



**CROCE ROSSA ITALIANA**  
**Comitato di Pisa**



## **Corso di I livello per Operatore Sociale Generico (OSG)**

(durata: 46 ore)

Sede del Corso: **Centro CRI "Villa Guelfi"**  
**Cascina (PI) Via Tosco-Romagnola, 1301 – Località Sant'Anna**

Codice corso: **OSG-116**

### **Obiettivi Didattici**

Il corso intende formare Operatori Sociali Generici (OSG) che in linea con le strategie del Movimento e le linee programmatiche di Croce Rossa Italiana siano in grado di utilizzare strumenti idonei all'approccio ed accoglienza di persone in situazione di disagio e supportarle nel percorso di aiuto. Attraverso la formazione di volontari in grado di pianificare, progettare, condurre e promuovere interventi volti alla riduzione delle cause di vulnerabilità individuali ed ambientali, nonché alla promozione dello sviluppo dell'individuo, la CRI intende contribuire alla costruzione di comunità più forti e inclusive.

### **Requisiti richiesti per l'ammissione**

- Essere Socio attivo CRI e/o Dipendente CRI.
- Non essere oggetto, durante il periodo formativo, di provvedimento disciplinare definitivo di carattere sospensivo.
- Essere in regola con il pagamento della Quota Associativa CRI per l'anno in corso.

### **Informazioni generali sul Corso**

Il corso si compone di 6 moduli teorici, un esame teorico finale propedeutico al tirocinio (secondo Ordinanza Presidenziale 29 del 3 febbraio 2014).

**Sede:** presso **Centro CRI "Villa Guelfi", Cascina (PI) Via Tosco-Romagnola, 1301 – Località Sant'Anna**





## CROCE ROSSA ITALIANA Comitato di Pisa



### Date e orari:

#### Moduli teorici (tot 26 ore):

Sabato 29 ottobre 2016 – ore 09.00-18.00

Domenica 30 ottobre 2016 – ore 09.00-13.00

Sabato 5 novembre 2016 – ore 09.00-19.00

Domenica 6 novembre 2016 – ore 09.00-14.00

**Tirocinio (tot 20 ore):** date da definire singolarmente

### Posti disponibili

**Posti disponibili: 40**, dei quali 20 per i Volontari CRI di Pisa e provincia e 20 per i Volontari delle altre Sedi CRI della Toscana.

### Percorso Formativo

#### Contenuti didattici

Lo Stato sociale e le politiche di welfare in Italia

L'OSG, definizione e attività

Utenza e territorio – Analisi dei bisogni

Rete dei servizi

Progettare il sociale

Ascolto attivo e principali tecniche di comunicazione

Costruire la relazione d'aiuto

**Metodologia didattica:** lezioni teoriche, esercitazioni pratiche, role play e laboratori

### Modalità di iscrizione

E' possibile iscriversi al corso, previo accordo col proprio Referente di sede, tramite il portale [www.cripisa.it](http://www.cripisa.it), compilando il form di iscrizione al **CORSO OSG-116**

Le **iscrizioni** dovranno pervenire **entro il 23 ottobre 2016**





**CROCE ROSSA ITALIANA**  
**Comitato di Pisa**



## PROGRAMMA

**Sabato 29 ottobre 2016**

|                                                  |                            |                                                                                                                                                                             |          |
|--------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>09:00 Arrivo partecipanti e registrazione</b> |                            |                                                                                                                                                                             |          |
| <b>09:30</b>                                     | <b>Modulo Introduttivo</b> | Presentazione delle attività formative a cura del Direttore del Corso.<br>introduzione ai lavori.<br>Stipula del contratto formativo, presentazione del gruppo dei discenti | <b>3</b> |
|                                                  | <b>Modulo Introduttivo</b> | OSG, definizione ed attività: Cosa vuol dire essere un volontario impegnato nell'area sociale (caratteristiche e ruoli)                                                     | <b>1</b> |

**Obiettivo:** creazione del gruppo d'aula e condivisione del percorso formativo

**Contenuti:** patto formativo, presentazione del percorso e dei docenti, creazione del gruppo.

**Contenuti:** L'OSG, definizione e attività: cosa vuol dire essere un volontario impegnato nell'ambito del sociale.

|                     |                  |                                                                                                                                                                                                                  |          |
|---------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>13:00 Pranzo</b> |                  |                                                                                                                                                                                                                  |          |
| <b>14:00</b>        | <b>Modulo I</b>  | <b>Il Sociale</b><br>Stato sociale e politiche del Welfare in Italia. I modelli europei di Welfare a confronto. Definizione dei soggetti che operano nell'ambito del Welfer : pubblico, privato e terzo settore. | <b>2</b> |
|                     | <b>Modulo II</b> | <b>Utenza e territorio - analisi dei bisogni</b><br>Dalla strategia 2020 alla iniziativa della Croce Rossa Italiana: l'obiettivo strategico II - favoriamo il supporto e l'inclusione sociale                    | <b>1</b> |

