

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

della Caritas Diocesana di

GENOVA

TITOLO DEL PROGETTO

PROTAGONISTI DIETRO LE QUINTE. Servire gli ultimi_GENOVA

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

• ENTE

1) Ente proponente il progetto:

CARITAS ITALIANA⁽¹⁾

⁽¹⁾La **Caritas Italiana** è l'organismo pastorale della C.E.I. (Conferenza Episcopale Italiana) per la promozione della carità. Ha lo scopo cioè 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 di solidarietà.

Caritas Diocesana di Genova⁽²⁾ associata alla Fondazione Auxilium⁽³⁾

Nello specifico la ⁽²⁾**Caritas Diocesana di Genova** opera attraverso diverse equipe in settori od aree permanenti e mediante lo sviluppo e la promozione di progetti particolari, incontri, percorsi di formazione, sviluppo di esperienze, pubblicazioni, studi, partecipazione ad iniziative di gruppi ed azioni "segno". Opera in rete con altre organizzazioni e istituzioni: coordina i Centri di Ascolto territoriali, cura il rapporto con le Caritas Parrocchiali, ha un "Osservatorio delle Povertà"; vi operano equipe storiche come il LaborPace, un'equipe di ricerca ed intervento educativo sui temi della pace e della nonviolenza e l'equipe del settore emergenze che attiva progetti a favore di popolazioni colpite da catastrofi naturali o coinvolte in tragedie umane.

La Caritas di Genova si occupa di servizio civile da molti anni. Dalla fine degli anni '70 ha accompagnato l'esperienza dei primi obiettori di coscienza e delle prime ragazze dell'Anno di Volontariato sociale. Da allora, Caritas ha continuato a occuparsi di giovani e di Servizio Civile, continuando a dare grande importanza ai temi della nonviolenza e della giustizia sociale. Sono oltre 1200 i giovani che hanno vissuto attraverso la Caritas Genovese l'esperienza dell'Anno di Volontariato Sociale, dell'Obiezione di Coscienza e del Servizio civile Nazionale previsto dalla legge 64/01.

I progetti di servizio civile si realizzano sia all'interno della Caritas sia nelle diverse organizzazioni partner: permettono di entrare in contatto con realtà differenti (es. adulti in situazioni di disagio, disabili in percorsi di inserimento sociale, minori, iniziative di animazione sociale, ecc..). In tutti i suoi progetti la Caritas dà particolare importanza ai percorsi di formazione e all'accompagnamento esperienziale dei giovani in servizio civile, incentiva il confronto all'interno del gruppo dei volontari, propone, a chi lo desidera la possibilità di partecipare alla vita comunitaria e di partecipare a missioni/progetti in situazione di emergenza o post – emergenza.

Molti operatori presenti in queste organizzazioni, in alcuni casi in percentuale superiore alla metà, hanno vissuto l'esperienza del servizio civile o come obiettori di coscienza o ai sensi della legge 64/01.

In molte di queste persone è ancora vivo un legame con la Caritas Diocesana; a vari livelli obiettori di coscienza e AVS che hanno svolto il servizio civile 30 anni fa, così come volontari che hanno appena terminato il loro anno di servizio civile sono coinvolti e continuano a partecipare, organizzare, promuovere attività promosse dalla Caritas. Questo avviene in particolar modo per le proposte di formazione, di sensibilizzazione sui temi della nonviolenza, della giustizia sociale, della solidarietà, e per gli eventi aperti alla cittadinanza, anche con un ruolo attivo di testimonianza della propria esperienza.

In tal senso è interesse della Caritas Diocesana favorire un dialogo motivazionale e valoriale tra chi ha fatto la scelta dell'obiezione di coscienza e chi sceglie oggi l'esperienza del Servizio Civile Nazionale.

I progetti di Servizio Civile sono uno strumento prezioso per la Caritas e per i giovani: approfondire la cultura della pace, sperimentare forme di cittadinanza attiva, confrontarsi con l'esclusione sociale, conoscere e promuovere i diritti umani e orientare le proprie scelte di partecipazione attiva alla società. Queste sono finalità intrinseche alla legge 64/01 in cui la Caritas si riconosce pienamente proprio per le funzioni pedagogiche che le sono affidate statutariamente.

La Caritas Diocesana di Genova patrocina la ⁽³⁾**Fondazione Auxilium**, un ente ecclesiale che da oltre 70 anni destina le sue risorse e le sue attività a favore di quanti vivono il disagio nella città di Genova, in particolare: persone in difficoltà, senza dimora, immigrati, profughi, malati di aids, prostitute, anziani, minori e famiglie.

Indirizzi

⁽¹⁾ **Caritas Italiana** Viale F. Via Aurelia, 796 00165 Roma tel. 0666177001; fax 0666177602

⁽²⁾ **Caritas Diocesana di Genova**

Sede: Via Canneto il Lungo 21/1a – 16100 Genova tel. 0102477015; Fax 0102476854

Sede "Area Giovani e Servizio Civile": Via Bozzano 12 Canc. – 16143 Genova tel. 010500724; Fax 010500724

⁽³⁾ **Fondazione Auxilium**

Sede: Via P. Bozzano 12 – 16143 Genova 010.5299544

2) Codice di accreditamento:

NZ01752

3) Albo e classe di iscrizione:

NAZIONALE 1° CLASSE

• CARATTERISTICHE PROGETTO

4) Titolo del progetto:

PROTAGONISTI DIETRO LE QUINTE. Servire gli ultimi_GENOVA

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

SETTORE: Assistenza
AREA D'INTERVENTO: Disagio Adulto
CODICE: A 12

6) Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

La Caritas Diocesana di Genova realizza le attività con i/e giovani in Servizio Civile primariamente nel contesto ampio e articolato dei centri operativi della **Fondazione Auxilium** che, attiva dal 1931, ha da sempre accentrato la propria attenzione alle situazioni di maggiore emarginazione e a partire dagli anni '80 ha sperimentato nuove forme di assistenza che sono, al momento attuale, esperienze e centri nevralgici nel contesto cittadino. Tra queste si colloca l'**area persone senza dimora**, presidio socio educativo di accoglienza per persone in condizione di povertà urbana estrema, sorta, vent'anni fa, come primo centro di ascolto per persone senza dimora nella città di Genova. Si notava, infatti, all'inizio degli anni '80, un aumento e nello stesso tempo un mutamento della natura delle povertà, frutto di un depauperamento della rete sociale e di nuove e complesse problematiche emergenti, che portavano a fenomeni di emarginazione di carattere estremo, quale è quello delle persone senza dimora. Da questo la scelta di dedicare specifiche risorse alla realizzazione di un centro appositamente dedicato alle nuove povertà.

Il metodo di lavoro è basato sul modello dell'accompagnamento sociale in cui gli operatori dei progetti affiancano le persone in un cammino verso la maggiore autonomia possibile, utilizzando risorse interne ed esterne. I progetti sono personalizzati e non prevedono canali standard. Sono previste collaborazioni con servizi sociali del Comune per l'ottenimento di sussidi economici e/o altro, con le aziende sanitarie locali per gli aspetti sanitari e/o di dipendenza, con servizi privati per altre problematiche specifiche, assistenza legale, ecc. Questo avviene attraverso lo stabilirsi di una relazione di reciproca fiducia. L'organizzazione interna dell'area risulta articolata su due fasce principali di intervento:

Accoglienza diurna

E' strutturata come circolo ricreativo con bar analcolico e sala TV. Servizio a bassa soglia e luogo di erogazione di servizi di prima necessità. L'accesso è vincolato ad un periodo di prova in cui si valuta la capacità della persona nel rispettare cose o persone.

Finalità:

- relazione – sostegno – stimolo – osservazione – infoservizi;
- erogazione di servizi di prima necessità (doccia, lavanderia, bagagliaio, vestiario, infermeria, alimentare);
- favorire la socializzazione.

Accoglienza notturna

E' strutturata in tre diversi livelli di accoglienza.

Presidio di accoglienza notturna con 15 posti, fornisce la cena (in modalità self-service), la colazione, la gestione delle terapie mediche e offre un luogo di socializzazione dove si può restare fino alle 22.30.

L'accesso avviene su presentazione di un progetto di riabilitazione proposto dagli operatori progetti dell'area o di un ente esterno (U.O.C.s.T, Distretto, Ser.t., S.S.M, ecc.)

Finalità:

- offrire un posto letto;

- osservazione privilegiata sistematica;
- conoscenza e fiducia reciproco.

Semiresidenza di 6 posti con valenza educativa. Fornisce la cena, la colazione, la gestione delle terapie mediche. E' previsto un accompagnamento dell'ospite verso l'autonomia, chi è ospitato aiuta nella gestione dei servizi.

Finalità:

- valutazione delle capacità di vivere in un contesto di "casa";
- potenziamento di tali capacità;
- raggiungimento della maggiore autonomia possibile.

Due alloggi di tre posti ciascuno. L'accesso è consentito alle persone che hanno già effettuato un percorso di terzo livello o comunque che abbiano dimostrato di possedere sufficiente autonomia.

Finalità:

- accompagnamento verso la completa autonomia.

E' attivo inoltre un servizio di mensa per un totale di 120 giornate alimentari distribuite tra pranzo e cena.

L'accesso avviene su segnalazione da parte di U.O.C.s.T., Distretti, Centri di Salute Mentale, Ser.T, Associazione S.Marcellino, oltre che su invio diretto dalla nostra organizzazione.

E' previsto un inserimento di emergenza al fine di attivare un processo di conoscenza e valutazione delle singole situazioni in collegamento con gli altri servizi a bassa soglia.

Finalità:

- soddisfazione di un bisogno primario;
- attenzione alla persona;
- funzione di aggancio e ruolo di conoscenza ed appoggio offerto a persone non ancora inserite in un percorso di re inclusione;
- osservazione finalizzata alla conoscenza della persona e/o strumento privilegiato all'interno di un progetto.

Chi sono le persone senza dimora.

Prendendo a prestito la parole della FIO.psd (Federazione Italiana Organizzazioni per le persone senza dimora), possiamo dire che **è possibile definire una persona senza dimora come un soggetto in stato di povertà materiale ed immateriale portatore di un disagio complesso, dinamico e multiforme.**

Stabilire le cause dell'esclusione sociale estrema (fino all'atto "simbolico" della perdita della residenza) è una questione complessa. Iniziamo a sfatare alcuni miti del "senso comune":

Il senza dimora **non è il "barbone"**: non corrisponde, cioè, all'iconografia collettiva che lo dipinge come sporco, incolto, straccione, rannicchiato in un crocicchio a "caritare". Certo, esistono nel variegato paesaggio urbano individui corrispondenti a questa immagine, ma si tratta di una minoranza assoluta. Al contrario, la stragrande maggioranza delle persone senza dimora non è distinguibile dalle persone "normali" per aspetto, abbigliamento o altre "qualità estetiche" caratterizzanti: la persona senza dimora ci è accanto sull'autobus, in metropolitana, in treno e noi non lo sappiamo ne' possiamo saperlo.

Essere senza dimora non è una scelta: l'idea del "clochard" che sceglie la strada come atto eccentrico di rivolta alla società, o del "barbone" che la sceglie come comoda e sfaticata alternativa all'assunzione delle proprie responsabilità, è fuorviante, non tanto ideologicamente, quanto perché semplicemente non ha alcun fondamento di verità, non è sostenuto dalla realtà dei fatti.

Il processo per cui si diventa senza dimora è **multicausale e cumulativo**: non si può cioè risalire ad una sola causa; al contrario, per ciascuna persona sono presenti tutta una pluralità di fattori che si sommano tra loro, si intrecciano, e reciprocamente si rinforzano.

