

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

**ENTE****1) Ente proponente il progetto:****Caritas Italiana**

La Caritas Italiana è l'organismo pastorale della Cei (Conferenza Episcopale Italiana) 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 della Carità.

Nel 1977 ha stipulato la Convenzione con il Ministero della Difesa per accogliere Obiettori di Coscienza al servizio militare e nel 2001 è stata tra i primi enti a realizzare progetti di Servizio Civile Nazionale.

**Caritas diocesana di Roma**

La Caritas Diocesana di Roma, costituita il 10 ottobre 1979 come ufficio pastorale della Diocesi di Roma da S.E. Cardinale Vicario Ugo Poletti, che ne affida la direzione a don Luigi di Liegro, è "l'organismo pastorale istituito dal Vescovo al fine di promuovere la testimonianza della carità delle comunità diocesane e delle comunità intermedie, specie parrocchiali" ovunque esista uno spazio di azione per promuovere la solidarietà nello spirito della solidarietà cristiana, intervenendo "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)

Negli oltre 25 anni della sua storia la Caritas romana si è impegnata nelle istanze di valore statutarie, perché l'educare alla carità si potesse tradurre in comportamenti concreti, in modi di sentire e in stili di pensiero. A riguardo valga il monito dell'Apostolo Giovanni "non si può amare a parole, ma nelle opere".

Sullo sfondo di questo fondamentale impegno è stato dato vita a: li Centro di Ascolto per Stranieri; la Mensa di Colle Oppio; l'Ostello alla Stazione Termini; l'ambulatorio medico per emarginati esclusi dal sistema sanitario; la casa famiglia per malati di AIDS; altri servizi, per dare risposta alle emergenze e anche per fronteggiare situazioni di disagio, affiancando l'azione dei Settori Pastoralisti per il Volontariato, per il Territorio e per l'Educazione alla Pace ed alla Mondialità.

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

**CARITAS DIOCESANA DI ROMA – AREA PACE E MONDIALITA'**

Piazza San Giovanni in Laterano 6/a 00184 Roma

tel. 0669886383 Fax 0669886250 E-mail [sepm@caritasroma.it](mailto:sepm@caritasroma.it)

Persona di riferimento: Andrea Guerrizio

**2) Codice di accreditamento:** NZ01752

**3) Albo e classe di iscrizione:** NAZIONALE 1°

**CARATTERISTICHE PROGETTO**

**4) Titolo del progetto:**  
IL MONDO E' DI CASA - ROMA

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

Settore: Assistenza

Area di intervento: Immigrati, Profughi

Codice: A04

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

**6.1 Il contesto territoriale – La Diocesi di Roma / Il Comune di Roma**

Il territorio della città di Roma è lo spazio fisico, ma soprattutto umano e sociale, in cui il progetto insiste. Anche nel 2015 la città di Roma si conferma essere il comune più popoloso d'Italia, con 2.872.021 abitanti di cui 1.362.103 maschi e 1.509.918 femmine (fonte: ISTAT "Bilancio Demografico e popolazione residente per sesso", al 1 gennaio 2015). Ai residenti occorre aggiungere anche le centinaia di migliaia di persone che "vivono" la città: si stima che sommando ai residenti i pendolari, i militari, gli studenti, i residenti vaticani, personale politico e diplomatico, il totale degli abitanti di Roma risulti essere di quasi **4.000.000**, con una popolosità media a livello municipale pari a 200.000 abitanti (e quindi comparabile ad una città italiana di medie dimensioni).

La forte attrazione demografica esercitata storicamente, e ancor oggi, da Roma trae origine dall'essere capitale nonché dall'essere tra i primi centri economici, politici e produttivi d'Italia.

Sede di quattro dei cinque organi costituzionali e di numerosi organi di rilievo costituzionale (Presidente della Repubblica, il Parlamento, il Governo, la Corte Costituzionale, il Consiglio di Stato, la Corte dei conti, etc.), di istituzioni di carattere nazionale (ad es. la Banca d'Italia, la Suprema Corte di Cassazione, lo Stato Maggiore dell'Esercito etc.), regionale e provinciale, nonché di numerose uffici centrali della pubblica amministrazione, la capitale assorbe una parte importante della forza lavoro residente nei soli servizi pubblici e nell'indotto da essi derivanti.

Oltre che ai servizi legati al pubblico impiego, più in generale si può affermare che il settore terziario rappresenta il cuore dell'economia romana; secondo i dati forniti dalla Camera di Commercio di Roma, a dicembre 2014 ben 86,1% dei residenti a Roma è impiegato nel settore dei servizi a fronte del 69,5 di media nazionale.

La forte incidenza della PA e del settore terziario fa sì che l'economia dell'area romana continui relativamente a reggere anche in anni di crisi, con un tasso di crescita del tessuto imprenditoriale ancora positivo e pari +2,4, più alto della media nazionale che invece si arresta a 0,51 (Elaborazione Ufficio Studi CCIAA di Roma su dati InfoCamere).

Nonostante ciò, si scontano gli effetti di una progressiva contrazione dell'attività economica, della quale ne fanno le spese in particolare i giovani in età lavorativa: secondo uno studio pubblicato da ACLI e Cisl nel marzo 2015, negli ultimi sette anni la disoccupazione giovanile (15-29 anni) è raddoppiata, passando dal 17,4% del 2008 al 33,3% del 2014; cresce di conseguenza il numero dei NEET, ovvero di giovani "Not in Education, Employment, or Training".

A fronte di questo fenomeno preoccupante, la risposta della rete pubblica di orientamento e ricollocazione lavorativa del territorio è carente, tanto che parrebbe determinare persino un allontanamento da parte dei giovani, sfiduciati sulle reali opportunità lavorative loro fornite da questi servizi: da quanto emerge dall'"Indagine sui servizi per l'impiego 2014" pubblicata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, sul totale dei nuovi iscritti al Centro per l'impiego nel corso 2014 solo il 13% sono giovani con meno di 25 anni.

Stesse difficoltà ma per diversi motivi sono vissute dai lavoratori over 45, ovvero la grande fascia di lavoratori "espulsi coattivamente" dal mercato del lavoro che vanno ad integrare il già non piccolo numero di quella parte della popolazione alle soglie della povertà che si affaccia alle mense romane.

Le criticità evidenziate si acuiscono se raffrontate al mercato abitativo: nel corso degli ultimi anni sono aumentati nella capitale il numero di sfratti per morosità incolpevole, e i piani economici pure presentati per far fronte all'emergenza abitativa non riescono far fronte a tutte le necessità.

Difficoltà economiche connesse alla crisi del lavoro e delle politiche abitative si ripercuotono sulla popolazione e accrescono il disagio sociale: sul territorio romano nel corso del 2014 hanno avuto accesso a Centri di Ascolto della Caritas di Roma (4 diocesani e 70 parrocchiali) oltre 42.000 persone, sia italiane che

straniere, e le richieste più frequenti che emergono dal primo colloquio hanno riguardato prevalentemente la necessità di orientamento al lavoro o di sostegno di natura economica. Di questi, 11.000 hanno anche usufruito di pasti gratuiti erogati dai servizi mensa e 2.400 sono stati accolti dai centri per senza fissa dimora (i quali si stimano siano a Roma oltre 7000) ("Caritas in cifre" 2014).

Questi dati allarmanti evidenziano le molteplici sfaccettature di una metropoli complessa, nella quale convivono esigenze e bisogni molto differenti tra loro a cui spesso non si riesce a far fronte senza il contributo prezioso del privato sociale e del settore del volontariato: pertanto, il presente progetto individua il proprio ambito d'azione nella formazione e sensibilizzazione alla relazione d'aiuto, da attuarsi sul territorio della Diocesi di Roma (coincidente con il territorio del Comune di Roma).

## **6.2 L'area di intervento – l'accoglienza di persone straniere disagiate a Roma**

Secondo i dati ISTAT la popolazione straniera residente al 1° gennaio 2015 nella Provincia di Roma ammonta a 523.957 unità, di cui 363.563 nella sola Capitale. L'incremento rispetto ai dati del 15° Censimento (rilevazione al 1° gennaio 2013) è notevole, se si considera che gli stranieri residenti a Roma risultavano essere 252.582, cioè 110.981 unità in meno.

Questi dati dimostrano il carattere sempre dinamico del fenomeno migratorio nell'area capitolina, dove a fronte delle tendenze di stabilizzazione e radicamento, confermate dalla forte incidenza delle nascite (secondo i dati pubblicati dal CENSIS, il 32% del totale dei nuovi nati a Roma nel 2014 ha genitori stranieri) rimane alta l'intensità dei flussi in ingresso, prevalentemente composti da giovani in età lavorativa.

Oltre al carattere composito dei percorsi migratori e di insediamento, l'area romana continua ad essere caratterizzata da simile eterogeneità anche per quanto riguarda le caratteristiche demografiche della popolazione straniera, specie in relazione ai paesi di provenienza. Nello specifico, l'Europa è ancora il continente dal quale provengono la maggior parte degli stranieri residenti, rappresentando il 47,9% del totale della popolazione straniera a Roma a fronte di un 33% di cittadini asiatici e del 9,4% provenienti dall'Africa e 9,1% dall'America del Sud (Fonte: elaborazioni su dati Ufficio Statistica e Censimento Comune di Roma, 2013).

L'analisi per genere e nazionalità mostra come la componente femminile risulti quella maggioritaria in molte comunità straniere: nelle comunità provenienti dall'America meridionale la percentuale delle donne è pari al 62,4%; tra gli europei la componente femminile ammonta invece al 58,7%. Di segno opposto è il dato relativo agli stranieri del continente africano, ove la componente maschile (61,6%) prevale su quella femminile.

Mentre la composizione per genere della popolazione straniera tende a mantenersi stabile negli anni (attestandosi all'interno di un'equa ripartizione), aumenta il peso della componente giovane e in età lavorativa: secondo i dati ISTAT del 2015, infatti tra i migranti presenti a Roma 60.882 (16,8%) hanno meno di 18 anni e 163.645 (45%) sono gli stranieri con un'età compresa tra i 18 e i 40 anni.

Una struttura dell'età spostata verso le classi più giovani deve essere imputata a due diversi fenomeni: da un lato l'aumento dei ricongiungimenti familiari e delle nascite, il che conferma la tendenza alla stabilizzazione e radicamento delle comunità straniere sul territorio; dall'altro la persistenza delle motivazioni economiche come spinta prevalente dei flussi, le quali coinvolgono soprattutto giovani in età lavorativa (spesso altamente istruiti) che, non trovando sbocchi lavorativi nel proprio paese, migrano nel tentativo di inserirsi nel mercato del lavoro dei paesi di accoglienza.

A ciò si aggiungano i flussi sempre più consistenti di richiedenti e titolari di protezione internazionale che più di prima affluiscono al territorio cittadino e provinciale per effetto sia dell'ingresso – a partire dal marzo 2014 – di Roma Capitale nello SPRAR-Sistema Nazionale di Protezione per Richiedenti asilo e Rifugiati, sia per effetto dell'apertura di molteplici centri su iniziativa della Prefettura di Roma per dare risposta alle esigenze di accoglienza dovute ai numerosi sbarchi di profughi sulle nostre coste.

A fronte di una così significativa e variegata presenza di migranti e protetti internazionali, per quanto il panorama della Capitale si può ritenere migliore di quello nazionale per il peso maggiore del settore terziario, il mercato del lavoro italiano offre ai cittadini stranieri un segmento ristretto di occupazioni, prevalentemente nelle posizioni occupazionali a più bassa qualifica: secondo l'osservatorio Romano delle Migrazioni (Rapporto 2013) il 53 % degli stranieri svolge professioni non qualificate e solo il 9% ha professioni tecniche o qualificate. Caratteristica comune delle professioni più diffuse, quali collaboratore domestico, assistente familiare, manovale edile, etc. sono il richiedere soprattutto impegno fisico e resistenza, delineando un quadro complessivo del mercato del lavoro caratterizzato da segregazione occupazionale.

Oltre alle difficoltà connesse al lavoro, un altro nodo critico del percorso di integrazione socio-economica affrontato dagli stranieri a Roma consiste nell'accesso ad un alloggio, sia esso un centro di accoglienza o un alloggio autonomo.

Nel primo caso, come si diceva, dal 1° marzo 2014 Roma Capitale è entrata a pieno titolo a far parte dello SPRAR con la conseguenza che attualmente nel territorio cittadino 3257 posti in accoglienza sono riservati a richiedenti e titolari di protezione internazionale (Fonte: Rapporto Annuale SPRAR 2014), mentre per le altre tipologie di migranti presenti sul territorio e privi di un alloggio, Roma Capitale ha a disposizione ulteriori 980 posti. La permanenza media nei centri SPRAR varia da 6 mesi ad un anno, periodo durante il quale lo straniero dovrebbe riuscire a rendersi economicamente autonomo. Nell'altro caso, le difficoltà derivano principalmente dalle peculiarità del mercato degli affitti locali e dalle frequenti diffidenze da parte dei proprietari di casa nei confronti di possibili inquilini stranieri, i quali si trovano a sperimentare una discriminazione in ingresso ingiusta nonché molto dolorosa e demotivante.

Le difficoltà di inserimento lavorativo e le difficoltà di ottenere un contratto di affitto per un alloggio autonomo, dilatano i tempi necessari a completare il percorso di integrazione ed autonomia dei migranti e dei protetti internazionali a Roma. La fuoriuscita dal circuito dell'accoglienza assistita si presenta nella maggior parte dei casi molto complessa e sempre più mette in evidenza la necessità di creare alloggi di transizione ovvero in semi-autonomia che diano ai migranti ed ai protetti internazionali la possibilità di completare il proprio percorso di inclusione socio-economica per rendersi finalmente indipendenti.

Oltre a casa e lavoro, alcune ricerche svolte sul territorio (Caritas, IREF, IRES) hanno evidenziato ulteriori difficoltà strettamente collegate alla scarsità delle politiche di inclusione sociale e alle difficoltà di accesso alle opportunità formative. Molti sono i problemi concreti che rendono particolarmente gravosa la vita quotidiana dei migranti: la scarsa conoscenza dei servizi territoriali, delle istituzioni e della normativa del paese ospitante, le difficoltà di carattere linguistico, la mancanza di una rete sociale di sostegno, il peso della lontananza delle amicizie e degli affetti e all'atteggiamento di diffidenza diffuso nella società ospitante.

Data la complessità del fenomeno e dei bisogni appare evidente che la popolazione straniera è potenzialmente un segmento fragile della popolazione, per cui il Terzo Settore assume una funzione piuttosto duttile e trasversale ai differenti ambiti che caratterizzano questa presenza nel contesto romano. I servizi offerti dalle numerose organizzazioni che operano nel settore dell'immigrazione e dell'asilo, intervengono in vari ambiti (lavoro, salute, alloggio, formazione, informazione, alimentazione, vestiario, ecc.) che si rivelano essenziali per agevolare le condizioni di vita e la permanenza degli stranieri, anche se non sempre sono sufficienti a far raggiungere loro la piena integrazione.

### **6.3 I servizi l'accoglienza di persone straniere disagiate sul territorio di Roma**

Il territorio romano si è dotato negli anni di una rete di attori sociali, composta da enti pubblici ed enti del privato sociale che a vario titolo e in diversa misura erogano servizi in favore degli stranieri nel territorio romano.

Qui di seguito si riportano i principali enti che rientrano nella complessa rete di collaborazioni della Caritas di Roma.

