le conoscenze necessarie, l'operatore volontario in servizio civile può autonomamente svolgere le seguenti azioni (sotto la supervisione degli operatori): • ricezione e controllo delle lettere inviate dal Servizio Sociale ed inoltro delle lettere alle Caritas parrocchiali competenti, sulla base del domicilio degli utenti; • predisposizione delle tessere per l'accesso ai servizi diocesani; • organizzazione degli spazi di stoccaggio per gli alimenti e il vestiario; • inventario degli alimenti per scadenza; • selezione e sistemazione dei vestiti per tipologia, taglia e qualità; • pianificazione dei trasporti per il reperimento di beni alimentari e vestiario mancanti • preparazione degli alimenti e del vestiario da distribuire destinati ai detenuti della Casa Circondariale di Ravenna e agli utenti in grave stato di indigenza seguiti dal Centro d'Ascolto diocesano.
2.2 - REALIZZAZIONE DEI SERVIZI	Dopo aver acquisito le conoscenze necessarie, l'operatore volontario in servizio civile può autonomamente occuparsi (sotto la supervisione dell'operatore) del monitoraggio dell'accesso ai servizi diocesani, curando la relazione con gli utenti.
2.3 - RELAZIONI COINVOLTE NEI SERVIZI	Dopo aver acquisito le conoscenze necessarie, l'operatore volontario in servizio civile può autonomamente svolgere le seguenti azioni (sotto la supervisione degli operatori): • contattare i volontari per capire le loro disponibilità; • pianificare i turni della settimana per i diversi servizi. Si confronta con gli operatori in caso di turni scoperti e partecipa ai momenti di monitoraggio che gli operatori organizzano periodicamente con i volontari, per discutere dell'andamento del percorso degli utenti e per verificare la relazione instaurata tra questi ultimi e i volontari.
Attività 3: ACCOMPAGNAMENTO AI SERVIZI	
3.1 - PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	L'operatore volontario in SC verrà coinvolto nelle azioni di pianificazione degli accompagnamenti e collabora nell'individuazione delle persone non autosufficienti per cui attivare il servizio. Da quando inizia a svolgere gli accompagnamenti in autonomia, è fondamentale il confronto con l'operatore per facilitare la conoscenza del caso e del progetto di sostegno.
3.2 - ACCOMPAGNAMENTI AI SERVIZI	Dopo aver acquisito le conoscenze necessarie, l'operatore volontario in servizio civile può autonomamente svolgere le seguenti azioni (sotto la supervisione degli operatori): • accompagnamento di persone non autosufficienti dal domicilio o dalla parrocchia (sede della Caritas parrocchiale) alle strutture diocesane per facilitare l'accesso della persona ai servizi erogati; • accompagnamenti presso i servizi socio-sanitari locali, l'ambulatorio solidale dell'Opera Santa Teresa oppure altri servizi pubblici del territorio; • realizzazione di visite in ospedale se l'utente viene ricoverato e consegna di beni necessari (pigiamia, cambi di biancheria, ...).
Attività 4: SOCIALIZZAZIONE E INCLUSIONE NEL TERRITORIO	

4.1 – INCLUSIONE SOCIO-LAVORATIVA	L'operatore volontario partecipa all'organizzazione (pe. nella definizione delle attività, preparazione di materiali e spazi, etc.) e nella realizzazione di laboratori formativi o di inserimento sociale presso le strutture della Caritas diocesana, rivolti a persone in condizione di fragilità, curando la relazione con loro. Inoltre, si occupa di aggiornare la bacheca delle opportunità lavorative.
4.2 - SOCIALIZZAZIONE	L'operatore volontario in servizio civile si occupa delle attività di orientamento e di accompagnamento degli utenti, collaborando nella mappatura delle risorse del territorio e nel reperimento del materiale informativo. L'operatore volontario in servizio civile contribuisce all'organizzazione e alla realizzazione delle iniziative, collaborando nel reperimento delle sedi, delle attrezzature, delle risorse umane, in affiancamento e sotto la supervisione degli operatori. È importante la sua collaborazione sia nel coinvolgimento dei volontari che sostengono le iniziative, sia nel coinvolgimento di altre persone che partecipano agli eventi, soprattutto promuovendo le iniziative presso gli utenti. Alcune attività possono svolgersi presso <u>la sede secondaria CARITAS RAVENNA di Piazza Duomo 13</u> , che dispone di uno spazio ampio adatto a momenti di incontro, socializzazione e formazione.
Attività 5: MONITORAGGIO DEL PERCORSO	
5.1 - MONITORAGGIO	Dopo i primi mesi in servizio l'operatore volontario in servizio civile è consentito di partecipare come osservatore ai colloqui dedicati agli utenti seguiti. L'operatore volontario può intervenire nei colloqui solo se in accordo e in compresenza con l'operatore. Sarà, quindi, partecipe delle dinamiche relazionali e educative che si potranno avviare al fine di acquisire ulteriore esperienza nel rapporto con l'utenza. Per coinvolgere l'operatore volontario in servizio civile nei processi decisionali, è prevista la presenza agli incontri di equipe. Il suo contributo può essere importante per il confronto sull'andamento dei percorsi individuali, sulle criticità emerse e per la condivisione di momenti particolarmente impegnativi dal punto di vista emotivo.
5.2 - AGGIORNAMENTO DATI E RENDICONTAZIONE	Una volta acquisite le competenze informatiche e la conoscenza delle procedure interne, l'operatore volontario in servizio civile può aggiornare la scheda sul supporto informatico OSPOweb. Inoltre, si occupa di conservare gli scontrini e le fatture per la rendicontazione mensile delle spese effettuate per gli utenti e collabora attivamente nell'aggiornamento della tessera dei servizi diocesani. Alcune di queste attività, in particolare quelle di aggiornamento dati e rendicontazione, possono essere svolte anche presso <u>la sede secondaria CARITAS RAVENNA di Piazza Duomo 13</u> , in particolare, nei giorni di chiusura al pubblico del Centro d'Ascolto.
Attività 6: OSSERVAZIONE E ANALISI DEL FENOMENO DELLA POVERTÀ IN RETE CON IL TERRITORIO Quest'attività viene realizzata in maniera condivisa dalle 3 sedi: CARITAS RAVENNA/CENTRO D'ASCOLTO SAN VINCENZO DE' PAOLI - CARITAS RAVENNA/EMPORIO SOLIDALE - OPERA SANTA TERESA DEL BAMBINO GESÙ	
6.1 - ELABORAZIONE, RACCOLTA E ANALISI DATI SULLE POVERTÀ	L'operatore volontario potrà collaborare nella elaborazione dei dati statistici relativi alle pratiche svolte, alle nazionalità coinvolte e tutta la gamma di informazioni utili per sviluppare uno studio statistico e sociologico sul fenomeno della povertà. Se l'operatore volontario è dotato di competenze informatiche potrà collaborare per: • implementazione di tabelle e grafici; • integrazione con testi esplicativi (per una migliore fruizione dei dati quantitativi). Inoltre, gli operatori volontari in servizio civile redigono una parte del rapporto dedicata alla presentazione del programma di servizio civile, dei progetti e degli obiettivi raggiunti sul territorio grazie al loro svolgimento.
6.2 - PUBBLICAZIONE E CONDIVISIONE	Gli operatori volontari collaborano nella realizzazione del materiale promozionale e nella fase di promozione, dando ampia diffusione al materiale prodotto soprattutto presso le Caritas parrocchiali. Gli operatori volontari partecipano come uditori al momento pubblico di presentazione del rapporto annuale sulle povertà e le risorse del territorio e collaborano nella sua diffusione, anche attraverso i canali digitali della

