



**ORDINANZA PRESIDENZIALE**  
**n° 85 del 29 Marzo 2013**

**Oggetto: Attivazione corso per Operatore di Sportello Socio Assistenziale del Comitato Provinciale Caltanissetta;**

**IL PRESIDENTE DEL COMITATO PROVINCIALE**

**VISTO** il D.P.C.M. 97 del 6 maggio 2005 – recante l'approvazione del Nuovo Statuto dell'Associazione Italiana della Croce Rossa;

**VISTO** il Decreto Legislativo 28 settembre 2012 , n. 178 Riorganizzazione dell'Associazione italiana della Croce Rossa (C.R.I.), a norma dell'articolo 2 della legge 4 novembre 2010, n. 183;

**VISTA** la Determinazione del Direttore Regionale CRI Sicilia n° 147 del 07 aprile 2009 con la quale è nominato Responsabile della Gestione del Comitato Provinciale il M.llo Capo Salvatore Bufalino, confermato dalla Determinazione Direttoriale n° 11 del 11 Agosto 2011 e dalla Determinazione di Servizio n° 11 del 22 Ottobre 2012;

**VISTA** l'Ordinanza Commissariale n° 15 del 05.01.2013 con la quale la Sig.ra Silvia Capri è proclamata Presidente del Comitato Provinciale di Caltanissetta;

**VISTA** l'Ordinanza Commissariale n° 567 del 03 Dicembre 2012 con la quale è stato approvato il Regolamento dei Volontari della Croce Rossa Italiana;

**VISTA** l'O.C. 07 dicembre 2011, n. 592/11, con la quale il Commissario Straordinario della C.R.I. ha approvato il nuovo Regolamento del corso di formazione per i Volontari della Croce Rossa Italiana;

**VISTA** l'Ordinanza Commissariale n° 200/12 del 05 maggio 2012 con la quale è stato approvato il percorso di formazione per i volontari che operano in sportelli socio assistenziali della Croce Rossa Italiana;

**TENUTO CONTO** che il Comitato Provinciale di Caltanissetta ha nel suo organico le figure professionali necessarie per lo svolgimento del suddetto corso;

**DETERMINA**

Per le motivazioni che qui si intendono ripetute e trascritte di:

- L'attivazione del Corso di Formazione per Operatore di Sportello Socio Assistenziale per Volontari della Croce Rossa Italiana, che allegato alla presente ne forma parte integrante e sostanziale;
- La partecipazione al corso è regolata in conformità alle note allegate all'Ordinanza Commissariale n° 200 del 05 maggio 2012;



