

## SoStare con le persone senza dimora al Punto d'Incontro

### 1. ANALISI DEL CONTESTO

#### La storia

Don Dante Clauser nel 1977 lascia la parrocchia di San Pietro a Trento per “essere amico di coloro che non hanno amici”, condividendo per un periodo la vita in strada con “i barboni”. Nel 1979 con altri otto soci fonda la Cooperativa Punto d'Incontro per offrire risposte ai bisogni primari delle persone senza dimora.

40 anni di storia fatta di persone, relazioni, esperienze e un futuro tutto da costruire. Il Punto d'Incontro offre ascolto e dialogo, cercando di instaurare relazioni di fiducia che consentano la ricerca di possibili percorsi di uscita dalla condizione di senza dimora, in rete con tutti i servizi del territorio, pubblici e privati. La dignità di una persona comincia dal soddisfacimento di alcuni bisogni primari: un pasto caldo, una doccia e qualche vestito di ricambio, un luogo di tregua e rifugio dalla vita di strada, un luogo di accoglienza e ascolto. Servizi indispensabili per quanti affrontano le difficoltà della vita di strada.

#### I servizi

L'obiettivo principale del Punto d'Incontro è offrire una risposta alle difficoltà delle persone senza dimora, che “vivono sulla strada”. Sono persone la cui vita si scontra con le problematiche legate al vivere in strada da profugo, della rottura dei rapporti familiari, dell'alcolismo, del disagio psichico, della tossicodipendenza, della carcerazione, dell'immigrazione, della disoccupazione, della prostituzione, della terza età, dell'invalidità, della solitudine, che facilitano percorsi di profonda esclusione sociale.

In particolare, la cooperativa eroga le proprie attività presso due sedi nel Comune di Trento e offre due servizi principali:

- il servizio Accoglienza, centro servizi diurno per adulti in via del Travaì 1;
- il servizio Laboratorio, laboratorio per l'acquisizione dei pre requisiti lavorativi, in via Maccani 150 (da luglio a Mattarello).

Nel 2021 si sono rivolte al servizio Accoglienza del Punto d'Incontro 848 uomini (nel 2020 erano stati 585 uomini, in un numero inferiore rispetto a causa delle restrizioni causa pandemia Covid 19). Le persone provengono da 50 paesi differenti, di cui 70 sono italiani. Di queste 848 persone accolte il 65 % ha un'età sotto i 40 anni (1,2 % sono minorenni).

Sono stati serviti nel 2021 n. 33.949 pasti, con una media giornaliera di 108 persone presenti al pranzo (in misura minore rispetto al 2020, considerando che per i primi sei mesi del 2021 la cucina del Punto d'Incontro ha fornito i pasti ai dormitori aperti della città). In questo periodo i pasti vengono somministrati a circa 140 persone giornalmente.

#### Il servizio di Accoglienza

Il servizio di accoglienza presenta i seguenti ambiti:

LA MENSA per il pranzo: la qualità del cibo, la tranquillità dell'ambiente, il tempo a disposizione per mangiare sono aspetti fondamentali per trasformare il momento del

pasto in una possibilità d'incontro fra le persone. Nella preparazione del pranzo, è attivo un servizio Cucina, da sempre internalizzato, che porta avanti in maniera esemplare e con passione una delle indicazioni di don Dante della prima ora: "non una mensa, ma un invito a pranzo giornaliero!!".

LE DOCCE: È un servizio che rimane negli anni basilare per molte persone che non hanno opportunità alternative. Risponde ad un bisogno fondamentale di chi vive in situazioni disagiate. Al nostro servizio si rivolgono prevalentemente le persone che passano la notte in strada, in case e fabbriche abbandonate e nei parchi della città.

IL LAVAGGIO INDUMENTI: negli ultimi tempi è cresciuta la richiesta di persone per il lavaggio dei propri indumenti. La cooperativa ad oggi effettua il servizio con lavatrici professionali a più di 30 persone alla settimana.

LA SALA ACCOGLIENZA: Presso la nostra sala è possibile trovare un tè caldo al mattino e biscotti e rimanere durante il giorno a riposare, leggere, conversare con operatori, volontari, amici e altri ospiti. Possibilità di ricaricare supporti tecnologici ed usare Wifi.

