

## SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### TITOLO DEL PROGETTO:

**INCLUSIONE E PROSSIMITÀ**

### SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

#### Settore A-14

Assistenza - Altri soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale

### DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

### OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il Progetto intende, come obiettivo generale, **contrastare le disuguaglianze economiche e sociali attraverso l'offerta di servizi integrati per l'inclusione delle persone in situazioni di vulnerabilità.**

Le varie crisi che si sono succedute ed intersecate a seguito dell'emergenza sanitaria dovuta al Covid-19 - **la guerra in Ucraina, le pressioni inflazionistiche, la crisi energetica** - hanno esacerbato le disuguaglianze già presenti nel nostro Paese e aumentato la povertà, l'emarginazione e la solitudine delle persone. Per rispondere all'aumento di richiesta di assistenza della popolazione fragile, la Croce Rossa rafforza i propri servizi sul territorio, per prendere in carico le persone con maggiori vulnerabilità e fornire una risposta complessiva ai bisogni.

Il Progetto intende raggiungere i seguenti obiettivi specifici:

**Obiettivo specifico 1: Sostenere l'inclusione sociale della fascia vulnerabile della popolazione attraverso servizi di assistenza.**

Il Progetto contrasta l'emarginazione sociale delle persone vulnerabili a partire dai loro bisogni di supporto psicologico e materiale, promuovendo, al tempo stesso, azioni mirate all'orientamento della persona e all'inclusione sociale. Viene adottato un approccio multidimensionale e partecipativo dell'utente, favorendo il coinvolgimento dei beneficiari.

Ogni ente di accoglienza, Comitato territoriale della CRI, qui in coprogettazione, contribuisce al raggiungimento dell'obiettivo replicando le attività previste nella propria sede per garantire l'impatto a livello territoriale e assicurare uno standard uniforme nella realizzazione delle attività e nell'erogazione dei servizi.

La fitta rete di partenariati e di collaborazioni con enti pubblici e privati aumenta la sinergia delle attività e dei servizi potenziando l'impatto del Progetto.

L'iniziativa intende generare l'impatto di seguito indicato:

Criticità	Bisogno	Situazione di partenza - Indicatori	Situazione di partenza - Indicatori di realizzazione	Situazione a fine Progetto - Indicatori di realizzazione*	Situazione a fine Progetto - Indicatori di impatto
-----------	---------	-------------------------------------	--	---	--

<p>- La crisi sociosanitaria ha aumentato le povertà e le disuguaglianze e sociali</p>	<p>- Azioni di sostegno dedicate alle fasce vulnerabili</p>	<p>-1 milione e 960 mila famiglie e 5,6 milioni di persone in povertà assoluta -3,4 milioni di anziani con gravi difficoltà nelle attività di cura della persona e della vita domestica che richiedono aiuto e 1,8 milioni di essi non riceve un'assistenza adeguata.  - Arrivo in Italia fino a Giugno 2022 di 132.129 di profughi ucraini a rischio emarginazione  -2 milioni e 800 mila famiglie con al proprio interno un componente con disabilità a rischio isolamento sociale</p>	<p>- 37 Mappature dei bisogni e dei servizi presenti sul territorio - 1300 utenti dei servizi di compagnia a domicilio assistiti;  - 2.000 servizi di consegna spesa a domicilio erogati.  - 11.000 servizi di trasporto sociale erogati.  - 630 Sportelli Sociale attivi.  - 11.000 utenti assistiti con i servizi di Telecompagnia  - 300 attività ricreative e di socializzazione realizzate</p>	<p>- 37 Mappature dei bisogni e dei servizi presenti sul territorio aggiornate - Almeno 1440 utenti dei servizi di compagnia a domicilio assistiti; - Almeno 2.500 servizi di consegna spesa a domicilio erogati.  - Almeno 12.300 servizi di trasporto sociale erogati.  - 700 Sportelli Sociale attivi e potenziati.  - Almeno 12.000 utenti assistiti con i servizi di Telecompagnia  -Almeno 450 attività ricreative e di socializzazione realizzate</p>	<p>Diminuito il livello di vulnerabilità e favorita l'inclusione sociale di 25.500 cittadini a rischio di esclusione attraverso servizi di assistenza dedicati per superare le fragilità.</p>
--	---	--	---	--	---

<b>RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:</b>	
<b>Attività</b>	<b>Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari</b>
<b>Presso le sedi di Progetto dei Comitati territoriali</b>	
<b>1.2) Mappatura dei bisogni e dei servizi presenti sul territorio</b>	I Volontari SCU supportano il Comitato nella rilevazione dei dati di terreno; Realizzano ricerche internet per la raccolta dati reperibili sul web, consultando, tra gli altri, database e documenti pubblici, i siti internet e i documenti prodotti da altre associazioni attive sul territorio raccogliendo inoltre le esperienze dei Volontari CRI attivi nella gestione dei singoli servizi che con l'avanzare della ricerca si

