

## 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](http://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](mailto:psicologodistrada@gmail.com).



Patrocinio di:

✓ *Uls 16 Padova*

Patrocini richiesti:

✓ *Regione del Veneto*

✓ *Comune di Padova*

✓ *Ordine Psicologi del Veneto*

✓ *Ordine Assistenti Sociali*

*Riconoscimento Crediti Formativi Universitari (CFU)*



Psicologo di strada  
Associazione OnLus

*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".
- ☉ Il Sistema Sportello.
- ☉ Modalità operative: laboratorio richiesta aiuto.
- ☉ Analisi e riconoscimento dei bisogni informali (condivisione in gruppo).
- ☉ Problematiche psico-sociali (role playing).
- ☉ 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

- ☉ La comunicazione interculturale (esame di un caso pratico), video, filmati.
- ☉ La gestione, analisi e soluzione dei conflitti: role playing.
- ☉ 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