

**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 30 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: il 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 Pastorali 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

Persona di riferimento: Andrea Guerrizio

2) Codice di accreditamento:

NZ01752

3) Albo e classe di iscrizione:

1°

CARATTERISTICHE PROGETTO**2) Titolo del progetto**

FACCIA A FACCIA CON L'IMMIGRAZIONE - ROMA

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

Settore: Assistenza

Area di intervento: Immigrati, Profughi

Codice: A04

4) 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**

Il progetto insisterà sul territorio della città di Roma, che ancora nel 2016 risulta essere il comune più popoloso d'Italia, con 2.864.731 residenti, di cui 47,3% uomini e il 52,7% donne (fonte: ISTAT "Bilancio Demografico e popolazione residente per sesso", al 1 gennaio 2016).

Oltre ad essere uno dei più importanti centri economici, politici e produttivi d'Italia, la città di Roma, in quanto Capitale, è anche sede dei principali organi costituzionali e 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.

Oltre al rilievo di tipo politico ed economico, Roma rappresenta anche una delle città più visitate al mondo: il suo patrimonio storico, artistico ed architettonico fanno sì che l'intero centro storico, le proprietà extraterritoriali della Santa Sede e la basilica di San Paolo fuori le mura siano riconosciuti Patrimonio Mondiale dell'Umanità.

Queste peculiarità inevitabilmente si riflettono sulla strutturazione dell'economia romana, e in particolare sul sovradimensionamento rispetto alla media nazionale del settore terziario: difatti, se si sommano i dati del settore del credito, quelli del settore alberghiero, dei pubblici esercizi, del commercio e delle altre attività del terziario, emerge che il 65% circa dei lavoratori romani svolge il proprio lavoro in una delle suddette attività (dati resi disponibili da Roma Capitale e desunti dalle denunce UNIEMENS delle aziende per i lavoratori con contributi pensionistici accreditati all'INPS, con esclusione delle gestioni ex-INPDAP e ex-ENPALS). In particolare, nel commercio lavorano circa 85mila dipendenti, mentre nel settore alberghiero e nei pubblici esercizi oltre 60mila unità. La maggior parte dei lavoratori del terziario, pari ad oltre 220mila unità, è però polverizzato nelle tante attività che ricadono nel terziario secondo la classificazione INPS.

Ad essi si aggiungono e dipendenti degli enti pubblici e delle amministrazioni statali impiega il 4,9% della popolazione residente.

Oltre al settore terziario, l'industria raccoglie il 27% dei dipendenti privati romani, pari a circa 163 mila unità nel 2015 e l'artigianato il 3% circa con oltre 18mila lavoratori, mentre i lavoratori agricoli sono sostanzialmente stabili intorno a poco meno di 2.200 unità. Da registrare un aumento degli imprenditori agricoli da 710 nel 2012 a quasi 800 nel 2015. I coltivatori diretti, che rappresentano la maggioranza degli agricoli, sono invece diminuiti nel triennio 2012-2014 di circa 60 unità, da 1.459 a 1396.

Nonostante l'eterogeneità del tessuto economico della città e le performance economiche spesso superiori alla media nazionale, nel corso degli anni anche i lavoratori romani sono stati fortemente colpiti dalla crisi, e il numero dei beneficiari di ammortizzatori sociali degli ultimi anni ne è la prova, laddove il numero dalle 64.639 unità del 2012 (già superiori a quelle degli anni precedenti) è salito a 74.854 nel 2015,

con un incremento percentuale di + 2,3% . A questi, si aggiunga un tasso di disoccupazione pari al 10,7%, del quale fa le spese soprattutto i giovani in fascia d'età compresa tra i 15 e i 29 anni, nella quale tale percentuale sale al 31.5% (dati Istat aggiornati al 31.12.2015). Cresce parallelamente il numero dei NEET, ovvero di giovani "Not in Education, Employment, or Training".

Ad accentuare la condizione di difficoltà economica connessa all'andamento del mercato del lavoro, sul territorio di Roma incide negativamente anche la pressione delle spese immobiliari, particolarmente elevate nella Capitale rispetto alla media nazionale.

In particolare in riferimento al mercato delle locazioni, secondo dati pubblicati nel Rapporto Immobiliare 2016 dell'Osservatorio Mercato Immobiliare (OMI) dell'Agenzia delle Entrate Roma è, insieme a Milano, la città italiana con i più alti canoni medi annui, i quali variano da un minimo di 112,3 e/mq nel caso di applicazione di canone concordato ad un massimo di 118,1 e/Mq per le locazioni del segmento ordinario di lungo periodo. La stagnazione del settore immobiliare a Roma è ancor più evidenti se a questi dati si sommano quelli relativi alle compravendite, i quali mostrano una debole variazione annua nel medesimo periodo, pari allo 0,8%, in controtendenza rispetto all'aumento riscontrato in altre grandi città italiane come Milano (13,4%), Napoli (6,6%), Torino (7.9%).

Difficoltà economiche connesse alla crisi del lavoro accrescono il disagio sociale e quindi aumentano la pressione sulle strutture di ascolto e di accoglienza del volontariato e del terzo settore: per quanto concerne la Caritas di Roma, nel corso del 2015 sono state 42.000 le persone che si sono rivolte ai centri di ascolto parrocchiali o diocesani, la maggior parte con richieste ,oltre all'accoglienza notturna e l'accesso alle mense, rivolte alla ricerca di lavoro e aiuto economico (dati "Caritas in cifre", anno 2015).

Tra questi, numerosi sono anche gli stranieri, che sperimentano sul territorio romano difficoltà socio-economiche non dissimili: anzitutto il complesso scenario occupazionale della capitale, dove raramente i cittadini stranieri riescono ad accedere a posizioni lavorative regolari e stabili.

Il mercato del lavoro locale offre ai cittadini stranieri un segmento ristretto di occupazioni, prevalentemente nelle posizioni occupazionali a più bassa qualifica: i settori di attività dove i cittadini stranieri sono più frequentemente occupati nell'area della Città metropolitana di Roma sono i servizi collettivi e personali (42,3%), alberghi e ristorazione (12,2%), edilizia (10,8%). (Dati XI Osservatorio Romano delle Migrazioni)

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 dai migranti e protetti internazionali a Roma consiste nell'accesso all' alloggio, reso molto complesso dagli elevati canoni di locazione nonché dalla frequente diffidenza da parte dei proprietari di casa nei confronti di possibili inquilini stranieri.

Una situazione lavorativa precaria e le elevate spese da sostenere per accedere ad un alloggio rappresentano due ostacoli rilevanti sia al raggiungimento del completo autosostentamento sia al mantenimento nel tempo di tale condizione, laddove anche una semplice riduzione delle ore lavorative in busta paga può comportare il rischio di tornare in una condizione di dipendenza dal sostegno esterno.

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 gli ultimi dati Istat la popolazione straniera residente al 1° gennaio 2016 a Roma ammonta a 365.181 unità, un numero solo lievemente più alto rispetto all'anno precedente (al 01.01.2015 gli stranieri

nel Comune di Roma erano 363.563). Roma si conferma dunque la città con il più alto numero di cittadini stranieri residenti, pari cioè al 12,3% del totale della popolazione.

La forte presenza degli stranieri in città è data da numerosi fattori, collegati tra loro: in parte è da ricollegarsi alla naturale capacità attrattiva delle grandi città, che fanno sperare in maggiori possibilità di lavoro e di successo economico. Al contempo, pur non essendo interessata per ragioni geografiche da sbarchi nè valicamento di frontiere, Roma è sempre stata anche luogo di arrivo di migranti forzati, sia appena arrivati sul territorio italiano e quindi ancora in procinto di completare l'iter di riconoscimento della protezione, sia provenienti da altre regioni dopo aver ottenuto lo status di rifugiato (o comunque di protetto)

Complessivamente, la componente straniera è composta perlopiù da giovani in età lavorativa, quasi equamente distribuiti tra uomini (48%) e donne (52%): il 17% ha meno di 18 anni e il 45% un'età compresa tra i 18 e i 39 anni, con un'età media di soli 35,7 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 da genitori stranieri (il 22,3% del totale dei nati a inizio 2015), 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 notoriamente 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. Queste riflessioni sono avvalorate anche dall'analisi del numero e tipologia di permessi di soggiorno più frequentemente rilasciati nell'area della Città metropolitana di Roma: al 31.12.2014 (e cioè a quando risale l'ultimo dato ufficiale fornito dal Ministero dell'Interno tramite Annuario delle Statistiche ediz. 2015), il 45% dei permessi di soggiorno rilasciati reca il motivo di lavoro subordinato, seguito dal permesso per motivi familiari che invece rappresenta il 29% del totale.

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 comunitaria è ancora l'area dalla quale provengono la maggior parte degli stranieri residenti, rappresentando il 32,3% del totale della popolazione straniera a Roma; seguono il continente asiatico (31,9%) e quello africano (13,5%). Nel dettaglio, i paesi di provenienza più frequenti sono la Romania, Ucraina, Bangladesh, Repubblica Popolare Cinese (Dati XI Osservatorio Romano sulle Migrazioni, 2016).

