



## Centro d'Ascolto

### AMBITO: AIUTO E ASSISTENZA

**LUOGO DEL SERVIZIO:** Bolzano

Il Centro d'Ascolto della Caritas è un servizio a cui una persona può rivolgersi per trovare un interlocutore che sappia accompagnarla professionalmente nella ricerca di soluzioni concrete al suo stato di difficoltà. Gli operatori del Centro d'Ascolto accolgono la persona e cercano di creare una situazione in cui essa non si senta a disagio, ma sia libera di esporre i propri problemi senza sentirsi giudicata.

Una volta individuate le problematiche più urgenti da affrontare, gli operatori valutano assieme agli utenti le possibili soluzioni ed elaborano un progetto concreto che valorizzi le loro potenzialità e ne rispetti la dignità, accompagnandole in un percorso di autonomia.

A seconda delle esigenze manifestate, le persone che si sono rivolte al Centro d'Ascolto vengono orientate ad altri servizi più specifici della Caritas o del territorio. Il Centro d'Ascolto, inoltre, promuove e sostiene i centri di ascolto attivati dalle singole parrocchie, attraverso una stretta collaborazione con l'équipe per la promozione delle Caritas parrocchiali.

### COMPITI DEI VOLONTARI:

- Studio e approfondimento dei vademecum creati dai vari servizi sul territorio
- Studio delle buone e nuove prassi, delle linee guida e prospettive in merito al tema del disagio sociale e dell'immigrazione
- Accoglienza degli utenti e conseguente relazione con loro
- Attività di ascolto durante alcune attività
- Accompagnamento del caso e valutazione dei bisogni con l'équipe
- Collaborazione al progetto di ricerca lavoro: far conoscere il territorio, stesura del curriculum, accompagnamento al contatto telefonico e/o accompagnamento presso i possibili posti di lavoro



## Consulenza profughi

### AMBITO: MIGRAZIONE E ASILO

**LUOGO DEL SERVIZIO:** Bolzano

Il servizio di consulenza profughi offre un sostegno alle persone richiedenti protezione internazionale indipendentemente dalla loro provenienza, religione, opinione politica, appartenenza etnica o sociale.

Il servizio cerca soluzioni ai bisogni primari della persona quali alloggio, vitto, vestiario, assistenza sanitaria. I richiedenti protezione internazionale vengono affiancati nella procedura di richiesta e sostenuti nel loro sforzo di integrazione nella società locale, affinché abbiano la possibilità di costruirsi un futuro senza persecuzione, violenza, paura.

Un altro compito del servizio è la sensibilizzazione sulla realtà dei richiedenti asilo. Il servizio offre consulenza a tutti coloro che nel proprio Paese hanno subito persecuzioni dirette e personali per motivi di razza, religione, opinione politica, appartenenza a un determinato gruppo sociale, nazionalità, o che hanno un ragionevole e fondato motivo di subire tali persecuzioni nel caso vi facciano ritorno e in ogni caso a chiunque sia interessato a definire la sua situazione giuridica e sociale sul territorio come richiedente protezione internazionale.

#### COMPITI DEI VOLONTARI:

- Accoglienza delle persone richiedenti protezione internazionale
- Partecipazione a colloqui
- Accompagnamento delle persone a servizi territoriali
- Sostegno nei progetti di formazione linguistica e altri
- Coinvolgimento in piani d'integrazione individuali
- Collaborazione nella preparazione e redazione di pubblicazioni e report
- Ricerca di buone pratiche
- Sostegno nell'organizzazione di eventi di sensibilizzazione



## Case per profughi

### AMBITO: MIGRAZIONE E ASILO

Crisi umanitarie dovute a conflitti, persecuzioni e discriminazioni per ragioni di fede religiosa, opinione politica o appartenenza a gruppi sociali o etnici minoritari: queste le motivazioni principali che spingono molte persone, nel mondo, a lasciare la loro terra. I profughi sono persone che, come molti dei nostri nonni – se pensiamo alla storia europea nella prima metà del '900 – sono state costrette ad abbandonare i loro Paesi. Non lo fanno per libera scelta, ma per sottrarsi a violenze e povertà estrema. Alcuni di loro, nella fuga, si fermano in Italia e chiedono asilo. Durante l'attesa alla loro domanda la Caritas li accoglie temporaneamente in strutture apposite.