	troverà necessario razionalizzare e mettere in rete; Partecipano alle riunioni con i partner locali pubblici e privati; forniscono supporto nell'elaborazione della mappatura dei profili di esclusione. Guida degli autoveicoli CRI.
<b>1.3) Compagnia a domicilio</b>	I Volontari SCU supportano il Comitato nella raccolta delle richieste, nella definizione del calendario delle visite, nella definizione delle linee guida, nella preparazione dei materiali di supporto, nella raccolta dei dati e perfezionamento degli interventi, nella redazione dei report attività. Collaborano all'erogazione del servizio verso gli utenti. Guida degli autoveicoli CRI.
<b>1.4) Consegna spesa a domicilio</b>	I Volontari SCU supportano il Comitato nella raccolta delle richieste, nella definizione del calendario dei servizi, nella definizione delle linee guida, nella preparazione dei materiali di supporto, nella raccolta dei dati e perfezionamento degli interventi, nella redazione dei report attività. Collaborano all'erogazione del servizio verso gli utenti. Guida degli autoveicoli CRI.
<b>1.5) Trasporto sociale</b>	I Volontari SCU supportano il Comitato nella raccolta delle richieste, nella definizione del calendario dei trasporti, delle linee guida, nella preparazione dei materiali di supporto, nella raccolta dei dati e perfezionamento degli interventi, nella redazione dei report attività. Collaborano all'erogazione del servizio verso gli utenti. Guida degli autoveicoli CRI.
<b>1.6) Sportello sociale</b>	I Volontari SCU supportano il Comitato nella raccolta delle richieste, nella definizione del calendario degli incontri, delle linee guida, nella accoglienza dei beneficiari, nella preparazione dei materiali di supporto, nella raccolta dei dati e perfezionamento degli interventi, nella redazione dei report attività.
<b>1.7) Tele compagnia</b>	I Volontari SCU supportano il Comitato nella raccolta delle richieste, nella definizione del calendario degli incontri telefonici, delle linee guida, nella accoglienza telefonica dei beneficiari, nella preparazione dei materiali di supporto, nella raccolta dei dati e perfezionamento degli interventi, nella redazione dei report attività. Collaborano all'erogazione del servizio verso gli utenti.

<b>SEDI DI SVOLGIMENTO:</b>				
<b>Sede</b>	<b>Provincia</b>	<b>Comune</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>CAP</b>
Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale - Campo Ramazzini	Roma	ROMA	Via Bernardino Ramazzini, 31	00151

Croce Rossa Italiana Comitato di Citta' di Castello	Perugia	CITTA' CASTELLO	DI	Via Luigi Angelini, 20	06012
Croce Rossa Italiana Comitato di Frosinone	Frosinone	FROSINONE		Via Po, 11	03100
Croce Rossa Italiana Comitato di Gualdo Tadino	Perugia	GUALDO TADINO		Via Giacomo Matteotti, 118	06023
Croce Rossa Italiana Comitato di Massa Martana	Perugia	MASSA MARTANA		Piazza del Volontariato, 2	06056
Croce Rossa Italiana Comitato di Montelabbate	Pesaro e Urbino	VALLEFOGLIA		Via dell'industria, 2	61022
Croce Rossa Italiana Comitato di Napoli - sede di Napoli	Napoli	NAPOLI		CORSO SAN GIOVANNI A TEDUCCIO, 45	80146
Croce Rossa Italiana Comitato di Napoli - sede di Pollena Trocchia	Napoli	POLLENA TROCCHIA		Via Caracciolo, 1	80040
Croce Rossa Italiana Comitato di Napoli - sede di Pozzuoli	Napoli	POZZUOLI		Via Lucilio, 19	80078
Croce Rossa Italiana Comitato di Napoli - sede di San Giorgio a Cremano	Napoli	SAN GIORGIO A CREMANO		Via Giuseppe Mazzini, 8	80046
Croce Rossa Italiana Comitato di Orte	Viterbo	ORTE		Via del Campo Sportivo, 23	01028
Croce Rossa Italiana Comitato di Sesto San Giovanni	Milano	SESTO GIOVANNI	SAN	Via Daniele Manin, 110	20099
Croce Rossa Italiana Comitato di Urbino	Pesaro e Urbino	URBINO		Via Sasso, 122	61029
Croce Rossa Italiana Locale di Fano	Pesaro e Urbino	FANO		Via Carlo Gozzi, 10/b	61032
Croce Rossa Italiana Comitato di Cantu'	Como	CANTu'		VIA ARIBERTO DA INTIMIANO, 20	22063
Croce Rossa Italiana Comitato di Piacenza	Piacenza	PIACENZA		VIALE MALTA, 5	29121
Croce Rossa Italiana Comitato di Valnestore	Perugia	PANICALE		Via Primo Maggio, 26	06068
Croce Rossa Italiana Comitato di Villar Dora	Torino	VILLAR DORA		VIA CUMINIE, 90	10040
Croce Rossa Italiana Comitato di Molfetta	Bari	MOLFETTA		CORSO MARGHERITA DI SAVOIA, 3	70056
Croce Rossa Italiana Comitato di Napoli sede di Ischia	Napoli	ISCHIA		via Cossa Baldassare, 19	80077
Croce Rossa Italiana Comitato di Napoli sede di Capri	Napoli	CAPRI		via delle botteghe, 28	80073
Croce Rossa Italiana Comitato di Napoli sede di Mugnano	Napoli	MUGNANO NAPOLI	DI	VIA MURELLE, 24	80018