In sintesi possiamo dire che la condizione della persona senza dimora è caratterizzata dai seguenti aspetti:

- è una condizione acuta di sofferenza;
- riguarda soggetti che provengono, in modo trasversale, da ogni livello della nostra stratificazione sociale;
- si rappresenta sotto la forma di una radicale rottura rispetto all'appartenenza territoriale e alle reti sociali;
- si presenta come un disagio complesso, che aggrega una molteplicità di fattori problematici, non in rapporto di causalità tra loro;
- è tale che, se lasciata progredire nel tempo, subisce una evoluzione a carattere degenerativo;
- è tale che, agli occhi di chi si propone di portare un aiuto, il senza dimora si manifesta come una persona incapace da sola di emanciparsi in una condizione di maggior benessere, anche se viene messa in contatto con valide opportunità;
- nelle forme più acute compromette, per stadi progressivi, la capacità della persona di soddisfare livelli sempre più profondi nella scala dei bisogni: la condizione di sofferenza estrema può condurre alla morte.

Al fine di permettere una descrizione quantitativa, oltre che qualitativa del fenomeno riportiamo alcuni dati relativi al contesto genovese, prodotti nel corso del biennio 2003-2004. La Fondazione Auxilium ha partecipato, insieme agli altri enti attivi sul territorio genovese nei confronti delle persone senza dimora, al percorso promosso dall'Ufficio "Cittadini senza territorio" del Comune di Genova, in vista della costituzione di un Sistema

Territoriale Integrato per l'Emarginazione Grave Adulta (STIEGA). Con tale programma d'azione si è avviata la costituzione di un coordinamento permanente delle organizzazioni pubbliche e private del territorio impegnate sul tema della grave emarginazione adulta, che come prime attività, ha accettato di svolgere un percorso di formazione e supervisione al lavoro di rete, così come di svolgere un'indagine di approfondimento relativamente alle principali tendenze in atto all'interno del fenomeno. Tale indagine è stata coordinata e condotta dalla società di ricerca socio-economica, statistica e valutativa DE.R.CO. (Development Research & Consulting sas), su incarico della FIO.psd (Federazione Italiana Organismi per le persone senza dimora).

E' possibile accedere a poche, ma utili informazioni, confrontando le anagrafiche fondamentali (genere, età, stato civile, titolo di studio) registrate sui "nuovi utenti" (cioè coloro che accedono per la prima volta ad uno dei servizi preposti) nel corso del 1996 e con gli stessi dati raccolti in occasione della rilevazione condotta nel primo trimestre del 2004, nell'ambito di questo progetto.

Complessivamente nel periodo di rilevazione (1/1/2004 – 31/03/2004) sono stati censiti 92 nuovi utenti (di cui 87 cittadini italiani) così distribuiti tra i 5 sportelli di prima e pronta accoglienza dello STIEGA genovese:

<u>Tabella1: Nuovi utenti censiti per sportello di rilevazione</u>		
	Numero assoluto di persone senza dimora censite	%
S.Marcellino	54	58,7
Casetta/Mensa/C.d.A. Monastero	24	26,1
Comune di Genova	12	13
Distretto Sociale	2	2,2
Totale	92	100

La suddivisione per genere colloca - per così dire - Genova nella "normalità": infatti, il dato percentuale su uomini e donne censiti nell'ultima rilevazione (ovvero un rapporto all'incirca di 3/4 a 1/4) ritorna perfettamente in linea con l'indagine nazionale del 1993 (76,7%), di poco superiore ai dati della città di Milano nel 1998 (74,1%) e di poco inferiore a quelli dell'indagine nazionale del 2000 (81,8%).

Come scrive F. Zajczyk, commentando i dati relativi ai servizi per le persone senza dimora milanesi, *"sembra possibile ipotizzare che la povertà femminile sia meno consistente tra gli emarginati gravi, e così che il "punto di non ritorno" nel processo di deriva sociale venga oltrepassato soprattutto dagli uomini"*.

<u>Tabella 2 : Genere delle persone senza dimora</u>	
(Nuovi utenti)	Genova 2004
Maschi	76,10%
Femmine	23,90%

Quella che invece sembra andare nettamente in controtendenza è l'età dei **"nuovi senza-dimora" genovesi**: il progressivo e costante ringiovanimento delle persone senza dimora, documentato in tutte le precedenti indagini nazionali (dal 37% nel 1993 al 46% nel 2000 degli *under 35*) e locali (dal 7,8% nel 1993 all'11% nel 1998 della fascia più giovane - fino a 24 anni - a Milano) e con dati in linea nella stessa Genova nel 1996, mostra qui una brusca inversione di rotta: i nuovi accessi al di sotto della soglia dei 35 anni sono praticamente *dimezzati* e, specularmente, quasi *raddoppiati* sono gli ultra-55enni.

<u>Tabella 3 : Classi d'età delle persone senza dimora</u>		
(Nuovi utenti)	% - Genova 2004	% - Genova 1996
fino a 24 anni	2,2	7,3
da 25 a 34 anni	14,1	23,2
da 35 a 44 anni	22,8	24,7
da 45 a 54 anni	28,3	23,8
da 55 a 64 anni	21,7	12,9
oltre 65 anni	9,8	5,3

Un segnale chiaro, e coerente con il tendenziale invecchiamento di chi per la prima volta si presenta ad un servizio di aiuto per il grave disagio, sembra venire dall'esame dello stato civile: qui lo spostamento è rappresentato dal triplicarsi di chi si trova in situazione di vedovanza (generalmente associabile ad un'età più elevata) e dal parallelo ridursi ad 1/3 della quota di coniugati/e, che rappresentano anche l'unica frazione di popolazione non sola fra le persone senza dimora.

<u>Tabella 4 : Stato civile delle persone senza dimora</u>		
Nuovi utenti	Genova 2004	Genova 1996
celibe/nubile	circa 50%	44,3% (53,6%)*
coniugato/a	6,80%	16,0% (19,4%)*
Separato/divorziato	26,10%	19,0% (23,0%)*
Vedovo/a	12,50%	3,3% (4,0%)*
non risponde	0,30%	17,70%
(*) Sui rispondenti		

Meno nitide appaiono le indicazioni che provengono dai titoli di studio, anche se il ritorno di un aumento della scolarità minima (elementare, + 5%) e di un calo della qualificazione superiore (diploma o laurea, - 5%) rispetto a un decennio prima, possono rientrare in un quadro di ripristino di un profilo "tradizionale" della persona senza dimora (l'immagine stereotipata del barbone), che pare emergere da questo limitato campione analizzato nel 2004, rispetto a ciò che gli studi condotti negli anni '90 sembravano dimostrare (sempre più giovani, istruiti, con un rapporto matrimoniale in atto o immediatamente alle spalle).

<u>Tabella 5 : Titolo di studio delle persone senza dimora</u>		
Nuovi utenti	Genova 2004	Genova 1996
analfabeta/nessuno	2,5	4,2
legge e scrive/elementare	36,7	31,2
scuola obbligo/lic. Media	44,3	41,2
diploma o qualifica/super.	15,2	17,4
laurea	1,2	4,2
non risposto	14,8	50,9

Occorre segnalare come dal 2004 in poi non è più stato possibile condurre un censimento sulla presenza a Genova di persone senza dimora. Pur coscienti, quindi, dei limiti connessi alla non adeguata rappresentatività del campione, riportiamo qui di seguito i dati relativi ai nostri servizi. Sui quali formuleremo una prima analisi dei bisogni.

Dati sulle persone che hanno usufruito dei servizi di prima accoglienza nel 2007

Sesso	Numero	Percentuale
Donne	65	12%
Uomini	457	88%
TOTALE	522	100%

Provenienza	Numero	Percentuale
Paese extra comunità europea	12	2%
Paese comunità europea	71	14%
Nord Italia	235	46%
(di cui Genova)	132	26%
Centro Italia	24	5%
Sud Italia e Isole	166	33%
Non rilevata	14	-
TOTALE	522	

Età	Numero	Percentuale
18 – 34 anni	85	16%
35 – 49 anni	190	36%
50 – 64 anni	200	38%
65 anni e oltre	47	9%
TOTALE	522	100%
Ragazzi di età uguale o inferiore ai 20 anni	8	
Ragazzi di età compresa fra i 21 e i 25 anni	16	
Ragazzi di età compresa fra i 26 e i 29 anni	17	

Quadro territoriale Mense

Il quadro territoriale delle mense cittadine di Genova comprende due tipologie di mense: le mense ad accesso libero in cui le persone possono presentarsi autonomamente e le mense che accolgono solo su invio di altre strutture.

Alla prima tipologia appartengono alcune mense parrocchiali che accolgono a pranzo, o a cena, persone senza dimora sia italiane che straniere. L'accoglienza è libera, non ci sono filtri particolari; tali mense sono generalmente gestite da un gruppo di volontari che preparano i pasti o i panini per l'asporto e coordinano la distribuzione.

Alla seconda tipologia appartengono le mense che accolgono soltanto persone che hanno già avviato un percorso con un altro ente: gli utenti accedono a questi servizi inviati da soggetti privati (area senza dimora – Fondazione Auxilium, Associazione San Marcellino) o da servizi pubblici (Distretto o Salute Mentale). Generalmente vengono accolte fra 5 e 6 persone; i pasti vengono preparati da gruppi più o meno numerosi di volontari che creano un ambiente familiare.

A questa seconda tipologia appartiene anche la mensa del "Monastero" che ha sostituito nel 2001 la mensa del Comune per le persone in difficoltà e serve mediamente 250 pasti al giorno.

Il periodo estivo è caratterizzato dalla chiusura parziale o totale di tutte le mense gestite da volontari. Tale situazione crea uno squilibrio tra il bisogno alimentare e l'offerta sul territorio.

Quadro territoriale dei Servizi di prima necessità

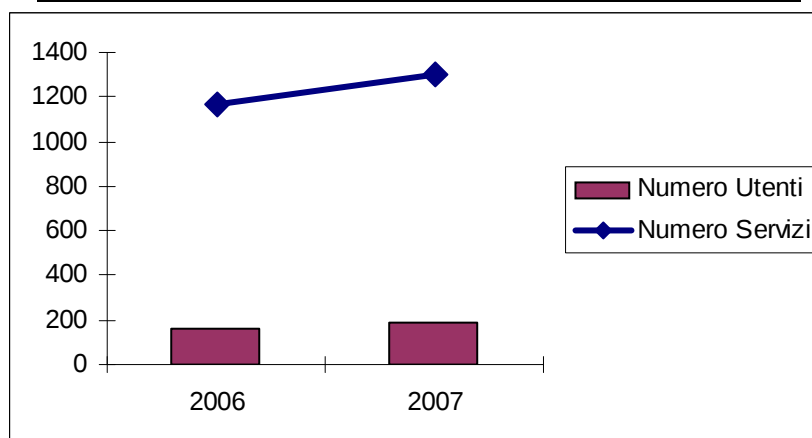
Per le persone in difficoltà esiste a Genova un panorama vario di servizi che vanno dai pacchi viveri alla distribuzione di vestiario. Per quanto riguarda l'igiene personale è presente in città il servizio docce diurno del Comune di Genova (Doccia), Associazione San Marcellino (docce+cambio indumenti), Fondazione Auxilium

(Docce, cambio biancheria intima, cambio indumenti). Questi ultimi due soggetti offrono un servizio di lavanderia gratuito per il lavaggio degli indumenti.