- Centri di Accoglienza: a partire dal 1° marzo 2014 il circuito dell'accoglienza nella capitale si è notevolmente ampliato, contando 3257 posti in accoglienza finanziati dallo SPRAR e quindi riservati a richiedenti e titolari di protezione internazionale. Per le altre tipologie di migranti presenti sul territorio e privi di un alloggio, Roma Capitale ha a disposizione ulteriori 980 posti coordinati direttamente dal Comune di Roma, attraverso l'Ufficio Immigrazione. Infine, vi sono i centri di accoglienza aperti su bando diretto della Prefettura di Roma per dare risposta alle esigenze di accoglienza dovute alle varie ondate di profughi in arrivo sulle nostre coste, che ospitano ca. 700 persone. Tali strutture si differenziano per capacità di accoglienza, per servizi e benefits erogati ed in base alla tipologia dell'utenza ospitata: uomini singoli; donne singole; interi nuclei familiari; donne con bambini. Oltre all'accoglienza residenziale, i centri offrono un primo orientamento ai servizi presenti sul territorio, indirizzando gli ospiti in base ai bisogni e necessità.
- Enti pubblici competenti rispetto all'ingresso e al soggiorno degli stranieri: Ufficio Stranieri della Questura di Roma; Prefettura - Sportello Unico per l'Immigrazione di Roma.
- Enti pubblici e privati impegnati nell'inserimento lavorativo: i CPI (Centri per l'impiego) hanno la funzione di favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, erogando inoltre orientamento e consulenze alla formazione e al lavoro. Ufficio Provinciale del Lavoro e COL (Centri di Orientamento al Lavoro del Comune di Roma) che erogano servizi di informazione e orientamento al lavoro, redazione CV, bilancio di competenze ad italiani e stranieri, percorsi di counselling individuale, seminari formativi sulle tecniche di ricerca lavoro e – fungendo da ente promotore – attivano tirocini formativi in azienda. Il servizio Informagiovani di Roma Capitale si rivolge ai giovani d'età compresa tra i 14 e i 35 anni e nasce allo scopo di orientare e informare, diffondere le opportunità, ampliare le possibilità di scelta dei ragazzi. Patronati

sindacali (CGIL, CISL, UIL, ACLI, API COLF, etc.) che, con specifici uffici dedicati all'utenza straniera, offrono assistenza e consulenza su questioni fiscali e retributive ma anche informazione su servizi pubblici che il territorio offre e sulle possibilità di accesso ai medesimi.

- Enti preposti alla formazione professionale: i CTP (Centri Territoriali Permanenti per l'istruzione e la formazione in età adulta) che hanno lo scopo di coordinare le offerte di istruzione e formazione programmate sul territorio e destinate alla popolazione adulta. Organizzano corsi di alfabetizzazione e corsi per l'acquisizione delle competenze necessarie per l'inserimento nel mondo del lavoro e per l'esercizio dei diritti di cittadinanza. il CEFME (Centro Formazione Maestranze Edili), ente per la formazione professionale di Roma e Provincia. Organizza corsi di formazione professionale gratuiti rivolti a disoccupati ed eroga, inoltre servizi di informazione, orientamento e assistenza all'inserimento lavorativo rivolti ad italiani e stranieri. Fondazione "Il Faro" organizza corsi di formazione professionale soprattutto nell'ambito alberghiero e della ristorazione. CEPSAG - Università Cattolica del Sacro Cuore organizza corsi per assistenti agli anziani. Enti privati che erogano corsi di formazione professionale in linea con il mercato del lavoro quali: l'UET, l'ANCI-ANPA, il CIOFS, il CTS, etc.
- Enti che erogano servizi dedicati ai richiedenti protezione internazionale: Associazione Centro Astalli: è la sede italiana del Jesuit Refugee Service ed è rivolta soprattutto a richiedenti asilo, rifugiati e beneficiari di protezione sussidiaria e umanitaria. Eroga servizi di accoglienza, assistenza legale, orientamento al lavoro e alla formazione professionale. CIR (Consiglio Italiano per Rifugiati): ente morale – onlus il cui obiettivo è quello di coordinare e potenziare le azioni in difesa dei diritti di rifugiati e richiedenti asilo poste in essere dagli organismi e dalle associazioni impegnate nel settore. Eroga inoltre servizi di assistenza: orientamento legale; consulenza per ricorsi; assistenza sociale ed è impegnato nella sensibilizzazione dell'opinione pubblica con ricerche, conferenze, convegni ecc.. Federazione Chiese Evangeliche, offre orientamento sociale e legale.
- Enti che erogano servizi per il sostegno delle famiglie e minori: Consultorio Familiare Policlinico A. Gemelli "Centro Madre-Bambino", che offre servizi di sostegno alla genitorialità; lo "Sportello Salvamamma" sostiene le famiglie socialmente fragili attraverso la distribuzione di alimenti (latte, omogeneizzati), pannolini e vestiario per bambini; L'Asilo nido "Piccolo Mondo" della Caritas di Roma; l'Asilo nido "Nido d'ape" che accoglie minori da 0-3 anni, inoltre l'Associazione dispone di una casa famiglia per l'accoglienza di mamme sole con minori; Centri Ascolto Parrocchiali: attraverso l'opera di personale volontario forniscono assistenza e sostegno soprattutto nella prima fase di insediamento nella società d'immigrazione.

#### 6.4 La Caritas e l'accoglienza di persone straniere disagiate a Roma

La Caritas Diocesana di Roma, attraverso il suo ente gestore CRS-Cooperativa Roma Solidarietà, dispone di una struttura ampiamente consolidata e capillarmente diffusa sul territorio.

La rete territoriale si compone di 5 Aree, divise in base all'ambito di intervento: Area Immigrati, Area Sanitaria, Area Ascolto e Accoglienza e Mense, Area Minori, Area AIDS. Esse, oltre a gestire i rispettivi servizi, svolgono un ruolo di coordinamento e aggregazione con i Settori che operano trasversalmente alle aree, ossia Settore Territorio, Settore Volontariato, Settore Educazione alla Pace e alla Mondialità, Settore Carceri, Settore Progetti, Settore Raccolta Fondi.

Insieme costituiscono una rete di oltre 39 centri operativi, assicurando una presenza capillare e offrendosi come luoghi privilegiati di osservazione dei mutamenti delle necessità e bisogni.

In particolare l'Area Immigrati si pone come obiettivo l'accoglienza e all'integrazione dei cittadini stranieri, con finalità di conoscere e far conoscere il fenomeno dell'immigrazione, di offrire un aiuto concreto alle persone bisognose in termini di prima e di seconda accoglienza, di sensibilizzare le istituzioni pubbliche e di contribuire ad un'evoluzione legislativa in grado di favorire l'inserimento degli immigrati nel contesto territoriale della Capitale.

Il primo e ormai storico servizio rivolto agli stranieri, il Centro Ascolto Stranieri, fu fondato nel 1981 quando il fenomeno dell'immigrazione iniziava appena ad acquisire una certa consistenza (si pensi che il primo ufficio comunale per migranti fu istituito solo nel 1992). Il Centro Ascolto Stranieri nacque da una visione dell'allora direttore, Mons. Luigi Di Liegro, grazie alla continua attenzione della Caritas verso i bisogni sociali e le nuove forme di povertà.

A pochi anni di distanza e iniziando da subito ad operare in sinergia, al Centro di Ascolto si è aggiunto, come servizio specificamente dedicato a stranieri e protetti internazionali, il Centro Accoglienza "Monteverde", nato nel 1986; la casa, oggi inserita nel circuito di Accoglienza Sprar, è destinata ad accogliere ed ospitare 30 donne richiedenti asilo, rifugiate, titolari di protezione, lavorando sulla costruzione di reti territoriali. L'obiettivo principale del servizio è offrire a donne che abbiano vissuto esperienze traumatizzanti,

uno spazio che favorisca il loro inserimento sociale, attraverso azioni di sostegno ed un ambiente protetto che le aiuti a recuperare le energie positive e canalizzarle verso il raggiungimento di obiettivi nel breve, medio e lungo termine.

Solo quattro anni dopo, nel 1990, l'Asilo Piccolo Mondo entra a far parte dei servizi Caritas per rispondere ai bisogni sociali delle famiglie immigrate e delle madri straniere sole con figli (ancora oggi le principali beneficiarie, pari al 20% del totale).

Il servizio, che ha accolto nel 2014 72 bambini di età compresa fra i 6 mesi e 3 anni per un totale di 23 nazionalità rappresentate, ha come obiettivo quello di contribuire allo sviluppo e al benessere del bambino fornendo un sostegno sociale a tutto il nucleo familiare, tale da agevolare il processo di integrazione nella realtà cittadina.

Nel 1999 nasce il Centro di Accoglienza "Ferrhotel" inizialmente per ospitare utenti stranieri con progetto di avviamento ad un percorso lavorativo. Negli anni successivi, a seguito dei cambiamenti e delle esigenze del territorio romano, il "Ferrhotel" ha registrato, tra le persone accolte, il 90% di richiedenti e titolari protezione internazionale. Il Centro Accoglienza, fin dall'inizio, ha operato in convenzione con l'Ufficio Immigrazione (U.I.) del Comune di Roma inizialmente per un progetto d'accoglienza con orario pomeridiano-notturno (H12). Dal 7 febbraio 2011, sempre secondo le indicazioni del nuovo bando dell'U.I., il Centro ha iniziato a lavorare in regime di H24 ampliando anche la tipologia di servizi offerti agli ospiti. Dal primo marzo 2014, come si è detto, il Centro "Ferrhotel" è entrato nello SPRAR (Sistema di Protezione Richiedenti asilo e Rifugiati) accogliendo così esclusivamente richiedenti e titolari protezione internazionale.

Ad oggi, ampliando il suo raggio di azione e diversificando i servizi, l'Area Immigrati della Caritas di Roma si compone complessivamente di 6 servizi. Oltre a quelli già citati: il Centro Ascolto Ostia, aperto sia ad italiani che a stranieri; un alloggio di semi-autonomia per donne straniere e un alloggio di semi-autonomia per uomini attualmente in fase di avvio.

Ciascuna delle strutture ha un organico composto sia da volontari che da operatori professionali oltre alla presenza costante di stagiaires e di tirocinanti provenienti da corsi specialistici e master universitari. I servizi sono in collegamento strutturato tra di loro, operando in maniera sinergica per accrescere la capacità di risposta ai bisogni degli utenti, anche in termini di qualità e di efficacia. L'Area Immigrati, inoltre, è organicamente collegata anche con i servizi delle altre aree Caritas (Area Sanitaria, Area Ascolto, Accoglienza e Mense ecc.)

L'Area Immigrati inoltre vanta una pluriennale esperienza nella promozione e gestione di progetti finanziati da fondi europei, nazionali (come fondi FER e FEI del Ministero dell'Interno) o locali (Regione Lazio e Comune di Roma), finalizzati all'integrazione sociale e lavorativo degli stranieri, soprattutto appartenenti alle categorie più vulnerabili, quali rifugiati, protetti internazionali, nuclei monoparentali. Il Centro Ascolto Stranieri con i suoi servizi specifici e operatori specializzati rappresenta il fulcro della progettazione e esecuzione operativa dei progetti.

**Di tutti i servizi dell'Area Immigrati, saranno sede operativa del presente progetto di servizio civile il Centro Ascolto Stranieri di via delle Zoccolette nr.19 e l'Asilo Nido Piccolo Mondo, sito in via Gregorio IX, 4.**

Il Centro di Ascolto istituito, come accennato, nel 1981, costituisce l'elemento trainante per tutti i servizi dell'Area Immigrati e rappresenta ancora oggi un punto di riferimento per gli stranieri che vivono o transitano per Roma. L'organizzazione del Centro si articola in molteplici servizi:

- **Sportello informativo e di orientamento:** fornisce informazioni rispetto ai servizi del territorio e indirizza ai servizi del Centro;

- **Primo e secondo ascolto:** attraverso colloqui individuali si definisce la richiesta dell'utente e si offre un orientamento di primo livello e, ove possibile, si cerca di dare una risposta immediata ai bisogni autorizzando l'accesso ai servizi della Caritas di Roma (ostello, mense, scuola di italiano, ecc.). I colloqui vengono ripetuti per verificare lo stato di bisogno dell'utente.

- **Settore sociale:** offre orientamento e assistenza anche attraverso un attento lavoro di rete con i servizi sociali del territorio. Il settore risponde alle più svariate richieste di intervento: accompagnamento per l'espletamento di pratiche amministrative; visite mediche; inserimento di figli di immigrati in asili nido e scuole materne; aiuti di natura economica ecc.

- **Settore orientamento al lavoro e alla formazione:** svolge la funzione di sostenere immigrati, rifugiati, richiedenti asilo e beneficiari di protezione nei percorsi di inserimento lavorativo e di qualificazione professionale attraverso progetti personalizzati.

- **Settore legale:** offre orientamento e consulenza in materia di ingresso e soggiorno in Italia, di rilascio, rinnovo e conversione dei permessi di soggiorno, di ricongiungimenti familiari, cittadinanza e assistenza per il riconoscimento dello status di rifugiato. Il settore cura l'aggiornamento e la formazione del personale che opera all'interno dei servizi dell'Area Immigrati e della Caritas di Roma.

- **Scuola di italiano:** eroga corsi di italiano gratuiti suddivisi in diversi livelli di insegnamento della lingua.

- **Settore alloggi:** risponde al bisogno alloggiativo di breve periodo, inviando l'utenza all'Ostello della Caritas, ad altri risorse di alloggio temporaneo o, quando la condizione socio-economica lo permettono, a soluzioni di alloggi di semi autonomia.

Se il Centro di Ascolto è per molti versi il motore centrale dell'erogazione dei servizi dell'Area Immigrati, **l'Asilo Nido Piccolo Mondo** svolge un ruolo fondamentale nel fornire assistenza e strumenti d'integrazione a famiglie e nuclei monoparentali stranieri (e in particolare donne sole con figli).

Coniugando l'azione sociale in favore delle famiglie, soprattutto quelle appartenenti alle fasce più deboli ed emarginate con l'intervento educativo sui minori, gli operatori dell'asilo utilizzano una prospettiva e una metodologia sistemica. In quest'ottica lo sviluppo del benessere del bambino è considerato parte integrante del contesto in cui egli vive, e diventa perciò necessario potenziare tutte le risorse presenti all'interno di ogni suo ambiente di vita per svolgere un'efficace azione psicopedagogica.

I principi che hanno ispirato il lavoro quotidiano sono tesi, pertanto, a creare percorsi di integrazione della persona straniera nel tessuto cittadino romano, offrendo un orientamento e una consulenza sociale, giuridica, lavorativa alle famiglie dei bambini iscritti.

Inoltre l'asilo si presta anche ad essere luogo costruzione dei rapporti sociali e di collaborazione tra genitori, nonché osservatorio privilegiato della relazione genitori-figli, specie laddove una condizione di difficoltà socio-economica può minare la serenità familiare; per questo vengono organizzati regolarmente momenti di incontro e socializzazione con i genitori e con genitori e bambini insieme, per sostenere la relazione genitori-figli in situazioni di disagio e isolamento, come quella della migrazione.

Data la forte vocazione sociale, l'operato quotidiano dell'Asilo Nido si svolge in stretta collaborazione con il Centro di Ascolto e in particolare con il settore sociale che, supportando gli operatori del nido nella valutazione delle condizioni sociali e socio-economiche delle famiglie sia in fase di iscrizione dei figli che durante la loro presa in carico, opera da vero collante tra i due servizi.

## 6.5 Analisi del bisogno

Insistendo sul territorio romano e avendo un'utenza proveniente da tutta l'area metropolitana (e in molti casi anche dalle zone limitrofe), il Centro di Ascolto Stranieri di via delle Zoccollette 19 e l'Asilo Nido Piccolo Mondo sito in via Gregorio IX 4, sedi di attuazione del progetto, si confrontano nella quotidianità del servizio con i principali problemi di natura sociale e socio-economica che investono le fasce di popolazione più fragile.

Per rispondere ad un bisogno di tale portata entrambi i servizi hanno ampliato nel tempo il proprio raggio d'azione; nel caso del Centro di Ascolto si è ricorso, ormai da molto tempo, alla strutturazione del servizio in Settori specializzati (Sociale, Legale, Lavoro, Ascolto), in modo da rispondere in maniera approfondita e mirata a bisogni specifici. Per quanto riguarda invece l'Asilo Nido Piccolo Mondo, nel corso degli anni l'orientamento ai servizi sul territorio, l'affiancamento nel percorso di integrazione di tutta la famiglia e, laddove necessario, l'accompagnamento ai servizi sociali e sanitari per i nuclei in difficoltà sono divenute attività centrali nella gestione del servizio, caratterizzandolo sempre più come un centro polivalente e un progetto globale sulla famiglia.

L'Analisi di bisogno si scompone in diverse aree:

### **6.5.1 Orientamento Sociale. Miglioramento della conoscenza dei servizi presenti sul territorio e accompagnamento dei casi più vulnerabili.**

Il Centro Ascolto Stranieri, tramite i settori Ascolto e Sociale, ha come obiettivo principale quello di fornire agli stranieri e ai cittadini comunitari un ascolto e un orientamento di base grazie al quale inviare, al bisogno, alla rete di accoglienza, all'ostello, alle mense, al poliambulatorio, ai servizi di distribuzione vestiario e docce, alle scuole di italiano.

