



L'anno 2024 il giorno ventisette del mese di Agosto si è riunito il Consiglio Direttivo della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta ODV, sotto la presidenza del Presidente Santina Sonia Bognanni, con l'intervento dei seguenti consiglieri:

Cognome e Nome		Cognome e Nome	
Santina Sonia Bognanni	P	Lacagnina Marco	P
Genduso Sylvia	P	Mirto Vincenzo	P
Cumia Giuseppe	P		

IL CONSIGLIO DIRETTIVO

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, convertito in legge 125/2013;

VISTO lo Statuto del Comitato di Caltanissetta ODV sottoscritto ai sensi del Decreto Legislativo 178/2012 e Decreto Legislativo 117/2017 in data 07 Settembre 2019 in Palermo;

VISTO il provvedimento dell'Ufficio Elettorale Regionale del 23 Maggio 2024 con il quale è stato costituito il Consiglio Direttivo del Comitato di Caltanissetta;

VISTI gli obiettivi strategici della Croce Rossa Italiana, approvati con la delibera dell'Assemblea Nazionale del 01 Dicembre 2018;

PREMESSO che la Croce Rossa Italiana Comitato di Caltanissetta ODV, in forza del Decreto Legislativo 178/2012, si ispira ai principi fondamentali dell'umanità, imparzialità, neutralità, indipendenza, volontarietà, unità ed universalità;

VISTA la necessità di supportare gli operatori CRI a livello psicologico a seguito delle attività svolte all'interno dell'organizzazione;

SU PROPOSTA della referente SEP del Comitato CRI di Caltanissetta, dott.ssa Giusi Saporito, che ha redatto l'allegato protocollo operativo;

CON I POTERI conferiti al Consiglio Direttivo,

DELIBERA

All'unanimità dei presenti, di dare atto che le premesse di cui sopra, gli atti ed i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante, sostanziale e necessaria del presente provvedimento, con ogni effetto in ordine agli atti presupposti e successivi;



- ➔ Di approvare il **“Protocollo operativo per il funzionamento del servizio di supporto psicologico ai volontari della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta”** che allegato alla presente forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- ➔ Il Referente per il Supporto Psicologico CRI, è incaricato della vigilanza e del rispetto della presente deliberazione nei confronti di tutti i soci;
- ➔ Di stabilire che l’efficacia del protocollo operativo è a far data dalla trasmissione della presente deliberazione del consiglio direttivo ai soci ed ai comuni interessati;

INCARICA

Il Referente Supporto Psicologico della CRI di Caltanissetta alla corretta applicazione e vigilanza della presente deliberazione;

La segreteria del comitato di trasmettere il presente provvedimento amministrativo a:

- ➔ Al Presidente del Comitato Regionale CRI Sicilia;
- ➔ Ai Delegati e referenti del Comitato di Caltanissetta ODV;
- ➔ Al Delegato Regionale Area Inclusione Sociale;
- ➔ Al Referente Regionale SEP;
- ➔ Ai vertici delle componenti ausiliarie delle forze armate;
- ➔ Ai soci del Comitato di Caltanissetta ODV;
- ➔ Al referente per la promozione ed immagine per la pubblicazione, ai fini legali, sul sito internet del Comitato di Caltanissetta ODV.
- ➔ L’affissione della copia presente provvedimento amministrativo all’albo del comitato di Caltanissetta ODV per trenta giorni;
- ➔ L’originale del presente provvedimento sarà conservato in un apposito raccoglitore presso la segreteria di Presidenza, sotto la sorveglianza e responsabilità del responsabile dell’Ufficio.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

(Matteo Urso)

IL PRESIDENTE

(Santina Sonia BOGNANNI)

IL PRESIDENTE
(Santina Sonia BOGNANNI)

CERTIFICATO DI ESEGUITA PUBBLICAZIONE

Approvazione del protocollo operativo per il funzionamento del servizio di supporto psicologico ai volontari della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta



Il sottoscritto Responsabile dell'Ufficio di Segreteria certifica, che il presente provvedimento amministrativo è stato affisso in copia integrale all'Albo Pretorio di questo Comitato CRI di Caltanissetta e pubblicato sul sito internet www.cri.caltanissetta.it sezione amministrazione trasparente;

Caltanissetta, li 27 Agosto 2024

Il Responsabile al Procedimento
L' Ufficio Segreteria
(Matteo Urso)

**Protocollo operativo per il
funzionamento del servizio
di supporto psicologico ai
volontari della Croce Rossa
Italiana – Comitato di
Caltanissetta**

*Comitato di Caltanissetta
Organizzazione di Volontariato*

1ª edizione – Agosto 2024



Il Volontario CRI, secondo i principi fondanti della Carta dei Valori e del Volontariato, è la persona che mette a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità per gli altri, per la comunità di appartenenza o per l'umanità intera. Egli opera in modo libero e gratuito promuovendo risposte creative ed efficaci ai bisogni dei destinatari della propria azione o contribuendo alla realizzazione dei beni comuni (punto 1).

