

# OPERATORE CRI SPECIALIZZATO IN ATTIVITÀ DI SPORTELLO SOCIALE

## OPSP

<b>Obiettivi formativi</b>	<p>Il corso ha lo scopo di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 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.</li></ul> <p>Nello specifico, i partecipanti acquisiranno conoscenze, capacità e competenze declinate di seguito:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Conoscere i principi della tutela della riservatezza in relazione a quanto potrà apprendere dalle persone con cui entrerà in contatto, per ragioni di servizio;</li><li>▪ 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;</li><li>▪ Conoscere la mappatura approfondita dei servizi del territorio nelle varie articolazioni di competenza;</li><li>▪ Essere in grado di analizzare i bisogni dei destinatari dell'azione;</li><li>▪ Essere in grado di utilizzare le più opportune strategie comunicative per favorire un'efficace relazione interpersonale;</li><li>▪ Essere in grado di gestire le possibili manifestazioni emotive espresse dei destinatari del servizio;</li><li>▪ Essere in grado di gestire il proprio vissuto di interventi fallimentari o poco efficaci, di stress e <i>burn out</i>;</li><li>▪ Essere in grado di facilitare l'accesso dell'utenza a servizi e opportunità.</li></ul>
<b>Output Competenze</b>	<p>Al termine del percorso formativo l'Operatore di Sportello avrà competenze per:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Facilitare l'espressione del bisogno della persona che si presenta allo sportello;</li><li>▪ Favorire le connessioni nella rete territoriale;</li><li>▪ Re-indirizzare gli utenti ai Servizi Territoriali che corrispondono alle loro necessità;</li><li>▪ Agire come collegamento con altri attori della Rete;</li><li>▪ Utilizzare in maniera appropriata la modulistica di servizio.</li></ul>
<b>Operatività</b>	<p>Le principali attività di competenza, svolte nel contesto dello sportello sociale, sono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fornire ascolto e far emergere il bisogno della persona;</li><li>▪ Dare informazioni, consulenza ed orientamento alla persona in base a necessità/bisogni espressi;</li><li>▪ Attivare eventuali equipe multi-professionali (CRI/rete);</li><li>▪ Co-progettare interventi mirati a superare e a gestire la condizione di disagio o di esclusione sociale, attraverso approcci che favoriscano l'autonomia e la responsabilizzazione della persona;</li><li>▪ Accompagnare la persona fornendo assistenza e supporto attraverso l'erogazione diretta di prestazioni o l'attivazione di servizi;</li><li>▪ Monitorare e verificare le condizioni della persona e lo sviluppo del suo percorso;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promuovere e sostenere iniziative e progetti alla persona, finalizzati a prevenire situazioni di disagio ed emarginazione.</li> <li>▪ L'Operatore troverà collocazione principale nelle attività proprie dello Sportello Sociale CRI, regolate da apposite linee guida.</li> </ul>
<b>Selezione dei partecipanti</b>	<p>Al corso sono ammessi coloro i quali possiedono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La qualifica di OSG;</li> <li>▪ La maggiore età;</li> <li>▪ Costituisce titolo preferenziale per l'accesso al corso la pregressa esperienza in servizi analoghi.</li> </ul>
<b>Numero partecipanti</b>	<p>Il corso è attivato con un minimo di dieci e per un numero massimo di trenta partecipanti, al fine di consentire un adeguato rapporto interattivo formatore-discente ed una efficace partecipazione della platea (articolo 33.4 del Regolamento dei corsi di formazione per volontari e dipendenti della Croce Rossa Italiana).</p>
<b>Durata del corso</b>	<p>La durata del corso è di 40 ore:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 20 di formazione in aula;</li> <li>▪ 20 di tirocinio.</li> </ul>
<b>Organizzazione e delibere necessarie</b>	<p>L'apertura del corso è deliberata dal Consiglio Direttivo del Comitato CRI, e segue la procedura di cui all'articolo 33 del Regolamento dei corsi di formazione per volontari e dipendenti della Croce Rossa Italiana.</p>
<b>Verifica e valutazione</b>	<p>La verifica di fine corso dovrà prevedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La somministrazione di un test scritto, costituito da domande a scelta multipla, al fine di valutare l'apprendimento degli aspetti contenutistici/informativi del corso;</li> <li>▪ Un colloquio individuale, al quale è consigliata anche la presenza di uno psicologo Se.P (preferibilmente coinvolto nel percorso di formazione), volto all'auto-valutazione, all'analisi condivisa delle performance e della partecipazione durante il percorso, alla condivisione del vissuto personale e di gruppo.</li> </ul> <p>A seguito di esito positivo della valutazione il partecipante accede al tirocinio minimo di 20 ore, certificate da appositi fogli presenza, in affiancamento ad un tutor esperto del settore di interesse.</p> <p>I Tutor devono essere individuati contestualmente all'attivazione formale del corso e devono essere in possesso di qualificata esperienza di settore e di capacità didattiche documentate. L'attività è obbligatoria ed al termine della stessa verrà espressa una valutazione finale sull'aspirante operatore mediante compilazione di apposita "scheda di tirocinio".</p> <p>Saranno criteri di orientamento nella valutazione del tirocinio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La capacità di gestione delle emozioni;</li> <li>▪ La capacità di lavoro in gruppo;</li> <li>▪ Le capacità relazionali e di ascolto;</li> <li>▪ La continuità nell'impegno;</li> <li>▪ La motivazione nell'espletamento dell'attività sociale e l'attitudine personale;</li> <li>▪ La capacità di analisi situazionale, di <i>problem-solving</i>, e di adattamento;</li> <li>▪ Le capacità di auto-valutazione e la consapevolezza dei propri limiti e punti di forza.</li> </ul>