	Caritas diocesana (in particolare il sito istituzionale) e la condivisione del materiale pubblicato sul giornale Il Risveglio Duemila.
Attività 7: COORDINAMENTO, FORMAZIONE E POTENZIAMENTO DELLE RETI CARITATIVE Quest'attività viene realizzata in maniera condivisa dalle 3 sedi: CARITAS RAVENNA/CENTRO D'ASCOLTO SAN VINCENZO DE' PAOLI - CARITAS RAVENNA/EMPORIO SOLIDALE - OPERA SANTA TERESA DEL BAMBINO GESÙ	
7.1 - ACCOMPAGNAMENTO E FORMAZIONE	L'operatore volontario in servizio civile collabora, in affiancamento agli operatori e ai volontari diocesani, nella realizzazione di attività formative e laboratoriali rivolte alle realtà caritative locali (in particolare le Caritas parrocchiali). L'obiettivo principale è il rafforzamento della rete caritativa territoriale affinché ogni sede possa essere in grado di rispondere in modo sempre più efficace ai bisogni delle persone assistite. In particolare, l'operatore è coinvolto nella realizzazione di momenti formativi e di confronto dedicati alla relazione d'aiuto e all'utilizzo di OSPOweb. Affianca gli operatori diocesani nelle visite presso i centri d'ascolto parrocchiali, contribuendo alla raccolta di informazioni sull'andamento delle attività e facilitando l'emersione di eventuali criticità, con l'intento di proporre risposte condivise e sostenere i volontari nel loro servizio quotidiano. L'operatore volontario supporta la comunicazione e la diffusione delle iniziative promosse dalla Caritas diocesana, collaborando alla preparazione dei materiali informativi e partecipando agli incontri di condivisione. Se l'operatore volontario è dotato di competenze informatiche potrà collaborare alla realizzazione di presentazioni, volantini, locandine, brevi video e altri materiali destinati alla comunicazione.
7.2 - SUPPORTO NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI PARROCCHIALI	Con l'obiettivo di rafforzare e migliorare il servizio reso alla comunità e di favorire lo scambio di buone pratiche all'interno della rete territoriale, l'operatore volontario in servizio civile affianca gli operatori diocesani nel sostegno ai volontari attivi nelle Caritas parrocchiali. Il suo contributo si inserisce in un'ottica di collaborazione, offrendo supporto: • nei momenti di ascolto degli utenti, in particolare nei casi in cui si renda necessario il trasferimento dell'assistenza dal Centro di Ascolto parrocchiale a quello diocesano; • nella collaborazione tra le diverse realtà diocesane nella gestione delle attività logistiche legate all'approvvigionamento, smistamento, stoccaggio e distribuzione dei beni di prima necessità; • nella registrazione dei dati relativi agli utenti e agli accessi ai servizi, promuovendo l'uso della piattaforma OSPOweb e offrendo un supporto dedicato, soprattutto ai volontari meno esperti nell'utilizzo degli strumenti digitali, anche attraverso incontri individuali o di gruppo presso la sede diocesana o quella parrocchiale.
7.3 - RAFFORZAMENTO DELLA RETE CARITATIVA	L'operatore volontario in servizio civile affianca gli operatori diocesani nella progettazione e realizzazione di incontri formativi e di sensibilizzazione rivolti a gruppi scolastici e parrocchiali. Gli incontri hanno l'obiettivo di far conoscere la rete caritativa diocesana, promuovere i valori della solidarietà, presentare i servizi attivi a sostegno delle persone in difficoltà. Grazie alla possibilità di instaurare un dialogo più immediato con i coetanei, valorizzando la propria esperienza per favorire il coinvolgimento, l'operatore volontario in servizio civile partecipa all'organizzazione e alla gestione di laboratori interattivi, con particolare attenzione alla promozione del volontariato nei servizi estivi diocesani a favore delle persone in condizione di fragilità.

	Dopo un adeguato periodo di formazione, l'operatore può condurre parte degli incontri in autonomia, sempre in raccordo con i referenti educativi.
Di norma le attività verranno svolte in presenza, ma potrebbe essere che parte delle attività siano realizzate "da remoto", senza comunque superare il 30% dell'attività totale degli operatori volontari, in termini di ore. Nel caso in cui l'operatore volontario non disponga di adeguati strumenti per l'attività da remoto, l'ente di accoglienza è in grado di fornirglieli.	
CARITAS RAVENNA/EMPORIO SOLIDALE	
<i>Azione</i>	<i>Ruolo e compiti del volontario in servizio civile</i>
Attività 1: ASCOLTO E INDIVIDUAZIONE DEI BISOGNI DELL'UTENZA	
1.1 - ACCOGLIENZA	L'operatore volontario in SC collabora attivamente, in affiancamento ai volontari e successivamente in autonomia, nell'accoglienza degli utenti durante gli orari di apertura dell'Emporio (sia in presenza che telefonicamente).
1.2 - ASCOLTO	Dopo un primo periodo di osservazione e affiancamento, l'operatore volontario in SC può occuparsi di orientare l'utenza ai servizi attivi sul territorio diocesano, fornendo informazioni di base sull'organizzazione della Caritas e sulle modalità di accesso ai diversi servizi, attraverso la comunicazione degli orari di apertura dei servizi, dei contatti delle altre sedi operative e la distribuzione di materiale informativo. Molto importante può essere la messa in campo da parte degli operatori volontari in SC di risorse relazionali per la gestione di momenti informali.
1.3 - LAVORO IN EQUIPE	Per coinvolgere l'operatore volontario in servizio civile nei processi decisionali, è prevista la presenza agli incontri di equipe. Il suo contributo può essere importante per il confronto sull'andamento generale del servizio e sulle dinamiche relazionali con l'utenza. Inoltre, qualora alcuni incontri di formazione siano di interesse per l'operatore volontario e utili allo svolgimento delle attività, può venirgli proposto di partecipare insieme agli operatori coinvolti.
Attività 2: RISPOSTA AI BISOGNI PRIMARI	
2.1 - PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI	Dopo aver acquisito le conoscenze necessarie, l'operatore volontario in servizio civile può autonomamente svolgere le seguenti azioni (sotto la supervisione degli operatori): • Organizzazione e pianificazione degli appuntamenti per la distribuzione alimentare; • Predisposizione delle tessere per l'accesso al servizio di distribuzione; • Organizzazione e mantenimento degli spazi di stoccaggio in base ai flussi degli utenti e ai giorni di consegna; • Rilevazione delle giacenze di magazzino e utilizzo di strumenti digitali per il monitoraggio delle disponibilità; • Controllo delle scadenze e gestione della redistribuzione degli alimenti in eccesso verso altre strutture; • Recupero di eccedenze e in collaborazione con il Banco Alimentare o altre realtà; • Selezione e sistemazione degli indumenti donati per tipologia, taglia, qualità e stagione; • Riordino e rifornimento delle scansie, con attenzione alle norme igienico-sanitarie; • gestione dei rifiuti e degli scarti alimentari, con particolare cura nella raccolta differenziata e nel recupero degli alimenti ancora idonei al consumo; • pulizia ordinaria degli spazi dell'Emporio (in maniera sporadica).
2.2 - REALIZZAZIONE DEI SERVIZI	Dopo aver acquisito le conoscenze necessarie, l'operatore volontario in servizio civile può autonomamente svolgere le seguenti azioni (sotto la supervisione dell'operatore): • Ricezione degli utenti, con verifica della documentazione e orientamento alle modalità di fruizione dell'Emporio; • affiancamento degli utenti nella scelta degli alimenti, con supporto nella gestione dei punti assegnati e promozione dell'autonomia nella spesa; • monitoraggio degli accessi al servizio di distribuzione, con rilevazione delle presenze e osservazione dello stato psico-fisico delle persone accolte; • distribuzione di vestiario agli utenti

2.3 - RELAZIONI COINVOLTE NEI SERVIZI	Dopo aver acquisito le conoscenze necessarie, l'operatore volontario in servizio civile può autonomamente svolgere le seguenti azioni (sotto la supervisione degli operatori): - contattare i volontari per capire le loro disponibilità; - pianificare i turni della settimana per i vari servizi; Si confronta con gli operatori in caso di turni scoperti e partecipa ai momenti di monitoraggio che gli operatori organizzano periodicamente con i volontari, per discutere dell'andamento del percorso degli utenti e per verificare la relazione instaurata tra questi ultimi e i volontari.
Attività 3: ACCOMPAGNAMENTO AI SERVIZI	
3.1 – PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	L'operatore volontario in SC verrà coinvolto nelle azioni di pianificazione degli accompagnamenti e collabora nell'individuazione delle persone non autosufficienti per cui attivare il servizio. Da quando inizia a svolgere gli accompagnamenti in autonomia, è fondamentale il confronto con l'operatore per facilitare la conoscenza del caso e del progetto di sostegno.
3.2 - ACCOMPAGNAMENTI AI SERVIZI	L'operatore volontario in SC può essere coinvolto nell'accompagnamento di persone non autosufficienti dal domicilio o dalla parrocchia alla struttura dell'Emporio.
Attività 4: SOCIALIZZAZIONE E INCLUSIONE NEL TERRITORIO	
4.1 – INCLUSIONE SOCIO-LAVORATIVA	L'operatore volontario partecipa all'organizzazione (pe. nella definizione delle attività, preparazione di materiali e spazi, etc.) e nella realizzazione di laboratori formativi o di inserimento sociale presso l'Emporio, rivolti a persone in condizione di fragilità, curando la relazione con loro.
4.2 - SOCIALIZZAZIONE	L'operatore volontario in servizio civile si occupa delle attività di orientamento alle risorse del territorio. L'operatore volontario in servizio civile contribuisce all'organizzazione e alla realizzazione delle iniziative, collaborando nel reperimento delle sedi, delle attrezzature, delle risorse umane, in affiancamento e sotto la supervisione degli operatori. È importante la sua collaborazione sia nel coinvolgimento dei volontari che sostengono le iniziative, sia nel coinvolgimento di altre persone che partecipano agli eventi, soprattutto promuovendo le iniziative presso gli utenti.
Attività 5: MONITORAGGIO DEL PERCORSO	
5.1 - MONITORAGGIO	Dopo i primi mesi in servizio è prevista la presenza dell'operatore volontario in servizio civile agli incontri di equipe durante i quali si analizza l'andamento dei percorsi degli utenti seguiti dall'Emporio. L'operatore ha l'opportunità di condividere osservazioni nel rapporto con l'utenza emerse durante l'erogazione dei servizi, offrendo un punto di vista utile e diretto sull'andamento dei percorsi e alla lettura dei bisogni.
5.2 - AGGIORNAMENTO DATI E RENDICONTAZIONE	Una volta acquisite le competenze informatiche e la conoscenza delle procedure interne, l'operatore volontario in servizio civile può aggiornare la scheda sul supporto informatico OSPOweb. Inoltre, si occupa di conservare gli scontrini e le fatture per la rendicontazione mensile delle spese effettuate per gli utenti e collabora attivamente nell'aggiornamento della tessera dei servizi diocesani.
Attività 6: OSSERVAZIONE E ANALISI DEL FENOMENO DELLA POVERTÀ IN RETE CON IL TERRITORIO	
Quest'attività viene realizzata in maniera condivisa dalle 3 sedi: CARITAS RAVENNA/CENTRO D'ASCOLTO SAN VINCENZO DE' PAOLI - CARITAS RAVENNA/EMPORIO SOLIDALE - OPERA SANTA TERESA DEL BAMBINO GESÙ	
6.1 - ELABORAZIONE, RACCOLTA E ANALISI DATI SULLE POVERTÀ	L'operatore volontario potrà collaborare nella elaborazione dei dati statistici relativi alle pratiche svolte, alle nazionalità coinvolte e tutta la gamma di informazioni utili per sviluppare uno studio statistico e sociologico sul fenomeno della povertà. Se l'operatore volontario è dotato di competenze informatiche potrà collaborare per: - implementazione di tabelle e grafici; - integrazione con testi esplicativi (per una migliore fruizione dei dati quantitativi). Inoltre, gli operatori volontari in servizio civile redigono una parte del rapporto dedicata alla presentazione del programma di servizio civile, dei progetti e degli obiettivi raggiunti sul territorio grazie al loro svolgimento.

