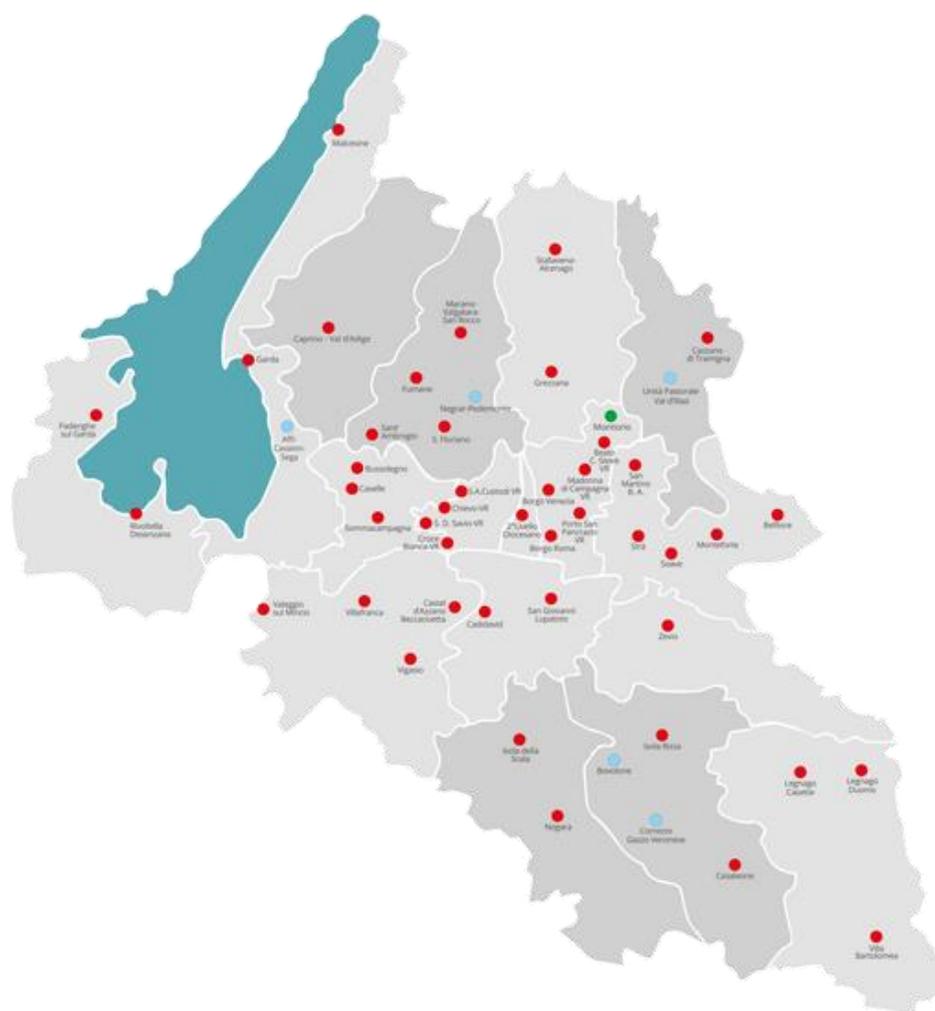


PERCORSI FORMATIVI per volontari



Anno 2022/2023

Segreteria organizzativa del Coordinamento Gruppi e CdA Caritas
Caritas Diocesana Veronese – Area Progetti e Coordinamenti
Lungadige Matteotti, 8 – 37126 Verona
Tel. 0452379315- e-mail: coordinamento@caritas.vr.it

SOMMARIO

1 FORMAZIONE GENERALE

- 1.1 Incontro di preghiera diocesano in Avvento e Quaresima.....3
- 1.2 Formazione spirituale per Gruppi Caritas a cura del parroco3

2 I CENTRI DI ASCOLTO CARITAS

- 2.1 Formazione base ai nuovi volontari di Centri di ascolto.....4
- 2.2 Formazione avanzata: progettare percorsi di aiuto e accompagnamento.....5
- 2.3 La figura del coordinatore nel centro di ascolto territoriale.....6
- 2.4 Studio di casi, affiancare i volontari dei Centri di ascolto territoriali.....7
- 2.5 Dire... fare... stare! comunicazione interna ed esterna: uno stile e alcuni strumenti.....8
- 2.6 Studio di casi - ambito immigrazione, affiancare i volontari dei Centri di ascolto territoriali.....9
- 2.7 Diritto alla salute – accesso al servizio sanitario nazionale e regionale.....10