Nelle case gestite dalla Caritas i profughi non trovano soltanto un posto dove alloggiare. La Caritas offre loro corsi di lingua, consulenza legale, li sostiene e accompagna durante la procedura di domanda di asilo e in particolar modo nell'organizzazione della vita quotidiana. Ciascun richiedente asilo ha la giornata scandita da diverse attività: tutti sono tenuti ad aiutare nei lavori di casa, svolgere lavori di pulizia oppure lavare vestiti o biancheria sporca secondo un piano di lavoro prestabilito.

### COMPITI DEI VOLONTARI:

- Supporto dei collaboratori nel lavoro quotidiano
- Sostenere gli ospiti nella ricerca del lavoro e di un'abitazione
- Sviluppo di progetti di integrazione individuali rivolti agli ospiti
- Organizzazione di attività nel tempo libero (insieme ad associazioni o enti locali)
- Svolgimento di corsi di lingua
- Accompagnamento dei profughi presso diverse istituzioni (ospedale, comune, polizia, distretto sociale)

### IL SERVIZIO CIVILE SI SVOLGE NELLE SEGUENTI STRUTTURE:

- **Casa Arnika** a Merano
- **Casa Noah** a Prissiano



## **Mediazione interculturale in ambito scolastico per Sinti e Rom**

### AMBITO: ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO

**LUOGO DEL SERVIZIO:** Bolzano

Mancanza di fiducia reciproca e riproduzione di vecchi pregiudizi segnano ancora il percorso scolastico di molti giovani rom e sinti. Oltrepassare queste barriere e aprire nuove strade richiede profonda attenzione, particolare sensibilità, accompagnamenti mirati. La mediazione interagisce con alunni rom o sinti e con le loro famiglie, per costruire assieme un clima di fiducia e garantire il benessere dei minori a scuola. Siamo anche a disposizione per lavorare con le classi e per offrire consulenza a insegnanti e personale scolastico.

Obiettivo ultimo del servizio è arrivare a costruire fiducia reciproca e abbattere il pregiudizio, lavorando per formare una società più solidale, tollerante e accogliente. Come mediatori, facilitiamo la relazione tra studenti e docenti, affinché siano riconosciuti e valorizzati i rispettivi stili di vita. A tal fine, offriamo laboratori interculturali per le classi, momenti aggiornamento per insegnanti e accompagniamo individualmente studenti in particolare situazione di bisogno. Il servizio lavora in stretto contatto con le realtà del territorio che si occupano di giovani e prevenzione.

Sosteniamo inoltre le famiglie rom e sinti per avvicinarle alle istituzioni e per renderle orgogliose partecipanti del percorso scolastico dei loro figli.

### COMPITI DEI VOLONTARI:

- Attività di sostegno nelle scuole dell'obbligo accanto a studenti e studentesse di origine sinti e rom
- Contatto con il personale docente delle scuole
- Attività di doposcuola con ragazzi sinti e rom presso le loro abitazioni o presso strutture dei quartieri
- Contatto con le famiglie
- Conoscenza dei tratti culturali caratteristici delle popolazioni sinte e rom presenti in provincia attraverso studio di testi scritti, corsi di aggiornamento, consulenze in Caritas