L'UFFICIO (Segreteria Sociale): In ufficio le persone vengono a fare il colloquio per la tessera, strumento necessario per accedere ai servizi, e ogni tre mesi tornano per valutare il rinnovo.

In ufficio e in sala accoglienza si svolge inoltre attività di segretariato sociale, cercando di rispondere agli innumerevoli bisogni di chi non ha una dimora stabile, una rete familiare e spesso situazioni complesse da gestire. Uno dei ruoli fondamentali svolti dagli operatori è di mediazione con gli altri servizi (Inps, patronati, Caf, servizi sociali, servizi specialistici, sanitari,...) e di accompagnamento personalizzato su progetti condivisi con i vari servizi (prevalentemente servizio sociale territoriale, C.S.M., A.P.A.S, SERD). Nel corso del 2021, in collaborazione con APSS e Gr. Is si sono accompagnate più di 200 persone alla vaccinazione Covid 19.

#### I MICRO PROGETTI TI TIPO ANIMATIVO - OCCUPAZIONALE

In considerazione delle richieste e delle opportunità, delle risorse disponibili e dei momenti si organizza con gli ospiti momenti di tipo laboratoriale di piccoli gruppi all'interno dei nostri spazi (laboratorio di cucito, di lettura, di tipo artistico) o all'esterno (gite, partecipazione ad iniziative del comune sui "beni comuni", attivazione e accompagnamento di tirocini formativi in realtà agricole sensibili alle realtà sociali).

#### LE PARTNERSHIP PROGETTUALI

Rispetto ad alcuni bisogni delle persone senza dimora, negli anni si è strutturata la collaborazione con realtà che hanno messo in campo di alcuni servizi presso la nostra sede, in stretto contatto con l'Accoglienza. Di grande importanza negli ultimi due anni di pandemia è sicuramente stato il lavoro svolto con il Gr.I.S (Gruppo Immigrazione e Salute), che permette alle persone che accedono ai nostri servizi, che solitamente per questioni anche di documenti trovano una serie di ostacoli, l'accesso alle cure sanitarie di base, attraverso visite, tamponi e consulenze mediche.

Altre realtà che gravitano all'interno dei nostri spazi sono: lo sportello Digital Inclusion del Centro Astalli Trento, che permette agli ospiti di accedere a specifiche pratiche telematiche, specialmente riguardanti il mondo del lavoro (Curriculum e candidature, ecc) e di avere un supporto e una mediazione; lo sportello degli Avvocati della Solidarietà la cui finalità è quella di supportare e indirizzare gli ospiti a livello pratico e/o informativo per pratiche legali.

Il servizio Accoglienza, inoltre, si inserisce in un forte lavoro di rete con alcuni soggetti del territorio - pubblici (i servizi sociali della Provincia e del Comune di Trento, Cinformi, l'agenzia del Lavoro, i servizi specialistici specie il C.S.M e il Serd), privati e di Terzo settore - come, ad esempio, la Fondazione Comunità Solidale, Astalli, Cedas, A.T.A.S., Villa Sant'Ignazio, l'Unità di strada.

#### IL LAVORO CON IL TERRITORIO:

Rispetto al territorio, nell'ultimo anno, il Punto d'Incontro ha instaurato una serie di collaborazioni stimolanti che hanno permesso di allargare la rete anche ad ambiti diversificati: un esempio ne è stato il progetto Tap Revolution - A simple solution to plastic pollution (capofila Associazione Inco - Interculturalità & Comunicazione) mirato a tematiche ambientali. Importante è stata poi la collaborazione con Centro Servizi Volontariato nell'ambito della formazione nelle scuole e dei progetti di alternanza scuola lavoro con gli istituti superiori.

Un progetto in itinere è Humans of Trentino con capofila sempre l'associazione Inco - Interculturalità & Comunicazione, per la valorizzazione dell'interculturalità presente in Trentino

Il Servizio accoglienza opera in base ad una convenzione con la Provincia Autonoma di Trento (ex L.P. 35/1983) e a sostegni economici di cittadini ed imprese locali.