**Obiettivo:** contestualizzare la figura dell'OSG e gli ambiti di intervento in cui potrà operare.

**Contenuti:** Lo Stato sociale e le politiche di welfare in Italia: definizione di welfare e criticità dello





## CROCE ROSSA ITALIANA Comitato di Pisa



Stato sociale nel nostro Paese  
Modelli europei di welfare a confronto;  
Definizione dei soggetti che operano nell'ambito del welfare: pubblico, privato e terzo settore.

|                  |                                                                                                                                                                      |   |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>Modulo II</b> | Il concetto di vulnerabilità secondo la Federazione Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa;<br>l'analisi dei bisogni secondo l'approccio teorico di Maslow; | 2 |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|

**Obiettivo:** approfondire il concetto di vulnerabilità e quello di analisi dei bisogni, conoscere il proprio territorio al fine 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.

**Contenuti:** dalla Strategia 2020 all'iniziativa della CRI: l'obiettivo strategico 2 – Favoriamo il supporto e l'inclusione sociale.

Il concetto di vulnerabilità secondo la Federazione Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa.

**19:00** termine lezioni

### Domenica 30 ottobre 2016

|              |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |
|--------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>08:30</b> | <b>Modulo II (segue)</b> | I destinatari dell'azione sociale (con riferimento in particolare all'utenza presente sul territorio in cui si andrà ad operare)                                                                                                                                                                                                    | 2 |
|              | <b>Modulo III</b>        | <b>Rete dei servizi</b><br>la presentazione dei servizi presenti sul territorio per tipologia di utenza;<br>Il lavoro in rete:<br>- il piano sociale di zona e le attività territoriali<br>- modalità di lavoro<br>- i tavoli di coordinamento e la presenza della CRI<br>- attori coinvolti<br>- esempi concreti di lavoro in rete | 3 |

**Obiettivi:** fornire strumenti concreti di orientamento e accompagnamento del percorso personale dell'utente, cercando di soddisfarne il reale bisogno.





**Contenuti:** Presentazione dei servizi presenti sul territorio per tipologia di utenza;  
Il lavoro in rete: il piano sociale di zona e le attività territoriali; modalità di lavoro; tavoli di coordinamento e presenza della CRI; attori coinvolti; esempi di lavoro in rete.

**13:30 termine lezioni**

## Sabato 5 novembre 2016

**09:00 Modulo V**

### **Ascolto attivo e principali tecniche di comunicazione**

**4**

la comunicazione come strumento per costruire la qualità della relazione:

- definizione di comunicazione
- comunicazione verbale
- comunicazione non verbale
- l'ascolto attivo
- il conflitto e la negoziazione
- l'analisi della domanda: il primo momento conoscitivo con l'utente
- saper riconoscere e gestire il pregiudizio dell'operatore

**Obiettivi:** percepire la teoria dell'ascolto come disponibilità, come vicinanza emotiva e riconoscimento dell'altro, sviluppare capacità di ascolto empatico e di condivisione emotiva in rapporto a casi concreti.

**Contenuti:** La comunicazione come strumento per costruire la qualità della relazione.

**13:00 Pranzo**

**14:00 Modulo VI**

### **Costruire la relazione d'aiuto**

**4**

Le emozioni primarie:  
- definizione





**CROCE ROSSA ITALIANA**  
**Comitato di Pisa**



|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- caratteristiche</li> <li>Riconoscere le emozioni e saperle riconoscere nell'altro</li> <li>Il concetto di empatia come processo di conoscenza</li> <li>Stress e Burn-out nell'operatore sociale:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- cos'è</li> <li>- come proteggersi</li> </ul> </li> <li>Tecniche di defusing e di debriefing</li> <li>La supervisione</li> </ul> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Obiettivi:** acquisire tecniche per rendere la relazione interpersonale e la comunicazione efficace e consapevole.

**Contenuti:** le emozioni primarie; riconoscere le emozioni e saperle riconoscere nell'altro; il concetto di empatia come processo di conoscenza; stress e burn-out nell'operatore sociale; tecniche di defusing e debriefing; la supervisione.