## Odós

### AMBITO: DETENUTI ED EX-DETENUTI

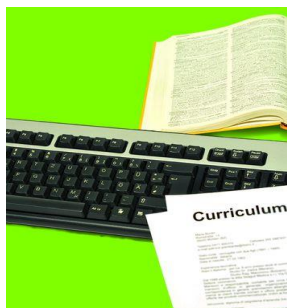
**LUOGO DEL SERVIZIO:** Bolzano

“Odós” in greco significa “strada, sentiero, via come cambiamento”. Il servizio di Caritas intende aiutare le persone detenute ed ex-detenute a ritrovare la strada perduta verso una libertà effettiva. Molte delle persone con alle spalle un’esperienza di detenzione non riescono più ad abituarsi alla vita oltre le sbarre, poiché durante la permanenza in carcere hanno perso ogni tipo di contatto con il mondo esterno. Anche coloro che si trovano a scontare gli arresti domiciliari o che hanno accesso a pene alternative faticano spesso a reintegrarsi pienamente. La condizione del carcere è fortemente limitante e porta alla perdita delle capacità d’interazione sociale e lavorativa. Inoltre le persone ex-detenute devono lottare anche contro i pregiudizi che colpiscono chi è stato in prigione.

Odós aiuta il reinserimento sociale di quelle persone che debbono scontare o hanno alle spalle una pena detentiva. Per ognuna di esse elaboriamo un programma specifico che ha l’obiettivo di sostenerle nella ricerca di un alloggio e di un’occupazione, ma soprattutto di favorirne il reinserimento sociale.

### COMPITI DEI VOLONTARI:

- Accogliere gli utenti e conseguente relazione con loro
- Osservazione degli operatori durante le attività con partecipazione ad alcune mansioni quali segretariato sociale ed elaborazione di un progetto pedagogico con l’utente
- Sostenere gli ospiti nella ricerca del lavoro
- Comprensione e approfondimento delle misure alternative
- Partecipazione a progetti di volontariato con scuole, in particolare all’interno della manifestazione “A scuola di libertà”
- Aiuto nell’organizzazione di laboratori e nelle gite:
  - Affiancamento dell’operatore che si occupa dell’appartamento dell’affettività, appartamento strutturato per consentire i permessi dal carcere per le famiglie
  - Accompagnamento delle persone in permesso dal carcere



## **Moca – Consulenza per migranti**

### AMBITO: CONSULENZA MIGRANTI

**LUOGO DEL SERVIZIO:** Merano

Il servizio di Consulenza migranti Moca, con il finanziamento del Comune di Merano, offre ai cittadini immigrati un sostegno nell'orientamento sul territorio altoatesino. Operatrici qualificate aiutano nella ricerca di un lavoro e di un alloggio. Il servizio di consulenza supporta i cittadini stranieri nell'elaborazione di pratiche burocratiche e, a seconda delle necessità, anche nella ricerca di corsi di lingua e tirocini, nella realizzazione di curricula, e nella preparazione a colloqui di lavoro.

In stretta collaborazione con il servizio di prima accoglienza e consulenza per immigrati di Bolzano, rispondiamo alle domande riguardo ai permessi di soggiorno, ricongiungimenti familiari, cittadinanza e rimpatri assistiti. Il servizio di consulenza per migranti Moca sviluppa in concomitanza con altri servizi, sia pubblici che privati del territorio meranese, i progetti individuali per gli utenti del servizio che si trovano in situazioni precarie.

Il servizio partecipa attivamente ad una serie di iniziative a favore dell'integrazione, come il progetto di "allenamento alla lettura" per bambini con background migratorio, il corso di orientamento per badanti oppure l'orto interculturale.

### COMPITI DEI VOLONTARI:

- Affiancamento agli operatori nelle attività di consulenza per migranti
- Assistenza nella ricerca di lavoro, di alloggio/casa e ogni altro aspetto dell'integrazione socio-sanitaria
- Compiti specifici saranno l'assistenza del team nell'organizzazione e documentazione delle consulenze e dei progetti sociali per singoli e gruppi
- In base agli interessi e capacità potrà svolgere attività in autonomia con i migranti



