



AUTONOME PROVINZ BOZEN-SÜDTIROL

**EUROPÄISCHER SOZIALFONDS  
FONDO SOCIALE EUROPEO**

PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO-ALTO ADIGE



## **Provincia Autonoma di Bolzano**

***Progetto FSE – fascicolo n. 3/200/2005***

***Implementazione della rilevazione del fabbisogno formativo  
MONITOR***

# **I FABBISOGNI PROFESSIONALI E FORMATIVI NELL'AREA "SERVIZI SOCIALI"**

## **RAPPORTO FINALE**

***A cura di CTM-RSQ***

***Novembre 2007***

**POWERED BY EUROPE ★**

Europäische Union  
Europäischer Sozialfonds



Unione europea  
Fondo sociale europeo



**MINISTERO DEL LAVORO  
E DELLE POLITICHE SOCIALI**

Ufficio Centrale per l'Orientamento e  
la Formazione Professionale dei Lavoratori

## **INDICE**

---

### **Premessa**

### **ASPETTI METODOLOGICI GENERALI**

#### **1. L'AREA E LE FIGURE PROFESSIONALI CONSIDERATE**

- *Figure e competenze "specialistiche"*
- *Figure e competenze "manageriali"*

#### **2. LA DESCRIZIONE DELLE FIGURE**

- *Mediatore Interculturale*
- *Operatore di Assistenza Economico Sociale*
- *Operatore di Cura Familiare*
- *Manager dei Servizi Sociali*

#### **3. LE MODALITA' DI RILEVAZIONE**

#### **4. IL FABBISOGNO PROFESSIONALE**

#### **5. IL FABBISOGNO FORMATIVO**

#### **6. QUADRO DI SINTESI**

**Allegato 1 – Persone coinvolte (in fase di descrizione delle figure professionali ed in fase di rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi)**

**Allegato 2 – Dati analitici di rilevazione**

## Premessa

---

Il presente documento costituisce il report della rilevazione dei **fabbisogni professionali e formativi** relativi all'area "**Servizi Sociali**".

L'indagine effettuata si colloca nel quadro di un progetto complessivo coordinato dalla Provincia Autonoma di Bolzano, finalizzato ad attivare e strutturare un "*Osservatorio Professioni e Formazione*" (**Sistema Monitor**).

Il progetto prevede una serie di analisi riguardanti differenti settori/comparti produttivi e relative aree professionali.

L'indagine effettuata:

- costituisce fase successiva di una precedente analisi di settore realizzata da Cesos per Afi-Ipl;
- prende in considerazione un ambito professionale ed occupazionale ritenuto di particolare rilevanza per il sistema sociale.

**L'indagine è stata realizzata da RSO per conto di CTM** nel quadro del progetto complessivo coordinato dalla Provincia Autonoma di Bolzano.

## ASPETTI METODOLOGICI GENERALI

---

I riferimenti concettuali e metodologici utilizzati riflettono il "**Modello di rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi**" messo a punto (per conto della Provincia Autonoma di Bolzano) da Afi-IPL (Istituto per la Promozione dei Lavoratori) e CTM (Centro di Tecnologia e Management), con la collaborazione rispettivamente di CESOS (Centro di Studi Economici Sociali e Sindacali) e RSO (Società di consulenza, formazione e ricerca).

Si riportano di seguito gli aspetti concettuali e metodologici generali di riferimento.

- La prima operazione per la rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi è la configurazione del sistema professionale di riferimento.

La configurazione e descrizione del sistema professionale di cui si intende rilevare il fabbisogno è una operazione che può condizionare in maniera decisiva gli esiti di qualsivoglia rilevazione.

Per l'identificazione del sistema professionale di riferimento si utilizza il concetto di "**area professionale**".

*Per "area professionale" si intende: un insieme-gruppo-famiglia di figure professionali operanti a diversi livelli di professionalità e/o ambiti di specializzazione e omogenee per processi lavorativi di riferimento e/o competenze professionali di base.*

- Per connotare e precisare le situazioni professionali si utilizza il concetto e criterio di "**processo lavorativo**" che costituisce l'ambito e l'oggetto dell'attività professionale.

*Per "processo lavorativo" si intende: un flusso di fasi/attività previste per la realizzazione di output finalizzati alla produzione ed erogazione di un prodotto/servizio.*

Il processo è l'oggetto ove si esercita l'attività professionale, può coincidere con l'ambito di responsabilità e/o costituire l'ambito entro cui operano i ruoli lavorativi reali.

- Le analisi dei sistemi professionali prendono generalmente a riferimento i ruoli lavorativi operanti nelle imprese e nelle organizzazioni.

I ruoli lavorativi sono soggetti a variazioni continue in funzione dei cambiamenti delle organizzazioni, delle metodologie e delle tecnologie.

Per tale ragione si ritiene più appropriato assumere a riferimento "**figure professionali**".

*Per "figura professionale" si intende: un insieme di ruoli lavorativi, operanti su processi lavorativi simili e connotati da competenze professionali omogenee.*

Così ruoli che agiscono su processi lavorativi simili e risultano essere caratterizzati da competenze della stessa natura sono raggruppati in un'unica figura professionale.

- Per la **descrizione delle figure professionali** considerate si fa riferimento alle modalità elaborate e previste dalla Provincia di Bolzano nell'ambito del "**Sistema Monitor**".

## **1. L'AREA E LE FIGURE PROFESSIONALI CONSIDERATE**

L'ambito dell'indagine è l'area professionale "**Servizi Sociali**".

L'analisi settoriale ha evidenziato esigenze di:

- figure e competenze "specialistiche";
- figure e competenze "manageriali".

### **Figure e competenze "specialistiche"**

Alcune figure "specialistiche" sono prospettate (nell'analisi settoriale) come "centrali polivalenti".

Riguardano tipicamente:

- ◆ "*Operatore Socio-Assistenziale*" (OSA): svolge attività di accompagnamento, assistenza e cura delle persone singole e delle famiglie; opera autonomamente e/o in collaborazione con i servizi sanitari.
- ◆ "*Operatore Socio-Sanitario*" (OSS): svolge attività sia nel settore "sociale" che in quello "sanitario"; risponde ai bisogni primari della persona e ne favorisce il benessere e l'autonomia.
- ◆ "*Assistente per l'Infanzia*": è un operatore "socio-assistenziale" preposto ad una serie di interventi integrati di cura diretti al bambino; si occupa di bambini dai zero ai tre anni ed i suoi compiti sono legati all'età dei bambini (è in via di regolamentazione).

Altre figure "specialistiche" sono prospettate (nell'analisi settoriale) come "esperte di supporto".

Riguardano tipicamente:

- ◆ "*Educatore*": è un operatore sociale e sanitario che svolge attività di consulenza, accompagnamento ed attivazione di persone, di famiglie, di gruppi e comunità; promuove il pieno ed equilibrato sviluppo personale e l'inserimento o reinserimento socio-professionale.
- ◆ "*Educatore al Lavoro*": opera nel campo della riabilitazione ed educazione sociale e lavorativa di persone portatrici di handicap o con altre problematiche psico-sociali; l'attività è diretta a sviluppare capacità utili nella vita ed a promuovere l'integrazione sociale.

- ◆ *"Assistente Sociale"*: svolge funzioni di analisi, interpretazione e di ricerca di soluzioni preventive ed assistenziali per persone in difficoltà; si occupa di situazioni problematiche di persone singole, di famiglie, gruppi di persone ed associazioni.
- ◆ *"Operatore di Assistenza Economica Sociale"*: svolge attività di assistenza per i soggetti che si trovano in situazioni di disagio economico; istruisce procedimenti per la richiesta di prestazione economica sociale.

Altre figure sono emerse dall'esplorazione preliminare.

Sono state ritenute di interesse le figure di:

- ◆ *"Mediatore Interculturale"*: è una figura che facilita l'accesso ai servizi pubblici agli immigrati ed ai membri delle minoranze etnico culturali; collabora con le istituzioni per elaborare programmi che permettano l'integrazione dei cittadini.
- ◆ *"Operatore di Cura Familiare"*: si occupa dell'assistenza a persone non autosufficienti, vivendo spesso presso il domicilio degli stessi occupandosene a tempo pieno; assiste e cura le persone nelle loro attività quotidiane e le aiuta a mantenersi autosufficienti.

Le figure indicate riguardano e si distinguono in:

- **professioni "regolamentate"**
- **professioni "non regolamentate"**

<b>Professioni "regolamentate"</b>	<b>Professioni "non regolamentate"</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>Operatore Socio-Assistenziale (OSA)</i></li> <li>◆ <i>Operatore Socio-Sanitario (OSS)</i></li> <li>◆ <i>Assistente per l'Infanzia</i></li> <li>◆ <i>Educatore</i></li> <li>◆ <i>Educatore al Lavoro</i></li> <li>◆ <i>Assistente Sociale</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <i>Mediatore Interculturale</i></li> <li>◆ <i>Operatore di Assistenza Economica Sociale</i></li> <li>◆ <i>Operatore di Cura Familiare</i></li> </ul>

Le professioni "regolamentate" sono le professioni disciplinate da specifiche norme legislative-regolamentari-amministrative emanate dalla Unione Europea e/o dallo Stato e/o dalla stessa Provincia che regolano gli ambiti di attività, i requisiti di competenza e le modalità per accedere ad una professione e/o esercitare una determinata attività professionale.

La formazione specificatamente orientata all'accesso o all'esercizio di una professione regolamentata costituisce l'oggetto e l'ambito della formazione "regolamentata".

La formazione regolamentata definisce aspetti (tutti o solo alcuni, a secondo dei casi) relativi a requisiti, contenuti, modalità e comprende anche le azioni e gli "atti" ("esami", rilascio di "attestati", iscrizione ad "albi") che generalmente seguono le attività formative e che sono ritenuti condizione necessaria per l'accesso alla professione e/o l'esercizio di una determinata attività.

La "regolamentazione" è posta a garanzia dell'utenza e dei fruitori dei servizi.

I riferimenti normativi hanno diversa natura, si possono presentare a più livelli istituzionali (regionale-provinciale, nazionale e comunitario) si succedono e si sovrappongono nel corso degli anni.