Croce Rossa Italiana Comitato di Napoli sede di Somma Vesuviana	Napoli	SOMMA VESUVIANA	VIA SANTA MARIA DEL POZZO, 196	80049
CRI - Comitato di Due Carrare	Padova	DUE CARRARE	VIA DEI DONATORI DI SANGUE, 16	35020
CRI - Comitato di Selvazzano Dentro SEDE OPERATIVA	Padova	MESTRINO	VIA TRIESTE, 2	35035
CRI - Comitato di Andria	Barletta-Andria-Trani	ANDRIA	VIALE DEI COMUNI DI PUGLIA, 100	76123
CRI - Comitato di Piglio	Frosinone	PIGLIO	VIALE UMBERTO I, SNC	03010
Croce Rossa Italiana - Comitato di Marsala	Trapani	MARSALA	VIA DEGLI ATLETI, 26	91025
Comitato di Monopoli - Sede Operativa	Bari	MONOPOLI	CONTRADA PADRE SERGIO, 270	70043
Croce Rossa Italiana - Comitato di Scordia	Catania	SCORDIA	VIA ALDO MORO, SNC	95048
Croce Rossa Italiana - Comitato di Solferino	Mantova	SOLFERINO	VIA CAVRIANA, 7	46040
Croce Rossa Italiana - Comitato di Masera' di Padova	Padova	MASERA' DI PADOVA	VIALE DELLE OLIMPIADI, 25	35020
Comitato di Valle del Trono - Unita' Territoriale Pietragalla	Potenza	PIETRAGALLA	VIA MUNICIPIO, 8	85016
Comitato di Napoli - Unita' Territoriale di Casalnuovo di Napoli	Napoli	CASALNUOVO DI NAPOLI	VIA ARMANDO VIRNICCHI, 9	80013
Comitato di Napoli - Unita' Territoriale di Sant'Anastasia	Napoli	SANT'ANASTASIA	VICO PORTALI, 21	80048
Comitato di Napoli - Unita' Territoriale di Pomigliano d'Arco	Napoli	POMIGLIANO D'ARCO	VIA PRATOLA PONTE, 44	80038
Comitato di Andria - SEDE OPERATIVA 2	Barletta-Andria-Trani	TRANI	VIA DOMENICO TOLOMEO, 1	76125

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

Codice Sede	Sede	Numero Posti No Vitto No Alloggio
183792	Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale - Campo Ramazzini	3
183848	Croce Rossa Italiana Comitato di Citta' di Castello	2
183864	Croce Rossa Italiana Comitato di Frosinone	3
183869	Croce Rossa Italiana Comitato di Gualdo Tadino	2
183890	Croce Rossa Italiana Comitato di Massa Martana	2
183892	Croce Rossa Italiana Comitato di Montelabbate	2
183897	Croce Rossa Italiana Comitato di Napoli - sede di Napoli	2
183898	Croce Rossa Italiana Comitato di Napoli - sede di Pollena Trocchia	3
183899	Croce Rossa Italiana Comitato di Napoli - sede di Pozzuoli	3
183900	Croce Rossa Italiana Comitato di Napoli - sede di San Giorgio a Cremano	3

183905	Croce Rossa Italiana Comitato di Orte	3
183934	Croce Rossa Italiana Comitato di Sesto San Giovanni	2
183947	Croce Rossa Italiana Comitato di Urbino	2
183977	Croce Rossa Italiana Locale di Fano	2
184223	Croce Rossa Italiana Comitato di Cantu'	2
184348	Croce Rossa Italiana Comitato di Piacenza	2
184423	Croce Rossa Italiana Comitato di Valnestore	2
184436	Croce Rossa Italiana Comitato di Villar Dora	1
204225	Croce Rossa Italiana Comitato di Molfetta	3
204892	Croce Rossa Italiana Comitato di Napoli sede di Ischia	2
204893	Croce Rossa Italiana Comitato di Napoli sede di Capri	2
204895	Croce Rossa Italiana Comitato di Napoli sede di Mugnano	3
204896	Croce Rossa Italiana Comitato di Napoli sede di Somma Vesuviana	2
208644	CRI - Comitato di Due Carrare	2
208829	CRI - Comitato di Selvazzano Dentro SEDE OPERATIVA	2
208853	CRI - Comitato di Andria	2
209306	CRI - Comitato di Piglio	2
215633	Croce Rossa Italiana - Comitato di Marsala	2
215653	Comitato di Monopoli - Sede Operativa	3
215663	Croce Rossa Italiana - Comitato di Scordia	2
215684	Croce Rossa Italiana - Comitato di Solferino	2
215758	Croce Rossa Italiana - Comitato di Masera' di Padova	2
215771	Comitato di Valle del Trono - Unita' Territoriale Pietragalla	2
216208	Comitato di Napoli - Unita' Territoriale di Casalnuovo di Napoli	2
216209	Comitato di Napoli - Unita' Territoriale di Sant'Anastasia	2
216210	Comitato di Napoli - Unita' Territoriale di Pomigliano d'Arco	2
220762	Comitato di Andria - SEDE OPERATIVA 2	3