I casi più complessi, individuati e segnalati dal Settore ascolto, così come quelli inviati da strutture e servizi dal territorio, divengono l'utenza prevalente del Settore Sociale. Qui, i principali fabbisogni che emergono nel corso dei colloqui riguardano soprattutto l'informazione e l'orientamento sull'accesso e sulla fruibilità dei servizi del territorio (per conoscere i criteri per l'inserimento ai nidi comunali, per richiedere l'assegno comunale, per accedere ai servizi sanitari pubblici), il supporto nella ricerca di una soluzione alloggiativa, la necessità di ottenere dei piccoli contributi economici.

Negli anni il numero di utenti che si sono rivolti a questi due settori è rimasto elevato e costante, specie in relazione alla soddisfazione dei bisogni primari (vitto, alloggio, cure mediche) e, più in generale,

alla necessità di orientamento ai servizi di accoglienza e supporto. Tra questi, una percentuale significativa sono persone appena giunte sul territorio romano, con competenza linguistiche ancora scarse e reti relazionali poco ramificate, tali da dover ricorrere all'aiuto del Centro per avviare un percorso di integrazione nel nostro territorio.

Tuttavia, a fianco a quella che può essere definita l'utenza "tradizionale" del Centro, negli ultimi anni si è rilevato un forte aumento di accessi da parte di stranieri che, pur rivolgendosi ai servizi per la prima volta, hanno in realtà una presenza più che decennale in Italia.

Sono spesso persone che, giunte in Italia prima del nascere e dell'acuirsi della crisi economica, hanno negli anni progressivamente perso stabilità economica e capacità di auto sussistenza; si tratta quindi di rispondere ad esigenze legate non tanto all'integrazione sul territorio quanto piuttosto al declino di tale integrazione.

Altro dato connesso a questo fenomeno è l'aumento delle richieste di accesso al Settore Sociale per l'attivazione della Tessera dell'Emporio della Solidarietà della Caritas di Roma, uno strumento riservato a nuclei familiari in difficoltà economiche e finalizzato al rifornimento gratuito di alimenti, prodotti per l'igiene e per la casa per un periodo di tempo concordato.

In questi casi l'attività di ascolto e orientamento diviene più articolata e specialistica, laddove chiedere nuovamente aiuto e assistenza dopo un percorso lavorativo e di inserimento in Italia è, nella maggior parte dei casi, molto difficile.

Il permanere in una condizione di bisogno, specie per chi se ne era inizialmente affrancato, determina l'emersione di sentimenti di frustrazione e rabbia repressa, dovuti alla constatazione di non riuscire a riemergere da una situazione di difficoltà, nonostante i molteplici tentativi.

Oltre ai danni materiali quindi, il permanere oramai da diversi anni della crisi economica ha portato negli ultimi tempi a rendere maggiormente visibile anche quelli di natura psicologica.

Ancora in aumento sono difatti le richieste di sostegno da parte di persone in particolari situazioni psico-emotive, o addirittura in equilibrio psichico precario. Il Centro d'Ascolto è spesso un punto di riferimento e un luogo dove poter tornare e soddisfare il proprio bisogno d'ascolto altrimenti disatteso. Relazionarsi con questi utenti richiede una progettualità a lungo termine: generalmente è necessario effettuare più di un colloquio prima di riuscire a individuare un percorso definito e condiviso, gli esiti sono piuttosto incerti e non sempre nell'immediato si riesce a trovare la modalità di comunicazione che risulti efficace.

Per questo durante la seconda metà del 2014 si è provato ad introdurre nel settore ascolti una modalità di ascolto specifico per le persone più vulnerabili, un tutoraggio organizzato e specializzato per rispondere nel modo più adeguato ad un'utenza che è cambiata e che presenta esigenze sempre più specifiche e complesse. Il lavoro di **monitoraggio e di costruzione di un percorso**, legato in modo particolare agli ascolti svolti per il rinnovo delle tessere, porta a conoscere la persona ed insieme a lei ad ipotizzare un percorso, che va poi monitorato nel corso del tempo.

Alla luce di quanto considerato, non sorprende che mediamente si continua a registrare un aumento di utenti che usufruiscono dei servizi del Centro per un tempo più lungo rispetto agli anni precedenti, con un contestuale prolungamento del tempo di assistenza (sempre più spesso superiore ad un anno).

Sulla base dell'analisi sopra elencata, i **dati di partenza** sui quali il presente progetto intende agire in riferimento al bisogno di **orientamento sociale e accompagnamento** sono:

- Nel corso del 2014, 19.883 persone hanno avuto accesso al Servizio di ascolto, informazione e orientamento del Centro Ascolto Stranieri, con una media di 79 utenti al giorno.
- 762 persone, nel 2014, hanno avuto accesso al Settore Sociale



### 6.5.2. Orientamento al lavoro e formazione professionale

Attraverso l'esperienza di lavoro quotidiana del Settore Lavoro del Centro Ascolto Stranieri è possibile tracciare un quadro dei bisogni dei migranti (e della loro evoluzione nel tempo) per quanto riguarda l'ambito del lavoro e della formazione.

In particolare, l'attività del Settore ha come obiettivo il favorire e sostenere l'inserimento socio-occupazionale dei cittadini stranieri attraverso un servizio di informazione, orientamento e accompagnamento al lavoro, sostenendo la persona in un processo di autonomia decisionale e consapevolezza delle scelte.

Uno dei principali nodi problematici emergenti dai colloqui e legati ai fabbisogni espressi dagli immigrati, specie se arrivati da poco sul territorio, è rappresentato difatti dalla diffusa carenza di informazioni riguardanti l'accesso alla formazione e al "sistema" mercato del lavoro italiano.

Gli stranieri sovente non hanno cognizione delle modalità d'accesso al mondo del lavoro, degli enti preposti all'intermediazione lavorativa, non conoscono le tecniche di ricerca attiva del lavoro, ignorando la funzione del Curriculum Vitae quale strumento di autocandidatura, e spesso non sono in grado di rispondere autonomamente ad un annuncio di lavoro.

Viceversa, tra gli utenti di più lunga permanenza in Italia e con esperienze lavorative alle spalle, a fronte di una maggiore conoscenza dei servizi offerti dal territorio si evidenzia la difficoltà a reinserirsi nel mondo del lavoro, il più delle volte a causa di un'età avanzata e di mancanza di obiettivi professionali chiari. Quest'ultima è chiaramente aggravata dall'urgenza e dalla difficile condizione socio-economica, la quale spinge le persone ad accettare qualsiasi lavoro si presenta loro, con il rischio di inficiare un vero percorso di inserimento socio lavorativo e spingerle verso condizioni di precarietà o lavoro nero.

Viene dunque sempre più confermata la teoria secondo cui agli immigrati sono riservati i posti di lavoro delle tre D inglesi: dirty, dangerous, demanding (sporchi, pericolosi e pesanti): settore alberghiero, ristorazione, servizi di pulizia, edilizia, facchinaggio, movimentazione merci, servizi domestici e di assistenza alle persone.

Questo il più delle volte significa anche dare vita a forme di brain waste, ossia la dispersione di competenze e il demansionamento di forza lavoro qualificata: in questo senso i dati registrati dal settore lavoro del Centro Ascolto si allineano con quelli riportati da analisi e studi al livello locale e nazionale, e mostrano che mediamente anche tra gli utenti del Centro prevale la percentuale di coloro che hanno un titolo di istruzione superiore, e di questi una quota crescente (il 14% del totale nel 2014) hanno conseguito la licenza media/diploma in Italia.

A fianco a questi tuttavia, permane ed anzi cresce negli anni la quota di utenti di bassissima scolarizzazione (con addirittura un 3% dell'utenza analfabeta), il più delle volte rifugiati e i titolari di protezione sussidiaria.

Il Centro Ascolto Stranieri rivolge una particolare attenzione a queste categorie più vulnerabili, le quali accanto alle difficoltà d'inserimento lavorativo proprie dei migranti presentano problematiche peculiari che rendono ancor più difficoltoso l'accesso nel mercato del lavoro e il crearsi delle condizioni per un inserimento stabile. A motivo della loro storia e dei traumi subiti, spesso i protetti internazionali mostrano una maggiore resistenza ad accettare la loro nuova realtà e condizione e di conseguenza ad ambientarsi nella società di accoglienza in cui si vedono involontariamente trapiantati. Essi inoltre vivono spesso situazioni di isolamento relazionale con l'assenza di una rete sociale di riferimento. Questo in un mercato del lavoro come quello italiano e soprattutto della capitale, ancora fortemente caratterizzato dal "passaparola" e da canali informali per la ricerca del lavoro, significa un oggettivo svantaggio per tale tipologia di stranieri. Vi sono poi le donne sole con figli a carico che presentano la difficoltà di conciliare i tempi di cura dei figli con quelli lavorativi. L'insufficienza di politiche sociali adeguate a sostegno della genitorialità unitamente al fatto che queste donne, oltre a doversi occupare in via esclusiva dei figli minori sono spesso prive di una rete familiare di supporto, rendono particolarmente problematico il loro inserimento lavorativo e il raggiungimento dell'autonomia economica.

Sulla base dell'analisi sopra elencata, i **dati di partenza** sui quali il presente progetto intende agire in riferimento al bisogno di **orientamento al lavoro e formazione professionale** sono:

- 1242 utenti hanno avuto accesso, nel 2014, al servizio di orientamento lavorativo e di formazione professionale.
- 577 utenti hanno svolto nel 2014 dei colloqui personalizzati di orientamento lavorativo e alla formazione professionale, per un totale di 930 colloqui durante l'anno

### **6.5.3 Orientamento legale: miglioramento della conoscenza della normativa vigente e delle prassi e procedure amministrativo, accompagnamento nelle procedure di richiesta asilo**

Secondo i dati raccolti dal settore, nel 2013 sono 943 gli utenti che sono stati ricevuti a colloquio per questioni legali; di questi, la maggior parte aveva come finalità la risoluzione di problematiche legate all'asilo. L'attività di orientamento e consulenza appare fondamentale soprattutto durante l'iter di presentazione della domanda di asilo, quando la ricostruzione della storia personale e la produzione di prove dei fatti avvenuti richiede l'assistenza di un legale; questo tipo di problematiche, prima ancora di essere affrontate con una consulenza legale, hanno richiesto negli anni l'implementazione del Gruppo Ascolto Asilo, un programma di ascolto specifico e dedicato ai richiedenti asilo e finalizzato ad individuare i bisogni legali specifici della persona.

Altre richieste di intervento legale hanno riguardato problematiche legate alla posizione giuridica nel territorio italiano, quali irregolarità da sanare, permessi di soggiorno non ancora rinnovati, l'assistenza per fronteggiare i ritardi nel primo rilascio e nel rinnovo del permesso di soggiorno, l'avvio e il proseguimento delle pratiche di ricongiungimento familiari.

Sono aumentati, inoltre, gli interventi legali per problematiche legate alle condizioni sanitarie. Ciò è dovuto probabilmente alla positiva apertura della Questura di Roma verso il rilascio di permessi di soggiorno per protezione umanitaria nei confronti di quanti dimostrano di versare in critiche condizioni di salute al punto da dover rimanere sul territorio nazionale per sottoporsi a specifiche terapie, in alcuni casi salvavita.

Sulla base dell'analisi sopra elencata, i **dati di partenza** sui quali il presente progetto intende agire in riferimento al bisogno di **orientamento e assistenza legale** sono:

- Nel 2014 943 stranieri hanno avuto accesso al servizio di orientamento legale del Centro Ascolto Stranieri
- 113 richiedenti protezione internazionale sono stati ascoltati dal Gruppo Ascolto Asilo del Centro Ascolto Stranieri nel corso del 2014

### **6.5.4 Competenze linguistiche e culturali**

La conoscenza della lingua del paese di accoglienza rappresenta uno dei principali fattori di integrazione sociale ed interazione culturale. Ad oggi, sul territorio romano l'offerta di corsi di italiano gratuiti per stranieri è caratterizzata da un andamento discontinuo, laddove a periodi nei quali vi è una grande offerta di corsi gratuiti se ne susseguono altri in cui le opportunità di formazione linguistica si riducono notevolmente.

Questo andamento "a fisarmonica" dei servizi si ripercuote particolarmente sui cittadini stranieri con più bassi livelli di scolarizzazione e in particolare sugli analfabeti, la cui particolare condizione richiede l'accesso a opportunità di formazione linguistica prolungate nel tempo e specializzate.

In particolare questo tipo di utenza è quella che nel corso degli ultimi anni è cresciuta di più tra i cittadini stranieri frequentanti la Scuola di Italiano del Centro Ascolto Stranieri Caritas. Con i suoi oltre 28 anni di attività e oltre 12.500 immigrati provenienti da più di 70 paesi, la scuola del Centro è stata una delle prime realtà presenti sul territorio.

Pur offrendo corsi di italiano rispondenti a quasi tutti i livelli riconosciuti dal Quadro Comune Europeo (dal livello base fino all'intermedio-avanzato), la scuola di italiano ha recentemente potenziato proprio l'erogazione di corsi di alfabetizzazione e pre-alfabetizzazione, i quali non trovano spazio nel documento ufficiale del Consiglio d'Europa.

I due corsi di pre-alfabetizzazione e alfabetizzazione corrispondono alle due diverse tipologie di analfabetismo:

- l'analfabetismo totale proprio degli analfabeti sia nella propria lingua madre che in qualunque altra lingua, cosiddetta lingua seconda. Per coloro che si accingono ad imparare una lingua straniera senza aver mai ricevuto nessuna forma di istruzione alla scrittura e alla lettura nella propria lingua madre, il percorso verso l'apprendimento della lingua scritta è di gran lunga più difficile.

- l'analfabetismo funzionale, proprio di coloro che pur non sapendo leggere e scrivere in italiano, sono alfabetizzati nella loro lingua madre o in scritture alfabetiche con caratteri diversi da quello latino (es. arabo, tigrino, thailandese, hindi) o in scritture ideogrammatiche (es. cinese). Questi allievi possiedono già una serie di abilità come, ad esempio, la capacità di abbinare il suono al simbolo grafico, la manualità fine, l'abilità di orientamento spaziale nella pagina e il metodo di studio, che li porterà, in più breve tempo, ad acquisire almeno una competenza strumentale nella lingua italiana.

Questi due macro gruppi di utenti hanno coperto nel 2014 oltre il 40% del totale degli iscritti a scuola, e tra questi particolarmente presenti sono i protetti internazionali o richiedenti asilo. Di conseguenza, la scuola di italiano diviene un luogo privilegiato per intercettare bisogni più ampi del solo incremento delle competenze linguistiche; frequentemente il clima amichevole ed informale tipico delle classi d'italiano favoriscono la creazione di un rapporto di fiducia con i docenti e l'emersione di bisogni di carattere legale, sanitario o di supporto psico-terapeutico. Quest'ultima eventualità diviene frequente nel caso dei richiedenti asilo, per i quali i traumi subiti sono spesso ancora recenti e non metabolizzati. Pertanto la scuola di italiano opera da elemento di congiunzione e raccordo tra gli iscritti e i servizi del Centro Ascolto Stranieri, avviando laddove necessario attività di tutoraggio finalizzato ad indirizzare gli utenti verso strumenti e risorse utili a risolvere problematiche specifiche.

Sulla base dell'analisi sopra elencata, i dati di partenza sui quali il presente progetto intende agire in riferimento al bisogno di **accesso a opportunità di formazione linguistica** sono:

- Il numero di persone che hanno avuto accesso alla Scuola di italiano nel 2014 sono 422, delle quali 175 iscritte nelle classi di alfabetizzazione e pre-alfabetizzazione .
- Il numero di protetti internazionali o richiedenti asilo iscritti sono 217, pari al 52% del totale.

#### **6.5.5 Accoglienza alloggiativa, orientamento ai servizi e monitoraggio**

Nel corso degli anni il numero di richieste alloggiative rivolte dagli utenti al Centro di Ascolto sono via via aumentate, fino a toccare quota 1581 nel solo primo semestre del 2015.

Tale incremento oltre a rendere più intensa la collaborazione con l'Ostello della Caritas per l'invio di utenti al fine di fornire agli stessi un posto letto per un periodo concordato, ha anche accentuato l'esigenza di fornire orientamento rispetto alle altre opportunità di accoglienza transitoria fornita dal territorio attraverso l'impegno del privato sociale, parrocchie e ordini religiosi, etc.

Inoltre la condizione di senza fissa dimora si associa inevitabilmente a problematiche di disoccupazione duratura, scarse risorse culturali e cognitive, mancanza di una rete sociale di sostegno e spesso abuso di alcol e sostanze psicotrope.

A fronte delle complessità del problema, è necessario attivare un supporto non solo per rispondere alla necessità primaria e manifesta (l'alloggio), ma anche per far fronte alla condizione di bisogno nel suo complesso.