Le professioni e la formazione regolamentate sono oggetto di continua ri-regolamentazione:

- in ambito comunitario nel quadro della disciplina della "mobilità professionale" tra gli stati membri;
- per dare "trasparenza" e "riconoscimento" ai "titoli" ed alle "qualifiche" acquisiti-acquisibili;
- nella prospettiva della "riforma delle professioni" diretta a rivedere l' "accesso" alle professioni e la funzione degli "ordini/collegi professionali" e delle Associazioni di rappresentanza.

***Dato il contesto normativo si è ritenuto non praticabile (all'interno del progetto Monitor) la descrizione delle figure professionali "regolamentate".***

Le disposizioni comunitarie, nazionali e provinciali costituiscono un riferimento "obbligato" ed "esclusivo" e qualsiasi modifica-correzione-integrazione avrebbe richiesto una disposizione normativa e avrebbe potuto innescare problemi di "competenza amministrativa" non risolvibili all'interno del progetto Monitor.

***Ai fini della rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi si è convenuto di considerare e descrivere solo le "professioni non regolamentate".***

Specificatamente:

- ***Mediatore Interculturale***
- ***Operatore di Assistenza Economica Sociale***
- ***Operatore di Cura Familiare***

## **Figure e competenze "manageriali"**

L'analisi settoriale ha identificato due distinti contesti occupazionali-istituzionali-organizzativi delle professioni manageriali:

- "settore pubblico": responsabili di struttura - di distretto - di comprensorio;
- "sistema privato": figure manageriali verosimilmente differenti in funzione delle specifiche caratteristiche del sistema di appartenenza.

Le competenze manageriali auspiccate (nell'analisi settoriale) per il "settore pubblico" e per il "sistema privato":

- sono sostanzialmente simili e non presentano, comunque, una differenziazione significativa sul piano delle competenze;
- riguardano aspetti comuni a più ruoli manageriali anche se operanti a diversi livelli di coordinamento-responsabilità

***Si è convenuto di prendere a riferimento un profilo manageriale "unico" per il settore "pubblico" e per il sistema "privato": "manager dei servizi sociali"***

	<b>Settore "pubblico"</b>	<b>Sistema "privato"</b>
<b>Manager dei servizi sociali</b>		

Le "competenze manageriali" identificano l'insieme integrato di conoscenze-capacità ritenute necessarie per esercitare efficacemente attività manageriali

Le "attività" manageriali sono le attività-decisioni prevalenti e/o rilevanti di direzione e di gestione.

Riguardano tipicamente attività di: "presidio dell'ambiente esterno" - "pianificazione strategica" - "programmazione esecutiva" - "gestione risorse".

Il profilo manageriale riflette un mix di "attività/competenze" diverse.

***La prevalenza-rilevanza di determinate attività/competenze è in funzione dell'organizzazione di appartenenza (pubblica o privata) e dello specifico ruolo/livello di riferimento.***

## 2. LA DESCRIZIONE DELLE FIGURE

---

Le figure prese in considerazione sono:

- **Mediatore Interculturale**
- **Operatore di Assistenza Economica Sociale**
- **Operatore di Cura Familiare**
- **Manager servizi sociali**

Per la descrizione delle figure professionali si è proceduto attraverso azioni ricorsive di:

- esame di materiali-documenti-descrizioni disponibili;
- elaborazione di prime descrizioni parziali;
- verifiche-correzioni-integrazioni progressive con "testimoni privilegiati";
- redazione descrittiva secondo le modalità previste nell'ambito del Sistema Monitor.

I "testimoni privilegiati" sono stati individuati tra responsabili ed operatori dell'area.

In allegato si riporta l'elenco delle persone coinvolte (*Allegato 1*).

La descrizione, realizzata secondo le modalità previste nell'ambito del Sistema Monitor, riguarda:

- gli elementi identificativi:
  - **profilo professionale** (*sintetico*)
  - **area professionale** (*processi di riferimento*)
  - **ruoli lavorativi** (*riferiti-riferibili alla figura professionale*)
- le componenti fondamentali della figura professionale:
  - **compiti principali** (*attività-decisioni prevalenti e/o rilevanti*);
  - **competenze professionali** (*insieme strutturato di conoscenze-capacità*)
  - **aspetti istituzionali** (*modalità di inserimento e sviluppo professionale*)

Le "competenze professionali" sono state aggregate per "**ambiti di competenze**".

Gli ambiti di competenze consentono di leggere le competenze per attività lavorativa di riferimento e/o per funzione svolta e possono facilitare la successiva progettazione dell'offerta formativa.

Di seguito si riportano le descrizioni delle figure professionali considerate.

## **MEDIATORE INTERCULTURALE**

**Figura professionale****MEDIATORE INTERCULTURALE****Profilo professionale (sintetico)**

Il mediatore interculturale:

- individua ed esplicita i bisogni di utenti immigrati rispondendo alle loro richieste;
- svolge attività di ponte tra l'utente e le istituzioni, i servizi pubblici e le strutture private presenti sul territorio;
- promuove, assiste ed orienta gli immigrati ed i membri delle minoranze etniche nel loro processo di integrazione sociale e di inserimento professionale in un paese straniero;
- offre attività di diffusione/ conoscenza delle culture e minoranze nella società accogliente;
- assiste le strutture di servizio nel processo di adeguamento delle prestazioni offerte all'utenza immigrata.

**Area professionale (processi di riferimento)**

Servizi sociali/mediazione interculturale

**Ruoli lavorativi (riferiti-riferibili alla figura professionale)**

- Mediatore culturale
- Mediatore linguistico- culturale
- Operatore interculturale
- Operatore della mediazione interculturale

**Figura professionale: MEDIATORE INTERCULTURALE**

**COMPITI PRINCIPALI**

- Raccoglie sistematicamente le informazioni circa la natura dei bisogni espressi dall'immigrato
- Svolge attività di interpretariato nel caso di citazioni in giudizio per accuse di reati civili e penali
- Previene potenziali conflitti facilitando le pari opportunità nel godimento dei diritti e valorizzando culture e valori diversi
- Interpreta i bisogni dell'utente e provvede a dare risposte efficaci che permettano al soggetto di comprendere le opportunità offerte dai diversi servizi pubblici presenti sul territorio (sociali, sanitari, educativi, ecc.), la cultura, gli usi ed i costumi italiani
- Facilita l'incontro tra persone diverse attraverso la mediazione linguistico-culturale (incontri con la popolazione, incontri informativi, ecc)
- Offre consulenza alle persone, alle famiglie, alle associazioni di immigrati per imparare ad orientarsi all'interno delle istituzioni e dei servizi presenti sul territorio
- Esegue traduzioni linguistiche nelle relazioni utente immigrato ed operatore italiano-immigrato e redige in lingua straniera materiali informativi, comunicati, avvisi, ecc.
  
- Affianca l'equipe sociosanitaria nella presentazione degli indirizzi, terapie e procedure sociali e sanitarie compatibili con la cultura di provenienza dell'utente
- Supporta le attività svolte da avvocati, assistenti sociali, difensori d'ufficio, magistrati
- Collabora all'inserimento ed al recupero scolastico ed alla prevenzione della dispersione scolastica dei minori immigrati
- Assiste l'operatore dei Servizi nella codifica della domanda espressa
- Collabora nell'erogazione di interventi formativi/ informativi su servizi territoriali e relative procedure e regolamenti
  
- Assiste nella definizione di nuovi servizi o miglioramenti dei servizi erogati in funzione di necessità specifiche dell'utenza immigrata
- Collabora a specifiche iniziative e progetti nel campo dell'immigrazione a livello locale
- Contribuisce all'elaborazione di strategie che permettano l'integrazione sociale e lavorativa dei cittadini stranieri favorendo la conoscenza dei diritti e dei doveri e della lingua italiana e tedesca

**Figura professionale: MEDIATORE INTERCULTURALE (segue)**

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE PROFESSIONALI</b>
<b>DIAGNOSI BISOGNI E RISORSE DELL'UTENTE</b>	Conosce la complessità sociale e gli aspetti e le dinamiche del fenomeno migratorio (famiglie, figli nella migrazione ed il rapporto con le seconde/ terze generazioni, ecc.)
	Conosce le caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio di riferimento
	Conosce le tecniche di base della comunicazione per una corretta comprensione e diagnosi dei bisogni dell'utente
	Conosce la questione e le problematiche di "genere" all'interno del fenomeno migratorio
	Sa interpretare esigenze e bisogni dell'immigrato relativamente allo specifico percorso migratorio
	Sa identificare e distinguere eventuali disagi dovuti alla dimensione vissuta da migrante (scarsa padronanza linguistica, ecc.)
	Sa riconoscere condizioni personali e professionali dell'immigrato quali risorse da valorizzare nei diversi contesti di riferimento
	Sa tradurre bisogni e risorse proprie dell'individuo in linee e proposizioni di accompagnamento ed assistenza
<b>MEDIAZIONE INTERCULTURALE</b>	Conosce tecniche e strumenti di base delle relazioni interculturali
	Conosce gli elementi di base di sociologia ed antropologia culturale
	Conosce la cultura e la realtà socio-economica dei paesi d'origine dei diversi cittadini immigrati e del paese ospitante
	Sa interpretare i codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione comunicativa (utente immigrato/operatore italiano/ immigrati)
	Sa facilitare lo scambio tra le diverse parti (utenza immigrata e servizi/istituzioni italiane ed immigrati) al fine di anticipare l'eventuale insorgere di incomprensioni
	Sa individuare ed incoraggiare occasioni di incontro e confronto fra culture diverse (incontri tra immigrati e popolazione ospitante, ecc.)
	Sa sostenere il contesto organizzativo in processi di adeguamento dei servizi rivolti all'immigrato