	<p>Sono considerate ambiti di tirocinio tutte le attività di sportello sociale propriamente inteso e le attività in via di attuazione/revisione che siano riconducibili ai medesimi obiettivi.</p> <p>La valutazione complessiva deve tenere conto anche degli aspetti relativi al gradimento del corso, con la somministrazione di test volti a mettere in luce la percezione individuale dell'esperienza e la valutazione della ricaduta funzionale sul contesto di lavoro, con modalità da decidere a cura dello staff didattico e della committenza.</p>
<b>Qualifica Direttore del Corso</b>	<p>Il Direttore di corso possiede la qualifica di Trainer per le Attività Sociali.</p> <p><i>(In attesa che venga definito formalmente il percorso di formazione di 3° livello e venga garantita adeguata presenza sul territorio, il Direttore può essere scelto tra le seguenti figure:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Referente Regionale/Locale di Sportello;</li> <li>- Operatori Sociali Generici con grande esperienza nel settore specifico;</li> </ul> <p><i>La scelta è subordinata al possesso di documentate capacità didattiche ed organizzative, validate a mezzo di Curriculum Vitae e relazione delle attività svolte da parte del Presidente di Comitato CRI di appartenenza).</i></p>
<b>Composizione della commissione d'esame</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presidente del Comitato CRI che organizza il corso, o suo delegato;</li> <li>▪ Direttore del Corso;</li> <li>▪ Da uno a tre docenti del corso (laddove sia possibile, è consigliabile che venga previsto quale membro della Commissione, lo psicologo che ha garantito la propria supervisione durante il corso e in sede di colloquio valutativo).</li> </ul>
<b>Frequenza</b>	Sono ammessi agli esami coloro che hanno frequentato almeno l'80% delle ore di durata del corso.
<b>Qualifica Acquisita</b>	Operatore CRI Specializzato in Attività di Sportello Sociale
<b>Distintivo di qualifica</b>	//
<b>Rapporto docente/ discenti</b>	<p>N° 1 docente per 30 discenti per sessioni di lezione frontale</p> <p>N° 6 docenti per 30 discenti (rapporto 1/5) per attività cooperative, laboratoriali o in piccoli gruppi</p>
<b>Materiale didattico</b>	<p>Presentazioni e dispense a discrezione del Direttore del Corso e dello staff didattico.</p> <p>Modulistica e materiale informativo e di supporto previste dalle linee guida di funzionamento dell'attività.</p>

