

# RESPONSABILI E OPERATORI

## Quali capacità, quali risorse

Percorso per operatori di comunità

Torino, maggio-giugno 2019

# PROFILO PROFESSIONALE

## Cosa occorre per lavorare nell'accoglienza

nmediato



# CONOSCENZE SPECIALISTICHE

4 ambiti di competenza



## LEGISLATIVO / BUROCRATICO

- Norme immigrazione
- Funzionamento istituzioni
- Procedure erogazione servizi (es. scuola, salute)
- Sistema di welfare locale

## TECNICO / PROCEDURALE

- Valutazione dei bisogni
- Progettazione sociale
- Progettazione educativa
- M&E
- Tecniche di intervento e ricerca sociale

## SOCIO- ANTROPOLOGICO

- Principi delle società multietniche
- Trend migratori
- Influenze sociali e dinamiche di gruppo
- Comunicazione verbale e non verbale

## PSICO-SANITARIO

- Norme igienico-sanitarie
- Ferite/malattie
- Disfunzioni fisiche/mentali
- Disturbi affettivi o comportamen.
- Sviluppo psichico



# COMPETENZE TRASVERSALI

Diverse tipologie

mmediato

## TECNICO/OPERATIVE

- Scrivere progetti
- Scrivere relazioni
- Reperire e gestire informazioni e dati
- Competenze informatiche e linguistiche
- Competenze manuali

## ORGANIZZATIVE

- Pianificare il lavoro (proprio e altrui)
- Prendere decisioni
- Gestire emergenze
- Gestire il tempo (proprio e altrui)
- Gestire progetti
- Fare rete

## RELAZIONALI / COMUNICATIVE

- Competenze interpersonali
- Lavorare in gruppo
- Parlare in pubblico
- Gestione dei conflitti
- Ascolto attivo
- Marketing sociale
- Comunicazione interculturale
- Gestire colloqui

# DOTI PERSONALI

A quali dare maggior importanza?

mmediato

ABILITA' CHE SUPPORTANO LA GESTIONE DEL  
RAPPORTO CON L'UTENZA

Doti

e e  
zza

Co

Res  
psic

le diversità

Intuizione

Persuasività



comitato collaborazione medica

# DAL SINGOLO AL GRUPPO

Condivisione di competenze, abilità e doti



- Divisione dei ruoli
- Rispetto delle competenze nell'attribuzione dei ruoli
- Complementarietà
- Condivisione (di saperi, informazioni, conoscenze, emozioni, etc.)
- Supporto e riconoscimento reciproco
- Riconoscimento nell'organizzazione (mission, principi, valori, metodi)
- Leadership autorevole... ma vari tipi di leadership!



comitato collaborazione medica

[www.ccm-italia.org](http://www.ccm-italia.org)

Via Ciriè 32/E  
10152 Torino, Italia  
Tel. +39 011 6602793  
Fax +39 011 3839455

E-mail

[ccm@ccm-italia.org](mailto:ccm@ccm-italia.org)

Facebook

[Comitato Collaborazione Medica](#)

Twitter

[@CCM\\_ItaliaONG](#)