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

- Elasticità oraria nell'organizzazione dei turni di Servizio e nello svolgimento dello stesso;
- disponibilità a svolgere Servizio all'interno del territorio limitrofo alla sede di realizzazione Progetto, previa richiesta specifica del Comitato, con modalità chiare e predefinite;
- disponibilità a svolgere Servizio nei giorni festivi, nel rispetto del computo settimanale dei giorni di Servizio;
- riservatezza, rispetto della normativa sulla privacy e del Codice Etico di Croce Rossa Italiana;
- restituzione del materiale fornito per lo svolgimento del Servizio una volta interrotto;
- disponibilità a essere coinvolti in eventi formativi organizzati da Croce Rossa Italiana sul territorio nazionale
- disponibilità alla flessibilità oraria secondo quanto concordato nel Progetto e secondo l'orario previsto dalle sedi di attuazione del Progetto, in particolare per l'utilizzo obbligatorio dei permessi per eventuali giorni di chiusura obbligatori. Si comunica che ogni Comitato CRI (sede di attuazione), in aggiunta alle festività riconosciute, potrà essere chiuso durante le rispettive feste patronali, chiusura periodo estivo, ponti festivi, festività natalizie.
- disponibilità a svolgere servizio esterno alla sede di attuazione per l'espletamento delle attività previste nel Progetto, per un periodo non superiore ai 60 giorni complessivi.
- disponibilità ad eventuali trasferte fuori sede, in città e/o regioni diverse dalla sede operativa di Progetto (spese di trasporto, vitto e alloggio a carico della CRI).

**Giorni di servizio settimanali: 5**  
**Monte ore settimanale: 25**  
**Monte ore annuo: 1145**

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

No

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

La selezione dei candidati avverrà attraverso la valutazione dei titoli presentati e il colloquio. A tal fine è stata predisposta una scala di valutazione che esprime il punteggio sulla base centesimale, di cui:

- Massimo 40 punti attribuibili al candidato in base ai titoli presentati attraverso la domanda di candidatura e gli allegati;
- Massimo 60 punti attribuibili in base ai risultati del colloquio.

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

***Eventuali crediti formativi riconosciuti***

No

***Eventuali tirocini riconosciuti***

No

***Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio***

*Attestato specifico da ente terzo ENFORMA (ENTE DI FORMAZIONE MANTONVANO) SRL - IMPRESA SOCIALE*

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione sarà realizzata presso le sedi di progetto.

Complessivamente 30 ore, erogate e certificate entro e non oltre la prima metà del progetto

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione sarà realizzata presso le sedi di progetto.

Complessivamente 72 ore, erogate e certificate entro e non oltre il 90° giorno dall'avvio del progetto

**Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica**

Per lo svolgimento della formazione, sia essa generale o specifica, saranno utilizzate metodologie differenti che permetteranno di strutturare unità di apprendimento efficaci al fine di massimizzare le opportunità di cambiamento nelle diverse aree del sapere, saper fare e saper essere. In particolare, si utilizzerà una formazione blended, che preveda, cioè, il ricorso alla formazione online per massimo il 50% della durata dell'intero percorso formativo (30% massimo in modalità asincrona) e per la restante parte formazione in presenza, utilizzando sia una metodologia frontale che dinamiche di gruppo.

In entrambe le modalità di svolgimento della formazione si intende adottare un approccio suddiviso in 3 fasi:

- **Dissonanza cognitiva:** si propongono stimoli in grado di aumentare il grado di consapevolezza circa il gap di apprendimento che si propone di colmare individuando chiari obiettivi di cambiamento;
- **Apprendimento in ambiente strutturato:** si propongono situazioni e stimoli in grado di facilitare la maturazione e/o il cambiamento di conoscenze, abilità e competenza (tecniche e trasversali) in un ambiente strutturato e in cui sono presenti stimoli tutti sotto il controllo del formatore;
- **Generalizzazione:** si propone di testare gli apprendimenti maturati in ambiente strutturato nell'ambiente reale in cui tali apprendimenti saranno richiesti in funzione delle specifiche attività che si devono svolgere.

All'interno di ciascuna fase dell'approccio descritto si adotterà un mix di tecniche e strumenti didattici. A solo titolo esemplificativo e non esaustivo, si presentano di seguito alcuni di questi "mix" suddivisi per l'ambito del sapere:

- per formazioni riguardo l'ambito del saper essere si ricorrerà in maniera preponderante a tecniche e strumenti laboratoriali/esperienziali, in cui il focus del formatore ricadrà sui processi interni alla persona e su quelli relazionali al fine di sviluppare consapevolezza circa il proprio sistema valoriale e gli schemi di decision making adottati;
- per formazioni riguardo l'ambito del saper fare si ricorrerà in maniera preponderante al ricorso di tecniche e strumenti trasmissivi da un lato e afferenti al learning by doing dall'altro, in cui il focus del formatore ricade sulla capacità delle persone di replicare procedure e operazioni concrete;
- per formazioni riguardo l'ambito del sapere si ricorrerà in maniera preponderante al ricorso di tecniche e strumenti del cooperative learning, al fine di aumentare le probabilità che le nuove conoscenze si consolidino in memoria e siano facilmente accessibili.