6.2 - PUBBLICAZIONE E CONDIVISIONE	Gli operatori volontari collaborano nella realizzazione del materiale promozionale e nella fase di promozione, dando ampia diffusione al materiale prodotto soprattutto presso le Caritas parrocchiali. Gli operatori volontari partecipano come uditori al momento pubblico di presentazione del rapporto annuale sulle povertà e le risorse del territorio e collaborano nella sua diffusione, anche attraverso i canali digitali della Caritas diocesana (in particolare il sito istituzionale) e la condivisione del materiale pubblicato sul giornale Il Risveglio Duemila.
Attività 7: COORDINAMENTO, FORMAZIONE E POTENZIAMENTO DELLE RETI CARITATIVE Quest'attività viene realizzata in maniera condivisa dalle 3 sedi: CARITAS RAVENNA/CENTRO D'ASCOLTO SAN VINCENZO DE' PAOLI - CARITAS RAVENNA/EMPORIO SOLIDALE - OPERA SANTA TERESA DEL BAMBINO GESÙ	
7.1 - ACCOMPAGNAMENTO E FORMAZIONE	L'operatore volontario in servizio civile collabora, in affiancamento agli operatori e ai volontari diocesani, nella realizzazione di attività formative e laboratoriali rivolte alle realtà caritative locali (in particolare le Caritas parrocchiali). L'obiettivo principale è il rafforzamento della rete caritativa territoriale affinché ogni sede possa essere in grado di rispondere in modo sempre più efficace ai bisogni delle persone assistite. In particolare, l'operatore è coinvolto nella realizzazione di momenti formativi e di confronto dedicati alla relazione d'aiuto e all'utilizzo di OSPOweb. Affianca gli operatori diocesani nelle visite presso i centri d'ascolto parrocchiali, contribuendo alla raccolta di informazioni sull'andamento delle attività e facilitando l'emersione di eventuali criticità, con l'intento di proporre risposte condivise e sostenere i volontari nel loro servizio quotidiano. L'operatore volontario supporta la comunicazione e la diffusione delle iniziative promosse dalla Caritas diocesana, collaborando alla preparazione dei materiali informativi e partecipando agli incontri di condivisione. Se l'operatore volontario è dotato di competenze informatiche potrà collaborare alla realizzazione di presentazioni, volantini, locandine, brevi video e altri materiali destinati alla comunicazione.
7.2 - SUPPORTO NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI PARROCCHIALI	Con l'obiettivo di rafforzare e migliorare il servizio reso alla comunità e di favorire lo scambio di buone pratiche all'interno della rete territoriale, l'operatore volontario in servizio civile affianca gli operatori diocesani nel sostegno ai volontari attivi nelle Caritas parrocchiali. Il suo contributo si inserisce in un'ottica di collaborazione, offrendo supporto: • nei momenti di ascolto degli utenti, in particolare nei casi in cui si renda necessario il trasferimento dell'assistenza dal Centro di Ascolto parrocchiale a quello diocesano; • nella collaborazione tra le diverse realtà diocesane nella gestione delle attività logistiche legate all'approvvigionamento, smistamento, stoccaggio e distribuzione dei beni di prima necessità; • nella registrazione dei dati relativi agli utenti e agli accessi ai servizi, promuovendo l'uso della piattaforma OSPOweb e offrendo un supporto dedicato, soprattutto ai volontari meno esperti nell'utilizzo degli strumenti digitali, anche attraverso incontri individuali o di gruppo presso la sede diocesana o quella parrocchiale.
7.3 - RAFFORZAMENTO DELLA RETE CARITATIVA	L'operatore volontario in servizio civile affianca gli operatori diocesani nella progettazione e realizzazione di incontri formativi e di sensibilizzazione rivolti a gruppi scolastici e parrocchiali. Gli incontri hanno l'obiettivo di far conoscere la rete caritativa diocesana, promuovere i valori della solidarietà, presentare i servizi attivi a sostegno delle persone in difficoltà. Grazie alla possibilità di instaurare un dialogo più immediato con i coetanei, valorizzando la propria esperienza per favorire il coinvolgimento,

	l'operatore volontario in servizio civile partecipa all'organizzazione e alla gestione di laboratori interattivi, con particolare attenzione alla promozione del volontariato nei servizi estivi diocesani a favore delle persone in condizione di fragilità. Dopo un adeguato periodo di formazione, l'operatore può condurre parte degli incontri in autonomia, sempre in raccordo con i referenti educativi.
Di norma le attività verranno svolte in presenza, ma potrebbe essere che parte delle attività siano realizzate "da remoto", senza comunque superare il 30% dell'attività totale degli operatori volontari, in termini di ore. Nel caso in cui l'operatore volontario non disponga di adeguati strumenti per l'attività da remoto, l'ente di accoglienza è in grado di fornirglieli.	
OPERA SANTA TERESA DEL BAMBINO GESÙ	
<i>Azione</i>	<i>Ruolo e compiti del volontario in servizio civile</i>
Attività 1: ASCOLTO E INDIVIDUAZIONE DEI BISOGNI DELL'UTENZA	
1.1 - ACCOGLIENZA	L'operatore volontario in Servizio Civile collabora attivamente, in affiancamento ai volontari, nell'accoglienza degli utenti durante gli orari di apertura dell'Opera Santa Teresa (sia in presenza che telefonicamente). Dopo un periodo di affiancamento e una volta acquisite competenze e informazioni sulla gestione dell'archivio digitale e sulle modalità di accesso ai servizi, l'operatore volontario può poi svolgere tutte le attività in maniera autonoma.
1.2 - ASCOLTO	L'operatore volontario contribuisce alla gestione dei momenti informali di relazione con le persone accolte, facilitando l'instaurarsi di un clima di fiducia e raccogliendo eventuali richieste o segnali di bisogno, da condividere poi con l'équipe. Dopo i primi mesi in servizio, all'operatore volontario in SC è consentito di partecipare come osservatore ai colloqui. L'operatore volontario può intervenire nei colloqui solo se in accordo e in compresenza con l'operatore. L'inserimento o aggiornamento delle richieste di intervento nella scheda personale dell'utente su OspoWeb prevedono competenze informatiche e conoscenza delle procedure interne al centro operativo (in particolare la disciplina sulla privacy), che dopo alcuni mesi possono essere acquisite anche dall'operatore volontario in servizio civile. Egli interverrà in modo particolare sull'aggiornamento delle note integrative legate agli sviluppi, lasciando agli operatori addetti la parte tecnica e valutativa sui bisogni e sulla persona assistita.
1.3 - LAVORO IN EQUIPE	Per coinvolgere l'operatore volontario in servizio civile nei processi decisionali, è prevista la presenza agli incontri di equipe. Il suo contributo può essere importante per il confronto sull'andamento dei percorsi individuali, sulle criticità emerse e per la condivisione di momenti particolarmente impegnativi dal punto di vista emotivo. L'operatore volontario in SC può partecipare ai momenti di verifica rispetto all'andamento del percorso verso l'autonomia delle persone accolte, offrendo le proprie osservazioni. Tenendo conto della relazione instaurata durante gli accompagnamenti e l'accesso ai servizi, è importante notare che spesso l'operatore volontario la vive in tempi meno rigidi e modalità informali rispetto agli operatori. Questo può facilitare la conoscenza della persona, del suo stato di benessere, delle sue preoccupazioni: elementi fondamentali per l'andamento del percorso. Infine, qualora alcuni incontri di formazione siano di interesse per l'operatore volontario e utili allo svolgimento delle attività, può venirgli proposto di partecipare insieme agli operatori coinvolti.
Attività 2: RISPOSTA AI BISOGNI PRIMARI	
2.1 - PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI	Dopo aver acquisito le conoscenze necessarie, l'operatore volontario in servizio civile può autonomamente svolgere le seguenti azioni (sotto la supervisione degli operatori): • predisposizione delle tessere per l'accesso ai servizi; • organizzazione degli spazi di stoccaggio per gli alimenti e il vestiario destinati agli utenti del servizio docce-ristoro-guardaroba; • inventario degli alimenti per scadenza; • ricezione e controllo degli abiti donati, con suddivisione per tipologia, stagione e taglia e successivo stoccaggio nel magazzino; • predisposizione dei kit di igiene personali che verranno distribuiti agli utenti del servizio docce