**Figura professionale: MEDIATORE INTERCULTURALE (segue)**

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE PROFESSIONALI</b>
<b>ORIENTAMENTO RELAZIONE UTENTE/SERVIZI</b>	Conosce modelli e strutture dei servizi di pubblica utilità in Italia e nel paese di origine degli immigrati (servizi socio-sanitari, educativo-scolastici, lavorativi)
	Conosce l'organizzazione ed il funzionamento dei servizi di pubblica utilità in Italia (procedure di accesso, linguaggio tecnico, operatori, ecc.)
	Conosce norme e leggi regionali, provinciali, nazionali e comunitarie su diritti e doveri dei cittadini immigrati
	Conosce gli elementi base del diritto minorile (tutela del minore nel diritto interno ed in quello internazionale) e del diritto di famiglia
	Sa trasferire all'immigrato elementi conoscitivi della realtà sociale ed organizzativa di riferimento
	Sa esplicitare modelli e regole dei servizi di pubblica utilità pubblici e privati
	Sa rendere consapevole l'immigrato dei propri diritti e doveri rispetto al contesto sociale di riferimento
	Sa trasmettere all'operatore dei servizi elementi di conoscenza e di rappresentazione del problema e della realtà di cui l'immigrato è portatore
	Sa gestire una banca data per un corretto inserimento di informazioni circa i servizi offerti e circa gli immigrati presenti sul territorio
<b>INTERME- DIAZIONE LINGUISTICA</b>	Conosce approfonditamente la propria lingua madre e la lingua veicolare del paese ed i codici culturali sottesi del gruppo immigrato di riferimento
	Conosce almeno una delle lingue parlate sul territorio provinciale (italiano e tedesco)
	Conosce un'altra lingua tra quelle parlate dai gruppi etnici maggiormente rappresentati sul territorio
	Conosce la terminologia tecnica per il corretto svolgimento della funzione dell'interpretariato
	Conosce espressioni culturali e sociali specifiche delle varie comunità straniere (modi di dire, dialetti, ecc.)
	Sa comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione in lingua straniera
	Sa decodificare e trasmettere all'utenza immigrata codici di comunicazione verbale e non espressi dall'operatore italiano
	Sa fornire elementi di comprensione delle modalità comunicative e di relazione delle diverse culture
	Sa individuare gli ostacoli che impediscono una efficace relazione comunicativa

**Figura professionale: MEDIATORE INTERCULTURALE (segue)**

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE PROFESSIONALI</b>
<b>GESTIONE DELLE RELAZIONI</b>	Conosce elementi di comunicazione interculturale (la lingua parlata, la comunicazione non verbale, gli stili di comunicazione, la comprensione dei diversi "caratteri nazionali")
	Conosce le tecniche di base della comunicazione e la gestione dei colloqui singoli e di gruppo
	Riconosce e descrive i pregiudizi e gli stereotipi che possono influenzare le relazioni con "l'altro"
	Sa utilizzare tecniche e metodologie di comunicazione (comunicazione verbale, comunicazione non verbale, soggettività della comunicazione, ecc.)
	Sa utilizzare le tecniche del colloquio individuale e del colloquio di gruppo e la tecnica dell'ascolto attivo
	Sa relazionarsi in modo positivo con l'utente e con i vari servizi/ strutture presenti sul territorio
	Sa gestire e risolvere conflitti
	Ha capacità organizzative

**Figura professionale: MEDIATORE INTERCULTURALE**

<b>Aspetti istituzionali</b> (modalità di inserimento-sviluppo professionale)	
<b>Formazione scolastica</b> <b>Corsi professionali</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diploma di scuola media superiore</li><li>• Corsi professionali</li></ul>
<b>Esperienza</b> <b>Percorsi professionali</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attività professionale in campo socio-educativo</li></ul>
<b>Sviluppo professionale</b> <b>Iter di carriera</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Direttore/ presidente di cooperativa/associazione</li><li>• Coordinatore di associazione</li></ul>
<b>Associazioni professionali di riferimento</b>	

**OPERATORE DI ASSISTENZA ECONOMICA SOCIALE**

**Figura professionale****OPERATORE DI ASSISTENZA ECONOMICA SOCIALE****Profilo professionale (sintetico)**

L'Operatore di assistenza economica sociale:

- presta consulenza agli utenti al fine di informarli dei loro diritti e delle provvidenze cui hanno titolo, nonché di agevolarli nei rapporti con le istituzioni pubbliche e private;
- individua ed analizza i bisogni dei soggetti che si trovano in situazioni di disagio economico;
- istruisce il procedimento per la richiesta di prestazione economica sociale e definisce l'attribuzione e l'ammontare dei vantaggi economici da erogare al richiedente secondo il regolamento vigente;
- collabora con l'equipe del distretto nella definizione e nella realizzazione del "programma personalizzato"

**Area professionale (processi di riferimento)**

Servizi sociali/assistenza economica sociale

**Ruoli lavorativi (riferiti-riferibili alla figura professionale)**

- Assistente amministrativo

**Figura professionale: OPERATORE DI ASSISTENZA ECONOMICA SOCIALE**

**COMPITI PRINCIPALI**

- Accoglie, offre informazioni e consulenza alle persone, ai gruppi ed alle associazioni che si rivolgono al distretto
- Predisporre un documento in cui vengono indicati i bisogni, le esigenze emersi e stabilisce le modalità e le tipologie di aiuto necessarie alla risoluzione del problema secondo la normativa in vigore
- Valuta, confrontandosi con il responsabile della struttura, la complessità delle situazioni individuali e famigliari e coinvolge, se opportuno, l'equipe
- Istruisce il procedimento (cartaceo ed informatico) per la richiesta di prestazione economica sociale, definisce l'ammontare, secondo le specifiche del regolamento, e ne predisporre la liquidazione
- Raccoglie la documentazione necessaria per la richiesta di prestazioni di assistenza economica sociale e per la richiesta di agevolazioni tariffarie (dichiarazione dei redditi, buste paga, estratti conto bancari, contratti vari, patrimonio familiare, ecc.)
- Fornisce sostegno durante la compilazione della domanda per la richiesta di prestazione economico sociale
- Valuta, confrontandosi con il responsabile, quali richieste assistenziali portare al comitato di erogazione e ne cura la presentazione
- Indirizza l'utente al corretto utilizzo delle proprie risorse economico-finanziarie fornendo anche materiale informativo (brochure, indirizzi, ecc.)
- Documenta nelle forme concordate in equipe e/o secondo quanto previsto dai regolamenti vigenti i procedimenti relativi alle domande, i risultati raggiunti e le attività svolte
  
- Collabora con l'equipe del distretto /istituzione nella definizione e realizzazione del "programma personalizzato"
- Collabora, attraverso l'erogazione delle prestazioni di assistenza economica sociale, al recupero, alla promozione ed alla ricostruzione della rete sociale dell'utente
- Cura i rapporti con altre istituzioni, pubbliche e private, in tutte le fasi del procedimento e li coinvolge nella gestione delle singole situazioni
- Indirizza l'utente verso le strutture, i servizi, disponibili sul territorio, più adatti alla risoluzione del singolo caso
- Esegue controlli diretti ad accertare la veridicità dei dati forniti, anche presso istituti di credito o altri intermediari finanziari.
  
- Opera, nella gestione delle situazioni, secondo principi e le metodologie del case management concordato in equipe
- Si aggiorna periodicamente circa le nuove normative in campo di legislazione sanitaria e sociale sia a livello nazionale che a livello locale

**Figura professionale: OPERATORE DI ASSISTENZA ECONOMICA SOCIALE (segue)**

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE PROFESSIONALI</b>
<b>ORIENTAMENTO DELL'UTENTE</b>	Conosce l'organizzazione ed il funzionamento dei servizi socio-sanitari ed assistenziali presenti sul territorio (consultori, centri di assistenza e beneficenza, ecc.)
	Conosce le caratteristiche del contesto socio-istituzionale di riferimento (aziende, cooperative, associazioni, ecc.)
	Conosce le istituzioni pubbliche e private per il collocamento lavorativo e ne conosce il funzionamento (ufficio del lavoro, cooperative di inserimento lavorativo, ecc.)
	Sa delineare e predisporre, in collaborazione con operatori del distretto/istituzione, un "programma personalizzato" a seconda dei bisogni emersi
	Sa consigliare ed indirizzare l'utente per il corretto utilizzo delle proprie risorse economico-finanziarie (piano degli acquisti, spesa e consumi intelligenti, ecc.)
	Sa aiutare, anche in collaborazione con operatori del distretto/istituzione, la persona a comprendere la sua situazione/condizione ed a gestire il suo problema cercando di renderlo autonomo e responsabile delle scelte eventuali
<b>DIAGNOSI DEI BISOGNI DELL'UTENTE</b>	Conosce le tecniche di base della comunicazione ( verbale, non verbale, ecc.) per una corretta comprensione e diagnosi del bisogno dell'utente
	Conosce le regole base del colloquio individuale (colloquio di accoglienza, colloquio di approfondimento, ecc.)
	Sa ascoltare attivamente ed è in grado di riconoscere i principali bisogni, emozioni, reazioni e risorse della persona assistita
	Sa gestire le criticità ed i conflitti che emergono durante le fasi di colloquio
	Sa utilizzare le tecniche di conduzione del colloquio individuale per facilitare la comprensione e la fiducia dell'utente
	Sa analizzare ed utilizzare correttamente le informazioni raccolte nel colloquio per la definizione delle fasi successive (programma personalizzato, richiesta di prestazione economica sociale, ecc.)