Egli è, in tutte le sue forme e manifestazioni, espressione del valore della relazione e della condivisione con l'altro (punto 4); si pone come coscienza critica e punto di diffusione dei valori della pace, della non violenza, della libertà, della legalità, della tolleranza, facendosi promotore di stili di vita caratterizzati dal senso della responsabilità, dell'accoglienza, della solidarietà e della giustizia sociale e impegnandosi affinché tali valori diventino patrimonio comune di tutti

e delle istituzioni (punto 8).

Secondo quanto premesso dai principi esposti, i Volontari CRI traggono, dalla propria esperienza di dono, motivi di arricchimento sul piano interiore e sul piano delle abilità relazionali (punto 3).

Sempre in riferimento alla Carta dei Valori e del Volontariato, fondamentali sono gli atteggiamenti e i ruoli di ogni Volontario che fanno da premessa a questo regolamento: essi, infatti, devono svolgere i loro compiti con competenza, responsabilità, valorizzazione del lavoro di équipe e accettazione della verifica costante del proprio operato. Devono garantire, altresì, nei limiti della propria disponibilità, continuità di impegno e portare a compimento le azioni intraprese (punto 13). Infine, i Volontari hanno l'obbligo di formarsi con costanza e serietà, consapevoli delle responsabilità che si assumono soprattutto nei confronti dei destinatari diretti dei loro interventi.

Per quanto esposto diventa fondamentale, allora, che essi ricevano dall'organizzazione in cui operano il sostegno, il supporto e la formazione necessari per la loro crescita e per l'attuazione dei compiti di cui sono responsabili (punto 14).

Intervenire dinanzi alle condizioni di sofferenza significa innanzitutto confrontarsi con gruppi di persone che vivono in mancanza di risorse materiali o non materiali necessarie ad un individuo per raggiungere uno stato di maggior benessere ed efficienza. Il welfare che si vuole pertanto concretizzare mediante un servizio di front-office nasce dall'esigenza di riempire i vuoti lasciati dai bisogni non soddisfatti: il target a cui ci rivolgiamo vive condizioni di disagio che ostacolano il pieno sviluppo dell'individuo e delle sue potenzialità, e mettono a rischio il diritto di poter vivere con dignità un'esistenza produttiva e creativa.



Il welfare della Croce Rossa Italiana nasce per rispondere a necessità collettive insorte dalla mancata soddisfazione dei bisogni di base afferenti alla salute e alla sicurezza sia fisica, sia materiale, spesso



accompagnata da sentimenti negativi quali: senso di inferiorità, dipendenza e debolezza, precarietà, vergogna per la propria mancata autonomia e incertezza sul futuro.

Tali categorie vulnerabili sono il risultato di profondi mutamenti sociali, come la crisi fiscale dello stato, il rallentamento dello sviluppo economico e la conseguente comparsa di debiti e deficit pubblici; l'aumento dei tassi di disoccupazione; Tali situazioni si manifestano anche agli operatori della Croce Rossa Italiana, che per tale ragione, necessitano di un supporto.

“L’obiettivo principale della Croce Rossa Italiana è quello di prevenire ed alleviare la sofferenza in maniera imparziale, senza distinzione di nazionalità, razza, sesso, credo religioso, lingua, classe sociale o opinione politica, contribuendo al mantenimento ed alla promozione della dignità umana e di una cultura della non violenza e della pace (...)”

Santina Sonia BOGNANNI
Presidente del Comitato CRI di Caltanissetta

Giusy Saporito
Referente Tecnico Territoriale Servizio Psicologico

Il Servizio Psicosociale a favore degli Operatori della Croce Rossa Italiana

Ormai da qualche anno, attraverso le Officine della Salute, il progetto sanitario nazionale a favore dei più bisognosi, esiste all'interno del Comitato un *"luogo sicuro"* in cui le persone con fragilità sociali e sanitarie possono trovare una risposta alle loro necessità. Nello specifico, il supporto psicologico gratuito della CRI offre sostegno e ascolto a chiunque stia affrontando un momento di difficoltà o un disagio legato alla sfera psicologica, emotiva e relazionale. Ciò basandosi su quelli che sono gli Obiettivi Strategici della CRI stessa: migliorare lo stato di salute delle persone e delle comunità; proteggere la vita e fornire supporto sociosanitario alle comunità; costruire comunità più sicure attraverso la promozione della salute.