Se nel corso degli ultimi anni i dati relativi alla presenza straniera, a differenza di quanto spesso diffuso con intenti allarmistici dai media, sono rimasti sostanzialmente stabili, è però da evidenziare che il sottogruppo dei richiedenti asilo, rifugiati e protetti internazionali, sebbene continui ad essere residuale, sia cresciuto progressivamente fino a sfiorare il 5% del totale dei permessi di soggiorno erogati nella città metropolitana di Roma (Annuario delle Statistiche Ministero interno ediz. 2015).

Per far fronte a questa crescita, è stato necessario operare un ampliamento delle opportunità di accoglienza, e così a partire dal 1° marzo 2014 Roma Capitale è entrata a pieno titolo a far parte dello SPRAR (Sistema Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati) in qualità di ente gestore.

Attualmente nel territorio cittadino si contano 3257 posti in accoglienza riservati a richiedenti e titolari di protezione internazionale, mentre per le altre tipologie di migranti, Roma Capitale ha a disposizione ulteriori 980 posti. 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. 2000 diffuse su tutta la provincia. Per ciò che riguarda il circuito Sprar, la permanenza degli ospiti varia da 6 mesi ad un anno, periodo durante il quale lo straniero dovrebbe riuscire a rendersi economicamente autonomo.

Tuttavia, 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.

L'alloggio è difatti un altro dei tasselli problematici nella costruzione di un'efficace percorso di integrazione: a fronte di canoni d'affitto molto alti, tipici come si è visto della realtà romana, gli stranieri sperimentano rispetto agli italiani ulteriori ostacoli nell'esercizio del diritto alla casa: da parte dei proprietari di casa spesso si registra una forte diffidenza nei confronti di possibili inquilini stranieri, con una conseguente discriminazione in ingresso ingiusta nonché molto dolorosa e demotivante. Allo stesso tempo, la carenza di informazioni relative al contesto di arrivo e alle regole del mercato immobiliare, la carenza di alloggi sociali e il peso delle spese d'affitto sulle disponibilità economiche portano molto stranieri ad iniziare un percorso di autonomia abitativa per poi doverlo interrompere, proprio a causa dell'impossibilità di sostenerne il peso economico. La conseguenza di queste difficoltà sono ben evidenziate dal dato relativo alle procedure in materia abitativa aperte presso la Sesta sezione civile del Tribunale di Roma (Area diritti immobiliari), dove circa l'80% di quelle riguardanti inquilini stranieri si riferiscono a sfratti per morosità.

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.

Per far fronte a queste difficoltà, nell'ambito dei progetti di accoglienza Sprar si prevede la possibilità di attivare strumenti di integrazione quali abbonamenti ai mezzi pubblici, erogazione di un pocket money per le piccole spese giornaliere (fino ad un massimo di 2,50 euro pro capite/pro die) contributi alla formazione e all'inserimento professionale, attività di socializzazione, etc.

Nonostante ciò, l'esperienza maturata dalla Caritas diocesana di Roma nella gestione delle strutture di prima accoglienza suggerisce che i percorsi di sostegno sociale e lavorativo avviati con l'accompagnamento degli operatori non sempre riescono a condurre gli ospiti al raggiungimento della completa autonomia entro la scadenza dei tempi di accoglienza; inoltre, ad eccezione del pocket money, i fondi disponibili sono comunque insufficienti a garantire a tutti gli ospiti l'accesso alle opportunità di cui sopra.

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.

- Enti pubblici e privati che svolgono servizio di accoglienza su Roma e provincia: 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. L'ENGIM Ente Nazionale Giuseppini del Murialdo, un'associazione senza fini di lucro che opera per lo sviluppo professionale dei giovani e dei lavoratori. A tale scopo l'ENGIM svolge attività di orientamento e di formazione prevalentemente negli ambiti della produzione, della manutenzione, dell'informatica e della telematica, utilizzando metodologie didattiche innovative e offrendo opportunità di stage tirocini e stage presso le aziende partner. Il CIOFS Centro Italiano Opere Femminili Salesiane, anch'esso impegnato da quarant'anni nella promozione di opportunità di formazione professionale rivolte ai giovani e alle fasce deboli, con l'organizzazione di corsi di formazione, riqualificazione professionale, orientamento al mondo del lavoro. Fondazione "Il Faro" organizza corsi di formazione professionale soprattutto nell'ambito alberghiero e della ristorazione. Enti privati che erogano corsi di formazione professionale in linea con il mercato del lavoro quali: l'UET, l'ANCI-ANPA, 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 sul territorio di Roma

La Caritas Diocesana di Roma dispone di una struttura 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.

In particolare attraverso l'Area Immigrati, la Caritas di Roma opera da oltre 30 anni nel campo dell'accoglienza e dell'integrazione dei cittadini stranieri, non solo offrendo un aiuto concreto alle persone

bisognose in termini di prima e di seconda accoglienza, ma anche svolgendo un'attività di sensibilizzazione presso istituzioni pubbliche e le autorità competenti.

Il primo e ormai storico servizio dedicato all'utenza straniera, il **Centro Ascolto Stranieri** di via delle Zoccollette 19, 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). Con il passare del tempo e il Centro Ascolto Stranieri è divenuto un punto di riferimento importante per i cittadini stranieri presenti sul territorio romano e dintorni.

Solo nel 2015 lo Sportello del Centro Ascolto Stranieri ha registrato complessivamente 20.490 contatti, con una media di 1078 persone al mese e 81 al giorno. Di questi, 3.276 sono nuovi utenti, prevalentemente uomini (74%) e richiedenti asilo (48%): si tratta di persone che giungono in Italia per fuggire da guerre e persecuzioni politiche, etniche o religiose e che portano i segni delle torture e delle violenze subite.

Si conferma quindi la vocazione dello storico centro Caritas all'assistenza e sostegno all'integrazione socio-economica dei migranti forzati.

A fianco a questa particolare utenza permangono i c.d. migranti economici, laddove a causa del perdurare della crisi cresce il numero di situazioni di grave disagio economico e si acutizzano situazioni di emarginazione ed esclusione sociale. Aumenta il numero dei nuclei familiari con figli minori e adolescenti che vivono forti difficoltà legate al basso reddito e alla mancanza di lavoro, sfratti, indebitamenti, famiglie costrette a vivere separatamente o ad abitare in case fatiscenti. Non di rado si ascoltano storie di progetti migratori falliti e di declino dell'integrazione. Aumentano i casi di cittadini stranieri che vivono in Italia da un lungo periodo e che perdono il lavoro dopo anni di occupazione continuativa. Durante i colloqui si riscontrano gli effetti psicologici della crisi: si registra molta fatica, anche emotiva, un forte senso di frustrazione perché nonostante gli sforzi, le rinunce e i sacrifici, le persone non vedono una via di uscita. Negli anni sono aumentate le persone con problematiche sanitarie e le persone con evidente disagio psichico che non riescono a ricevere risposte adeguate dai servizi pubblici.

Data la complessità dell'utenza e dei suoi bisogni, il Centro di Ascolto si è andato strutturando in molteplici settori:

- *Sportello informativo e di orientamento*: fornisce informazioni rispetto ai servizi del territorio e indirizza ai servizi offerti del Centro, dalla Caritas di Roma e dal territorio;

- *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.).

- *Settore sociale*: offre orientamento e assistenza attraverso un attento lavoro di rete con i servizi sociali del territorio, con attenzione ai soggetti più fragili (anziani, nuclei monoparentali, etc.) Il settore risponde alle più svariate richieste di intervento: sostegno nell'attivazione di percorsi di reinserimento sociale, favorendo il corretto esercizio di diritti; supporto nell'accesso ai servizi socio-sanitari; inserimento di minori stranieri in asili nido e scuole materne; aiuti di natura economica etc.

- *Settore orientamento al lavoro e alla formazione*: svolge la funzione di orientare immigrati, rifugiati, richiedenti asilo e beneficiari di protezione ai percorsi di inserimento lavorativo e di qualificazione professionale attraverso un sostegno attivo nella ricerca lavoro, redazione del Cv, stesure di bilanci di competenza, anche attraverso l'attivazione di 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.

- *Scuola di italiano*: eroga corsi di italiano gratuiti articolati in cinque livelli di insegnamento della lingua. Una tra le prime scuole di italiano per stranieri ad aprire nella capitale, dal 1985 ad oggi ha accolto oltre 13.000 allievi.

- *Settore alloggi*: risponde al bisogno alloggiativo di breve periodo, inserendo l'utenza all'Ostello della Caritas o inviandola ad altre risorse di alloggio temporaneo.

A pochi anni di distanza e iniziando da subito ad operare in sinergia con il Centro di Ascolto, l'Area Immigrati ha inaugurato numerosi altri Servizi:

- **Il Centro di Accoglienza per donne "Monteverde"** e il **Centro di Accoglienza per uomini "Ferrhotel"**, oggi inseriti nel circuito di Accoglienza SPRAR (Sistema di Protezione Richiedenti asilo e Rifugiati) di Roma Capitale e destinati ad accogliere richiedenti asilo, rifugiati, titolari di protezione di ambo sessi, seguendoli nella costruzione del percorso di inserimento sociale e lavorativo e lavorando sulla costruzione di reti territoriali.

