



## *Allegato A – Servizio Civile Universale Italia*

### **SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2022**

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

**TITOLO DEL PROGETTO: PRESIDI SOLIDALI PER LA RESILIENZA**

#### **SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

Settore:

**Assistenza**

Area di Intervento:

**Altri soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale**

Codifica:

**A-14**

**DURATA DEL PROGETTO: 12 MESI**

#### **OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

**Il progetto mira a rispondere in modo efficace al crescente bisogno di tutela della salute fisica e mentale, promuovendo il benessere delle fasce più fragili della popolazione, attraverso specifiche azioni di supporto alle vulnerabilità, legate alle conseguenze socioeconomiche del Covid-19.**

La CRI intende perseguire questo obiettivo attraverso un approccio integrato alla persona, per renderla un soggetto consapevole del proprio benessere psico-fisico e resiliente ai cambiamenti.

Tale approccio integrato presuppone una presa in carico e un accompagnamento costanti, al fine di ingenerare fiducia nei destinatari degli interventi e garantire qualità ed efficacia nel lungo periodo. I bisogni delle persone non verranno categorizzati all'interno di singoli servizi: saranno presi in carico come tali, superando l'attuale limite tipico di molte offerte di servizi che frammentano il bisogno affrontandolo solo da alcuni punti di vista. A questo scopo, la Croce Rossa Italiana rafforzerà il punto di accesso della cittadinanza ai suoi servizi – la Centrale di Risposta Nazionale – e garantirà un follow up territoriale, attraverso presidi sociosanitari nei Comitati CRI.

È infatti intenzione dell'Associazione avvicinare i servizi alla popolazione, rafforzando la propria rete capillare di strutture territoriali e dotando il servizio di competenze e strumenti per una presa in carico multidimensionale: dalla promozione del benessere fisico e psicologico all'empowerment sociale. La CRI vuole inoltre essere ponte per l'accesso ai servizi sul territorio, orientando e accompagnando consapevolmente la popolazione verso le prestazioni sociosanitarie offerte dalle amministrazioni

pubbliche e/o dagli altri Enti del Terzo settore.

In questo modo si intende favorire il superamento dello stato di fragilità, aggravato dalla pandemia da Covid-19, e promuovere l'uguaglianza sanitaria e sociale.

Il progetto intende raggiungere i seguenti obiettivi specifici:

Obiettivo specifico 1) **Potenziare le capacità operative di assistenza territoriale dei Comitati CRI**, attraverso attività di guida, coordinamento e monitoraggio da parte del Comitato Nazionale della CRI.

Obiettivo specifico 2) **Offrire servizi integrati tra loro per costruire un percorso personalizzato per il superamento delle fragilità**, attraverso l'offerta di servizi di assistenza specifici e personalizzati.

Ogni ente di accoglienza, Comitato territoriale della CRI, 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 agire sui seguenti indicatori:

<b>INDICATORI</b>		
<b>Criticità</b>	<b>Bisogno</b>	<b>Situazione di partenza - Indicatori</b>
A causa della crisi generata dal Covid, forte crescita della povertà economica, sociale e sanitaria assieme all'acuirsi delle tante forme di disparità sociale.	Approccio integrato alla persona con specifiche azioni di supporto alle vulnerabilità per rispondere al crescente bisogno di tutela della salute fisica e mentale, partendo dalle categorie più fragili.	Povertà assoluta: 5 milioni 600mila individui; - Povertà lavorativa: crescita dei disoccupati (+21 mila) e degli inattivi, di oltre 700mila unità; - Povertà sanitaria: 7 milioni 160 mila persone rinuncia alle cure; - Aumento del disagio psicologico
<b>Situazione di partenza – Indicatori di realizzazione EX ANTE</b>	<b>Situazione a fine progetto – Indicatori di realizzazione EX POST*</b>	<b>Situazione a fine progetto – Indicatori di impatto</b>
- 50 mappature dei bisogni e dei servizi realizzate; - 1 campagna di raccolta beni di prima necessità e farmaci realizzata in 50 località; - 50 punti di distribuzione dei pacchi alimentari; - distribuzione di 9.000 aiuti alimentari; - 50 servizi di Farmacia solidale attivati; - 4.500 richieste di supporto psicologico gestite; - 6.750 servizi di informazione	50 mappature dei bisogni e dei servizi aggiornate; - 1 campagna di raccolta beni di prima necessità e farmaci realizzata in 50 località - 50 punti di distribuzione dei pacchi alimentari attivati; - distribuzione di almeno 10.000 aiuti alimentari; - 50 servizi di Farmacia solidale rafforzati;	Aumentato il benessere e diminuito il livello di vulnerabilità di 25.000 cittadini italiani in stato di fragilità socioeconomica. Aumentati del 10% i servizi a disposizione della popolazione vulnerabile.