	- reperimento dei medicinali presso la farmacia Unità locale Farmacia Santa Teresa; Inoltre, l'operatore volontario in servizio civile può supportare attivamente altri volontari ed operatori nello svolgere le seguenti azioni: - gestione e all'approvvigionamento del materiale necessario per il servizio mattutino docce-ristoro-guardaroba: biancheria, prodotti per l'igiene personale, indumenti puliti, bevande calde e alimenti per la colazione; - gestione del servizio di lavaggio indumenti, con cura nella riconsegna o sistemazione dell'abbigliamento pulito; - definizione dei menù settimanali/mensili della mensa diocesana, grazie al controllo delle disponibilità alimentari del magazzino; - coordinamento con altri servizi territoriali (in particolare l'Emporio diocesano, forni e supermercati) per il reperimento di eccedenze o donazioni e pianificazione dei trasporti e dei viaggi per il reperimento di beni alimentari; - organizzazione degli spazi e delle procedure igienico-sanitarie, con predisposizione dei materiali di pulizia e dei percorsi di accesso; - pulizia e riordino degli spazi e delle attrezzature utilizzate.
2.2 - REALIZZAZIONE DEI SERVIZI	Dopo aver acquisito le conoscenze necessarie, l'operatore volontario in servizio civile può autonomamente svolgere le seguenti azioni (sotto la supervisione dell'operatore): - accoglienza degli utenti e accompagnamento alla fruizione dei servizi di mensa e docce, nel rispetto della dignità della persona e dei suoi tempi; - monitoraggio dell'accesso ai servizi attraverso la rilevazione delle presenze; - distribuzione dei kit per l'igiene personale e consegna di abiti puliti e biancheria, in base alle necessità espresse e alla disponibilità del magazzino; - coordinamento della preparazione e distribuzione della colazione, con possibilità di consumazione in uno spazio comune dedicato; - distribuzione di pasti da asporto nei casi in cui l'utente non possa consumare il pasto in sede; Inoltre, collabora alla preparazione e somministrazione dei pasti caldi presso la mensa, con attenzione all'accoglienza dell'utenza e al rispetto delle norme igienico-sanitarie e supporta l'équipe sanitaria e sociale nella programmazione delle visite mediche degli ospiti. Il suo supporto può essere anche impiegato nella distribuzione gratuita di farmaci presso l'ambulatorio interno, in base alle prescrizioni, oppure nelle consegne a domicilio di farmaci per utenti impossibilitati a recarsi in sede.
2.3 - RELAZIONI COINVOLTE NEI SERVIZI	Dopo aver acquisito le conoscenze necessarie, l'operatore volontario in servizio civile può autonomamente svolgere le seguenti azioni (sotto la supervisione degli operatori): - contattare i volontari per capire le loro disponibilità; - pianificare i turni della settimana per i vari servizi; Si confronta con gli operatori in caso di turni scoperti e partecipa ai momenti di monitoraggio che gli operatori organizzano periodicamente con i volontari, per discutere dell'andamento del percorso degli utenti e per verificare la relazione instaurata tra questi ultimi e i volontari.
Attività 3: ACCOMPAGNAMENTO AI SERVIZI	
3.1 – PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	L'operatore volontario in SC contribuisce all'individuazione delle persone non autosufficienti per cui attivare il servizio di accompagnamento dal domicilio all'Opera Santa Teresa e collabora alla calendarizzazione degli appuntamenti in base alle esigenze e ai servizi richiesti. Da quando inizia a svolgere gli accompagnamenti in autonomia, è fondamentale il confronto con l'operatore per facilitare la conoscenza del caso e del progetto di sostegno.
3.2 - ACCOMPAGNAMENTI AI SERVIZI	Dopo aver acquisito le conoscenze necessarie, l'operatore volontario in servizio civile può autonomamente svolgere le seguenti azioni (sotto la supervisione degli operatori): - accompagnamento degli utenti presso i servizi socio-sanitari locali per visite mediche, pratiche sanitarie o accesso a prestazioni, oppure presso altri servizi pubblici del territorio; - realizzazione di visite in ospedale se l'utente viene ricoverato e consegna di beni necessari (pigiamma, cambi di biancheria, ...); - supporto nella produzione e consegna di documentazione necessaria ai percorsi attivati (es. relazioni sul caso, dichiarazioni, richieste di sostegno, ecc.).

Attività 4: SOCIALIZZAZIONE E INCLUSIONE NEL TERRITORIO	
4.1 – INCLUSIONE SOCIO-LAVORATIVA	L'operatore volontario in servizio civile si occupa di aggiornare la bacheca delle opportunità lavorative e collabora nell'organizzazione (pe. nella definizione delle attività, preparazione di materiali e spazi, etc.) e nella realizzazione di laboratori formativi o di inserimento sociale presso la mensa, curando la relazione con i destinatari coinvolti.
4.2 - SOCIALIZZAZIONE	L'operatore volontario in servizio civile contribuire alla mappatura e diffusione di risorse culturali, sociali e aggregative presenti sul territorio; affiancare gli utenti nell'accesso a servizi e spazi pubblici, con particolare attenzione alle famiglie con minori; permette gli accompagnamenti per la partecipazione ad attività di inclusione e socializzazione. L'operatore volontario in servizio civile contribuisce all'organizzazione di attività laboratoriali (in particolare nel periodo di Carnevale) promuovendo l'incontro tra giovani, volontari e l'utenza ospite della struttura. L'operatore volontario in servizio civile partecipa attivamente alla progettazione e realizzazione delle attività, occupandosi del reperimento dei materiali, dell'organizzazione degli spazi, del coinvolgimento di gruppi giovanili del territorio e della relazione con l'utenza, favorendo la partecipazione attiva e il clima di accoglienza.
Attività 5: MONITORAGGIO DEL PERCORSO	
5.1 - MONITORAGGIO E SOSTEGNO	Dopo i primi mesi in servizio l'operatore volontario in servizio civile è consentito di partecipare come osservatore ai colloqui dedicati agli utenti seguiti. L'operatore volontario può intervenire nei colloqui solo se in accordo e in compresenza con l'operatore. Sarà, quindi, partecipe delle dinamiche relazionali e educative che si potranno avviare al fine di acquisire ulteriore esperienza nel rapporto con l'utenza. Per coinvolgere l'operatore volontario in servizio civile nei processi decisionali, è prevista la presenza agli incontri di equipe. Il suo contributo può essere importante per il confronto sull'andamento dei percorsi individuali, sulle criticità emerse e per la condivisione di momenti particolarmente impegnativi dal punto di vista emotivo.
5.2 - AGGIORNAMENTO DATI E RENDICONTAZIONE	Una volta acquisite le competenze informatiche e la conoscenza delle procedure interne, l'operatore volontario in servizio civile può aggiornare la scheda sul supporto informatico OSPOweb. Inoltre, si occupa di conservare gli scontrini e le fatture per la rendicontazione mensile delle spese effettuate per gli utenti e collabora attivamente nell'aggiornamento della tessera dei servizi diocesani.
Attività 6: OSSERVAZIONE E ANALISI DEL FENOMENO DELLA POVERTÀ IN RETE CON IL TERRITORIO	
Quest'attività viene realizzata in maniera condivisa dalle 3 sedi: CARITAS RAVENNA/CENTRO D'ASCOLTO SAN VINCENZO DE' PAOLI - CARITAS RAVENNA/EMPORIO SOLIDALE - OPERA SANTA TERESA DEL BAMBINO GESÙ	
6.1 - ELABORAZIONE, RACCOLTA E ANALISI DATI SULLE POVERTÀ	L'operatore volontario potrà collaborare nella elaborazione dei dati statistici relativi alle pratiche svolte, alle nazionalità coinvolte e tutta la gamma di informazioni utili per sviluppare uno studio statistico e sociologico sul fenomeno della povertà. Se l'operatore volontario è dotato di competenze informatiche potrà collaborare per: • implementazione di tabelle e grafici; • integrazione con testi esplicativi (per una migliore fruizione dei dati quantitativi). Inoltre, gli operatori volontari in servizio civile redigono una parte del rapporto dedicata alla presentazione del programma di servizio civile, dei progetti e degli obiettivi raggiunti sul territorio grazie al loro svolgimento.
6.2 - PUBBLICAZIONE E CONDIVISIONE	Gli operatori volontari collaborano nella realizzazione del materiale promozionale e nella fase di promozione, dando ampia diffusione al materiale prodotto soprattutto presso le Caritas parrocchiali. Gli operatori volontari partecipano come uditori al momento pubblico di presentazione del rapporto annuale sulle povertà e le risorse del territorio e collaborano nella sua diffusione, anche attraverso i canali digitali della Caritas diocesana (in particolare il sito istituzionale) e la condivisione del materiale pubblicato sul giornale Il Risveglio Duemila.
Attività 7: COORDINAMENTO, FORMAZIONE E POTENZIAMENTO DELLE RETI CARITATIVE	