- **l'Asilo Piccolo Mondo**, per rispondere ai bisogni sociali delle famiglie immigrate e delle madri straniere sole con figli;

- **il Centro Ascolto Ostia**, aperto sia ad italiani che a stranieri;

- **La casa di semi-autonomia per donne "Via Venafro"** e **la casa di semi-autonomia per uomini "Ferrhotel"** le quali accolgono, per un periodo di tempo concordato e con una compartecipazione minima delle spese, cittadini stranieri che hanno già un reddito da lavoro ma la cui entità o precarietà non permette loro il pieno e definitivo auto-sostentamento. Il percorso di semi-autonomia proposto ha come finalità il raggiungimento del pieno possesso di risorse, conoscenze e consapevolezza necessarie per conquistare la completa indipendenza ed uscire in via definitiva dai circuiti di accoglienza.

Infine, a partire dal mese di settembre 2015 e a seguito dell'appello all'accoglienza di Papa Francesco, l'Area Immigrati della Caritas di Roma ha avviato il **progetto di accoglienza diffusa "Ero forestiero e mi avete accolto..."**, in favore di richiedenti asilo e protetti internazionali, presso spazi abitativi messi a disposizione da parrocchie ed istituti religiosi del territorio romano.

A meno di un anno dal suo avvio, il progetto ha portato all'accoglienza di oltre 90 destinatari tra persone singole e nuclei familiari; il successo dell'iniziativa ha incoraggiato, a pochi mesi di distanza, ad estendere l'invito all'accoglienza anche alle famiglie, partecipando al progetto **"Rifugiato a casa mia"** promosso da Caritas Italiana.

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).

Il servizio, che nel 2015 ha accolto 73 bambini di età compresa fra i 6 mesi e 3 anni per un totale di 22 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 agevolarne il processo di integrazione nella realtà cittadina.

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 di 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 Ascolto Stranieri di via delle Zoccolette 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 Ascolto Stranieri di via delle Zoccolette 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 entrambe 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.

Tale capacità d'intervento, specializzata per settori e al contempo orientata a fornire risposte integrate, ha permesso negli anni di confrontarsi con i numerosi aspetti della vita dei cittadini stranieri, migranti economici o rifugiati, e di individuare le aree di maggiore bisogno, sulle quali concentrare il lavoro.

6.5.1 Orientamento Sociale e attività di tutoraggio per gli utenti più vulnerabili.

Una delle più vaste aree di bisogno sulle quali il Centro di Ascolto interviene quotidianamente attraverso i Settori Ascolto e Sociale è quella afferente all'orientamento sociale e ai servizi del territorio. Ciò significa, attraverso dei colloqui dedicati, riuscire ad individuare sia i bisogni espliciti che quelli non espressi e, sulla base di ciò, fornire agli utenti un orientamento inviando, al bisogno, alla rete di accoglienza, all'ostello, alle mense, al poliambulatorio, ai servizi di distribuzione vestiario e docce, alle scuole di italiano.

Chiaramente il tipo di orientamento e di risposte offerte non può che variare in base alla tipologia di utenza e al suo numero complessivo, che a sua volta è determinata non solo dal cambiamento naturale dei flussi, ma anche dal succedere o meno di situazioni di crisi internazionali, così come dalle conseguenze di scelte politiche ed amministrative dei diversi governi nazionali e locali.

Attualmente, anche in conseguenza dell'innalzamento dei posti di accoglienza a Roma, il Centro di Ascolto ha visto crescere notevolmente la parte di utenza composta da stranieri arrivati in Italia da pochi mesi, spesso richiedenti protezione internazionale. In questi casi, così come nei confronti di tutti coloro che sono in Italia da poco tempo, il colloquio di primo ascolto fornisce **un orientamento di base** sui servizi presenti nel territorio romano (ad esempio, dove e come procedere per l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale, a quali scuole rivolgersi per imparare l'italiano, etc.).

Tuttavia, nonostante l'aumento dei neo arrivati, al Centro Ascolto Stranieri continuano ad affluire in numero consistente anche cittadini stranieri ormai da diversi anni a Roma, persone cioè che, avendo avviato un proprio percorso di integrazione e quindi essendosi insediati stabilmente in città, a causa dei motivi più disparati hanno visto interrompersi tale percorso, e quindi si ritrovano costretti, dopo anni, a chiedere nuovamente aiuto.

Nel caso di una lunga permanenza sul territorio italiano, **l'attività di orientamento** diventa più articolata e specialistica, perché deve rispondere ad esigenze legate non tanto all'integrazione sul territorio quanto piuttosto al declino di tale integrazione. Chiedere nuovamente aiuto e assistenza dopo un percorso lavorativo e di inserimento in Italia è, nella maggior parte dei casi, molto più complesso e frustrante per la persona.

Pertanto, accanto agli effetti materiali della crisi si ravvisano sempre più frequentemente quelli non materiali: frustrazione, rassegnazione, solitudine, che talvolta arrivano a sfociare in vere e proprie fragilità psicologiche. Condizioni che richiedono l'avvio di una vera **attività di tutoraggio** volto a conoscere la persona vulnerabile ed insieme a lei ad ipotizzare un percorso, monitorato nel corso del tempo: ciò significa svolgere colloqui dedicati, collaborare con uffici pubblici e privati per la ricostruzione del tessuto sociale di

riferimento, operare da intermediatori con i servizi di cui la persona ha bisogno (servizi sociali municipali, strutture ospedaliere, SERT, etc.) fino a richiedere accompagnamenti sul territorio e per agevolare l'accesso agli stessi.

Oltre l'attività di ascolto e orientamento, le persone non vulnerabili che presentano comunque condizioni sociali e socio-economiche particolarmente complesse vengono segnalati al Settore Sociale.

Qui, i principali fabbisogni che emergono nel corso dei colloqui riguardano soprattutto la necessità di assistenza all'accesso ai servizi pubblici (inserimento ai nidi comunali, per richiedere l'assegno comunale, case popolari, etc), il supporto nella ricerca di una soluzione alloggiativa, la necessità di ottenere dei piccoli contributi economici, 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.

Inoltre, con l'avvio nell'ultimo anno di progetti di **accoglienza diffusa** presso parrocchie, istituti religiosi e famiglie, il settore sociale svolge anch'esso un'attività di tutoraggio di queste esperienze, dedicandosi allo svolgimento di colloquio conoscitivi di possibili ospiti (prevalentemente nuclei familiari), di svolgere sopralluoghi nelle strutture/case messe a disposizione per l'accoglienza, di accompagnare l'avvio dell'accoglienza, monitorarne lo svolgimento favorendo la creazione di legami tra comunità accoglienti e ospiti. Questa nuova attività vuole rispondere in primo luogo alla necessità di costruire reti sociali, amicali e di mutua collaborazione sul territorio, puntando a coinvolgere attivamente la società civile nei progetti di integrazione dei protetti internazionali e di combattere paure e pregiudizi attraverso la conoscenza diretta.

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

1. Il numero di utenti che hanno accesso al Settore ascolto, informazione orientamento sociale del Centro Ascolto che nel 2015 sono stati 20.490.
2. Il numero di tutoraggi rivolti a persone vulnerabili, attività che nel 2015 ha richiesto complessivamente 1500 colloqui.
3. Il numero di colloqui svolti dal Settore sociale del Centro Ascolto che nel corso del 2015 sono stati quantificati in 926 unità.

6.5.2 Accesso ad opportunità di accoglienza emergenziale.

Da sempre Roma, in quanto grande metropoli, rappresenta una città attrattiva, luogo dove convergono le più disparate traiettorie migratorie. A fronte di progetti migratori ben strutturati e supportati, almeno per un primo periodo, da reti di familiari, amici e conoscenti, ve ne sono molti altri che portano alla capitale perché considerata erroneamente capace di offrire più risorse e opportunità di lavoro, formazione, etc.

Di fronte all'impossibilità di trovare un inserimento concreto, spesso la necessità diviene quella di usufruire di un'accoglienza di emergenza, una situazione transitoria dove riparare insieme con altre persone adulte che, per una serie di concause, versano in condizioni economiche disagiate e non sono in grado di mantenersi autonomamente.

Inoltre, è pure da considerare che la condizione di senza fissa dimora si associa molto spesso 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 Centro Ascolto Stranieri ha costituito il Settore alloggio, il cui obiettivo è quello di offrire orientamento rispetto alle opportunità di accoglienza transitoria fornita dal territorio (attraverso l'impegno del privato sociale, parrocchie e ordini religiosi, etc.), accogliere e gestire le richieste di accesso all'Ostello della Caritas di Roma "Don Luigi Di Liegro", raccordare l'operato del Centro con quello delle strutture

d'accoglienza, monitorare l'andamento delle accoglienza fino al suo termine, 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 da un tutor dedicato, il quale in collaborazione con il settore sociale svolge incontri periodici attraverso i quali progettare il percorso verso l'autonomia.