In tutte le fasi della formazione e a prescindere dallo stile personale di ciascuno, i formatori in Croce Rossa Italiana adotteranno una pratica formativa concentrata sulle esigenze specifiche di ciascun partecipante, avendo a disposizione gli strumenti personali e tecnici per consentire anche a chi dovesse mostrare maggiori difficoltà di apprendimento di raggiungere gli obiettivi formativi e vivere un'esperienza gratificante.

Sarà pertanto competenza dei nostri formatori:

- rimodulare il metodo adottato in funzione dei bisogni specifici di apprendimento;
- consegnare in maniera costante e strutturata feedback sul processo e sul contenuto dell'apprendimento;
- utilizzare un vocabolario e un lessico orientato al positive solving.

#### **VALUTAZIONE FORMATIVA:**

La valutazione, considerata come un processo e non un singolo atto, permetterà al discente di valutare il proprio grado di apprendimento degli obiettivi formativi durante tutta la durata del corso. La valutazione formativa prevede momenti di autovalutazione da parte del discente, di valutazione tra pari (tra discenti) e di valutazione con il tutor. Gli strumenti e le tecniche di cui i formatori potranno disporre per adempiere a tale scopo sono:

- il questionario di autovalutazione, il dialogo e il positive solving per la valutazione degli obiettivi contributivi.

#### **Moduli della formazione specifica e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo**

L'Associazione della Croce Rossa Italiana dispone di un impianto formativo altamente strutturato e composto da un regolamento ad approvazione del Consiglio Direttivo Nazionale costituito da:

- 4 livelli di formazione trasversali a tutti i contenuti e differenti in funzione della specializzazione richiesta (informativi, specialistici, per formatori, per direttori);
- 12 tematiche di specializzazione in funzione dei diversi argomenti trattati;
- riconoscimenti ed equipollenze con i sistemi di classificazione nazionali (ad esempio per ciò che riguarda i corsi di formazione sulla Protezione Civile) ed europei e internazionali (ad esempio per ciò che riguarda i corsi di formazione su materie sanitarie e di soccorso).

Il percorso formativo individuato all'interno della presente proposta progettuale, rispondendo alle specifiche attività previste, fa riferimento alla classificazione della formazione appena citata e, pertanto, costituisce un elemento standardizzato e codificato da team di esperti sui processi formativi oltre che da commissioni didattiche verticali su ciascuna tematica. Accanto a ciò, anche i docenti individuati rientrano all'interno del sistema di classificazione di Croce Rossa Italiana che prevede, a tale scopo, il rilascio di specifiche qualifiche abilitanti l'esercizio della docenza nei differenti moduli di formazione.

### **MODULO 1**

#### **Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli Operatori Volontari in progetti di Servizio Civile**

**Contenuti:** formazione in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro prevista dall'art. 37 del D. Lgs. n. 81/08 e dall'Accordo Stato regioni 21/12/2011. PARTE GENERALE: Sicurezza, salute e

organizzazione del lavoro; concetti di pericolo, rischio, danno; L'organizzazione aziendale della prevenzione e protezione; Diritti, doveri e sanzioni; Organi di vigilanza, controllo, assistenza – PARTE SPECIFICA: i Rischi Specifici del Luogo di lavoro, Infortuni, Stress Lavoro correlato, Rischio Chimico, Uso di attrezzature, Guida di automezzi, Videoterminale; Movimentazione dei carichi: la causa, l'insorgenza, la prevenzione dei disturbi muscolo – scheletrici lavorativi e gli aspetti medico legali connessi; Rischio Biologico: le infezioni e la prevenzione, le norme di igiene; Gestione dell'Utente aggressivo: individuazione del comportamento problematico, analisi e intervento; gestione delle crisi comportamentali

**Durata:** 8 ore

## **MODULO 2**

### **Corso di accesso in CRI per gli Operatori Volontari in Servizio Civile**

**Contenuti:** il Corso è composto dai seguenti Moduli, estratti dal Corso di formazione per Volontari della Croce Rossa Italiana:

#### **A.**

- Introduzione al Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa;
- Storia del Movimento e dell'Associazione. Principi Fondamentali. Emblema;
- Introduzione al Diritto Internazionale Umanitario;

#### **B.**

- Strategia 2030 IFRC, Strategia 2018-2030 della CRI, Strategia della CRI verso la gioventù;

#### **C.**

- Salute e sicurezza dei Volontari CRI (VEDI **MODULO 1**);

#### **D.**

- Primo Soccorso e manovre salvavita

**Durata:** 18 ore

## **MODULO 3**

### **Corso Operatore Sociale Generico (OSG)**

Il corso ha lo scopo di: Formare Operatori Sociali Generici (OSG) in grado di pianificare, svolgere e implementare attività e progetti tesi a prevenire, mitigare e rispondere ai differenti meccanismi di esclusione sociale, i quali ostacolano o addirittura precludono il pieno sviluppo degli individui e della comunità nel suo complesso.