Attività 2007

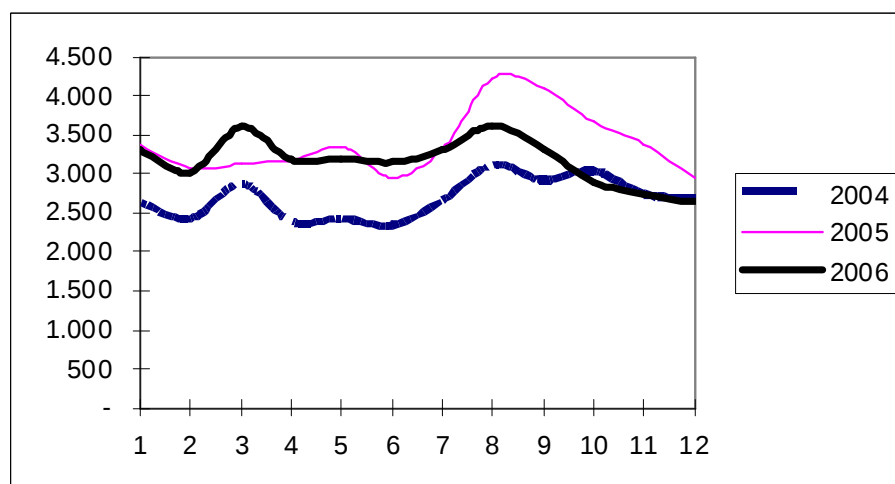
Servizio		Persone usufruenti	Contatti totali ¹
	Ascolti ²	179	1185
Interventi di prima necessità	Bagagliaio (80)	131	1857
	Doccia	273	2464
	Igiene ³	261	1421
	Lavanderia (40)	184(161 nel 2006)	1298(1165 nel 2006)
	Vestiaro	339	2593
	Sanità ⁴	86	180
	Posta ⁵	43	212
Mensa	Monastero (159)	259	27932

Andamento del servizio lavanderia anni 2006-2007



Andamento presenze mensa senza dimora Monastero 2004-2006

Come si può notare nel grafico seguente i maggiori picchi si hanno nel periodo estivo in concomitanza con la chiusura delle altre mense cittadine.



¹ Per gli alloggiamenti e le mense il numero indica rispettivamente le notti e i pasti.

² Si tratta dei colloqui svolti con le persone che hanno in atto un progetto riabilitativo.

³ Consegna di materiale per l'igiene personale (sapone, fazzoletti, buoni doccia, ecc...).

⁴ Visite di un medico volontario ed eventuale somministrazione di medicine.

⁵ Servizio effettuato per le persone residenti presso il nostro Centro.

Area di bisogno 1:

Carenza dei pasti disponibili in città soprattutto in periodi particolari dell'anno di emergenza alimentare (Feste di Natale e fine anno), e nel periodo estivo, dovuta alla chiusura di molte mense cittadine gestite da volontari. (Aumento del 30% delle richieste di inserimento presso la mensa "Monastero" nel periodo Luglio- Agosto 2008). Occorre consolidare luoghi "protetti" che rispondano a criteri di accoglienza, orientamento e sicurezza per le persone che li frequentano, mantenendo buoni rapporti con gli altri soggetti della rete cittadina per persone senza dimora.

Indicatori:

- 1.1 Numero dei pasti forniti nei periodi di emergenza alimentare (Indicatore attuale 35).
- 1.2 Numero dei pasti forniti nell'arco dell'anno (indicatore attuale 27932).
- 1.3 Numero di giorni di apertura del servizio mensa (indicatore attuale 365).
- 1.4 Numero di giorni "problematici" nell'anno (indicatore attuale 30).
- 1.5 Partecipazione al tavolo cittadino denominato "coordinamento casi" (indicatore attuale 70%).

Area di bisogno 2:

Migliorare l'offerta di servizi di prima necessità soprattutto per quanto riguarda servizi di lavanderia, sia per persone senza dimora (+11% di richieste soddisfatte nel 2007 rispetto al 2006) sia per persone in difficoltà sociale e/o psichica. (Richiesta di collaborazione da parte del Distretto Sociale di zona per attivare un servizio di lavanderia per questa tipologia di utenti).

Indicatori:

- 2.1 Numero delle persone senza dimora usufruenti del servizio di lavanderia (indicatore attuale 40).
- 2.2 Numero delle persone seguite dal Distretto Sociale di zona usufruenti del servizio di lavanderia (indicatore attuale 0).
- 2.3 Numero dei contatti totali nell'anno del servizio di lavanderia (indicatore attuale 1298).

7) Obiettivi del progetto:

SITUAZIONE DI PARTENZA DEGLI INDICATORI DI BISOGNO	OBIETTIVI SPECIFICI (Situazione di arrivo)
1.1. Numero dei pasti giornalieri di emergenza forniti nei periodi di emergenza alimentare (Indicatore attuale 35)	1.1. 1 Aumento del 15% dei pasti giornalieri di emergenza. 45 pasti.
1.2. Numero dei pasti forniti nell'arco dell'anno (Indicatore attuale 27932)	1.2. 1 Aumento dei pasti forniti nell'arco dell'anno: 30.000.
1.3. Numero di giorni di apertura del servizio mensa (Indicatore attuale 365)	1.3. 1 Mantenimento della copertura totale di 365 giorni all'anno.
1.4. Numero di giorni "problematici" nell'anno: una media di 30 negli ultimi 2 anni.	1.4. 1 Diminuzione del 5% dei giorni problematici.
1.5. Partecipazione al tavolo cittadino denominato "coordinamento casi". (Indicatore attuale 70%)	1.5. 1 Aumentare la partecipazione al coordinamento casi. (partecipazione al 100%).
2.1 Numero massimo delle persone senza dimora usufruenti del servizio di lavanderia (indicatore attuale 40 a servizio)	2.1. 1 Raggiungere la quota di posti 45 a servizio.
2.2 Numero delle persone seguite dal Distretto Sociale di zona usufruenti del servizio di lavanderia (Indicatore attuale 0)	2.2. 1 Aumento di almeno 5% delle persone seguite dal Distretto Sociale di zona usufruenti il servizio. > di 5 persone.
2.3 Numero dei contatti totali nell'anno del servizio di lavanderia (Indicatore attuale 1298)	2.3. 1 Aumento dei contatti totale del servizio lavanderia: almeno 1500 contatti annuali.

Nota

Caritas Italiana e le Caritas diocesane intendono promuovere una proposta di Servizio Civile Volontario 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.

Principio di fondo è quello del partire dal cambiamento di sé per giungere ad un cambiamento della società.

Fondamentale in questo è la condivisione e il confronto con gli altri che viene realizzata in particolar modo attraverso la dimensione comunitaria dell'anno di Servizio Civile: con attività di gruppo, con i project works (vedi punto 18), con le modalità di lavoro di equipe nel servizio, con la residenzialità durante la formazione (vedi punto 34), ma soprattutto con la possibilità della vita comunitaria. Chi svolge il servizio civile in Caritas, infatti, può, se lo desidera, vivere insieme, sperimentando i valori dell'incontro con l'altro, mettendo in gioco la propria persona in tutti i suoi aspetti, dai più pratici come la condivisione degli spazi ai più impegnativi come il proprio cammino di ricerca personale (vedi punto 10).

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.

8) Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile:

8.1 Piani di attuazione previsti per il raggiungimento degli obiettivi.

Fase di ideazione, costruzione e avvio del progetto

Attività	Mesi														
	-15	-14	-13	-12	-11	-10	-9	-8	-7	-6	-5	-4	-3	-2	-1
0.1 - Ideazione - partners															
0.2 - Ideazione - analisi dei bisogni – rete dei soggetti coinvolti															
0.3 - Costruzione															
0.4 - Promozione prebando															
0.5 - Promozione durante il bando															
0.6 - Informazione															
0.7 - Orientamento															
0.8 - Avvio															

Fase di realizzazione del progetto

ATTIVITA' SPECIFICHE (vedi punto 8.2)	MESI												OBIETTIVO SPECIFICO (vedi punto 7)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1.a Servizio cucina - riorganizzazione													1.1.1; 1.2.1; 1.3.1
1.b Servizio cucina - attivazione del servizio di emergenza alimentare													1.1.1; 1.2.1; 1.3.1
1.c Servizio cucina - valutazione dei risultati													1.1.1; 1.2.1; 1.3.1
1.d Servizio cucina - stabilizzazione dell'intervento													1.1.1; 1.2.1; 1.3.1
2.a Servizio mensa - riorganizzazione													1.1.1; 1.2.1; 1.3.1

ATTIVITA' SPECIFICHE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	OBIETTIVO SPECIFICO
2.b Servizio mensa - attivazione del servizio di emergenza alimentare													1.1.1; 1.2.1; 1.3.1
2.c Servizio mensa - valutazione dei risultati													1.1.1; 1.2.1; 1.3.1
2.d Servizio mensa - stabilizzazione dell'intervento													1.1.1; 1.2.1; 1.3.1
3.a Monitoraggio mense cittadine - attività propedeutiche													1.1.1; 1.2.1
3.b Monitoraggio mense cittadine - realizzazione													1.1.1; 1.2.1
3.c Monitoraggio mense cittadine - valutazioni													1.1.1; 1.2.1
4.a Nuova griglia di valutazione del "clima" presente in mensa - costruzione													1.4.1
4.b Nuova griglia di valutazione del "clima" - sperimentazione													1.4.1
4.c Nuova griglia di valutazione del "clima" - valutazione													1.4.1
4.d Nuova griglia di valutazione del "clima" - stabilizzazione dell'uso													1.4.1
5.a Attività per il miglioramento del clima - progettazione													1.4.1
5.b Attività per il miglioramento del clima - realizzazione													1.4.1
5.c Attività per il miglioramento del clima - valutazioni													1.4.1
6.a Servizio lavanderia - progettazione del servizio lavanderia in collaborazione con il distretto sociale di zona (servizio 2)													2.2.1; 2.3.1
6.b Servizio lavanderia - riorganizzazione													2.1.1; 2.2.1; 2.3.1
6.c Servizio lavanderia - attivazione dei 5 posti in più per persone senza dimora (servizio 1)													2.1.1; 2.3.1
6.d Servizio lavanderia - realizzazione del servizio lavanderia in collaborazione con il distretto sociale di zona (servizio 2)													2.2.1; 2.3.1
6.e Servizio lavanderia - valutazione del servizio 1													2.1.1
6.f Servizio lavanderia - valutazione del servizio 2													2.2.1

8.2 Complesso delle attività previste per la realizzazione dei piani di attuazione.

Attività della fase di ideazione, costruzione e avvio del progetto

0.1 - Ideazione – partners

Questo progetto di Servizio Civile nasce all'interno di una collaborazione tra Caritas Diocesana e la Fondazione Auxilium, partnership consolidata nel corso degli anni anche dal Servizio Civile (fin dai primi obiettivi di coscienza trent'anni fa).

A lato di questo accordo di collaborazione questa fase di attività è consistita nel contatto con altre associazioni e realtà disposte a contribuire, con modalità e ruoli diversi, alla fase di costruzione, promozione e/o realizzazione del progetto.

Si è realizzata quindi:

- la collaborazione con C. G. M. Consorzio Nazionale della Cooperazione di Solidarietà Sociale "Gino Mattarelli" per la promozione del progetto e nel riconoscimento e certificazione delle competenze;
- la collaborazione con l'Associazione per l'Auxilium per la promozione del progetto e identificazione delle risorse disponibili per il progetto
- la collaborazione con la C.L.E.S.C, Conferenza Ligure Enti di Servizio Civile, per la promozione del progetto;
- la collaborazione con l'UNIVERSITA' DEGLI STUDI "SUOR ORSOLA BENINCASA" di Napoli nel riconoscimento dei crediti formativi e dei tirocini per il Corso di Laurea di Scienze del Servizio Sociale;
- la collaborazione con l'Università di Pisa, nel riconoscimento dei crediti formativi e dei tirocini per il Corso di Laurea interfacoltà in "Scienze per la Pace";
- la concertazione dei contenuti con gli enti certificatori.

0.2 - Ideazione – analisi dei bisogni – rete dei soggetti coinvolti

La Fondazione Auxilium collabora strettamente con le realtà del III Settore a Genova e in particolare con i servizi sociali: ciò permette di far parte di un osservatorio privilegiato su molte aree di disagio della città e sull'andamento e l'emergere di aree di bisogno.