- Non è previsto il versamento di una quota di iscrizione;
- Il termine di scadenza per le domande di ammissione è fissato per il 06.04.2013;
- Le domande di ammissione si accetteranno esclusivamente on-line all'indirizzo:  
<https://docs.google.com/forms/d/11NMj19j0YQjZrgZP2UUYSMvTToNeE-gMOWvfb1utoiE/edit?usp=sharing>
- che eventuali informazioni potranno essere chieste a mezzo e-mail [vendrajenny@libero.it](mailto:vendrajenny@libero.it) o al numero 3286580531;
- Il Direttore del corso è nominato nella persona della Volontaria CRI Jenny Venda;
- Il coodirettore del corso è nominato nella persona della Volontaria CRI Marta Vianale;
- Il tutor per il modulo V è la volontaria CRI Laura Rizzari;
- La segreteria del corso è affidata al volontario CRI Laura Rizzari;
- I posti saranno così distribuiti:
  - ✚ 4 Volontari provenienti dalla sede CRI di Sommatino;
  - ✚ 4 Volontari provenienti dalla sede CRI di Mussomeli;
  - ✚ 2 Volontari provenienti dalla sede CRI di Resuttano;
  - ✚ 2 Volontari provenienti dalla sede CRI di Milena;
  - ✚ 4 Volontari provenienti dal Comitato Locale di Gela;
  - ✚ 14 Volontari provenienti dal Comitato Provinciale di Caltanissetta – Sede Città;
- Unico requisito richiesto è essere socio attivo della Croce Rossa Italiana;
- In caso di esubero di domande avranno priorità coloro i quali hanno già maturato esperienze in attività socio assistenziali nell'ambito della Croce Rossa Italiana;
- Le iscrizioni saranno effettuate secondo le aliquote sopra indicate, e cmq, a livellamento, entro il numero massimo di 30 soci attivi;
- Il corso avrà inizio secondo l'allegato calendario che forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, e sarà svolto nelle sede CRI di Via Piave negli orari specificati;
- Il programma del corso è parte integrante della presente Ordinanza e corrisponde al Regolamento sul Corso di Formazione per Operatore di Sportello Socio Assistenziale per Volontari della Croce Rossa Italiana;
- Copia del presente provvedimento è trasmessa:
  - ✚ Al Presidente del Comitato Regionale CRI Sicilia;
  - ✚ Ai Delegati Regionale, Provinciale, Locale Gela, area II;
  - ✚ A tutti i volontari della Provincia a mezzo E-mail;
  - ✚ Al Web Master per la pubblicazione, ai fini legali, sul sito internet del Comitato Provinciale di Caltanissetta;
- L'originale della presente Ordinanza sarà conservato in un apposito raccoglitore presso la Segreteria di Presidenza, sotto la sorveglianza del Responsabile dell'Ufficio.

IL PRESIDENTE  
(Silvia CAPRI)

**Croce Rossa Italiana  
Comitato Provinciale di Caltanissetta**



**Croce Rossa Italiana**

**Il presente atto non comporta oneri ed è conforme al DPR 97/2003**

**Il Responsabile della Gestione  
(M.ilo Capo Salvatore BUFALINO)**

## CROCE ROSSA ITALIANA

### CORSO DI FORMAZIONE PER VOLONTARI C.R.I. CHE SVOLGONO LA LORO ATTIVITA' PRESSO UNO SPORTELLO SOCIO-ASSISTENZIALE

N°	Data	Ora Inizio	CORSO PER OPERATORE DI SPORTELLO SOCIO-ASSISTENZIALE	Teoria	Pratica	Docente
1	08/04/2013	15:00	MODULO III: Ascolto attivo e principali tecniche di comunicazione (comunicazione verbale e non verbale)	1ora e 30 minuti	30 minuti	Jenny Vendra
2	08/04/2013	17:00	MODULO I: Analisi delle Utenze (la vulnerabilità)	2 ore		Marta Vianale
	08/04/2013	19:00	MODULO II: Orientamento. La Mappatura dei Servizi socio-assistenziali del territorio	2 ore		Laura Rizzari
3	12/04/2013	15:00	MODULO IV: Progettare e Supervisionare la relazione di aiuto	un ora e 30 minuti	30 minuti	Jenny Vendra
4	12/04/2013	17:00	MODULO II: Orientamento all'intervento socio-assistenziale. La relazione di visita domiciliare	1ora e 30 minuti	30 minuti	Laura Rizzari
5	12/04/2013	19:00	MODULO II: Orientamento. La Mappatura dei Servizi socio-assistenziali della Croce Rossa Italiana	2 ore		Sebastiano Vullo
6	13/04/2013	09:00	MODULO V: Attività di stage per il Banco alimentare CRI. Raccolta viveri nei supermercati		8 ore	Tutor Laura Rizzari
7	16/04/2013	09:00	MODULO V: Attività di stage presso Centro di distribuzione viveri. Sportello di consulenza e rilascio tessere della solidarietà		4 ore	Tutor Laura Rizzari
8	19/04/2013	09:00	MODULO V: Attività di stage per Servizio Censimenti, con visite domiciliari		4 ore	Tutor Laura Rizzari
9	23/04/2013	09:00	MODULO V: Attività di stage presso Centro di distribuzione viveri. Sportello di consulenza e rilascio tessere della solidarietà		3 ore	Tutor Laura Rizzari
11						
12						
<b>TOTALE ORE TEORIA</b>				<b>10,30</b>		
<b>TOTALE ORE PRATICA</b>					<b>24.30 H</b>	
<b>TOTALE ORE DEL CORSO</b>				<b>35,00</b>		