## **2. IL SERVIZIO CIVILE AL PUNTO D'INCONTRO**

La cooperativa Punto d'Incontro è alla prima esperienza con giovani del servizio civile Universale Provinciale, ma non è alla prima esperienza rispetto alla partecipazione di giovani alle nostre attività. Infatti diversi sono i giovani universitari o lavoratori che chiedono di fare delle attività di volontariato presso il nostro servizio: giovani che ritengono utile per la propria crescita personale avvicinarsi e relazionarsi con persone che vivono in strada ai margini della nostra società. Altri ingressi di giovani sono riconducibili ai progetti di alternanza scuola lavoro e all'attivazione di tirocini di studenti universitari (università di Trento, di Verona e di Bressanone).

Pensiamo che la possibilità da parte di un giovane o di una giovane di trascorrere un anno di servizio civile nel settore dell'accoglienza possa essere una reale opportunità di crescita umana e professionale con delle ricadute importanti anche nel futuro, sia dal punto di vista relazionale che culturale. La tensione che come soci, operatori, volontari cerchiamo di avere per dare concretezza ai principi espressi dalla nostra "carta dei valori" (accoglienza, gratuità, cura, umanità, responsabilità) può essere una buona base di confronto, scambio e crescita anche per il ragazzo e la ragazza che condivide con noi un periodo della propria vita.

Al di là delle reali difficoltà esistenti in una prospettiva futura di lavoro sociale, si ritiene proprio che il presente progetto possa contribuire a formare giovani "sensibili" ai bisogni delle persone che vivono situazioni di "fragilità" e di "esclusione sociale" e sviluppare abilità e capacità relazionali da utilizzare in tutto l'arco di vita e spendibili anche nelle relazioni quotidiane.

## **3. DEFINIZIONE DI FINALITÀ E OBIETTIVI**

Il presente progetto si propone le seguenti finalità:

- essere un'opportunità concreta di crescita umana del giovane e della giovane in servizio civile, sperimentandosi nelle relazioni con la persona senza dimora, nei momenti quotidiani di utilizzo dei servizi della cooperativa;
- sviluppare le competenze specifiche relativamente all'ambito dell'accoglienza e dei servizi di welfare esistenti sul territorio, confrontandosi in prima persona con il lavoro di rete e di equipe;
- accrescere le opportunità relazionali delle persone senza dimora, nella convinzione che l'incontro con un giovane e una giovane in servizio civile possa essere di sostegno, dove ci siano le condizioni, per percorsi di affiancamento e inserimento sociale, ma possa essere anche utili solo per far vivere piccoli momenti di leggerezza e spensieratezza in un quotidiano non sempre facile da vivere e codificare.

Obiettivi specifici del progetto saranno:

- sviluppare capacità per entrare in relazione quotidianamente con le persone senza dimora, nel rispetto della singolarità di ognuno, ascoltando attivamente e riuscendo a leggere i bisogni e a confrontarsi con le letture e le rappresentazioni delle altre persone coinvolte nella relazione (operatori della cooperativa, volontari, altre figure esterne,

ecc.);

- conoscere approfonditamente il fenomeno delle persone senza dimora in Trentino, il sistema di accoglienza e i servizi di welfare del territorio;
- imparare a operare all'interno dell'equipe accoglienza, osservando, in specifico, le modalità che vengono utilizzate nell'analizzare le diverse questioni e nel prendere le eventuali decisioni;
- imparare a gestire/organizzare il lavoro di back-office, legato sia alla documentazione del lavoro, sia ai necessari approfondimenti che collegati alle storie delle persone che si possono rivolgere al servizio di segreteria sociale;
- assistere e sperimentarsi nel lavoro di cucina, assieme ad un'equipe di lavoro che giornalmente riesce a "sfornare" cibo per più di 150 persone.

#### **4. ATTIVITÀ E FASI DI INSERIMENTO DEL GIOVANE IN SERVIZIO CIVILE**

##### **Attività**

Il/la giovane in servizio civile, sempre in affiancamento con l'Olp e con le altre figure professionali, da una parte potrà condividere alcuni momenti specifici con la persona senza dimora di presenza al Punto d'Incontro (nell'essere presente nella sala d'accoglienza, nelle docce, nel momento del pranzo, nelle uscite organizzate nel territorio), dall'altra potrà supportare e accompagnare la persona / le persone senza dimora in alcuni percorsi personalizzati che si potranno attivare nel periodo (allo sportello oppure negli accompagnamenti ai vari servizi, o nei vari ambienti esterni).

