

## SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### TITOLO DEL PROGETTO:

ASSISTENZA GIUBILARE PER TUTTI

### SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore B – 2 Protezione Civile / Prevenzione e mitigazione dei rischi

### DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

### OBIETTIVO DEL PROGETTO:



#### Obiettivo di PROGRAMMA

Supporto alle iniziative previste dal calendario degli eventi giubilari

#### Obiettivo di PROGETTO

Favorire la serena, ordinata e sicura partecipazione dei pellegrini alle iniziative previste dal calendario degli eventi giubilari

Il progetto si inserisce nel programma Quadro di “Servizio Civile Universale per il Giubileo della Chiesa Cattolica” sviluppando la specifica linea di attività:

- supporto nella gestione dell'accoglienza e assistenza ai pellegrini nei diversi luoghi giubilari, ivi inclusi siti di manifestazioni ed eventi, punti di scambio, arrivo e partenza e ogni altra struttura rilevante nel territorio di Roma e provincia (Città Metropolitana di Roma);
- supporto alle attività di monitoraggio dei flussi dei pellegrini;
- servizi di assistenza e solidarietà rivolte alle persone in condizioni di fragilità e di svantaggio e distribuzione di cibo/altri materiali di prima necessità;
- supporto alle attività di protezione civile, ivi comprese quelle di presidio sanitario durante gli eventi e le manifestazioni;

Il progetto si pone l'obiettivo di favorire la serena, ordinata e sicura partecipazione di tutti i turisti e i pellegrini agli eventi giubilari, con particolare attenzione verso le fasce vulnerabili.

A tale scopo sarà realizzata una costante azione di monitoraggio dei flussi per prevenire eventuali criticità ed intervenire tempestivamente. Saranno dedicate due linee telefoniche ad hoc per l'assistenza al pellegrino presso la Sala Operativa Nazionale e presso la Sala Operativa Roma della CRI. Saranno offerti servizi di assistenza itineranti con una squadra in bicicletta per

raggiungere ovunque, anche nelle zone pedonali e tra la folla, chi ne ha bisogno. Saranno allestiti gazebo per dare supporto a mamme e bambini, contrastare il caldo o il freddo delle varie stagioni, infopoint e ogni altra attività che sarà richiesta e coordinata con le associazioni che aderiscono al gruppo di lavoro per le organizzazioni degli eventi giubilari. Sarà, inoltre, dedicata attenzione ai senza fissa dimora che risiedono a Roma, di cui molti proprio nelle vicinanze del vaticano, per dare loro supporto a seguito degli eventuali disagi che potrebbe arrecare il grande afflusso di pellegrini nelle zone da loro vissute.

Il progetto intende offrire un supporto efficace durante il Giubileo, in particolare sui temi dell'accoglienza, dell'assistenza alla persona con un modello organizzativo, logistico e assistenziale complesso, consolidato ed efficace distintivo dell'Associazione della Croce Rossa italiana.

L'Associazione della Croce Rossa italiana fa parte del gruppo di lavoro "Volontariato e Logistica" gestito dal Dipartimento della protezione Civile di Roma Capitale in occasione del Giubileo della Chiesa Cattolica 2025.

## RISULTATI ATTESI



- Monitoraggio dei flussi dei pellegrini costantemente aggiornato
- Due line telefoniche dedicate per informazioni e orientamento al Pellegrino attivate
- N. Infopoint allestiti e gestiti
- Campagna emergenza caldo realizzata
- Campagna e emergenza freddo realizzata
- N. Punti mamme allestiti e gestiti
- N. Punti riposo allestiti e gestiti
- Squadra di pronto intervento in bicicletta attivata
- Altre attività in coordinamento con gli enti di gestione del Giubileo realizzate
- Coordinamento logistiche e attrezzature efficaci ed efficienti

- Favorita la serena, ordinata e sicura partecipazione di 35 milioni di pellegrini agli eventi previsti del calendario giubilare durante l'anno 2025, con particolare attenzione verso le persone vulnerabili

