

**Mindestteilnehmer:innen:**

12 Personen

**Kosten:** Für den gesamten Lehrgang  
ist eine Teilnahmegebühr von 600,00 €  
vorgesehen. Nicht enthalten sind  
Unterkunft und Verpflegungskosten.

**Anmeldung** innerhalb 11. März 2024  
mit beiliegendem Anmeldeformular

**Numero minimo partecipanti:** 12

**Costi:** per il corso è previsto un costo  
di 600,00 €. Vitto e alloggio non sono  
compresi.

**Iscrizione** entro l'11 marzo  
2024 con apposito formulario  
d'iscrizione

Lehrgang für Fachkräfte in den  
Territorialen Anlaufstellen für  
Pflege und Betreuung  
Corso per operatrici ed operatori  
degli Sportelli Unici  
di Assistenza e Cura

**PROGRAMM\_A 2024**

## Allgemeine Informationen/informazioni generali

Der Lehrgang umfasst 10 Tage zu jeweils 7 Stunden. Die Referent:innen sind zweisprachig (italienisch/deutsch), die Lehrgangunterlagen werden teils zweisprachig zur Verfügung stehen.

Il corso avrà una durata di 10 giorni per 7 ore al giorno. Le/i docenti sono bilingui (italiano/tedesco) e il materiale didattico sarà disponibile in parte in entrambe le lingue.

## Kurstermine/date

Modul_o 1: Einführung - Anlaufstellen in der Landschaft des Sozialen / Introduzione al corso - Gli sportelli unici nel mondo del sociale	09./ 10. April/aprile 2024
Modul_o 2: Beziehung in der Beratung, Kommunikation im Team La relazione nella consulenza, la comunicazione nel team	16./ 17. Mai/maggio 2024
Modul_o 3: (Fare) rete in contesti di prossimità sociale e spaziale Reti nei contesti del sociale e spaziale	24./25./ Sept./sett. 2024
Modul_o 4 Vertiefungstag / Giornata di approfondimento	15. Oktober/ottobre 2024
Modul_o 5 Vertiefungstag / Giornata di approfondimento Beratungstechniken / Tecniche di colloquio	11./12./ Nov. 2024
Netzwerktag/giornata di networking	02 Dezember/dicembre 2024
Die Inhalte des Vertiefungstages werden im Laufe der einzelnen Module mit den Teilnehmenden vereinbart - I contenuti della giornata di approfondimento saranno concordati con i partecipanti nel corso dei singoli moduli.	

**Kurszeiten/orari:** ore 9.00 – 12.30 Uhr + ore 13.30 – 17.00 Uhr

**Kursort/sede del corso:** Die Module 1-5 des Lehrganges finden in Präsenz im Bildungshaus Lichtenburg ([www.lichtenburg.it](http://www.lichtenburg.it)) in Nals statt. Der Netzwerktag findet hingegen im Bildungshaus Kloster Neustift statt./I moduli 1-5 del corso si svolgono nel Centro di formazione Lichtenburg di Nalles. La giornata di networking, invece, si svolge presso il Centro convegni Abbazia di Novacella.

## Wichtige Information/informazione importante:

Die aktive Kenntnis der deutschen oder italienischen Sprache und die gute Kenntnis der jeweils anderen Sprache ist Voraussetzung für eine gelingende Teilnahme.  
La conoscenza attiva del tedesco o dell'italiano e la buona conoscenza passiva dell'altra

## Wesentliche Aspekte - Aspetti essenziali

Der Lehrgang für (zukünftige) Mitarbeitende der Territorialen Anlaufstellen für Pflege und Betreuung nimmt drei wesentliche Aspekte der Tätigkeit der Fachkräfte in den Blick:

Il corso per i (futuri) operatori degli Sportelli Unici di Assistenza e Cura si concentra su tre aspetti essenziali del lavoro delle operatrici:



### BERATUNG CONSULENZA

Die Beratung der pflegenden Angehörigen in ihren unterschiedlichen Ausprägungen vom Coaching bis hin zur Fachberatung im spezifischen Feld.

Consulenza per i care giver nelle sue varie forme, dal coaching alla consulenza specialistica in settori specifici.



### ZUSAMMENARBEIT COLLABORAZIONE

Die Zusammenarbeit von Fachkräften mit unterschiedlichen professionellen und organisationalen Hintergründen und die damit einhergehenden Herausforderungen in der Gestaltung von Assessment- und Beratungsverläufen.

La collaborazione tra operatrici ed operatori con diversi background professionali e organizzativi e le relative sfide nella gestione della valutazione iniziale e dei percorsi di consulenza.