per la salute erogati; - 9.000 istanze di orientamento ai servizi del territorio gestite.	- Almeno 5.000 richieste di supporto psicologico gestite; - Almeno 7.500 servizi di informazione per la salute erogati; - Almeno 10.000 istanze di orientamento ai servizi del territorio gestite.	
--	--	--

\*Numeri previsionali ricavati dall'aggregazione e l'analisi dei dati dei servizi 2020, la relativa media aritmetica e il numero dei Comitati CRI coinvolti nel progetto.

#### CONTRIBUTO ALLA PIENA REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA

Il progetto si inserisce nel programma ITALIA RESILIENTE che ha come obiettivo quello di rafforzare la resilienza delle comunità per favorire il recupero post Covid e contrastare le disuguaglianze generate e/o acute dalla crisi socioeconomica in corso.

Il progetto contribuisce alla realizzazione del programma offrendo servizi di supporto integrato alle persone, per una presa in carico multidimensionale per affrontare la natura complessa delle condizioni di fragilità. Oltre ad offrire servizi di contrasto alla povertà con la distribuzione di beni, alimentari e farmaci, e supporto psicologico, promuove la sinergia dei diversi attori presenti sul territorio, attraverso una fitta rete di partenariati e il riferimento ai servizi e prestazioni erogati da enti pubblici e privati.

Concorre al raggiungimento dell'Obiettivo dell'Agenda 2030 n. 1 (f) "Porre fine ad ogni povertà nel mondo" offrendo sistemi e misure di protezione sociale per tutti [Target 1.3], assicurando a tutti, in particolare ai cittadini vulnerabili, uguali diritti e pari accesso ai servizi di base [Target 1.4] e rafforzando la resilienza del singolo e della comunità [Target 1.5].

Concorre, inoltre, al raggiungimento dell'Obiettivo dell'Agenda 2030 n.10 (f) "Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi" focalizzando la sua attenzione verso le fasce più vulnerabili per potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti [Target 10.2] e superare le disparità acute dalla crisi generata dal Covid.

#### **RUOLO ED ATTIVITA' DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Per l'espletamento delle attività previste nel progetto all'operatore volontario in Servizio Civile potrà essere richiesto di svolgere servizio esterno alla sede di attuazione, per un periodo non superiore ai 60 giorni complessivi.

Le attività di seguito descritte sono rivolte a tutti gli operatori volontari, inclusi i GMO (Giovani con difficoltà economiche).

#### **Obiettivo specifico 1) Potenziare le capacità operative di assistenza territoriale dei Comitati CRI**

<b>ATTIVITA'</b>	<b>RUOLO OPERATORI VOLONTARI</b>
1.1 Coordinamento e supporto organizzativo	I Volontari SCU supportano il Comitato Nazionale nell'elaborazione documenti di linee guida e best practice in promozione alla salute, sani stili di vita, empowerment delle comunità e sviluppo di servizi sociosanitari;

	<p>Collaboreranno nell'elaborazione di protocolli amministrativi e logistici. Supporteranno lo studio e l'elaborazione di progettualità per eventuali specifiche necessità di singoli Comitati.</p> <p>Favoriranno il contatto e parteciperanno alle attività di coordinamento con i Comitati territoriali</p>
1.2 Monitoraggio	<p>I Volontari SCU supportano il Comitato Nazionale collaboreranno nel mantenere costanti contatti con i Comitati territoriali. Collaboreranno alle attività di supporto specifico per le esigenze specifiche d singoli Comitati territoriali.</p> <p>Supporteranno le attività di monitoraggio attraverso incontri a distanza, analisi e la somministrazione di questionari.</p> <p>Forniranno supporto nell'elaborazione di documenti di report e analisi.</p> <p>Parteciperanno ai sopralluoghi e visite presso i Comitati territoriali, organizzati su tutto il territorio nazionale.</p> <p>Sono previste trasferte fuori sede, in città e/o regioni diverse dalla sede operativa di progetto (spese di trasporto, vitto e alloggio a carico della CRI).</p> <p>Guida dei veicoli CRI.</p>
1.1 Coordinamento e supporto organizzativo	<p>I Volontari SCU supportano il Comitato Nazionale nell'elaborazione documenti di linee guida e best practice in promozione alla salute, sani stili di vita, empowerment delle comunità e sviluppo di servizi sociosanitari;</p> <p>Collaboreranno nell'elaborazione di protocolli amministrativi e logistici.</p> <p>Supporteranno lo studio e l'elaborazione di progettualità per eventuali specifiche necessità di singoli Comitati.</p> <p>Favoriranno il contatto e parteciperanno alle attività di coordinamento con i Comitati territoriali</p>
1.2 Monitoraggio	<p>I Volontari SCU supportano il Comitato Nazionale collaboreranno nel mantenere costanti contatti con i Comitati territoriali. Collaboreranno alle attività di supporto specifico per le esigenze specifiche d singoli Comitati territoriali.</p> <p>Supporteranno le attività di monitoraggio attraverso incontri a distanza, analisi e la somministrazione di questionari.</p> <p>Forniranno supporto nell'elaborazione di documenti di report e analisi.</p> <p>Parteciperanno ai sopralluoghi e visite presso i Comitati territoriali, organizzati su tutto il territorio nazionale.</p> <p>Sono previste trasferte fuori sede, in città e/o regioni diverse dalla sede operativa di progetto (spese di trasporto, vitto e alloggio a carico della CRI).</p> <p>Guida dei veicoli CRI.</p>

