

OPERATORE CRI SPECIALIZZATO IN ATTIVITÀ DI SPORTELLO SOCIALE

OPSP

Obiettivi formativi	<p>Il corso ha lo scopo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. <p>Nello specifico, i partecipanti acquisiranno conoscenze, capacità e competenze declinate di seguito:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 dei destinatari del servizio; ▪ Essere in grado di gestire il proprio vissuto di interventi fallimentari o poco efficaci, di stress e <i>burn out</i>; ▪ Essere in grado di facilitare l'accesso dell'utenza a servizi e opportunità.
Output Competenze	<p>Al termine del percorso formativo l'Operatore di Sportello avrà competenze per:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
Operatività	<p>Le principali attività di competenza, svolte nel contesto dello sportello sociale, sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fornire ascolto e far emergere il bisogno della persona; ▪ Dare informazioni, consulenza ed orientamento alla persona in base a necessità/bisogni espressi; ▪ Attivare eventuali equipe multi-professionali (CRI/rete); ▪ 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; ▪ Accompagnare la persona fornendo assistenza e supporto attraverso l'erogazione diretta di prestazioni o l'attivazione di servizi; ▪ Monitorare e verificare le condizioni della persona e lo sviluppo del suo percorso;

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promuovere e sostenere iniziative e progetti alla persona, finalizzati a prevenire situazioni di disagio ed emarginazione. ▪ L'Operatore troverà collocazione principale nelle attività proprie dello Sportello Sociale CRI, regolate da apposite linee guida.
Selezione dei partecipanti	<p>Al corso sono ammessi coloro i quali possiedono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La qualifica di OSG; ▪ La maggiore età; ▪ Costituisce titolo preferenziale per l'accesso al corso la pregressa esperienza in servizi analoghi.
Numero partecipanti	<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>
Durata del corso	<p>La durata del corso è di 40 ore:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 20 di formazione in aula; ▪ 20 di tirocinio.
Organizzazione e delibere necessarie	<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>
Verifica e valutazione	<p>La verifica di fine corso dovrà prevedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La somministrazione di un test scritto, costituito da domande a scelta multipla, al fine di valutare l'apprendimento degli aspetti contenutistici/informativi del corso; ▪ 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. <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"> ▪ La capacità di gestione delle emozioni; ▪ La capacità di lavoro in gruppo; ▪ Le capacità relazionali e di ascolto; ▪ La continuità nell'impegno; ▪ La motivazione nell'espletamento dell'attività sociale e l'attitudine personale; ▪ La capacità di analisi situazionale, di <i>problem-solving</i>, e di adattamento; ▪ Le capacità di auto-valutazione e la consapevolezza dei propri limiti e punti di forza.

	<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>
Qualifica Direttore del Corso	<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"> - Referente Regionale/Locale di Sportello; - Operatori Sociali Generici con grande esperienza nel settore specifico; <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>
Composizione della commissione d'esame	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presidente del Comitato CRI che organizza il corso, o suo delegato; ▪ Direttore del Corso; ▪ 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).
Frequenza	Sono ammessi agli esami coloro che hanno frequentato almeno l'80% delle ore di durata del corso.
Qualifica Acquisita	Operatore CRI Specializzato in Attività di Sportello Sociale
Distintivo di qualifica	//
Rapporto docente/ discenti	<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>
Materiale didattico	<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	Presentazione del Corso e contratto formativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentazione del corso, del metodo, dello staff didattico; 2. Conoscenza dei partecipanti e delle loro aspettative; 3. Stipula contratto formativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Condividere gli obiettivi generali del corso; ▪ Definire i bisogni formativi e stabilire regole, modalità di lavoro e impegno; ▪ Favorire la conoscenza e l'interazione tra i partecipanti. 	2	Direttore del Corso
2	Obiettivi, funzioni e strumenti dello Sportello e profilo dell'Operatore	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sportello Sociale: finalità, obiettivi, funzioni, attività, organizzazione; 2. L'operatore di sportello: occupazioni e profilo; 3. La figura dell'Operatore Specializzato; 4. La modulistica a supporto delle attività di sportello e procedure di utilizzo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere il funzionamento dello sportello sociale e il ruolo e compiti dell'operatore di sportello; ▪ Conoscenza ed abilità nell'uso della modulistica. 	4	Formatore Obiettivo Strategico 2 (con esperienza e competenze del settore di applicazione)
3	Aspetti giudiziari e legali connessi al servizio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Il segreto d'ufficio e la tutela della privacy; 2. Le norme: cenni sulle differenze tra ambito civile e penale; 3. Differenza tra denuncia e querela; 4. La soggettività nel tradurre notizie; 5. Inquadramento del reato ed obblighi per la persona informata sui fatti; 6. Sicurezza dell'operatore. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere i principi della tutela della riservatezza in relazione a quanto potrà apprendere dalle persone con cui entrerà in contatto, per ragioni di servizio; ▪ Riconoscere e comprendere la differenza tra il disposto delle norme e l'etica e culture personali; ▪ Acquisire elementi per comprendere la differenza tra notizie certe e nozioni soggettivamente interpretate; ▪ 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; ▪ Acquisire elementi per potersi porre sia fisicamente che nell'eloquio in modo adeguato a garantire in modo continuo la propria sicurezza. 	2	Laureato in discipline giuridiche (con conoscenza dell'ambito di applicazione)

4	Utenza e territorio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Destinatari dei servizi; 2. Studio del territorio; 3. Analisi dei bisogni: categorizzazione, proprietà, complessità, multi-problematicità (studi di casi); 4. La Rete dei Servizi: definizione (primarie, secondarie, formali e informali); 5. Modalità operative di attivazione della rete. (esercitazione/laboratorio). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formare i partecipanti a svolgere l'analisi dei bisogni; ▪ Esercitare modalità operative dell'attivazione di rete. 	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	L'incontro con l'altro	<ol style="list-style-type: none"> 1. Approccio alle possibili manifestazioni emotive dei destinatari del servizio; 2. Metodiche di conduzione di un colloquio nello sportello al fine di favorire l'espressione del bisogno dell'altro. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoscere modalità comunicative in grado di favorire l'espressione del bisogno; ▪ Esercitare la prassi per la conduzione di un colloquio di sportello conoscendo gli aspetti emotivi dei destinatari; ▪ Riconoscere e analizzare le emozioni che emergono nell'operare in uno sportello sociale e vissuto di fallimento dell'operatore; ▪ Conoscere modalità di autotutela per l'operatore. 	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	Strategia, pianificazione e lavoro di gruppo - nozioni base	<ol style="list-style-type: none"> 1. Il contesto della Strategia; 2. Gli obiettivi strategici CRI e le attività quadro; 3. La pianificazione delle attività in linea con la strategia; 4. Lavoro di gruppo sulla pianificazione. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	4	Esperto Pianificazione