# Operatore di Sportello d'Ascolto

#### 4 – 11 - 12 maggio 2013

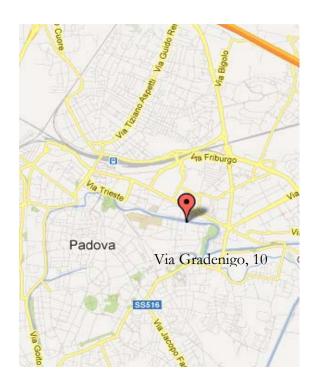
#### dalle ore 10.00 alle ore 18.00

L'iscrizione è obbligatoria e va effettuata entro il giorno 25 aprile 2013. La partecipazione è limitata ad un massimo di 25 persone. Nella quota di partecipazione sono inclusi i materiali didattici. Ogni partecipante è invitato a portare con sé cibo e/o bevande non alcoliche da condividere.

#### SCHEDA DI ISCRIZIONE ON-LINE

www.psicologodistrada.it/modulo iscrizione.htm

Si richiede un contributo complessivo di € 30,00 per le 3 giornate, che può essere versato tramite PayPal, oppure con bonifico bancario. Per altre informazioni e per verificare la disponibilità dei posti contattare la Segreteria Organizzativa, tel. 049.8210745, Dott. L. Tonioni, (martedì, mercoledì e giovedì, ore 10.00 - 13.00); oppure per mail: psicologodistrada@gmail.com.



#### Patrocinio di:

✓ Ulss 16 Padova

#### Patrocini richiesti:

- ✓ Regione del Veneto
- ✓ Comune di Padova
- ✓ Ordine Psicologi del Veneto
- ✓ Ordine Assistenti Sociali

Riconoscimento Crediti Formativi Universitari (CFU)





# Corso teorico e laboratori

# Operatore di Sportello d'Ascolto



4 - 11 - 12 maggio 2013 Centro Servizi per il Volontariato

Via Gradenigo, 10 - Padova



# Operatore di Sportello d'Ascolto

Il corso è rivolto a coloro che operano negli sportelli d'ascolto, in particolare a coloro che per professione o per attività di volontariato sono a diretto contatto con l'utenza.

Mira a fare acquisire competenze per migliorare le capacità relazionali e comunicative con utenti fragili e multiproblematici, attraverso un approccio multidisciplinare:

- migliorare la relazione d'aiuto attraverso lo sviluppo della consapevolezza delle risorse;
- migliorare la consapevolezza del proprio ruolo;
- migliorare la capacità di gestire le situazioni sul piano emotivo e relazionale.

Al termine del corso verrà rilasciato un attestato di partecipazione. Sono previsti crediti CFU.

## Programma del Corso

## Prima giornata

## 4 maggio 2013

- © Cosa fa uno psicologo allo sportello di Avvocato di strada.
- Multi-professionalità e interdisciplinarietà "da sportello".
- Approccio "umano".
- Q Il Sistema Sportello.
- Modalità operative: laboratorio richiesta aiuto.
- Analisi e riconoscimento dei bisogni informali (condivisione in gruppo).
- Problematiche psico-sociali (role playing).
- Q Setting Sportello.

# Seconda giornata

## 11 maggio 2013

- Linee guida e Carta dei diritti degli utenti.
- Analisi della domanda di aiuto.
- Il colloquio: uno schema possibile.
- @ Comunicazione non verbale.
- La comunicazione con gli utenti aggressivi, interventi per soggetti fragili, (audiovisivo): role playing.
- Portare e accompagnare: laboratori esperienziali e role playing.

# Terza giornata

#### 12 maggio 2013

- Q La comunicazione interculturale (esame di un caso pratico), video, filmati.
- Q La gestione, analisi e soluzione dei conflitti: role playing.
- Q Il burnout dell'operatore.
- © Empowerment e resistenze al cambiamento nella relazione con l'utente (laboratorio).

#### I relatori

Andrea Andriotto, Segreteria Sportello

Avvocato di Strada di Padova

Laura Baccaro, coord. Psicologo di strada

Roberto Castiglia, Psicologo

Alessandra Leone, Psicologa

Mariagrazia Manfuso, Psicologa

Paolo Maule, Psicologo

Francesca Nobile, Psicologa

Marta Salusti, Psicologa

Leonardo Tonioni, Psicologo