Quest'attività viene realizzata in maniera condivisa dalle 3 sedi: CARITAS RAVENNA/CENTRO D'ASCOLTO SAN VINCENZO DE' PAOLI - CARITAS RAVENNA/EMPORIO SOLIDALE - OPERA SANTA TERESA DEL BAMBINO GESÙ	
7.1 - ACCOMPAGNAMENTO E FORMAZIONE	L'operatore volontario in servizio civile collabora, in affiancamento agli operatori e ai volontari diocesani, nella realizzazione di attività formative e laboratoriali rivolte alle realtà caritative locali (in particolare le Caritas parrocchiali). L'obiettivo principale è il rafforzamento della rete caritativa territoriale affinché ogni sede possa essere in grado di rispondere in modo sempre più efficace ai bisogni delle persone assistite. In particolare, l'operatore è coinvolto nella realizzazione di momenti formativi e di confronto dedicati alla relazione d'aiuto e all'utilizzo di OSPOweb. Affianca gli operatori diocesani nelle visite presso i centri d'ascolto parrocchiali, contribuendo alla raccolta di informazioni sull'andamento delle attività e facilitando l'emersione di eventuali criticità, con l'intento di proporre risposte condivise e sostenere i volontari nel loro servizio quotidiano. L'operatore volontario supporta la comunicazione e la diffusione delle iniziative promosse dalla Caritas diocesana, collaborando alla preparazione dei materiali informativi e partecipando agli incontri di condivisione. Se l'operatore volontario è dotato di competenze informatiche potrà collaborare alla realizzazione di presentazioni, volantini, locandine, brevi video e altri materiali destinati alla comunicazione.
7.2 - SUPPORTO NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI PARROCCHIALI	Con l'obiettivo di rafforzare e migliorare il servizio reso alla comunità e di favorire lo scambio di buone pratiche all'interno della rete territoriale, l'operatore volontario in servizio civile affianca gli operatori diocesani nel sostegno ai volontari attivi nelle Caritas parrocchiali. Il suo contributo si inserisce in un'ottica di collaborazione, offrendo supporto: • nei momenti di ascolto degli utenti, in particolare nei casi in cui si renda necessario il trasferimento dell'assistenza dal Centro di Ascolto parrocchiale a quello diocesano; • nella collaborazione tra le diverse realtà diocesane nella gestione delle attività logistiche legate all'approvvigionamento, smistamento, stoccaggio e distribuzione dei beni di prima necessità; nella registrazione dei dati relativi agli utenti e agli accessi ai servizi, promuovendo l'uso della piattaforma OSPOweb e offrendo un supporto dedicato, soprattutto ai volontari meno esperti nell'utilizzo degli strumenti digitali, anche attraverso incontri individuali o di gruppo presso la sede diocesana o quella parrocchiale.
7.3 - RAFFORZAMENTO DELLA RETE CARITATIVA	L'operatore volontario in servizio civile affianca gli operatori diocesani nella progettazione e realizzazione di incontri formativi e di sensibilizzazione rivolti a gruppi scolastici e parrocchiali. Gli incontri hanno l'obiettivo di far conoscere la rete caritativa diocesana, promuovere i valori della solidarietà, presentare i servizi attivi a sostegno delle persone in difficoltà. Grazie alla possibilità di instaurare un dialogo più immediato con i coetanei, valorizzando la propria esperienza per favorire il coinvolgimento, l'operatore volontario in servizio civile partecipa all'organizzazione e alla gestione di laboratori interattivi, con particolare attenzione alla promozione del volontariato nei servizi estivi diocesani a favore delle persone in condizione di fragilità. Dopo un adeguato periodo di formazione, l'operatore può condurre parte degli incontri in autonomia, sempre in raccordo con i referenti educativi.

Di norma le attività verranno svolte in presenza, ma potrebbe essere che parte delle attività siano realizzate “da remoto”, senza comunque superare il 30% dell’attività totale degli operatori volontari, in termini di ore. Nel caso in cui l’operatore volontario non disponga di adeguati strumenti per l’attività da remoto, l’ente di accoglienza è in grado di fornirglieli.	
CENTRO D’ASCOLTO - FAENZA	
<i>Azione</i>	<i>Ruolo e compiti del volontario in servizio civile</i>
Attività 1: ASCOLTO E INDIVIDUAZIONE DEI BISOGNI DELL’UTENZA	
1.1 - ACCOGLIENZA	L’operatore volontario in SC collabora attivamente, in affiancamento ai volontari, nell’accoglienza degli utenti durante gli orari di apertura del Centro (sia in presenza che telefonicamente). Dopo un periodo di affiancamento e una volta acquisite competenze e informazioni sulla gestione dell’archivio e sulle modalità di accesso ai servizi della Caritas, l’operatore volontario può poi svolgere tutte le attività in maniera autonoma. L’operatore volontario in SC collabora attivamente, in affiancamento ai volontari, alle procedure burocratiche per l’accesso e all’assegnazione di appuntamenti individuali per il colloquio.
1.2 - ASCOLTO	Molto importante può essere la messa in campo da parte degli operatori volontari in SC di risorse relazionali per la gestione di momenti informali durante l’attesa e per sostenere la presenza dei genitori soli con minori a carico, intrattenendo i bambini mentre i genitori sono impegnati nel colloquio. La giovane età e il particolare ruolo dell’operatore volontario in SC possono facilitare lo scambio e i rapporti. Dopo i primi mesi in servizio, all’operatore volontario in SC è consentito di partecipare come osservatore ai colloqui. L’operatore volontario può intervenire nei colloqui solo se in accordo e in compresenza con l’operatore. L’aggiornamento della scheda personale dell’utente sul supporto informatico OSPOweb prevede competenze informatiche e conoscenza delle procedure interne al centro operativo (in particolare la disciplina sulla privacy), che dopo alcuni mesi possono essere acquisite anche dall’operatore volontario in servizio civile. Egli interverrà in modo particolare sull’aggiornamento delle note integrative legate agli sviluppi, lasciando agli operatori addetti la parte tecnica e valutativa sui bisogni e sulla persona assistita.
1.3 - LAVORO IN EQUIPE	Per coinvolgere l’operatore volontario in servizio civile nei processi decisionali, è prevista la presenza agli incontri di equipe. Il suo contributo può essere importante per il confronto sull’andamento dei percorsi individuali, sulle criticità emerse e per la condivisione di momenti particolarmente impegnativi dal punto di vista emotivo. L’operatore volontario in SC può partecipare ai momenti di verifica rispetto all’andamento del percorso verso l’autonomia delle persone accolte, offrendo le proprie osservazioni. Tenendo conto della relazione instaurata durante gli accompagnamenti e l’accesso ai servizi, è importante notare che spesso l’operatore volontario la vive in tempi meno rigidi e modalità più informali rispetto agli operatori. Questo può facilitare la conoscenza della persona, del suo stato di benessere, delle sue preoccupazioni: elementi fondamentali per l’andamento del percorso. Infine, qualora alcuni incontri di formazione siano di interesse per l’operatore volontario e utili allo svolgimento delle attività, può venirgli proposto di partecipare insieme agli operatori coinvolti.
Attività 2: RISPOSTA AI BISOGNI PRIMARI	
2.1 - PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI	Dopo aver acquisito le conoscenze necessarie, l’operatore volontario in servizio civile può autonomamente svolgere le seguenti azioni (sotto la supervisione dell’operatore): • inventario degli alimenti per scadenza; • selezione degli indumenti per qualità, tipologia e taglia; • organizzazione degli spazi di stoccaggio; • redistribuzione degli alimenti in eccedenza presso le Caritas parrocchiali; • reperimento di beni alimentari mancanti; • verifica e gestione degli spazi destinati all’accoglienza di persone in condizione di emergenza abitativa. L’operatore volontario in servizio civile può essere impegnato nell’apertura quotidiana dei locali destinati all’accoglienza di donne in condizione di estrema fragilità.
2.2 - REALIZZAZIONE DEI SERVIZI	Dopo aver acquisito le conoscenze necessarie, l’operatore volontario in servizio civile può autonomamente svolgere le seguenti azioni (sotto la supervisione degli operatori):