Sono state fatte riunioni di rete e attività di ricerca e analisi degli indicatori di bisogno e si è deciso su quali aree di disagio incidere con il presente progetto. Verrà fatta una successiva verifica dei bisogni nella fase precedente alla realizzazione del progetto (vedi attività 0.8).

0.3 - Costruzione

L'equipe di progettazione formata dal responsabile della progettazione, il tutor del Servizio Civile, il responsabile della formazione, il responsabile dell'Area Senza Dimora della Fondazione Auxilium e gli Operatori Locali designati, ha svolto riunioni di progettazione fino a giungere alla stesura ultima.

Le riunioni in maniera progressivamente più operativa e dettagliata hanno avuto l'obiettivo di definire:

- gli obiettivi specifici da raggiungere con tale Progetto di Servizio Civile;
- le sedi accreditate da coinvolgere nel progetto e il numero di ragazzi in Servizio Civile per ogni sede;
- le risorse umane ed economiche da destinare;
- le azioni da intraprendere;
- le attività da sviluppare;
- il programma di formazione generale e specifica;
- le metodologie di verifica.

L'équipe ha elaborato il progetto sulla scia dei progetti di Servizio Civile degli anni passati, poiché vuole dare continuità ad un percorso già avviato e ben collaudato come sopra indicato, ma fa questo sulla base dei dati aggiornati del contesto territoriale e settoriale e delle valutazioni desunte dai resoconti dei monitoraggi dei passati giovani in Servizio Civile e monitoraggi effettuati con gli O.L.P. di riferimento.

0.4 - Promozione pre-bando

Si veda punto 18.

0.5 - Promozione durante il bando

Si veda punto 18.

0.6 - Informazione

Nel periodo di apertura del bando sarà attivo uno sportello di informazione aperto da lunedì a venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30 per dare informazioni telefoniche, effettuare colloqui, offrire materiale informativo.

0.7 - Orientamento

Verranno effettuati per i giovani interessati a comprendere il progetto al fine di fare una giusta scelta, colloqui di orientamento con il tutor del Servizio Civile, con l'O.L.P. e proposte di partecipazione facoltativa ad attività ed eventi già programmati nell'ambito del servizio, attraverso un tirocinio osservativo e pratico.

0.8 - Avvio

Queste attività consistono in riunioni di verifica da parte della Caritas con gli Enti Partner dell'effettiva avviabilità del progetto. A distanza di 12 mesi dalla fase di ideazione e costruzione, infatti potrebbero essersi verificate situazioni imprevedibili, tali da alterare i presupposti e la realizzazione del progetto.

Contemporaneamente sono organizzate riunioni preparatorie e iniziative per informare la comunità locale dell'avvio del progetto e dell'inizio del servizio dei nuovi giovani.

In questa fase si realizzano inoltre tutte le attività preliminari quali:

- la stesura del progetto individuale;
- la programmazione del percorso di inserimento operativo;
- la definizione delle modalità di avvio operativo;
- il reperimento delle risorse e dei materiali utili;
- la preparazione di materiale informativo;
- la preparazione e la sistemazione degli spazi fisici previsti.

La fase si conclude con il primo giorno di servizio attraverso l'accoglienza dei giovani in Servizio Civile da parte dei responsabili e degli O.L.P., con un momento, anche festoso, che vuole coinvolgere e sensibilizzare la comunità locale, ex volontari in Servizio Civile e obiettori di coscienza.

Attività della fase di realizzazione del progetto

1. Servizio cucina

- 1.a riorganizzazione
- 1.b attivazione del servizio di emergenza alimentare
- 1.c valutazione dei risultati
- 1.d stabilizzazione dell'intervento.

La cucina dell'area senza dimora è attiva ogni giorno dell'anno. Cura la preparazione pasti per la mensa (una media di 75 al giorno), la preparazione delle merende per il centro diurno (circa 80 ogni giorno), la preparazione dei pasti per le strutture di accoglienza notturna (circa 20 al giorno).

Per migliorare qualitativamente e quantitativamente il servizio verranno effettuate delle attività propedeutiche di riorganizzazione: negli spazi della cucina, del mobilio e delle attrezzature, dei tempi di lavoro del personale (cuochi, ausiliari, volontari), dei rifornimenti e del magazzino.

Si procederà poi, anche sulla base dei risultati dei monitoraggi delle aperture delle mense cittadine (vedi attività 3), alla sperimentazione dell'incremento dei pasti durante i periodi di emergenza alimentare, passando da una possibilità di cucinare 35 pasti a 45.

La sperimentazione sarà oggetto di valutazione (nelle modalità di preparazione, negli orari, nella qualità, nella logistica, nei numeri, nelle richieste e nelle difficoltà riscontrate) e di una conseguente stabilizzazione dell'intervento ridefinito in base alle valutazioni.

2.Servizio mensa

- 2.a riorganizzazione
- 2.b attivazione del servizio di emergenza alimentare
- 2.c valutazione dei risultati
- 2.d stabilizzazione dell'intervento

La mensa dell'area senza dimora è aperta ogni giorno dell'anno a pranzo (ore 12.30 -14.00) e cena (18.30-20.00): è un servizio self service e si occupa anche di distribuire pasti d'asporto. Oltre a questo servizio l'equipe di operatori e volontari si occupa di accogliere gli ospiti, ascoltare e offrire una relazione d'aiuto. Osservano gli ospiti e le dinamiche del gruppo. Registrano elementi utili a comprendere le situazioni di disagio. Si attivano in caso di bisogni specifici.

Per migliorare qualitativamente e quantitativamente il servizio verranno effettuate delle attività propedeutiche di riorganizzazione: negli spazi della mensa, del mobilio e delle attrezzature, dei tempi di lavoro del personale (operatori, ausiliari, volontari), Si procederà poi, anche sulla base dei risultati dei monitoraggi delle aperture delle mense cittadine (vedi attività 3), alla sperimentazione dell'incremento dei pasti durante i periodi di emergenza alimentare passando da una possibilità di fornire 35 pasti a 45.

La sperimentazione sarà oggetto di valutazione (nelle modalità di distribuzione, negli orari, nella qualità, nella logistica) e di una conseguente stabilizzazione dell'intervento ridefinito in base alle valutazioni.

3. Monitoraggio mense cittadine

- 3.a attività propedeutiche
- 3.b realizzazione
- 3.c valutazioni

Si intende effettuare un monitoraggio delle mense cittadine, ritenendo fondamentale recuperare delle informazioni (legate a orari, periodi di apertura, principali caratteristiche e modalità di gestione) necessarie per capire quali sono i momenti più critici riguardanti i servizi di distribuzione di pasti per senza dimora nel territorio cittadino, i bisogni, e fornire di conseguenza, delle risposte efficaci legate alle emergenze alimentari (vedi attività 1 e 2).

Si effettueranno delle attività propedeutiche: recupero dei contatti di tutte le mense cittadine, stesura di una griglia di interviste telefoniche per recuperare informazioni, decisione sulle modalità di contatto da effettuare (telefono, e-mail, visita in loco).

Si effettuerà poi il monitoraggio secondo le modalità e i tempi decisi: tutte le informazioni confluiranno in un documento utile per le valutazioni sul sistema delle mense cittadine ed una conseguente efficace programmazione. Il documento servirà inoltre per orientare in maniera adeguata le persone senza dimora che ne fanno richiesta.

4.Nuova griglia di valutazione del “clima” presente in mensa

- 4.a costruzione
- 4.b sperimentazione
- 4.c valutazione
- 4.d stabilizzazione dell'uso

È già presente una scheda di valutazione per ogni mensa, ma si intende costruirne una nuova, più efficace e completa e particolarmente mirata rispetto al “clima”, cioè al grado di serenità, tranquillità, buone relazioni presenti in mensa.

Questa come strumento per una sistematica osservazione e valutazione.

Verrà costruita una griglia per l'osservazione che sonderà vari aspetti riscontrabili durante l'apertura della mensa: dati tecnici rispetto al numero e nome delle persone presenti, il gradimento dei pasti, gli eventi positivi o negativi e i nessi di causa effetto tra eventi verificatisi e ripercussioni sul clima. Verrà compilata al termine di ciascuna mensa e sarà oggetto di valutazione finale e oggetto di studio per la programmazione di attività di miglioramento del “clima”.

5. Attività per il miglioramento del clima

- 5.a progettazione
- 5.b realizzazione
- 5.c valutazione

In base agli elementi emersi dalle griglie di valutazione si effettueranno delle riunioni di programmazione di attività mirate per il miglioramento del clima in mensa.

La programmazione riguarderà in particolar modo modalità di gestione della mensa, modalità di gestione degli eventi critici, modalità di accoglienza degli ospiti, attività di animazione ordinaria e straordinaria, disposizione e abbellimento dei locali.

Dopo la sperimentazione delle attività, secondo i tempi e le modalità decise, si effettuerà una valutazione delle stesse verificando (sempre con lo strumento della griglia) la ricaduta effettiva sul "clima".

6. Servizio lavanderia

- 6.a progettazione del servizio lavanderia in collaborazione con il Distretto Sociale di zona (servizio 2)
- 6.b riorganizzazione
- 6.c attivazione dei 5 posti in più per persone senza dimora (servizio 1)
- 6.d realizzazione del servizio lavanderia in collaborazione con il Distretto Sociale di zona (servizio 2)
- 6.e valutazione del servizio 1
- 6.f valutazione del servizio 2

È attivo un servizio di lavanderia aperto all'utenza 5 pomeriggi a settimana (da lunedì a venerdì) per il ritiro e la riconsegna degli indumenti, e funzionante per quanto riguarda il lavaggio 5 mattine a settimana (da lunedì a venerdì).

Ha una forte connotazione educativa perché stimola l'ospite a curare e riutilizzare i propri indumenti evitando il meccanismo del gettare ciò che si indossava nel momento in cui si è ricevuto un indumento nuovo.

Durante l'apertura è possibile per le persone senza dimora portare a lavare i propri capi di abbigliamento (per un totale di 5 capi a settimana). Attualmente è possibile offrire questo servizio a 40 utenti contemporaneamente.

Si effettueranno attività per incrementare a 45 il numero di utenti. Parallelamente a questo, a fronte di una richiesta da parte del Distretto Sociale di zona di fornire il servizio di lavanderia per i loro utenti, si procederà con l'attivazione di questo servizio.

Si effettueranno delle riunioni per decidere, insieme al Distretto, le modalità di fruizione del servizio e in seguito si procederà ad una riorganizzazione del servizio per un miglioramento quantitativo e qualitativo attraverso una riorganizzazione degli spazi, delle attrezzature, dei tempi e delle modalità di lavoro.

Si attuerà quindi la sperimentazione del potenziamento del servizio (da 40 a 45) in base alla riorganizzazione logistica e dell'apertura del nuovo servizio in collaborazione con il Distretto Sociale secondo le modalità decise e si procederà in ultimo ad una valutazione dell'una e dell'altra per riorientare ulteriori scelte operative.

8.4 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto.