## Centro diurno

### AMBITO: MALATTIE PSICHICHE

**LUOGO DEL SERVIZIO:** Merano

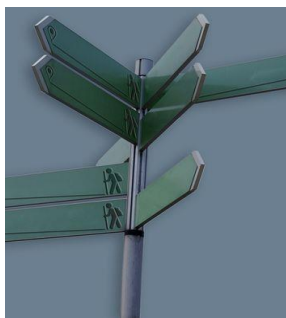
Le persone che soffrono di disturbi psichici non hanno vita facile: hanno bisogno d'aiuto per gestire la quotidianità e strutturare la giornata. Nel Centro diurno della Caritas a Merano gli ospiti possono incontrare altre persone con le stesse difficoltà, parlare con collaboratori disponibili e preparati che li accolgono per come sono, con i loro timori, bisogni e cambi di umore. Qui possono vivere momenti di "normalità" e occupare in maniera creativa il tempo perché chi li accoglie offre loro pazienza, ascolto, tranquillità.

La routine delle persone al Centro diurno è precisa: fanno colazione, cucinano, pranzano e sprecchiano insieme. A seconda degli interessi, gli ospiti possono seguire lavori di bricolage, dipingere, fare musica insieme, leggere i giornali o giocare a carte. Inoltre i collaboratori organizzano con essi le attività del giorno, della settimana e del mese: gite, feste, visite ai musei o in piscina.

Chiunque è il benvenuto al Centro diurno: l'entrata e l'uscita dal centro e la partecipazione alle attività sono volontarie e gli ospiti decidono in piena libertà se parteciparvi attivamente.

### COMPITI DEI VOLONTARI:

- Collaborazione, sviluppo e organizzazione di gite e attività del programma di tempo libero per persone che soffrono per una malattia psichica
- Sviluppo e realizzazione di feste
- Accompagnamento alle gite, guidare la macchina di servizio
- Servizio di accompagnamento di ospiti del centro diurno ad appuntamenti quotidiani (per es. dentista, visite all'ospedale)
- Spesa all'ingrosso con la macchina di servizio
- Collaborazione a diversi progetti del nostro servizio (per es. progetto giardino)



## **Casa Freinademetz**

### AMBITO: EMERGENZA ABITATIVA

**LUOGO DEL SERVIZIO:** Bolzano

A Casa Freinademetz convivono persone di diversa provenienza per superare un'emergenza abitativa dovuta a motivi vari. Durante il periodo di permanenza presso la casa, tutti gli ospiti cercano di raggiungere un proprio obiettivo, riqualificandosi ad esempio a livello lavorativo o di studio, imparando un'altra lingua o un altro mestiere.

A Casa Freinademetz offriamo per un periodo limitato un alloggio tranquillo in camere doppie o triple. I nostri ospiti vivono in autonomia e sono muniti di spirito comunitario necessario per la convivenza con altri ospiti. Hanno sufficienti capacità economiche per sopperire il contributo alle spese e ai propri bisogni. Inoltre ogni ospite deve essere fortemente motivato a rimettere ordine nella propria vita o proseguire un nuovo progetto di vita. Noi offriamo accompagnamento, aiutiamo a strutturare il percorso e a trovare la motivazione. Dove opportuno, coinvolgiamo le risorse del territorio. I nostri ospiti si confrontano regolarmente con noi sullo sviluppo del loro progetto. Inoltre le relazioni sociali positive con volontari ed altri ospiti della casa danno loro la forza necessaria per superare un periodo di crisi.

#### **COMPITI DEI VOLONTARI:**

- Svolgere autonomamente piccoli lavori di manutenzione e pulizia
- Accompagnare ed assistere gli ospiti in uffici pubblici, all'ospedale, ecc.
- Portare proprie iniziative/idee al progetto comune della casa
- Inserire informazioni nella banca dati ed aiutare gli ospiti della casa a redigere i propri curricula
- Sostenere gli ospiti nella ricerca del lavoro e di un'abitazione
- Entrare in contatto con gli ospiti della casa, intraprendere con loro iniziative, prestare loro ascolto





## Casa Emmaus

### AMBITO: ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO

**LUOGO DI SERVIZIO:** Laives

Ogni anno, in Alto Adige, circa 25 persone contraggono il virus dell'HIV: sono persone di ogni età e categoria sociale che si sono infettate a causa di "comportamenti a rischio". Come in passato, le persone sieropositive sono tuttora vittime di pregiudizi e paure.

