

FORMAS

**FORMAZIONE PROFESSIONALE DI BASE**

**OPERATRICE /OPERATORE  
SOCIOASSISTENZIALE**

**Indirizzo: Assistenza all'infanzia**

**GUIDA METODICA**  
ad uso degli apprendisti e dei maestri di tirocinio

6 marzo 2006

## GUIDA METODICA FORMAZIONE PROFESSIONALE DI BASE130

### OPERATRICE /OPERATORE SOCIOASSISTENZIALE<sup>1</sup>

#### Indirizzo: Assistenza all'infanzia

##### Informazioni generali:

La guida è uno strumento che dà indicazioni relative alla formazione in azienda ed è ad uso del maestro di tirocinio e dell'apprendista. Essa serve al maestro di tirocinio per elaborare il piano e gli obiettivi periodici di formazione, per discutere con l'apprendista il suo percorso formativo e per effettuare i bilanci semestrali.

Le prescrizioni circa le competenze da sviluppare si intendono: "a partire da", ma queste dovranno essere ulteriormente ampliate anche nei periodi successivi.

Nel caso in cui in azienda non vi fosse la possibilità di sviluppare alcune delle competenze descritte nel Piano di formazione, si possono concordare con l'ispettore di tirocinio dei percorsi formativi individualizzati.

Gli obiettivi affiancati dalla dicitura "Inf" sono quelli specifici relativi all'indirizzo professionale Assistenza all'infanzia, descritti nel piano di formazione.

#### 1. Accompagnare e sostenere una persona o un gruppo in attività della vita quotidiana

Le persone assistite devono essere in grado, nella misura del possibile di organizzare autonomamente la propria giornata. Esse vengono aidate nel compimento degli atti quotidiani solo dove è necessario.

	I° anno	II° anno	III° anno
<b>1.1 Aiutare la persona assistita nella cura del corpo o effettuare le cure al posto suo.</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> tecniche di lavoro, empatia, forme comportamentali e portamento adeguato alla situazione			
1.1.1 proteggere l'integrità fisica e psichica della persona assistita nelle mansioni quotidiane	x		
1.1.1 aiutare le persone nella cura del corpo in modo professionale e nel rispetto delle loro esigenze e capacità.	x		
1.1.1 Inf applicare le tecniche e i mezzi ausiliari impiegati per la cura quotidiana dei lattanti.			x
1.1.2 Inf aiutare i bambini della prima infanzia a migliorare la continenza e assisterli nella cura quotidiana del corpo.			x
1.1.3 applicare le disposizioni igieniche.	x		
1.1.3 Inf assistere i bambini nella cura quotidiana del corpo.	x		
<b>1.2 Preservare e promuovere il benessere psicofisico delle persone assistite</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> strategie di apprendimento; autonomia e responsabilità, empatia	I° anno	II° anno	III° anno
1.2.2 tenere conto, nel lavoro di assistenza, delle connessioni tra la situazione personale e il benessere di una persona.	x		
1.2.3 Inf reagire in modo adeguato di fronte alla comparsa di sintomi di malattie.		x	
1.2.4 riconoscere eventuali cambiamenti psicofisici delle persone assistite e adottare le misure richieste nel quadro delle competenze del caso.	x		
1.2.5 adottare misure preventive e di promozione della salute.		x	
<b>1.3 Sostenere e accompagnare le persone assistite in situazioni particolari</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> capacità di lavorare sotto pressione (resistenza fisica e psichica), empatia e capacità di comunicazione	I° anno	II° anno	III° anno
1.3.1 organizzare situazioni transitorie/di entrata e uscita in funzione delle persone e della situazione			x
1.3.1 Inf reagire in modo costruttivo alle emozioni del bambino come la paura, il lutto e l'aggressività.			x
1.3.2 assistere in modo comprensivo le persone che si trovano in difficoltà.		x	
1.3.2 Inf accogliere i bambini accompagnati da genitori o da una persona di riferimento e riconsegnarli.		x	
1.3.3 riconoscere sentimenti di paura o di dolore nelle persone assistite e reagire di conseguenza.		x	
1.3.3 Inf organizzare i rituali di benvenuto e commiato.		x	
1.3.4 agire in modo appropriato di fronte a comportamenti aggressivi.		x	