	• predisposizione del pacco viveri o degli indumenti e loro distribuzione agli utenti; • distribuzione di pasti caldi a pranzo e a cena presso la mensa; • monitoraggio all'accesso ai servizi (mensa, docce, spazi di accoglienza, ...) tramite tessera distribuita durante il colloquio di ascolto.
2.3 - RELAZIONI COINVOLTE NEI SERVIZI	Dopo aver acquisito le conoscenze necessarie, l'operatore volontario in servizio civile può autonomamente svolgere le seguenti azioni (sotto la supervisione degli operatori): • contattare i volontari per capire le loro disponibilità; • pianificare i turni della settimana per i vari servizi; Inoltre, si confronta con gli operatori in caso di turni scoperti e partecipa ai momenti di monitoraggio che gli operatori organizzano periodicamente con i volontari, per discutere dell'andamento del percorso degli utenti e per verificare la relazione instaurata tra questi ultimi e i volontari.
Attività 3: ACCOMPAGNAMENTO AI SERVIZI	
3.1 – PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	L'operatore volontario in SC verrà coinvolto nelle azioni di pianificazione degli accompagnamenti. Da quando inizia a svolgere gli accompagnamenti in autonomia, è fondamentale il confronto con l'operatore per facilitare la conoscenza del caso e del progetto di sostegno.
3.2 - ACCOMPAGNAMENTI AI SERVIZI	L'operatore volontario in SC si occupa dell'accompagnamento diretto dell'utente. Gli operatori volontari in SC aiutano nella comunicazione e nella mediazione le persone che non parlano lingua italiana, si incaricano dell'assistenza ai minori nel caso in cui il genitore non abbia possibilità di affidarli a familiari, etc. È importante che non si sostituisca all'utente, ma gli mostri come reperire le informazioni utili, come fornire le proprie generalità, come mettersi in contatto con i professionisti di cui ha bisogno, come organizzare al meglio i propri spostamenti, eccetera. L'accompagnamento non è mai solo operativo, ma anche emotivo, in quanto viene vissuta insieme un'esperienza di vita, a volte anche faticosa. L'operatore volontario in SC svolge gli accompagnamenti inizialmente in affiancamento a un volontario che da più anni opera a diretto contatto con l'utenza, poi svolge quest'attività in maniera autonoma. È importante il confronto con gli altri membri dell'equipe sia per riportare le proprie osservazioni sia per ricevere un sostegno qualora quest'attività risultasse impegnativa. L'operatore volontario si confronta regolarmente con gli operatori. Può anche collaborare nel reperimento di informazioni utili e nella stesura dei documenti richiesti.
Attività 4: SOCIALIZZAZIONE E INCLUSIONE NEL TERRITORIO	
4.1 – INCLUSIONE SOCIO-LAVORATIVA	L'operatore volontario si occupa, anche in autonomia, del reperimento e diffusione di informazioni riguardo alle opportunità lavorative e formative aggiornando la bacheca dedicata. L'operatore volontario in servizio civile, inoltre, partecipa ai corsi di italiano come L2: - affianca l'insegnante del corso di italiano, permettendo la suddivisione del gruppo in piccoli gruppi e facilitando così l'apprendimento, - predispone materiali per le lezioni, offrendo anche traduzioni di semplici testi in diverse lingue, - si prende cura dei bambini qualora presenti durante il corso, per agevolare la partecipazione delle madri alla lezione.
4.2 - SOCIALIZZAZIONE	L'operatore volontario in servizio civile collabora nella mappatura delle risorse del territorio e nel reperimento del materiale informativo. Si occupa anche autonomamente dell'accompagnamento nella partecipazione ad attività di aggregazione presenti nel territorio. L'operatore volontario riporta le proprie osservazioni utili al monitoraggio delle persone o dei nuclei con difficoltà. L'operatore volontario in servizio civile contribuisce all'organizzazione e alla realizzazione delle iniziative di socializzazione, collaborando nel reperimento delle sedi, delle attrezzature, delle risorse umane, in affiancamento e sotto la supervisione degli operatori. È importante la sua collaborazione sia nel coinvolgimento dei volontari che sostengono le iniziative, sia nel coinvolgimento di altre persone che partecipano agli eventi. Promuove le iniziative presso gli utenti del Centro di ascolto con cui è in

	relazione. L'operatore volontario in servizio civile collabora anche con il Centro di Documentazione don Tonino Bello ODV per la programmazione delle iniziative. L'operatore volontario in servizio civile può collaborare nella realizzazione di attività di socializzazione anche nella sede secondaria: CENTRO DIURNO LA TENDA, dove si sperimenta nella relazione con persone senza fissa dimora. Inoltre, l'operatore volontario realizza attività di socializzazione per le donne accolte presso il centro di accoglienza femminile, oppure per gli utenti del corso di italiano. Se si ritiene che l'operatore volontario abbia sufficienti competenze può affiancare altri volontari od operatori nelle azioni di prossimità in orario serale, incontrando le persone senza fissa dimora in strada.
Attività 5: MONITORAGGIO DEL PERCORSO	
5.1 - MONITORAGGIO	Dopo i primi mesi in servizio e dopo aver acquisito adeguate competenze, all'operatore volontario in servizio civile è consentito di partecipare come osservatore ai colloqui dedicati agli utenti seguiti. L'operatore volontario può intervenire nei colloqui solo se in accordo e in compresenza con l'operatore. Sarà, quindi, partecipe delle dinamiche relazionali e educative che si potranno avviare al fine di acquisire ulteriore esperienza nel rapporto con l'utenza. Per coinvolgere l'operatore volontario in servizio civile nei processi decisionali, è prevista la presenza agli incontri di equipe. Il suo contributo può essere importante per il confronto sull'andamento dei percorsi individuali, sulle criticità emerse e per la condivisione di momenti particolarmente impegnativi dal punto di vista emotivo.
5.2 - AGGIORNAMENTO DATI E RENDICONTAZIONE	Una volta acquisite le competenze informatiche e la conoscenza delle procedure interne, l'operatore volontario in servizio civile può aggiornare la scheda sul supporto informatico OSPOweb. Inoltre, si occupa di conservare gli scontrini e le fatture per la rendicontazione mensile delle spese effettuate per gli utenti.
Attività 6: OSSERVAZIONE E ANALISI DEL FENOMENO DELLA POVERTÀ IN RETE CON IL TERRITORIO	
6.1 - ELABORAZIONE, RACCOLTA E ANALISI DATI SULLE POVERTÀ	L'operatore volontario potrà collaborare nella elaborazione dei dati statistici relativi alle pratiche svolte, alle nazionalità coinvolte e tutta la gamma di informazioni utili per sviluppare uno studio statistico e sociologico sul fenomeno della povertà. Se l'operatore volontario è dotato di competenze informatiche potrà collaborare per: • Implementazione di tabelle e grafici • Integrazione con testi esplicativi (per una migliore fruizione dei dati quantitativi). Inoltre, gli operatori volontari in servizio civile redigono una parte del rapporto dedicata alla presentazione del programma di servizio civile, dei progetti e degli obiettivi raggiunti sul territorio grazie al loro svolgimento. Gli operatori volontari in servizio civile possono partecipare agli incontri preparatori per la realizzazione della veste grafica, in collaborazione con la ditta individuale SilviaDegio Design.
6.2 - PUBBLICAZIONE E CONDIVISIONE	Gli operatori volontari collaborano nella realizzazione del materiale promozionale, insieme alla ditta individuale SilviaDegio Design, apportando il proprio contributo ideativo, e collaborano attivamente nella fase di promozione, dando ampia diffusione al materiale prodotto, soprattutto all'interno delle realtà parrocchiali della diocesi. Gli operatori volontari partecipano come uditori al momento pubblico di presentazione del rapporto annuale sulle povertà e le risorse del territorio. Qualora gli operatori volontari abbiano adeguate competenze e siano disponibili, potrebbero intervenire come relatori portando al pubblico presente la propria testimonianza. Inoltre, collaborano nella diffusione del rapporto.
Attività 7: COORDINAMENTO, FORMAZIONE E POTENZIAMENTO DELLE RETI CARITATIVE	
7.1 - ACCOMPAGNAMENTO E FORMAZIONE	L'operatore volontario in servizio civile può affiancare l'operatore che si occupa delle diverse azioni a favore delle Caritas Parrocchiali. Se presente agli incontri, può occuparsi della raccolta di materiale documentario e dei registri presenze, per tenere traccia delle attività svolte. Inoltre, può offrire il proprio contributo nel condividere con gli operatori delle Caritas

	parrocchiali le iniziative promosse dalla Caritas diocesana. Se l'operatore volontario è dotato di competenze informatiche potrà collaborare alla realizzazione di presentazioni, volantini, locandine, brevi video e altri materiali destinati alla comunicazione.
7.2 - SUPPORTO NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI PARROCCHIALI	L'operatore volontario in servizio civile si occupa, inizialmente in affiancamento e poi in maniera autonoma, di offrire supporto alle Caritas parrocchiali nell'approvvigionamento, smistamento, stoccaggio e nella distribuzione dei beni di prima necessità, oppure nella registrazione dei dati di utenti ed accessi ai servizi, promuovendo l'utilizzo di Ospoweb. Inoltre, favorisce il confronto tra la Caritas diocesana e Parrocchiali sulle modalità di erogazione dei servizi, essendo in contatto con gli operatori di tutte le realtà. L'operatore volontario riporta le proprie osservazioni ed il suo contributo può essere importante per rafforzare la capacità delle Caritas parrocchiali di intervenire a favore delle persone in difficoltà.
7.3 - RAFFORZAMENTO DELLA RETE CARITATIVA	L'operatore volontario in servizio civile collabora alla pianificazione dei contenuti e alla definizione delle modalità degli incontri formativi. Partecipa alla preparazione dei materiali, oltre ad affiancare l'operatore nella conduzione degli incontri. La sua testimonianza può essere di supporto nel fornire spunti di riflessione sulla cittadinanza attiva, diffondendo una cultura della solidarietà e dell'inclusione.
Di norma le attività verranno svolte in presenza, ma potrebbe essere che parte delle attività siano realizzate "da remoto", senza comunque superare il 30% dell'attività totale degli operatori volontari, in termini di ore. Nel caso in cui l'operatore volontario non disponga di adeguati strumenti per l'attività da remoto, l'ente di accoglienza è in grado di fornirglieli.	