A tale scopo il Settore alloggio si è recentemente riorganizzato per porre più attenzione all'ascolto e al monitoraggio degli utenti inviati all'Ostello, con un operatore dedicato ad accogliere le richiesta d'ingresso e gestire una lista di attesa, raccordare l'operato del Centro con quello della struttura

d'accoglienza, dedicarsi all'ascolto periodico degli ospiti più vulnerabili al fine di provare a ricucire il tessuto sociale attorno alla persona, intraprendendo percorsi sociali individualizzati e intervenendo su situazioni di malessere psico-fisico, qualora presenti.

Oltre a fornire risposte al bisogno di alloggio temporaneo, negli ultimi anni il Centro di Ascolto ha visto crescere la richiesta di soluzione abitative di seconda accoglienza specie da parte di chi, in uscita dai centri di accoglienza Sprar e del circuito territoriale, pur avendo delle entrate economiche derivanti dal lavoro (in più delle volte di bassa entità e a rischio saltuarietà) non si trova ancora nelle condizione di poter far fronte in maniera completamente autonoma alle spese che comporta l'affitto di una casa. Per questo motivo nel corso degli ultimi 3 anni la Caritas di Roma ha avviato due strutture di semi-autonomia, una per uomini e l'altra per donne, dove i destinatari possono alloggiare per un periodo di tempo concordato (generalmente della durata compresa tra i 6 e i 12 mesi) a fronte di un piccolo contributo spese. Durante questo periodo, le persone inserite nelle strutture vengono seguite dall'assistente sociale e presso il Centro di Ascolto tramite incontri periodici attraverso i quali progettare il percorso verso l'autonomia.

Oltre alle proprie strutture, sempre per agevolare l'accesso ad opportunità di seconda accoglienza sul territorio il Centro di Ascolto collabora con diversi ordini religiosi al fine di inviare destinatari presso soluzioni abitative di semi autonomia degli ordini stessi e monitorare i loro percorsi di inserimento socio-economico.

Sulla base dell'analisi sopra elencata, i **dati di partenza** sui quali il presente progetto intende agire in riferimento al bisogno di **accoglienza alloggiativa** sono:

- Le persone che hanno fatto richiesta di alloggio nella prima metà del 2015 sono state 1581.

#### **6.5.6 Accompagnamento sociale alle famiglie e sostegno alla genitorialità**

A partire dal 1988, anno di nascita dell'Asilo Piccolo Mondo, sono stati accolti dal servizio oltre 700 bambini prevalentemente stranieri, con genitori provenienti da più di 50 paesi.

L'attenzione rivolta al nucleo familiare nella sua interezza e l'attività offerta di accompagnamento sociale nel percorso di integrazione permette un punto di vista privilegiato sulle difficoltà delle famiglie straniere, intese sia come problematicità nel costruire o ri-costruire i legami affettivi e la dimensione stessa della genitorialità internamente al nucleo familiare, sia come complessità nell'integrarsi in maniera stabile ed efficace nel contesto sociale circostante.

Dal punto di vista socio-economico, molto spesso per le donne straniere l'avvento di una gravidanza coincide con la perdita del lavoro, le cui forme contrattuali applicate il più delle volte non prevedono tutele alla maternità. Questo fatto, unito alla mancanza di reti di protezione familiari su cui poter contare, determinano un peggioramento netto delle condizioni economiche del nucleo familiare, rischiando di entrare in circuiti di povertà e di marginalità sociale, con un contraccolpo negativo sul percorso di integrazione avviato.

Per rispondere ai bisogni delle famiglie, nel 2014 l'Asilo Nido Piccolo Mondo ha attivato numerosi dispositivi di supporto: dall'attivazione della Tessera Emporio, alla riduzione o esenzione della retta mensile, fino all'erogazione, tramite l'assistente sociale, di piccoli contributi economici. Tali strumenti sono stati definiti attraverso dei colloqui sociali di sostegno che, oltre a rappresentare una tappa obbligata per tutte le famiglie al momento dell'iscrizione del bambino, vengono ripetuti con cadenza periodica al fine di monitorare la situazione sociale dei nuclei familiari e gli eventuali progressi avuti dopo l'inserimento del minore al nido.

Oltre alle ripercussioni di carattere socio-economico, la nascita di un figlio in un nucleo familiare lontano dal proprio paese d'origine può avere delle ricadute importanti anche dal punto di vista psicologico. Se diventare genitori è un passaggio nella vita di ogni individuo molto delicato, che comporta numerosi cambiamenti, lo è ancor di più in un contesto migratorio dove questo evento,

desiderato o capitato, avviene lontano dai propri riferimenti culturali e affettivi e familiari e deve conciliarsi con il proprio progetto di vita, amplificando tutte quelle difficoltà comuni a tutti i genitori e portandone con sé di nuove, magari fino a quel momento non ancora sperimentate.

Queste difficoltà assumono sfumature diverse in base alla condizione specifica del genitore: ad esempio, nel caso di donne straniere che diventano nuovamente madri dopo essere riuscite ad impostare “un nuovo inizio” in Italia, tale maternità viene spesso vissuta con senso di colpa nei confronti degli altri figli, lasciati da piccoli nel paese d’origine, con la preoccupazione di non avere tempo da dedicare ai nuovi nati questi figli e spesso con un senso di inadeguatezza legato alla loro condizione di madri straniere in un paese di cui già conoscono almeno in parte i modelli con cui confrontarsi. Si tratta dunque di donne che già hanno un discreto bagaglio di esperienze e nei confronti delle quali non è realistico approcciare come se avessero bisogno di indicazioni riguardo alla cura dei bambini piccoli, ma che allo stesso tempo hanno bisogno di un sostegno per vivere la maternità come un dono e non come un ostacolo al loro progetto di vita.

Altrettanto problematica e purtroppo frequente tra gli utenti dell’asilo nido è la gravidanza intervenuta come fatto accidentale, specie in giovanissima età; molto spesso si tratta di giovani adulti arrivati in Italia da adolescenti o bambini per ricongiungimento familiare, che quindi hanno già vissuto sulla loro pelle una storia di separazione. Questi soggetti si trovano nella difficile situazione di dover integrare diversi aspetti problematici: l’essere genitori, il non sentirsi del tutto italiani, ma nemmeno del tutto stranieri, le difficoltà legate all’alloggio e al lavoro, la mancanza di modelli e figure di riferimento sufficientemente valide. Questa condizione molto complicata porta ad avere non pochi problemi, spesso addirittura un disagio profondo che sfocia nella depressione o nel rifiuto della genitorialità. Altre volte porta a scegliere per i propri figli la situazione già vissuta della separazione e non viene pensata altra soluzione se non il rimpatrio del bambino.

Non meno complessa, sebbene per altri motivi la condizione delle famiglie neo ricongiunte, ovvero ricostituitesi in Italia dopo molti anni di lontananza.

Oltre ad incorrere in situazioni affettive molto delicate, laddove i legami debbono essere ricostruiti dopo lunghi anni e in contesti totalmente diversi da quelli in cui si erano formati, per le persone neo arrivate, il più delle volte donne, si aggiunge la difficoltà a orientarsi in un contesto totalmente nuovo.

A fronte di queste difficoltà l’azione svolta dall’Asilo Piccolo Mondo di accompagnamento delle famiglie nel proprio percorso di integrazione e nel vivere la genitorialità in maniera serena e consapevole rappresenta un aspetto essenziale per tutelare il benessere psicofisico del minore, così come l’attività di orientamento ai servizi del territorio e, nei casi più delicati, di accompagnamento alla fruizione degli stessi costituisce un contributo fondamentale alla costruzione, da parte dei genitori, di un contesto di vita e relazionale che sia pieno e funzionale.

Per molte famiglie straniere il nido costituisce il primo incontro con un’istituzione italiana: per questo motivo, oltre rappresentare una risposta concreta al bisogno di coadiuvare i genitori nella cura del bambino, ha anche il difficile ruolo di gestire questo primo impatto da cui poi dipenderà almeno in parte il resto del percorso, attivando laddove necessario la rete di operatori deputati alla facilitazione dell’inserimento socio-economico delle famiglie: servizi sociali del municipio, strutture socio-sanitarie del territorio, associazione e parrocchie di quartiere, etc.

Sulla base dell’analisi sopra elencata, i **dati di partenza** sui quali il presente progetto intende agire in riferimento al bisogno di **accompagnamento sociale alle famiglie e sostegno alla genitorialità** sono:

- I bambini inseriti nel 2014 nell’Asilo Piccolo Mondo sono stati 72 per un totale di 23 paesi di provenienza rappresentati.
- Nel 2014 presso l’Asilo piccolo mondo si sono svolti 140 colloqui di monitoraggio e orientamento sociale con i genitori e 34 accompagnamenti ai servizi del territorio (sociali, sociosanitari, etc.)

## 6.6 I destinatari e i beneficiari del progetto

I **destinatari** diretti del progetto sono i cittadini stranieri che accedono ai servizi del Centro Ascolto Stranieri della Caritas di Roma, con particolare attenzione ai soggetti più vulnerabili quali richiedenti asilo e protetti internazionali e persone a rischio di marginalità sociale e socio-economica (età avanzata, fragilità psico-sanitarie, donne sole con minori a carico).

Complessivamente si fa riferimento ad un bacino di utenza molto significativo, considerando che sono oltre 20.0000 gli stranieri che in media si rivolgono al Centro ogni anno.

Le attività del progetto avranno inoltre una ricaduta come **beneficiari** sui tutti quei soggetti che compongono la rete degli attori presenti sul territorio romano e in particolar modo: sulle famiglie degli utenti, sulle altre associazioni, sulle pubbliche amministrazioni e sui patronati che operano in favore dei cittadini stranieri.

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

In relazione ai bisogni emersi in fase di analisi e definiti sulla base delle richieste provenienti dagli utenti, ovvero di:

- Orientamento Sociale;
- Orientamento al lavoro;
- Orientamento legale:
- Accesso a opportunità di formazione linguistica;
- Accoglienza alloggiativa
- Accompagnamento sociale alle famiglie e sostegno alla genitorialità

questo progetto declina i seguenti **Obiettivi specifici**:

#### **AREA DI BISOGNO**

##### ***Orientamento e accompagnamento sociale***

*Obiettivo generale: Favorire l'integrazione dei cittadini stranieri attraverso il miglioramento della conoscenza dei servizi presenti sul territorio e della possibilità di accesso alle risorse*

<b>Dati di partenza</b>	<b>Indicatori (situazione di arrivo)</b>
Nel corso del 2014, 19.883 persone hanno avuto accesso al Servizio di ascolto, informazione e orientamento del Centro Ascolto Stranieri, con una media di 79 utenti al giorno.	Aumento, durante il corso dell'anno, del 20% della capacità di primo accesso al servizio di ascolto, informazione e orientamento ai servizi del territorio in rete con il Centro Ascolto (servizi erogati, modalità di funzionamento ecc.), con particolare attenzione all'utenza più vulnerabile.
762 persone, nel 2014, hanno avuto accesso al Settore Sociale	Aumento del 15% dell'accesso nell'anno al Settore Sociale del Centro Ascolto

#### **AREA DI BISOGNO**

##### ***Orientamento al lavoro e formazione professionale***

*Obiettivo generale: Sostegno dell'inserimento socio occupazionale attraverso un servizio di informazione e accompagnamento al lavoro e alla formazione*

<b>Dati di partenza</b>	<b>Indicatori (situazione di arrivo)</b>
1242 utenti hanno avuto accesso, nel 2014, al servizio di orientamento lavorativo e di formazione professionale.	Aumento del 15 % nell'anno della capacità di primo accesso al servizio di orientamento al lavoro.

577 utenti hanno svolto nel 2014 dei colloqui personalizzati di orientamento lavorativo e alla formazione professionale, per un totale di 930 colloqui durante l'anno

Aumento del 15 % nell'anno degli appuntamenti di orientamento al lavoro e alla formazione professionale

**AREA DI BISOGNO**

***Orientamento e assistenza legale***

*Obiettivo generale: miglioramento della conoscenza della normativa vigente e delle prassi e procedure amministrative, accompagnamento nelle procedure di richiesta asilo*

<b>Dati di partenza</b>	<b>Indicatori (situazione di arrivo)</b>
Nel 2014 943 stranieri hanno avuto accesso al servizio di orientamento legale del Centro Ascolto Stranieri	Aumento del 15% della capacità di accesso nell'anno al servizio consulenza legale-amministrativa ed in particolare al servizio di assistenza nella domanda di protezione internazionale
113 richiedenti protezione internazionale sono stati ascoltati dal Gruppo Ascolto Asilo del Centro Ascolto Stranieri nel corso del 2014	Aumento del 15% della capacità di accesso nell'anno al Gruppo Ascolto Asilo

**AREA DI BISOGNO**

***Accesso a opportunità di formazione linguistica***

*Obiettivo generale: miglioramento della conoscenza della lingua e cultura italiana e incremento dei percorsi di tutoraggio*

<b>Dati di partenza</b>	<b>Indicatori (situazione di arrivo)</b>
Il numero di persone che hanno avuto accesso alla Scuola di Italiano nel 2014 sono 422, delle quali 175 iscritte nelle classi di alfabetizzazione e pre-alfabetizzazione	Aumento nell'anno del 15% degli studenti iscritti alla scuola e incremento delle ore di lezione annue
I protetti internazionali o richiedenti asilo sono stati 217, pari al 52% del totale	Incremento del 20% dei percorsi di tutoraggio per il potenziamento linguistico e /o l'emersione di bisogni specifici, finalizzati all'orientamento verso strumenti e servizi utili alla loro risoluzione

**AREA DI BISOGNO**

***Accesso alloggiativa***

*Obiettivo generale: orientamento ai servizi e monitoraggio al fine di agevolare l'accesso a soluzioni abitative temporanee e di seconda accoglienza*

<b>Dati di partenza</b>	<b>Indicatori (situazione di arrivo)</b>
Le persone che hanno fatto richiesta di alloggio nella prima metà del 2015 sono state 1581.	Aumento del 20% della capacità di orientamento all'alloggio e di monitoraggio dei percorsi di inserimento socio-economico degli utenti inviati all'Ostello e alle strutture di seconda accoglienza

**AREA DI BISOGNO**

**Accompagnamento sociale alle famiglie e sostegno alla genitorialità**

*Obiettivo generale: Sostenere l'integrazione sociale e socio-economica delle famiglie straniere, promuovendo in questo modo lo sviluppo armonico del benessere dei minori*

<b>Dati di partenza</b>	<b>Indicatori (situazione di arrivo)</b>
I bambini inseriti nel 2014 nell'Asilo Piccolo Mondo sono stati 72 per un totale di 23 paesi di provenienza rappresentati	Aumento del 20% della attività ludico didattiche e laboratori-gioco con prolungamento di apertura-chiusura del nido
Nel 2014 presso l'Asilo piccolo mondo si sono svolti 140 colloqui di monitoraggio e orientamento sociale con i genitori e 34 accompagnamenti ai servizi del territorio (sociali, sociosanitari, etc.)	Aumento del 15% dei colloqui di monitoraggio e sostegno alla genitorialità

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

**8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi**

**AREA DI BISOGNO**

**Orientamento e accompagnamento sociale**

*Obiettivo: Favorire l'integrazione dei cittadini stranieri attraverso il miglioramento della conoscenza dei servizi presenti sul territorio e della possibilità di accesso alle risorse*

<b>Situazione di arrivo</b>	<b>Attività</b>	<b>Descrizione attività</b>
Aumento, durante il corso dell'anno, del 20% della capacità di accesso al servizio di ascolto, informazione e orientamento ai servizi del territorio in rete con il Centro Ascolto (servizi erogati, modalità di funzionamento ecc.), con particolare attenzione all'utenza più vulnerabile	A.1 Servizio di Ascolto, orientamento e informazione	L'attività di ascolto ed orientamento si svolge tramite colloqui individuali di due tipi. In un primo momento gli utenti del centro sostengono un colloquio conoscitivo, volto a stabilire una prima relazione con gli operatori del centro, a rilevare i bisogni primari ed il progetto migratorio degli utenti ed a offrire un immediato orientamento sui servizi presenti sul territorio. Successivamente gli utenti svolgono dei colloqui con cadenza mensile, durante i quali, oltre ad approfondire la relazione di fiducia tra utenti ed operatori, si effettua una continua verifica del percorso intrapreso. Al termine dei colloqui si valuta inoltre la possibilità del rilascio o rinnovo della tessera che permette di usufruire dei servizi propri della Caritas di Roma (mensa, ostello, scuola di italiano, poliambulatorio, ecc.). Particolare attenzione viene rivolta agli utenti con vulnerabilità psico-emotive o psichiatriche, per i quali interviene una modalità di ascolto e tutoraggio specifico. L'attività di monitoraggio, legato in modo particolare agli ascolti svolti per il rinnovo delle tessere, punta a costruire gradualmente dei canali di comunicazione con l'utente, a comprenderne maggiormente il vissuto al fine di indirizzarlo verso i servizi a lui più utili.