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

4. Il numero di cittadini stranieri all'Ostello, che nel 2015 sono stati 1068

6.5.3 Orientamento al lavoro e formazione professionale

Per rispondere al bisogno di sostegno all'inserimento lavorativo dei cittadini stranieri, il Centro Ascolto Stranieri oramai da diversi anni opera attraverso un settore dedicato, il Settore Lavoro.

L'obiettivo principale del Settore è ovviamente quello di favorire 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. Anche in questo caso, la traduzione operativa dell'obiettivo generale non può che essere declinata in base alle peculiarità dell'utenza e alla sua evoluzione.

Rimane sempre presente nel corso degli anni l'urgenza, specie da chi è arrivato da poco sul territorio, di avviare un percorso di orientamento di base in grado di guidare il cittadino straniero alla scoperta dei servizi del territorio e degli strumenti dedicati alla ricerca del lavoro (COL, CPI, agenzie del lavoro, siti specializzati etc.) nonché, più in generale, delle modalità di accesso al "sistema" mercato del lavoro italiano, argomenti sui quali vi è grande carenza di informazioni.

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.

Per un percorso di orientamento di questo tipo sono indispensabili più incontri, articolati in un momento di prima accoglienza, durante il quale si rileva il percorso formativo e professionale della persona con successiva redazione di un curriculum vitae formato europeo, e in successivi colloqui volti a definire un obiettivo professionale e a individuare punti di forza e debolezza da cui partire per il raggiungimento dell'obiettivo finale. C'è, infine, una fase di accompagnamento in cui si illustrano le tecniche di ricerca del lavoro e i diversi servizi per l'impiego competenti; si mostra la ricerca di domande di lavoro attraverso siti internet e giornali specializzati con accompagnamento all'autocandidatura (redazione della lettera di presentazione, risposta ad annunci via e-mail, fax o telefono, con eventuale intervento di supporto nel colloquio telefonico), iscrizione a siti specializzati. A questo proposito a giugno 2016 è anche stato avviato uno spazio dedicato all'auto-consultazione, ovvero una sala dotata di pc e connessione internet dove gli utenti, alla presenza di un tutor d'aula, possono sperimentarsi nella ricerca di lavoro sulla base delle informazioni e indicazioni ottenute durante i colloqui.

A fianco agli utenti neo-arrivati, rimane una quota consistente di utenza composta da persone in Italia già da diversi anni, molti dei quali disoccupati di lunga durata con difficoltà a reinserirsi nel mercato del lavoro sia per motivi legati all'età non più giovanissima, che all'assenza di qualifiche spendibili. La lunga permanenza in Italia fa sì che queste persone non abbiano particolare necessità di orientamento ai servizi, già ampiamente esperiti nel corso degli anni, quanto piuttosto di un percorso di formazione o riqualificazione professionale; percorso non sempre facilmente avviabile a causa della scarsità di opportunità formative gratuite.

Che siano di recente arrivo o di lunga permanenza, cresce negli anni la quota di utenza connotata da grandi fragilità la quale, 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. Protetti internazionali che, a motivo della loro storia e dei traumi subiti, mostrano una maggiore resistenza ad accettare la loro nuova realtà e di conseguenza ad ambientarsi nella società di accoglienza; persone in situazione di isolamento relazionale; donne sole con figli a carico che presentano la difficoltà di conciliare i tempi di cura dei figli con quelli lavorativi; e molti altri.

Per le persone più fragili il Settore lavoro, d'intesa con il Settore sociale, avvia dei percorsi di accompagnamento nella ricerca di lavoro più mirati e articolati secondo le esigenze della persona, a cui si garantisce un'assistenza più lunga nel tempo con incontri più ravvicinati con l'obiettivo di costruire una rete di sostegno attorno alla persona coinvolgendo anche altri servizi, sia interni che esterni al Centro Ascolto, funzionali a rispondere alle tante necessità.

Sulla base dell'analisi sopra elencata, i **dati di partenza** sui quali il presente progetto intende agire in riferimento al bisogno orientamento ai servizi e al raggiungimento di un'autonomia lavorativa sono:

5. Il numero di persone che hanno avuto un contatto con il Settore Lavoro, che nel 2015 sono state 858 di cui 465 hanno avviato un percorso di orientamento al lavoro (per un totale di 869 colloqui).
6. Il numero di utenti "fragili" seguiti tramite percorsi dedicati, che ad oggi **sono 58**
7. Il numero di utenti che hanno accesso alla sala di auto-consultazione

6.5.4 Orientamento legale e accompagnamento nelle procedure di richiesta asilo

Delle oltre 20.000 persone che nel 2015 si sono rivolte al Centro Ascolto Stranieri, ben il 48% risultavano essere richiedenti asilo, ovvero con un iter di riconoscimento di uno status di protezione internazionale ancora in corso e dall'esito incerto.

Decenni di esperienza nell'ascolto e nell'orientamento di questo tipo di utenza hanno ormai avvalorato la convinzione che per un richiedente asilo la possibilità di vedersi riconosciuto uno status di protezione non dipende solo dalla specificità della propria condizione, ma anche dalla capacità dello stesso di saper esporre la propria storia in maniera chiara, di poter produrre, per quanto possibile, delle prove a supporto, di aver avviato un percorso di integrazione nel contesto di arrivo.

Tutto ciò rappresenta il più delle volte il punto di arrivo di un percorso molto difficile, fatto di numerosi accessi ad uffici pubblici, visite mediche e psicologiche nonché, più in generale, di un processo di ricostruzione e rielaborazione del proprio vissuto; un percorso perciò che, per avere maggiore possibilità di esito positivo, deve essere guidato e preparato attentamente.

Per far fronte a questo bisogno, il Centro Ascolto Stranieri da diversi anni ha costituito un Gruppo Ascolto Asilo, ovvero un'equipe di operatori e volontari esperti che, supervisionati dal consulente legale, si occupa di un programma specifico di ascolto e orientamento per richiedenti asilo.

Tramite dei colloqui dedicati, il compito dell'operatore del Gruppo Ascolto Asilo è dunque quello di raccogliere la storia del richiedente focalizzando in particolare gli elementi di rilievo ai fini dell'eventuale riconoscimento di uno status di protezione (motivi di fuga, impossibilità di tornare nel proprio paese, eventuali violenze o torture subito, etc.). La natura molto delicata delle informazioni raccolte, la complessità

del colloquio e l'uso prevalente di lingue veicolare rendono questo tipo di colloqui particolarmente sensibili, e per questo affidati ad un'equipe specifica.

Inoltre, compito dell'operatore è anche quello di fornire informazioni in merito alle modalità di presentazione di richiesta asilo e alle procedure da seguire, agevolando laddove possibile il contatto con gli uffici pubblici e monitorando l'andamento dell'iter.

Il lavoro preparatorio e informativo del Gruppo Ascolto Asilo è di fondamentale importanza in quanto pone le basi per il successivo intervento del Settore Legale, il quale procederà ad approfondire i colloqui di preparazione all'audizione in Commissione territoriale, a redigere le relazioni di accompagnamento, a fornire assistenza presso la Commissione territoriale per i casi più vulnerabili.

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

8. Il numero di richiedenti protezione internazionale ascoltati dal Gruppo Ascolto Asilo operante nell'ambito del Servizio legale del Centro, che nel 2015 sono stati 155

6.5.5 Accesso a opportunità di formazione linguistica 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.

Per rispondere al bisogno di accrescere le competenze linguistiche per integrarsi e per potersi presentare sul mercato del lavoro, la scuola di italiano del Centro Ascolto Stranieri, una delle prime realtà presenti sul territorio, offre corsi di italiano rispondenti a quasi tutti i livelli riconosciuti dal Quadro Comune Europeo (dal livello base fino all'intermedio-avanzato); tuttavia, poiché il numero di analfabeti iscritti è in costante crescita (sino a raggiungere quota 30% nel 2015, perlopiù composta da richiedenti asilo e protetti internazionali), è stata potenziata nel corso degli ultimi anni 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.

Data la peculiarità dell'utenza, la scuola di Italiano diviene non solo il luogo dove si apprendono, in un clima di collaborazione e di mutuo aiuto, nuove parole, concetti, elementi di lingua e cultura del paese di accoglienza; è anche uno spazio di fiducia e di costruzione di rapporti di amicizia e solidarietà, dove possono emergere anche altri bisogni e fragilità, di tipo 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 orientamento e assistenza legale sono:

9. Il numero di persone che hanno accesso alla Scuola di italiano, che nel 2015 sono stati 370
10. 116 iscritti nelle classi di alfabetizzazione e pre-alfabetizzazione.

6.5.6 Accompagnamento sociale alle famiglie e sostegno alla genitorialità

Parallelamente alla stabilizzazione del fenomeno migratorio si è avuto negli anni un incremento di nuclei familiari stranieri residenti a Roma, sia costituitisi sul posto che ricostruiti a seguito di un ricongiungimento familiare.

Così come i nuclei italiani, anche le famiglie straniere, considerate nella loro interezza, presentano difficoltà solo in parte sovrapponibili a quelle sperimentate dalle persone singole.

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.

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; non meno complessa, sebbene per altri motivi, la condizione delle famiglie neo ricongiunte, laddove i legami debbono essere ricostruiti dopo lunghi anni e in contesti totalmente diversi da quelli in cui si erano formati.