## **ATTIVAZIONE DEL CORSO DI FORMAZIONE PER VOLONTARI C.R.I. CHE SVOLGONO LA LORO ATTIVITA' PRESSO UNO SPORTELLO SOCIO-ASSISTENZIALE**

### **1 - MODALITA'**

Il corso di formazione per operatori che svolgono la loro attività presso uno sportello socio assistenziale è aperto a tutti i volontari/e motivati/e.

In ciascuna regione verrà istituito un coordinamento per la verifica e la programmazione dei corsi indetti, formato dalla Commissaria Regionale CF (o Responsabile di Area Regionale) e da uno psicologo CRI operante nella regione.

Ciascun coordinamento regionale dovrà riferire in ordine all'organizzazione dei corsi e al loro monitoraggio al referente nazionale nominato dalla Commissaria o dal Presidente Nazionale.

Il corso viene attivato dal Commissario/Presidente del Comitato locale al quale viene indirizzata la domanda.

La domanda può essere rivolta dalla Commissaria locale o provinciale CF o dal Responsabile di area, quando avranno raccolto un numero di almeno 20 adesioni.

Il Commissario/Presidente del Comitato nomina il Direttore del corso.

### **2 - REQUISITI PER ESSERE DIRETTORE DI CORSO:**

- a) psicologo CRI
- b) volontario attivo, con esperienza nel campo della formazione e delle attività socio assistenziali da almeno 2 anni.

Il Direttore forma la classe dei corsisti che non dovrebbe eccedere le 20/30 unità, stabilisce la data del corso, individua la sede idonea e nomina i docenti.

### **3 - DOCENTI DEL CORSO:**

1) docenti del I e II modulo possono essere:

- a) assistenti sociali operanti sul territorio, presso i servizi sociali
- b) funzionari degli Assessorati di competenza
- c) funzionari ASL addetti ai servizi sociali
- d) Coordinatori presso le prefetture delle Associazioni operanti in campo sociale sul territorio.

2) docenti del III e IV modulo:

- a) psicologi iscritti al servizio psico-sociale della CRI (solo in caso di indisponibilità di psicologi CRI, sarà possibile nominare uno psicologo esterno, iscritto all'albo da almeno 5 anni e con esperienza nel settore sociale).

Alla fine dei 4 moduli verrà somministrato un test finale, non selettivo, volto a valutare le conoscenze e le competenze acquisite, basato prevalentemente su domande aperte.

### **4 - ATTIVAZIONE DELLO STAGE**

Ciascun corsista dovrà svolgere un tirocinio della durata di almeno 16 ore, da suddividere in blocchi di non meno di 4 ore ciascuno presso uno dei seguenti servizi presso il proprio Comitato o Comitato limitrofo:

- a) sportello socio-assistenziale
- b) ufficio affari internazionali
- c) emergenze climatiche
- d) centri di accoglienza

- e) centri di identificazione ed espulsione
- f) unità di strada
- g) centri di distribuzione viveri
- h) attività rivolte agli anziani
- i) attività rivolte ai disabili
- j) taxi sanitario
- k) altre attività socio-assistenziali.

I partecipanti allo stage saranno seguiti da un **tutor** che potrà essere uno dei docenti o persona da lui incaricata e di comprovata esperienza.

Ciascun **tutor** effettuerà una relazione sull'esito dello stage che ha seguito.

Una Commissione formata dal corpo docente e presieduta dal direttore del corso valuterà l' idoneità dei partecipanti al corso.

Ai corsisti ritenuti idonei verrà rilasciato un attestato a firma del Commissario/Presidente del comitato e dal direttore del Corso.