## CONTRIBUTO ALLA PIENA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA

Il Progetto si inserisce nel Programma "SCU Giubileo 2025 – INSIEME PER IL GIUBILEO" che ha come obiettivo di fornire supporto alle iniziative previste dal calendario degli eventi giubilari. In linea con il Programma, l'iniziativa contribuisce al raggiungimento dell'Obiettivo dell'Agenda 2030 n. 11 "rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili" offrendo servizi di assistenza ai pellegrini e ai turisti che giungeranno a Roma in occasione del Giubileo per prevenire situazioni di criticità, problemi e malesseri causati dall'affollamento durante gli eventi più partecipati e fornire informazioni e orientamento per favorire un'accoglienza sicura e sostenibile nella Città metropolitana di Roma.

Il progetto contribuisce, inoltre, al raggiungimento dell'Obiettivo dell'Agenda 2030 n. 16 "pace, giustizia e istituzioni forti" favorendo lo svolgimento degli eventi previsti dal calendario giubilare in coordinamento e in sicurezza. Dare l'opportunità a tutti di poter partecipare ad un evento mondiale che richiama la fratellanza tra tutti i popoli rafforza la pace e la giustizia e le nostre

istituzioni devono poter garantire la presenza di tutte le persone indipendentemente da religione, etnia, età e provenienza e livello di affluenza.

Interviene nell'ambito di azione Promozione della pace e diffusione della cultura dei diritti e loro tutela, anche per la riduzione delle ineguaglianze e delle discriminazioni supportando le iniziative previste dal calendario degli eventi giubilari.

#### **RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

<b>Attività</b>	<b>Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari</b>
<p><b><i>1) Monitoraggio flussi pellegrini</i></b></p> <p>Attività prevista presso la sede Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale codice <b>183792</b> e Sala Operativa Nazionale – S.O.N. codice <b>208410</b></p>	<p>I Volontari SCU supporteranno gli operatori CRI nel monitoraggio dei flussi dei pellegrini mediante la raccolta, l'analisi e la sistematizzazione dei dati, l'utilizzo della casella mail, telefonate, la partecipazione ad incontri. Facilitano le attività di gestione dei rapporti di collaborazione con gli altri enti aderenti al coordinamento degli eventi giubilari, attraverso l'impostazione di documenti e la redazione di minute. Partecipano all'elaborazione di protocolli e logistici, revisionando l'editing e impaginando i documenti. Forniscono supporto logistico in caso di emergenze per il coordinamento, pianificazione, organizzazione e gestione delle attività operative e il supporto tecnico e organizzativo alle attività dei centri operativi e nuclei di pronto intervento.</p>
<p><b><i>2) Centro informazioni e assistenza</i></b></p> <p>Attività prevista presso la sede Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale codice <b>183792</b></p>	<p>I Volontari SCU supportano il Comitato Nazionale presso la Centrale di Risposta Nazionale e presso la sala Operativa Roma nella ricezione delle telefonate in entrata al Numero dedicato all'assistenza ai pellegrini in occasione del Giubileo; supportano la Centrale di Risposta Nazionale nello smistamento delle domande in entrata alle articolazioni territoriali; facilitano l'accompagnamento dell'utente indirizzandolo ai servizi offerti a livello locale; supportano la raccolta dati attraverso la digitalizzazione, l'analisi e la redazione di report.</p>
<p><b><i>3) Assistenza sul territorio durante eventi e manifestazioni</i></b></p> <p>Attività prevista presso la sede Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale codice <b>183792</b></p>	<p>I Volontari SCU forniscono supporto agli operatori CRI attraverso la partecipazione alle attività di assistenza al pellegrino sul territorio.</p> <p>Forniscono supporto per l'installazione, il montaggio e lo smontaggio dei gazebo e dei materiali; Presidiano i gazebo e gli infopoint; accolgono i pellegrini; offrono informazioni per orientare gli utenti ai servizi loro necessari; supportano nella gestione dell'assistenza alle mamme, agli anziani, ai disabili e ai senza fissa dimora; collaborano alla raccolta e monitoraggio dei bisogni degli utenti e alla redazione di report.</p>