<sup>1</sup> Questo documento è stato elaborato seguendo le indicazioni contenute nel "Piano di formazione relativo alla formazione professionale di base Operatrice socioassistenziale/Operatore socioassistenziale" pubblicato dall'Organizzazione mantello svizzera del mondo del lavoro in ambito sociale, il 16 giugno 2005, scaricabile dal sito: [www.oda-s.ch](http://www.oda-s.ch)

<b>1.4 Partecipare alla strutturazione del luogo di soggiorno</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> tecniche di lavoro, approccio reticolare a livello teorico e operativo (approccio interdisciplinare basato sui processi), empatia	I° anno	II° anno	III° anno
1.4.1 riconoscere e rispettare le sfere di vita (privata, semiprivata e pubblica), le preferenze e i bisogni individuali.	x		
1.4.1 Inf organizzare gli spazi come luogo di vita.	x		
1.4.1.1 Inf organizzare gli spazi come luogo di vita, apprendimento e gioco, in grado di stimolare lo sviluppo del bambino.			x
1.4.2 inserire nell'arredamento dei locali alcuni punti di riferimento conformi ai bisogni dell'utenza.		x	
1.4.4 accudire correttamente piante e animali nello spazio domestico		x	
<b>1.5 Promuovere la motricità delle persone assistite nella vita quotidiana</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> tecniche di lavoro, empatia	I° anno	II° anno	III° anno
1.5.1 Inf permettere al bambino di poter fare del movimento.	x		
1.5.2 integrare diverse possibilità di movimento nel quotidiano.			x
<b>1.6 Offrire assistenza sul piano della nutrizione e dell'alimentazione</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> tecniche di lavoro, flessibilità, autonomia e senso di responsabilità, empatia e capacità di comunicazione	I° anno	II° anno	III° anno
1.6.1 Inf preparare pasti semplici per i lattanti.	x		
1.6.2 Inf insegnare ai bambini a mangiare.	x		
1.6.3 Inf aiutare i bambini a mangiare da soli.	x		
1.6.4 fare gli acquisti per la preparazione di pasti semplici, prepararli in modo autonomo, rigovernare, pulire e riordinare.	x		
1.6.4 Inf preparare piccoli pasti secondo i principi di un'alimentazione sana ed equilibrata.	x		
1.6.5 Inf organizzare i pasti come un momento di vita comune.	x		
1.6.5 coinvolgere il più possibile le persone nella pianificazione e preparazione dei pasti.		x	
1.6.6 riconoscere e tener conto delle diverse esigenze, abitudini e tradizioni alimentari nella preparazione e nell'organizzazione dei pasti.		x	
1.6.7 Inf sensibilizzare i bambini sull'importanza di un'alimentazione sana.		x	
1.6.7 riconoscere le caratteristiche di disturbi alimentari nelle persone assistite.		x	
1.6.8 aiutare convenientemente durante i pasti le persone con disturbi alimentari.			x
1.6.9 aiutare convenientemente durante i pasti le persone che non possono mangiare da sole a causa di una menomazione			x
<b>1.7 Organizzare e sbrigare le faccende domestiche quotidiane</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> tecniche di lavoro, capacità di comunicazione	I° anno	II° anno	III° anno
1.7.1 tenere conto dei principi ecologici nello svolgimento delle faccende domestiche.	x		
1.7.2 mantenere puliti e ordinati i locali.	x		
1.7.3 pulire indumenti e scarpe.	x		
1.7.4 spiegare alle persone assistite come avere cura dei propri effetti personali.	x		
1.7.5 guidare le persone assistite nello svolgimento delle faccende domestiche quotidiane, aiutarle e coinvolgerle.	x		
	x		
<b>1.8 Considerare i principi di sicurezza e agire in modo appropriato durante le situazioni di emergenza</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> lavoro di rete a livello teorico e operativo, autonomia e senso di responsabilità, capacità di comunicazione, capacità di lavorare sotto pressione (resistenza fisica e psichica).	I° anno	II° anno	III° anno
1.8.1 riconoscere una situazione d'emergenza.	x		
1.8.2 comportarsi secondo le disposizioni dell'azienda, nelle situazioni di emergenza.		x	
1.8.3 essere in grado di prestare i primi soccorsi durante le situazioni di emergenza.		x	
1.8.4 riconoscere i possibili pericoli che corrono utenti e personale, valutare i rischi e adottare i provvedimenti del caso (p. es. rischio di infortunio durante la cura del corpo).		x	