Attività	Descrizione
1.b Servizio cucina - attivazione del servizio di emergenza alimentare	I giovani in Servizio Civile collaboreranno con il personale della cucina nella preparazione dei pasti in particolar modo nella cura e organizzazione dei pasti da asporto e delle merende destinati alle persone senza dimora. Parteciperanno alle attività di attivazione del servizio di emergenza alimentare, sempre come supporto agli operatori della cucina. Tra questi ricordiamo che ci sono alcuni inserimenti di soggetti svantaggiati: con loro i giovani in Servizio Civile si troveranno in relazione con un'ottica pedagogica e di condivisione delle attività. Collaboreranno alla fase di valutazione e stabilizzazione dell'intervento.
1.c Servizio cucina - valutazione dei risultati	
1.d Servizio cucina - stabilizzazione dell'intervento	
2.a Servizio mensa - riorganizzazione	Collaboreranno nella riorganizzazione della mensa e nell'attivazione del servizio di emergenza alimentare. Supporteranno gli operatori e i volontari nella preparazione degli spazi della mensa e nella distribuzione
2.b Servizio mensa - attivazione del servizio di emergenza alimentare	

2.c Servizio mensa - valutazione dei risultati	dei pasti. Durante il servizio mensa si faranno intermediari con la cucina laddove emergano delle necessità. I giovani in Servizio Civile avranno un ruolo attivo nell'accoglienza degli ospiti che usufruiscono della mensa: dedicheranno del tempo all'ascolto degli ospiti e riferiranno eventuali richieste agli operatori. Contribuiranno a creare un clima di accoglienza e riconoscimento delle persone. Parteciperanno alla valutazione dei risultati portando le proprie opinioni ed esperienza sul campo e successivamente alla fase di stabilizzazione con il medesimo ruolo operativo.
2.d Servizio mensa - stabilizzazione dell'intervento	
3.a Monitoraggio mense cittadine - attività propedeutiche	I giovani in Servizio Civile si siederanno al tavolo insieme agli operatori per discutere delle modalità per effettuare il monitoraggio. Si occuperanno operativamente di monitorare le mense, sottoponendo agli interlocutori la griglia di domande precedentemente concordata. Dopo aver annotato le risposte comporranno il documento unico, che sarà oggetto di una discussione e programmazione seguente a cui prenderanno parte.
3.b Monitoraggio mense cittadine - realizzazione	
3.c Monitoraggio mense cittadine - valutazioni	
4.a Nuova griglia di valutazione del "clima" presente in mensa - costruzione	Parteciperanno agli incontri di preparazione per la griglia di valutazione sul "clima" in mensa, dando il proprio contributo in termini di idee. Procederanno alla compilazione della griglia, inizialmente insieme agli operatori, e successivamente, nella fase di stabilizzazione dell'uso, anche in autonomia. Porteranno le proprie opinioni e esperienze al momento della valutazione.
4.b Nuova griglia di valutazione del "clima" - sperimentazione	
4.c Nuova griglia di valutazione del "clima" - valutazione	
4.d Nuova griglia di valutazione del "clima" - stabilizzazione dell'uso	
5.a Attività per il miglioramento del clima - progettazione	I giovani in Servizio Civile parteciperanno attivamente in termini di idee e proposte alla progettazione delle attività mirate per il miglioramento del clima in mensa. Nella realizzazione delle attività saranno coinvolti in particolar modo in quelle legate all'animazione ordinaria e straordinaria, anche secondo le proprie capacità e interessi, e collaboreranno alla disposizione e all'abbellimento dei locali. Parteciperanno al momento di valutazione delle attività e dell'effettiva ricaduta sul clima della mensa.
5.b Attività per il miglioramento del clima - realizzazione	
5.c Attività per il miglioramento del clima - valutazioni	
6.b Servizio lavanderia - riorganizzazione	I giovani in Servizio Civile si occuperanno di aiutare nella riorganizzazione rispetto alla parte logistica. Effettueranno insieme agli operatori una check list dei materiali e delle attrezzature necessarie per ampliare e migliorare il servizio. Durante il servizio di lavanderia (sia nell'attivazione dei 5 posti in più, sia nella realizzazione del servizio in collaborazione con il Distretto Sociale di zona) avranno un ruolo operativo/relazionale. Durante l'apertura agli utenti si occuperanno, insieme ad operatori e volontari di ritirare gli indumenti e/o riconsegnare gli indumenti puliti. Si occuperanno in parte di mansioni "dietro le quinte" del servizio di lavaggio (che avviene solo ed esclusivamente con macchine industriali gestite dagli operatori di cui al punto 8.3), in particolar modo terranno sotto controllo, durante il processo di ritiro/lavaggio/riconsegna degli indumenti che questi non si perdano. Nel diretto contatto con le persone senza dimora si occuperanno di contribuire ad un clima di accoglienza e di ascolto, cercando, da un lato, di comprendere le richieste delle persone, e dall'altro di far comprendere le regole del servizio. Parteciperanno in maniera attiva alla verifica del servizio 1.
6.c Servizio lavanderia - attivazione dei 5 posti in più per persone senza dimora (servizio 1)	
6.d Servizio lavanderia - realizzazione del servizio lavanderia in collaborazione con il distretto sociale di zona (servizio 2)	

Lo svolgimento delle suddette attività deve assolutamente tenere presente questi aspetti:

- **Inserimento in un contesto organizzativo complesso.** I giovani volontari potranno cogliere il funzionamento dell'intero sistema del Centro e saranno chiamati a partecipare a diverse fasi del processo e a confrontarsi con operatori impiegati in differenti ruoli e con diverse professionalità. E' fondamentale ricordare che l'approccio al servizio e all'esperienza è graduale: si tratta infatti di "imparare facendo".
- **Crescita.** Il progetto prevede un percorso di crescita umana e professionale per il volontario, che si confronterà con mansioni dapprima più semplici e via via più complesse e professionalizzanti; tale processo sarà accompagnato dalla formazione specifica rispetto al ruolo e al contesto in cui il volontario si troverà ad agire. Le mansioni affidate ed il ruolo rivestito nella relazione con gli utenti verranno concordate durante l'anno attraverso momenti di verifica e di supervisione del giovane, in particolare con l'O.L.P. di riferimento.
- **Flessibilità.** Il contesto organizzativo prevede la possibilità di adattare l'inserimento del giovane volontario in base alle sue competenze ed esperienze pregresse, nonché alle attese emergenti.

9) Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

4

10) Numero posti con vitto e alloggio:

4

Modalità di fruizione:

La Caritas Diocesana di Genova ha in uso strutture logistiche adeguate in Via P. Bozzano 12 a Genova per le ragazze e i ragazzi che accettano la proposta della vita comunitaria descritta nella nota generale al punto 7. La possibilità di vita comunitaria tra chi svolge l'esperienza del servizio civile, pur non essendo obbligatoria, è comunque parte integrante della proposta di Servizio Civile in Caritas ed è intesa come percorso di formazione globale della persona (la proposta è descritta nel documento "Carta di comunità" in visione ai giovani che mostrano interesse). Viene svolta grazie all'apporto di responsabili esterni che verificano la situazione della vita comunitaria proponendo momenti di riflessione comune e verifiche periodiche delle attività e delle dinamiche comunitarie (gestione del conflitto etc.). Per garantire la proposta così come descritta la disponibilità delle strutture logistiche viene verificata al momento del bando in base alla composizione di genere del gruppo di persone che ne fanno richiesta.

La vita comunitaria prevede la partecipazione di volontari residenti, e non, nel comune di realizzazione del progetto medesimo. A tal proposito la Caritas Diocesana ritiene che questo possa dare un ulteriore valore all'esperienza, creando uno spazio per un confronto tra ragazze/i di contesti territoriali differenti.

Per i/le volontari/e che non aderiscono alla proposta di vita comunitaria, sono a disposizione presso le sedi di attuazione strutture idonee alla fornitura del vitto laddove, come descritto al punto 8, la tipologia dei servizi richiede la permanenza dei volontari anche durante i pasti.

11) Numero posti senza vitto e alloggio:

0

12) Numero posti con solo vitto:

0

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

1.400 ore: le ore settimanali obbligatorie non saranno inferiori a **12** (orario flessibile).

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

6

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

- Partecipazione al percorso formativo, di monitoraggio/verifica previsto, ai corsi di formazione ed ai momenti di verifica residenziali organizzati anche a livello regionale o interdiocesano (corso di inizio, metà e fine servizio) anche fuori dal comune e della provincia ove si svolge il proprio progetto. Ogni corso ha la durata di due/tre giorni complessivi.
- Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione diocesani, regionali o nazionali (es. incontro nazionale giovani in s.c.n.);
- Flessibilità oraria, compresi turni durante le festività, e di spostamento sul territorio (anche per più giorni) per la realizzazione del progetto medesimo.

- In alcuni ambiti di servizio si chiederà la sottoscrizione di un'impegnativa nella quale si dichiara di non divulgare informazioni personali degli utenti.
- Inoltre il/la volontario/a potrà usufruire del vitto e dell'alloggio solo all'interno della più ampia proposta della vita comunitaria, presentata e descritta ai punti 7 e 10.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

16) Sede/i di attuazione del progetto ed Operatori Locali di Progetto:

L'Ente presso il quale devono essere indirizzate le domande è: **CARITAS DIOCESANA DI GENOVA**

Via Bozzano 12 canc. Cap 16143 città GENOVA – Tel. 010500724 Fax 010500724 E-mail servizio.civile@caritasgenova.it

Persona di riferimento: PAOLO BRUZZO

N.	SEDE DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO	COMUNE	INDIRIZZO	COD. IDENT. SEDE	N. VOL. PER SEDE	NOMINATIVI DEGLI OPERATORI LOCALI DI PROGETTO		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	FONDAZIONE AUXILIUM 1	GENOVA	SAL. NUOVA N.S. DEL MONTE 2	24520	4	1) SCALA ALESSANDRO	1) 14/10/71	1) SCLLSN71R14D969L

17) Altre figure impiegate nel Progetto:

N.	SEDE DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO	COMUNE	INDIRIZZO	COD. IDENT. SEDE	N. VOL. PER SEDE	TUTOR			RESPONSABILE LOCALE ENTE ACCREDITATO		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	FONDAZIONE AUXILIUM 1	GENOVA	SAL. NUOVA N.S. DEL MONTE 2	24520	4						

18) Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:

SI RINVIA ANCHE AL SISTEMA DI COMUNICAZIONE VERIFICATO DALL'UNSC IN SEDE DI ACCREDITAMENTO.

L'azione di promozione del Servizio Civile volontario rientra in un'iniziativa allargata di promozione generale del Servizio Civile e dell'obiezione di coscienza della 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.

A fianco della campagna permanente è prevista una promozione specifica sui progetti a ridosso e durante l'uscita del bando di Servizio Civile.

ATTIVITA' PERMANENTE DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO NAZIONALE

La promozione e sensibilizzazione permanente a livello nazionale è realizzata attraverso gli strumenti informativi della Caritas Italiana:

- "Italia Caritas", mensile indirizzato a tutte le parrocchie e ai benefattori;
- "Informa Caritas", quindicinale indirizzato alle Caritas diocesane e agli operatori;
- pagina mensile sul quotidiano Avvenire;
- sito web della Caritas Italiana www.caritasitaliana.it;
- in occasione degli eventi organizzati e a cui si collabora: convegni, seminari, incontri, giornate diocesane/regionali/nazionali della gioventù, giornata mondiale della gioventù (GMG);
- inserti e articoli su Famiglia Cristiana;
- appositi servizi televisivi;
- attraverso il tavolo ecclesiale per il servizio civile nazionale di cui Caritas Italiana è membro in particolare con il portale www.esseciblog.it; almeno 4 incontri l'anno di coordinamento e promozione con il Tavolo ecclesiale per il servizio civile, composto dalla Caritas Italiana, alcuni Uffici della Conferenza Episcopale Italiana, l'Azione Cattolica Italiana e vari enti e organismi di ispirazione cattolica che promuovono il Servizio Civile Nazionale. Il Tavolo ecclesiale ha l'obiettivo di promuovere il servizio civile presso le articolazioni territoriali (a livello diocesano) dei membri del Tavolo;
- stand sul servizio civile a Terra Futura in collaborazione con il Tavolo ecclesiale per il Servizio Civile;
- 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 e segnalibro 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 Caritas Italiana è socia, presentazione pubblica del rapporto annuale degli enti membri della CNESC.