## **5 - RICONOSCIMENTO FORMAZIONE ACQUISITA**

Per il personale volontaristico che abbia effettuato training di formazione è possibile il riconoscimento delle competenze acquisite in seguito alla produzione dei documenti qui di seguito indicati:

- 1) studi specialistici compiuti e certificati da titoli conseguiti in istituti statali o enti legalmente riconosciuti.
- 2) competenze acquisite in corsi di formazione coerenti con il Corso formativo socio- assistenziale per operatori di sportelli socio-assistenziali approvato con OC 200/12.
- 3) esperienze maturate in ambito volontaristico per quanto riguarda gli sportelli d'ascolto. Le esperienze dovranno essere documentate.

Tale riconoscimento verrà effettuato dalla Commissione

## **6 - AGGIORNAMENTO**

Gli operatori sociali formati, che saranno operativi presso lo sportello del proprio comitato, dovranno riunirsi periodicamente, con cadenza almeno trimestrale, per procedere ad una attività di super visione da parte di uno psicologo, finalizzata a discutere i casi rilevanti o emotivamente importanti (ove possibile lo psicologo sarà quello che ha condotto le lezioni del corso, che provvederà altresì alla periodica convocazione del gruppo di lavoro).

In tale occasione si verificherà anche l'organizzazione dello sportello in termine di funzionalità e di competenza.

### **Si allega la modulistica:**

- a) domanda di partecipazione al corso;
- b) domanda di attivazione del corso al Commissario/Presidente del Comitato;
- c) *fac-simile* di attestato.

## **FORMAZIONE PER VOLONTARI C.R.I. CHE SVOLGONO LA LORO ATTIVITA' PRESSO UNO SPORTELLO SOCIO-ASSISTENZIALE**

Il corso di formazione si inserisce nell'ambito di uno sportello rivolto all'accoglienza e all'assistenza socio-assistenziale di diverse tipologie di utenti (anziani, immigrati, adolescenti, donne, ecc.). Spesso viene sottovalutata l'importanza del primo contatto, che invece è un momento fondamentale in cui si crea la prima "alleanza" tra l'operatore e l'utente che può incidere sugli sviluppi futuri del rapporto. E' importante stare di fronte alle persone domandosi fin dal primo momento che cosa l'altro stia provando e che cosa ci vuole realmente comunicare.

Il corso di formazione, è rivolto a persone che intendono operare come volontari nell'aiuto di persone che portano un problema e un disagio e intende fornire conoscenze adeguate per svolgere tale attività.

L'ascolto, infatti, rappresenta una condizione fondamentale nella formazione del volontario che lavora ad uno sportello, un elemento centrale che consente di imparare a conoscere la persona con la quale si comunica, per dimostrare attenzione e interesse per "l'altro" e per porre le basi per un rapporto di fiducia e di empatia, ovvero sapersi mettere "nei panni dell'altro". Per costruire una relazione di tipo empatico, è essenziale che la persona abbia sviluppato una certa consapevolezza di sé e delle proprie emozioni, in modo così da entrare in contatto con le specifiche esigenze dell'utente e favorire un momento di crescita reciproca.

La presa in carico di un utente implica quindi l'acquisizione di diverse competenze e conoscenze da parte dei volontari che vogliono svolgere il servizio:

- Mettere in atto un "ascolto attivo" (comportamento verbale, non verbale e paraverbale);
- Impostare una comunicazione empatica con chi si ha di fronte;
- Sapere utilizzare tecniche di comunicazione che mettano l'utente a proprio agio e che favoriscano il recupero delle informazioni fondamentali per accogliere correttamente la domanda (spesso la domanda esplicita ne nasconde altre più importanti e che risultano nascoste, ad esempio nel caso di violenze su minori o su donne);
- Conoscere i principali stili comunicativi;
- Conoscere e sapere utilizzare la tecnica del colloquio e le principali tecniche di elaborazione per una riflessione sui contenuti emotivi espliciti e impliciti che sono stati raccolti e provati;
- Conoscere le diverse tipologie di utenti che possono presentarsi, i diversi contesti da cui provengono e le diverse culture dell'utenza;
- Avere una conoscenza capillare dei servizi disponibili sul territorio, al fine di saper orientare rispetto l'utente rispetto alla domanda che pone;
- Conoscere la tecnica del defusing e del debriefing.

