

23/06 – 30/06 – 07/07

2022

ctr

La professionalità  
intenzionale:  
dalla comunicazione  
efficace all'uso  
di strumenti consapevoli



ATI: Cooperativa Sociale CTR Onlus – Solidarietà Consorzio Cooperativo Sociale

## PREMESSA

*Il lavoro dei servizi sociali richiede azioni intenzionali che implicano un 'pensare' professionale libero da pregiudizi personali. In ogni ambito del lavoro sociale – dal contatto con l'amministrativo al colloquio di segretariato con l'assistente sociale, al colloquio per l'accesso a servizi – è necessario adottare alcune abilità fondamentali che limitino le incomprensioni. Attraverso una competenza comunicativa e di ascolto, l'operatore potrà facilitare il cittadino nel reperire le informazioni necessarie, nell'elaborare la propria domanda di aiuto, nel comprendere i difficili meccanismi burocratici. La logica non è quella di fornire risposte uguali per tutti ma di accompagnare le persone a trovare le risposte e a individuare insieme le risorse più appropriate alla situazione.*

## INFORMAZIONI GENERALI

<b>Tipologia</b>	Formazione FAD sincrona
<b>Sede del corso</b>	Piattaforma Zoom Meeting Pro
<b>Segreteria organizzativa</b>	Cooperativa Sociale CTR Onlus – via Roma, 167 09124 Cagliari
<b>Modalità di iscrizione</b>	Contattare la segreteria organizzativa: dott.ssa Efrem Secci, Coordinatrice Servizio di Governance tel. +39 351 23 73157 – email: <a href="mailto:governanceovest@ctr.it">governanceovest@ctr.it</a>
<b>Scadenza iscrizioni</b>	<b>3 giugno 2022</b>
<b>Obiettivi del corso</b>	Il corso ha l'obiettivo di sviluppare abilità fondamentali per il lavoro con il cittadino, attraverso incontri tematici online ed esercitazioni tra un incontro e l'altro
<b>Docenti</b>	Dott.ssa Elena Giudice, Assistente sociale
<b>Destinatari</b>	Assistenti sociali e impiegati amministrativi del Servizio di Governance Plus Area Ovest
<b>Crediti formativi</b>	Richiesta Crediti al CNOAS per Assistenti sociali
<b>Durata</b>	3 incontri online tematici di 2 ore ciascuno Orario 14:30-16:30
<b>Calendario</b>	23/06/2022 – 30/06/2022 – 07/07/2022
<b>Tipo di materiale durevole rilasciato ai partecipanti</b>	Materiale didattico in forma di documentazione in pdf e slide

## PROGRAMMA DEL CORSO

1<sup>a</sup> giornata: giovedì 23/06/2022 – (ore 14:30-16:30)

### LA COMUNICAZIONE EFFICACE E L'ASCOLTO DISORIENTATO

- Cos'è e come funziona la comunicazione efficace
- Orientamento è diverso dal dare risposte
- Informazione non è suggerire
- I 3 canali comunicativi e il feedback
- Accesso equo ai servizi diritti, doveri, responsabilità e servizio sociale anti oppressivo
- Stili comunicativi
- Il contenuto è diverso dal contenitore
- Non si può non scegliere

2<sup>a</sup> giornata: giovedì 30/06/2022 – (ore 14:30-16:30)

## IL MODELLO OSSERVAZIONE-DESCRIZIONE-INTERPRETAZIONE-VALUTAZIONE

- A ogni azione il proprio nome e il proprio metodo
- Osservare
- Descrivere
- Interpretare
- Valutare
- Cosa sono le opinioni?
- I *bias cognitive* e i pregiudizi culturali
- Alcuni tipi di domande e come porle
- Alcune tecniche socio-cliniche per il colloquio

3ª giornata: giovedì 07/07/2022 – (ore 14:30-16:30)

## LE REGOLE DI BASE DELLA SCRITTURA

- Cosa significa scrivere nel sociale: tutto ha lo stesso valore? quali responsabilità?
- Email – sms
- Interno/esterno
- Relazioni
- Metodo B.I.F.F.

## STRUMENTI

- Lezione frontale in diretta
- Compiti a casa
- Feedback dei compiti a casa
- Esercitazioni in plenaria



*Segreteria organizzativa*

**ctr**

Coop. Sociale CTR Onlus

Cooperativa Sociale CTR Onlus  
via Roma, 167  
09124 Cagliari