Nello specifico, il corso mira a: Far conoscere le basi teoriche proprie dell'organizzazione dello Stato di Welfare e dei Servizi Territoriali; Far conoscere le modalità di funzionamento efficace degli strumenti disponibili per l'analisi dei bisogni e per la realizzazione degli interventi di supporto rivolti ai soggetti vulnerabili; Far conoscere i presupposti fondamentali che determinano l'importanza dell'azione progettuale nelle sue fasi tecniche di sviluppo e di lettura critica dei risultati; Far conoscere i pilastri teorici della comunicazione e della relazione d'aiuto; Individuare e selezionare le migliori strategie di supporto in maniera funzionale ai bisogni evidenziati dall'utenza, orientando la propria azione di analisi situazionale, di problem solving, ecc. a partire dalla specificità, competenza e diffusione dei servizi messi in atto sul territorio di competenza; Utilizzare le più efficaci strategie comunicative e di gestione delle relazioni interpersonali, al fine di favorire l'instaurarsi di rapporti di fiducia e di continuità verso i soggetti che presentano elementi di vulnerabilità, fragilità e multi-problematicità sociale; Svolgere il proprio mandato in un contesto operativo connotato dal lavoro condiviso e di gruppo.

Contenuti: Il ruolo dell'OSG nel contesto sociale di riferimento; la rete dei servizi; ascolto attivo e principali tecniche di comunicazione; costruire la relazione d'aiuto.

**Durata:** 10 ore

#### **MODULO 4**

##### **Corso per Operatore CRI specializzato in attività di Sportello sociale (OPSP)**

Il corso ha lo scopo di formare Operatori in grado di intervenire in maniera efficace ed efficiente nel contesto dell'attività svolta in uno Sportello Sociale che si propone di essere un punto di contatto, informazione, orientamento e accesso ai servizi territoriali alla persona e alla famiglia. Nello specifico, i partecipanti acquisiranno conoscenze, capacità e competenze declinate di seguito:

- Conoscere i principi della tutela della riservatezza in relazione a quanto potrà apprendere dalle persone con cui entrerà in contatto, per ragioni di servizio;
- Conoscere la differenza tra notizie certe e nozioni soggettivamente interpretate, al fine di considerare e poter riferire, se del caso, i fatti visti o riportati come tali, quindi privi di elementi soggettivi aggiunti;
- Conoscere la mappatura approfondita dei servizi del territorio nelle varie articolazioni di competenza;
- Essere in grado di analizzare i bisogni dei destinatari dell'azione;
- Essere in grado di utilizzare le più opportune strategie comunicative per favorire un'efficace relazione interpersonale;
- Essere in grado di gestire le possibili manifestazioni emotive espresse dei destinatari del servizio;
- Essere in grado di gestire il proprio vissuto di interventi fallimentari o poco efficaci, di stress e burn out;
- Essere in grado di facilitare l'accesso dell'utenza a servizi e opportunità.
- Al termine del percorso formativo l'Operatore di Sportello avrà competenze per:
- Facilitare l'espressione del bisogno della persona che si presenta allo sportello;
- Favorire le connessioni nella rete territoriale;
- Re-indirizzare gli utenti ai Servizi Territoriali che corrispondono alle loro necessità;
- Agire come collegamento con altri attori della Rete;
- Utilizzare in maniera appropriata la modulistica di servizio.

**Durata:** 12 ore

#### **MODULO 5**

##### **Corso per Operatore CRI Psicosociale (OPS)**

Il corso ha lo scopo di formare Operatori Psicosociali (OPs) in grado di svolgere, da un lato, attività rivolte alla promozione e alla tutela del benessere dei membri dell'Associazione, dall'altro, di contribuire, secondo le indicazioni dello psicologo coordinatore di riferimento, con azioni di accompagnamento, supporto e indirizzo gli interventi rivolti alla popolazione che manifesta specifici bisogni psicosociali.

Nello specifico, il corso mira a:

- far conoscere il modello psicosociale della FICR (Federazione Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa);
- diffondere le linee guida del Se.P. (Servizio Psicosociale di CRI) e la sua operatività in termini di obiettivi, strumenti, funzione e organizzazione del servizio;
- illustrare le modalità di attivazione di un Pronto Soccorso Psicologico, nonché le finalità e gli strumenti a disposizione necessari per realizzarlo;

- definire le basi concettuali e operative per svolgere un'adeguata lettura dei bisogni del contesto in cui opera;
- delineare le più efficaci strategie comunicative e di gestione delle relazioni interpersonali;
- fornire strumenti per intercettare le situazioni di disagio, interne e/o esterne all'Associazione e nel territorio di appartenenza, o che nascono come conseguenza di disastri naturali e di altre emergenze, ivi comprese quelli prodotte dai movimenti migratori;
- far emergere le condizioni favorevoli all'instaurarsi di rapporti di fiducia e di continuità con soggetti che esprimano delle situazioni di disagio;
- favorire l'acquisizione delle competenze necessarie ad accompagnare i soggetti in situazione di disagio verso un intervento specialistico;
- Creare le basi di consapevolezza affinché l'Operatore possa dare il proprio contributo in un contesto connotato dal lavoro condiviso e di gruppo e composto da professionalità con compiti e competenze diversificate a seconda del profilo di appartenenza (psicologi, tecnici, operatori SeP).

