



TECNICO ACCOGLIENZA SOCIALE

Descrizione profilo

Operatore di primo contatto con l'utenza: è in grado di recepire le istanze dell'interlocutore e di fornire la prima risposta di carattere generale, di informare ed orientare verso altre figure professionali o altri servizi. Svolge una funzione di "filtro".

Ha competenze per effettuare una prima analisi dei bisogni e delle richieste della persona e per fornire aiuto e supporto nella individuazione delle scelte più appropriate per la risoluzione del problema o il soddisfacimento di un bisogno. Ha spiccate capacità relazionali e comunicative.

L'operatore dell'accoglienza sociale svolge funzioni di:

- Accoglienza;
- informazione e orientamento presso sportelli informativi;
- "filtro" verso altri operatori che operano nello stesso servizio o di rinvio presso altri servizi della rete territoriale;
- "osservatorio privilegiato" dei bisogni e delle richieste di aiuto.

Contesti operativi

L'operatore dell'accoglienza sociale è impegnato in istituzioni pubbliche e private in cui si svolgono attività di accoglienza, prima informazione, orientamento.

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP):** Promuove e facilita l'accesso dei cittadini alle informazioni e ai servizi delle pubbliche amministrazioni e dei soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità. Promuove e sostiene lo sviluppo di forme di partecipazione civica per la tutela dei diritti e il miglioramento della qualità della vita urbana. Rileva sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, anche attraverso la raccolta e la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte dei cittadini.
- **Informagiovani:** Servizio per favorire la conoscenza di opportunità offerte ai giovani nei diversi ambiti di interesse e per orientarli verso scelte e percorsi più opportuni.
- Sportelli informativi di settore: handicap, anziani, donne in difficoltà, ecc...
- **Servizi residenziali e semiresidenziali.**
- **Servizi di supporto familiare.**
- **Servizi socio-educativi per l'infanzia e l'adolescenza.**

Durata

1.000 ore

ore 500 aree disciplinari

ore 500 di tirocinio/stage

Competenze di base

L'operatore dell'accoglienza sociale conosce:

- I fondamenti del diritto pubblico e costituzionale;
- Le politiche e la legislazione sociale;
- L'ordinamento sanitario nazionale;
- Il sistema dei servizi sociali, socio - sanitari, e socio - educativi;
- Gli elementi di base per una comunicazione in lingua inglese;
- I fondamenti di psicologia e sociologia;
- Il contesto sociale, demografico, economico e culturale del territorio.

Requisiti di ingresso

- 18 anni compiuti
- diploma 2° ciclo di istruzione

Programma Didattico

Area tecnico-professionale

Ruolo dell'operatore dell'accoglienza sociale; Tecniche e metodi dell'accoglienza; Tecniche di counseling; Tecniche di ascolto; Strumenti per la divulgazione delle informazioni (manifesti, volantini); Modalità e strumenti per la rilevazione dei bisogni; Tecniche della comunicazione e dell'informazione sociale; Metodologia del lavoro di rete; Monitoraggio e valutazione del lavoro sociale; Tecniche e metodi per l'analisi dei bisogni; Elementi di etica professionale.

Area istituzionale e legislativa

Diritto pubblico e costituzionale; Politiche e legislazione sociale nazionale e regionale; Diritto amministrativo e degli enti locali; Ordinamento sanitario nazionale; Diritto del lavoro; Analisi delle forme organizzative dei servizi; Diritti di cittadinanza; Il sistema dei servizi sociali, socio-sanitari e socio – educativi.

Area linguistica

Lingua inglese

Area socio – psico – pedagogica e didattica

Psicologia sociale e di comunità; Psicologia relazionale; Il lavoro sociale; Elementi di psicologia; Elementi di sociologia.

Area socio sanitaria

Educazione alla salute.

Area statistica e informatica

Statistica di base; Elementi di metodologia della ricerca sociale; Elementi di informatica; Tecniche di comunicazione multimediale.

Tirocinio