3 STRUMENTI OPERATIVI PER L'ANIMAZIONE TERRITORIALE

- 3.1 L'“Emporio della Solidarietà”: formazione base per nuovi volontari e per nuovi empiri..11
- 3.2 L'arte del comunicare e dell'ascoltare in Emporio12
- 3.3 Processi di presa in carico e dispositivi di contrasto alla povertà.....13
 - 3.3.1 Officina culturale e officina futuro: investire sull'educazione.....13
 - 3.3.2 Utilizzo e promozione dell'app “Ehilapp!”14
 - 3.3.3 Formazione “lettura dello strumento Isee”15
 - 3.3.4 Approfondimento sul Reddito di Cittadinanza.....16
 - 3.3.5 Supporto all'implementazione delle risorse della rete Caritas16
 - 3.3.6 Il progetto personalizzato e la formalizzazione del patto di accompagnamento..16
 - 3.3.7 Portineria di quartiere: una sperimentazione in corso a Borgo Nuovo.....16

4 OSSERVATORIO DELLE POVERTÀ E DELLE RISORSE: CONOSCERE IL PROPRIO TERRITORIO

- 4.1 Il sistema di registrazione dati “Ospoweb” e altri strumenti di raccolta dati.....17
- 4.2 Approfondimento sull'elaborazione dei dati inseriti in Ospoweb.....17

1 FORMAZIONE GENERALE:

1.1 RITROVO DI PREGHIERA DIOCESANO IN AVVENTO E QUARESIMA

1.2 FORMAZIONE SPIRITUALE PER GRUPPI CARITAS A CURA DEL PARROCO

2 I CENTRI DI ASCOLTO CARITAS

2.1 FORMAZIONE BASE PER NUOVI VOLONTARI DI CENTRI DI ASCOLTO

Obiettivo

Il Centro di Ascolto è il luogo la cui funzione è quella di incontrare, accogliere, ascoltare e prendere in carico una persona che vive una situazione di fragilità sociale, economica e culturale rispettando, senza pregiudizi e prevaricazioni, le storie di vita incontrate. È quindi uno strumento pastorale attraverso il quale si offre una risposta concreta alle persone e si stimola la solidarietà e la corresponsabilità di tutta la comunità nel servizio verso il prossimo. Il percorso ha l'obiettivo di accompagnare i volontari nella costruzione di un Centro di Ascolto Caritas, nello specifico affrontando i temi:

- Mandato Caritas
- L'ascolto e la relazione di aiuto
- Il lavoro in rete

Destinatari:

Il percorso è stato pensato per tutti gli aspiranti volontari del Centro di Ascolto Caritas parrocchiale/zonale/vicariale che si andrà a costituire.

Conduttori

Equipe del Centro Camilliano di Formazione, della Caritas Diocesana Veronese e volontari esperti di Centri di Ascolto Caritas.

Luogo

Presso i territori che ne fanno richiesta.

2.2 FORMAZIONE AVANZATA: PROGETTARE PERCORSI DI AIUTO E ACCOMPAGNAMENTO

Obiettivo

Le giornate formative hanno come obiettivo quello di offrire ai partecipanti momenti di riflessione sulla possibilità di definire una progettazione dell'aiuto per passare da un intervento assistenziale ad uno di promozione della persona attraverso il modello dell'accompagnamento.

Contenuti

- Funzione pedagogica della Caritas
- Il modello dell'accompagnamento
- Dalla richiesta al bisogno "nascosto": l'importanza della narrazione
- La relazione di aiuto in un'ottica di rete ed equipe: gli strumenti (Ospoweb, Mappatura, Opere Segno ...) e la progettazione

Destinatari

Volontari Caritas che già sono attivi nelle varie strutture ecclesiali che si occupano di prossimità.

Metodologia

Il metodo è prevalentemente interattivo e valorizza l'esperienza dei partecipanti: lavoro individuale e confronto in piccoli gruppi attraverso proposta di casi reali.

Conduttori

Equipe del Centro Camilliano di Formazione e della Caritas Diocesana Veronese.

Durata

Tre incontri formativi di due ore per un totale di 6 ore formative.

Luogo

I percorsi formativi verranno organizzati di persona (sulla base delle richieste del territorio) o su piattaforma on line in maniera alternata.