Nello specifico, rispetto ai diversi ambiti dell'accoglienza, sempre nella dimensione relazionale e del "fare assieme", le attività del/della giovane possono essere ricondotte a:

**LA MENSA:** preparazione tavoli, igienizzazione, distribuzione pietanze dal balcone self-service, pulizia tavoli tra un ospite ed un altro, possibile affiancamento all'operatore che controlla le tessere in entrata degli ospiti (in compresenza e affiancamento di operatori e operatrici dell'accoglienza, operatrici della cucina, volontari e volontarie);

**LA CUCINA:** aiuto in cucina nella preparazione delle pietanze che giornalmente vengono distribuite alle persone senza dimora;

**LE DOCCE:** Raccolta e gestione delle prenotazioni, consegna asciugamani e detersivi, sistemazione delle docce tra un utente e un altro (in compresenza e affiancamento di operatori dell'accoglienza, operatore ausiliario e eventuali volontari) - Questa attività è riservata a figure maschili.

**IL LAVAGGIO INDUMENTI:** supporto agli operatori nel lavaggio degli indumenti personali (uso lavatrici) delle persone che richiedono il servizio.

**LA SALA ACCOGLIENZA:** distribuzione tè e biscotti, momenti di confronto informali con le persone presenti, raccolta prenotazioni docce e guardaroba, supporto per questioni di pratiche collegate ai media e ai social, attività ludico creative, piccole attività laboratoriali in piccoli gruppi (in compresenza e affiancamento di operatori dell'accoglienza e volontari).

**L'UFFICIO (Segreteria Sociale):** compresenza all'operatore dell'accoglienza nello svolgimento dei colloqui e nell'organizzazione delle risposte alle richieste dei singoli.

**ACCOMPAGNAMENTI PERSONALIZZATI:** in affiancamento dell'operatore dell'accoglienza nell'accompagnamento di singole persone ad attività e a servizi fuori dagli spazi della cooperativa.

**IL LAVORO CON IL TERRITORIO:** partecipazione ad eventi e iniziative svolte sul territorio di tipo ricreativo (gite), culturale e di sensibilizzazione.

**IL LAVORO DI RETE:** osservazione partecipata nelle situazioni in cui enti esterni (Gr.Is, Avvocati della solidarietà, sportello Astalli) offrono servizi all'interno dei nostri spazi; partecipazione ad incontri di rete con altri servizi (area inclusione del comune di Trento e altri servizi specialistici), sempre in affiancamento con operatori professionali.

Inoltre, è prevista la partecipazione del/della giovane alla equipe settimanale in cui si tratta dell'aggiornamento sugli ospiti, delle decisioni strategiche di gestione dei servizi, degli aspetti gestionali e organizzativi.

### **Le fasi**

In particolare, il coinvolgimento del giovane avverrà gradualmente secondo tre fasi tra loro fortemente interconnesse: una fase di osservazione e progettazione degli interventi; una fase più operativa; una fase di monitoraggio e valutazione.

#### **FASE 1 : OSSERVAZIONE E PROGETTAZIONE (ex ante)**

##### **FINALITA' 1**

Prima conoscenza e ambientamento, osservazione partecipata alle attività

##### **ATTIVITA' DEI GIOVANI**

- prima conoscenza della cooperativa nei suoi diversi organi e, nello specifico, del servizio accoglienza con le sue diverse attività per gli ospiti e con gli ospiti;
- prima conoscenza di alcune persone senza dimora, dei loro bisogni e delle progettualità educative in essere;
- autovalutazione delle proprie competenze e abilità spendibili, in relazione anche ai bisogni e alle esigenze riscontrate.