<p>Aumento del 15% dell'accesso nell'anno al Settore Sociale del Centro Ascolto</p>	<p>A.2 Servizio di sostegno sociale dei migranti e delle loro famiglie e orientamento sociosanitario</p>	<p>L'attività di sostegno sociale avviene tramite l'ascolto e l'informazione delle famiglie migranti rispetto ai servizi offerti nel territorio romano, l'accompagnamento degli utenti in percorsi individualizzati di supporto sociale e l'invio ed inserimento presso le strutture territoriali.</p> <p>A questo lavoro si aggiunge quello di continuo aggiornamento e mappatura dei servizi del territorio e l'implementazione della rete di riferimento.</p> <p>Tramite gli ascolti ed i colloqui con il segretariato sociale, gli utenti vengono informati in merito al diritto alla salute ed alle procedure per godere di tale diritto. Gli utenti vengono poi inviati alle strutture sanitarie di riferimento.</p>
---	--	--

**AREA DI BISOGNO**

***Orientamento al lavoro e formazione professionale***

*Obiettivo generale: Sostegno dell'inserimento socio occupazionale attraverso un servizio di informazione e accompagnamento al lavoro e alla formazione*

<b>Situazione di arrivo</b>	<b>Attività</b>	<b>Descrizione attività</b>
<p>Aumento del 15 % nell'anno della capacità di primo accesso al servizio di orientamento al lavoro.</p>	<p>B.1 sportello informativo e orientamento al lavoro</p>	<p>L'orientamento al lavoro prevede un'attività di front office che comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'accoglienza dei nuovi utenti ed un primo orientamento presso lo "Sportello lavoro", attivo presso il Centro Ascolto Stranieri;</li> <li>- l'individuazione dei bisogni espressi ed emergenti e il conseguente riconoscimento della strategia di orientamento al lavoro più utile da suggerire all'utente.</li> <li>- L'erogazione di una serie di informazione utili in merito a servizi pubblici e privati operanti sul territorio per favorire l'integrazione lavorativa dei migranti.</li> </ul> <p>L'attività prevede anche una fase di back office per il continuo aggiornamento delle risorse.</p>
<p>Aumento del 15 % nell'anno degli appuntamenti di orientamento al lavoro e alla formazione professionale</p>	<p>B.2 Percorsi e strumenti di integrazione lavorativa e di qualificazione professionale</p>	<p>Gli appuntamenti di orientamento al lavoro consistono in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- colloqui individuali di orientamento e sostegno nell'inserimento lavorativo con la promozione di tecniche di ricerca attiva del lavoro che prevede: la preparazione del Curriculum Vitae; l'utilizzo del computer e di internet per la ricerca di offerte di lavoro on-line; l'orientamento sui servizi per l'impiego presenti sul territorio romano. Si sostiene la formazione per la qualificazione o riqualificazione professionale degli utenti, tramite l'informazione relativa ai corsi professionali disponibili, i centri di formazione, il conseguimento dell'obbligo scolastico ecc.</li> <li>- per i soggetti più svantaggiati quali protetti internazionali e madri sole con bambini, portatori di bisogni e difficoltà più complesse, si attivano dei percorsi individualizzati maggiormente strutturati, realizzati anche attraverso l'ausilio di risorse economiche e contributi disponibili grazie a progetti ad hoc.</li> </ul>

**AREA DI BISOGNO**

***Orientamento e assistenza legale***

*Obiettivo generale: miglioramento della conoscenza della normativa vigente e delle prassi e procedure amministrative, accompagnamento nelle procedure di richiesta asilo*

<b>Situazione di arrivo</b>	<b>Attività</b>	<b>Descrizione attività</b>
Aumento del 15% della capacità di accesso nell'anno al servizio consulenza legale-amministrativa ed in particolare al servizio di assistenza nella domanda di protezione internazionale	C.1 consulenza e orientamento legale-amministrativo	Il servizio legale offre consulenze agli utenti del Centro Ascolto Stranieri in merito a tutte le questioni collegate con l'immigrazione, come ad esempio le procedure di regolarizzazione, i criteri di ricongiungimento familiare. Il Centro ha maturato inoltre una forte esperienza nell'assistenza legale alla domanda protezione internazionale e di sostegno in tutto l'iter preparatorio all'audizione della Commissione Territoriale Asilo.
Aumento del 15% della capacità di accesso nell'anno al Gruppo Ascolto Asilo	C.2 Gruppo Ascolto Asilo	Presso il Centro Ascolto Stranieri opera un'equipe specializzata nell'ascolto i racconti di fuga e persecuzione dei richiedenti protezione internazionale che funge da screening per l'invio al servizio di accompagnamento nella procedura di riconoscimento della protezione internazionale

**AREA DI BISOGNO**

***Accesso a opportunità di formazione linguistica***

*Obiettivo generale: miglioramento della conoscenza della lingua e cultura italiana e incremento dei percorsi di tutoraggio*

<b>Situazione di arrivo</b>	<b>Attività</b>	<b>Descrizione attività</b>
Aumento nell'anno del 15% degli studenti iscritti alla scuola e incremento delle ore di lezione annue	D.1 Percorsi di alfabetizzazione linguistica	La Scuola di italiano del Centro Ascolto Stranieri si articola in corsi di diverso livello, a partire dalla pre-alfabetizzazione fino al livello intermedio. Le lezioni, della durata di due ore, si tengono dalle tre alle 5 volte a settimana (a seconda del livello e privilegiando i livelli più bassi). Durante l'anno, inoltre, vengono organizzati ulteriori corsi intensivi di lingua italiana, rivolti principalmente a richiedenti asilo, rifugiati e beneficiari di protezione sussidiaria
Incremento del 20% dei percorsi di ascolto e tutoraggio per l'emersione di bisogni specifici, finalizzati all'orientamento verso strumenti e servizi utili alla loro risoluzione.	D.2 Attività di tutoraggio in aula	Individuazione ed ideazione, in collaborazione con i docenti, di attività didattiche che insistano nel sollecitare apertura e spirito di collaborazione tra gli utenti, tali da creare un clima favorevole allo sviluppo di rapporti di fiducia sia tra discenti che con il docente; affiancamento al docente nel supporto degli utenti con maggiori difficoltà; ascolto attivo di bisogni e necessità dei soggetti più vulnerabili, finalizzato a operare da raccordo tra i bisogni dei discenti e i servizi, sia interni al Centro Ascolto stranieri che esterni, sul territorio.

**AREA DI BISOGNO**  
**Accoglienza alloggiativa**

*Obiettivo generale: orientamento ai servizi e monitoraggio al fine di agevolare l'accesso a soluzioni abitative temporanee e di seconda accoglienza*

Situazione di arrivo	Attività	Descrizione attività
Aumento del 20% della capacità di orientamento all'alloggio e di monitoraggio dei percorsi di inserimento socio-economico degli utenti inviati all'Ostello e alle strutture di seconda accoglienza	E.1 Orientamento all'alloggio e attività di tutoraggio	Attraverso un operatore dedicato e con il contributo di un volontario vengono accolte e gestite le richieste di accesso all'Ostello, fornendo informazioni sulle altre opportunità accoglienza temporanea offerte dal territorio e approfondendo tramite dei colloqui mirati la condizione socio-economica e relazionale degli utenti che vengono accolti. Viene svolta un'attività di rete e di collaborazione con le strutture di seconda accoglienza presenti sul territorio al fine di agevolare l'accesso alle stesse da parte degli utenti, fornendo supporto per il monitoraggio dei percorsi verso l'autonomia.

**AREA DI BISOGNO**  
**Accompagnamento sociale alle famiglie e sostegno alla genitorialità**

*Obiettivo generale: sostenere l'integrazione sociale e socio-economica delle famiglie straniere, promuovendo in questo modo lo sviluppo armonico e il benessere dei minori*

Situazione di arrivo	Attività	Descrizione attività
Aumento del 20% delle attività ludico didattiche e laboratori-gioco con prolungamento dell'orario di apertura-chiusura del nido	F.1 attività educative e ludiche con bambini e genitori	Tutte le attività partono dal principio pedagogico della centralità dell'educazione del bambino, secondo un approccio di condivisione e ripartizione di competenze e responsabilità specifiche tra le varie agenzie educative presenti nella vita del minore. Attraverso le attività educative e ludiche organizzate dalle operatrici in collaborazione con i volontari si vuole promuovere e sperimentare una cultura dell'infanzia che affonda le radici in una pedagogia interculturale, intesa come riflessione ed elaborazione di una pratica educativa, aperta al dialogo con tutti i soggetti coinvolti a vario titolo in questo processo. In fase inserimento, bambini e genitori vengono supportati attraverso un percorso di ambientamento, volto a tranquillizzare entrambi e a rendere meno traumatico la fase del distacco. I bambini vengono divisi in due gruppi classe, gestiti a ciascuno da tre educatrici. Viene stimolata la partecipazione attiva delle famiglie attraverso l'organizzazione di numerose iniziative: mercatino della solidarietà, laboratorio di gioco adulti/bambini insieme, etc. Al momento dell'uscita del bambino viene somministrato ai genitori un questionario di valutazione sulle attività svolte.

Aumento del 15% dei colloqui di monitoraggio e di sostegno alla genitorialità

F.2 monitoraggio dei percorsi di integrazione socio-economica delle famiglie e sostegno alla genitorialità

L'inserimento dei bambini nel nido viene preceduto da un colloquio di conoscenza rivolto ai genitori e svolto dall'assistente sociale. Tramite il colloquio l'assistente sociale insieme con la responsabile del nido vagliano la condizione socio-economica del nucleo e l'opportunità di inserimento del minore, dando priorità alle situazioni di maggiore fragilità. Al momento dell'iscrizione viene concordato un percorso di integrazione in base alle esigenze specifiche della famiglia, il quale viene monitorato sia attraverso colloqui periodici con l'assistente sociale e la responsabile che tramite momenti di scambio (perlopiù di tipo informale) con le educatrici. In base a quanto concordato viene svolta attività di orientamento ai servizi sul territorio (e, nei casi più delicati, di accompagnamento), socializzazione con il quartiere e la città, momenti di scambio tra genitori e tra genitori ed educatrici, volti ad affrontare in condivisione gli aspetti più problematici dell'essere genitori e fornire così un supporto concreto alla costruzione di solidi legami intra e inter familiari.

Queste azioni si svilupperanno dunque secondo il seguente diagramma di Gannt



**8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività**

**AREA DI BISOGNO**  
**Orientamento Sociale**

*Obiettivo: Favorire l'integrazione dei cittadini stranieri attraverso il miglioramento della conoscenza dei servizi presenti sul territorio e della possibilità di accesso alle risorse*

Situazione di arrivo	Attività	Risorse umane impiegate
<p>Aumento, durante il corso dell'anno, del 20% della capacità di accesso al servizio di ascolto, informazione e orientamento ai servizi del territorio in rete con il Centro Ascolto (servizi erogati, modalità di funzionamento ecc.), con particolare attenzione all'utenza più vulnerabile</p>	<p>A.1 Servizio di Ascolto, orientamento e informazione</p>	<p><b>1 Responsabile:</b> supervisiona il funzionamento del Centro assicurando la coerenza tra gli obiettivi prefissati e attività svolte, gestisce le risorse umane assegnando ruoli e funzioni, cura le relazioni con istituzioni pubbliche e private; si relaziona quotidianamente con le risorse umane impiegate per rilevarne eventuali criticità; si relaziona con l'utenza e, ove necessario, interviene nella gestione dei casi più complessi.</p> <p><b>1 Operatore</b> dedicato all'ascolto e all'orientamento sociale degli utenti e al tutoraggio rivolto ad utenti con particolari fragilità psico-emotive.</p> <p><b>1 Operatore</b> dedicato all'attività di ascolto e orientamento di base degli utenti, supervisiona il lavoro dei volontari e si occupa del loro aggiornamento</p> <p><b>23 Volontari.</b> Dopo un periodo di affiancamento ogni volontario riceve un mandato ad occuparsi di uno o più servizi del centro secondo le sue inclinazioni, attitudini e disponibilità. I volontari ricevono mandato di occuparsi dei colloqui di ascolto degli utenti e del settore alloggi sotto la supervisione dell'operatore dedicato al loro coordinamento. Ogni volontario è presente nel Centro in media una volta alla settimana.</p> <p><b>3 Stagiaire / tirocinanti.</b> Dopo un periodo di affiancamento, gli stagiaires si occupano, sotto la supervisione degli operatori, dell'attività di ascolto degli utenti. Sotto la costante supervisione dell'operatore di riferimento elaborano specifiche ricerche afferenti alle tematiche che interessano il centro.</p> <p><b>1 Operatore</b> si occupa della logistica del centro.</p>
<p>Aumento del 15% dell'accesso nell'anno al Settore Sociale del Centro Ascolto</p>	<p>A.2 Servizio di sostegno sociale dei migranti e delle loro famiglie e orientamento sociosanitario</p>	<p><b>1 Responsabile:</b> supervisiona il funzionamento del Centro assicurando la coerenza tra gli obiettivi prefissati e attività svolte, gestisce le risorse umane assegnando ruoli e funzioni, cura le relazioni con istituzioni pubbliche e private; si relaziona quotidianamente con le risorse umane impiegate per rilevarne eventuali criticità; si relaziona con l'utenza e, ove necessario, interviene nella gestione dei casi più complessi.</p> <p><b>1 Assistente sociale:</b> per 4 giorni a settimana effettua colloqui individuali con utenti portatori di bisogni sociali ed elabora progetti di assistenza ed inserimento sociale da proporre ai servizi Caritas e/o agli enti pubblici locali.</p> <p><b>1 Operatore</b> si occupa della logistica del centro</p>

**AREA DI BISOGNO**

*Orientamento al lavoro*

*Obiettivo generale: Sostegno dell'inserimento socio occupazionale attraverso un servizio di informazione e accompagnamento al lavoro e alla formazione*

Situazione di arrivo	Attività	Risorse umane impiegate
Aumento del 15 % nell'anno della capacità di primo accesso al servizio di orientamento al lavoro.	B.1 sportello informativo e orientamento al lavoro	<p><b>1 Responsabile:</b> supervisiona il funzionamento del Centro assicurando la coerenza tra gli obiettivi prefissati e attività svolte, gestisce le risorse umane assegnando ruoli e funzioni, cura le relazioni con istituzioni pubbliche e private; si relaziona quotidianamente con le risorse umane impiegate per rilevarne eventuali criticità; si relaziona con l'utenza e, ove necessario, interviene nella gestione dei casi più complessi.</p> <p><b>1 Operatore</b> che gestisce lo Sportello Lavoro e si occupa di erogare informazioni in merito a strumenti e servizi attivabili nella ricerca di lavoro.</p> <p><b>1 Operatore</b> si occupa della logistica del centro.</p>
Aumento del 15 % nell'anno degli appuntamenti di orientamento al lavoro e alla formazione professionale	B.2 Percorsi e strumenti di integrazione lavorativa e di qualificazione professionale	<p><b>1 Responsabile:</b> supervisiona il funzionamento del Centro assicurando la coerenza tra gli obiettivi prefissati e attività svolte, gestisce le risorse umane assegnando ruoli e funzioni, cura le relazioni con istituzioni pubbliche e private; si relaziona quotidianamente con le risorse umane impiegate per rilevarne eventuali criticità; si relaziona con l'utenza e, ove necessario, interviene nella gestione dei casi più complessi.</p> <p><b>1 Orientatore al lavoro:</b> presente nel centro 5 volte la settimana, conduce colloqui con l'utenza e offre orientamento al lavoro, bilanci di competenze e counselling individuale. Assiste inoltre l'utenza nella redazione del Cv e, ove possibile, ne cura l'inserimento in corsi di formazione professionale, tirocini formativi e borse lavoro.</p> <p><b>1 Operatore</b> si occupa della logistica del centro</p>

**AREA DI BISOGNO**

*Orientamento legale*

*Obiettivo generale: miglioramento della conoscenza della normativa vigente e delle prassi e procedure amministrativo, accompagnamento nelle procedure di richiesta asilo*