**Figura professionale: OPERATORE DI ASSISTENZA ECONOMICA SOCIALE (segue)**

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE PROFESSIONALI</b>
<b>GESTIONE AMMINISTRATIVA</b>	Conosce le norme base della legislazione sociale e sanitaria a livello nazionale e quella speciale vigenti nella Provincia di Bolzano
	Conosce le norme base di previdenza sociale ed assistenziale (pensione, maternità, malattia, ecc.)
	Conosce norme e leggi, provinciali e nazionali, su diritti e doveri dei cittadini immigrati
	Conosce gli elementi base di diritto minorile e di diritto di famiglia
	Conosce gli elementi base di diritto amministrativo e di diritto privato (successioni, ipoteca, proprietà, ecc.)
	Conosce le pratiche e la procedura per la richiesta di prestazione di assistenza economica sociale e le pratiche per la sua liquidazione
	Conosce le principali pratiche bancarie (cambiali, conto corrente, libretto di risparmio, ecc.)
	Sa utilizzare le funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio e quelli specifici per la gestione delle prestazioni di assistenza economica sociale ( fogli elettronici, programmi di videoscrittura, programmi specifici, ecc.)
	Sa utilizzare le principali pratiche bancarie (bonifico bancario, e-banking, apertura e chiusura di un conto, ecc.)
<b>GESTIONE DELLE RELAZIONI</b>	Conosce entrambe le lingue parlate sul territorio provinciale (italiano e tedesco)
	Conosce le tecniche di base della comunicazione (verbale, non verbale, soggettività della comunicazione)
	Sa relazionarsi con l'utente, con la famiglia e con i servizi presenti sul territorio comunicando in modo positivo e partecipativo
	Sa lavorare in team
	Ha capacità organizzative
	Sa effettuare scelte e sa prendere decisioni eque ed omogenee
	Sa gestire e mediare conflitti e criticità relazionali
	Sa cooperare con i soggetti istituzionali e sociali presenti sul territorio locale

**Figura professionale: OPERATORE DI ASSISTENZA ECONOMICA SOCIALE**

<b>Aspetti istituzionali</b> (modalità di inserimento-sviluppo professionale)	
<b>Formazione scolastica</b> <b>Corsi professionali</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diploma scuola media superiore</li></ul>
<b>Esperienza</b> <b>Percorsi professionali</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistente amministrativo – settore pubblico e privato</li></ul>
<b>Sviluppo professionale</b> <b>Iter di carriera</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabile/ coordinatore d'ufficio</li></ul>
<b>Associazioni professionali di riferimento</b>	

**OPERATORE DI CURA FAMILIARE**

**Figura professionale**

**OPERATORE DI CURA FAMILIARE**

**Profilo professionale (sintetico)**

L'operatore di cura familiare:

- svolge attività operative volte a garantire il benessere di persone non autosufficienti, vivendo prevalentemente presso il domicilio degli stessi, ed occupandosene a tempo pieno;
- gestisce semplici procedure e prestazioni sanitarie di supporto prescritte nel piano di assistenza individuale
- accompagna, assiste e cura la persona nelle sue attività quotidiane (igiene personale, attività d'inserimento sociale, accompagnamento, ecc.) e la aiuta a mantenersi autosufficienti, fisicamente e psichicamente, ed a condurre una vita autonoma;
- garantisce il mantenimento dell'igiene e della pulizia di ambienti e di spazi abitativi e ne cura l'aspetto estetico;
- cura e gestisce l'alimentazione della persona in base ai gusti ed alle esigenze personali (malattie, diete, ecc.).

**Area professionale (processi di riferimento)**

Servizi sociali/cura familiare

**Ruoli lavorativi (riferiti-riferibili alla figura professionale)**

- Ausiliario per servizi generali presso case protette
- Collaboratrice dei servizi familiari

**Figura professionale: OPERATORE DI CURA FAMILIARE**

**COMPITI PRINCIPALI**

- Cura l'alimentazione seguendo le indicazioni ed i gusti della persona assistita e seguendo le normative vigenti in materia alimentare
- Si occupa dell'acquisto dei beni di prima necessità
- Organizza le attività di riordino, igienizzazione e conservazione di ambienti, arredi, strumenti e suppellettili di interesse dell'assistito
- Assiste la persona, in particolare non autosufficiente o allettata, nelle attività quotidiane e di igiene personale
- Gestisce direttamente e costantemente le necessità, i bisogni, le aspettative della persona assistita all'interno del suo ambiente di vita
- Aiuta la persona assistita a mantenersi autosufficiente ed a condurre una vita autosufficiente
- Riconosce ed utilizza linguaggi e sistemi di comunicazione-relazione appropriati in relazione alle condizioni operative
  
- Accompagna la persona assistita presso uffici, servizi del territorio, ambulatori medici secondo le esigenze e necessità
- Realizza attività di animazione e socializzazione della persona
- Mette in atto relazioni-comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia
  
- Favorisce il mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, degli interessi e dell'inserimento sociale della persona

**Figura professionale: OPERATORE DI CURA FAMILIARE (segue)**

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE PROFESSIONALI</b>
<b>IGIENE E CURA DELLA PERSONA</b>	Conosce le modalità e tecniche di vestizione della persona a seconda delle patologie e dei deficit
	Conosce le modalità di soddisfacimento dei bisogni della persona (igiene parziale e totale della persona, ecc.)
	Conosce le caratteristiche degli ausili e dei prodotti per l'igiene personale e le loro modalità d'uso
	Sa utilizzare le tecniche di movimentazione della persona seguendo le regole di sicurezza
	Sa attuare le tecniche e le procedure per una corretta e sicura igiene personale
	Sa proporre ed acquistare i prodotti, gli accessori e gli ausili per l'igiene personale a seconda delle esigenze
<b>IGIENE DEGLI SPAZI ABITATIVI</b>	Conosce le norme igieniche ed il processo di pulizia negli ambienti privati
	Conosce le norme base sull'igiene e la sicurezza nei luoghi di lavoro (L. 626/97)
	Conosce i principali prodotti per l'igienizzazione degli ambienti di vita ed il loro utilizzo a seconda del materiale da trattare
	Conosce i principali processi di riordino, igienizzazione, uso e conservazione di utensili e prodotti d'uso
	Sa curare il riordino, la pulizia ordinaria dei vari ambienti abitativi e degli arredi secondo le caratteristiche dei materiali da trattare
	Sa assicurare disinfezione e manutenzione di utensili, apparecchi e strumentazione usati dall'utente
	Sa applicare semplici tecniche di decorazione ed ornamento degli ambienti (semplici composizioni floreali e decorazioni)

**Figura professionale: OPERATORE DI CURA FAMILIARE (segue)**

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE PROFESSIONALI</b>
<b>EDUCAZIONE ALIMENTARE</b>	Conosce la normativa per la somministrazione di alimenti e prodotti alimentari
	Conosce i principi base di conservazione degli alimenti e dei pasti caldi (HACCP, ecc.)
	Conosce i principi per una corretta alimentazione ed i principi di scienze dell'alimentazione (funzionalità corporea, digestione ed assorbimento, sost. liquide e solide, ecc.)
	Conosce i principi base di dietologia e sa applicarli a seconda della patologia dell'utente (sovrappeso, diabete, ipertensione, ecc.)
	Conosce le caratteristiche base ed il corretto utilizzo dei principali elettrodomestici (frigorifero, freezer, forno, forno a microonde, lavastoviglie, ecc.)
	Sa applicare correttamente le modalità per alimentare la persona in base ai diversi contesti, bisogni, necessità
	Sa preparare semplici bevande e pasti a seconda delle richieste e delle necessità della persona
	Sa verificare e controllare l'etichettatura degli alimenti (lista degli ingredienti, etichettatura nutrizionale, ecc.)
<b>ASSISTENZA DI BASE</b>	Conosce il corretto utilizzo di apparecchiature/ attrezzature mediche di semplice utilizzo (termometro, misuratore pressione arteriosa, ecc.)
	Conosce le corrette posture della persona a letto, da seduta ed in stazione eretta
	Conosce l'organizzazione dei servizi socio-assistenziali e sanitari presenti sul territorio
	Conosce i principi base della medicina dell'invecchiamento (principali malattie, insorgenza e sviluppo delle malattie, ecc.)
	Sa aiutare l'utente ad assumere in tempi e modi indicati i farmaci prescritti, controllando e verificando le indicazioni presenti sulla confezione (data di scadenza, posologia, ecc.)
	Sa osservare, riconoscere e riferire alcuni dei più comuni sintomi di allarme che l'utente può presentare (pallore, sudorazione, ecc.)
	Sa attuare metodi e tecniche per la rilevazione dei parametri vitali e per la rilevazione del polso
	Sa impiegare tecniche per l'accompagnamento di persone anziane nella vita quotidiana (trasporto in carrozzella, con sostegno, ecc.)
Sa amministrare piccole somme di denaro per la corretta gestione delle risorse	

**Figura professionale: OPERATORE DI CURA FAMILIARE (segue)**

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE PROFESSIONALI</b>
<b>GESTIONE DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI</b>	Conosce almeno una delle lingue in uso a livello provinciale (italiano e tedesco)
	Conosce gli aspetti principali del sistema culturale della persona assistita
	Conosce i principi base della psicologia dell'invecchiamento (motivazione, affettività, depressione, ecc.) e di psicologia generale (memoria, funzioni cognitive, ecc.)
	Conosce il contratto collettivo di lavoro
	Sa relazionarsi con l'utente, con la famiglia e con i servizi presenti sul territorio comunicando in modo positivo e partecipativo in tutte le attività quotidiane di assistenza
	Sa gestire correttamente la convivenza con la persona (rispetto per lo spazio privato reciproco)
	Sa gestire conflitti e criticità relazionali
	Sa risolvere problemi assumendo rapide decisioni
	Sa ascoltare attivamente ed è in grado di riconoscere i principali bisogni, emozioni, reazioni e risorse della persona assistita
	Sa descrivere e riconoscere i pregiudizi e gli stereotipi che possono influenzare le relazioni con la persona assistita
	Sa riconoscere le dinamiche appropriate per rapportarsi all'utente nelle differenti situazioni (utente sofferente, depresso, disorientato, ecc.)
<b>SVILUPPO DELLE RELAZIONI SOCIALI</b>	Conosce gli aspetti sociali per la corretta salute della persona assistita
	Conosce i principi di animazione per un sano invecchiamento psichico/fisico/ biologico dell'anziano
	Conosce le iniziative ed i servizi culturali e ricreativi presenti sul territorio (centri per persone in difficoltà, incontri informativi, ecc.)
	Conosce varie tipologie di gioco per allenare, stimolare, riattivare il corpo e la mente
	Sa recuperare e valorizzare le competenze e le capacità manuali e cognitive dell'utente
	Sa sollecitare ed organizzare momenti di socializzazione, fornendo il sostegno necessario

**Figura professionale: OPERATORE DI CURA FAMILIARE**

<b>Aspetti istituzionali</b> (modalità di inserimento-sviluppo professionale)	
<b>Formazione scolastica</b> <b>Corsi professionali</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Corsi professionali</li></ul>
<b>Esperienza</b> <b>Percorsi professionali</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistente in famiglia</li><li>• Collaboratore familiare</li></ul>
<b>Sviluppo professionale</b> <b>Iter di carriera</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinatore di servizi</li></ul>
<b>Associazioni professionali di riferimento</b>	

## **MANAGER DEI SERVIZI SOCIALI**

**Figura professionale****MANAGER DEI SERVIZI SOCIALI****Profilo professionale (sintetico)***Il Manager Servizi Sociali:*

- collabora nell'elaborazione e nello sviluppo della mission dell'istituzione-organizzazione di appartenenza e dei piani di sviluppo dei servizi socio-assistenziali;
- presidia la situazione e le tendenze dei servizi sociali, prospetta il posizionamento auspicato dei servizi erogati;
- configura il sistema di offerta, programma ed organizza i processi di erogazione dei servizi, supervisiona e controlla le modalità di attuazione;
- concorre nell'attivazione di finanziamenti pubblici e privati, nella definizione del sistema di programmazione e controllo di gestione e cura l'elaborazione dei conti economici;
- determina il fabbisogno quali-quantitativo delle risorse professionali, elabora programmi di valorizzazione professionale, gestisce la valutazione del personale seguendo i principi che stanno alla base del "lavoro sociale";
- coopera per un funzionale coordinamento dei servizi sul territorio e per una efficace integrazione tra coordinatori, professionisti, ruoli organizzativi e gestionali;
- gestisce i rapporti e le relazioni con i soggetti istituzionali e sociali (enti pubblici, aziende, cooperative, associazioni, utenti, ecc.)