#### Output Competenze

Al termine del percorso formativo, l'OPs sarà chiamato a svolgere il proprio mandato di attivatore di benessere presso la propria comunità di appartenenza (associativa e/o territoriale) promuovendo l'attenzione alla persona a partire dagli obiettivi fissati dallo psicologo coordinatore degli interventi del servizio psicosociale.

**Durata:** 12 ore

### **MODULO 6**

#### **Corso di formazione per lo sviluppo delle competenze relazionali e comunicative**

Il corso ha lo scopo di:

- sviluppare la consapevolezza circa i propri schemi decisionali in ambito relazionale e comunicativo
- discriminare, individuare e riconoscere i differenti stili relazionali adottati sia in situazioni di comfort che sotto stress
- acquisire abilità personali utili ad assicurare maggior controllo sui propri comportamenti relazionali e comunicativi sia in situazioni di comfort che stressanti
- sviluppare abilità prosociali al fine di aumentare le proprie competenze relazionali, comunicative e di coping davanti ad eventi stressanti

Al termine del corso, i partecipanti, posti in condizioni in cui manifestano difficoltà a gestire processi relazionali e comunicativi, saranno maggiormente in grado rispetto a prima di:

- controllare le proprie reazioni comportamentali, cognitive ed emotive;
- decidere quale stile relazionale adottare in funzione dello scopo da raggiungere;
- tollerare maggiormente situazioni stressanti.

**Durata:** 12 ore

#### **TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

**RETI DI PROSSIMITÀ PER IL SOSTEGNO DELLE PERSONE FRAGILI**

#### **OBIETTIVO/ AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE**

Obiettivo n.10 ***“Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni”***

Obiettivo n. 1 ***“Porre fine ad ogni povertà nel mondo”***

#### **AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

*Ambito d'azione – J) Promozione della pace e diffusione della cultura dei diritti e loro tutela, anche per la riduzione delle ineguaglianze e delle discriminazioni*

#### **PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

**1. Numero posti previsti per giovani con minori opportunità**

33

**2. Tipologia di minore opportunità**

Difficoltà economiche

**3. Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata**

Autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000

**4. Attività degli operatori volontari con minori opportunità**

Attività ordinarie di progetto, vedere paragrafo RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI

**5. Ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali**

La CRI provvederà, ad inizio servizio, a riunire tutti i giovani dello stesso progetto che hanno avuto accesso ai posti riservati per studiare insieme modalità e condizioni di svolgimento del servizio che abbiano un impatto sostenibile per questa categoria.

I giovani saranno agevolati nello scegliere turni che permettano l'eventuale conciliazione del servizio civile con un impiego esterno part time.

Inoltre, il giovane in servizio civile avrà a disposizione, oltre l'OLP, un referente CRI che affiancherà il ragazzo per verificare, partendo dall'Isee e la condizione economica dell'intero nucleo familiare, la possibilità di accedere a servizi specifici offerti dalla CRI per il sostegno di famiglie in condizione di fragilità sociale ed economica, o offerti dai partner locali e nazionali.

Grazie alle numerose e capillari collaborazioni che la CRI ha in atto con diversi enti pubblici e privati di supporto, promozione e collocamento dei giovani, come CPI, patronati, Associazioni per i giovani, Comuni, Assistenti sociali, ecc. per la categoria con minori opportunità coinvolta, ma in generale per tutti gli operatori volontari, sarà favorito l'accesso a servizi e informazioni riguardo bonus, agevolazioni, esenzioni, abbonamenti a costi agevolati per il trasporto pubblico locale e altri strumenti di supporto al cittadino.

#### **SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

**1. Durata del periodo di tutoraggio**

21 ore in 3 mesi

**2. Ore dedicate**

21 ore complessive, di cui 17 di gruppo e 4 individuali.

**3. Tempi, modalità e articolazione oraria**

Le attività di tutoraggio saranno realizzate negli ultimi 3 mesi di progetto, durante l'orario di servizio e somministrate sia in presenza che in modalità online.

La prima fase dell'attività di tutoraggio sarà composta da momenti di autovalutazione attraverso attività di gruppo e individuali, realizzate sia in presenza in aula che online (sincrone e asincrone), attraverso l'opportuna dotazione di strumenti informatici.

Una prima fase del percorso coinvolgerà gli Operatori Volontari nel ragionare sui punti di forza e sui punti deboli del loro percorso di Servizio Civile, tramite momenti di autovalutazione attraverso:

- Questionari di autovalutazione.
- Momenti di discussione (di intera classe di Operatori Volontari o di piccoli gruppi).
- Colloqui tra tutor e Operatori Volontari.
- Brainstorming.

La seconda fase verrà articolata attivando workshop incentrati sull'orientamento lavorativo degli Operatori Volontari attraverso:

- Workshop sul Curriculum Vitae (CV, lettera di motivazione, autopresentazione, compilazione Youthpass ed Europass, ecc.);
- Attività di Orientamento Scelta Professionale: il networking, il personal branding e le modalità di reperimento di informazioni sul mercato del lavoro (social media, web, ecc.);
- Workshop sul Colloquio di Selezione (tipologie di colloquio, come prepararsi, come affrontare il colloquio e cosa fare dopo, ecc..).

