

**PROVVEDIMENTO N. 65 DEL 03.10.2022**

**Oggetto: Attivazione Corso per Coordinatore delle attività di Sportello Sociale (COSP)**

**VISTO** il Decreto Legislativo 28 Settembre 2012, n. 178 di riorganizzazione dell'Associazione Italiana di Croce Rossa a norma dell'articolo 2 della Legge 04 Novembre 2010, n. 183;

**VISTO** l'Atto Costitutivo dell'Associazione della Croce Rossa Italiana repertorio n. 3132 raccolta n. 2134 del 29 Dicembre 2015, registrato a Roma con n. 50 in data 04 Gennaio 2016;

**VISTO** il vigente Statuto dell'Associazione di Croce Rossa Italiana;

**VISTO** il risultato delle consultazioni elettorali per il rinnovo delle cariche associative del Comitato Regionale C.R.I. Puglia, tenutesi in data 19 Aprile 2020;

**VISTO** il Verbale con cui l'Ufficio Elettorale Regionale CRI Puglia ha proceduto, ai sensi dell'art. 21 del Regolamento Elettorale per le elezioni dei Consigli Direttivi dei Comitati Regionali, alla proclamazione degli Eletti;

**VISTO** il vigente Regolamento CRI sull'organizzazione, le attività, la formazione e l'ordinamento dei volontari della Croce Rossa Italiana;

**TENUTO CONTO** della necessità del Comitato Regionale della Croce Rossa Italiana della Puglia di aggiornamento delle proprie risorse umane, necessarie all'assolvimento dei compiti statutari della CRI;

**DETERMINA:**

1. Di attivare il Corso per Coordinatore delle attività di Sportello Sociale (COSP);
2. Che il corso si svolgerà secondo quanto previsto dalla "scheda corso" in allegato, che costituisce parte integrante della presente;
3. Che il corso si svolgerà il 28 e 29 Ottobre 2022;
4. Di nominare la Volontaria Filomena CAMPOSEO, afferente al Comitato CRI di Carovigno, Direttore del Corso di cui al punto 1;
5. Di affidare al Direttore corso i seguenti compiti:
  - a. Selezione dello staff didattico;
  - b. Responsabilità didattica del corso;
6. Che ogni incarico sarà svolto a titolo gratuito.

**DATA**

03/10/2022

Il Presidente Regionale CRI Puglia

*Dot.ssa Ilaria Decimo*



# COORDINATORE CRI IN ATTIVITÀ DI SPORTELLO SOCIALE

## COSP

<b>Obiettivi formativi</b>	<p>Il corso ha lo scopo di formare Coordinatori esperti nel progettare e monitorare l'attività dello sportello, indirizzare l'azione degli operatori, attivando la rete dei Servizi.</p> <p>Nello specifico, il corso mira a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ trasmettere le modalità operative più adeguate al fine di garantire l'aderenza e il rispetto delle indicazioni previste all'interno delle linee guida per la gestione delle attività e delle normative vigenti;</li><li>▪ Garantire gli strumenti adeguati per poter effettuare efficacemente il monitoraggio e la valutazione dell'attività;</li><li>▪ Fornire gli elementi di base per programmare le attività, organizzare e coordinare risorse e personale con lo scopo di assicurare continuità, adeguatezza e qualità del servizio, in relazione agli obiettivi condivisi;</li><li>▪ Trasmettere le capacità indispensabili per creare un clima relazionale positivo all'interno del team operativo e facilitare la collaborazione all'interno della squadra di lavoro e con interlocutori afferenti ad altre attività e servizi;</li><li>▪ Facilitare l'acquisizione delle competenze necessarie per relazionarsi con personale di Servizi, di Enti pubblici e privati e di altre realtà afferenti alla rete del territorio, nel rispetto di quanto previsto;</li><li>▪ Fornire contenuti tecnici alla base di una comunicazione competente ed affidabile nei confronti dei diversi attori della rete.</li></ul>
<b>Output Competenze</b>	<p>Al termine del corso il Coordinatore sarà in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pianificare, coordinare e gestire le attività di sportello;</li><li>▪ Esercitare uno stile di leadership positivo nei confronti del team;</li><li>▪ Coinvolgere e valorizzare gli operatori di sportello supportandoli in situazioni di disagio e difficoltà.</li></ul>
<b>Operatività</b>	<p>Il Coordinatore di Sportello troverà collocazione principale nelle attività proprie dello Sportello Sociale CRI, regolate da apposite linee guida.</p> <p>Le principali attività di competenza dello Sportello Sociale CRI 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><li>▪ Promuovere e sostenere iniziative e progetti alla persona, finalizzati a prevenire situazioni di disagio ed emarginazione.</li></ul>