SEDI DI SVOLGIMENTO:

CARITAS RAVENNA/CENTRO D'ASCOLTO SAN VINCENZO DE' PAOLI, PIAZZA DUOMO 12, 48121 Ravenna
 CARITAS RAVENNA/EMPORIO SOLIDALE, VIA NARSETE 71, 48123 Ravenna
 CENTRO DI ASCOLTO-FAENZA, VIA UGOLINO D'AZZO UBALDINI 7, 48018 Faenza
 OPERA SANTA TERESA DEL BAMBINO GESÙ, Via Santa Teresa 8, 48121 Ravenna

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Vitto e Alloggio	Senza Vitto e Alloggio	Solo Vitto	Totale
0	16	0	16

Denominazione sede (come da accreditamento)	Indirizzo	Numero posti per sede	Numero posti GMO	N. posti con vitto	N. posti con vitto e alloggio	N. posti senza vitto e alloggio
CENTRO DI ASCOLTO-FAENZA	VIA UGOLINO D'AZZO UBALDINI 7 – FAENZA	4	1	0	0	4
CARITAS RAVENNA/CENTRO D'ASCOLTO SAN VINCENZO DE' PAOLI	PIAZZA DUOMO 12 - RAVENNA	4	1	0	0	4

CARITAS RAVENNA/EMPORIO SOLIDALE	VIA NARSETE 71 - RAVENNA	4	1	0	0	4
OPERA SANTA TERESA DEL BAMBINO GESÙ	VIA SANTA TERESA 8- RAVENNA	4	1	0	0	4

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

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

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

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

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

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

Nella sede OPERA SANTA TERESA DEL BAMBINO GESÙ è previsto il servizio la domenicale per l'erogazione del servizio mensa, di conseguenza i giovani in servizio civile potranno concordare una giornata di riposo durante la settimana (mantenendo il numero di 5 giorni di attività). Nelle altre sedi possono venire proposte alcune attività in giorni festivi. Nel caso di impegno dei giovani in servizio civile in giorno festivo sarà prevista una giornata di riposo durante la settimana (mantenendo il numero di 5 giorni di attività). Si sottolinea che la partecipazione a questi momenti è sempre lasciata alla libera disponibilità dei volontari.

In aggiunta alle festività riconosciute, le sedi rimarranno chiuse in diverse giornate durante il periodo estivo e natalizio. Il numero dei giorni di chiusura non supera un terzo dei giorni di permesso degli operatori volontari.

Modalità

Settimanali

N° Ore Di Servizio Settimanale 25	N° Ore Annuo	N° Giorni di Servizio Settimanali 5
---	---------------------	---

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio
Certificazione delle competenze ai sensi del d.lgs n. 13/2013

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

No

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

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

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Nell'erogazione della formazione generale, l'ente realizzerà quanto previsto nel "Sistema di formazione" accreditato, sulla base delle "Linee Guida per la formazione generale e specifica delle operatrici volontarie e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale e per la formazione delle formatrici e dei formatori" approvate con Decreto direttoriale n. 88 del 31 gennaio 2023 (d'ora in avanti "Linee Guida").

Le risorse tecniche impiegate comprendono: Materiale didattico, sistemi di proiezione e comunicazione; Aule per la formazione; Piattaforme digitali per formazione a distanza; Dispositivi informatici.

La metodologia utilizzata è di tipo partecipativo, in cui il soggetto partecipa in modo attivo al processo formativo, diventando protagonista attivo e co-costruttore delle conoscenze.

Gli approcci metodologici principali sono:

- formale con strumenti quali le lezioni frontali, privilegiando momenti interattivi di confronto, discussione e condivisione tra i partecipanti;

- non formale che, in termini di monte ore, non sarà inferiore 40% e che comprendono dinamiche di gruppo, valorizzazione delle esperienze, discussione e confronto sui vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo ed esercitazioni personali, testimonianze e/o visite ad esperienze significative.

I suddetti approcci metodologici possono essere erogati in due modalità:

- “in presenza”: formatrice/formatore e operatrice/operatore volontaria/o sono fisicamente presenti nella stessa sede di formazione;
- “a distanza”: formatrice/formatore e operatrice/operatore volontaria/o non sono fisicamente presenti nella stessa sede di formazione, ma connessi attraverso dispositivi elettronici. Tale collegamento può avvenire in modalità “sincrona” o “asincrona”. Si esclude la modalità asincrona salvo nei casi, nei limiti e secondo le modalità previste dalle “Linee Guida”, per assenze giustificate, subentri e per l’erogazione del modulo sui rischi. La formazione “a distanza”, in termini di monte ore formativo, non sarà superiore al 50% del totale delle ore.

Per la lezione frontale e per le dinamiche non formali, formatrici e formatori possono avvalersi di personale esperto sulle tematiche trattate e/o sulle tecniche utilizzate secondo quanto previsto dalle “Linee Guida”.

Durata(ore)

42

Sede di realizzazione Formazione Generale

Seminario diocesano, via Stradone 30, 48018 Faenza;
 Centro di Ascolto - Faenza, Via Ugolino d’Azzo Ubaldini 7, 48018 Faenza;
 Comune di Faenza (RA), Piazza del Popolo, 31 – 48018 Faenza;
 Servizi alla Comunità / Faventia Sales, via S. Giovanni Bosco 1, 48018 Faenza;
 Centro diurno La Tenda, via Manzoni 5, 48018 Faenza;
 Emporio Solidale, Via Narsete 71 – 48121 Ravenna;
 Seminario Arcivescovile di Ravenna, piazza Duomo 4 – 48121 Ravenna;
 Caritas Diocesana Ravenna Cervia, Piazza Duomo 13 – 48121 Ravenna;
 Centro Immigrazione Ravenna, via Orian 44 – 48121 Ravenna;
 Casa delle Culture, Piazza Medaglie d’Oro, 4 – 48121 Ravenna;
 Azienda USL, Largo Chartres 1 – 48121 Ravenna;
 Comune di Ravenna Via M. d’Azeglio 2 – 48121 Ravenna;
 Opera Santa Teresa del Bambino Gesù, Via Santa Teresa 8 – 48121 Ravenna;
 Sala Riunioni Comune di Ravenna, v. Garatoni, 1 - 48121 Ravenna;
 Seminario Diocesano di Bologna - Piazzale Bacchelli 4, Bologna;
 Parco Montesole (Scuola di Pace), via S.Martino 25 - Marzabotto (BO);
 Museo del Deportato - Piazza Martiri 68, Carpi (MO);
 Campo di Fossoli - via Remesina Esterna 32, Carpi (MO);
 Oratorio Don Bosco, via Adua 79 - Reggio Emilia

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Nell’erogazione della formazione specifica, l’ente si atterrà a quanto previsto nel “Sistema di formazione” accreditato, sulla base delle “Linee Guida per la formazione generale e specifica delle operatrici volontarie e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale e per la formazione delle formatrici e dei formatori” approvate con Decreto direttoriale n. 88 del 31 gennaio 2023 (d’ora in avanti “Linee Guida”).

Le risorse tecniche impiegate comprendono: Materiale didattico, sistemi di proiezione e comunicazione; Aule per la formazione; Piattaforme digitali per formazione a distanza; Dispositivi informatici.

La metodologia utilizzata è di tipo partecipativo, in cui il soggetto partecipa in modo attivo al processo formativo, diventando protagonista attivo e co-costruttore delle conoscenze.

Le metodologie didattiche adottate saranno di tipo formale e non formale (per almeno il 40%).

Verrà privilegiata l’erogazione in presenza. L’eventuale uso della FAD non supererà il 30% delle ore.

Si prevedono momenti di lezioni frontali, alternati ad attività di gruppo, simulazioni e condivisione di esperienze. In particolare, si utilizzeranno i seguenti strumenti:

- Lezioni frontali
- Riunioni d’equipe
- Lavori personali e di gruppo
- Giochi di ruolo
- Simulazioni
- Laboratorio informatico
- Incontro e confronto con “testimoni”
- Case studies voce 9 scheda progetto

- Il percorso di formazione specifica è lo stesso per entrambe le sedi tranne il modulo “Insegnamento della lingua italiana come L2” perché è un’attività prevista solo per gli operatori volontari impegnati nella sede CENTRO D’ASCOLTO – FAENZA.