**2. Incentivare la partecipazione delle persone alla vita sociale, comunitaria e culturale.**

Le persone assistite fanno parte della società e devono poter partecipare alla vita sociale, comunitaria e culturale.

	I° anno	II° anno	III° anno
<b>2.1 Organizzare la vita quotidiana sul luogo di assistenza in funzione dei bisogni</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> tecniche di lavoro, empatia, capacità di comunicazione.			
2.1.1 riconoscere la realtà quotidiana delle persone assistite.	x		
2.1.1 Inf prevedere sequenze e transizioni nel corso della giornata.	x		
2.1.2 applicare diverse possibilità di organizzazione della vita quotidiana.			x
2.1.3 adottare nella vita quotidiana misure atte a promuovere i contatti cogliendo i momenti in cui le persone assistite si esprimono spontaneamente in merito alla loro vita, manifestano particolari interessi o svolgono un'attività.		x	
2.1.4 utilizzare gli spazi interni ed esterni del posto di lavoro, nell'organizzazione della vita quotidiana			x
2.1.5 dare un ritmo alla vita quotidiana secondo le esigenze delle persone assistite.		x	
<b>2.2 Intrattenere un dialogo con le persone assistite e i loro familiari</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> tecniche di lavoro, empatia, capacità di Comunicazione	I° anno	II° anno	III° anno
2.2.1 intrattenere un dialogo basato sulla stima e la comprensione	x		
2.2.1 Inf collaborare durante i colloqui con i genitori o in occasione di eventi a cui partecipano i genitori.			x
2.2.2 assistere e incoraggiare le persone nell'esprimere le proprie esigenze.		x	
2.2.3 spiegare i regolamenti dell'azienda alle persone assistite ed ai loro familiari o tutori.			x
<b>2.3 Organizzare attività creative stimolanti e divertenti .</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> tecniche di lavoro, flessibilità, approccio sistemico	I° anno	II° anno	III° anno
2.3.1 Inf fare con i bambini giochi e danze che stimolano il movimento.	x		
2.3.2 utilizzare mezzi per stimolare e animare la vita quotidiana.			x
2.3.2 Inf cantare e suonare con i bambini.	x		
2.3.3 invogliare le persone assistite a svolgere attività o giochi e seguirle in tali attività.	x		
2.3.3 Inf eseguire con i bambini lavori manuali e creativi.	x		
2.3.4 integrare la natura e l'ambiente naturale nell'organizzazione dell'assistenza.			x
2.3.4 Inf fare con i bambini giochi che prevedono delle regole.		x	
2.3.5 stimolare, sostenere e apprezzare la creatività delle persone assistite.	x		
2.3.5 Inf fare con i bambini giochi di squadra.		x	
2.3.6 integrare musica, letteratura, teatro e arte nel lavoro di assistenza tenendo conto delle peculiarità di ogni persona			x
2.3.6 Inf fare con i bambini giochi di società.		x	
2.3.7 utilizzare mezzi e metodi creativi nel lavoro di assistenza.			x
2.3.7 Inf sperimentare cose nuove con i bambini			x
<b>2.4 Organizzare rituali, celebrazioni e feste durante il corso della giornata, della settimana e dell'anno, come pure avvenimenti importanti sul piano individuale</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> tecniche di lavoro, empatia	I° anno	II° anno	III° anno
2.4.1 integrare rituali nella vita quotidiana.		x	
2.4.1 Inf inscenare determinati rituali adatti ai bambini in occasione di eventi o situazioni particolari.		x	
2.4.2 organizzare celebrazioni e feste generali e individuali con e per le persone assistite.		x	
2.4.3 rispettare diversi rituali, simboli e festività.	x		
2.4.4 coinvolgere familiari e terze persone nell'organizzazione di tali celebrazioni.		x	
<b>2.5 Permettere alle persone assistite di partecipare alla vita sociale</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> tecniche di lavoro, approccio sistemico	I° anno	II° anno	III° anno
2.5.2 sostenere le persone assistite nella cura delle relazioni sociali e culturali.		x	
2.5.3 organizzare e guidare escursioni, visite ed eventi per le persone assistite, sia che si tratti di gruppi sia di persone singole.		x	