La terza fase prevedrà una conoscenza ed il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro da parte degli Operatori Volontari.

Il percorso di tutoraggio sopra descritto, in adempimento a quanto previsto, è strettamente connesso alle fasi del percorso per l'attestazione delle competenze prevista all'interno del Progetto di Servizio Civile Universale.

## **Attività di tutoraggio**

### **4. Attività obbligatorie:**

**MODULO M1** del percorso di tutoraggio è pensato con la doppia finalità, la prima è quella di introdurre il gruppo di formazione ai contenuti del tutoraggio, con una parte contenutistica che spiega come esso sia collocato nel sistema del servizio civile universale, la seconda fornire i primi elementi utili a valorizzare la propria esperienza.

3 ore in presenza; attività di gruppo; periodo: Terz'ultimo mese del progetto

**MODULO M2** prevede un'articolazione con una parte di aula e una parte di lavoro online sincrono, entrambe con modalità frontali. Per la parte in aula, utilizzando un power point illustrativo e i materiali, si illustrerà la situazione attuale del mercato del lavoro e le sue logiche. Un approfondimento sarà dedicato al collegamento tra esperienza di servizio ed emersione delle competenze, da valorizzare all'interno del proprio CV e dei colloqui di lavoro, con un riferimento anche al tema delle competenze nel mondo del terzo settore e della CRI. Nell'ultima parte del corso in presenza, si chiederà ai corsisti di mettersi alla prova con la compilazione del test Europass sulle competenze digitali (25').

5 ore (3 in presenza e 2 online); attività di gruppo; periodo: Terz'ultimo mese del progetto

**MODULO M3** fa parte delle attività di accompagnamento personale, svolte online. L'attività parte da quanto realizzato nel modulo M2, ossia il CV prevedendo una restituzione di quanto realizzato, con suggerimenti, correzioni e/o integrazioni.

2 ore; attività individuale; periodo: Penultimo mese del progetto

**MODULO M4**, articolato in due parti, introduce inizialmente in aula alcuni aspetti pratici di orientamento al mondo del lavoro, approfondendoli con dell'apposito materiale, per poi sviluppare online, tramite delle simulazioni, la messa in pratica delle cose apprese in precedenza. A partire dal video di un'esperienza di imprenditorialità ("Uovo perfetto"), attraverso un power point, si aiuterà i corsisti a conoscere le principali modalità e strumenti di recruiting, su come leggere le richieste di lavoro e come inoltrare una candidatura.

5 ore (3 in presenza e 2 online); attività di gruppo; periodo: Penultimo mese del progetto

**MODULO M5**, si sviluppa in gruppo ma con una prima parte di aula ed una seconda parte online. Attraverso un power point si inizierà stimolando i ragazzi a collegare maggiormente la loro esperienza di servizio civile con le competenze attestabili, tramite evidenze, e indicabili all'interno del proprio cv personale (o degli altri strumenti di autopromozione, come ad esempio linkedin). Si illustrerà poi come descrivere le proprie competenze e i primi elementi di definizione di un progetto professionale individuale e piano di azione, che verranno poi approfonditi nei moduli seguenti. Un focus sarà dedicato alla conoscenza degli strumenti regionali di orientamento e reclutamento al lavoro (es: centri per l'impiego, leggi regionali legate al servizio civile, ecc...)

Attraverso una dinamica non formale (Tecnica della sagoma), si aiuterà i corsisti ad individuare meglio le proprie conoscenze, competenze e qualità acquisite durante l'anno di SCU, da valorizzare al termine dell'esperienza.

5 ore (3 in presenza e 2 online); attività di gruppo; periodo: Ultimo mese di progetto

**MODULI M6 e M7** si concentrano sul lavoro di revisione dei CV dei corsisti attraverso un lavoro individuale. In questa parte gli stessi corsisti sono chiamati a confrontarsi sui rispettivi cv per evidenziare aspetti di forza e debolezze da migliorare. In particolare, nel modulo M7 si approfondirà la stesura di un piano di azione personale per la ricerca di lavoro e si dedicheranno le conclusioni alla verifica dell'intero percorso di tutoraggio.

2 ore online (1 ora Modulo 6, 1 ora Modulo 7); attività individuale; periodo: Ultimo mese di progetto.

**Attività opzionali:**

Ciascun Operatore volontario sarà coinvolto nell'attività di ricerca e mappatura dei centri di impiego e agenzie del lavoro raggiungibili nel proprio territorio. A termine di tale mappatura sarà garantito un colloquio con l'agenzia individuata al fine di assicurare la sua profilazione e la conseguente sottoscrizione di un patto di servizio. Nel corso dei colloqui saranno fornite utili informazioni relative alle principali piattaforme per il lavoro operative sul territorio con particolare riferimento al portale Clicklavoro e Inpa.gov.it.

Inoltre, viene assicurata una formazione in gruppo su:

- Utilizzo dei social: con particolare riferimento alle opportunità del recruiting online e all'utilizzo del social network "LinkedIn"
- Opportunità di formazione: con particolare riferimento agli strumenti messi a disposizione dalla propria Regione di residenza e dal programma Erasmus Plus.