•

FORMAZIONE SVOLTA IN FORMA AUTONOMA DALLE SEDI					
Contenuti	Attività di progetto	CARITAS RAVENNA/ CENTRO D'ASCOLTO S. VINCENZO DE PAOLI	CARITAS RAVENNA/ EMPORIO SOLIDALE	OPERA SANTA TERESA DEL BAMBINO GESÙ	CENTRO D'ASCOLTO – FAENZA
Lavoro in equipe: divisione dei ruoli all'interno di un gruppo di lavoro e condivisione di obiettivi comuni; modalità di integrazione tra i ruoli e le diverse funzioni; metodo definito di passaggio di comunicazioni e di attività di coordinamento.	1.3 5.1 2.3 7.1-7.2	Biondi Daniela (4 ore)	Biondi Daniela (4 ore)	Linda Giuditta Bari (4 ore)	Rubbi Nicola (3 ore)
Analisi della struttura organizzativa: visita alle sedi dei diversi servizi; funzionamento e modalità di erogazione dei servizi; funzionamento dell'accoglienza e compilazione di schede anagrafiche; modulistica di servizio; presentazione del regolamento; regole per la rendicontazione e contabilità.	1.1-1.2 2.1-2.3 5.2	Zornetta Matteo (4 ore)	Zornetta Matteo (4 ore)	Zornetta Matteo (4 ore)	Rubbi Nicola (3 ore)
La rete territoriale: quali servizi pubblici, enti del privato sociale, associazioni e gruppi informali, parrocchie e altre Caritas sono presenti e come è strutturato il lavoro in rete e l'integrazione delle azioni comuni.	1.2-1.3 3.1-3.2 4.1-4.2 6.2 7.1-7.2-7.3	Zornetta Matteo (4 ore)	Zornetta Matteo (4 ore)	Zornetta Matteo (4 ore)	Cortesi Graziella (3 ore)
Studiare i “casi”: lettura dei bisogni espressi ed inespressi; valorizzazione delle risorse già a disposizione dell'utente; attivazione delle risorse	1.2-1.3 2.3 3.1 4.1 5.1 7.1	Linda Giuditta Bari (4 ore)	Linda Giuditta Bari (4 ore)	Linda Giuditta Bari (4 ore)	Rubbi Nicola (4 ore)

esterne; ricercare l'equilibrio tra abbandono e assistenzialismo.					
Uso di OSPO e realizzazione di studi di settore: utilizzo dello strumento di analisi statistica OSPOWEB; raccolta e inserimento di dati; elaborazione e analisi di dati quantitativi e qualitativi; stesura di relazioni di sintesi; organizzazione di incontri pubblici di presentazione del rapporto.	1.1 5.2 6.1-6.2 7.1-7.2	Pierangelo Martini (4 ore)	Pierangelo Martini (4 ore)	Pierangelo Martini (4 ore)	Lama Maria Chiara (4 ore)
Registrazione e archiviazione dei dati personali dell'utenza, conoscenza del supporto informatico e delle modalità di archiviazione di schede cartacee.	1.1-1.2 3.1 5.2 6.1	Pierangelo Martini (2 ore)	Pierangelo Martini (2 ore)	Pierangelo Martini (2 ore)	Lega Paolo (2 ore)
Educazione interculturale, mondialità: decostruire i pregiudizi, promuovere identità plurali e una convivialità delle differenze; dialogo interculturale e interreligioso; globalizzazione e modelli di sviluppo.	1.1-1.2 2.2-2.3 3.2 4.1-4.2 5.1 7.1-7.3	Zornetta Matteo (6 ore)	Zornetta Matteo (6 ore)	Zornetta Matteo (6 ore)	Matulli Isabella (6 ore)
Accompagnamento in percorsi sanitari: determinanti di salute per la popolazione in condizione di disagio; diritto alla salute: normativa e politiche locali; accesso ai servizi socio sanitari.	3.1 3.2	Zoli Paola (2 ore)	Zoli Paola (2 ore)	Zoli Paola (2 ore)	Cicognani Alice (2 ore)
Fondamenta pratiche di comunicazione: l'uso dei principali social network; come adattare la comunicazione al target e all'oggetto di riferimento, p.e. per la promozione di eventi pubblici;	4.2 6.2 7.1 7.3	Verlicchi Daniela (4 ore)	Verlicchi Daniela (4 ore)	Verlicchi Daniela (4 ore)	Rizzi Chiara (4 ore)

competenze base di creazione di contenuti digitali; elementi per l'organizzazione e promozione di eventi pubblici; presentazione di alcuni strumenti informatici per la condivisione di documenti, etc.					
Insegnamento della lingua italiana come L2: modalità e strumenti più efficaci per l'insegnamento dell'italiano L2; sostegno ad allievi adulti con scarsa alfabetizzazione in lingua madre o lingua madre molto differente dall'italiano; accenni su rilevanti strumenti di integrazione sul territorio.	4.1 4.2	-	-	-	Nakou Danai (3 ore)

FORMAZIONE SVOLTA IN MANIERA CONDIVISA

Contenuti	Attività di progetto	Formatore
Sicurezza: Informazione e formazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nelle diverse sedi. - Corso generale di base sui contenuti della L.81/2008		Cingolani Alessandro (4 ore)
Stereotipi e pregiudizi. Capire come percepiamo gli altri per poter educare: definizioni; sviluppo di maggiore consapevolezza, applicazione di alcune strategie per decostruire i propri pregiudizi	1.1-1.2 2.2-2.3 4.2 5.2 6.2 7.1-7.2-7.3	Di Domenico Matteo (3 ore)
Comunicazione efficace e nonviolenta: analisi di osservazioni, sentimenti, bisogni e richieste in ogni scambio comunicativo secondo il metodo del Linguaggio Giraffa; mediazione e rispetto delle regole base per una comunicazione libera e rispettosa.	1.1-1.2-1.3 2.2-2.3 3.2 4.1-4.2 7.1-7.2-7.3	Rubbi Nicola (4 ore)
Ridurre le disuguaglianze: individuare le disuguaglianze presenti nella comunità e affrontate dalla sede di servizio ed esaminare le strategie di intervento su dinamiche di discriminazione e di esclusione sociale.	1.2 2.1-2.3 3.1 4.1 5.1 7.1-7.2-7.3	Zornetta Matteo (5 ore)
Gestione del conflitto: riconoscere i conflitti interpersonali per poterli affrontare in maniera efficace; riconoscere la tipologia di conflitti e gli stili di gestione dei conflitti; alcuni strumenti per gestire i conflitti in maniera efficace	1.1 2.2-2.3 3.2 4.1-4.2 7.2-7.3	Lanzoni Barbara (6 ore)

La relazione d'aiuto : la centralità della persona; l'ascolto attivo e l'empatia; gestione del proprio vissuto emotivo durante i colloqui e gli accompagnamenti; osservazione della persona, esplicitazione dei bisogni e delle richieste.	1.1-1.2 2.2-2.3 3.2 4.1-4.2 5.1 7.2-7.3	Di Fiore Maria Teresa / Farolfi Sofia (6 ore)
Adottare tecniche di ascolto attivo e riconoscere le proprie modalità di ascolto. Gestione del vissuto emotivo personale, tecniche di sospensione del giudizio e superamento del pregiudizio. Favorire lo sviluppo di persone in condizioni di fragilità, valorizzando la dignità della persona umana in qualsiasi condizione.	1.1-1.2-1.3 2.2-2.3 3.2 4.1-4.2 5.1 7.1-7.2-7.3	Babini Giulia (3 ore)
Collaborazione Caritas e Parrocchie : metodo, funzioni, strumenti specifici dell'operato della Caritas e come promuoverli e svilupparli nelle Parrocchie; sviluppo di un lavoro integrato all'interno della rete Caritas finalizzato alla sensibilizzazione delle comunità.	1.3 2.1 3.1 4.2 5.1 6.2 7.1-7.2-7.3	Zornetta Matteo (4 ore)
Tecniche di sensibilizzazione : strumenti pratici per la progettazione e la realizzazione di attività di sensibilizzazione finalizzate al rafforzamento della rete caritativa diocesana. Sperimentazione di dinamiche di gestione del gruppo utili per realizzare incontri formativi, laboratori interattivi e momenti di confronto nelle scuole e nelle parrocchie. L'obiettivo è promuovere la solidarietà, far conoscere i servizi caritativi attivi e incentivare il coinvolgimento volontario dei giovani.	4.2 7.1-7.3	Zornetta Matteo (3 ore)

Durata(ore)

72

Modalità di erogazione

70% **Entro il 90° giorno** - 30% **Entro il terz'ultimo mese**

Sede di realizzazione Formazione Specifica

RAVENNA

Emporio Solidale, Via Narsete 71 – Ravenna,

Caritas Diocesana Ravenna-Cervia, Piazza Duomo, 13 – Ravenna,

Centro di Ascolto diocesano, piazza Duomo 12 - Ravenna,

Seminario Arcivescovile di Ravenna, piazza Duomo 4 – Ravenna,

Sala riunioni Centro Immigrazione, via Oriani 44 – Ravenna,

Casa delle culture, Piazza Medaglie d'Oro 4 – Ravenna

Opera Santa Teresa del Bambino Gesù, Via Santa Teresa 8 – 48121 Ravenna,

Parrocchia San Paolo Apostolo, via Sighinolfi 20 – 48124 Ravenna

FAENZA

Centro di Ascolto-Faenza, via Ugolino d'Azzo Ubaldini 7, Faenza (RA)

Ufficio di Promozione alla Mondialità-Faenza, via Ugolino d'Azzo Ubaldini 13, Faenza (RA)

Seminario diocesano, via Stradone 30, Faenza (RA)

A.M.I./Segreteria, via Minardi 6, Faenza (RA)

AMI/Accoglienza, via Brenti 35, Brisighella (RA)

Centro diurno La Tenda, via Manzoni 5, Faenza (RA)

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Un agire concreto per l'inclusione nelle Diocesi di Faenza e Ravenna

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

1,4,10

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

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

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

Categoria di Minore Opportunità Bassa scolarizzazione

Tipo Disabilità

N. Posti GMO	%GMO
4	25

Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia di minore opportunità individuata
autocertificazione

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI SERVIZIO IN UNO DEI PAESI MEMBRI DELL'U.E. O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO

No

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Mesi Previsti Tutoraggio	Giorni Previsti Tutoraggio	N° ore collettive	N° ore individuali	Tot ore
3		18	4	22