Situazione di arrivo	Attività	Risorse umane impiegate
Aumento del 15% della capacità di accesso nell'anno al servizio consulenza legale-amministrativa ed in particolare al servizio di assistenza nella domanda di protezione internazionale	C.1 consulenza e orientamento legale-amministrativo	<p><b>1 Responsabile:</b> supervisiona il funzionamento del Centro assicurando la coerenza tra gli obiettivi prefissati e attività svolte, gestisce le risorse umane assegnando ruoli e funzioni, cura le relazioni con istituzioni pubbliche e private; si relaziona quotidianamente con le risorse umane impiegate per rilevarne eventuali criticità; si relaziona con l'utenza e, ove necessario, interviene nella gestione dei casi più complessi.</p> <p><b>1 Avvocato:</b> presente nel centro 3 volte a</p>

		<p>settimana fornisce assistenza legale e consulenza legale-amministrativa agli utenti e cura l'aggiornamento delle risorse umane interne.</p> <p><b>1 Operatore</b> si occupa della logistica del centro</p>
<p>Aumento del 15% della capacità di accesso nell'anno al Gruppo Ascolto Asilo</p>	<p>C.2 Gruppo Ascolto Asilo</p>	<p><b>1 Responsabile:</b> supervisiona il funzionamento del Centro assicurando la coerenza tra gli obiettivi prefissati e attività svolte, gestisce le risorse umane assegnando ruoli e funzioni, cura le relazioni con istituzioni pubbliche e private; si relaziona quotidianamente con le risorse umane impiegate per rilevarne eventuali criticità; si relaziona con l'utenza e, ove necessario, interviene nella gestione dei casi più complessi.</p> <p><b>1 Avvocato:</b> supervisiona i casi</p> <p><b>1 Operatore</b> dedicato all'ascolto dei richiedenti protezione internazionale che richiedono assistenza legale</p> <p><b>1 Stagiario /tirocinante</b> affianca l'operatore nei colloqui di ascolto</p>

**AREA DI BISOGNO**

*Accesso a opportunità di formazione linguistica*

*Obiettivo generale: miglioramento della conoscenza della lingua e cultura italiana e incremento dei percorsi di tutoraggio*

Situazione di arrivo	Attività	Risorse umane impiegate
<p>Aumento nell'anno del 15% degli studenti iscritti alla scuola e incremento delle ore di lezione annue</p>	<p>D.1 Percorsi di alfabetizzazione linguistica</p>	<p><b>1 Responsabile:</b> supervisiona il funzionamento del Centro assicurando la coerenza tra gli obiettivi prefissati e attività svolte, gestisce le risorse umane assegnando ruoli e funzioni, cura le relazioni con istituzioni pubbliche e private; si relaziona quotidianamente con le risorse umane impiegate per rilevarne eventuali criticità; si relaziona con l'utenza e, ove necessario, interviene nella gestione dei casi più complessi.</p> <p><b>20 Volontari.</b> Dopo un periodo di affiancamento ogni volontario riceve un mandato ad occuparsi, in turno con gli altri volontari, della docenza nei corsi di alfabetizzazione linguistica della scuola. Ogni volontario è presente nel Centro in media una volta alla settimana.</p> <p><b>1 Operatore</b> coordina l'attività dei volontari</p> <p><b>1 Operatore</b> si occupa della logistica del centro</p>
<p>Incremento del 20% dei percorsi di ascolto e tutoraggio per l'emersione di bisogni specifici, finalizzati all'orientamento verso strumenti e servizi utili alla loro risoluzione.</p>	<p>D.2 Attività di tutoraggio in aula</p>	<p><b>1 Responsabile:</b> supervisiona il funzionamento del Centro assicurando la coerenza tra gli obiettivi prefissati e attività svolte, gestisce le risorse umane assegnando ruoli e funzioni, cura le relazioni con istituzioni pubbliche e private; si relaziona quotidianamente con le risorse umane impiegate per rilevarne eventuali criticità; si relaziona con l'utenza e, ove necessario, interviene nella gestione dei casi più complessi.</p> <p><b>1 Operatore</b> dedicato all'ascolto e tutoraggio.</p> <p><b>1 Operatore</b> si occupa della logistica del centro</p>



**AREA DI BISOGNO**  
**Accoglienza alloggiativa**

*Obiettivo generale: orientamento ai servizi e monitoraggio al fine di agevolare l'accesso a soluzioni abitative temporanee e di seconda accoglienza*

Situazione di arrivo	Attività	Risorse umane impiegate
Aumento del 20% della capacità di orientamento all'alloggio e di monitoraggio dei percorsi di inserimento socio-economico degli utenti inviati all'Ostello e alle strutture di seconda accoglienza	E.1 Orientamento all'alloggio e attività di tutoraggio	<p><b>1 Responsabile:</b> supervisiona il funzionamento del Centro assicurando la coerenza tra gli obiettivi prefissati e attività svolte, gestisce le risorse umane assegnando ruoli e funzioni, cura le relazioni con istituzioni pubbliche e private; si relaziona quotidianamente con le risorse umane impiegate per rilevarne eventuali criticità; si relaziona con l'utenza e, ove necessario, interviene nella gestione dei casi più complessi.</p> <p><b>1 Operatore:</b> accoglie e gestisce le richieste di accesso all'Ostello, approfondisce tramite colloqui mirati la condizione socio-economica e relazionale degli utenti che vengono accolti, collabora con le strutture di seconda accoglienza per l'invio e il monitoraggio dei percorsi verso l'autonomia.</p> <p><b>1 Volontario:</b> fornisce informazioni sulle altre opportunità accoglienza temporanea, si confronta con l'operatore nella valutazione della condizione degli utenti accolti presso l'Ostello.</p> <p><b>1 Operatore</b> si occupa della logistica del centro</p>

**AREA DI BISOGNO**

Accompagnamento sociale alle famiglie e sostegno alla genitorialità

*Obiettivo generale: sostenere l'integrazione sociale e socio-economica delle famiglie straniere, promuovendo in questo modo lo sviluppo armonico del benessere dei minori*

Situazione di arrivo	Attività	Risorse umane impiegate
Aumento del 20% delle attività ludico didattiche e laboratori-gioco con prolungamento dell'orario di apertura-chiusura del nido	F.1 attività educative e ludiche con i bambini	<p><b>1 Responsabile:</b> supervisiona il funzionamento del Nido assicurando la coerenza tra gli obiettivi prefissati e attività svolte; gestisce le risorse umane, assegnando ruoli e funzioni e rilevando eventuali criticità; cura le relazioni con istituzioni pubbliche e private; si relaziona all'utenza e, in accordo con l'assistente sociale, valuta sull'inserimento dei minori nel nido in base alle condizioni socio-economiche e sociali del nucleo; successivamente, supervisiona l'attività di monitoraggio svolta dalle educatrici intervenendo direttamente nei casi più delicati.</p> <p><b>10 Educatrici:</b> curano il corretto svolgimento delle attività e in particolare le attività educative e ludiche rivolte ai bambini accolti nel nido; organizzano i laboratori-gioco e le attività genitore-figlio.</p> <p><b>15 Volontari:</b> dopo un periodo di affiancamento i volontari coadiuvano le educatrici nella realizzazione delle attività</p>

		<p>educative e ludiche, preparano i materiali e si affiancano ai bambini ed ai genitori durante le attività</p>
<p>Aumento del 15% dei colloqui di monitoraggio e di sostegno alla genitorialità</p>	<p>F.2 monitoraggio dei percorsi di integrazione socio-economica delle famiglie e sostegno alla genitorialità</p>	<p><b>1 Responsabile:</b> supervisiona il funzionamento del Nido assicurando la coerenza tra gli obiettivi prefissati e attività svolte; gestisce le risorse umane, assegnando ruoli e funzioni e rilevando eventuali criticità; cura le relazioni con istituzioni pubbliche e private; si relaziona all'utenza e, in accordo con l'assistente sociale, valuta sull'inserimento dei minori nel nido in base alle condizioni socio-economiche e sociali del nucleo; successivamente, supervisiona l'attività di monitoraggio e sostegno alla genitorialità svolta dalle educatrici intervenendo direttamente nei casi più delicati.</p> <p><b>1 Assistente Sociale:</b> svolge colloqui conoscitivi con le famiglie per valutare l'inserimento dei minori al nido; monitora il loro percorso d'integrazione, attivando in caso di bisogno gli strumenti di supporto al nucleo (Tessera Emporio, riduzione retta, piccoli contributi economici, etc) e la rete di servizi sul territorio (servizi sociali municipali, strutture socio-sanitari, associazioni, parrocchie, etc).</p> <p><b>7 Educatrici:</b> si affiancano al nucleo per sostenerlo nelle difficoltà legate al ruolo di genitore. Il sostegno alla genitorialità viene attuato sia tramite dei colloqui individuali che attraverso l'organizzazione di attività di gruppo per i genitori, con le quali stimolare la condivisione delle esperienze e la creazione di legami di mutuo aiuto e solidarietà.</p> <p><b>15 Volontari:</b> coadiuvano le educatrici nella realizzazione delle attività rivolte ai genitori.</p> <p><b>1 Cuoca:</b> preparazione dei pasti per i bambini.</p> <p><b>1 Operatore</b> per servizi di pulizia e piccola manutenzione della struttura</p>

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

**AREA DI BISOGNO**  
***Orientamento e accompagnamento sociale***

*Obiettivo: Favorire l'integrazione dei cittadini stranieri attraverso il miglioramento della conoscenza dei servizi presenti sul territorio e della possibilità di accesso alle risorse*

Situazione di arrivo	Attività	Ruolo dei giovani in servizio civile
<p>Aumento, durante il corso dell'anno, del 20% della capacità di accesso al servizio di ascolto, informazione e orientamento ai servizi del territorio in rete con il Centro Ascolto (servizi erogati, modalità di funzionamento ecc.), con particolare attenzione all'utenza più vulnerabile</p>	<p>A.1 Servizio di Ascolto, orientamento e informazione</p>	<p>Il giovane in servizio civile si interfacerà con l'utenza straniera principalmente nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accoglienza e primo orientamento attraverso lo sportello informativo del Centro;</li> <li>- primo colloquio individuale di ascolto e orientamento (c.d. primo ascolto);</li> <li>- successivi colloqui di verifica della situazione dell'utente (c.d. secondo ascolto)</li> </ul> <p>I colloqui mirano a rilevare i bisogni e il progetto migratorio dell'utenza e a dare una risposta immediata orientandola rispetto ai servizi offerti dal Centro e ai servizi del territorio. Per ogni utente verrà redatta una scheda personale informatizzata aggiornata ad ogni colloquio. Al termine del colloquio, il volontario dovrà valutare, secondo criteri prestabiliti e condivisi dal Centro, il rilascio della tessera che autorizza l'accesso dell'utente ai servizi (mensa, ostello, scuola di italiano, poliambulatorio ecc.).</p> <p>Il giovane in servizio civile curerà l'aggiornamento delle risorse informative da fornire all'utenza.</p> <p>Parteciperà alle riunioni d'equipe settimanali e alla programmazione delle attività.</p>
<p>Aumento del 15% dell'accesso nell'anno al Settore Sociale del Centro Ascolto</p>	<p>A.2 Servizio di sostegno sociale dei migranti e delle loro famiglie e orientamento sociosanitario</p>	<p>L'attività del giovane in servizio civile riguarderà l'affiancamento degli operatori nelle seguenti mansioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ascolto, informazione e orientamento rispetto ai servizi del territorio;</li> <li>➤ aggiornamento della mappatura dei servizi del territorio e implementazione della rete di riferimento;</li> <li>➤ accompagnamento dell'utente in percorsi individualizzati di supporto sociale;</li> <li>➤ supporto all'operatore dedicato nella gestione degli utenti più fragili e nella definizione di percorsi integrati</li> </ul> <p>Inoltre, parteciperà alle riunioni d'equipe settimanali e alla programmazione delle attività.</p>

**AREA DI BISOGNO**

*Orientamento al lavoro e formazione professionale*

*Obiettivo generale: Sostegno dell'inserimento socio occupazionale attraverso un servizio di informazione e accompagnamento al lavoro e alla formazione*

<b>Situazione di arrivo</b>	<b>Attività</b>	<b>Ruolo dei giovani in servizio civile</b>
Aumento del 15 % nell'anno della capacità di primo accesso al servizio di orientamento al lavoro.	B.1 sportello informativo e orientamento al lavoro	<p>L'attività del giovane in servizio civile si articolerà principalmente in una duplice azione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ attività di informazione e primo orientamento attraverso lo "Sportello lavoro" attivo presso il Centro ascolto</li> <li>➤ aggiornamento delle risorse e delle informazioni da trasmettere agli utenti; ciò richiederà un'attività di ricerca sul territorio di attori, servizi e progetti attivati nell'ambito dell'orientamento al lavoro e alla formazione , nonché la partecipazione alla costruzione del lavoro in rete con soggetti sia pubblici che privati.</li> </ul> <p>Parteciperà alle riunioni d'equipe settimanali e alla programmazione delle attività.</p>
Aumento del 15 % nell'anno degli appuntamenti di orientamento al lavoro e alla formazione professionale	B.2 Percorsi e strumenti di integrazione lavorativa e di qualificazione professionale	<p>Il giovane in servizio civile, prima in affiancamento all'operatore specializzato e poi in autonomia, si interfacerà con l'utenza straniera principalmente attraverso lo svolgimento di colloqui individuali di orientamento e sostegno nella ricerca del lavoro (orientamento rispetto ai servizi per l'impiego; informazione circa i metodi attivi di ricerca del lavoro, predisposizione del cv ecc.) e orientamento alla formazione (elaborazione di percorsi di riqualificazione, informazione circa corsi attivati a livello locale e nazionale, orientamento rispetto a centri di formazione, conseguimento dell'obbligo scolastico, ecc.).</p> <p>Inoltre, parteciperà alle riunioni d'equipe settimanali e alla programmazione delle attività.</p>

**AREA DI BISOGNO**

***Orientamento legale***

*Obiettivo generale: miglioramento della conoscenza della normativa vigente e delle prassi e procedure amministrativo, accompagnamento nelle procedure di richiesta asilo*

<b>Situazione di arrivo</b>	<b>Attività</b>	<b>Ruolo dei giovani in servizio civile</b>
Aumento del 15% della capacità di accesso nell'anno al servizio consulenza legale-amministrativa ed in particolare al servizio di assistenza nella domanda di protezione internazionale	C.1 consulenza e orientamento legale-amministrativo	<p>Il giovane in servizio civile affiancherà il personale operativo nella rilevazione dei bisogni di natura legale dell'utenza e nell'aggiornamento delle fonti in materia di immigrazione e asilo</p> <p>Parteciperà alle riunioni d'equipe settimanali e alla programmazione delle attività.</p>

Aumento del 15% della capacità di accesso nell'anno al Gruppo Ascolto Asilo

C.2 Gruppo Ascolto Asilo

Il giovane in servizio civile affiancherà l'equipe del "Gruppo di Ascolto Asilo" del Centro nell'ascolto e prima assistenza socio-legale ai richiedenti asilo.

Parteciperà alle riunioni d'equipe settimanali e alla programmazione delle attività.

**AREA DI BISOGNO**

*Accesso a opportunità di formazione linguistica*

*Obiettivo generale: miglioramento della conoscenza della lingua e cultura italiana e incremento dei percorsi di tutoraggio*

Situazione di arrivo	Attività	Ruolo dei giovani in servizio civile
Aumento nell'anno del 15% degli studenti iscritti alla scuola e incremento delle ore di lezione annue	D.1 Percorsi di alfabetizzazione linguistica	Il giovane in servizio civile impegnato in questa attività dovrà affiancare i volontari in: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ docenze;</li> <li>➤ attività di coordinamento della scuola;</li> <li>➤ assistenza in classe nei corsi intensivi organizzati periodicamente dal Centro</li> </ul> Inoltre, parteciperà alle riunioni d'equipe settimanali e alla programmazione delle attività.
Incremento del 20% dei percorsi di ascolto e tutoraggio per l'emersione di bisogni specifici, finalizzati all'orientamento verso strumenti e servizi utili alla loro risoluzione.	D.2 Attività di tutoraggio in aula	Il giovane in servizio civile si affiancherà ai docenti per supportare gli utenti con maggiori difficoltà linguistiche e/o fragilità; il suo operato è finalizzato sia a potenziare le competenze linguistiche sia a cogliere i bisogni più ampi degli utenti, operando da raccordo tra gli stessi e i servizi del Centro Ascolto Stranieri. L'attività di tutoraggio si espliciterà prevalentemente in favore di richiedenti asilo e protetti internazionali inseriti nei corsi di pre-alfabetizzazione e alfabetizzazione.                     Inoltre, parteciperà alle riunioni d'equipe settimanali e alla programmazione delle attività.

