



PROVVEDIMENTO N. 44 DEL 04.08.2021

Oggetto: ATTIVAZIONE CORSO PER OPERATORE CRI SPECIALIZZATO IN ATTIVITA' DI SPORTELLO SOCIALE CRI PUGLIA (OPSP)

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 Regolamento CRI sull'organizzazione, le attività, la formazione e l'ordinamento dei volontari della Croce Rossa Italiana - rev.3 del 11.07.2020;

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 approvare la richiesta di attivazione del corso per operatore CRI specializzato in attività di sportello sociale CRI Puglia;
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 l'11 e il 12 settembre 2021;
4. Di nominare la Volontaria **Filomena Camposeo**, afferente al Comitato CRI di Carovigno, Direttrice 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

04/08/2021

Il Presidente Regionale CRI Puglia
Dott.ssa Maria Decimo

OPERATORE CRI SPECIALIZZATO IN ATTIVITÀ DI SPORTELLO SOCIALE OPSP

Il corso ha lo scopo di:

- 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.

Nello specifico, i partecipanti acquisiranno conoscenze, capacità e competenze declinate di seguito:

- 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 dai destinatari del servizio;
- Essere in grado di gestire il proprio vissuto di interventi fallimentari o poco efficaci, di stress e *burn out*;
- Essere in grado di facilitare l'accesso dell'utenza a servizi e opportunità.

Obiettivi formativi

Al termine del percorso formativo l'Operatore di Sportello avrà competenze per:

- 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.

Output Competenze

Le principali attività di competenza, svolte nel contesto dello sportello sociale, sono:

- 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);

Operatività

- 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.
<p>Selezione dei partecipanti</p>	<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.
<p>Numero partecipanti</p>	<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>
<p>Durata del corso</p>	<p>La durata del corso è di 40 ore:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 20 di formazione in aula; ▪ 20 di tirocinio.
<p>Organizzazione e delibere necessarie</p>	<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>
<p>Verifica e valutazione</p>	<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. <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	Presentazioni e dispense a discrezione del Direttore del Corso e dello staff didattico. Modulistica e materiale informativo e di supporto previste dalle linee guida di funzionamento dell'attività.

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	<p>Utenza e territorio</p> <ol style="list-style-type: none"> Destinatari dei servizi; Studio del territorio; Analisi dei bisogni: categorizzazione, proprietà, complessità, multi-problematicità (studi di casi); La Rete dei Servizi: definizione (primarie, secondarie, formali e informali); 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
5	<p>L'incontro con l'altro</p> <ol style="list-style-type: none"> Approccio alle possibili manifestazioni emotive dei destinatari del servizio; 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	<p>Lezioni</p>	<p>Argomento</p>	<p>Ore</p>	<p>Docente</p>
1	<ol style="list-style-type: none"> Il contesto della Strategia; Gli obiettivi strategici CRI e le attività quadro; La pianificazione delle attività in linea con la strategia; Lavoro di gruppo sulla pianificazione. <p>Strategia, pianificazione e lavoro di gruppo- nozioni base</p>	<p>Obiettivo specifico</p> <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