**3. Incentivare lo sviluppo e l'autonomia delle persone assistite**

Il lavoro è imperniato sulla tutela dell'autonomia delle persone assistite. Sul lungo periodo, il lavoro socioassistenziale stimola lo sviluppo in particolare dei bambini.

<b>3.1 Riconoscere le esigenze e il potenziale delle persone assistite. Competenze metodologiche, sociali e personali: approccio sistemico</b>	I° anno	II° anno	III° anno
3.1.1 Inf valutare il livello di sviluppo di un bambino.			x
3.1.2 Inf aiutare individualmente i bambini negli esercizi per lo sviluppo.			x
3.1.3 sostenere la persona assistita a superare alcune tappe della sua evoluzione.		x	
3.1.4 Inf riconoscere particolarità e cambiamenti nello sviluppo del bambino.			x
3.1.5 Inf stilare un rapporto sullo sviluppo dei bambini assistiti.			x
3.1.6 riconoscere i casi di emarginazione e adottare misure per favorire l'integrazione.		x	
3.1.6 Inf tener conto dei problemi legati all'età del bambino nel lavoro socioassistenziale.		x	
3.1.7 Inf tener conto dei problemi legati alla pubertà nel lavoro socioassistenziale.			x
3.1.8 Inf tener conto delle esigenze dei bambini di culture diverse.			x
3.1.13 Inf tener conto del retroscena familiare nel lavoro socioassistenziale			x
3.1.14 osservare in modo imparziale e fissare per iscritto tali osservazioni.	x		
3.1.15 descrivere le esigenze, le risorse e il potenziale delle persone assistite partendo dalle proprie osservazioni, e tenerne conto nel lavoro socioassistenziale.	x		
3.1.17 aiutare la persona assistita nella scelta degli indumenti adatti a determinate circostanze o esigenze, o sceglierli al posto suo.	x		
<b>3.2 Incentivare e tutelare lo sviluppo e l'autonomia delle persone assistite nella vita quotidiana Competenze metodologiche, sociali e personali: approccio sistemico, empatia, capacità di Comunicazione</b>	I° anno	II° anno	III° anno
3.2.1 agire in modo da incentivare e tutelare l'autonomia nel lavoro socioassistenziale di ogni giorno.	x		
3.2.1 Inf proporre, spiegare e dirigere il gioco in base alla situazione e alle esigenze dei bambini.			x
3.2.2 incoraggiare attivamente nelle situazioni di tutti i giorni gli scambi tra le persone assistite.	x		
3.2.2 Inf applicare diverse forme di gioco - individuale, collettivo, libero o guidato al fine di promuovere lo sviluppo del bambino.			x
3.2.3 organizzare le attività della vita quotidiana coinvolgendo le persone assistite.	x		
3.2.3 Inf accompagnare i momenti di gioco libero in modo appropriato.		x	
3.2.4 proporre giochi in base alle situazioni.		x	
3.2.4 Inf applicare, nel lavoro socioassistenziale, i metodi di incoraggiamento per bambini in tenera età.			x
3.2.5 giustificare la scelta delle diverse forme di gioco nel lavoro socioassistenziale.		x	
3.2.5 Inf applicare, nel lavoro socioassistenziale con i bambini, i metodi di stimolazione precoce del linguaggio.			x
3.2.6 applicare diversi strumenti di espressione verbale e non verbale.		x	
3.2.6 Inf applicare, nel lavoro socioassistenziale con i bambini, i metodi per iniziare i bambini all'educazione musicale .			x
3.2.7 Inf porre dei limiti nel lavoro socioassistenziale.			x
3.2.8 Inf incoraggiare gli scambi tra i bambini, creando le circostanze adatte.			x
3.2.9 Inf cogliere la dinamica di un gruppo di bambini.			x
3.2.10 Inf tener conto della dinamica di un gruppo di bambini nel lavoro socioassistenziale.			x
3.2.11 Inf coinvolgere il <i>peer group</i> nel lavoro socioassistenziale.			x