Il team di Casa Emmaus lavora affinché le persone sieropositive e malate d'Aids possano condurre un'esistenza dignitosa. La comunità residenziale di Laives può accogliere un massimo di quattordici uomini e donne, seguiti 24 ore al giorno. Viene garantita assistenza professionale e controlli medici in un ambiente protetto e familiare e, se richiesto dagli ospiti, anche accompagnamento psicologico e religioso. Gli ospiti possono collaborare alle attività della Casa: lavorare nell'orto, nel parco, nella stalla delle capre o nel pollaio e impiegare così utilmente il tempo a loro disposizione.

La porta di Casa Emmaus è sempre aperta a tutte le persone interessate alla tematica dell'HIV, dell'Aids: un contributo alla sensibilizzazione, per far crescere una maggiore consapevolezza sulle conseguenze sociali e sanitarie di questa malattia infettiva.

### COMPITI DEI VOLONTARI:

- Organizzazione di attività nel tempo libero
- Conoscenza della rete, strutture e progetti sul territorio
- Accompagnare ospiti della struttura per varie necessità (es. visite mediche)
- Aiuto nella ricerca lavoro (stesura cv, ricerca annunci etc.)
- Aiuto degli ospiti nel training delle abilità abitative (pulizie, lavatrici, cucina etc.)
- Piccole commissioni per la struttura, accompagnati dagli ospiti della struttura



## **Casa Migrantes**

### **AMBITO: EMERGENZA ABITATIVA E CONSULENZA**

**LUOGO DEL SERVIZIO:** Bolzano

Migrantes raggruppa diverse tipologie di servizi rivolti al sostegno delle persone e delle famiglie immigrate. Il nostro obiettivo è la realizzazione di un reale inserimento delle persone accompagnate nella realtà sociale altoatesina, favorendone l'integrazione e il riconoscimento dei diritti e dei doveri di cittadinanza.

Per questa ragione a Migrantes, in prima battuta, offriamo un servizio di consulenza che aiuta i migranti a superare quegli ostacoli - culturali ed organizzativi - che ostacolano il pieno accesso ai servizi territoriali sociali, sanitari e amministrativi (es. per la richiesta di prestazioni sociali, ricongiungimento familiare, rinnovo del permesso di soggiorno ecc.).

Oltre all'orientamento, a Migrantes disponiamo anche di possibilità concrete di accoglienza. Si tratta di 60 posti per lavoratori, che possono risiedere fino ad un massimo di tre anni nella "Casa albergo", in attesa di passare a una soluzione abitativa indipendente. Nell'ostello notturno invece mettiamo 20 posti per 30 giorni l'anno a disposizione di quelle persone che sono momentaneamente sprovviste di un alloggio.

Per rispondere alle esigenze di famiglie in emergenza sociale (come per esempio uno sfratto), possiamo dare alloggio temporaneo a 5 famiglie presenti sul territorio.

#### **COMPITI DEI VOLONTARI:**

- Organizzazione delle attività quotidiane
- Organizzazione di attività nel tempo libero per i bambini in struttura
- Conoscenza della rete e progetti sul territorio
- Accompagnare ospiti della struttura per varie necessità (es. visite mediche)
- Aiuto nella ricerca lavoro (stesura CV, ricerca annunci etc.)
- Aiuto degli ospiti nel training delle abilità abitative (pulizie, lavatrici, cucina etc.)



## **youngCaritas** AMBITO: GIOVANI

**LUOGO DEL SERVIZIO:** Bolzano

youngCaritas vuole essere un ponte tra i giovani e la Caritas, ma anche un legame tra i giovani stessi.

Il senso è quello di offrire ai giovani una serie di spazi per orientarsi e fare esperienza, perché facciano proprie nuove competenze e sviluppino la propria personalità.

youngCaritas coinvolge i giovani in ambito sociale e cerca di sensibilizzarli attraverso diversi progetti che si occupano di tematiche sociali, sostenibilità e abitudini di consumo.

youngCaritas è attiva su tutto il territorio provinciale con progetti e workshop ed è responsabile dell'aspetto pedagogico nel villaggio estivo per bambini "J. Ferrari" di Caorle.