ATTIVITA' PERMANENTE DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO LOCALE

A cura della Caritas Diocesana

- Distribuzione di kit didattici di promozione specie ad educatori, animatori e responsabili di gruppi giovanili;
- consulenza presso gli sportelli di promozione e sensibilizzazione al Servizio Civile presso il Celivo (Centro Servizi al Volontariato per Genova e Provincia);
- attività di sportello dell'"Area Giovani e Servizio Civile";
- Promozione e Animazione: attività di testimonianza e sensibilizzazione nelle scuole, ai gruppi e durante eventi aperti alla cittadinanza.
- giornate periodiche di orientamento organizzate nell'ambito del progetto di animazione ai giovani e di formazione/informazione di educatori/animatori di gruppi giovanili;

- attraverso la collaborazione con l'Ufficio Diocesano per la Pastorale Giovanile in particolare attraverso il sito e la newsletter che raggiunge capillarmente tutti gli incaricati della pastorale giovanile della Diocesi. (vedi www.centrosanmatteo.org);
- promozione sul sito della Caritas Diocesana www.caritasgenova.it e della Diocesi di Genova www.diocesi.genova.it ;
- invio di materiale informativo generale ai vicari e responsabili della Pastorale Giovanile della diocesi e materiale specifico sui progetti al momento della pubblicazione del bando;
- inserzioni e articoli su Caritas Notizie, pubblicazione mensile a cura della Caritas Diocesana di Genova (oltre 6000 destinatari);
- inserzioni e articoli su "IL CITTADINO" settimanale ufficiale della Diocesi di Genova (vedi www.diocesi.genova.it/cittadino);
- mailing list della Caritas Diocesana di Genova;
- locandine, brochure, schede dei progetti;
- distribuzione capillare di volantini e manifesti informativi generali presso tutte le Facoltà universitarie di Genova, i Vicariati, le Biblioteche, gli studenti, i luoghi di aggregazione giovanile nella città. Durante l'uscita del bando anche materiali informativi specifici sui progetti a bando;
- contatti con alcune radio locali per possibili interviste a giovani e operatori;
- organizzazione di eventi particolari di sensibilizzazione al servizio nell'ambito del progetto di orientamento ai giovani della Caritas Diocesana di Genova, come per la festa di San Massimiliano;
- rapporti preferenziali con le scuole grazie alla sensibilizzazione ai temi della pace e della cittadinanza attiva curata dal Laborpace, Laboratorio Permanente di Ricerca ed Educazione alla Pace Caritas Diocesana di Genova;
- organizzazione di percorsi di formazione e lavoro sulle tematiche legate al Servizio Civile e alla cittadinanza attiva aperti a tutti i giovani interessati.

A cura della Fondazione Auxilium

- Promozione sul sito www.fondazioneauxilium.it ;
- promozione e distribuzione di materiali in occasione degli eventi organizzati;
- attraverso la propria mailing list;
- attraverso la distribuzione di materiali cartacei e le bacheche;
- informativa ai propri volontari, in particolare quelli giovani;

Attraverso la C.L.E.S.C. (Conferenza Ligure Enti Servizio Civile)

Alla fine del 2004 si è costituita in Liguria la Conferenza Ligure Enti Servizio Civile di cui la Caritas è socia fondatrice ed è attualmente nel Consiglio di Presidenza. La C.L.E.S.C. anche in collaborazione con la Regione Liguria metterà in campo appositi strumenti di promozione:

- Promozione attraverso il sito www.clesc.it;
- attraverso interventi radiotelevisivi come già avvenuto in occasione dell'ultimo bando: Rai3 regionale, Telegenova, Telecittà, radio Babboleo;
- attraverso la stampa locale (conferenza stampa);
- attraverso la propria mailing list;
- attraverso la produzione di brochure e locandine;
- attraverso l'organizzazione di appositi eventi e la partecipazione ad eventi organizzati da terzi;
- attraverso le attività di sensibilizzazione in occasione della festa dell'obiezione di coscienza e del servizio civile (15 Dicembre);
- attraverso la fiera dei progetti: giornata di promozione dei progetti in occasione dell'uscita del Bando di Servizio Civile, attraverso stand informativi di ogni ente.

Attraverso i copromotori ed i partners.

Si rinvia al punto apposito. In generale:

L'Associazione per l'Auxilium:

- promozione attraverso la rete dei propri soci (oltre 800);
- attraverso le proprie informative mensili;
- attraverso la distribuzione di materiali agli eventi organizzati.

ATTIVITA' DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO LOCALE SVOLTE CON IL COINVOLGIMENTO DEI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE

Alcune tra le attività di promozione e sensibilizzazione prevedono il coinvolgimento dei giovani in Servizio Civile, attraverso una modalità di lavoro di gruppo (project work) possibilmente trasversale a tutti i progetti e con l'aiuto di un coordinatore. Tra queste:

- supporto in termini di testimonianza agli incontri di sensibilizzazione sul Servizio Civile a gruppi (scout, associazionismo), alle giornate informative durante il bando e alle giornate periodiche di orientamento, formazione/informazione di educatori/animatori di gruppi giovanili;
- redazione di articoli sul mensile Caritas Notizie;
- partecipazione in termini di testimonianza ad incontri di sensibilizzazione nelle scuole;
- partecipazione in termini di testimonianza a trasmissioni televisive;
- ampliamento della rete di contatti nei Vicariati della Diocesi anche attraverso la distribuzione di materiale informativo;
- promozione nelle Università, Biblioteche, studentati e altre realtà di aggregazione giovanile attraverso anche la distribuzione di materiale informativo;
- realizzazione di una "testimonianza fotografica" del proprio anno di servizio sia da allestire e sia da rendere visionabile sul sito www.caritasgenova.it;
- supporto all'organizzazione della giornata di San Massimiliano, giornata di sensibilizzazione all'obiezione di coscienza verso il territorio genovese;
- partecipazione in termini di testimonianza ad eventi organizzati dalla Clesc (Conferenza Ligure Enti in Servizio Civile) ed in particolar modo alle attività in occasione della festa dell'obiezione di coscienza e del servizio civile (15 Dicembre) e alla fiera dei progetti (di cui sopra).

Le attività potrebbero avere come sede la medesima sede della formazione generale o altri luoghi fuori sede (ad esempio una scuola, una parrocchia etc..)

Nel complesso vengono svolte attività di promozione - sensibilizzazione della proposta di servizio civile e dei progetti per un totale di almeno 150 ore.

Di questo monte ore almeno 50 prevedono l'operatività in termini di testimonianza e supporto dei giovani in servizio civile con ampi spazi di creatività e originalità.

19) Eventuali autonomi criteri e modalità di selezione dei volontari:

Fermo restando i criteri previsti dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile con la determinazione del Direttore Generale del 30 Maggio 2002, **SI RINVIA AL SISTEMA DI SELEZIONE VERIFICATO DALL'UNSC IN SEDE DI ACCREDITAMENTO.**

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

SI

21) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati del progetto:

SI RINVIA AL SISTEMA DI MONITORAGGIO VERIFICATO DALL'UNSC IN SEDE DI ACCREDITAMENTO.

Come indicato più ampiamente nel sistema accreditato il piano di monitoraggio farà perno sui seguenti elementi: colloqui individuali periodici con la figura del tutor, verifiche di gruppo, colloqui individuali e in equipe con l'O.L.P.

In parallelo al percorso formativo (*generale e nei momenti significativi dello svolgimento del progetto*) saranno realizzate speciali unità di lavoro dedicate al monitoraggio dell'esperienza, curate dal Tutor.

- Prima sessione: 2 ore alla fine del primo mese di servizio (al termine della prima fase di formazione generale).
- Seconda sessione: 2 ore alla fine del terzo mese di servizio (al termine della seconda fase di formazione generale).
- Colloquio individuale di metà servizio: 1 ora nel sesto mese di servizio.
- Terza sessione: due giornate intensive residenziali: 14 ore, nell'ottavo mese di servizio.
- Sessione finale sul monitoraggio di competenze: 6 ore nel dodicesimo mese.
- Colloquio individuale di verifica finale: 1 ora nel dodicesimo mese di servizio.

Ogni sessione comprenderà attività di valutazione di gruppo, con ricorso a tecniche quali, ad esempio, il brainstorming, la scrittura collettiva, le simulazioni. Un'altra parte verrà dedicata al lavoro di valutazione personale. Ogni volontario/a compilerà un questionario anonimo a risposta aperta che sonderà:

- il livello di soddisfazione raggiunto relativamente a tutti gli ambiti dell'esperienza di Servizio Civile;
- il livello di apprendimento raggiunto, attraverso l'esperienza del servizio civile, relativamente alle sfere del saper (conoscenze acquisite), del saper essere (nuovi atteggiamenti maturati) e del saper fare (competenze sviluppate).

In particolar modo la terza sessione intensiva, attraverso modalità di attività sia personali che di gruppo è finalizzata al:

- Monitoraggio relativo alla percezione ed evoluzione del ruolo;
- Monitoraggio relativo all'integrazione organizzativa e capacità di lettura del sistema di ruoli;
- Analisi SWOT relativa alla percezione circa lo sviluppo del progetto nella sua globalità.

I dati raccolti nei questionari verranno elaborati e confluiranno in un *report di monitoraggio*.

Copie del report saranno consegnate al Responsabile del Servizio Civile, agli O.L.P., al responsabile della formazione.

Questa terza sessione è residenziale come le prime due fasi della formazione generale (si veda punto 34).

Parallelamente al monitoraggio con i volontari, saranno effettuati da parte del Tutor colloqui di monitoraggio con gli O.L.P. e con il Responsabile della sede di servizio, per verificare la ricaduta del progetto nel Centro Operativo.

In particolar modo al sesto mese verrà somministrato agli O.L.P. un questionario che sonderà il grado di raggiungimento degli obiettivi esplicitati in sede di progetto.

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

SI

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

NESSUNO

25) Eventuali copromotori e partners del progetto con la specifica del ruolo concreto rivestito dagli stessi all'interno del progetto:

C.G.M. - Consorzio Nazionale della Cooperazione di Solidarietà Sociale "Gino Matterelli".

C.F.: 01845670403

Collaborazione nella promozione del progetto attraverso il riconoscimento e la certificazione delle competenze ai giovani che svolgono il Servizio Civile nel progetto.

ASSOCIAZIONE PER L'AUXILIUM

C.F.: 95035090109

Sede: Via Roma, 1/10 – 16100 Genova

Tel 010580028 - Fax 010594555

Come indicato nella documentazione allegata e come indicato nel punto 18 del presente progetto, l'associazione garantirà un determinante apporto nello sviluppo delle attività con la **presenza di 20 volontari** (vedi 8.3 e 8.2). Garantirà come descritto al punto 18 una parte del piano di promozione.

C.L.E.S.C.

C.F.: 95095200101

Sede: Via XX Settembre 12/4, 16121 Genova

Come indicato nella documentazione allegata e come indicato nel punto 18 del presente progetto, l'associazione garantirà un rilevante apporto nella promozione del progetto sul territorio genovese.

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

Attività (vedi punto 8.2)	Risorse tecniche e strumentali previste
1. Servizio cucina (a,b,c,d) - 2. Servizio mensa (a,b,c,d)	Materiale di cancelleria Fotocopiatore Postazione informatica completa Collegamento internet adsl Telefono Sala riunioni Locali cucina attrezzata Locali preparazione alimenti Locali magazzino 3 celle frigo 1 frigo a colonna 1 forno a colonna a convezione forzata 1 cuocipasta 40 litri 1 cucina a gas 8 fuochi Banco semi-self Vetrina del freddo Banco del caldo 4 gastronorm 1/1 Lvastoviglie Locale lavaggio stoviglie Locali mense Automezzo
3. Monitoraggio mense cittadine (a,b,c) - 4. Nuova griglia di valutazione del "clima" presente in mensa - 5. Attività per il miglioramento del clima (a,b,c)	Materiale di cancelleria Fotocopiatore Postazione informatica completa Collegamento internet adsl Telefono

	Sala riunioni Videoproiettore
6. Servizio lavanderia - (a,b,c,d,e,f)	Materiale di cancelleria Fotocopiatore Postazione informatica completa Collegamento internet adsl Telefono Sala riunioni Necessario per l'igiene intima personale (saponi, shampoo, spugne, rasoi, ecc.) Capi di abbigliamento e biancheria rigenerati e nuovi Materiale cartaceo, PC, fotocopiatrice, sala riunioni Locali lavanderia 2 lavatrici industriali 1 essiccatore di indumenti 1 mangano Scaffalature Armadi Bidoni di selezione Sistema di etichettatura Tavoli da lavoro

• CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

27) Eventuali crediti formativi riconosciuti:

Riconosciuti da parte dell'UNIVERSITA' DEGLI STUDI "SUOR ORSOLA BENINCASA" di Napoli per il **Corso di Laurea di Scienze del Servizio Sociale**.