**Area professionale (processi di riferimento)**

Servizi sociali/attività manageriali

**Ruoli lavorativi (riferiti-riferibili alla figura professionale)**

- Direttore Servizi Sociali
- Direttore generale
- Direttore tecnico professionale
- Coordinatore di Distretto Socio-Sanitario
- Responsabile gestione di strutture
- Coordinatore di area o dipartimento
- Responsabile di servizio o ufficio

**Figura professionale: MANAGER SERVIZI SOCIALI**

**COMPITI PRINCIPALI**

- Elabora il fabbisogno quali-quantitativo delle risorse professionali necessarie (operatori e professionisti) e definisce le relative modalità di utilizzo (attività, orari, turni, ecc.)
- Collabora nell'elaborazione di programmi ed attività di selezione, inserimento, formazione, valorizzazione e sviluppo professionale del personale
- Gestisce la valutazione del personale: prestazioni, risultati, comportamento, potenziale seguendo i principi base del "lavoro sociale" ecc.
- Sviluppa integrazione e coordinamento funzionale tra servizi, coordinatori, professionisti, ruoli organizzativi e gestionali operanti nel campo dei servizi socio-assistenziali
- Supporta metodologicamente le aree/ servizi dell'istituzione, definendo le attività ed assegnando le risorse umane e finanziarie necessarie a garantire prestazioni efficaci
  
- Collabora nell'elaborazione e nello sviluppo della visione, dell'orientamento di medio-lungo periodo dell'istituzione e dell'organizzazione di appartenenza conformemente al piano sociale, agli statuti, ai regolamenti, ecc.
- Contribuisce nella definizione dei piani di investimento e di sviluppo dei servizi erogati e controlla l'attuazione ed i relativi risultati
- Presidia la situazione e le tendenze del mercato dei servizi sociali: domanda di servizi, a breve e medio termine, degli utenti-clienti, servizi erogati dai concorrenti, fornitori di servizi
- Definisce gli obiettivi della rete dei servizi, fissando il programma socio-assistenziale (potenziamento dei servizi esistenti o l'introduzione di nuovi, ecc.)
- Gestisce i rapporti con i soggetti istituzionali e sociali: enti pubblici, aziende, cooperative, associazioni utenti, ecc.
  
- Definisce indicatori, standard professionali e prestazionali delle forniture richieste e/o da richiedere
- Programma ed organizza i processi di erogazione dei servizi: processi, strutture, ruoli, gruppi di lavoro, flussi informativi
- Sviluppa e gestisce l'integrazione ed il coordinamento funzionale dei processi di servizi
- Supervisiona e controlla le modalità di erogazione dei servizi: stato avanzamento, performance, problemi, reclami, soluzioni adottate, priorità di intervento
  
- Sviluppa, attiva e gestisce finanziamenti pubblici e privati per l'organizzazione di appartenenza e in relazione ai servizi erogati
- Configura il sistema di offerta: target di riferimento, servizi erogati, livello di qualità, costi, ricavi
- Partecipa all'elaborazione dei conti economici, alla redazione del bilancio ed alla definizione degli indicatori economico-finanziari di riferimento

**Figura professionale: MANAGER SERVIZI SOCIALI (segue)**

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE MANAGERIALI</b>
<b>PRESIDIO DELL'AMBIENTE ESTERNO E PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI</b>	Conosce natura, funzione, caratteristiche e standard qualitativi dei servizi assistenziali forniti
	Conosce situazione e tendenze del sistema locale dei servizi: domanda degli utenti-clienti, servizi erogati da altre strutture sul territorio, fornitori di servizi alla persona
	Conosce le caratteristiche del contesto socio-istituzionale: enti pubblici, aziende, cooperative, associazioni utenti, ecc.
	Sa utilizzare strumenti e tecniche per la valutazione dei bisogni di servizio, la definizione degli obiettivi e la verifica dei risultati prodotti
	Sa utilizzare metodologie di promozione/marketing dei servizi assistenziali: posizionamento dell'offerta rispetto alla domanda di servizio, segmentazione mercato, azioni promozionali ecc.
	Sa assicurarsi che la rete, nelle sue differenti componenti, lavori, collabori e produca i risultati attesi
	Sa armonizzare le finalità e le risorse dell'organizzazione rispetto alle esigenze ed ai desideri espressi dall'utenza presente e potenziale
	Sa utilizzare tecniche di benchmarking per la comparazione di sistemi di offerta
	Sa almeno due lingue straniere (italiano, tedesco, inglese, ecc.)
	Sa assumersi responsabilità rispetto agli obiettivi della struttura di appartenenza
	Sa effettuare scelte e prendere decisioni
Sa relazionarsi e cooperare con i soggetti istituzionali e sociali	
<b>PROGRAMMAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEI PROCESSI LAVORATIVI</b>	Conosce i processi di erogazione dei servizi assistenziali forniti: contenuto, caratteristiche, fasi, attività e standard qualitativi
	Conosce principi e modelli di programmazione ed organizzazione del lavoro (principi e modelli del lavoro sociale)
	Conosce l'organizzazione e il funzionamento delle strutture erogatrici di servizi assistenziali
	Sa utilizzare tecniche di organizzazione del lavoro: processi, strutture, ruoli, gruppi di lavoro, flussi informativi, ecc.
	Sa utilizzare metodologie e strumenti di project management: pianificazione, gestione e controllo.
	Sa utilizzare metodi di certificazione e qualificazione dei fornitori: indicatori, questionari, ecc.
	Sa utilizzare modalità di predisposizione e gestione di procedure e modulistica per il controllo di qualità
	Sa individuare, selezionare ed analizzare dati ed informazioni
Sa esercitare problem setting e problem solving	
Sa sviluppare integrazione e coordinamento funzionale	

**Figura professionale: MANAGER SERVIZI SOCIALI (segue)**

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE MANAGERIALI</b>
<b>GESTIONE RISORSE ECONOMICHE</b>	Conosce i principi di gestione economico-finanziaria dell'impresa e dell'impresa no profit
	Conosce le componenti economiche (costi-ricavi) del processo di erogazione dei servizi
	Conosce i principi generali di contabilità generale ed analitica e di redazione del bilancio (bilancio sociale, rendicontazione sociale, ecc.)
	Sa utilizzare modelli e tecniche di finanziamento pubblico e privato per l'azienda e le agevolazioni destinate alle Organizzazioni non lucrative di utilità sociale
	Sa utilizzare tecniche di programmazione e controllo di gestione: budget, rilevazioni contabili ed extracontabili, reporting gestionali
	Sa utilizzare modalità di configurazione delle offerte: valutazione costi, determinazione prezzo
	Sa utilizzare supporti informatici e applicativi gestionali specifici
	Sa essere orientato a risultati economico-finanziari e sociali
	Sa controllare e gestire le voci di costi-ricavi
<b>GESTIONE RISORSE PROFESSIONALI</b>	Conosce le caratteristiche delle professioni sociali: attività, competenze, responsabilità
	Conosce le disposizioni normative e contrattuali relative alla gestione del personale
	Conosce il concetto di "approccio etico" e di "responsabilità sociale" (rispetto verso i propri collaboratori e le loro esigenze) e gli aspetti deontologico-sociali dei servizi di assistenza erogati
	Conosce il significato e le caratteristiche del "lavoro sociale" (lavoro in rete, lavoro in equipe, gestione del caso, ecc.)
	Sa utilizzare modelli di analisi e pianificazione quali-quantitativa delle risorse professionali
	Sa utilizzare tecniche di selezione, formazione, valorizzazione e sviluppo professionale
	Sa utilizzare tecniche di valutazione del personale: prestazioni, risultati, comportamento, potenziale, ecc.
	Sa motivare e supportare professionalmente i collaboratori
	Sa sviluppare autonomia e responsabilità
	Sa gestire gruppi di lavoro
	Sa sviluppare integrazione professionale
	Sa comunicare ed esercitare ascolto attivo
	Sa negoziare e gestire conflitti
Sa esercitare leadership in funzione del contesto	
Sa delegare in funzione degli obiettivi da perseguire	

**Figura professionale: MANAGER SERVIZI SOCIALI**

<b>Aspetti istituzionali</b> (modalità di inserimento-sviluppo professionale)	
<b>Formazione scolastica</b> <b>Corsi professionali</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Corso di laurea</li><li>• Corsi di formazione ad indirizzo socio-assistenziale</li></ul>
<b>Esperienza</b> <b>Percorsi professionali</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attività professionale</li><li>• Ruoli di coordinamento</li></ul>
<b>Sviluppo professionale</b> <b>Iter di carriera</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manager di istituzioni e/o di strutture complesse</li></ul>
<b>Associazioni professionali di riferimento</b>	

### **3. LE MODALITÀ DI RILEVAZIONE**

---

Le figure professionali descritte hanno costituito riferimento per la rilevazione di:

- **fabbisogno "professionale"**: come le "figure" si caratterizzano in termini di evoluzione, reperibilità, sviluppo e formazione;
- **fabbisogno "formativo"**: quali "competenze" sono da formare perché ritenute non aggiornate, non facilmente acquisibili, poco sviluppate.

Si è proceduto secondo modalità praticate in precedenti analisi analoghe svolte.