### SOZIALRÄUMLICHE VERORTUNG DIMENSIONE SOCIALE E TERRITORIALE

Die sozialräumliche Verortung der Tätigkeit und die Notwendigkeit der wirksamen Vernetzung von Angeboten und Ressourcen formaler und informeller AkteurInnen.

La dimensione sociale e territoriale dell'attività dello Sportello e la necessità di un'efficace messa in rete di offerte e risorse di attori formali e informali.

Die Lehrgangsmodule richten sich an diesen drei Schwerpunkten aus und vermitteln fachrelevantes theoretisches Wissen, verbunden mit der praxisbezogenen Kompetenz der Teilnehmenden. Ziel ist die Stärkung der jeweiligen Handlungskompetenz der Fachkräfte und die Entwicklung und Wertschätzung neuer, aus der Verbindung unterschiedlicher Professionen und organisationaler Hintergründe entstehender, methodischer Kompetenzen der Fachteams der Anlaufstellen.

I moduli del corso sono orientati a questi tre punti focali e trasmettono conoscenze teoriche rilevanti combinate con la competenza pratica dei partecipanti. L'obiettivo è rafforzare le competenze dei singoli professionisti, stimolare l'apprezzamento dell'altrui professionalità e sviluppare nuove competenze e nuovi metodi che nascono all'interno del team dalla combinazione di diverse professioni e background organizzativi.

## Modul 1

Workshop in 2 Tagen

09./10. April 2024

### Einführung: Anlaufstellen in der Landschaft des Sozialen

Referent:innen: Sabina Frei, Cornelia Dell'Eva

Die Lerngruppe wird gebildet, die Teilnehmenden lernen sich kennen und es wird der Grundstein für einen fruchtbaren Erfahrungs- und Meinungsaustausch gelegt.

Die teilnehmenden Fachkräfte kennen die Grundstruktur der öffentlichen Sozial- und Gesundheitsdienste und der Akteur:innen des Dritten Sektors in Südtirol und verorten die Anlaufstellen in dieser Landschaft. Sie wissen vertieft um die Zielsetzungen und Aufgabengebiete der Anlaufstellen Bescheid und stellen diese zu anderen Angeboten in Bezug. Zentral ist dabei die Rolle der pflegenden Angehörigen als Wohlfahrtsproduzent:innen und als Adressat:innen wohlfahrtsstaatlicher Unterstützungsleistungen gleichermaßen.

## Modul 2

Workshop in 2 Tagen

16./17. Mai 2024

### Beziehung in der Beratung, Kommunikation im Team

Referent:innen: Cornelia Dell'Eva, Simone Cidoni

Die Teilnehmenden kennen die Grundelemente der Kommunikation. Ihnen ist bewusst, dass eine gute Beziehung zu sich selbst wesentlich ist, wenn man eine Beziehung mit anderen aufbauen will. Sie können den NutzerInnen aktiv zuhören und durch die Verwendung verschiedener Instrumente und Modelle die Verständigung fördern. Sie können die NutzerInnen in der Verdeutlichung ihrer Bedürfnisse und in der Identifizierung ihrer eigenen Ziele begleiten und unterstützen. Die hierfür notwendige Kommunikationsfähigkeit im interprofessionellen Team der Anlaufstelle ist entsprechend gestärkt.

## Modulo 1

Workshop di 2 giorni

09/10 aprile 2024

### Introduzione al corso: Gli sportelli unici nel mondo sociale

Relatori: Sabina Frei, Cornelia Dell'Eva

Si forma il gruppo di apprendimento, i partecipanti si conoscono tra loro e vengono poste le basi per un proficuo scambio di esperienze e punti di vista.

Le/i partecipanti conoscono la struttura organizzativa dei servizi sociali e sanitari pubblici e degli attori del terzo settore in Alto Adige e sanno collocare gli sportelli unici in questo contesto. Conoscono a fondo gli obiettivi e i compiti degli sportelli unici e li mettono in relazione con altri servizi. Il ruolo delle/dei caregiver familiari come produttori di welfare da un lato e destinatari /e di servizi di welfare in questo contesto è centrale.