#### 4. Conoscere il proprio ruolo professionale ed esercitarlo in modo competente

Gli operatori socioassistenziali lavorano con persone che dipendono da loro. È dunque di fondamentale importanza che un operatore conosca a fondo se stesso, rifletta sul proprio comportamento e disponga di competenze sociali.

	I° anno	II° anno	III° anno
<b>4.1 Conoscere le esigenze legate alla professione e motivare le proprie azioni</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> lavoro di rete a livello teorico e operativo (approccio interdisciplinare basato sui processi), autonomia e senso di responsabilità, discrezione, apprendimento continuo, capacità di lavorare sotto pressione (resistenza fisica e psichica).			
4.1.1 agire conformemente ai principi etici generali e deontologici.	x		
4.1.3 rispettare diritti, doveri e competenze in veste di professionista.			x
4.1.4 rispettare le disposizioni sulla protezione dei dati e sul segreto professionale.	x		
4.1.6 riconoscere su di sé i sintomi di stress e di pretese eccessive e, nel limite del possibile, adottare provvedimenti tesi a migliorare la situazione (p. es. modificare il carico lavorativo).			x
4.1.8 descrivere limiti e possibilità, come pure competenze e punti di forza della propria attività professionale.	x		
4.1.9 motivare le proprie azioni, riflettere e trarre le giuste conclusioni.		x	
<b>4.2 Lavorare in gruppo in modo interdisciplinare, apportando e rappresentando le proprie competenze professionali</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> tecniche di lavoro, approccio sistemico, capacità di comunicazione, di gestione dei conflitti e di lavorare in gruppo.	I° anno	II° anno	III° anno
4.2.1 difendere la propria opinione all'interno del gruppo.			x
4.2.2 rispettare le decisioni del gruppo.	x		
4.2.3 partecipare attivamente al processo decisionale di gruppo.		x	
4.2.4 riconoscere le dinamiche di gruppo e analizzarle.		x	
4.2.6 partecipare attivamente alla gestione costruttiva di situazioni conflittuali all'interno del gruppo.		x	
4.2.7 formulare in modo comprensibile le proprie osservazioni, attività e riflessioni.	x		
4.2.8 organizzare il proprio lavoro in collaborazione con altri servizi e gruppi professionali.		x	
4.2.9 trasmettere informazioni professionali oralmente e per iscritto.	x		
4.2.10 prepararsi a una riunione e parteciparvi attivamente	x		
4.2.11 Saper prendere nota dell'esito di una riunione.		x	
<b>4.3 Stabilire, intrattenere e sciogliere relazioni professionali</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> lavoro in rete a livello teorico e operativo, approccio sistemico, autonomia e senso di responsabilità, empatia, forme comportamentali e portamento adeguato alla situazione.	I° anno	II° anno	III° anno
4.3.1 rispettare le persone assistite nella loro integrità.	x		
4.3.2 avviare e terminare un rapporto con una persona assistita con tatto e sensibilità.	x		
4.3.3 integrare nel lavoro gli aspetti di un atteggiamento centrato sulla persona	x		
4.3.4 adottare nei rapporti umani la debita vicinanza o distanza, ossia saper distinguere tra rapporti professionali e rapporti privati		x	
4.3.6 riconoscere le dipendenze nelle relazioni socioassistenziali e gestirle in modo responsabile.		x	
4.3.7 comportarsi correttamente nelle situazioni di abuso di potere.		x	
4.3.8 gestire in modo adeguato tensioni, conflitti e sentimenti sul lavoro.		x	
4.3.10 percepire messaggi verbali e non verbali e reagire in modo adeguato		x	
4.3.12 dare un <i>feedback</i> ai propri colleghi e alle persone assistite, rispettivamente riceverne uno da parte loro.	x		
4.3.13 tener conto dei diversi retroscena culturali durante il lavoro di socioassistenza.			x
4.3.15 motivare il lavoro socioassistenziale in base al sesso della persona assistita e tenerne conto.			x