2.3 LA FIGURA DEL COORDINATORE NEL CENTRO DI ASCOLTO TERRITORIALE

Compito principale dei Coordinatori dei Centri d'Ascolto di Caritas è quello di trovare modalità efficaci di gestione delle performance e di valorizzazione delle potenzialità dei singoli volontari, favorendo altresì la coesione e la collaborazione proficua all'interno dell'equipe e creando le condizioni per lo sviluppo di un forte senso di gruppo. Al fine di lavorare congiuntamente per il raggiungimento degli obiettivi che il servizio si pone, è indispensabile che i singoli Coordinatori siano in grado di creare un clima intriso di fiducia e rispetto reciproco. Tale necessità si concretizza dando il giusto spazio a tutte le persone coinvolte, valorizzando al meglio le diversità personali e facendo emergere soluzioni innovative e condivise anche di fronte a situazioni e circostanze potenzialmente conflittuali.

Obiettivo

Affinare nei Coordinatori dei Centri d'Ascolto (CDA) competenze rispetto: 1) alla definizione dei ruoli, in linea con le direttive della Caritas diocesana; 2) alla capacità di prevenire e, laddove necessario, gestire creativamente eventuali momenti di conflitto; 3) all'organizzazione efficace e adeguata dei gruppi di lavoro attraverso la promozione di una "leadership positiva".

Contenuti

- Chiarimento e definizione dei ruoli per agire coerentemente con le linee guida della Caritas diocesana.
- Prevenzione e gestione costruttiva dei conflitti nei gruppi di servizio: percepire i segnali di conflitto, comprenderne le cause, intervenire con efficacia.
- Facilitazione dei gruppi di volontari grazie attraverso una "leadership positiva".

Destinatari

Coordinatori dei Centri d'Ascolto presenti sul territorio di Verona e Provincia.

Metodologia

La metodologia formativa interattiva e dinamica, presuppone il coinvolgimento attivo dei partecipanti.

Conduttori

Equipe di APRESO (Applied Research in Society & Organizations) dell'Università degli Studi di Verona.

Durata

Il percorso si struttura in 3 incontri a cadenza settimanale, della durata di 3 ore ciascuno, in date e orari da concordare.

Luogo

Caritas Diocesana Veronese in L.ge Matteotti, 8 – Verona.

2.4 STUDIO DEI CASI, AFFIANCARE I VOLONTARI DEI CENTRI DI ASCOLTO TERRITORIALI

Obiettivo

Gli incontri di supervisione hanno come obiettivo quello di offrire ai partecipanti momenti di confronto sui casi seguiti dal Centro d'Ascolto, che spesso presentano problematiche multiple derivanti da una povertà complessa e articolata. Lo scopo è quello di migliorare l'efficacia della relazione di aiuto messa in atto dai volontari del Centro d'Ascolto attraverso l'attivazione di rete.

A richiesta potrà essere realizzato un accompagnamento in situazione.

Destinatari

Volontari Centro di Ascolto Caritas appartenenti a territori limitrofi.

Metodologia

Il metodo è interattivo e valorizza l'esperienza dei partecipanti attraverso il confronto e la condivisione su casi portati dai partecipanti.

Conduttrice

Centro di ascolto Diocesano.

Durata

Da definire e modellare in base sulla base della richiesta.

Luogo

Sede Centro di Ascolto che richiede la supervisione.

2.5 DIRE...FARE...STARE! COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA: UNO STILE E ALCUNI STRUMENTI

Obiettivo

La comunicazione è lo strumento attraverso cui ci mettiamo in relazione con gli altri. Come lo utilizziamo? Come possiamo migliorare le relazioni, in particolare all'interno del nostro volontariato che vede la persona e la relazione al centro? Il percorso formativo intende raggiungere insieme maggiore consapevolezza rispetto al tema della comunicazione e al valore aggiunto che una buona comunicazione può portare nelle relazioni a cui siamo quotidianamente chiamati.

Contenuti

- La comunicazione come processo
- gli effetti della comunicazione nelle relazioni
- i tipi di linguaggio utilizzati
- comunicare efficace: a cosa serve e che valore genera

Destinatari

Volontari dei Centri di Ascolto e Gruppi Caritas che già sono attivi nelle varie strutture ecclesiali che si occupano di prossimità.

Conduttori

Giornalista, esperta in comunicazione, collaboratrice del Centro di Ascolto Caritas dell'Unità pastorale di San Giovanni Lupatoto.