**AREA DI BISOGNO**

**Accoglienza alloggiativa**

*Obiettivo generale: orientamento ai servizi e monitoraggio al fine di agevolare l'accesso a soluzioni abitative temporanee e di seconda accoglienza*

Situazione di arrivo	Attività	Ruolo dei giovani in servizio civile
Aumento del 20% della capacità di orientamento all'alloggio e di monitoraggio dei percorsi di inserimento socio-economico degli utenti inviati all'Ostello	E.1 Orientamento all'alloggio e attività di tutoraggio	Il giovane in servizio civile si affiancherà all'operatore dedicato nella gestione del servizio alloggio, rilevando i bisogni alloggiativi degli utenti, fornendo indicazioni sulle opportunità di accoglienza temporanea offerte dal territorio (e aggiornando periodicamente le risorse informative) e monitorando l'andamento delle accoglienze

e alle strutture di seconda accoglienza

per gli utenti inseriti in Ostello o in strutture di seconda accoglienza.  
Inoltre, parteciperà alle riunioni d'equipe settimanali e alla programmazione delle attività.

**AREA DI BISOGNO**

Accompagnamento sociale alle famiglie e sostegno alla genitorialità

*Obiettivo generale: sostenere l'integrazione sociale e socio-economica delle famiglie straniere, promuovendo in questo modo lo sviluppo armonico del benessere dei minori*

Situazione di arrivo	Attività	Ruolo dei giovani in servizio civile
Aumento del 20% delle attività ludico didattiche e laboratori-gioco con prolungamento dell'orario di apertura-chiusura del nido	F.1 attività educative e ludiche con i bambini	Il giovane in servizio civile si affiancherà alle operatrici nella gestione dei gruppi classe e nella realizzazione delle attività educative e ludiche. Parteciperà alle riunioni d'equipe settimanali e alla programmazione delle attività.
Aumento del 15% dei colloqui di monitoraggio e di sostegno alla genitorialità	F.2 monitoraggio dei percorsi di integrazione socio-economica delle famiglie e sostegno alla genitorialità	Il giovane in servizio civile si affiancherà all'assistente sociale nel fornire orientamento ai servizi e alle opportunità offerte dal territorio, anche attraverso la realizzazione di appositi strumenti informativi. Collaborerà con le educatrici nell'ideazione e realizzazione di attività volte a coinvolgere le famiglie e a sostenerne i bisogni di tipo relazionali. Parteciperà alle riunioni d'equipe settimanali e alla programmazione delle attività.

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

8

10) **Numero posti con vitto e alloggio:**

0

11) **Numero posti senza vitto e alloggio:**

8

12) **Numero posti con solo vitto:**

0

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

30 ore settimanali

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

5 giorni a settimana

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

Possibile impegno nei giorni festivi e/o in orario serale.

Partecipazione, con il resto dell'equipe educativa presente nelle sedi di realizzazione del progetto, ai momenti di coordinamento, di verifica e di ri-progettazione delle singole attività.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

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

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	CENTRO ASCOLTO STRANIERI	ROMA	VIA DELLE ZOCCOLETTE, 19	2954	6	Chialastri Lorenzo	03.05.1964	CHLLNZ64C03 H501T	Bettinelli Oliviero	10/05/1958	BTTLVR58E1 0G869Z
						Mottura Cristina	09.12.1973	MTTCST73T49 H501H			
2	ASILO NIDO PICCOLO MONDO	ROMA	VIA GREGORIO IX, 11	2958	2	Simona Liberatori	16.05.1977	LBRSMN77E56 H501F	Bettinelli Oliviero	10/05/1958	BTTLVR58E1 0G869Z

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

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

**ATTIVITA' PERMANENTI DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO NAZIONALE**

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

Foglio informativo quindicinale on line InformaCaritas di Caritas Italiana

Mensile della Caritas Italiana Italia Caritas

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

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

Stampa di pieghevoli, poster sul servizio civile.

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

In collaborazione con la Conferenza Nazionale Enti per il Servizio Civile (CNESC), di cui la Caritas Italiana è socia, presentazione pubblica del rapporto annuale degli enti membri della CNESC.

**ATTIVITA' DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO LOCALE SVOLTE PRIMA DELL'AVVIO DEL PROGETTO**

- a. Pubblicizzazione sul sito internet [www.caritasroma.it](http://www.caritasroma.it)
- b. Pubblicizzazione sul Foglio di collegamento del SEPM "Operatori di pace", distribuito telematicamente a oltre 1500 contatti
- c. Mailing list della Caritas Diocesana di Roma
- d. Progetto Informapace
- e. Realizzazione di depliant informativi distribuiti a tutte le 336 parrocchie romane
- f. Realizzazione di manifesti pubblicitari distribuiti ed affissi nelle 336 parrocchie romane, le Facoltà delle diverse Università pubbliche e private presenti sul territorio di Roma
- g. Comunicati stampa
- h. Promozione ed organizzazione di incontri di sensibilizzazione / approfondimento con gruppi parrocchiali, associazioni e scuole per diffondere capillarmente la cultura del Servizio Civile, con la partecipazione di Giovani in Servizio Civile in qualità di testimoni privilegiati.
- i. Comunicazione alle Caritas parrocchiali

Totale ore dedicate prima dell'avvio del progetto:20

**ATTIVITA' DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO LOCALE SVOLTE DURANTE LO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO**

- a. Testimonianze e resoconti sul servizio civile sul Foglio di collegamento del SEPM "Operatori di pace", distribuito telematicamente a oltre 1500 contatti
- b. Comunicazioni attraverso la Mailing list della Caritas Diocesana di Roma
- c. Progetto Informapace
- d. Promozione ed organizzazione di incontri di sensibilizzazione/approfondimento con gruppi parrocchiali, associazioni e scuole per diffondere capillarmente la cultura del Servizio Civile, con la partecipazione di Giovani in Servizio Civile in qualità di testimoni privilegiati.

Totale ore dedicate durante il servizio civile:30

Totale complessivo ore di promozione e sensibilizzazione:50

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

Criteri autonomi di selezione verificati nell'accREDITAMENTO

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

SI



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

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

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

- i. incontro di verifica (al termine del 3° mese)
- ii. incontro di verifica (al termine del 7° mese)
- iii. incontro di verifica (nel corso del 12° mese)

Durante gli incontri verranno proposte attività di gruppo finalizzate alla verifica e alla rilettura dell'esperienza. Durante gli stessi momenti, verrà distribuito il questionario di monitoraggio e valutazione del progetto come previsto dal sistema di monitoraggio accreditato.

I giovani in servizio infine redigeranno un report mensile

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

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

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

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

1. alla copertura della quota-parte che il personale dipendente di cui alla voce 8.2 dedica al progetto;
  2. alle attività di formazione specifica previste alla voce 39 e 40;
  3. alle risorse tecniche e strumentali dedicate al progetto previste alla voce 25;
  4. alle attività di promozione di cui alla voce 17;
- secondo la seguente ripartizione:

Voci di spesa quota parte personale dipendente (cfr voce 8.3)	Risorse finanziarie
Quota parte (30%) stipendio lordo operatori	€ 6.000,00
<b>Totale spesa</b>	<b>€ 6.000,00</b>

Voci di spesa formazione specifica	Risorse finanziarie
Acquisto materiale didattico	€1.000,00
Acquisto materiale di cancelleria	€2.500,00
<b>Totale spesa</b>	<b>€ 6.500,00</b>

Voci di spesa risorse tecniche e strumentali (come da voce 26)	Risorse finanziarie
Aggiornamento e manutenzione supporti informatici (PC, accesso ad internet ecc.)	€ 8.000,00
Testi insegnamento italiano	€ 1.500,00
Materiale di cancelleria	€ 2.000,00
Manutenzione ed utilizzo di: - 1 videoproiettore - Fotocopiatrici - Scanner - Stampanti - 1 proiettore per lucidi	€ 4.000,00
Materiale didattico	€4.000,00
<b>Totale spesa</b>	<b>€19.500,00</b>

<b>Voci di spesa promozione del progetto (come da voce 17)</b>	<b>Risorse finanziarie</b>
Elaborazione grafica e stampa depliant informativi e manifesti promozionali	€ 1.054,00
<b>Totale spesa</b>	<b>€ 1.054,00</b>

**TOTALE RISORSE FINANZIARIE AGGIUNTIVE: € 30.054,00**

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

**ENTI PROFIT**

**UET, Istituto Europeo per il Turismo, Codice Fiscale 09045451003**

- a. Far conoscere le attività del progetto ai potenziali beneficiari;
- b. Inserire eventuali utenti segnalati dal Centro Ascolto Stranieri o dall'Asilo Nido Piccolo Mondo nell'ambito delle proprie attività di formazione al fine di promuovere la loro qualificazione professionale avendo attenzione ai particolari bisogni di cui sono portatori.

**ENTI NO PROFIT**

**Associazione Centro Astalli, Codice Fiscale 96112950587**

- a. far conoscere le attività del progetto ai potenziali beneficiari;
- b. condividere modalità operative e buone prassi connesse alle attività di progetto, tali da rafforzare il lavoro di rete e la compartecipazione delle strategie d'intervento a fronte delle problematiche connesse al fenomeno migratorio .

**UNIVERSITA'**

**Sapienza Università di Roma, Dipartimento di Scienze Politiche, Codice Fiscale 80209930587**

- a. Informare i possibili beneficiari sulle opportunità di servizio civile offerte dal presente progetto, divulgandone attività ed obiettivi;
- b. Inserire i giovani che svolgeranno il servizio civile presso il Centro Ascolto Stranieri e l'Asilo Nido Piccolo Mondo della Caritas Diocesana di Roma nel prossimo CORSO MULTIDISCIPLINARE UNIVERSITARIO organizzato dal DIPARTIMENTO DI TEORIA DELLO STATO dell'UNIVERSITA' SAPIENZA DI ROMA, nell'ambito del Master in Tutela internazionale dei diritti umani "Maria Rita Saulle".

**Università Europea di Roma, Codice Fiscale 08447281000**

- a. Informare i possibili beneficiari sulle opportunità di servizio civile offerte dal presente progetto, diffondendo il materiale informativo presso le proprie strutture al fine di divulgarne attività ed obiettivi;

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

Attività previste come da voce 8.1	Risorse tecniche e strumentali previste
<p>A.1 Servizio di Ascolto, orientamento e informazione</p> <p>A.2 Servizio di sostegno sociale dei migranti e delle loro famiglie e orientamento sociosanitario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 sala riunioni;</li> <li>• 12 computer fissi;</li> <li>• 4 computer portatili;</li> <li>• 1 videoproiettore;</li> <li>• depliant informativi;</li> <li>• materiale di cancelleria;</li> <li>• telefoni fissi;</li> <li>• fax;</li> <li>• 3 fotocopiatrici/scanner;</li> <li>• Banca dati SIS (Sistema Informativo Sociale della Caritas Diocesana di Roma) con schede informatizzate;</li> <li>• DVD "La piazza è chiusa", Caritas Diocesana di Roma;</li> <li>• DVD "Ascoltando la vita – 25 anni del Centro Ascolto Stranieri di Roma".</li> </ul>
<p>B.1 sportello informativo e orientamento al lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 sala riunioni;</li> <li>• 4 computer fissi;</li> <li>• 4 computer portatile;</li> <li>• 1 videoproiettore;</li> <li>• depliant informativi sui servizi sul territorio;</li> <li>• Materiale informativo sugli strumenti di orientamento al lavoro</li> <li>• materiale di cancelleria;</li> <li>• telefoni fissi;</li> <li>• fax;</li> <li>• 3 fotocopiatrici/scanner</li> <li>• Banca dati SIS (Sistema Informativo Sociale della Caritas Diocesana di Roma) con schede informatizzate;</li> </ul>
<p>B.2 Percorsi e strumenti di integrazione lavorativa e di qualificazione professionale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Le Parole del Lavoro" Guida per l'orientamento al lavoro dei cittadini stranieri</li> <li>• DVD "La piazza è chiusa", Caritas Diocesana di Roma;</li> <li>• DVD "Ascoltando la vita – 25 anni del Centro Ascolto Stranieri di Roma".</li> <li>• "Riconoscersi" Vademecum sul riconoscimento dei titoli di studio per cittadini di paesi terzi</li> </ul>
<p>C.1 consulenza e orientamento legale-amministrativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 sala riunioni;</li> <li>• 2 computer fissi;</li> <li>• 4 computer portatili;</li> <li>• 1 proiettore per lucidi;</li> <li>• 1 videoproiettore;</li> <li>• depliant informativi;</li> <li>• materiale di cancelleria;</li> <li>• telefoni fissi;</li> <li>• fax;</li> <li>• 3 fotocopiatrici/scanner</li> </ul>
<p>C.2 Gruppo Ascolto Asilo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banca dati SIS (Sistema Informativo Sociale della Caritas Diocesana di Roma) con schede informatizzate;</li> <li>• Bibliografia sulla normativa in materia di</li> </ul>

	<p>immigrazione ed asilo;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Guida all’orientamento legale dei cittadini stranieri”, edizione 2015, Caritas italiana;</li> <li>• “DVD “La piazza è chiusa”, Caritas Diocesana di Roma;</li> <li>• DVD “Ascoltando la vita – 25 anni del Centro Ascolto Stranieri di Roma”.</li> </ul>
<p>D.1 Percorsi di alfabetizzazione linguistica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 sala riunioni;</li> <li>• 1 computer fisso;</li> <li>• 1 computer portatile;</li> </ul>
<p>D.2 Attività di tutoraggio in aula</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 videoproiettore;</li> <li>• 1 sistema audio wi-fi</li> <li>• depliant informativi;</li> <li>• materiale di cancelleria;</li> <li>• 1 telefono fisso;</li> <li>• fax;</li> <li>• 1 fotocopiatrice/scanner;</li> <li>• Schede di valutazione di livello linguistico;</li> <li>• Banca dati informatizzata SIS (Sistema Informativo Sociale della Caritas Diocesana di Roma);</li> <li>• DVD “La piazza è chiusa”, Caritas Diocesana di Roma;</li> <li>• DVD “Ascoltando la vita – 25 anni del Centro Ascolto Stranieri di Roma”.</li> </ul>
<p>E.1 Orientamento all’alloggio e attività di tutoraggio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 sala riunioni;</li> <li>• 1 computer fisso;</li> <li>• depliant informativi;</li> <li>• materiale di cancelleria;</li> <li>• 1 telefono fisso;</li> <li>• 1 fax;</li> <li>• 3 fotocopiatrici/scanner;</li> <li>• Banca dati informatizzata SIS (Sistema Informativo Sociale della Caritas Diocesana di Roma);</li> </ul>
<p>F.1 attività educative e ludiche con i bambini</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 stanza adibita ai colloqui</li> <li>• 1 biblioteca;</li> <li>• 2 computer fissi;</li> <li>• materiale di cancelleria;</li> <li>• 1 telefono fisso;</li> <li>• fax;</li> </ul>
<p>F.2 monitoraggio dei percorsi di integrazione socio-economica delle famiglie e sostegno alla genitorialità</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 fotocopiatrice/scanner;</li> <li>• Banca dati SIS (Sistema Informativo Sociale della Caritas Diocesana di Roma) con schede informatizzate;</li> <li>• 1 carrello per attrezzi per la psicomotricità;</li> <li>• Strumentazione ludico-pedagogica;</li> <li>• Materiali didattici;</li> <li>• Materiali per la cura e l’igiene della prima infanzia</li> </ul>

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

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

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

### 27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

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

### 28) *Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

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

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

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

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

## COMPETENZE TRASVERSALI

- Costruire messaggi chiari, al fine di fornire informazioni corrette ai giovani interessati alle attività organizzate dall'associazione.
- Adottare stili di comportamento propositivi, improntati alla cordialità e alla cortesia
- Collaborare con i professionisti coinvolti nei progetti, in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere
- Integrarsi con altre figure/ruoli professionali e non
- Adeguarsi al contesto: linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e orari
- Gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità
- Controllare la propria emotività rispetto alla sofferenza
- Lavorare in team per produrre risultati collettivi
- Assumere le necessarie decisioni gestionali in sufficiente autonomia, seppur nell'ambito di sistemi e procedure già calibrati e condivisi
- Collaborare con il Personale dell'Ente e con i colleghi.