Questo aspetto è diventato più concreto e definito grazie anche al protocollo di intesa firmato tra la CRI Comitato di Caltanissetta e l'APS *Oikos. Per una comunità solidale* di Caltanissetta, che garantisce la presenza costante di professionisti psicologi volontari, che offrono la loro consulenza, il loro supporto e sostegno a chi ne fa richiesta, all'interno dello sportello di ascolto del progetto nazionale.

Secondo il Protocollo Operativo per il Funzionamento e l'organizzazione dei servizi di Inclusione Sociale e Sanitaria della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta, "la politica sociale della Croce Rossa Italiana della Regione Siciliana si muove a partire da una profonda riflessione sull'importanza del *Welfare* intesa come quell'insieme di principi, decisioni e azioni, attribuibili ad una varietà di soggetti, finalizzate alla soluzione e soddisfazione di problemi e bisogni collettivi socialmente riconosciuti. Il *welfare* si manifesta mediante azioni, servizi, interventi, principi, norme, decisioni, programmi, ovvero come insieme di interventi, i quali forniscono protezione sottoforma di assistenza, assicurazione e sicurezza sociale, introducendo fra l'altro specifici diritti sociali. Intervenire dinnanzi alle condizioni di sofferenza significa innanzitutto confrontarsi con gruppi di persone che vivono in mancanza di risorse materiali o non materiali necessarie ad un individuo per raggiungere uno stato di maggior benessere ed efficienza".

Diventa fondamentale allora evidenziare alcuni aspetti fondanti che troviamo sempre nel suddetto **Protocollo:**

- il comportamento degli operatori: tutti gli operatori, che intervengono nel processo di sostegno, a qualunque titolo e senza distinzione di qualifica, devono mantenere un **comportamento consono ai principi della CRI**, allo Statuto ed i regolamenti, non ledendo il codice etico e comportamentale, ai quali sono sottoposti; garantendo la dignità dei soggetti fragili assistiti, in ogni circostanza e favorendo l'azione sociale e sanitaria che viene posta a favore dei vulnerabili del territorio (Art. 2)1;
- gruppo di lavoro psicosociale – SeP: compito di questo gruppo di lavoro è quello di occuparsi del benessere psicosociale dei vulnerabili. Il supporto è rivolto al singolo individuo, alle famiglie degli assistiti, ma anche agli operatori CRI. Il SeP, quindi, deve avere come obiettivo la tutela del benessere di ogni operatore CRI, con attività di tutoraggio e di formazione, al fine di renderlo consapevole dei risvolti psicosociali delle varie attività (Art. 13).

Ma non solo, diventa sempre più frequente l'esigenza di un supporto costante che possa garantire sostegno psicologico in quelle situazioni di **"emergenza"** che possono innescare stati d'ansia, di



stress e/o di malessere generale nei singoli operatori CRI durante le loro missioni/attività e che, non solo possono compromettere la loro *performance*, ma soprattutto possono sviluppare malesseri specifici, non sempre riconoscibili nell'immediato, come ad esempio la *Sindrome di Burnout* o la *Compassion Fatigue*, tipici delle professioni d'aiuto.

Diventa fondamentale, dunque, preoccuparsi di come l'operatore CRI possa accogliere la sofferenza emotiva di chi si propone di aiutare: occuparsi di qualcuno in difficoltà implica sempre il coinvolgimento di aspetti emotivo-personali. Si pensa che in questi ambiti sia buono controllare o addirittura negare le proprie emozioni per gestire a pieno una situazione di emergenza. Invece, ascoltare le proprie emozioni può fornire informazioni utili per le scelte che si devono prendere. Allora, pensare e attuare dei servizi di sostegno emotivo per gli operatori della CRI, dal loro impiego quotidiano, a quello in emergenza e alle missioni, nei rapporti con il gruppo di colleghi e in relazione al proprio vissuto rispetto ad un evento specifico, è di basilare rilevanza, considerato che l'impiego in attività sociali e sanitarie li espone costantemente ad eventi potenzialmente stressanti. L'azione di soccorso porta il soccorritore in una continua e specifica situazione psico-traumatica che prende il nome di "traumatizzazione vicaria", ossia di chi è sul luogo dell'evento e viene a contatto con la sofferenza di chi è stato direttamente colpito. Non prendersi cura di questo aspetto può, nel tempo, portare a sviluppare malesseri interiori che se non subito riconosciuti, accettati e gestiti possano portare a problemi più cronicizzati e invalidanti, non solo nell'ambito del lavoro in sé, ma anche nella sfera più ampia del singolo operatore CRI, relazionale, familiare e personale.