Per rispondere ai bisogni di queste famiglie e contribuire allo sviluppo armonico dei bambini nati al loro interno, nel 1988 la Caritas di Roma ha inaugurato l'asilo Piccolo Mondo, un nido interculturale che accoglie bambini stranieri e figli di immigrati in condizioni di disagio.

La tipologia di utenza e i paesi di provenienza sono cambiati nel corso del tempo, parallelamente ai diversi flussi migratori; se nel corso dei primi anni di apertura nel centro i principali problemi dei nuclei familiari riguardavano bisogni di prima necessità (alloggio, pasti, vestiti), negli ultimi anni abbiamo potuto assistere ai cambiamenti del panorama familiare e sociale che hanno caratterizzato il nostro Paese.

A fronte di queste difficoltà l'azione di accompagnamento delle famiglie nel proprio percorso di integrazione e nel vivere la genitorialità in maniera serena e consapevole svolta dall'Asilo Piccolo Mondo, in collaborazione con il Settore sociale del Centro di Ascolto, rappresenta un aspetto essenziale per tutelare il benessere psicofisico del minore, così come risulta fondamentale l'attività di orientamento ai servizi del territorio e, nei casi più delicati, di accompagnamento alla fruizione degli stessi.

Oltre all'accompagnamento, per rispondere ai bisogni dei nuclei familiari l'Asilo Nido Piccolo Mondo attiva numerosi dispositivi di supporto: la Tessera Emporio, la riduzione o esenzione della retta mensile fino all'erogazione, tramite l'assistente sociale, di piccoli contributi economici. Tali strumenti sono 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.

Parallelamente, a fronte della peculiarità dei nuclei a cui ci si rivolge, anche la programmazione educativa abbraccia una prospettiva interculturale, assumendo la diversità come paradigma e come valore del fare pedagogico: una tensione, un'attenzione e un'apertura verso tutte le differenze (di provenienza, di genere, di livello sociale, di storia). Tale approccio si fonda su una concezione dinamica della cultura che evita la chiusura delle persone in stereotipi e pregiudizi e diventa capace di promuovere il confronto e l'incontro trasformativo tra gli individui, di farsi contaminare dal bagaglio emotivo e culturale dell'altro per dar vita a esperienze educative e non, capaci di rinnovarsi continuamente. Le attività dell'Asilo sono caratterizzate da una dimensione ludica e scandite dalle routine, che rappresentano le più importanti "attività" di un nido e che possono essere considerate delle vere e proprie occasioni di apprendimento e di crescita.

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

11. Il numero dei laboratori e attività ludico-ricreative rivolte ai bambini iscritti al nido e ai loro genitori
12. Il numero di colloqui di monitoraggio e di orientamento sociale con i genitori dei bambini iscritti

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 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 e attività di tutoraggio per gli utenti più vulnerabili;
- Accesso ad opportunità di accoglienza emergenziale;
- Orientamento al lavoro e formazione professionale;
- Orientamento legale e accompagnamento nelle procedure di richiesta asilo;
- Competenze linguistiche e culturali
- Accompagnamento sociale alle famiglie e sostegno alla genitorialità

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

AREA DI BISOGNO

Orientamento Sociale e attività di tutoraggio per gli utenti più vulnerabili

Obiettivo generale: Favorire l'integrazione dei cittadini stranieri attraverso il miglioramento della conoscenza dei servizi e delle risorse presenti sul territorio, con particolare attenzione alle situazioni di fragilità

Dati di partenza (come da punto 6)	Obiettivi
20.490 utenti hanno avuto accesso al Settore Ascolto nel 2015	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.).
1500 colloqui di tutoraggio rivolti a persone vulnerabili nel 2015	Incremento del 20% dei percorsi di tutoraggio rivolti a persone vulnerabili
926 di colloqui svolti dal Settore Sociale del Centro Ascolto nel 2015	Aumento del 15% dell'accesso nell'anno al Settore Sociale del Centro Ascolto

AREA DI BISOGNO

Accesso ad opportunità di accoglienza emergenziale

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

Dati di partenza (come da punto 6)	Obiettivi
1068 cittadini stranieri accolti all'Ostello nel 2015	Aumento del 20% della capacità di orientamento all'alloggio e di monitoraggio dei percorsi di inserimento socio-economico degli utenti inviati all'Ostello

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, con particolare attenzione ai soggetti più fragili

Dati di partenza (come da punto 6)	Obiettivi
Il numero di persone che hanno avuto un contatto con il Settore Lavoro, che nel 2015 sono state 858 di cui 465 hanno avviato un percorso di orientamento al lavoro	Aumento del 20 % nell'anno degli appuntamenti di orientamento al lavoro e alla formazione professionale

58 utenti "fragili" seguiti tramite percorsi dedicati nel 2015	Aumento del 15% dei percorsi di accompagnamento al lavoro per persone fragili
Recente avvio di una sala di auto-consultazione	Aumento del 30% degli utenti della sala di auto-consultazione

AREA DI BISOGNO

Orientamento legale e accompagnamento nelle procedure di richiesta asilo

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

Dati di partenza	Indicatori (situazione di arrivo)
155 richiedenti protezione internazionale sono stati ascoltati dal Gruppo Ascolto Asilo del Centro Ascolto Stranieri nel corso del 2015	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

Dati di partenza	Indicatori (situazione di arrivo)
Il numero di persone che hanno avuto accesso alla Scuola di italiano nel 2015 sono 370	Aumento dell'offerta formativa e delle ore di lezione settimanali, con un conseguente incremento degli studenti iscritti a scuola (almeno +15%).
Gli iscritti alle classi di pre-alfabetizzazione e alfabetizzazione sono stati 116.	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

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

Dati di partenza	Indicatori (situazione di arrivo)
Laboratori e attività ludico-ricreative rivolte ai bambini iscritti al nido e ai loro genitori	Aumento del 20% delle attività ludico didattiche e laboratori-gioco con prolungamento dell'orario di apertura-chiusura del nido
I colloqui di monitoraggio e di orientamento sociale con i genitori dei bambini iscritti	Aumento del 15% dei colloqui di monitoraggio e di 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 Sociale e attività di tutoraggio per gli utenti più vulnerabili

Obiettivo	Attività	Descrizione attività
<p>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.).</p>	<p>A.1 Servizio di ascolto, orientamento e informazione</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Al termine dei colloqui si valuta inoltre la possibilità di accedere ai servizi della Caritas di Roma (mensa, ostello, scuola di italiano, poliambulatorio, ecc.).</p>
<p>Incremento del 20% dei percorsi di tutoraggio rivolti a persone vulnerabili</p>	<p>A.2 attività di tutoraggio per persone vulnerabili</p>	<p>In presenza di utenti con vulnerabilità di tipo socio- sanitario e psico-emotive, si interviene con modalità di ascolto e tutoraggio specifico. L'attività di monitoraggio 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> <p>Al contempo, al fine di ampliare le possibilità di supporto e di costruire un percorso di stabilizzazione, l'operatore svolge un intenso lavoro di rete con uffici pubblici e privati per la ricostruzione del tessuto sociale di riferimento, opera da intermediatore con i servizi di cui la persona ha bisogno (servizi sociali municipali, strutture ospedaliere, SERT, etc.) fino ad accompagnare l'utente, laddove necessario, all'accesso ai servizi.</p>

<p>Aumento del 15% dell'accesso nell'anno al Settore Sociale del Centro Ascolto</p>	<p>A.3 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>
<p>Aumento del 15% dei tutoraggi a vantaggio di ospiti in accoglienza diffusa (presso parrocchie, istituti religiosi, famiglie)</p>	<p>A.4 Attività di tutoraggio per ospiti di accoglienza diffusa</p>	<p>L'attività di tutoraggio in accoglienza diffusa è funzionale ad accompagnare il singolo per l'intera durata dell'accoglienza, operando una mediazione tra lo stesso e la struttura ospitante. Attraverso colloqui periodici con gli ospiti e dei momenti di incontro con le comunità/famiglie ospitanti, il tutor ha la possibilità di monitorare lo svolgimento del percorso d'integrazione e rilevare in tempo le eventuali criticità insorte, mettendo in atto gli aggiustamenti necessari per portare l'ospite al miglioramento della propria condizione fino al raggiungimento della completa autonomia.</p>

AREA DI BISOGNO

Accesso ad opportunità di accoglienza emergenziale

Obiettivo	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	B.1 Orientamento all'alloggio e monitoraggio accoglienze Ostello	Attraverso operatori dedicati vengono accolte e gestite le richieste di accesso all'Ostello, fornendo informazioni sulle altre opportunità di 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.