Durata

Il percorso si struttura in 1 incontro della durata di 1,5 ore c, in date e orari da concordare.

Luogo

I percorsi formativi verranno organizzati in presenza sulla base alle richieste del territorio.

2.6 STUDIO DEI CASI – AMBITO IMMIGRAZIONE, AFFIANCARE I VOLONTARI DEI CENTRI DI ASCOLTO TERRITORIALI

Obiettivo

Fornire conoscenze base sulle tematiche proposte e condividere possibili strumenti operativi per la gestione dei casi; dare l'opportunità di condividere saperi e apprendere reciprocamente, valorizzando quindi le competenze.

Possibili aree tematiche:

- ✓ Ingresso e soggiorno regolare in Italia: normative e prassi, diritti e doveri
- ✓ Diritto alla salute: accesso al servizio sanitario regionale
- ✓ Ritorno volontario assistito e reintegrazione: progetti attivi
- ✓ La cittadinanza: normativa e prassi

Destinatari

Volontari Centro di Ascolto Caritas appartenenti a territori limitrofi. Massimo 5 persone.

Metodologia

Confronto interattivo e studio dei casi.

Conduttrice

Operatrice Sportello Citt.Imm.

Durata

Un incontro formativo di due ore.

Luogo

Di persona (da definire) o su piattaforma on line (privilegiando questa seconda ipotesi in emergenza Covid-19).

2.7 DIRITTO ALLA SALUTE – ACCESSO AL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE E REGIONALE

Premessa

Partendo dalla base dell'esperienza fatta e dai materiali informativi elaborati, si intende presentare in modo generale il quadro di riferimento normativo rispetto all'accesso al Servizio Sanitario Nazionale e più nello specifico Regionale per i cittadini italiani, di Paesi terzi e dell'Unione europea.

Obiettivo

Fornire ai partecipanti una conoscenza base della normativa nazionale e in particolare di quella relativa all'accesso al Servizio Sanitario Regionale, condividendo nel contempo strategie per favorire l'accesso alle informazioni corrette e quindi ai servizi, nonché i materiali informativi a supporto.

Programma

- introduzione alla normativa nazionale
- normativa e prassi relative all'accesso al Servizio Sanitario Regionale
- strategie per favorire l'accesso alle informazioni corrette
- studio di casi

Durata

Un incontro formativo di due ore.

Luogo

Formazione organizzata in modalità webinar o con sede da definire in base alle esigenze.

3 STRUMENTI OPERATIVI PER L'ANIMAZIONE TERRITORIALE

3.1 "L'EMPORIO DELLA SOLIDARIETA'" - FORMAZIONE BASE PER NUOVI VOLONTARI E PER NUOVI EMPORI

Contenuti

I Centri di Ascolto e il sistema degli Empori della Solidarietà, da erogatori di risposte ad attivatori di processi.

Il primo incontro prevede la suddivisione in gruppi di lavoro tematici:

- I Centri di Ascolto quali filtri di accesso all'Emporio
- Il funzionamento del market solidale
- Il gruppo approvvigionamento e acquisti

Durante il secondo appuntamento si approfondisce il tema dell'accompagnamento e la relazione di aiuto sviluppati all'interno degli spazi dell'Emporio.

Metodologia

La metodologia formativa interattiva e dinamica, presuppone il coinvolgimento attivo dei partecipanti.

Conduttori

Equipe del Centro Camilliano di Formazione e della Caritas Diocesana Veronese

Durata

Il percorso si struttura in 2 incontri a cadenza settimanale, della durata di 2,5 ore ciascuno, in date e orari da concordare.

Luogo

I percorsi formativi verranno organizzati di persona (da definire) o su piattaforma on line a seconda delle richieste del territorio.

3.2 L'ARTE DEL COMUNICARE E DELL'ASCOLTARE IN EMPORIO

Comunicare è ESSENZIALE! La comunicazione è un'azione importante nella vita di tutti i giorni e tra tutti gli individui perché ci permette di aprire gli occhi e la mente.

I volontari degli Empori della Solidarietà devono basarsi su diverse tecniche per compiere in modo efficace il proprio servizio, una di queste, la più importante, è sicuramente la COMUNICAZIONE. Essa viene messa in atto sia tra volontari ma anche, e soprattutto, con le persone che chiedono aiuto.