##### **FINALITA' 2**

Individuazione delle attività che vedono il coinvolgimento dei giovani

##### **ATTIVITA' DEI GIOVANI:**

- con il supporto, il sostegno e la condivisione dell'OLP e degli altri operatori, scelta degli ambiti e delle attività di esplicitazione del servizio civile (quelle realtà che vengono reputate dal giovane e dall'Olp come esperienze più significative dal punto di vista formativo e più sostenibili rispetto alle caratteristiche del giovane);

#### **FASE 2 :REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' (in itinere)**

##### **FINALITA' 1**

Partecipazione e coinvolgimento attivo nelle iniziative individuate in precedenza

##### **ATTIVITA' DEI GIOVANI**

- sperimentazione, in graduale autonomia, negli ambiti ritenuti idonei e formativi;
- affiancamento e sostegno a persone senza dimora in quei progetti personalizzati per i quali si è deciso di focalizzare il servizio civile;
- confrontarsi con l'equipe e le altre figure coinvolte nelle progettualità specifiche.

##### **FINALITA' 2**

Ideazione, valutazione e attivazione di nuove progettualità collegate al lavoro della cooperativa con le persone senza dimora

##### **ATTIVITA' DEI GIOVANI**

- valutazione e analisi delle possibili nuove iniziative attuabili (attività interne agli spazi e/o esterne), in concerto con l'OLP, gli operatori e le stesse persone senza dimora coinvolgibili;
- partecipazione attiva all'implementazione delle nuove iniziative condivise (nel caso in cui ci possano essere le condizioni di attivazione).

#### **FASE 3: MONITORAGGIO E VALUTAZIONE (in itinere - ex post)**

##### **FINALITA' 1**

## Valutazione delle attività

### ATTIVITA' DEI GIOVANI

- partecipazione attiva ai momenti di informazione, rielaborazione, monitoraggio, formazione e valutazione (individuali e di gruppo) previsti per la gestione delle progettualità;
- monitoraggio (almeno mensile) e valutazione (a termine progetto) con l'OLP ed eventuali altre figure coinvolte nella progettazione. Il monitoraggio mensile ha un ruolo strategico anche per valutare se e dove attivare eventuali nuove attività sostenibili da parte del giovane stesso;
- momenti strutturati di lettura, analisi e confronto rispetto al presente progetto di servizio civile, con l'Olp e i progettisti, per la raccolta di criticità e di eventuali proposte di miglioramento del progetto stesso, al fine di una futura riformulazione e riedizione del progetto stesso (almeno due incontri specifici sul tema)

## 5. CARATTERISTICHE DELLE/I GIOVANI DA COINVOLGERE E CRITERI DI SELEZIONE

La selezione è rivolta a 2 giovani dai 18 ai 28 anni. La modalità di selezione prevista è quella del colloquio individuale per valutare i seguenti elementi: conoscenza del progetto specifico; condivisione degli obiettivi del progetto; disponibilità all'apprendimento; interesse e impegno a portare a termine il progetto; idoneità allo svolgimento delle mansioni.

Saranno valutate positivamente precedenti esperienze di volontariato, la conoscenza di lingue straniere ed eventuali titoli di studio in ambito socio, psico pedagogico.

Quello che si ritiene importante è che ci sia la volontà a crescere da parte dei candidati a mettersi in gioco con curiosità e umiltà. Importante sarà anche capire quanto la persona dà valore all'essere gruppo, a lavorare con gli altri, considerando anche la "pericolosità", specie nel nostro ambiente, di avere a che fare con "liberi battitori, salvatori del mondo", facilmente manipolabili e strumentalizzabili dalle persone della strada.

Non ci sono preclusioni rispetto al genere delle persone, alla dimensione culturale, nazionale e religiosa, in coerenza con i principi e i valori della cooperativa stessa.

Per la valutazione attitudinale verrà utilizzata una scala da 0 a 100.

Al colloquio di selezione saranno presenti l'OLP del progetto (Coordinatore equipe dell'Accoglienza), la referente della cooperativa per i contatti con l'ufficio SCUP e l'educatrice professionale che è preposta a dare informazioni ai giovani.