Il corso di formazione è incentrato sulle principali tecniche di comunicazione e sull'ascolto attivo come strumento di lavoro attraverso il quale riconoscere la domanda che porta un individuo. Attraverso l'ascolto attivo e profondo dei bisogni è possibile sia avviare un percorso specifico per la persona sia supportare emotivamente il soggetto rispetto al problema che porta.

### **I modulo: ANALISI DELLE UTENZE (la vulnerabilità)**

Il modulo sarà incentrato sulla conoscenza e sull'analisi delle possibili utenze che possono accedere dal territorio (rom, extracomunitari, anziani, mamme che hanno subito violenze, adolescenti, ecc.). L'obiettivo del modulo è quindi quello di imparare a riconoscere la persona che ci chiede aiuto evidenziando, per le diverse categorie di utenti, il contesto di riferimento e i modelli culturali di appartenenza. Lavorare quindi sulla propria consapevolezza relativamente a chi si ha di fronte, come primo passo per avviare una reale accoglienza.

### **II modulo: ORIENTAMENTO. LA MAPPATURA DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI DEL TERRITORIO**

Tale modulo sarà incentrato sulla conoscenza dei servizi presenti sul territorio per tipologia di utenza e su come indirizzare le persone alle strutture o ai diversi professionisti. L'obiettivo è quello di fornire strumenti

concreti di orientamento e accompagnamento del percorso personale dell'utente, cercando di soddisfarne il reale bisogno.

### **III modulo: ASCOLTO ATTIVO E PRINCIPALI TECNICHE DI COMUNICAZIONE (COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE)**

Il modulo sarà incentrato sui processi di comunicazione e sul linguaggio come modalità di contatto nella relazione con l'altro, ponendo l'attenzione sull'analisi della domanda (ad esempio quali quesiti porre la prima volta che arriva un utente, oltre dati anagrafici, per capire qual è il bisogno e come fare le domande, saper riconoscere i segnali del disagio, ecc.). L'obiettivo è quello di intendere la teoria dell'ascolto come disponibilità, come vicinanza emotiva e riconoscimento dell'alterità e sviluppare capacità di ascolto empatico e di condivisione emotiva in rapporto a casi concreti.

Verranno delineate le principali tecniche di ascolto partecipativo e empatico, affrontando la comunicazione non verbale, con particolare riferimento alla prossemica (spazio relazionale e distanze reciproche).

#### **ARGOMENTI**

- Che cos'è la comunicazione
- Tecniche di comunicazione
- Comunicazione non verbale
- L'ascolto attivo
- L'analisi della domanda
- Negoziazione e gestione del conflitto

### **IV modulo: PROGETTARE E SUPERVISIONARE LA RELAZIONE DI AIUTO**

L'obiettivo del modulo è quello di fornire al volontario alcune tecniche per rendere la relazione interpersonale e la comunicazione efficace e consapevole. Particolare attenzione verrà dedicata al tema delle emozioni. Si vuole in questo modo aiutare i volontari ad entrare in contatto con le difficoltà emotive, con le ansie, con le incertezze associate al compito di relazionarsi con persone in difficoltà, in un'ottica che mira a comprendere meglio il rapporto tra la propria soggettività e l'interazione con persone in difficoltà, anche nel tempo.

Inoltre verranno presentate e spiegate le tecniche del defusing e del debriefing come momenti indispensabili di condivisione e supervisione nella relazione di aiuto.