Non esistono purtroppo metodi facili per imparare a comunicare meglio e creare relazioni positive con sé stessi e con gli altri: comunicatori non si nasce, ma si diventa. Imparare a comunicare positivamente è come apprendere un'arte.

Contenuti

Questo evento formativo ha l'obiettivo di ampliare l'arte della comunicazione tra i volontari e con le persone che accedono all'Emporio.

Si inizia con alcuni giochi comunicativi che favoriscano la relazione tra i diversi volontari e permettano di osservare le dinamiche comunicative che vengono usate maggiormente. In un secondo momento si terrà un approfondimento sull'ascolto "in tempi brevi ma efficaci" all'interno dell'Emporio con le persone che usufruiscono di questo servizio.

Destinatari

Volontari della Rete Veronese degli Empori della Solidarietà.

Conduttori

Centro di formazione Camilliano.

Durata

Il percorso si struttura in 1 incontro della durata di 2,5 ore c, in date e orari da concordare.

Luogo

I percorsi formativi verranno organizzati in presenza sulla base delle richieste del territorio.

3.3 PROCESSI DI PRESA IN CARICO E DISPOSITIVI DI CONTRASTO ALLA POVERTA'

3.3.1 OFFICINA CULTURALE: COSA SONO GLI UTENTIVI E LE OFFICINE IN "RETE"

Contenuti

L'officina Culturale e gli "utentivi", con questo termine intendiamo utenti attivi che agiscono in un'ottica di welfare generativo: informano di ritorno chi li ha informati su quanto ha sperimentato per essere utili agli altri.

Confronto e formazione su due importanti aspetti:

- 1) attivazione delle persone che frequentano l'Officina;
- 2) la comunicazione delle importanti iniziative che ogni officina organizza una prima proposta condivisa.

Conduttori

Equipe di Caritas Diocesana Veronese.

Durata

Un incontro formativo di un'ora e mezza.

Luogo

Formazione organizzata in modalità webinar.

3.3.2 UTILIZZO E PROMOZIONE DELL'APP "EHILAPP!"

Premessa

Ehilapp! è uno strumento innovativo creato per informare i cittadini sulle misure di contrasto alla povertà e sulle opportunità culturali/educative gratuite esistenti a livello nazionale e locale. Ehilapp! è un raccoglitore di suggerimenti utili che permette alle persone di scoprire, tenere a portata di mano e condividere con amici e parenti le opportunità economiche e sociali più adatte a loro. Nell'app, disponibile per tutti i tipi di smartphone, gli utenti possono trovare informazioni sempre aggiornate esposte in modo chiaro ed informale, chiedere aiuto agli operatori ed impostare le notifiche per non dimenticare le scadenze (info su www.ehilapp.it).

Obiettivo

Fornire ai partecipanti le adeguate conoscenze per utilizzare l'app EHILAPP! al massimo delle sue potenzialità e per promuoverla, in particolare alle persone che incontrano negli spazi dell'ascolto ma non solo.

Contenuti

- Presentazione dell'app
- Installazione dell'app sul proprio telefono
- Descrizione guidata relativa all'utilizzo e alle funzioni
- Strategie di promozione

Durata

Un incontro formativo di un'ora.

Luogo

Formazione organizzata in modalità webinar o con sede da definire in base alle esigenze.

3.3.3 FORMAZIONE “LETTURA DELLO STRUMENTO ISEE”

Premessa

Il Nuovo Isee può essere uno strumento per lo sviluppo di una “cultura” della valutazione dello stato di bisogno. Può essere infatti utile per il ripensamento dei criteri di accesso agli aiuti, per garantire che gli stessi siano erogati secondo equità nella prospettiva di non dare solamente, ma accompagnare in maniera consapevole chi si trova in una condizione di disagio socio-economico agevolando processi di auto-emersione dalla condizione di disagio.

Obiettivo

Fornire ai partecipanti le adeguate conoscenze sul nuovo ISEE atte a permetterne l'applicabilità nella fase di valutazione dei casi.

In particolare ci si concentrerà sulla valenza strategica di una corretta lettura del documento per valutare i casi e attivare una presa in carico qualificata.

Programma

Come è cambiato l'ISEE:

- l'importanza di considerarlo un livello essenziale per l'erogazione dell'aiuto
- come leggere la condizione economico-reddituale
- Le diverse tipologie di Isee (standard, socio-sanitario, corrente, ecc.)
- Le diverse modalità di utilizzo dell'ISEE

Conduttori

A cura di operatori CISL.