## COMPETENZE SPECIFICHE

Gli obiettivi del progetto conducono il volontario del servizio civile ai seguenti skills:

1. Potenziare la qualità del servizio di informazione verso i cittadini stranieri, mediante un primo orientamento sociale e, ove necessario, di alfabetizzazione linguistica; favorire il sostegno socio-legale dei cittadini stranieri e favorire percorsi di inserimento lavorativa e alloggiativa.
2. Acquisizione di competenze tecnico-professionali volte a maturare una capacità di ascolto e orientamento, ad acquisire una conoscenza in merito alle risorse presenti sul territorio romano e nazionale e alla conoscenza e all'apprendimento del fenomeno immigrazione.
3. Sviluppare competenze trasversali (risoluzione di problemi, lavoro di gruppo, responsabilità, autonomia, flessibilità, ecc.): acquisire/maturare una capacità del lavoro di gruppo, di lavoro in rete con altri servizi Caritas e con il territorio.
4. Consolidare le conoscenze di base (uso di pacchetti applicativi, conoscenze linguistiche, uso di mezzi strumentali, organizzazione aziendale, igiene e sicurezza del lavoro ecc.) ovvero acquisire e approfondire l'uso di pacchetti software come: excel, access, power point, epiinfo, programmi di gestione della posta elettronica e per la navigazione in internet e nella gestione del Sistema Informativo Sociale. Acquisire e maturare una capacità di affrontare e risolvere situazioni in lingua veicolare

## FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI

### 29) **Sede di realizzazione:**

Gli incontri di formazione generale verranno realizzati  
c/o la Cittadella della Carità  
Via Casilina Vecchia 19  
Roma

### 30) **Modalità di attuazione:**

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

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

SI

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

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

#### ☐ **Metodologia**

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

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

ed in relazione a questi livelli la dimensione:

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

attraverso:

- lezioni frontali (non meno del 30% delle 42 ore);
- elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, simulazioni, lavori in gruppo e riflessioni personali (non meno del 40% delle 42 ore);
- testimonianze e/o visite ad esperienze significative

#### ☐ **Articolazione della proposta di formazione previste;**

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

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

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

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

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

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

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

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

una prima fase di 36 ore circa che tiene conto delle indicazioni delle “Linee guida per la formazione generale dei volontari” in cui presentare ad un primo livello i singoli argomenti che saranno poi, dove necessario, approfonditi a partire dalle esigenze del gruppo.

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

La tempistica verrà modulata secondo la tabella sottostante:

Moduli Linee Guida	Moduli Caritas	Tempistica	Modalità (1)
L’identità del gruppo in formazione e patto formativo	<i>Sostenere l’esperienza e la sua rielaborazione.</i> <i>Favorire l’attenzione alla cura delle relazioni.</i> <i>Sostenere la motivazione.</i> <i>Sostenere l’orientamento per il futuro.</i>	6	6i
Dall’obiezione di coscienza al servizio civile nazionale.	Comprendere il significato di concorrere alla difesa della patria	2	2f
Il dovere di difesa della Patria - difesa civile non armata e nonviolenta		4	3f – 1i
La normativa vigente e la Carta di impegno etico	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	2	1f – 1i
La formazione civica	Favorire l’educazione alla solidarietà, alla cittadinanza attiva, alla pace e alla responsabilità ambientale	3	2f – 1i
Le forme di cittadinanza		3	2f – 1i
La protezione civile		3	2f – 1i
La rappresentanza dei volontari nel servizio civile	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	1	1i
Presentazione dell’ente	Conoscere la Caritas come ente	3	2f – 1i
Il lavoro per progetti	Conoscere il sistema del Servizio Civile Nazionale	2	1f – 1i
L’organizzazione del servizio civile e le sue figure		2	2f
Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale		2	2f
Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti	Promuovere la prosocialità. <i>Sostenere l’esperienza e la sua rielaborazione.</i> <i>Favorire l’attenzione alla cura delle relazioni. Sostenere la motivazione.</i>	3	3i
		36	19f – 17i

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

Fermo restando le ore complessive di formazione ed i temi, l’articolazione della proposta sarà adattata in base al gruppo dei volontari in formazione e questi moduli saranno proposti ai giovani in servizio civile nell’ambito del *Corso di Inizio Servizio* e quindi della *Scuola di Educazione alla Pace ed alla Mondialità* della Caritas di Roma.

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

Una seconda fase di 6 ore circa dove sarà possibile dedicare più attenzione e tempo ad alcune tematiche rispetto ad altre partendo dalle esigenze e dalle risorse dei giovani e delle realtà locali. Si approfondiranno gli stessi contenuti affrontati nella prima fase e si individueranno altre tematiche in base alle esigenze ed alla situazione del gruppo particolare di volontari.

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

**34) Durata:**

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



**FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEI VOLONTARI**

**35) Sede di realizzazione:**

ROMA VIA DELLE ZOCCOLETTE 17-19  
ROMA, VIA CASILINA VECCHIA 19

**36) Modalità di attuazione:**

La formazione specifica è effettuata in proprio con formatori dell'Ente

**37) Nominativi e dati anagrafici dei formatori:**

Lorenzo Chialastri nato a Roma il 03/05/1964, OLP del presente progetto  
Cristina Mottura, nata a Roma il 9/12/1973, OLP del presente progetto  
Simona Liberatori, nata a Roma, il 16.05.1977, OLP del presente progetto  
Caterina Boca, nata a Lamezia Terme il 30.04.1974  
Valentina Valentino, nata ad Isernia il 17/02/1975  
Monica Pace, nata a Formia il 25/08/1974

**38) Competenze specifiche dei formatori:**

1. Lorenzo Chialastri, laureato in Scienza Politiche, nel 1994 ha conseguito il Diploma di Scuola di Specializzazione in Studi Europei. Dal 1999 lavora nell'ambito dei servizi per immigrati della Caritas Diocesana di Roma, dove attualmente ricopre l'incarico di responsabile dell'Area Immigrazione ed Asilo. A partire dal 2008 ha svolto il ruolo di coordinatore in numerosi progetti FER e FEI. Precedentemente, è stato responsabile del Centro di Ascolto Stranieri di Roma e del Centro di Accoglienza Ferrhotel.

Ha frequentato nel 2012 il CORSO DI FORMAZIONE PER ADDETTO ALLA PREVENZIONE, LOTTA ANTINCENDIO E GESTIONE DELLE EMERGENZE RISCHIO MEDIO superando la verifica di apprendimento

2. Cristina Mottura, laureata in Giurisprudenza, attualmente responsabile del Centro di Ascolto Stranieri, lavora presso la Caritas di Roma dal 2003. Prima dell'attuale incarico ha svolto diversi ruoli di responsabilità e coordinamento: nel 2005 diviene Referente del Settore Lavoro del Centro Ascolto Stranieri ove si occupa della formazione interna al settore e del coordinamento delle attività degli operatori; a partire dal 2007 svolge attività di progettazione e di supporto alla gestione di progetti finanziati con fondi nazionali ed europei (FER, FEI, FSE, Regione Lazio, provincia di Roma). Sempre nell'ambito dei progetti, dal 2008 ricopre in diverse occasioni la mansione di Referente, in particolare in relazione alle azioni di orientamento al lavoro e alla formazione.

3. Simona Liberatori, laureata in Psicologia dello sviluppo e dell'educazione ed iscritta all'Albo dell'ordine degli psicologi del Lazio, è l'attuale Responsabile dell'asilo nido Piccolo Mondo della Caritas di Roma. Dal 2004 svolge il ruolo di educatrice per l'infanzia; in questa mansione lavora presso l'asilo nido della Caritas di Roma sin dal 2005, dove si occupa anche del coordinamento e della formazione interna dei volontari. Inoltre, nel corso degli anni di è dedicata dall'approfondimento teorico e alla ricerca empirica nell'ambito della psico-sociologia delle migrazioni.

4. Caterina Boca è laureata in giurisprudenza dal 1999 ed è iscritta all'ordine degli avvocati di Roma. Dal 2001 svolge attività di informazione, orientamento, consulenza ed assistenza legale presso la Caritas Diocesana di Roma a immigrati, richiedenti e titolari di protezione internazionale. Sempre dal 2001 ricopre il ruolo di referente del Settore legale del Centro Ascolto Stranieri, dove si occupa anche della formazione legale agli operatori attraverso seminari ed newsletter periodiche di aggiornamento. Dal 2005 ad oggi collabora con la Caritas Italiana nell'ambito del Coordinamento Nazionale asilo, in qualità di consulente legale per le Caritas Diocesane aderenti. Dal 2005 docente in numerosi corsi e seminari promossi da istituzioni pubbliche (Regione Lazio, UNHCR, Prefettura di Ragusa Università "Sapienza" – Facoltà di Scienze Politiche, ASL) e private (SAMIFO, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, Studio immigrazione sas -Dipartimento di Diritto Europeo) sui temi della normativa in materia di immigrazione e asilo. A partire dal 2008 ha collaborato in qualità di consulente e assistente legale in numerosi progetti co-finanziati dal FER e dal FEI.

5. Valentina Valentino, nel 1999 ha conseguito il Diploma Universitario in Servizio Sociale presso la Facoltà di Lettere e Filosofia dell'Università degli Studi di Cassino (FR). Nel 2000 si è iscritta all'Ordine degli Assistenti Sociali della Regione Molise. Dal 2006 svolge attività di informazione, orientamento consulenza e assistenza sociale presso la Caritas Diocesana di Roma a persone immigrate, e dal 2009 è referente del Settore Sociale del Centro Ascolto Stranieri. Dal 2006 al 2010 ha svolto attività di formazione pratica e supervisione agli studenti tirocinanti in servizio sociale. A partire dal 2008 ha collaborato, nell'esercizio delle proprie mansioni, in numerosi progetti co-finanziati dal FER e dal FEI.

6. Monica Pace, laurea in Sociologia conseguita nel 2003 presso l'Università degli Studi di Roma "La Sapienza". Dall'anno 2007 svolge attività di orientamento professionale e consulenza sulla ricerca del lavoro presso il Centro Ascolto Stranieri della Caritas di Roma, dove attualmente ricopre il ruolo di referente del Settore lavoro e dove ha maturato una pluriennale esperienza nella formazione e supervisione di tirocinanti. Nell'anno 2006/2007 è stata Operatrice sociale addetta al front office e al back office presso il Segretariato Sociale aperto e gestito dalla Cooperativa Sociale Arcoser di Minturno (LT). Nell'anno 2005 è stata addetta al Front Office presso lo sportello di orientamento al lavoro "Spazio Donna" realizzato nell'ambito del Progetto "Educazione per le Opportunità Femminili" da Step spa Consortile (Servizi e Tecnologie per l'Economia Pontina) e da Sfa (Servizi Formativi Avanzati) Formia (LT). A partire dal 2008 ha collaborato, nell'esercizio delle proprie mansioni, in numerosi progetti co-finanziati da fondi europei (FSE, FER e FEI).

**39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:**

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

**40) Contenuti della formazione:**

Moduli Formativi	Attività di riferimento	Formatore	Durata
<p><b><u>L'operatore sociale: ruolo e competenze</u></b>                      E' prevista la partecipazione da parte dei giovani in servizio civile alle riunioni dell'équipe dei servizi in cui sono inseriti con l'obiettivo di capirne il funzionamento e comprendere il ruolo svolto da ciascun operatore. E' previsto inoltre un affiancamento al personale operante nei diversi servizi e settori per rendere consapevole il giovane dei diversi ruoli, capacità e competenze utilizzate dagli operatori sociali.</p>	A.1 Servizio di ascolto, orientamento e informazione	Lorenzo Chialastri Cristina Mottura	8 ore
<p><b><u>Dall'assistenza alla condivisione</u></b>                      L'obiettivo della Caritas è di promuovere la solidarietà, piuttosto che l'assistenzialismo fine a sé stesso, attraverso l'ascolto e l'accoglienza dello straniero ponendo al centro la persona con i propri bisogni e le proprie risorse.</p>	A.1 Servizio di Ascolto, orientamento e informazione A.2 Servizio di sostegno sociale dei migranti e delle loro famiglie e orientamento sociosanitario	Valentina Valentino	6 ore
<p><b><u>La rete dei servizi</u></b>                      Sono previste visite presso servizi operanti nel territorio a sostegno degli immigrati e dei rifugiati quali centri ascolto, centri d'accoglienza, mense, servizi sanitari ecc..                      L'obiettivo è l'acquisizione della conoscenza dei servizi territoriali, delle politiche in materia di immigrazione e asilo e la promozione del lavoro di rete.</p>	A.1 Servizio di Ascolto, orientamento e informazione A.2 Servizio di sostegno sociale dei migranti e delle loro famiglie e orientamento sociosanitario B.1 Servizio informativo e di orientamento al lavoro. E.1 Orientamento	Simona Liberatori Valentina Valentino	12 ore

	all'alloggio a attività di tutoraggio		
<p><b><u>Il ruolo politico e pastorale dei servizi Caritas e il loro impegno nella promozione della dignità della persona</u></b></p> <p>E' prevista la partecipazione ad incontri periodici all'interno della Diocesi sul ruolo politico e pastorale della Caritas. La quotidiana partecipazione ai servizi di ascolto stimola i volontari ad interrogarsi sulle cause sociali e economiche del disagio che vivono i migranti e sull'attenzione che la Caritas consacra a livello politico, nazionale e locale, nel rilevare le cause del disagio e nel promuovere possibili soluzioni.</p>	Modulo trasversale a tutte le attività	Lorenzo Chialastri	8 ore
<p><b><u>Percorsi di integrazione lavorativa</u></b></p> <p>Ai giovani in servizio civile verranno forniti elementi e contenuti formativi circa: La legislazione in materia di lavoro e gli stranieri. L'orientamento rispetto ai servizi per l'impiego; I metodi attivi di ricerca del lavoro (predisposizione del cv ecc.) e nella formazione (elaborazione di percorsi di riqualificazione, informazione circa corsi attivati a livello locale e nazionale, orientamento rispetto a centri di formazione, conseguimento dell'obbligo scolastico) ecc.</p>	<p>B.1 Servizio informativo e di orientamento al lavoro</p> <p>B.2 Percorsi e strumenti di integrazione lavorativa e di qualificazione professionale</p> <p>B.3 Lavoro di rete con enti di formazione, servizi pubblici e agenzie per il lavoro</p> <p>C.2 Attivazione di percorsi socio-lavorativi in semi-autonomia</p>	Monica Pace Caterina Boca	6 ore
<p><b><u>La legislazione sull'immigrazione</u></b></p> <p>Sono previsti incontri formativi periodici di aggiornamento sulla normativa in materia di immigrazione ed asilo; è prevista inoltre la partecipazione ad eventuali corsi universitari sui temi dell'immigrazione e dell'asilo; è prevista infine la partecipazione ad incontri, seminari, convegni e giornate studio.</p>	Modulo trasversale a tutte le attività	Caterina Boca	12 ore
<p><b><u>L'italiano come L2</u></b></p> <p>Verranno forniti ai volontari rudimenti circa l'insegnamento della lingua italiana come L2, le tecniche e metodologie utilizzate, l'individuazione di attività e strumenti didattici finalizzati alla costruzione di un clima di apertura e condivisione, propedeutico all'emersione di bisogni specifici.</p>	A.1. Percorsi di alfabetizzazione linguistica	Lorenzo Chialastri Cristina Mottura	8 ore
<p><b><u>Elementi di psicopedagogia: sviluppo e benessere del</u></b></p>	F.1 Attività educative e ludiche con i bambini	Simona Liberatori	6 ore

<p><b>fanciullo</b> Verranno forniti ai volontari nozioni concernenti il benessere e lo sviluppo del bambino nell'ottica di un approccio pedagogico transculturale. Verranno trasmesse informazioni, strumenti teorici ed operativi al fine di costruire relazioni d'aiuto e di reciproca fiducia con le famiglie dei bambini.</p>	<p>F.2 Monitoraggio dei percorsi di integrazione socio-economica delle famiglie e sostegno alla genitorialità</p>		
<p><b>Formazione ed informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile</b> In due incontri d'aula verranno fornite le principali indicazioni circa le principali norme di sicurezza del Centro e le precauzioni da adottare per la sicurezza degli utenti e degli operatori</p>	<p>Modulo trasversale a tutte le attività</p>	<p>Lorenzo Chialastri</p>	<p>6 ore</p>

**41) Durata:**

75 ore

**ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE**

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

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

Data

22 settembre 2015

Il Responsabile legale dell'ente  
Sac. Francesco Soddu  
Direttore

\_\_\_\_\_