AREA DI BISOGNO

Orientamento al lavoro e formazione professionale

Obiettivo	Attività	Descrizione attività
Aumento del 20 % nell'anno degli appuntamenti di orientamento al lavoro e alla formazione professionale	C.1 sportello informativo e orientamento al lavoro	L'orientamento al lavoro prevede sia un'attività di sportello informativo che la gestione di appuntamenti individuali. Rientrano nelle attività dello Sportello lavoro: <ul style="list-style-type: none"> - l'accoglienza dei nuovi utenti ed un primo orientamento - l'individuazione dei bisogni espressi ed emergenti e il conseguente riconoscimento della strategia di orientamento al lavoro più utile da suggerire all'utente. - 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. Gli appuntamenti individuali consistono in: <ul style="list-style-type: none"> - colloqui 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.
Aumento del 15% dei percorsi di accompagnamento al lavoro per persone fragili	C.2 Percorsi e strumenti di integrazione lavorativa e di qualificazione professionale	<p>Per i soggetti più svantaggiati quali protetti internazionali, madri sole con bambini, portatori di bisogni e difficoltà più complesse, in collaborazione con il Settore sociale si attivano dei percorsi individualizzati maggiormente strutturati, realizzati anche attraverso l'ausilio di risorse economiche disponibili grazie a progetti ad hoc. Il monitoraggio di tali percorsi prevede un numero più elevato di appuntamenti a intervalli di tempo più brevi, affiancamento nella preparazione degli strumenti utile alla ricerca di lavoro (Cv, lettere di presentazione, mail di candidatura, etc.), simulate di colloqui di lavoro. L'accompagnamento comporta inoltre un costante lavoro di rete con i soggetti, sia pubblici che privati, che a vario titolo sostengono il percorso di integrazione degli utenti (COL e Centri per l'impiego, servizi sociali municipali, associazioni di settore, servizi socio-sanitari, etc).</p>
Aumento del 30% degli utenti della sala di auto-consultazione	C.3 Supporto operativo all'auto-consultazione	<p>Il tutor d'aula negli orari di apertura al pubblico della sala di auto-consultazione è a disposizione degli utenti per fornire informazioni e supporto per la corretta consultazione dei siti specializzati in annunci di lavoro, per candidarsi alle offerte, per inviare Cv e lettere di presentazione. La sua funzione è quindi complementare a quella dell'orientatore al lavoro, permettendo agli utenti di sperimentare in autonomia le tecniche di ricerca del lavoro apprese durante gli appuntamenti dedicati, intervenendo solo laddove richiesto con consigli e delucidazioni. Compito del tutor d'aula è anche la gestione logistica della sala, il monitoraggio delle presenze, il controllo del buon funzionamento della strumentazione.</p>

AREA DI BISOGNO

Orientamento legale e accompagnamento nelle procedure di richiesta asilo

Obiettivo	Attività	Descrizione attività
Aumento del 15% della capacità di accesso nell'anno al Gruppo Ascolto Asilo	D.1 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 legale di accompagnamento nella procedura di riconoscimento della protezione internazionale.

AREA DI BISOGNO

Accesso a opportunità di formazione linguistica

Obiettivo	Attività	Descrizione attività
Aumento nell'anno del 15% degli studenti iscritti alla scuola e incremento delle ore di lezione annue.	E.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 tutoraggio per il potenziamento linguistico e/o l'emersione di bisogni specifici, finalizzati all'orientamento verso strumenti e servizi utili alla loro risoluzione.	E.2 Attività di tutoraggio in aula	L'operatore si occupa di individuare ed ideare, in collaborazione con i docenti, delle 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

Accompagnamento sociale alle famiglie e sostegno alla genitorialità

Obiettivo	Attività	Descrizione attività
<p>Aumento del 20% delle attività ludico didattiche e laboratori-gioco con prolungamento dell'orario di apertura-chiusura del nido</p>	<p>F.1 attività educative e ludiche con bambini e genitori</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Viene stimolata la partecipazione attiva delle famiglie attraverso l'organizzazione di numerose iniziative: mercatino della solidarietà, laboratorio di gioco adulti/bambini insieme, etc.</p> <p>Al momento dell'uscita del bambino viene somministrato ai genitori un questionario di valutazione sulle attività svolte.</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>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</p>

		<p>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.</p>
--	--	--

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 e attività di tutoraggio per gli utenti più vulnerabili

Obiettivo	Attività	Risorse umane impiegate
<p>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.).</p>	<p>A.1 Servizio di ascolto, orientamento e informazione</p>	<p>1 Responsabile: 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>1 Operatore dedicato all'ascolto e all'orientamento sociale degli utenti e al tutoraggio rivolto ad utenti con particolari fragilità psico-emotive.</p> <p>23 Volontari. 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>3 Stagiare /tirocinanti. 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>1 Operatore si occupa della logistica del centro.</p>
<p>Incremento del 20% dei percorsi di tutoraggio rivolti a persone vulnerabili</p>	<p>A.2 attività di tutoraggio per persone vulnerabili</p>	<p>1 Responsabile: 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>1 Operatore dedicato all'ascolto e all'orientamento sociale degli utenti e al tutoraggio rivolto ad utenti con particolari fragilità psico-emotive.</p> <p>1 Assistente sociale: collabora con l'operatore dedicato nella ricostruzione del percorso d'integrazione del soggetto vulnerabile e nel lavoro di rete con enti pubblici e privati</p>
<p>Aumento del 15% dell'accesso nell'anno al Settore Sociale del Centro Ascolto</p>	<p>A.3 Servizio di sostegno sociale dei migranti e delle loro famiglie e orientamento sociosanitario</p>	<p>1 Responsabile: 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>1 Assistente sociale: 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>1 Operatore si occupa della logistica del centro</p>
<p>Aumento del 15% dei tutoraggi a vantaggio di ospiti in accoglienza diffusa (presso parrocchie, istituti religiosi, famiglie)</p>	<p>A.4 Attività di tutoraggio per ospiti di accoglienza diffusa</p>	<p>1 Responsabile: 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>1 Assistente sociale: segue le esperienze di accoglienza diffusa durante tutto il loro iter: individuazione dei possibili destinatari, costruzione di un rapporto di fiducia e collaborazione con le realtà ospitanti, inserimento degli ospiti, monitoraggio delle accoglienze tramite colloqui periodici, funzione di mediazione in caso di incomprensioni o difficoltà, collaborazione in attività di diffusione, comunicazione del progetto, attività ludiche e ricreative che coinvolgano l'intera comunità ospitante</p> <p>1 Operatore si occupa della logistica del centro</p>

AREA DI BISOGNO

Accesso ad opportunità di accoglienza emergenziale

Obiettivo	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	B.1 Orientamento all'alloggio e monitoraggio accoglienze Ostello	<p>1 Responsabile: 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>2 Operatori: accolgono e gestiscono le richieste di accesso all'Ostello, approfondiscono tramite colloqui mirati la condizione socio-economica e relazionale degli utenti che vengono accolti, collaborano con le strutture di seconda accoglienza per l'invio e il monitoraggio dei percorsi verso l'autonomia.</p> <p>1 Volontario: fornisce informazioni sulle altre opportunità accoglienza temporanea, si confronta con l'operatore nella valutazione della condizione degli utenti accolti presso l'Ostello.</p> <p>1 Operatore si occupa della logistica del centro</p>

AREA DI BISOGNO

Orientamento al lavoro e formazione professionale

Obiettivo	Attività	Risorse umane impiegate
Aumento del 20 % nell'anno degli appuntamenti di orientamento al lavoro e alla formazione professionale	C.1 sportello informativo e orientamento al lavoro	<p>1 Responsabile: 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>1 Operatore: gestisce lo Sportello Lavoro e si occupa di erogare informazioni in merito a strumenti e servizi attivabili nella ricerca di lavoro. Svolge inoltre attività di aggiornamento delle risorse e lo studio dell'evoluzione delle politiche del lavoro.</p> <p>1 Orientatore al lavoro: 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>1 Operatore: si occupa della logistica del centro.</p>
Aumento del 15% dei percorsi di accompagnamento al lavoro per persone fragili	C.2 Percorsi e strumenti di integrazione lavorativa e di qualificazione	<p>1 Responsabile: 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</p>

	professionale	risorse umane impiegate per rilevarne eventuali criticità; si relaziona con l'utenza e, ove necessario, interviene nella gestione dei casi più complessi. 1 Orientatore al lavoro: conduce colloqui di orientamento lavoro con particolare attenzione alle fragilità riscontrate, prevedendo percorsi più lunghi e con un maggior numero di incontri. Agevola l'accesso degli utenti ai servizi pubblici e privati dedicati all'integrazione lavorativa tramite un costante lavoro di rete e di integrazione delle competenze. 1 Operatore: si occupa della logistica del centro.
Aumento del 30% degli utenti della sala di auto-consultazione	C.3 Supporto operativo all'auto-consultazione	1 Responsabile: 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. 1 Operatore: fornisce informazioni e supporto per la corretta consultazione dei siti specializzati in annunci di lavoro, per candidarsi alle offerte, per inviare Cv e lettere di presentazione. 1 Operatore: si occupa della logistica del centro.