Durata

Un incontro formativo di due ore.

Luogo

Formazione organizzata in modalità webinar o con sede da definire in base alle esigenze.

3.3.4 APPROFONDIMENTO SUL REDDITO DI CITTADINANZA

Obiettivo

Il Reddito di Cittadinanza è una misura di contrasto alla povertà che consiste in un sostegno economico finalizzato al reinserimento nel mondo del lavoro e all'inclusione sociale. La formazione ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti le adeguate conoscenze rispetto a questa misura nello specifico chi ne ha diritto, cosa prevede e come se ne fa richiesta.

Conduttori

A cura di operatori CISL.

Durata

Un incontro formativo di due ore.

Luogo

Formazione organizzata in modalità webinar o con sede da definire in base alle esigenze.

3.3.5 SUPPORTO ALL'IMPLEMENTAZIONE DELLE RISORSE DELLA RETE CARITAS

Tessera Emporio, sostegni alle utenze, agli affitti, ai ticket farmaceutici e medici, card alimenti, percorsi di accompagnamento individuali alla gestione del bilancio familiare, voucher formativi per adulti, budget educativi per minori, officina culturale.

3.3.6 IL PROGETTO PERSONALIZZATO E LA FORMALIZZAZIONE DEL PATTO DI ACCOMPAGNAMENTO

Come proporli, elaborarli e utilizzarli.

3.3.7 PORTINERIA DI QUARTIERE

Quale nuovo punto di riferimento per la comunità che si pone l'obiettivo di prevenire forme di esclusione sociale e di rafforzare i legami comunitari attraverso servizi di portierato classici, ascolto e orientamento, iniziative formative e aggregative

4 OSSERVATORIO DELLE POVERTA' E DELLE RISORSE – CONOSCERE IL PROPRIO TERRITORIO

Il percorso comune di questi anni ha permesso lo sviluppo di un linguaggio e di prassi comuni nell'ascolto e nella raccolta dei dati. Il passaggio dalla raccolta nell'agenda cartacea alla scheda di ascolto (con variabili e codifiche comuni) non è stato immediato (e neanche indolore), ma frutto di un lungo cammino comune, ancora in corso, che ha potenziato l'azione dei CdA e delle reti Caritas a servizio delle persone incontrate. Si tratta di un Osservatorio privilegiato e in prima linea, capace di fornire un quadro specifico delle povertà emergenti nel territorio veronese. Si tratta di uno strumento utile alla Chiesa per rispondere al suo mandato: diventare voce per chi non ha voce, mettendosi al fianco di chi ha bisogno di sostegno, attraverso risposte graduali, articolate ed efficaci.

Come lavorare su queste tematiche, come condividere le informazioni, come stimolare la riflessione, come creare coscienza, come attivare responsabilità? La proposta formativa seguente vuole accompagnare alla rilevazione e lettura dei bisogni del territorio e delle risorse di prossimità.

4.1 IL SISTEMA DI REGISTRAZIONE DATI "OSPOWEB" E ALTRI STRUMENTI DI RACCOLTA DATI

Caritas Diocesana Veronese nel 2019 ha sostituito il sistema informatizzato di raccolta dei dati OSCAR con OSPOWEB.

OSPOWEB è il nuovo gestionale oggi adottato anche dalle Caritas del Triveneto.

REGISTRO ACCESSI, file excel che si affianca e non sostituisce Ospoweb, per la registrazione di tutte le richieste di aiuto che pervengono anche in forme che non consentono eventualmente l'inserimento in Ospoweb, ad esempio contatto telefonico.

Destinatari:

- operatori e volontari che continuano ad utilizzare la scheda cartacea e non hanno mai utilizzato il sistema informatizzato (o che ne hanno una conoscenza minima).
- operatori e volontari che stanno affrontando il passaggio da OSCAR AD OSPOWEB
- operatori e volontari che si occupano di raccolta/registrazione dati di accesso

Sede:

La formazione si svolge su piattaforma on line.

Durata:

Due ore, il corso è realizzato su richiesta presso l'Unità Pastorale di riferimento.

4.2 APPROFONDIMENTO SULL'ELABORAZIONE DEI DATI INSERITI IN OSPOWEB

Formazione specifica sulle estrazioni dati da Ospoweb (esportazioni e statistiche).