## 6. ASPETTI ORGANIZZATIVI

Il progetto prevede una durata di 12 mesi con una media di 30 ore settimanali (minimo 15, massimo 38) su 5 giorni, per un totale complessivo di 1440 ore. L'orario verrà organizzato in funzione delle attività previste, indicativamente tra il lunedì e il sabato, tra le 9:00 e le 17:00, non superando, comunque i 5 giorni settimanali di presenza. Nel periodo invernale la cooperativa di solito prevede anche delle aperture domenicali. E' possibile, in questo caso, un coinvolgimento delle giovani e dei giovani in servizio civile massimo per una domenica al mese, sempre nella garanzia dei 5 giorni di servizio settimanali.

Il/la giovane di servizio civile potrà:

- usufruire gratuitamente del vitto (pranzando con gli operatori nella sala al primo piano riservata al personale);
- utilizzare gli strumenti informatici in uso dagli operatori dell'accoglienza;
- essere coinvolto nei momenti formativi e di supervisione previsti per l'equipe.

Al/alla giovane di servizio civile sarà richiesto di:

- un confronto costante con l'Olp sull'andamento delle attività effettuate;

- collaborare con l'equipe educativa negli orari programmati, rispettando le indicazioni definite in equipe e dall'OLP;
- nei confronti delle persone senza dimora che frequentano il servizio, tenere un comportamento rispettoso e, sempre in confronto con gli operatori e l'Olp, essere attento a non lasciarsi coinvolgere troppo personalmente (ad esempio non dare numeri di telefono e recapiti personali);
- rispettare la massima riservatezza relativamente ai fatti e ai dati di cui si viene a conoscenza.

## **7. COMPETENZE ACQUISIBILI**

Dopo i primi mesi di ambientazione, definiti gli ambiti in cui andare a svolgere il servizio civile, verrà proposto dall'Olp ai/alle giovani di prendere i contatti e avviare, qualora fossero interessati/e, il percorso di messa in trasparenza della competenza acquisita. Questo percorso potrà permettere loro di diventare più consapevoli delle proprie competenze e potenzialità.

Nello specifico di questo progetto la competenza individuata, emersa dal confronto con la Fondazione Demarchi, si riferisce alla figura di "Tecnico di accoglienza sociale" della regione Campania.

Descrizione competenza: Accoglienza, analisi della domanda sociale dell'utenza e rilascio di informazioni.

Obiettivo: Analizzare il fabbisogno sociale al fine di rilasciare informazioni utili e pertinenti alla domanda dell'utenza

Per lo specifico della competenza si rimanda alla scheda di sintesi.

## **8. RUOLO DEL OLP E DELLE ALTRE FIGURE DI SUPPORTO DEL PROGETTO**

L'OLP, incaricato di seguire ed accompagnare le/i giovani in Servizio Civile per tutta la durata del loro progetto (dall'accoglienza, alle diverse attività previste, alle azioni di monitoraggio e valutazione). è Michele Boso, Coordinatore da oltre sette anni del Servizio Accoglienza della Cooperativa, operatore sociale con le persone senza dimora da 17 anni, presente in servizio per 28 ore settimanali.

Nello specifico, l'OLP ha il compito di:

- 1) Accogliere la/il giovane in servizio civile ed accompagnare ed organizzare il loro inserimento nella Cooperativa
- 2) Curare ed accompagnare l'inserimento nell'equipe di lavoro della/del giovane in servizio civile ed il processo di conoscenza con gli ospiti del Servizio d'accoglienza
- 3) Pianificare l'agenda settimanale della/del giovane in Servizio Civile, di concerto con l'equipe di lavoro
- 4) Pianificare e curare i momenti formali di verifica e monitoraggio, facilitare i momenti quotidiani ed informali di scambio e confronto
- 5) Di concerto con i formatori, pianificare i momenti di formazione specifica mensile, a seconda delle esigenze formative emerse nell'attività concreta
- 6) Raccogliere ed accogliere eventuali momenti di difficoltà, problematiche connesse alla progettualità ed eventualmente - di concerto col progettista, confrontandosi col USC - riformulare il singolo progetto

L'OLP ha contribuito, attraverso un confronto costante con il progettista, alla realizzazione di questo progetto, partecipando alla sua ideazione e collaborando alla stesura.