AREA DI BISOGNO

Orientamento legale e accompagnamento nelle procedure di richiesta asilo

Obiettivo	Attività	Risorse umane impiegate
Aumento del 15% della capacità di accesso nell'anno al Gruppo Ascolto Asilo	D.1 Gruppo Ascolto Asilo	1 Responsabile: 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. 1 Avvocato: supervisiona i casi 1 Operatore dedicato all'ascolto dei richiedenti protezione internazionale che richiedono assistenza legale 1Stagiaire /tirocinante affianca l'operatore nei colloqui di ascolto

AREA DI BISOGNO

Accesso a opportunità di formazione linguistica

Obiettivo	Attività	Risorse umane impiegate
<p>Aumento nell'anno del 15% degli studenti iscritti alla scuola e incremento delle ore di lezione annue.</p>	<p>E.1 Percorsi di alfabetizzazione linguistica</p>	<p>1 Responsabile: 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>20 Volontari. 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>1 Operatore coordina l'attività dei volontari</p> <p>1 Operatore si occupa della logistica</p>
<p>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.</p>	<p>E.2 Attività di tutoraggio in aula</p>	<p>1 Responsabile: 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>1 Operatore dedicato all'ascolto e tutoraggio.</p> <p>1 Operatore si occupa della logistica del centro</p>

AREA DI BISOGNO

Accompagnamento sociale alle famiglie e sostegno alla genitorialità

Obiettivo	Attività	Risorse umane impiegate
<p>Aumento del 20% delle attività ludico didattiche e laboratori-gioco con prolungamento dell'orario di apertura-chiusura del nido</p>	<p>F.1 attività educative e ludiche con bambini e genitori</p>	<p>1 Responsabile: 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 relazione 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>6 Educatrici: curano il corretto svolgimento delle attività</p>
		<p>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>15 Volontari: dopo un periodo di affiancamento i volontari coadiuvano le educatrici nelle realizzazione delle attività 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>1 Responsabile: 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 relazione 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>1 Assistente Sociale: 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>6 Educatrici: si affiancano al nucleo per</p>

		<p>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>15 Volontari: coadiuvano le educatrici nella realizzazione delle attività rivolte ai genitori.</p> <p>1 Cuoca: preparazione dei pasti per i bambini.</p> <p>1 Operatore 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 Sociale e attività di tutoraggio per gli utenti più vulnerabili

Obiettivo	Attività	Ruolo dei giovani in servizio civile
<p>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.).</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"> - accoglienza e primo orientamento attraverso lo sportello informativo del Centro; - primo colloquio individuale di ascolto e orientamento (c.d. primo ascolto); - successivi colloqui di verifica della situazione dell'utente (c.d. secondo ascolto) <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, il rilascio della tessera che autorizza l'accesso dell'utente ai servizi Caritas (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>Incremento del 20% dei percorsi di tutoraggio rivolti a persone vulnerabili</p>	<p>A.2 attività di tutoraggio per persone vulnerabili</p>	<p>L'attività del giovane in servizio civile sarà quella di supportare l'operatore dedicato nella gestione degli utenti più fragili e nella definizione di percorsi integrati</p> <p>In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ monitorare lo sviluppo del percorso di integrazione tramite colloqui periodici ➤ operare da intermediario con i servizi di cui la persona ha bisogno (servizi sociali municipali, strutture ospedaliere, SERT, etc.) ➤ laddove necessario, agevolare l'accesso ai servizi attraverso un accompagnamento sul territorio <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.3 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"> ➤ ascolto, informazione e orientamento rispetto ai servizi del territorio; ➤ aggiornamento della mappatura dei servizi del territorio e implementazione della rete di riferimento; ➤ accompagnamento dell'utente in percorsi individualizzati di supporto sociale; <p>Inoltre, parteciperà alle riunioni d'equipe settimanali e alla programmazione delle attività.</p>
<p>Aumento del 15% dei tutoraggi a vantaggio di ospiti in accoglienza diffusa (presso parrocchie, istituti religiosi, famiglie)</p>	<p>A.4 Attività di tutoraggio per ospiti di accoglienza diffusa</p>	<p>L'attività del giovane in servizio civile riguarderà l'affiancamento degli operatori nelle seguenti mansioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ monitoraggio dello svolgimento delle accoglienze; ➤ ideazione di attività ludiche, ricreative e sociali finalizzate ad avvicinare le comunità accoglienti agli ospiti; ➤ mappatura del territorio, creazione di materiale informativo e attività di diffusione dell'accoglienza diffusa; <p>Parteciperà alle riunioni d'equipe settimanali e alla programmazione delle attività</p>

AREA DI BISOGNO

Accesso ad opportunità di accoglienza emergenziale

Obiettivo	Attività	Ruolo dei giovani in servizio civile
<p>Aumento del 20% della capacità di orientamento all'alloggio e di monitoraggio dei percorsi di inserimento socio-economico degli utenti inviati all'Ostello</p>	<p>B.1 Orientamento all'alloggio e monitoraggio accoglienze Ostello</p>	<p>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 per gli utenti inseriti in Ostello o in strutture di seconda accoglienza.</p> <p>Inoltre, parteciperà alle riunioni d'equipe settimanali e alla programmazione delle attività.</p> <p>Parteciperà alle riunioni d'equipe settimanali e alla programmazione delle attività.</p>

AREA DI BISOGNO

Orientamento al lavoro e formazione professionale

Obiettivo	Attività	Ruolo dei giovani in servizio civile
<p>Aumento del 20 % nell'anno degli appuntamenti di orientamento al lavoro e alla formazione professionale</p>	<p>C.1 sportello informativo e orientamento al lavoro</p>	<p>L'attività del giovane in servizio civile si articolerà principalmente in:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ attività di informazione e primo orientamento attraverso lo "Sportello lavoro" attivo presso il Centro ascolto ➤ 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. ➤ 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.).

		Inoltre, parteciperà alle riunioni d'equipe settimanali e alla programmazione delle attività.
Aumento del 15% dei percorsi di accompagnamento al lavoro per persone fragili	C.2 Percorsi e strumenti di integrazione lavorativa e di qualificazione professionale	<p>Il giovane in servizio civile supporterà l'attività dell'orientatore al lavoro nello svolgimento del percorso di orientamento al lavoro degli utenti più fragili. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ svolgimento di colloqui individuali di orientamento e sostegno nella ricerca del lavoro 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.); ➤ approfondimento delle tecniche di auto-candidatura, sviluppo personalizzato di strumenti dedicati (CV, lettera di presentazione, mail, etc) ➤ simulate di colloqui di lavoro <p>Inoltre, parteciperà alle riunioni d'equipe settimanali e alla programmazione delle attività.</p>
Aumento del 30% degli utenti della sala di auto-consultazione	C.3 Supporto operativo all'auto-consultazione	<p>Il giovane in servizio civile contribuirà all'apertura e gestione della sala di auto-consultazione, fornendo supporto agli utenti in merito alla navigazione dei siti specializzati in annunci di lavoro.</p> <p>Inoltre, parteciperà alle riunioni d'equipe settimanali e alla programmazione delle attività.</p>

AREA DI BISOGNO

Orientamento legale e accompagnamento nelle procedure di richiesta asilo

Obiettivo	Attività	Ruolo dei giovani in servizio civile
Aumento del 15% della capacità di accesso nell'anno al Gruppo Ascolto Asilo	D.1 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	Attività	Ruolo dei giovani in servizio civile
Aumento nell'anno del 15% degli studenti iscritti alla scuola e incremento delle ore di lezione annue.	E.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"> ➤ docenze; ➤ attività di coordinamento della scuola; ➤ assistenza in classe nei corsi intensivi organizzati periodicamente dal Centro Inoltre, parteciperà alle riunioni d'equipe settimanali e alla programmazione delle attività.
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.	E.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

Accompagnamento sociale alle famiglie e sostegno alla genitorialità

Obiettivo	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 bambini e genitori	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.

<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>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.</p>
--	---	--

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:

Partecipazione al percorso formativo previsto a livello diocesano e ai corsi di formazione residenziali che, a seconda dei progetti approvati e finanziati dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale, potranno essere organizzati anche d'intesa con altre Caritas diocesane della stessa regione, anche fuori dal Comune e dalla Provincia in cui si svolge il progetto, in date e luoghi che verranno tempestivamente comunicati al Dipartimento.

Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione e sensibilizzazione diocesani, regionali o nazionale (es. incontro nazionale giovani in servizio civile).

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	Alessandra Cantarini	8.12.1978	CNTLSN78T48H501U	Bettinelli Oliviero	10/05/1958	BTTLVR58E10G869Z
						Cristina Mottura	9.12.1973	MTTCST73T49H501H			
2	ASILO NIDO PICCOLO MONDO	ROMA	VIA GREGORIO IX, 11	2958	2	Simona Liberatori	16.05.1977	LBRSMN77E56H501F	Bettinelli Oliviero	10/05/1958	BTTLVR58E10G869Z

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 del patrimonio dell'obiezione di coscienza di Caritas Italiana.

La campagna permanente di promozione del servizio civile si propone di sensibilizzare l'opinione pubblica ai valori della solidarietà, della pace, della nonviolenza e della mondialità e in particolare alle possibilità offerte dal servizio civile e/o altre forme di impegno civile dei giovani.

ATTIVITÀ PERMANENTI DI PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE A LIVELLO NAZIONALE

Sito Caritas Italiana www.caritas.it

Foglio informativo quindicinale on line "InformaCaritas" di Caritas Italiana

Mensile della Caritas Italiana "Italia Caritas"

Sito del Tavolo Ecclesiale sul Servizio Civile www.esseciblog.it

Stampa di pieghevoli, poster e altro materiale sul servizio civile.