## Modulo 2

Workshop di 2 giorni

16/17 maggio 2024

### La relazione nella consulenza, la comunicazione nel team

Relatori: Cornelia Dell'Eva, Simone Cidoni

I partecipanti conosceranno i concetti base della comunicazione e saranno consapevoli del fatto che una buona relazione con se stessi è essenziale se si vuole costruire relazione con l'Altro. Le operatrici e gli operatori sapranno ascoltare attivamente le persone che si rivolgeranno allo Sportello e sapranno farsi comprendere da loro. Sapranno altresì accompagnare e sostenere le/gli utenti nel processo di chiarimento dei propri bisogni e di identificazione dei propri obiettivi, un processo che necessita di affinare le competenze di comunicazione nel team interprofessionale che caratterizza lo Sportello unico.

## Modul 3

**Workshop in 2 Tagen** Referent:innen: Cornelia Dell'Eva, Sabina Frei

24./25. September 2024

### Netzwerke(n) im Sozialraum

Die teilnehmenden Fachkräfte kennen die wesentlichen Grundbegriffe der Netzwerkarbeit und des sozialräumlichen Ansatzes. Sie verstehen ihre unterschiedlichen Rollen als Aufzeigende, Begründende, Pflegende und/oder Beteiligte an helfenden, aufgabenbasierten Netzwerken. Sie können Problemlagen pflegebedürftiger Menschen und ihrer Angehörigen gemeinsam mit ihnen analysieren und Lösungen entwickeln, die formale und informelle Ressourcen gleichermaßen in den Blick nehmen.

## Modul 4

**Eintägiger Workshop**

15. Oktober 2024

### Vertiefungstag

Referentin: Sabina Frei

Dieses eintägige Modul dient zur Vertiefung der im Lehrgang behandelten Themen. Die detaillierten Inhalte des Moduls und dessen Aufbau werden im Laufe der Module 2 bis 3 gemeinsam mit den Teilnehmenden vereinbart.

## Modul 5

**Workshop in 2 Tagen**

11./12. November 2024

### Beratungstechniken

Referentinnen: Sabina Frei und Cornelia Dell'Eva

Über die Auseinandersetzung mit Kommunikationsdynamiken werden den Teilnehmenden unterschiedliche Beratungsansätze und entsprechende Gesprächstechniken nähergebracht. Sie werden in der Lage sein, in ihren Beratungen die jeweiligen sozialen und kulturellen Hintergründe der Klient:innen zu berücksichtigen und in der Gesprächsführung auf deren emotionale Verfasstheit einzugehen. Die Teilnehmenden werden sich darüber bewusst sein, welche Wissensbestände für eine wirksame Beratung notwendig sind, und welche beraterischen Grenzen es zu wahren gilt. Das Modul umfasst praktische Übungen zu Fallstudien.

### Netzwerktag

2. Dezember 2024 (Tagungsort: Bildungshaus Kloster Neustift)

Der Netzwerktag ist auch für andere interessierte Mitarbeiter\*innen der Anlaufstellen zugänglich.

## Modulo 3

**Workshop di 2 giorni** Relatori: Sabina Frei, Cornelia Dell'Eva

24/25 settembre 2024

### (Fare) rete in contesti di prossimità sociale e spaziale

Le operatrici e gli operatori conosceranno i concetti chiave del lavoro di rete e dell'approccio di prossimità sociale e spaziale. Capiranno i diversi ruoli che assumeranno nell'evidenziare, creare e curare reti di aiuto centrate su un compito comune. Saranno in grado di analizzare situazioni di bisogno assieme alle persone direttamente interessate ed ai familiari che curano, e di sviluppare soluzioni prendendo in considerazione sia risorse formali che informali.

## Modulo 4

**Workshop di 1 giornata**

15 ottobre 2024

### Giornata di approfondimento

Relatrice: Sabina Frei

Questo modulo di una giornata serve ad approfondire gli argomenti trattati nel corso. I contenuti dettagliati del modulo e la sua struttura verranno concordati con le/i partecipanti nel corso dei moduli da 2 a 3.

## Modulo 5

**Workshop di 2 giorni**

11/12 novembre 2024

### Tecniche di colloquio

Relatrici: Sabina Frei e Cornelia Dell'Eva

Approfondendo le dinamiche della comunicazione le/i partecipanti conosceranno diversi approcci alla consulenza e tecniche specifiche di colloquio. Sapranno adattare la consulenza all'utente che hanno davanti, tenendo conto delle variabili sociali, culturali e del suo stato emotivo. Saranno consapevoli delle conoscenze necessarie a fornire una consulenza efficace nonché dei limiti della propria azione. Il modulo prevede esercitazioni pratiche su casi di studio.

### Giornata di networking

2° dicembre 2024 (Luogo della giornata: Centro convegni Abbazia di Novacella)

La giornata di networking è aperta anche ad altri collaboratori e collaboratrici degli Sportelli.