<p><b>4) Gestione e coordinamento logistica e attrezzature per interventi di assistenza</b></p> <p>Attività prevista presso la sede Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale codice <b>183792</b> e Centro Operativo Nazionale Emergenze - C.O.N.E. codice <b>208412</b></p>	<p>I Volontari SCU collaborano alla gestione del magazzino attraverso la catalogazione dei materiali e delle attrezzature, la digitalizzazione dei dati e il monitoraggio delle attività. Supportano lo svolgimento di attività tecnico-operative, attraverso l'identificazione, la raccolta e la preparazione dei materiali e delle attrezzature necessarie e fornendo supporto logistico.</p> <p>Forniscono supporto per le attività amministrative e tecnico-operative.</p> <p>Partecipano alle attività di campo per fornire supporto logistico.</p> <p>Guida auto veicoli CRI previo rilascio, qualora possibile, di apposita patente di servizio.</p>
--	---

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Codice Sede	Sede	Comune	Indirizzo	CAP
183792	Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale - Campo Ramazzini	ROMA	Via Bernardino Ramazzini, 31	151
208410	Comitato Nazionale - SON	ROMA	VIA BERNARDINO RAMAZZINI, 15	151
208412	Comitato Nazionale - CONE	ROMA	VIA DEL TRULLO, 548	148

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

Codice Sede	Sede	N° Posti SENZA vitto e alloggio
183792	Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale - Campo Ramazzini	12
208410	Comitato Nazionale - SON	6
208412	Comitato Nazionale - CONE	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 di progetto
- 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 presso altre località, diverse dalla sede di attuazione di progetto e per un periodo non superiore a sessanta giorni, per l'espletamento delle attività previste nel progetto.

**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:**

**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 (massimo il 50% del monte ore, di cui non più del 30% in modalità asincrona, per la formazione generale, e massimo il 30% del monte ore per la formazione specifica) 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 adatterà 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 sia di tecniche e strumenti trasmissivi sia afferenti al learning by doing, in cui il focus del formatore ricada 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 adatteranno 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: 10 ore**

### **MODULO 3**

#### **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: 5 ore**

#### **MODULO 4:**

##### **Il Giubileo e l'organizzazione per i Grandi Eventi**

Contenuti:

A.

- Storia e tradizione dei Giubilei;
- Il Giubileo 2025: tema, calendario e principali eventi;
- Il Giubileo come occasione di incontro e dialogo interculturale.

B.

- Caratteristiche e complessità dei grandi eventi;
- Le fasi di pianificazione e organizzazione di un grande evento;
- Aspetti logistici e gestionali;
- La gestione della comunicazione e dell'informazione durante un grande evento.

**Durata: 6 ore**

#### **MODULO 5**

##### **Corso per Operatore Specializzato in Sala Operativa (CSP-A)**

Il corso ha lo scopo di fornire una conoscenza delle strutture di coordinamento del sistema di Protezione Civile, del ruolo e dei compiti delle sale operative in emergenza e delle funzioni di supporto; conoscenza delle modalità di supporto al coordinamento, attivazione e mobilitazione delle risorse.

Nello specifico il corso mira ad acquisire conoscenza degli strumenti e sistemi di raccolta e analisi dei dati; acquisire conoscenza delle modalità di sviluppo dei report e delle procedure di flusso di informazioni.