### 5. Partecipare alla pianificazione, alla preparazione e alla valutazione di attività, orientate alle esigenze e al potenziale delle persone assistite

Dato che nell'assistenza e nell'accompagnamento ruotano più professionisti che nella loro attività devono tener conto anche del potenziale e delle esigenze delle persone assistite, si rende indispensabile pianificare, preparare e valutare le attività.

<b>5.1 Pianificare, organizzare e preparare i compiti</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> autonomia e senso di responsabilità, apprendimento continuo, capacità di comunicazione	I° anno	II° anno	III° anno
5.1.1 procurarsi informazioni mirate da utilizzare quale base per la pianificazione dei compiti.	x		
5.1.1 Inf collaborare alla pianificazione di misure pedagogiche.			x
5.1.2 presentare le proprie idee per pianificare attività e misure, basandosi sulle proprie osservazioni.		x	
5.1.2 Inf pianificare, preparare e valutare proposte di gioco mirate.			x
5.1.3 applicare, tenendo conto delle risorse disponibili, metodi di pianificazione e di preparazione per piccole e grandi attività.		x	
5.1.4 formulare obiettivi e criteri di verifica per le proprie attività.			x
5.1.5 pianificare in modo autonomo le attività assegnate.		x	
5.1.6 stimare in modo realistico il tempo necessario per svolgere un determinato lavoro.	x		
5.1.7 procurarsi e preparare il materiale adatto allo svolgimento di un'attività.	x		
5.1.8 tener conto degli standard di qualità nella pianificazione di attività.			x
<b>5.2 Valutare la propria attività</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> tecniche di lavoro, strategie di apprendimento	I° anno	II° anno	III° anno
5.2.1 valutare se gli obiettivi fissati per un determinato compito sono stati raggiunti.	x		
5.2.2 elaborare le successive tappe del lavoro socioassistenziale, in base alla valutazione su come sono stati raggiunti gli obiettivi.		x <sup>2</sup>	
5.2.3 valutare il rapporto tra onere ed efficienza per la preparazione, l'attuazione e la valutazione di un'attività.		x	
5.2.4 verificare la propria attività sulla scorta di standard di qualità.		x	

### Conoscere l'istituzione e il suo contesto

#### 6. Rispettare l'ambito di lavoro dell'azienda, utilizzare gli strumenti e le tecniche generali di lavoro

L'attività professionale viene esercitata in un contesto istituzionale e deve adattarsi. Le tecniche, le procedure e gli strumenti sono di regola definiti da specifiche norme.