La rilevazione è stata svolta attraverso "**interviste**" dirette su schemi strutturati.

L'intervista si è resa necessaria perché le domande previste non si prestano ad essere strutturate in "questionario" da somministrare per via "postale" e "autocompilato" dagli intervistatori: l'oggetto di rilevazione (le "figure" e le "competenze") non è immediatamente comprensibile e va spiegato per acquisire risposte "attendibili".

L'indagine è stata di natura "qualitativa" (e non "quantitativa").

È stata presa in considerazione la rappresentatività "professionale" (non "statistica") degli intervistati.

Si è trattato di individuare-selezionare esperti e manager che per conoscenze ed esperienze potessero "rappresentare" i fabbisogni professionali e formativi delle figure professionali di riferimento.

L'individuazione-selezione delle persone da intervistare è stata effettuata in accordo con il gruppo tecnico-tematico del progetto Monitor.

Le persone intervistate sono state **n. 27**

Ciascuna intervista ha preso in considerazione le figure professionali di riferimento e ha riguardato le figure rispetto a cui l'intervistato era in grado di esprimere i relativi fabbisogni.

La rilevazione si distribuisce nel modo seguente:

Figura professionale	n. rilevazioni
<b>Mediatore Interculturale</b>	4
<b>Operatore di Assistenza Economico e Sociale</b>	11
<b>Operatore di Cura Familiare</b>	8
<b>Manager dei Servizi Sociali</b>	17

## 4. IL FABBISOGNO PROFESSIONALE

---

Con riferimento al "profilo" (sintetico) della figura professionale presa in considerazione le domande relative al fabbisogno professionale sono state:

- ▶ ***Nella Sua azienda esistono ruoli professionali riferiti-riferibili alla figura professionale presa in considerazione?***
  - Sì
  - No
  
- ▶ ***Che evoluzione prevede nel fabbisogno professionale della figura presa in considerazione?***
  - In aumento
  - Stabile
  - In diminuzione
  
- ▶ ***La figura professionale considerata è una figura facile/difficile da reperire sul mercato del lavoro?***
  - Facile
  - Difficile
  
- ▶ ***Indipendentemente dalla presenza in azienda, dall'evoluzione prevista e dalla reperibilità sul mercato, è una figura da formare e da sviluppare?***
  - Sì
  - No

Di seguito si riportano gli esiti della rilevazione.

## **MEDIATORE INTERCULTURALE**

### **Profilo professionale (sintetico)**

Il *mediatore interculturale*:

- individua ed esplicita i bisogni di utenti immigrati rispondendo alle loro richieste;
- svolge attività di ponte tra l'utente e le istituzioni, i servizi pubblici e le strutture private presenti sul territorio;
- promuove, assiste ed orienta gli immigrati ed i membri delle minoranze etniche nel loro processo di integrazione sociale e di inserimento professionale in un paese straniero;
- offre attività di diffusione/ conoscenza delle culture e minoranze nella società accogliente;
- assiste le strutture di servizio nel processo di adeguamento delle prestazioni offerte all'utenza immigrata.

- **Presenza** – La figura del "Mediatore Interculturale" è presente in due delle quattro strutture intervistate.

Sul territorio provinciale la figura è presente in vari settori (sanitario, sociale, giuridico, scolastico ecc.) con differenti denominazioni (che a volte determinano configurazioni di differenti contenuti professionali) e non sempre ha una formazione specifica di settore in cui opera.

- **Evoluzione prevista** – Si prevede un aumento della figura.

L'aumento è associato all'apertura dell'Europa a nuovi Paesi ed all'arrivo di un numero sempre maggiore di stranieri di varie etnie e provenienze.

A tal proposito, è emersa anche la necessità di collaborazione fra enti pubblici e mediatori interculturali per fronteggiare l'elevato numero di minori stranieri in carico ai servizi socio-assistenziali, che riflette in gran parte la difficile integrazione delle famiglie straniere nel contesto socio-economico locale.

- **Reperibilità** – La figura è ritenuta "difficile" da reperire sul mercato del lavoro.

La difficoltà è attribuita anche al fatto che i contratti di lavoro offerti al mediatore interculturale sono contratti "atipici" che non sviluppano stabilità professionale e portano gli operatori ad inserirsi in altri ambiti lavorativi non attinenti ai servizi sociali.

- **Sviluppo e formazione** – Alle domande poste, gli intervistati hanno risposto con argomentazioni.

È stato evidenziato:

- la disomogeneità di livelli di formazione (dalle 80 alle 800 ore) verosimilmente dovuta alla differente configurazione della figura professionale e con riflessi sulla qualità del servizio;
- l'esigenza di una "regolamentazione" della figura con chiarificazione dei compiti, delle competenze e dei relativi percorsi formativi

Nella situazione attuale la "formazione", a detta di alcuni, potrebbe provocare "false speranze".

## **OPERATORE DI ASSISTENZA ECONOMICA SOCIALE**

### **Profilo professionale** (sintetico)

L'Operatore di assistenza economica sociale:

- presta consulenza agli utenti al fine di informarli dei loro diritti e delle provvidenze cui hanno titolo, nonché di agevolarli nei rapporti con le istituzioni pubbliche e private;
- individua ed analizza i bisogni dei soggetti che si trovano in situazioni di disagio economico;
- istruisce il procedimento per la richiesta di prestazione economica sociale e definisce l'attribuzione e l'ammontare dei vantaggi economici da erogare al richiedente secondo il regolamento vigente;
- collabora con l'equipe socio-sanitaria nella definizione e nella realizzazione del "programma personalizzato"

- **Presenza** – La figura è presente (sia nel settore pubblico sia in quello privato) in quasi tutti gli enti/associazioni di appartenenza degli intervistati (10 su 11).

- **Evoluzione prevista** – Complessivamente si prevede un aumento della figura (8 su 11), nessuno prevede una diminuzione.

Si rileva che vi è la necessità di adeguare il numero di "Operatori di Assistenza Economica Sociale" anche in prospettiva dell'aumento annuo delle richieste di sostegno economico.

- **Reperibilità** – Quasi tutti, tranne un solo caso, ritiene la figura molto difficile da reperire sul mercato del lavoro.

La difficoltà:

- è ritenuta più accentuata in "città" rispetto alla "periferia": in città la domanda è più alta, il turn-over è più rilevante, c'è più mobilità professionale e c'è più scollamento tra ruolo atteso e ruolo agito;
- è associata anche alla limitata attrattività: si è inseriti come "amministrativo", le attività professionali richieste sono prevalentemente di natura "sociale" e non si prefigurano prospettive professionali.

- **Sviluppo e formazione** - La totalità degli intervistati ritiene che la figura sia da formare e da sviluppare.

Viene evidenziata la problematicità del "titolo di studio" richiesto alla figura: una parte degli intervistati sostiene che si dovrebbe seguire un corso di laurea specifico nel "sociale" con indirizzo "economico-amministrativo"; altri, invece, ritengono sufficiente il diploma generico (come avviene attualmente) per poi successivamente formarsi sul lavoro per le competenze più propriamente sociali.

Viene, inoltre, rilevato che la formazione rivolta alla figura oltre che teorica (in aula) dovrebbe dar maggior spazio alle metodologie attive attraverso anche l'uso di tecniche quali role-play, analisi di casi, simulazioni, ecc.

## **OPERATORE DI CURA FAMILIARE**

### **Profilo professionale** (sintetico)

L'operatore di cura familiare:

- svolge attività operative volte a garantire il benessere di persone non autosufficienti, vivendo prevalentemente presso il domicilio degli stessi, ed occupandosene a tempo pieno;
- gestisce semplici procedure e prestazioni sanitarie di supporto prescritte nel piano di assistenza individuale
- accompagna, assiste e cura la persona nelle sue attività quotidiane (igiene personale, attività d'inserimento sociale, accompagnamento, ecc.) e la aiuta a mantenersi autosufficienti, fisicamente e psichicamente, ed a condurre una vita autonoma;
- garantisce il mantenimento dell'igiene e della pulizia di ambienti e di spazi abitativi e ne cura l'aspetto estetico;
- cura e gestisce l'alimentazione della persona in base ai gusti ed alle esigenze personali (malattie, diete, ecc.).

- **Presenza** – La figura considerata non è presente in alcuna struttura pubblica, ma è presente in quelle private.

- **Evoluzione prevista** – Tutti gli intervistati prevedono un'evoluzione in positiva della figura.

L'aumento del numero non sarà così rilevante come in passato anche se comunque vi sarà in conseguenza alla nuova legge provinciale a sostegno delle persone non autosufficienti.

- **Reperibilità** – La figura è ritenuta per alcuni "difficile" e per altri "facile" da reperire sul mercato del lavoro

Si rileva che la quasi totalità degli operatori sono di genere femminile e provenienti da paesi stranieri, nella maggior parte dei casi dall'Europa dell'est.

Vi è un forte turn over, a causa della precarietà ed alla instabilità domiciliare della figura: si viene generalmente in Italia per un periodo necessario a mantenere la famiglia e, conclusasi questa necessità, si cerca di ritornare nel paese di origine.

- **Sviluppo e formazione** – Tutti gli intervistati ritengono che la figura sia da sviluppare e da formare

Si rileva che l'innalzamento del grado di preparazione professionale possa servire per: stabilizzare e regolarizzare la posizione lavorativa; valorizzare l'identità professionale ed il ruolo sociale nel contesto di appartenenza; far uscire da una situazione lavorativa e sociale "in ombra" e sviluppare un'inclusione sociale completa.

Inoltre si rileva l'esigenza di avviare un processo di costruzione di un servizio di "registrazione" a cui gli interessati (operatori, famiglie ed associazioni) potranno accedere per ricevere assistenza tecnica.

Attualmente le famiglie entrano in contatto direttamente con l'operatore e ciò non garantisce sicurezza e qualità da entrambe le parti.