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

Marcia per la pace (31 dicembre) organizzata dall'Ufficio nazionale CEI per i problemi sociali e il lavoro, Pax Christi, Azione Cattolica e Caritas Italiana.

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

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

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

- a. Pubblicizzazione sul sito internet 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

ATTIVITÀ 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 2000 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 1ª 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 metà servizio (al 5°- 6° mese)
- ii. incontro periodici (quindicinali o mensili) di alcune ore ciascuno svolti a livello diocesano
- iii. incontro di fine servizio (al 12° mese)

Durante gli incontri verranno proposte attività di gruppo finalizzate alla verifica e alla rilettura dell'esperienza.

Durante gli stessi momenti, a inizio, metà e fine servizio verrà distribuito un questionario 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):

SI

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
Totale spesa	€ 6.000,00

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

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
Totale spesa	€19.500,00

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

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 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 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, Centro Dipartimentale di Formazione Integrale, Codice Fiscale 08447281000

- a. Informare i possibili beneficiari sulle opportunità di servizio civile offerte dal presente progetto, divulgandone attività ed obiettivi;
- 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

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 attività di tutoraggio per persone vulnerabili</p> <p>A.3 Servizio di sostegno sociale dei migranti e delle loro famiglie e orientamento sociosanitario</p> <p>A.4 Attività di tutoraggio per ospiti di accoglienza diffusa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 sala riunioni; • 12 computer fissi; • 4 computer portatili; • 1 videoproiettore; • dépliant informativi; • materiale di cancelleria; • telefoni fissi; • fax; • 3 fotocopiatrici/scanner; • Banca dati SIS (Sistema Informativo Sociale della Caritas Diocesana di Roma) con schede informatizzate; • DVD "La piazza è chiusa", Caritas Diocesana di Roma; • Rai 5 "Giubileo. L'altro sguardo - La battaglia della bontà", http://www.rai5.rai.it/articoli/giubileo-laltro-sguardo-la-battaglia-della-bont%C3%A0/31866/default.aspx • DVD "Ascoltando la vita – 25 anni del Centro Ascolto Stranieri di Roma".
<p>B.1 Orientamento all'alloggio e monitoraggio accoglienze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 sala riunioni; • 1 computer fisso; • depliant informativi; • materiale di cancelleria; • 1 telefono fisso; • 1 fax; • 3 fotocopiatrici/scanner; • Banca dati informatizzata SIS (Sistema Informativo Sociale della Caritas Diocesana di Roma);

<p>C.1 sportello informativo e orientamento al lavoro</p> <p>C.2 Percorsi e strumenti di integrazione lavorativa e di qualificazione professionale</p> <p>C.3 Supporto operativo all'auto-consultazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 sala riunioni; • 1 sala per l'auto-consultazione • 6 computer fissi; • 4 computer portatili; • 1 videoproiettore; • depliant informativi sui servizi sul territorio; • Materiale informativo sugli strumenti di orientamento al lavoro • materiale di cancelleria; • telefoni fissi; • fax; • 3 fotocopiatrici/scanner • Banca dati SIS (Sistema Informativo Sociale della Caritas Diocesana di Roma) con schede informatizzate; • "Le Parole del Lavoro" Guida per l'orientamento al lavoro dei cittadini stranieri • DVD "La piazza è chiusa", Caritas Diocesana di Roma; • DVD "Ascoltando la vita – 25 anni del Centro Ascolto Stranieri di Roma". • "Riconoscersi" Vademecum sul riconoscimento dei titoli di studio per cittadini di paesi terzi
<p>D.1 Gruppo Ascolto Asilo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 sala riunioni; • 2 computer fissi; • 4 computer portatili; • 1 proiettore per lucidi; • 1 videoproiettore; • depliant informativi; • materiale di cancelleria; • telefoni fissi; • fax; • 3 fotocopiatrici/scanner • Banca dati SIS (Sistema Informativo Sociale della Caritas Diocesana di Roma) con schede informatizzate; • Bibliografia sulla normativa in materia di immigrazione ed asilo; • "Guida all'orientamento legale dei cittadini stranieri", edizione 2015, Caritas italiana; • "DVD "La piazza è chiusa", Caritas Diocesana di Roma; • DVD "Ascoltando la vita – 25 anni del Centro Ascolto Stranieri di Roma".

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

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Convenzione collettiva per tirocini curriculari, tirocini extracurriculari formativi e di orientamento, tirocini professionalizzanti con Università degli Studi di Bergamo.

Convenzione di tirocinio di formazione ed orientamento con Università degli studi di Genova-Facoltà di Scienze Politiche.

Convenzione per tirocini di formazione e orientamento curriculari con Università di Pisa Dipartimento di Civiltà e Forme del Sapere.

Convenzione quadro per tirocini di formazione e orientamento con Università degli Studi di Roma "La Sapienza".

Convenzione per tirocini di stages/tirocini di formazione e orientamento con Università Ca'Foscari di Venezia.

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

Convenzione collettiva per tirocini curriculari, tirocini extracurriculari formativi e di orientamento, tirocini professionalizzanti con Università degli Studi di Bergamo.

Convenzione di tirocinio di formazione ed orientamento con Università degli studi di Genova-Facoltà di Scienze Politiche.

Convenzione per tirocini di formazione e orientamento curriculari con Università di Pisa-Dipartimento di Civiltà e Forme del Sapere.

Convenzione quadro per tirocini di formazione e orientamento con Università degli Studi di Roma "La Sapienza".

Convenzione per tirocini di stages/tirocini di formazione e orientamento con Università Ca'Foscari di Venezia.

28) *Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili 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 al Dipartimento 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 mediante 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 attestate 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 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:

SI

32) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

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

☐ Metodologia

Per ogni obiettivo formativo viene considerato:

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

ed in relazione a questi livelli la dimensione:

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

attraverso:

- lezioni frontali (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; l: 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) Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:

Lorenzo Chialastri nato a Roma il 03/05/1964,
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 del/i formatore/i:

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 Ascolto Stranieri di Roma e del Centro di Accoglienza Ferrhotel.

Cristina Mottura, laureata in Giurisprudenza, attualmente responsabile del Centro 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.

Simona Liberatori, laureata in Psicologia dello sviluppo e dell'educazione ed iscritta all'Albo dell'ordine degli psicologi del Lazio, è l'attuale Coordinatrice 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.

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.

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.

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 in sede di accreditamento.

Verranno dunque utilizzati diversi strumenti, quali

- lezioni frontali
- attività di confronto
- suggerimenti bibliografici
- verifica delle attività svolte

che andranno ad integrare la formazione permanente realizzata attraverso

- accompagnamento ed affiancamento personale stabile
- training by doing

40) Contenuti della formazione:

Moduli Formativi	Attività di riferimento	Formatore	Durata
<p><u>L'operatore sociale: ruolo e competenze</u> 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>	<p>A.1 Servizio di ascolto, orientamento e informazione</p>	<p>Lorenzo Chialastri Cristina Mottura</p>	<p>8 ore</p>
<p><u>Dall'assistenza alla condivisione</u> 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>	<p>A.1 Servizio di Ascolto, orientamento e informazione A.2 Servizio di sostegno sociale dei migranti e delle loro famiglie e orientamento sociosanitario</p>	<p>Valentina Valentino</p>	<p>6 ore</p>

<p><u>La rete dei servizi</u> 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>	<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 all'alloggio a attività di tutoraggio</p>	<p>Simona Liberatori Valentina Valentino</p>	<p>12 ore</p>
<p><u>Il ruolo politico e pastorale dei servizi Caritas e il loro impegno nella promozione della dignità della persona</u> 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>	<p>Modulo trasversale a tutte le attività</p>	<p>Lorenzo Chialastri</p>	<p>8 ore</p>
<p><u>Percorsi di integrazione lavorativa</u> 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 B.2 Percorsi e strumenti di integrazione lavorativa e di qualificazione professionale B.3 Lavoro di rete con enti di formazione, servizi pubblici e agenzie per il lavoro C.2 Attivazione di percorsi socio-lavorativi in semi-autonomia</p>	<p>Monica Pace Caterina Boca</p>	<p>6 ore</p>
<p><u>La legislazione sull'immigrazione</u> 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>	<p>Modulo trasversale a tutte le attività</p>	<p>Caterina Boca</p>	<p>12 ore</p>

<p><u>L'italiano come L2</u> 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>	<p>A.1. Percorsi di alfabetizzazione linguistica</p>	<p>Lorenzo Chialastri Cristina Mottura</p>	<p>8 ore</p>
<p><u>Elementi di psicopedagogia: sviluppo e benessere del fanciullo</u> 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.1 Attività educative e ludiche con i bambini F.2 Monitoraggio dei percorsi di integrazione socio-economica delle famiglie e sostegno alla genitorialità</p>	<p>Simona Liberatori</p>	<p>6 ore</p>
<p><u>Formazione ed informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile</u> 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 23/9/2016

Il Responsabile legale dell'ente