## CORSO PER OPERATORE CRI SPECIALIZZATO IN ATTIVITÀ DI SPORTELLO SOCIALE

Mod.	Lezioni	Argomento	Obiettivo specifico	Ore	Docente
1	<b>Presentazione del Corso e contratto formativo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentazione del corso, del metodo, dello staff didattico;</li> <li>2. Conoscenza dei partecipanti e delle loro aspettative;</li> <li>3. Stipula contratto formativo.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Condividere gli obiettivi generali del corso;</li> <li>▪ Definire i bisogni formativi e stabilire regole, modalità di lavoro e impegno;</li> <li>▪ Favorire la conoscenza e l'interazione tra i partecipanti.</li> </ul>	2	Direttore del Corso
2	<b>Obiettivi, funzioni e strumenti dello Sportello e profilo dell'Operatore</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sportello Sociale: finalità, obiettivi, funzioni, attività, organizzazione;</li> <li>2. L'operatore di sportello: occupazioni e profilo;</li> <li>3. La figura dell'Operatore Specializzato;</li> <li>4. La modulistica a supporto delle attività di sportello e procedure di utilizzo.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conoscere il funzionamento dello sportello sociale e il ruolo e compiti dell'operatore di sportello;</li> <li>▪ Conoscenza ed abilità nell'uso della modulistica.</li> </ul>	4	Formatore Obiettivo Strategico 2 (con esperienza e competenze del settore di applicazione)
3	<b>Aspetti giudiziari e legali connessi al servizio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il segreto d'ufficio e la tutela della privacy;</li> <li>2. Le norme: cenni sulle differenze tra ambito civile e penale;</li> <li>3. Differenza tra denuncia e querela;</li> <li>4. La soggettività nel tradurre notizie;</li> <li>5. Inquadramento del reato ed obblighi per la persona informata sui fatti;</li> <li>6. Sicurezza dell'operatore.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conoscere i principi della tutela della riservatezza in relazione a quanto potrà apprendere dalle persone con cui entrerà in contatto, per ragioni di servizio;</li> <li>▪ Riconoscere e comprendere la differenza tra il disposto delle norme e l'etica e culture personali;</li> <li>▪ Acquisire elementi per comprendere la differenza tra notizie certe e nozioni soggettivamente interpretate;</li> <li>▪ Analizzare i casi che comportino l'attivazione eventuale del soccorso sanitario, della forza pubblica o nella maggior parte dei casi l'attivazione del coordinatore di sportello;</li> <li>▪ Acquisire elementi per potersi porre sia fisicamente che nell'eloquio in modo adeguato a garantire in modo continuo la propria sicurezza.</li> </ul>	2	Laureato in discipline giuridiche (con conoscenza dell'ambito di applicazione)

4	<b>Utenza e territorio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Destinatari dei servizi;</li> <li>2. Studio del territorio;</li> <li>3. Analisi dei bisogni: categorizzazione, proprietà, complessità, multi-problematicità (studi di casi);</li> <li>4. La Rete dei Servizi: definizione (primarie, secondarie, formali e informali);</li> <li>5. Modalità operative di attivazione della rete. (esercitazione/laboratorio).</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formare i partecipanti a svolgere l'analisi dei bisogni;</li> <li>▪ Esercitare modalità operative dell'attivazione di rete.</li> </ul>	4	Assistente Sociale o Psicologo (CRI o esterno) con conoscenza dei servizi territoriale e competenze didattiche relative alle metodologie indicate Psicologo o assistente sociale con documentata funzione di facilitatore di rete.
5	<b>L'incontro con l'altro</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Approccio alle possibili manifestazioni emotive dei destinatari del servizio;</li> <li>2. Metodiche di conduzione di un colloquio nello sportello al fine di favorire l'espressione del bisogno dell'altro.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conoscere modalità comunicative in grado di favorire l'espressione del bisogno;</li> <li>▪ Esercitare la prassi per la conduzione di un colloquio di sportello conoscendo gli aspetti emotivi dei destinatari;</li> <li>▪ Riconoscere e analizzare le emozioni che emergono nell'operare in uno sportello sociale e vissuto di fallimento dell'operatore;</li> <li>▪ Conoscere modalità di autotutela per l'operatore.</li> </ul>	4	Psicologo (preferibilmente SeP o esterno) con comprovata esperienza come formatore

## Modulo Strategia, Pianificazione e Lavoro di Gruppo

Mod. 2	Lezioni	Argomento	Obiettivo specifico	Ore	Docente
1	<b>Strategia, pianificazione e lavoro di gruppo - nozioni base</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il contesto della Strategia;</li> <li>2. Gli obiettivi strategici CRI e le attività quadro;</li> <li>3. La pianificazione delle attività in linea con la strategia;</li> <li>4. Lavoro di gruppo sulla pianificazione.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fornire una conoscenza dettagliata della Strategia CRI e della Strategia CRI verso la gioventù al fine di approfondire l'ambito di azione della Croce Rossa.</li> </ul>	4	Esperto Pianificazione