### **ALCUNI DEI COMPITI CHE I VOLONTARI SVOLGERANNO**

- Assistenza nel lavoro d'ufficio quotidiano
- Ideazione e realizzazione di eventi, progetti e azioni
- Co-progettazione di workshop
- Supporto nella realizzazione creativa di materiale informativo per i vari progetti
- Partecipazione ad eventi, progetti e azioni
- Assistenza nel villaggio estivo per bambini "J. Ferrari" di Caorle durante i mesi estivi

## Centro Pace

### AMBITO: EDUCAZIONE ALLO SVILUPPO

LUOGO DI SERVIZIO: Bolzano

Il Centro per la Pace intende far emergere, coltivare e promuovere gli elementi di pace già presenti nelle situazioni concrete e nelle formazioni in cui si articolano la comunità e la società. Intende inoltre promuovere la cittadinanza attiva, il pensiero critico e la consapevolezza per i diritti dei cittadini. Così facendo vuole dare la possibilità di un impatto sociale ed un cambiamento duraturo.

Gli eventi (incontri pubblici, convegni, progetti artistici e sociali) sono il frutto o il punto di partenza di percorsi che uniscono agli ideali a cui si ispira, le esperienze concrete, soprattutto quelle trascurate dai circuiti ufficiali dell'informazione.

Il Centro per la Pace lavora in rete, in una tessitura con altre realtà, locali e non, che nei settori più svariati si occupano di pace, diritti umani e tematiche sociali.

### ALCUNI DEI COMPITI CHE I VOLONTARI SVOLGERANNO

- Collaborazione a eventi e attività del Centro Pace: sostegno dell'equipe nelle parti pratiche e nell'organizzazione degli eventi
- Collaborazione e aiuto a redigere testi e traduzioni (italiano e tedesco) per eventi, sito web e pagina Facebook
- Cura del sito e dei canali social media
- Possibilità di partecipare con le proprie idee e competenze alle attività e portare idee per il programma generale del Centro Pace
- Attività di diffusione del programma: volantaggio per singoli eventi a Bolzano
- Possibilità di partecipare gratuitamente al programma culturale del Centro per la Pace: seminari, formazioni, discussioni, laboratori interattivi, concerti e rassegne di film
- Possibilità di incontrare relatori ed esperti sul territorio regionale, nazionale e internazionale (Premi Nobel per la Pace, esperti negli ambiti di Diritti Umani, Educazione alla Pace, Migrazione e tematiche legate al tema della pace)



## **Casa Jona**

### **AMBITO: EMERGENZA ABITATIVA**

**LUOGO DEL SERVIZIO:** Brunico

Casa Jona è la struttura per l'accoglienza temporanea di persone senza tetto e senza dimora. Casa Jona si rivolge a quanti, per le più diverse ragioni, hanno perso l'alloggio e si trovano in una situazione di bisogno abitativo urgente. Per noi, prima di tutto, è importante che le persone recuperino un posto in cui abitare: è questa la premessa per poter uscire dalle diverse situazioni di difficoltà.

L'obiettivo del lavoro svolto nel servizio è la promozione, la riscoperta e lo sviluppo delle capacità personali di ognuno. Durante il soggiorno a Casa Jona, gli ospiti vengono aiutati soprattutto a recuperare la loro capacità di vivere in autonomia. Questo avviene in stretta collaborazione con la rete di servizi sul territorio.

Vengono accolte persone che sono autonome e la cui condizione di salute è tale da non richiedere un'assistenza sanitaria specifica.

#### **ALCUNI DEI COMPITI DEI VOLONTARI:**

- Supporto all'equipe di Casa Jona
- Sostenere gli ospiti nella ricerca lavoro
- Collaborazione nei diversi progetti organizzati dalla struttura / attività di sensibilizzazione
- Coinvolgimento in progetti individuali