<b>6.1 Lavorare utilizzando procedure, documentazione e formulari aziendali</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> tecniche di lavoro, capacità di comunicazione	I° anno	II° anno	III° anno
6.1.1 gestire gli incarti secondo le direttive aziendali e archivarli correttamente			x
6.1.2 effettuare ordinazioni e conteggi come prescritto.		x	
6.1.3 applicare nel lavoro socioassistenziale procedure e strumenti abitualmente utilizzati all'interno dell'istituzione.	x		
<b>6.2 Partecipare alla manutenzione dell'infrastruttura e degli apparecchi</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> tecniche di lavoro, autonomia e senso di responsabilità	I° anno	II° anno	III° anno
6.2.1 effettuare una manutenzione corretta degli apparecchi, nel rispetto delle disposizioni di sicurezza.			x
6.2.2 illustrare ed eseguire le proprie mansioni per ciò che concerne ordine, pulizia e manutenzione dei locali interni ed esterni.	x		
6.2.3 effettuare in modo autonomo piccole riparazioni a infrastruttura e apparecchi, nel rispetto delle disposizioni di sicurezza.		x	

<sup>2</sup> Insieme al maestro di tirocinio già dal secondo anno, dal terzo anche autonomamente.

<b>6.3 Partecipare alla comunicazione con l'esterno</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> capacità di comunicazione, capacità di lavorare in gruppo, forme comportamentali e portamento adeguato alla situazione	I° anno	II° anno	III° anno
6.3.1 comunicare e informare in modo efficace verso l'esterno.			x
6.3.2 descrivere il proprio ruolo e le proprie competenze nel ricevere richieste e nel rispondere ad esse.			x
6.3.3 rispondere in modo competente alle richieste e/o trasmetterle ad altri.		x	
6.3.5 descrivere in modo comprensibile a persone esterne il funzionamento dell'istituzione, le possibilità e i limiti del lavoro socioassistenziale.			x
6.3.6 rappresentare la propria professione all'esterno.		x	
6.3.7 assumere determinati compiti definiti nell'attività di relazioni pubbliche dell'istituto		x	
<b>6.4 Utilizzare i supporti informatici</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> tecniche di lavoro	I° anno	II° anno	III° anno
6.4.4 utilizzare rete e banca dati aziendale per svolgere il proprio lavoro.	x		

### 7. Conoscere il contesto dell'istituzione, il suo mandato, la realtà sociopolitica in cui opera

Il lavoro socioassistenziale è un'attività sociale incentrata sulla persona. Per questo motivo, è importante che gli operatori abbiano una chiara visione del mandato sociale dell'istituzione in cui esercitano. Solo conoscendone il contesto sociopolitico è possibile comprenderne pienamente il mandato.

<b>7.1 Avere una conoscenza di base dello sviluppo e del mandato delle istituzioni sociali</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> lavoro in rete a livello teorico e operativo (approccio interdisciplinare basato sui processi)	I° anno	II° anno	III° anno
7.1.1 descrivere le principali procedure istituzionali atte a valorizzare lo statuto sociale delle persone assistite.			x
7.1.1 Inf descrivere l'origine e lo sviluppo del proprio istituto.		x	
7.1.2 spiegare i motivi che hanno condotto alla fondazione e allo sviluppo dell'istituzione.	x		
7.1.4 descrivere il mandato e prestazioni dell'istituzione nel contesto della sicurezza sociale	x		
7.1.5 elencare diverse fonti di finanziamento dell'istituzione.		x	
<b>7.2 Conoscere il contesto dell'istituto in questione</b>			
7.2.1 illustrare principi, fondamenti e struttura organizzativa del proprio istituto.	x		
7.2.2 descrivere mediante l'organigramma la propria posizione all'interno dell'istituto, la gerarchia dello stesso e i canali di informazione.	x		
7.2.3 applicare i regolamenti aziendali in funzione delle esigenze imposte dalla situazione.	x		
7.2.4 descrivere i propri compiti nel contesto del mandato aziendale, fissato nei principi dell'istituto.		x	
<b>7.3 Conoscere ruolo e responsabilità delle diverse parti coinvolte nella rete sociale dei vari istituti</b> <b>Competenze metodologiche, sociali e personali:</b> lavoro in rete a livello teorico e operativo (approccio interdisciplinare basato sui processi)	I° anno	II° anno	III° anno
7.3.1 tener conto nel lavoro socioassistenziale dei diritti e dei doveri legali di terzi.			x
7.3.2 elencare le diverse professioni, funzioni, competenze e responsabilità nei diversi ambiti di lavoro.	x		