## MANAGER DEI SERVIZI SOCIALI

<b>Profilo professionale</b> ( <i>sintetico</i> )
<i>Il Manager Servizi Sociali:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• collabora nell'elaborazione e nello sviluppo della mission dell'istituzione-organizzazione di appartenenza e dei piani di sviluppo dei servizi socio-assistenziali;</li><li>• presidia la situazione e le tendenze dei servizi sociali, prospetta il posizionamento auspicato dei servizi erogati;</li><li>• configura il sistema di offerta, programma ed organizza i processi di erogazione dei servizi, supervisiona e controlla le modalità di attuazione;</li><li>• concorre nell'attivazione di finanziamenti pubblici e privati, nella definizione del sistema di programmazione e controllo di gestione e cura l'elaborazione dei conti economici;</li><li>• determina il fabbisogno quali-quantitativo delle risorse professionali, elabora programmi di valorizzazione professionale, gestisce la valutazione del personale seguendo i principi che stanno alla base del "lavoro sociale";</li><li>• coopera per un funzionale coordinamento dei servizi sul territorio e per una efficace integrazione tra coordinatori, professionisti, ruoli organizzativi e gestionali;</li><li>• gestisce i rapporti e le relazioni con i soggetti istituzionali e sociali (enti pubblici, aziende, cooperative, associazioni, utenti, ecc.)</li></ul>

Per alcuni intervistati il termine "manager" non risulterebbe (soprattutto nel settore pubblico) appropriato nel campo dei "servizi sociali": farebbe pensare a figure operanti nel campo dei beni-servizi "industriali" più orientati alla gestione economica dei risultati.

Denominazione alternative proposte: "dirigente servizi sociali" – "responsabili servizi sociali" - "gestore di servizi sociali" - "esperto nella gestione di servizi sociali".

- **Presenza** – La figura professionale è presente in tutti gli enti/associazioni di appartenenza degli intervistati.
- **Evoluzione prevista** – La maggior parte degli intervistati (10 su 17) prevede un aumento della figura professionale, e gli altri ritengono "stabile" la sua evoluzione.
- **Reperibilità** – Tutte le risposte fanno emergere la "difficoltà" nel reperimento della figura.

La difficoltà è associata a:

- esigenza (non facile da soddisfare) di integrare le competenze di "gestione" con quelle più specificatamente "sociali".
- scarsa conoscenza e padronanza delle due lingue presenti sul territorio provinciale, maggiormente per quanto riguarda la lingua tedesca;

– poca “attrattività economica”, in particolare nel settore privato.

- **Sviluppo e formazione** – Tutti gli intervistati ritengono che la figura sia da sviluppare e da formare.

Vengono evidenziate posizioni differenti sul tema della “formazione” richiesta: alcuni ritengono opportuno che il manager provenga da una formazione nel settore specifico, quello sociale, mentre altri sostengono che la figura dovrebbe avere una formazione più “economico-giuridica” e che la formazione “sociale” possa essere realizzata sul lavoro.

Emerge anche la necessità di una formazione ampia e non solo specifica su determinati argomenti.

## 5. IL FABBISOGNO FORMATIVO

---

La rilevazione dei fabbisogni formativi (quali "competenze" formare) ha riguardato le figure professionali prese in considerazione.

***Lo strumento utilizzato per la rilevazione è stata una scheda strutturata.***

Ciascuna scheda ha riguardato le competenze (aggregate in ambiti di competenze) di una singola figura professionale.

Per contestualizzare il fabbisogno ed acquisire risposte attendibili, per ciascuna competenza prevista per ogni figura professionale è stato chiesto di indicare (su una scala da 1/molto basso a 5/molto alto):

- il livello **atteso** rispetto a cui riferire la valutazione delle competenze (che può essere considerato un indicatore dell' "l'importanza" relativa della competenza);
- il livello **posseduto** e agito dalle persone (da mettere in relazione con il livello atteso).

La differenza (positiva) tra "livello atteso" e "livello posseduto" costituisce il **"gap" di competenze da formare.**

Di seguito si riportano gli esiti della rilevazione:

- la media del valore atteso per ogni **ambito di competenza**;
- il valore medio per il **livello atteso** per ciascuna singola competenza
- **gap**: valore medio rapportato al n. di aziende di riferimento.

I dati analitici sono riportati in allegato (*Allegato 2*).

Nell'allegato viene riportato anche il grado di "approfondimento" (chiesto per ciascuna competenza) che può costituire un utile riferimento per la progettazione di azioni formative (anche in questo caso con una scala da 1/molto basso a 5/molto alto).

Il dato relativo all'approfondimento può costituire riferimento per la durata di eventuali interventi formativi.

Questo dato, incrociato con il dato del livello atteso, può dare indicazioni anche per la progettazione formativa.

## MEDIATORE INTERCULTURALE

AMBITO DI COMPETENZE	COMPETENZE	Livello atteso	Gap con livello posseduto
<p><b>DIAGNOSI BISOGNI E RISORSE DELL'UTENTE</b></p> <p><b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,7</b></p> <p><b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,7</b></p>	Conosce la complessità sociale e gli aspetti e le dinamiche del fenomeno migratorio (famiglie, figli nella migrazione ed il rapporto con le seconde/ terze generazioni, ecc.)	5	2
	Conosce le caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio di riferimento	4,8	2
	Conosce le tecniche di base della comunicazione per una corretta comprensione e diagnosi dei bisogni dell'utente	4,8	1,8
	Conosce la questione e le problematiche di "genere" all'interno del fenomeno migratorio	4,5	1,2
	Sa interpretare esigenze e bisogni dell'immigrato relativamente allo specifico percorso migratorio	4,3	1,3
	Sa identificare e distinguere eventuali disagi dovuti alla dimensione vissuta da migrante (scarsa padronanza linguistica, ecc.)	4,8	1
	Sa riconoscere condizioni personali e professionali dell'immigrato quali risorse da valorizzare nei diversi contesti di riferimento	4,8	2
	Sa tradurre bisogni e risorse proprie dell'individuo in linee e proposizioni di accompagnamento ed assistenza	4,8	2,3
<p><b>MEDIAZIONE INTERCULTURALE</b></p> <p><b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,7</b></p> <p><b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,7</b></p>	Conosce tecniche e strumenti di base delle relazioni interculturali	5	2
	Conosce gli elementi di base di sociologia ed antropologia culturale	4	1,5
	Conosce la cultura e la realtà socio-economica dei paesi d'origine dei diversi cittadini immigrati e del paese ospitante	4,8	1,5
	Sa interpretare i codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione comunicativa (utente immigrato/operatore italiano/ immigrati)	4,8	1,8
	Sa facilitare lo scambio tra le diverse parti (utenza immigrata e servizi/istituzioni italiane ed immigrati) al fine di anticipare l'eventuale insorgere di incomprensioni	5	1,3
	Sa individuare ed incoraggiare occasioni di incontro e confronto fra culture diverse (incontri tra immigrati e popolazione ospitante, ecc.)	5	2
	Sa sostenere il contesto organizzativo in processi di adeguamento dei servizi rivolti all'immigrato	4,3	2

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE</b>	Livello atteso	Gap con livello posseduto
<b>ORIENTAMENTO RELAZIONE UTENTE/SERVIZI</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,4</b> <b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,6</b>	Conosce modelli e strutture dei servizi di pubblica utilità in Italia e nel paese di origine degli immigrati (servizi socio-sanitari, educativo-scolastici, lavorativi)	<b>4,3</b>	<b>1</b>
	Conosce l'organizzazione ed il funzionamento dei servizi di pubblica utilità in Italia (procedure di accesso, linguaggio tecnico, operatori, ecc.)	<b>4,5</b>	<b>1</b>
	Conosce norme e leggi regionali, provinciali, nazionali e comunitarie su diritti e doveri dei cittadini immigrati	<b>4,8</b>	<b>2</b>
	Conosce gli elementi base del diritto minorile (tutela del minore nel diritto interno ed in quello internazionale) e del diritto di famiglia	<b>4,3</b>	<b>2,3</b>
	Sa trasferire all'immigrato elementi conoscitivi della realtà sociale ed organizzativa di riferimento	<b>4,5</b>	<b>1,5</b>
	Sa esplicitare modelli e regole dei servizi di pubblica utilità pubblici e privati	<b>4,3</b>	<b>1,3</b>
	Sa rendere consapevole l'immigrato dei propri diritti e doveri rispetto al contesto sociale di riferimento	<b>4,3</b>	<b>1,5</b>
	Sa trasmettere all'operatore dei servizi elementi di conoscenza e di rappresentazione del problema e della realtà di cui l'immigrato è portatore	<b>5</b>	<b>1,5</b>
	Sa gestire una banca data per un corretto inserimento di informazioni circa i servizi offerti e circa gli immigrati presenti sul territorio	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>INTERMEDIAZIONE LINGUISTICA</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,7</b> <b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,5</b>	Conosce approfonditamente la propria lingua madre e la lingua veicolare del paese ed i codici culturali sottesi del gruppo immigrato di riferimento	<b>5</b>	<b>0,8</b>
	Conosce almeno una delle lingue parlate sul territorio provinciale (italiano e tedesco)	<b>5</b>	<b>1,3</b>
	Conosce un'altra lingua tra quelle parlate dai gruppi etnici maggiormente rappresentati sul territorio	<b>4</b>	<b>1,8</b>
	Conosce la terminologia tecnica per il corretto svolgimento della funzione dell'interpretariato	<b>4,8</b>	<b>1,8</b>
	Conosce espressioni culturali e sociali specifiche delle varie comunità straniere (modi di dire, dialetti, ecc.)	<b>4,5</b>	<b>0,8</b>
	Sa comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione in lingua straniera	<b>5</b>	<b>1,5</b>
	Sa decodificare e trasmettere all'utenza immigrata codici di comunicazione verbale e non espressi dall'operatore italiano	<b>4,8</b>	<b>1,8</b>
	Sa fornire elementi di comprensione delle modalità comunicative e di relazione delle diverse culture	<b>4,8</b>	<b>1,5</b>
Sa individuare gli ostacoli che impediscono una efficace relazione comunicativa	<b>4,8</b>	<b>1,5</b>	

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE</b>	Livello atteso	Gap con livello posseduto
<b>GESTIONE DELLE RELAZIONI</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,7</b> <b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,8</b>	Conosce elementi di comunicazione interculturale (la lingua parlata, la comunicazione non verbale, gli stili di comunicazione, la comprensione dei diversi "caratteri nazionali")	<b>4,8</b>	<b>1,8</b>
	Conosce le tecniche di base della comunicazione e la gestione dei colloqui singoli e di gruppo	<b>4,8</b>	<b>2</b>
	Riconosce e descrive i pregiudizi e gli stereotipi che possono influenzare le relazioni con "l'altro"	<b>5</b>	<b>1,8</b>
	Sa utilizzare tecniche e metodologie di comunicazione (comunicazione verbale, comunicazione non verbale, soggettività della comunicazione, ecc.)	<b>4,8</b>	<b>3,3</b>
	Sa utilizzare le tecniche del colloquio individuale e del colloquio di gruppo e la tecnica dell'ascolto attivo	<b>4,5</b>	<b>1,7</b>
	Sa relazionarsi in modo positivo con l'utente e con i vari servizi/ strutture presenti sul territorio	<b>4,8</b>	<b>2</b>
	Sa gestire e risolvere conflitti	<b>4,8</b>	<b>2,3</b>
	Ha capacità organizzative	<b>4,5</b>	<b>1,3</b>

La figura del "Mediatore Interculturale" è stata rilevata in soli 4 enti/ associazioni, di seguito si riportano i risultati più significativi.