La/il giovane in Servizio Civile, accanto alla figura dell'OLP, sarà accompagnato nella realizzazione del suo progetto nel Servizio Accoglienza della Cooperativa e potrà contare sul supporto quotidiano degli altri operatori sociali che compongono l'equipe del Servizio accoglienza (tre uomini e due donne) e, nel caso in cui il/la giovane venisse coinvolto/a in qualche momento in cucina, dell'equipe che opera in tale settore (tre donne e 1 uomo). Settimanalmente gli operatori del settore accoglienza si riuniscono per costruire,

organizzare e valutare l'attività del Servizio e la/il giovane prenderà parte a tali incontri. Numerosi sono, inoltre, i volontari della Cooperativa che partecipano alla realizzazione dei Servizi, con cui la/il giovane potrà trovare uno spazio di confronto. Altre figure di riferimento sono la responsabile dei rapporti con USC, Roberta Bianca Scabelli ed Alessia Loner, educatrici che cureranno anche la formazione specifica della/del giovane in Servizio Civile.

## 9. LA FORMAZIONE SPECIFICA

Obiettivo della formazione specifica è quello di far conoscere ed introdurre il giovane e la giovane nella realtà delle persone senza dimora, che vivono in Trentino e che frequentano la città di Trento ed il Punto d'Incontro, visto come una delle risposte ai loro bisogni.

<b>A</b>	<b>CONOSCERE LA COOPERATIVA, VALORI, PERSONE E ATTIVITA'</b>	<b>ore</b>
1	La cooperativa Punto d'Incontro: storia, valori, mission,	4
2	La carta valori della cooperativa	2
3	Le risorse umane della cooperativa: i professionisti e i volontari	4
4	La Carta Servizi e il Bilancio Sociale	4
5	Sicurezza sul luogo di lavoro	2
<b>B</b>	<b>LE PERSONE SENZA DIMORA: CHI SONO, DA DOVE VENGONO, PERCHE' SONO IN STRADA</b>	<b>ore</b>
6	Elementi quantitativi e qualitativi delle persone senza dimora in Italia (rapporti Istat, Caritas, FioPSD, ecc.)	4
7	Le persone senza dimora a Trento e al Punto d'Incontro	4
<b>C</b>	<b>IL SISTEMA DEI SERVIZI PER LE PERSONE SENZA DIMORA IN TRENTO</b>	<b>ore</b>
8	La rete dei Servizi per le persone senza dimora della Provincia di Trento	4
9	La rete dei Servizi sociali e specialistici del territorio trentino	2
10	I servizi di accompagnamento al lavoro del comune di Trento	2
<b>D</b>	<b>LA RELAZIONE CON LE PERSONE SENZA DIMORA</b>	<b>ore</b>
11	La relazione d'aiuto con le persone senza dimora	6
12	La relazione educativa e la progettualità educativa con persone fragili ed emarginate	4
13	La relazione ed il conflitto, la gestione degli eventi critici e tecniche di de escalation	6

### FORMATORI:

Osvaldo Filosi, sociologo e Presidente;

Milena Berlanda, sociologa e Direttrice

Michele Boso, OLP e coordinatore del servizio accoglienza

Roberta Bianca Scabelli - referente USC, coordinatrice del laboratorio ed educatrice socio pedagogica

Alessia Loner, operatrice accoglienza ed educatrice professionale



Marina Pasini, referente volontari e consigliera d'amministrazione della Cooperativa  
Michela Bezzi, responsabile della Sicurezza

Inoltre il giovane e la giovane in servizio civile potranno partecipare alle equipe settimanali, ai momenti di supervisione e formazione rivolti agli operatori e alla formazione specifica per i volontari.

## **10. SOSTENIBILITA' SOCIALE, AMBIENTALE E PARI OPPORTUNITA'**

### **La sostenibilità sociale.**

Operare per un mondo più inclusivo e meno emarginante è uno dei punti fermi da sempre della cooperativa. “Riteniamo sia nostro compito, accanto a quello di farci carico con i nostri servizi, per quanto possiamo, delle povertà estreme, di responsabilizzare la nostra comunità di fronte ai problemi della povertà e dell'esclusione sociale. Non accettiamo come un fatto normale e inevitabile che ci siano tante povertà ed emarginazioni. Sappiamo che alla radice di molte povertà e dell'emarginazione sociale ci sono anche scelte politiche ed economiche, modelli di sviluppo e di consumo che provocano diseguaglianze intollerabili, derivate individualiste ed egoiste” (Carta valori della cooperativa).