**Obiettivo specifico 2) Offrire servizi integrati tra loro per costruire un percorso personalizzato per il superamento delle fragilità**

2.1) Mappatura dei bisogni dei cittadini e dei servizi presenti sul territorio	<p>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.</p> <p>Guida dei veicoli CRI.</p>
--	--

2.2) Campagna di raccolta beni di prima necessità e farmaci	I Volontari SCU supportano il Comitato nella identificazione di potenziali partner strategici sul territorio, e nella definizione delle due campagne di comunicazione per promuovere gli obiettivi del progetto. Collaborano alla realizzazione della raccolta.  Guida dei veicoli CRI.
2.3) Distribuzione dei pacchi alimentari	I Volontari SCU supportano il Comitato nella creazione del materiale informativo e di sensibilizzazione e nella pianificazione e organizzazione delle distribuzioni e relativi incontri. Partecipano altresì alla raccolta e all'analisi dei dati. Collaborano alla distribuzione dei pacchi.  Guida dei veicoli CRI.
2.4) Farmacia solidale	I Volontari SCU supportano il Comitato nella definizione della strategia di raccolta farmaci, nella creazione di materiali informativi e di sensibilizzazione attinenti. Partecipano alla raccolta e all'analisi dei dati. Collaborano alla distribuzione dei farmaci.  Guida dei veicoli CRI.
2.5) Supporto psicosociale	I Volontari SCU supportano il Comitato nella creazione di materiali informativi e di sensibilizzazione attinenti, nella creazione della campagna di comunicazione, e nella pianificazione degli incontri. Partecipano alla raccolta e all'analisi dei dati. Partecipano alle attività di supporto verso gli utenti.
2.6) Attività di informazione per la salute	I Volontari SCU supportano il Comitato nella estrapolazione di dati utili alla creazione di materiali informativi e strumenti di sensibilizzazione mirati, e nella organizzazione delle giornate. Partecipano alla raccolta e all'analisi dei dati. Collaborano alla realizzazione delle attività di informazione.  Guida dei veicoli CRI.
2.7) Orientamento ai servizi del territorio	I Volontari SCU supportano il Comitato nella estrapolazione e nella sistematizzazione dei dati sul territorio, nella predisposizione di piani di orientamento standardizzati (utilizzando strumenti come, e.g. l'albero dei problemi).  Collaborano all'erogazione del servizio di orientamento. Partecipano alla raccolta e all'analisi dei dati;

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

**Croce Rossa Italiana Comitato di Ciampino 1, Via Mura dei Francesi, n° 172, 00043 (RM)**

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

**n°2 – (senza vitto e senza alloggio)**

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

1. Elasticità oraria nell'organizzazione dei turni di Servizio e nello svolgimento dello stesso;

2. Disponibilità a svolgere Servizio all'interno del territorio limitrofo alla sede di realizzazione Progetto, previa richiesta specifica del Comitato, con modalità chiare e predefinite;
3. Disponibilità a svolgere Servizio nei giorni festivi, nel rispetto del computo settimanale dei giorni di Servizio;
4. Riservatezza, rispetto della normativa sulla privacy e del Codice Etico di Croce Rossa Italiana;
5. Restituzione del materiale fornito per lo svolgimento del Servizio una volta interrotto;
6. Disponibilità a trasferire fuori sede, in città e/o regioni diverse dalla sede operativa di progetto (per i volontari impiegati presso il Comitato Nazionale della CRI) - (spese di trasporto, vitto e alloggio a carico della CRI).
7. Disponibilità a essere coinvolti in eventi formativi organizzati da Croce Rossa Italiana sul territorio nazionale
8. 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.
9. 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.