<b>Selezione dei partecipanti</b>	Al corso sono ammessi coloro i quali possiedono: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diploma di scuola secondaria superiore;</li> <li>▪ Qualifica di Operatore Specializzato nelle attività di Sportello Sociale;</li> </ul>
<b>Numero partecipanti</b>	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 44.4 del Regolamento dei corsi di formazione per volontari e dipendenti della Croce Rossa Italiana).
<b>Durata del corso</b>	La durata del corso è di 32 ore, di cui 12 di attività didattica d'aula e 20 di tirocinio.
<b>Organizzazione e delibere necessarie</b>	L'apertura del corso è deliberata dal Consiglio Direttivo del Comitato Regionale CRI, e segue la procedura di cui all'articolo 44 del Regolamento dei corsi di formazione per volontari e dipendenti della Croce Rossa Italiana.
<b>Verifica e valutazione</b>	<p>La verifica di fine corso prevede:</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.</p> <p>Costituiscono titoli preferenziali:</p> <p>L'attività è obbligatoria ed al termine della stessa verrà espressa una valutazione finale sull'aspirante coordinatore 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>▪ Capacità di affrontare e gestire la responsabilità, lo stress e le emozioni ad essa correlate;</li> <li>▪ Capacità di condurre e motivare il gruppo e valorizzare le potenzialità del singolo e della squadra;</li> <li>▪ Capacità comunicative e relazionali;</li> <li>▪ Capacità di garantire trasparenza e imparzialità delle azioni a favore dei beneficiari;</li> <li>▪ Motivazione nell'espletamento dell'attività sociale;</li> <li>▪ Capacità di analisi situazionale, problem-solving, e adattamento;</li> <li>▪ Capacità di autovalutazione.</li> </ul>

<b>Direttore del Corso</b>	<p>Il Direttore di corso possiede la qualifica di Formatore di Attività Sociali.  <i>(Norme transitorie: in attesa che vengano attivati i percorsi per Formatore e Trainer di Attività Sociali e venga garantita adeguata disponibilità delle figure sul territorio, il Direttore di corso potrà essere scelto tra:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Trainer di Attività Sociali;</i></li> <li>▪ <i>Referente Regionale/Locale di Sportello;</i></li> <li>▪ <i>Operatori Sociali Generici con grande esperienza nel settore specifico.</i></li> </ul> <p><i>In assenza delle qualifiche formative, 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>	Coordinatore CRI in Attività di Sportello Sociale
<b>Distintivo di qualifica</b>	//
<b>Rapporto docente/ discenti</b>	1 docente ogni 30 partecipanti per le sessioni frontali. 6 docenti ogni 30 partecipanti (rapporto 1/5) per attività cooperative, laboratoriali o in piccoli gruppi
<b>Materiale didattico</b>	A discrezione del Direttore di Corso e dello staff didattico.
<b>Mantenimento della qualifica</b>	Vedasi Regolamento dei Corsi di Formazione per Volontari e Dipendenti della Croce Rossa Italiana Titolo IV, art. 50.

# CORSO PER COORDINATORE CRI ATTIVITÀ DI SPORTELLLO SOCIALE

Mod. 1	Lezioni	Argomento	Obiettivo specifico	Ore	Docente
1	<b>II coordinatore: ruolo e competenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le competenze legate al ruolo di coordinamento: organizzazione, gestione, etica del servizio;</li> <li>2. Le attività specifiche;</li> <li>3. Comunicazione istituzionale all'interno e all'esterno dell'Associazione;</li> <li>4. Il lavoro di squadra: gestione, coordinamento e valorizzazione delle persone;</li> <li>5. Elementi di base per la gestione di problemi, conflitti, criticità.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conoscere modalità e strumenti per sviluppare le competenze per progettare, coordinare, monitorare e valutare le attività di sportello;</li> <li>▪ Acquisire modalità istituzionali comunicative da utilizzare all'interno e all'esterno dell'Associazione;</li> <li>▪ Appropriarsi di buone basi per la gestione e valorizzazione di un team;</li> <li>▪ Apprendere elementi per la soluzione di problemi e criticità.</li> </ul>	4	<p>Trainer di Attività Sociali/ altra disciplina o Delegato/Refente di attività (con competenze didattiche)</p> <p>Psicologo del SeP CRI o Psicologo esterno con comprovata esperienza come formatore</p>
2	<b>II Coordinatore: metodi e strumenti</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoraggio, raccolta dati, rendicontazione;</li> <li>2. Applicazioni operative;</li> <li>3. Progettazione e organizzazione di uno sportello sociale (laboratorio).</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquisire strumenti per la raccolta dati, la documentazione di risultati ed individuare indicatori di risultato e di impatto;</li> <li>▪ Esercitare modalità operative per la progettazione e organizzazione di uno sportello sociale.</li> </ul>	4	Trainer di Attività Sociali esperto in progettazione (preferibilmente con esperienza nell'attività specifica)

## Strategia, pianificazione e lavoro di gruppo - nozioni avanzate

Mod.2	Lezioni	Argomento	Obiettivo specifico	Ore	Docente
1	<b>Strategia, pianificazione e lavoro di gruppo-nozioni avanzate</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. I livelli della pianificazione;</li> <li>4. Il ciclo di programmazione e controllo;</li> <li>5. 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> <li>▪ Fornire conoscenze e competenze per una pianificazione strategica delle attività;</li> <li>▪ Fornire conoscenze e competenze per una pianificazione strategica delle attività.</li> </ul>	4	Esperto Pianificazione