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

28) Eventuali tirocini riconosciuti:

Riconosciuti da parte dell'UNIVERSITA' DEGLI STUDI "SUOR ORSOLA BENINCASA" di Napoli per il **Corso di Laurea di Scienze del Servizio Sociale**.

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

29) 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 Genova** rilascia, su richiesta dell'interessato e per gli usi consentiti dalla legge, ulteriore **documentazione** più dettagliata e particolareggiata.

In generale possono essere identificate le seguenti competenze, acquisibili nello svolgimento del presente progetto, distinte in tre ambiti:

- le competenze relative ad un sapere, cioè le conoscenze;
- le competenze relative ad un saper essere, cioè gli atteggiamenti;
- le competenze relative ad un saper fare, cioè i comportamenti.

Si è voluto inoltre fare una distinzione tra le competenze trasversali, cioè quelle derivanti da più ambiti e aree di attività inerenti il progetto e comuni a tutti i progetti promossi dalla Caritas Diocesana di Genova, e le competenze specifiche strettamente e unicamente legate all'ambito di servizio.

Sono indicate inoltre quali competenze sono riconosciute e certificate, mediante rilascio di un attestato, da parte dai seguenti Enti terzi:

- Ente terzo “**CGM - Consorzio Nazionale della Cooperazione di Solidarietà Sociale Gino Matterelli**”, come da convenzione allegata.
- Ente terzo “**CPP - Centro Psicopedagogico per la pace e la gestione dei conflitti - Piacenza**”, come da convenzione allegata.
- Ente terzo “**CEDU - Centro per l'Educazione ai Diritti Umani**” , come da convenzione allegata.
- Ente terzo “**FIO.psd - Federazione Italiana Organismi Persone Senza Dimora**”, come da convenzione allegata.

In generale sarà cura di quanti si occupano dell'accompagnamento dei giovani in Servizio Civile e dei formatori accompagnare ciascuno nella costruzione di un portafoglio competenze valido e certificato (si vedano punti 8.2 e 21).

COMPETENZE TRASVERSALI

<i>SAPERE (CONOSCENZE)</i>	<i>RICONOSCIUTE E CERTIFICATE DALL'ENTE/I:</i>
Legislazione inerente il servizio civile nazionale.	
Definizione del ruolo di giovane in servizio civile e relativi diritti e doveri.	
Quadro storico sul servizio civile in Italia.	
Quadro valoriale sul servizio civile (difesa della patria, dovere di solidarietà, ecc.).	
Le metodologie per la salvaguardia della privacy.	CGM
La difesa civile non armata e nonviolenta.	CPP
Principi di educazione alla pace in relazione all'esperienza di SC (approccio psicopedagogico).	CPP
Diritti umani.	CEDU
Elementi teorici e pratici di base riguardanti la relazione d'aiuto.	CGM
La tutela personale e la prevenzione del Burn Out.	FIOPSD
Quadro dei ruoli e delle attività all'interno di organizzazioni complesse e reti di servizi integrati.	FIOPSD
Elementi teorici e pratici di base riguardanti la progettazione sociale.	CGM
Il ruolo e le funzioni principali degli organismi del terzo settore, distinguendo fra il volontariato, l'associazionismo, la cooperazione sociale.	CGM
Prassi Base di Pronto Soccorso.	FIOPSD
Prassi Base di sicurezza sul lavoro.	FIOPSD

<i>SAPER ESSERE (ATTEGGIAMENTI)</i>	<i>RICONOSCIUTE E CERTIFICATE DALL'ENTE:</i>
Adesione alla mission organizzativa.	

Gestione dello stress.	FIOPSD CPP
Gestione nonviolenta dei conflitti.	CGM CPP
Mediazione dei conflitti.	CPP FIOPSD
Collaborazione nel lavoro in team per produrre risultati collettivi.	CGM FIOPSD
Comunicazione interpersonale.	CPP
Assertività.	CPP FIOPSD
Disponibilità all'ascolto.	CPP FIOPSD
Flessibilità.	
Mediazione tra la domanda di bisogno e la risposta della rete sociale.	CGM
Comunicazione attenta alla dimensione multiculturale.	FIOPSD CEDU
Atteggiamento propositivo improntato alla cordialità e all'accoglienza.	CGM FIOPSD
Controllo della propria emotività in relazione alla sofferenza.	CGM
Autonomia di decisioni gestionali, seppure nell'ambito di sistemi e procedure già calibrati e condivisi.	CGM
Responsabilità sulle scelte di consumo e di stile di vita.	CEDU
Adeguarsi al contesto: linguaggio, atteggiamenti, rispetto delle regole e orari.	CGM FIOPSD
Gestione della "giusta distanza" (distacco e vicinanza) nei confronti dell'utenza.	FIOPSD
Integrazione con altre figure /ruoli professionali e non.	

<i>SAPER FARE (COMPORTAMENTI)</i>	<i>RICONOSCIUTE E CERTIFICATE DALL'ENTE:</i>
Lavorare per progetti.	
Adattarsi e integrarsi in un sistema di ruoli.	CPP FIOPSD
Capacità di Problem solving in relazione al contesto-situazione di servizio.	CPP FIOPSD
Possibilità di analisi e modulazione funzionale del proprio stile relazionale.	CPP
Fornire e ricevere feedback relazionali con funzione di autovalutazione.	CPP

Leggere il confronto con l'altro come occasione di auto-riflessività e auto-comprensione.	CEDU
Operare in un'ottica di promozione e animazione sociale.	
Progettare un piano di miglioramento personale e professionale.	
Rielaborare l'esperienza svolta in funzione del proprio Curriculum Vitae.	
Comunicazione di sostegno nell'ambito della relazione di aiuto.	FIOPSD
Responsabilizzazione rispetto alla gestione di sé e di una casa.	
Applicazione di tecniche di animazione, socializzazione per favorire l'integrazione dei singoli e dei gruppi.	CGM
Collaborare alla progettazione, organizzazione, e conduzione di attività di socializzazione, di eventi, di costruzione di reti.	
Organizzare il proprio lavoro in base al tempo, alle risorse, alle priorità.	
Fronteggiare situazioni di emergenza/imprevisti.	CGM
Usare strumenti di promozione.	
Usare strumenti di ricerca tematica (internet, libri, riviste, interviste).	

COMPETENZE SPECIFICHE

<i>SAPERE (CONOSCENZE)</i>	<i>RICONOSCIUTE E CERTIFICATE DALL'ENTE:</i>
Conoscere le problematiche psico-sociali relative all'emarginazione ed esclusione adulta e su modalità di intervento (bassa soglia – accompagnamento sociale – servizi di prossimità socio-educativi – domiciliarità).	CGM FIOPSD
Possedere una conoscenza generale sulle principali patologie psicologiche e psichiatriche e modalità relazionali adeguate con l'utenza.	CGM
Possedere una conoscenza generale sulle patologie e modalità relazionali adeguate ai casi di etilismo.	
Conoscenza base di fund raising.	

<i>SAPER ESSERE (ATTEGGIAMENTI)</i>	<i>RICONOSCIUTE E CERTIFICATE DALL'ENTE:</i>
-------------------------------------	--

Possedere una capacità di analisi delle richieste e lettura dei bisogni espressi e inespressi della persona.	CGM
Stimolare alla cura e igiene personale.	

<i>SAPER FARE (COMPORTAMENTI)</i>	<i>RICONOSCIUTE E CERTIFICATE DALL'ENTE:</i>
Collaborare a identificare metodologie di intervento e alla costruzione della rete relazionale con servizi ed istituzioni competenti per territorio.	CGM FIOPSD
Competenze nella gestione di rifornimenti e smistamenti.	
Saper organizzare e condurre un servizio di mensa per persone disagiate.	CGM
Saper organizzare e gestire un sistema di raccolta dati sui pasti, finalizzato ad un miglioramento qualitativo.	
Saper cucinare per una mensa rivolta a molte persone.	
Capacità di ottimizzare le risorse in cucina.	
Sensibilizzare il territorio alla riduzione dello spreco.	
Capacità di osservazione e compilazione di una griglia di osservazione.	

• FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI

30) Sede di realizzazione:

Monastero dei Santi Giacomo e Filippo sito in Via P. Bozzano 12 a Genova.

La struttura ospita al proprio interno un'aula dotata di strumentazione didattica multimediale, capace di ospitare fino a settanta persone. Sono disponibili inoltre due aule più piccole utili per momenti di approfondimento e lavori in gruppi. Il complesso è autorizzato dalla Provincia di Genova quale struttura idonea alla formazione permanente.

Nella struttura sono presenti e a disposizione locali attrezzati per la residenzialità.

31) Modalità di attuazione:

LA FORMAZIONE E' EFFETTUATA IN PROPRIO, PRESSO L'ENTE, CON FORMATORI DELL'ENTE.

32) 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

33) 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" E DAL SISTEMA DI FORMAZIONE VERIFICATO DALL'UNSC IN SEDE DI ACCREDITAMENTO, IL PERCORSO DI FORMAZIONE GENERALE SI ATTUA CON LE SEGUENTI TECNICHE E METODOLOGIE.

In particolare durante la formazione verranno impiegate metodologie formative di carattere attivo, alternando momenti di comunicazione, lezioni frontali, esercitazioni, lavori di gruppo, integrazioni esperienziali. Si utilizzerà inoltre lo strumento delle testimonianze e/o delle visite ad esperienze significative.

Il gruppo, con le sue esperienze, costituirà la principale risorsa di lavoro: il percorso formativo permetterà di rielaborare tali esperienze in funzione di un apprendimento e di un' acquisizione, consapevoli di nuove competenze.

Il percorso formativo si articolerà in 4 fasi (descritte nel dettaglio al punto 34 in relazione ai contenuti) che avranno carattere intensivo e, relativamente alla prima e seconda fase, residenziale. Le ore di **lezione frontale** previste sono 27 così ripartite:

Prima Fase:	12
Seconda Fase:	5
Terza Fase:	5
Quarta Fase:	5

Le ore di **dinamiche non formali** (esercitazioni personali su compito, lavori di gruppo, simulazioni e role playing, ecc.) sono pari a 23 così ripartite:

Prima Fase:	8
Seconda Fase:	9
Terza Fase:	3
Quarta Fase:	3

Fermo restando le ore complessive di formazione ed i temi, l'articolazione della proposta sarà adattata in base al gruppo dei giovani in servizio civile e alle loro esigenze formative che verranno monitorate ad ogni appuntamento.

Tutte le fasi, infatti, prevedono specifiche unità di valutazione realizzate in collaborazione con la funzione di tutoraggio attraverso appositi questionari e schede di valutazione, momenti di lavoro individuali e discussioni guidate in gruppo, volte a monitorare il grado di soddisfazione raggiunto e l'evoluzione dei bisogni formativi.

Inoltre, durante le varie sessioni di monitoraggio del progetto (vedi voce 21) verranno proposti approfondimenti tematici inerenti ai contenuti di formazione generale a partire dalla verifica dell'esperienza svolta.

34) Contenuti della formazione:

A PARTIRE DAI CONTENUTI PREVISTI PER LA FORMAZIONE GENERALE NELLA CIRCOLARE “LINEE GUIDA PER LA FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI” E DAL SISTEMA DI FORMAZIONE VERIFICATO DALL’UNSC IN SEDE DI ACCREDITAMENTO, SI PROPONE UNA FORMAZIONE GENERALE CHE PREVEDE QUATTRO FASI.