**Giorni di servizio settimanali ed orario:** 5 giorni a settimana, 25 ore settimanali.

#### **CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Eventuali crediti formativi riconosciuti: **NESSUNO**

Eventuali tirocini riconosciuti: **NESSUNO**

Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio:  
**Attestazione/certificazione delle competenze da Ente terzo.**

#### **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.

#### **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La Formazione Generale degli operatori volontari sarà erogata nelle sedi di svolgimento del servizio.

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La Formazione Generale degli operatori volontari sarà erogata nelle sedi di svolgimento del servizio.

##### **Tecniche e metodologie di realizzazione**

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.

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 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:** 15 ore

### **MODULO 3**

#### **Corso Operatore Sociale Generico**

**Contenuti:** 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 problemsolving, 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 dai destinatari del servizio;
- Essere in grado di gestire il proprio vissuto di interventi fallimentari o poco efficaci, distress 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:** 20 ore

#### **MODULO 5**

##### **Corso per l'abilitazione alla guida dei mezzi targati CRI**

Il corso ha lo scopo di trasferire le conoscenze base per poter guidare un mezzo targato CRI. In particolare, i contenuti del corso verteranno su:

- 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.

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di porsi alla guida di un mezzo targato CRI disponendo del repertorio di conoscenze e abilità utili al garantire gli adempimenti di legge previsti in materia oltre che dei regolamenti in tema all'Associazione della Croce Rossa Italiana.

**Durata:** 7 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:**

ITALIA RESILIENTE

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

F - Obiettivo 10 Agenda 2030 - Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

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

E - Crescita della resilienza delle comunità

## DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE

### PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

- Numero posti previsti per giovani con minori opportunità: **1**
- Tipologia di minore opportunità: Difficoltà economiche (ISEE inferiori o pari ad euro 15.000)
- 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 da caricare insieme al CV nella Domanda On Line (DOL)

#### **- Attività degli operatori volontari con minori opportunità**

La CRI realizza le sue attività in collaborazione con numerosi enti locali pubblici e privati quali Parrocchie, Comuni, Servizi Sociali, Centri di Aggregazione, Asl, Caritas, Banco Alimentare, Sant'Egidio, ANFAS, etc.

La sua vasta rete di partenariati garantisce una presenza capillare sul territorio. La rete verrà utilizzata per diffondere le comunicazioni riguardo la ricerca di Giovani con Minori opportunità, e nello specifico con difficoltà economiche.

Rivolgendo le attività all'Assistenza di persone con particolari fragilità economiche e sociali, il bacino d'utenza garantisce l'intercettazione di quei nuclei familiari che, già beneficiari di attività possono avere al loro interno un membro interessato allo svolgimento del servizio civile accedendo ai posti riservati.

La Cri realizza ogni anno una specifica campagna di comunicazione e informazione per promuovere l'adesione dei giovani al servizio civile nell'ambito dei progetti approvati.

La comunicazione verso il mondo giovanile e in genere verso l'intera popolazione è considerata dalla Croce Rossa un fattore strategico direttamente connesso alle capacità di engagement dei Volontari. Il target principale della campagna sarà quindi la fascia della popolazione direttamente interessata alla partecipazione attiva al Servizio Civile Universale (18 – 28 anni) e, in seconda battuta, le loro famiglie, le strutture ospitanti i migranti, e gli attori principali delle reti sociali nelle quali i giovani sono coinvolti (centri sportivi, centri di aggregazione sociale, oratori, ecc.).

Nell'ambito della campagna di comunicazione e informazione sarà dato particolare risalto all'opportunità per la fascia di giovani con difficoltà economiche di accedere a posti riservati.

#### **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.

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 ERVIZIO IN UNO DEI PAESI MEMBRI DELL'U.E. O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO

NON PREVISTO

### SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO:

SI

**Durata del periodo di tutoraggio e certificazione delle competenze:** 03 MESI

**Ore dedicate al tutoraggio:** 27

#### **Tempi, modalità e articolazione oraria**

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

#### **Attività di tutoraggio**

##### *Attività obbligatorie*

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 e masterclass incentrati sull'orientamento lavorativo degli Operatori Volontari attraverso:

- Workshop sul Curriculum Vitae (CV, lettera di motivazione, autopresentazione, compilazione Youthpass ecc.);
- Masterclass su 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 la certificazione delle competenze prevista all'interno del Progetto di Servizio Civile.

##### *Attività aggiuntive*

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.

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.