**18:00 termine lezioni**

**Domenica 6 novembre 2016**

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |          |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <p><b>08:30 Modulo IV</b></p> | <p><b>Progettare il Sociale</b></p> <p>la pianificazione strategica operativa nell'ambito sociale</p> <p>Le fasi della pianificazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analisi ed identificazione dei bisogni</li> <li>- individuazione obiettivi generici e specifici: il concetto di indicatori</li> <li>- modelli di progettazione</li> <li>- la stesura di un progetto</li> <li>- attuazione e realizzazione delle attività</li> <li>- la valutazione</li> <li>- la relazione finale conclusiva</li> </ul> <p>Esempi di organizzazione di uno sportello sociale</p> | <p>4</p> |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|





## CROCE ROSSA ITALIANA Comitato di Pisa



**Obiettivi:** presentare strumenti e metodi di lavoro volti a sviluppare un progetto sociale, fornire elementi di progettazione legati alla costruzione di un progetto integrato ai servizi in relazione ai differenti bisogni sociali.

**Contenuti:** la pianificazione strategica e operativa nell'ambito sociale;

Le fasi della pianificazione ed esempi operativi.

I destinatari dell'azione sociale, con riferimento in particolare all'utenza del territorio L'analisi dei bisogni secondo l'approccio di Maslow.

|              |                                 |
|--------------|---------------------------------|
| <b>12:30</b> | <b>Test scritto e colloqui.</b> |
| <b>14:00</b> | <b>Termine Corso</b>            |

### Esame teorico finale, propedeutico per il Tirocinio

Possono accedere all'esame teorico coloro che hanno partecipato ad almeno 24 ore di lezione.

L'esame consiste in un test scritto di 30 domande a scelta multipla con 4 possibilità di risposta di cui una sola corretta, e in un colloquio colto all'autovalutazione e alla condivisione dei risultati del singolo.

### Tirocinio

Il volontario CRI che avrà superato le verifiche previste nel corso teorico, per poter completare il percorso formativo ed ottenere l'abilitazione di Operatore Sociale Generico, dovrà svolgere un Tirocinio pratico, scegliendo l'ambito di intervento e la struttura operativa presso la quale poter svolgere un numero minimo di 20 ore di tirocinio, certificate in appositi fogli presenza; nell'attività di tirocinio il volontario sarà affiancato da un tutor che compilerà la scheda di tirocinio osservando i seguenti elementi:

- gestione delle emozioni
- lavoro in gruppo
- capacità relazionali e di ascolto
- continuità nell'impegno
- motivazione
- capacità di osservazione e propositività personale.

### Contributo spese

Il costo del Corso è fissato in €. 35,00, compresi 2 pranzi ed è a carico del corsista o del rispettivo Comitato CRI di appartenenza previo preventiva autorizzazione alla relativa copertura della spesa da richiedere a cura e onere del corsista.





## CROCE ROSSA ITALIANA Comitato di Pisa



E' possibile fruire, fino a saturazione della disponibilità di camere e previo conferma della CRI di Pisa, anche dei seguenti servizi (che devono essere richiesti al momento della iscrizione):

- **1 pernottamento** (sabato) con prima colazione €. 20,00 in camera doppia con bagno.  
(oppure)
- **2 pernottamenti** (venerdì e sabato) con relativa prima colazione €. 30,00 in camera doppia con bagno.

Camere doppie con bagno, fornite di cuscino, lenzuola, coperte.

La Cena non è compresa o fornita.

All'inizio del corso dovrà essere corrisposto il relativo importo oppure prodotta la ricevuta del bonifico effettuato a favore del Comitato CRI di Pisa.

### Organizzazione del Corso

Il Corso, promosso dal Delegato provinciale CRI Area II Rosa Pastore Guidi, è stato sostenuto dal Delegato Regionale CRI Area II per la Toscana, Dott.ssa Maria Ludovica Affortunati D'Anchino, dalla Dott.ssa Anna Marsili Libelli - Delegato Attività Sociali del Comitato di Firenze e dallo staff regionale della Formazione CRI Area II.

Il Corso è stato autorizzato dal Presidente Regionale CRI Dott. Francesco Caponi con propria determinazione formale nr. 011 del 19/09/2016, imprimendone una valenza formativa a carattere regionale.

La **segreteria del Corso** è affidata a: Dott.ssa Antonella Petrinelli Pannocchia, coadiuvata dalla Dott.ssa Letizia Nicita e dallo staff della Segreteria Volontari CRI Pisa.

La Segreteria è raggiungibile tramite:

Sito CRI Pisa: [www.cripisa.it](http://www.cripisa.it) (per **accreditamento on-line** al Corso OSG)

E.Mail: [area2@cripisa.it](mailto:area2@cripisa.it)

Telefono: **331 1577619** (Antonella)

**331 1074924** (Letizia)

Il Direttore del Corso OSG è il Cav. Uff. Antonio Cerrai, Presidente del Comitato CRI di Pisa.

IL PRESIDENTE  
Cav. Uff. Antonio CERRAI