La **Formazione Generale** è finalizzata a fornire ai volontari l'insieme delle competenze “base” (in relazione ai contenuti riportati nella circolare “linee guida per la formazione generale dei volontari” ed a quanto espresso nel sistema di formazione depositato presso l'UNSC in sede di accreditamento) per poter assumere, interpretare e interiorizzare l'esperienza del Servizio Civile secondo le indicazioni della normativa vigente. E' articolata in 4 fasi per poter stimolare e accompagnare il processo di sviluppo e crescita dei giovani in servizio nei loro primi mesi di esperienza. Riteniamo strategico infatti diluire la formazione in più fasi (comunque intensivi su almeno una giornata intera d'aula per evitare un'eccessiva frammentazione) se pur ravvicinate nei primi cinque mesi, al fine di favorire maggiormente l'interiorizzazione dei contenuti e attivare un accompagnamento formativo puntuale sui primi mesi di servizio.

SCHEMA FORMAZIONE GENERALE

Prima Fase:

In questa prima fase verranno affrontati i temi inerenti la scelta del Servizio Civile, con particolare attenzione ad inquadrarla nel più ampio contesto della nonviolenza e della difesa popolare nonviolenta e con particolare riferimento alla tradizione dell'impegno della Caritas su questi temi.

Tale particolare attenzione, e conseguente forte investimento, è anche alla base della realizzazione di una specifica Certificazione di competenze relative alla gestione nonviolenta dei conflitti e alle pratiche di difesa civile e non armata realizzata attraverso il Centro Psicopedagogico per la Pace e la gestione dei conflitti, istituto di ricerca e formazione di Piacenza, operante a livello nazionale (vedi punto 29).

Seminario di 3 giornate per un totale di 20 ore entro il primo mese di servizio.

In particolare verranno affrontati i seguenti contenuti:

- Il Servizio Civile Nazionale: quadro di riferimento normativo, storico e valoriale.
- Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile Nazionale
- Il ruolo del volontario in servizio civile e diritti e doveri del volontario
- La Difesa della Patria e la protezione civile.
- Servizio Civile, Nonviolenza e Difesa Civile Non armata e Nonviolenta.
- Il Servizio Civile in Caritas: un impegno per la pace, la giustizia e la solidarietà.

- Contratto formativo: costruzione e motivazione del gruppo in formazione

Seconda Fase:

In questa seconda fase verranno affrontate le dimensioni della relazione, della socialità e della solidarietà, considerate coordinate principi connotanti l'esperienza del Servizio Civile.

Seminario di 2 giornate per un totale di 14 ore entro il terzo mese di servizio.

In particolare verranno affrontati i seguenti contenuti:

- Elementi di animazione sociale.
- Il lavoro per progetti e la dimensione del gruppo di lavoro.
- La gestione nonviolenta e trasformativa dei conflitti nelle relazioni.

Terza Fase:

In questa terza fase verrà messo al centro dell'attenzione il tema della cittadinanza attiva. Verrà esplorato il variegato mondo del terzo settore e del volontariato, presentate esperienze, campagne, buone prassi.

Seminario di 1 giornata per un totale di 8 ore entro il quarto mese di servizio.

In particolare verranno affrontati i seguenti contenuti:

- Cittadinanza attiva, partecipazione responsabile e solidarietà.
- Globalizzazione, informazione e mass media.
- Servizio Civile, associazionismo e volontariato.
- Sostenere l'esperienza e la sua rielaborazione.
- Cittadinanza europea e Corpi Civili di Pace.

Quarta Fase:

In questa quarta e ultima fase verranno affrontati i temi collegati ai diritti umani nel tempo della globalizzazione e dei mass media. Verrà inoltre proposto un momento di conoscenza delle realtà territoriali che operano nel campo dell'educazione alla pace, alla nonviolenza e ai diritti umani.

Seminario di 1 giornata per un totale di 8 ore entro il quinto mese di servizio.

In particolare verranno affrontati i seguenti contenuti:

- Diritti umani.
- Il rapporto con la diversità e l'educazione interculturale.
- Esperienze di educazione alla pace, ai diritti e all'intercultura sul territorio genovese.
- Facilitare trasferibilità e orientamento per il futuro.

Tabella comparativa contenuti della formazione generale

MODULI UNSC	MODULI CARITAS GENOVA
• L'identità del gruppo in formazione	• Contratto formativo: costruzione e motivazione del gruppo in formazione. • Sostenere l'esperienza e la sua rielaborazione. • Facilitare trasferibilità e orientamento per il futuro.
• Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile Nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà	• Il Servizio Civile Nazionale: quadro di riferimento normativo, storico e valoriale. • Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile Nazionale • Il ruolo del volontario in Servizio Civile e diritti e doveri del volontario. • La Difesa della Patria e la protezione civile. • Servizio Civile, Nonviolenza e Difesa Civile Non armata e Nonviolenta.
• La normativa vigente e la Carta di impegno etico	
• Diritti e doveri del volontario del servizio civile	
• Il dovere di difesa della Patria	
• La difesa civile non armata e nonviolenta	
• La protezione civile	• La Difesa della Patria e la protezione civile. • Cittadinanza attiva, partecipazione responsabile e solidarietà. • Cittadinanza europea e Corpi Civili di Pace.
• La solidarietà e le forme di cittadinanza	

Servizio Civile Nazionale, associazionismo e volontariato	- Servizio Civile, associazionismo e volontariato. - Il Servizio Civile Nazionale: quadro di riferimento normativo.
Presentazione dell'Ente	Il Servizio Civile in Caritas: un impegno per la pace, la giustizia e la solidarietà.
Il lavoro per progetti	- Elementi di animazione sociale. - Il lavoro per progetti e la dimensione del gruppo di lavoro. - La gestione nonviolenta e trasformativa dei conflitti nelle relazioni.

35) Durata:

FORMAZIONE GENERALE

Prima Fase: 20 ore ad inizio servizio (entro il primo mese dall'entrata in servizio).
 Seconda Fase: 14 ore entro il terzo mese dall'entrata in servizio.
 Terza Fase: 8 ore entro il quarto mese dall'entrata in servizio.
 Quarta Fase: 8 ore entro il quinto mese dall'entrata in servizio.

TOTALE ORE FORMAZIONE GENERALE: 50 ORE

Realizzate entro il quinto mese dall'entrata in servizio.

• FORMAZIONE SPECIFICA (relativa al singolo progetto) dei volontari

36) Sede di realizzazione:

Monastero dei Santi Giacomo e Filippo sito in Via P. Bozzano 12 a Genova.

La struttura ospita al proprio interno un'aula dotata di strumentazione didattica multimediale, capace di ospitare fino a settanta persone. Sono disponibili inoltre due aule più piccole utili per momenti di approfondimento e lavori in gruppi. Il complesso è autorizzato dalla Provincia di Genova quale struttura idonea alla formazione permanente.

Alcune sessioni si terranno nella sede di realizzazione del progetto (vedi punto 16).

37) Modalità di attuazione:

LA FORMAZIONE SPECIFICA E' EFFETTUATA IN PROPRIO, PRESSO L'ENTE, CON FORMATORI DELL'ENTE.

40) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Oltre alla lezione frontale, durante le sessioni seminariali della formazione, verranno impiegate prevalentemente metodologie formative di carattere attivo, alternando a momenti di comunicazione frontale, esercitazioni e lavori di gruppo, integrazioni esperienziali.

L'esperienza formativa sarà integrata, in collaborazione con l'O.L.P., attraverso azioni di accompagnamento formativo personalizzato e mirato quali la formazione in situazione (tecniche di coaching), la supervisione individuale e di equipe.

Si rinvia anche alle tecniche e alle metodologie di realizzazione previste nel sistema di formazione verificato dall'UNSC in sede di accreditamento.

41) Contenuti della formazione:

La Formazione Specifica ha come obiettivo quello di garantire ai giovani in Servizio Civile un adeguato ed efficace percorso formativo finalizzato all'acquisizione delle competenze necessarie per la realizzazione del progetto in cui si trovano ad operare, e in tal modo capace di contribuire ad una più generale formazione professionale del giovane stesso attraverso l'esperienza di Servizio Civile. Come per la Formazione Generale, anche la Formazione Specifica è articolata in tre fasi per poter sostenere il carattere di "work in progress" dell'esperienza di servizio e rappresentare quindi l'occasione per poter integrare e rafforzare le competenze acquisite a partire dalla rielaborazione personale dell'esperienza stessa.

La Formazione Specifica ha una durata complessiva pari a **72 ore** e si realizzerà entro il quinto mese di servizio.

Prima Fase:

La prima fase consiste in un seminario intensivo su due giornate della durata di 16 ore. Al suo interno verranno affrontati i contenuti di fondo rispetto allo svolgimento del servizio all'interno del progetto.

In particolare verranno affrontati i seguenti contenuti:

- Il sistema dei servizi sociali con particolare riferimento al concetto di welfare community.
- Prevenzione del Burn Out ed elementi di Sicurezza sul lavoro.
- Elementi di pronto soccorso, di igiene e di prevenzione delle malattie infettive
- La relazione d'aiuto e il rapporto con le persone in difficoltà.

Seconda Fase:

La seconda fase ha una durata di 56 ore e viene realizzata principalmente attraverso la figura dell'O.L.P. Include un'azione di affiancamento formativo in situazione, incontri di approfondimento tematico in relazione ai contenuti del progetto, momenti di coordinamento e supervisione, sessioni dedicate all'elaborazione "in progress" di un Bilancio di Competenze dedicato.

In particolare si articola in:

Sessione di introduzione al progetto, al programma di formazione specifica e alla realizzazione di un Bilancio di Competenze "in entrata" (ex ante) e al profilo dell'organizzazione di riferimento e al suo sistema di ruoli (in riferimento al servizio civile): 12 ore ad inizio servizio.

Formazione in situazione: 16 ore di coaching nell'arco delle prime 6 settimane di servizio in relazione alla fase di accesso/introduzione nella sede (vedi Punto 8).

Sessioni di accompagnamento formativo e supervisione dell'esperienza: 28 ore prevalentemente a cura dell'O.L.P., coadiuvato da esperti, includono incontri tematici specifici di approfondimento, incontri di coordinamento e supervisione, sessioni dedicate all'elaborazione "in itinere" di un Bilancio di Competenze dedicato.

Temi specifici di approfondimento:

- Elementi base sulle dipendenze;
- Relazione d'aiuto con le persone senza dimora;
- I servizi cittadini che si occupano di persone senza dimora.
- Gestione della ristorazione, norme alimentari ed igieniche.

Ad integrare il programma della formazione specifica concorrono altre azioni di inserimento e accompagnamento formativo personalizzato a cura dell'O.L.P. e dello Staff dedicato alla Formazione Specifica, finalizzate all'accoglienza e all'inserimento efficace del volontario all'interno del progetto. In particolare a seguito della prima Fase verranno date indicazioni bibliografiche specifiche e materiali di autoformazione accompagnati da uno schema di lettura guidata a cura dell'O.L.P., oggetto successivamente di confronto tra O.L.P. e giovane in servizio.

42) Durata:

- **Prima Fase:**
Seminario di 16 ore ad inizio servizio (entro il secondo mese dall'entrata in servizio).
- **Seconda Fase:**
56 ore entro il quinto mese dall'entrata in servizio.

Durata complessiva della formazione specifica pari a 72 ore.

- **ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE:**

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

SI RINVIA AL SISTEMA DI MONITORAGGIO VERIFICATO DALL'UNSC IN SEDE DI ACCREDITAMENTO.

Data: Genova, 1 ottobre 2008

Il Progettista
(Paolo BRUZZO)

Il Responsabile legale dell'ente
(Sac. Vittorio NOZZA Direttore)

Il Condirettore della Caritas diocesana
(Franco Catani)