#### **ARGOMENTI DEL CORSO**

- Le emozioni
- Riconoscere le emozioni e saper riconoscere l'altro
- L'empatia
- Tecniche di defusing e debriefing
- La supervisione

### **V modulo: STAGE**

Il modulo prevede che i volontari partecipino, affiancati a volontari esperti e psicologo, a stage sul territorio per sperimentare in situazioni reali le conoscenze acquisite. Il volontario in questo modo potrà testare le



tecniche di analisi della domanda acquisite durante il corso e la propria predisposizione a svolgere il servizio allo sportello, tenendo conto delle caratteristiche personali, delle risorse e dei propri limiti.

## **AGGIORNAMENTO**

Periodicamente verranno organizzati degli incontri per ridefinire i bisogni del territorio, le nuove utenze e la mappatura di servizi appena creati. In questa occasione saranno condotti anche dei debriefing di gruppo con l'obiettivo di monitorare il benessere dei volontari, discutere di casi particolarmente rilevanti o emotivamente importanti e di verificare l'organizzazione dello sportello in termini di funzionalità e di competenza.

### **La metodologia del corso**

La metodologia del corso si basa su lezioni frontali, role playing e sullo svolgimento di uno stage.

### **Docenti**

Il primo e il secondo modulo saranno tenuti da uno psicologo e da operatori segnalati dai Servizi Sociali - Asl - Consorzi di Servizi Socio Assistenziali - Mediatori culturali – Associazioni

Il terzo, quarto e quinto modulo saranno tenuti da Psicologi.

Durata del corso: 1 giornata e mezza.

### **Finalità del Corso di Formazione per Operatori Socio-assistenziali per Sportelli di ascolto**

A) Qualificare i/le Volontari/e giovani e adulti costituisce la garanzia per svolgere meglio il proprio servizio volontaristico al servizio delle persone vulnerabili e in difficoltà che alla CRI si rivolgono ,come d'altra parte sancito dagli Obiettivi strategici 2020

#### *Metodologia*

B) Il percorso formativo proposto è articolato in modo da valorizzare l'esperienza socio-assistenziale di cui sono portatori i Volontari . Tale percorso si fonda sull'approccio integrato di competenze nel rispetto delle individuali esperienze volontaristiche .

#### *Struttura*

C) La struttura del Corso prevede articolazioni a carattere modulare che consentono di rispondere ai diversi bisogni dell'utenza.

#### *Il Direttore del Corso*

D) Il Direttore del Corso è individuato tra le Volontarie che hanno una comprovata esperienza in ambito Socio-assistenziale ( minimo tre anni ) e attestazione di frequenza al percorso formativo sull'ascolto e comunicazione già effettuati.

Il Direttore del Corso sarà affiancato da un Condirettore esperto nella materia .

#### *Docenti*

E) I docenti del Corso saranno reperiti tra le risorse specialistiche locali in ambito Cri, quali per esempio psicologi esperti della materia, sociologi, esperti in materie statistiche e rilievo dati del territorio , assistenti

sociali qualificati. Qualora tali competenze non fossero presenti negli elenchi dei Soci Cri ci si può rivolgere alle Università o Scuole specialistiche .

Ai docenti saranno rimborsare le spese vive.

#### *Riconoscimento formazione acquisita*

F ) Per il personale volontaristico che abbia effettuato training di formazione è possibile il riconoscimento delle competenze acquisite in seguito alla produzione dei documenti qui di seguito indicati:

- 1) studi specialistici compiuti e certificati da titoli conseguiti in istituti statali o enti legalmente riconosciuti.
- 2) competenze acquisite in corsi di formazione coerenti con il Corso formativo socio- assistenziale per operatori di sportelli socio-assistenziali approvato con OC 200/12.
- 3) esperienze maturate in ambito volontaristico per quanto riguarda gli sportelli d'ascolto. Le esperienze dovranno essere documentate.

#### *Verifica e valutazione*

4 ) Il criterio fondamentale della verifica e della valutazione del riconoscimento della formazione acquisita non deve assumere un valore sanzionatorio, ma una più appropriata connotazione di controllo di processi si da rilevare lacune nel percorso di apprendimento e indurre corrette verifiche degli items nel corso del colloquio finale.