Contenuti:

- Analisi del Territorio:
  1. Rischi e scenari del territorio di riferimento;
  2. Infrastrutture territoriali.
- Cartografia:
  1. Cartografia e topografia;
  2. GIS e SIT.
- La sala Operativa:
  1. Organizzazione di sala
  2. Strumenti gestionali: form, registro di sala, protocollo, reportistica
- Telecomunicazioni:
  1. Radiocomunicazioni CRI;
  2. Telecomunicazioni CRI.
- Sistemi informatici:
  1. Sistemi informatici e applicativi;
  2. La mobilitazione e gestione delle risorse;

3. Sistema ZeroGis.
- Ruoli e strutture:
1. Sala Italia e Sala Operativa Nazionale (SON): ruolo ed organizzazione;
  2. Procedure tra Sale Operative CRI e tra Sale Operative CRI e Centri di Coordinamento.

**Durata: 18 ore**

### **MODULO 6: GUIDA MEZZI CRI**

#### **Corso sulla corretta condotta e gestione di un mezzo targato CRI**

Contenuti: Normativa inerente le patenti per la conduzione dei veicoli targati CRI; la condotta alla guida di un veicolo di proprietà dell'Ente ed in particolare per quelli muniti di dispositivi di emergenza; le responsabilità civili e penali che derivano dalla conduzione di un veicolo della Croce Rossa Italiana; la manutenzione ordinaria. Illustrazione delle norme del Decreto Legislativo del 30/4/1992 n° 285. L'obbligatorietà del conseguimento della patente Mod. 138/93 per la conduzione dei veicoli targati CRI. Requisiti necessari per ottenere la patente CRI, provvedimenti previsti relativi al ritiro, sospensione e revoca. Comportamento da adottare in caso di sinistri stradali nei quali siano coinvolti i veicoli della Croce Rossa Italiana, all'Assicurazione obbligatoria R.C., alle responsabilità civili e penali ad essi connessi.

**Durata: 5 ore**

### **MODULO 7**

#### **Operatore Attività di prevenzione di Protezione Civile**

Il corso ha lo scopo di formare figure che conoscano a 360° le attività di Protezione Civile così da poter facilitare le attività di prevenzione.

Il Corso mira a fornire conoscenze approfondite sulla protezione civile e le sue attività

Contenuti: Fonti normative di protezione civile; la CRI e la Protezione Civile; attività di Protezione Civile; I centri di coordinamento e le sale operative CRI; Attività sociali in Emergenza; la risposta internazionale alle emergenze; organizzazione di sala; gli aspetti amministrativi delle emergenze (gestione articoli 39 e 40).

#### **LA SALA OPERATIVA**

Organizzazione di sala; Strumenti gestionali (form, registro di sala, protocollo, reportistica); protocolli di comunicazione (radio ed informatici); procedure tra Sale Operative CRI e tra Sale Operative CRI e Centri di Coordinamento; gli aspetti amministrativi delle emergenze.

#### **LA LOGISTICA - LA LOGISTICA DI EMERGENZA**

Definizione di logistica in ambito industriale e commerciale; L'organizzazione logistica della CRI per l'emergenza. L'organizzazione logistica dello stato per la protezione civile; I Centri Assistenza Pronto Impiego; I depositi del Dipartimento della Protezione Civile;

#### **LA GESTIONE DEL MAGAZZINO**

Imballaggi (scatole, pallets, casse, ecc.); Attrezzatura e mezzi per la movimentazione (traspallet, muletti, ecc.); Calcolo dei pesi e volumetrie; Tipologia di container, capacità e trasportabilità; Principali aerei cargo; La packing list.

Lo stoccaggio: stoccaggio di prodotti non alimentari; Stoccaggio di prodotti alimentari; Gestione carico e scarico da magazzino; Il documento di trasporto; L'inventario.

**Durata: 12 ore**

## **MODULO 8**

### **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: 18 ore**

La formazione sarà realizzata presso le sedi di progetto.  
Complessivamente 82 ore, erogate e certificate entro e non oltre il 90° giorno dall'avvio del progetto

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

**SCU Giubileo2025 – INSIEME PER IL GIUBILEO**

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

**L** Obiettivo 16 Agenda 2030 Pace, giustizia e istituzioni forti

**G** Obiettivo 11 Agenda 2030 Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

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

**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**

6

**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.

#### **4. Attività di tutoraggio**

##### **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.