Questo si traduce in concreto nella promozione iniziative di inclusione sociale (conferenze, incontri nelle scuole superiori, con gruppi parrocchiali e scouts) e partecipazione a progetti specifici in rete con altri soggetti: la settimana dell'accoglienza del CNCA (generalmente fine settembre inizio di ottobre), il progetto “Humans of Trentino” (progetto in partnership con l'Associazione Inco - Interculturalità & Comunicazione, “il Dolomiti”, il Forum Trentino della pace, il Centro Astalli, la Bookique. Il progetto “Humans of Trentino” con l'obiettivo mettere in luce e favorire l'uguaglianza, la solidarietà e i legami tra tutti i cittadini e i rappresentanti dei diversi gruppi sociali e culturali).

Il prossimo anno si caratterizzerà anche per l'organizzazione da parte della cooperativa di una serie di eventi culturali e di sensibilizzazione collegati al fatto che il 2023 segna i 100 anni dalla nascita del fondatore della cooperativa don dante Clauser e i 10 anni dalla sua morte.

Il giovane e la giovane in servizio civile avrà un ruolo attivo in queste iniziative, collaborando assieme agli operatori e ai volontari nella promozione e realizzazione degli eventi.

### **La sostenibilità ambientale.**

In questi ultimi anni è sicuramente aumentata l'attenzione in cooperativa per la dimensione ambientale. Diversi sono i rifiuti prodotti giornalmente dalla cooperativa, considerando i numeri delle persone che utilizzano la mensa giornalmente e, nel tempo, si è cercato di attuare una politica che tenda al riciclo e alla ridurre più possibile dei rifiuti stessi. Da poco si sono sostituiti i piatti usa e getta (introdotti nel periodo Covid) con i piatti da lavare in lavastoviglie e le posate biodegradabili; anche rispetto ai detersivi, dove è stato possibile, si sono introdotti detersivi ecologici.

Anche le persone senza dimora sono state sensibilizzate sui temi ambientali: in primis sull'attenzione alla differenziazione dei rifiuti in mensa, poi, alcuni sono stati coinvolti in iniziative di pulizia delle fontane cittadine (ottobre 2021) oppure nella raccolta rifiuti al lago di Caldonazzo (luglio 2021), di sensibilizzazione ambientale (progetto Tap Revolution) o di raccolta immondizie lungo il fiume Adige (maggio 2022), in collaborazione con il servizio “Beni comuni” del Comune di Trento. Da alcuni mesi il Punto d'Incontro è uno dei punti d'acqua del progetto Tap Revolution, come luogo in cui tutti i cittadini possono riempire la propria borraccia di acqua (app: Refill).

I giovani e le giovani in servizio civile collaboreranno con gli operatori e i volontari nel portare avanti la cultura e le azioni ambientali all'interno della cooperativa.

### **Le pari opportunità.**

Rispetto alla dimensione delle pari opportunità di genere, la posizione da sempre della cooperativa è stata quella di garantire equipe e gruppi di lavoro composti in modo equo

sia da uomini che da donne, pur avendo a che fare con un'utenza solo maschile e spesso portatrice di fragilità e forme di disagio evidenti. Questo non solo per una pari opportunità, ma come dimensione educativa importante per le persone senza dimora che si possano confrontare rispettosamente con operatori e operatrici, con volontari e con volontarie, con i/le giovani in servizio civile.

## **11. GESTIONE DELLE PANDEMIA COVID-19**

Nei servizi della cooperativa si applicano le “Linee di Indirizzo per l'erogazione in sicurezza dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari in ambito domiciliare, semi-residenziale e residenziale connesse alla pandemia COVID-19” della Provincia Autonoma di Trento nonché le “Circolari per la gestione dell'emergenza Coronavirus presso i servizi socio-assistenziali e socio-sanitari della Provincia Autonoma di Trento” che si sono susseguite nei mesi recenti.

Il servizio di accoglienza e la mensa, considerati servizi essenziali, di fatto non sono mai stati sottoposti a chiusura.