Finalità e Obiettivi

Diventa finalità principale la tutela del benessere psicologico del personale CRI che orbita all'interno della CRI, Comitato di Caltanissetta. Il soccorritore è tra le persone maggiormente a rischio di sviluppare disordini psichici in situazioni stressanti e/o di emergenza e non si può sottovalutare questo aspetto.

Obiettivo base è quello di "addestrare" l'operatore CRI nel compito arduo di ascoltare le proprie emozioni, riconoscerle e gestirle, prendere consapevolezza dell'importanza di chiedere aiuto e supporto, riconoscendo che chiedere aiuto non è sinonimo di debolezza, ma di responsabilità nei confronti di se stesso e di coloro che dovrà supportare e accogliere all'interno del suo lavoro e delle sue mansioni.

Azione di Supporto e Sostegno Psicologico per Operatori CRI

Lo psicologo della CRI, Comitato di Caltanissetta, si muoverà, dunque, su due fronti:

- attraverso la costante formazione all'interno dei Corsi programmati dal Comitato stesso, durante l'anno (es. Corso OG, Corso OpEm, ecc.);
- attraverso un setting individuale di ascolto, supporto e sostegno psicologico a cui gli operatori della CRI possono accedere.



Aspetti organizzativi rispetto all'accesso allo sportello di ascolto per il supporto psicologico

Poiché l'operatore CRI, per il delicato intervento, richiede un maggior rispetto della privacy e del rimanere quanto possibile anonimo, per non sentirsi etichettato e/o giudicato dagli altri colleghi o dai propri responsabili, **si propone di evitare il percorso ufficiale di contattare il numero verde 1520** e di seguire l'iter stabilito in campo nazionale. Ma per evitare che, allo stesso tempo, non possa esserci contezza di quanti interventi di supporto all'interno del Comitato vengono attivati, si propone una via preferenziale, seguendo un iter interno di **“accoglienza del bisogno”**, ma sempre in forma anonima, che possa garantire all'operatore CRI la serenità di essere supportato senza trovarsi all'interno di una procedura statistica e nominale, visionabile dalle varie categorie di riferimento.

L'operatore CRI saprà che c'è un contatto diretto del referente/coordinatore del gruppo di supporto psicologico che potrà contattare direttamente, senza intermediari, il quale, a sua volta, provvederà ad individuare il professionista che prenderà in carico l'operatore stesso.

In questo modo solo il referente dello sportello e il professionista psicologo che seguirà l'operatore CRI conosceranno il suo nominativo, mentre ogni sei (6) mesi il responsabile può stilare una relazione o un resoconto di quanti interventi di supporto e sostegno psicologico sono stati messi in atto in quel dato periodo.

La documentazione inerente questa tipologia di utenza, per le ragioni di cui sopra, rimarrà unicamente al referente di tale area. Vi sarà, infine, un modello di richiesta, a firma del soggetto responsabile, che in forma assolutamente anonima, comunicherà che sarà fornita l'assistenza dovuta.

Modalità di attivazione del servizio

Gli operatori CRI interessati dal servizio potranno contattare direttamente la referente del servizio attraverso l'invio di una email a sep@cricaltanissetta.it ed organizzare uno o più incontri finalizzati all'analisi del problema ed all'individuazioni di percorsi personali e/o di gruppo che possano trovare soluzione alla problematica.

Norma di rinvio

Per quanto non previsto dal presente protocollo operativo si fa riferimento allo Statuto della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta, al Regolamento di Contabilità ed Amministrazione della Croce Rossa Italiana, ed alle disposizioni regolamentarie e di legge applicabili in materia;

Pubblicità

Il presente protocollo operativo è pubblicato sul sito istituzionale della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta, www.cri.caltanissetta.it nelle bacheche delle sedi delle Unità Territoriali.

Entrata in vigore e modifiche



Il presente protocollo operativo entra in vigore nei termini stabiliti dalla delibera di approvazione del Consiglio Direttivo del Comitato di Caltanissetta; Eventuali modifiche saranno deliberate dal consiglio direttivo del comitato, fermo restando i provvedimenti di competenza del Presidente previste dal protocollo stesso, nonché dagli atti urgenti emanati dal Presidente in caso di necessità.

Dall'entrata in vigore del presente protocollo sono abrogate le precedenti deliberazioni in merito.

L'applicazione del presente protocollo operativo è da intendersi su tutto il territorio del Comitato di Caltanissetta, ivi comprese le unità territoriali;