## **MEDIATORE INTERCULTURALE**

➤ **Tutti gli ambiti di competenza presentano medie di livelli attesi molto alti**

L'ambito di competenza "**orientamento relazione utente/servizi**" che presenta il livello atteso inferiore, raggiunge un valore piuttosto alto (media 4,4).

➤ **I gap formativi risultano molto alti in tutti gli ambiti di competenze, soprattutto in:**

- **diagnosi bisogni e risorse dell'utente** e relativamente a:
  - conoscenze della "complessità sociale e degli aspetti e delle dinamiche del fenomeno migratorio (famiglie, figli nella migrazione ed il rapporto con le seconde/ terze generazioni, ecc.)"
  - conoscenze delle "caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio di riferimento"
  - capacità di "tradurre bisogni e risorse proprie dell'individuo in linee e proposizioni di accompagnamento ed assistenza"
- **mediazione interculturale** e relativamente a:
  - conoscenze delle "tecniche e strumenti di base delle relazioni interculturali"
  - capacità di "individuare ed incoraggiare occasioni di incontro e confronto fra culture diverse (incontri tra immigrati e popolazione ospitante, ecc.)"
  - capacità di "sostenere il contesto organizzativo in processi di adeguamento dei servizi rivolti all'immigrato"
- **orientamento relazione utente/ servizio** e relativamente a:
  - conoscenze delle "norme e leggi regionali, provinciali, nazionali e comunitarie su diritti e doveri dei cittadini immigrati"
  - conoscenze degli "elementi base del diritto minorile (tutela del minore nel diritto interno ed in quello internazionale) e del diritto di famiglia"
- **gestione delle relazioni** e relativamente a:
  - conoscenze delle "tecniche di base della comunicazione e la gestione dei colloqui singoli e di gruppo"
  - capacità di relazionarsi in modo positivo con l'utente e con i vari servizi/strutture presenti sul territorio"
  - capacità di "gestire e risolvere conflitti"

Gli altri ambiti "**orientamento relazione utente/servizi**" ed "**intermediazione linguistica**" hanno livelli di gap formativi più bassi, pur avendo livelli assoluti piuttosto alti.

All'interno di ciascun ambito di competenze, inoltre, i gap formativi risultano essere disomogenei.

➤ **Non si riscontrano competenze con livelli attesi o gap formativi con livelli bassi**

## OPERATORE DI ASSISTENZA ECONOMICA SOCIALE

AMBITO DI COMPETENZE	COMPETENZE	Livello atteso	Gap con livello posseduto
<b>ORIENTAMENTO DELL'UTENTE</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,2</b>  <b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,0</b>	Conosce l'organizzazione ed il funzionamento dei servizi socio-sanitari ed assistenziali presenti sul territorio (consultori, centri di assistenza e beneficenza, ecc.)	4,5	1,0
	Conosce le caratteristiche del contesto socio-istituzionale di riferimento (aziende, cooperative, associazioni, ecc.)	4,3	1,0
	Conosce le istituzioni pubbliche e private per il collocamento lavorativo e ne conosce il funzionamento (ufficio del lavoro, cooperative di inserimento lavorativo, ecc.)	3,7	1,0
	Sa delineare e predisporre, in collaborazione con operatori del distretto/istituzione, un "programma personalizzato" a seconda dei bisogni emersi	4,1	1,3
	Sa consigliare ed indirizzare l'utente per il corretto utilizzo delle proprie risorse economico-finanziarie (piano degli acquisti, spesa e consumi intelligenti, ecc.)	4,0	0,9
	Sa aiutare, anche in collaborazione con operatori del distretto/istituzione, la persona a comprendere la sua situazione/condizione ed a gestire il suo problema cercando di renderlo autonomo e responsabile delle scelte eventuali	4,3	1,0
<b>DIAGNOSI DEI BISOGNI DELL'UTENTE</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,7</b>  <b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,4</b>	Conosce le tecniche di base della comunicazione (verbale, non verbale, ecc.) per una corretta comprensione e diagnosi del bisogno dell'utente	4,5	1,4
	Conosce le regole base del colloquio individuale (colloquio di accoglienza, colloquio di approfondimento, ecc.)	4,8	1,5
	Sa ascoltare attivamente ed è in grado di riconoscere i principali bisogni, emozioni, reazioni e risorse della persona assistita	4,7	1,4
	Sa gestire le criticità ed i conflitti che emergono durante le fasi di colloquio	4,8	1,5
	Sa utilizzare le tecniche di conduzione del colloquio individuale per facilitare la comprensione e la fiducia dell'utente	4,8	1,4
	Sa analizzare ed utilizzare correttamente le informazioni raccolte nel colloquio per la definizione delle fasi successive (programma personalizzato, richiesta di prestazione economica sociale, ecc.)	4,4	1,1

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE</b>	Livello atteso	Gap con livello posseduto
<b>GESTIONE AMMINISTRATIVA</b>	Conosce le norme base della legislazione sociale e sanitaria a livello nazionale e quella speciale vigenti nella Provincia di Bolzano	<b>4,4</b>	<b>0,8</b>
	Conosce le norme base di previdenza sociale ed assistenziale (pensione, maternità, malattia, ecc.)	<b>4,4</b>	<b>0,8</b>
	Conosce norme e leggi, provinciali e nazionali, su diritti e doveri dei cittadini immigrati	<b>3,9</b>	<b>1,4</b>
	Conosce gli elementi base di diritto minorile e di diritto di famiglia	<b>3,8</b>	<b>1,3</b>
	Conosce gli elementi base di diritto amministrativo e di diritto privato (successioni, ipoteca, proprietà, ecc.)	<b>4,1</b>	<b>0,6</b>
	Conosce le pratiche e la procedura per la richiesta di prestazione di assistenza economica sociale e le pratiche per la sua liquidazione	<b>4,7</b>	<b>0,4</b>
	Conosce le principali pratiche bancarie (cambiali, conto corrente, libretto di risparmio, ecc.)	<b>4,5</b>	<b>0,8</b>
	Sa utilizzare le funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio e quelli specifici per la gestione delle prestazioni di assistenza economica sociale ( fogli elettronici, programmi di videoscrittura, programmi specifici, ecc.)	<b>4,6</b>	<b>0,5</b>
	Sa utilizzare le principali pratiche bancarie (bonifico bancario, e-banking, apertura e chiusura di un conto, ecc.)	<b>3,9</b>	<b>0,6</b>
<b>GESTIONE DELLE RELAZIONI</b>	Conosce entrambe le lingue parlate sul territorio provinciale (italiano e tedesco)	<b>4,8</b>	<b>0,8</b>
	Conosce le tecniche di base della comunicazione (verbale, non verbale, soggettività della comunicazione)	<b>4,8</b>	<b>1,5</b>
	Sa relazionarsi con l'utente, con la famiglia e con i servizi presenti sul territorio comunicando in modo positivo e partecipativo	<b>4,6</b>	<b>1,2</b>
	Sa lavorare in team	<b>4,7</b>	<b>1,2</b>
	Ha capacità organizzative	<b>4,1</b>	<b>0,5</b>
	Sa effettuare scelte e sa prendere decisioni eque ed omogenee	<b>4,4</b>	<b>0,7</b>
	Sa gestire e mediare conflitti e criticità relazionali	<b>4,5</b>	<b>1,2</b>
	Sa cooperare con i soggetti istituzionali e sociali presenti sul territorio locale	<b>4,1</b>	<b>0,6</b>
<b>MEDIA LIVELLO ATTESO</b> <b>4,3</b>			
<b>MEDIA GAP FORMATIVO</b> <b>0,8</b>			
<b>MEDIA LIVELLO ATTESO</b> <b>4,5</b>			
<b>MEDIA GAP FORMATIVO</b> <b>1,0</b>			

Di seguito si riportano i risultati ottenuti più significativi

## **OPERATORE DI ASSISTENZA ECONOMICA SOCIALE**

➤ **Tutti gli ambiti di competenza presentano medie di livelli attesi molto alti.**

Gli ambiti con i livelli medi attesi più alti sono:

- **diagnosi dei bisogni dell'utente** e relativamente a:
  - conoscenze delle "regole base del colloquio individuale (colloquio di accoglienza, colloquio di approfondimento, ecc.)"
  - capacità nel "gestire le criticità ed i conflitti che emergono durante le fasi di colloquio"
  - capacità di utilizzo delle "tecniche di conduzione del colloquio individuale per facilitare la comprensione e la fiducia dell'utente"
- **gestione delle relazioni** e relativamente a:
  - conoscenze di "entrambe le lingue parlate sul territorio provinciale (italiano e tedesco)"
  - conoscenze delle "tecniche di base della comunicazione (verbale, non verbale, soggettività della comunicazione)"
  - capacità di "lavorare in team"

➤ **I gap formativi risultano molto alti in tutti gli ambiti di competenze, soprattutto in:**

- **diagnosi dei bisogni dell'utente**, e relativamente a:
  - conoscenze delle "regole base del colloquio individuale (colloquio di accoglienza, colloquio di approfondimento, ecc.)"
  - capacità di "ascoltare attivamente ed è in grado di riconoscere i principali bisogni, emozioni, reazioni e risorse della persona assistita"
  - capacità di gestire "le criticità ed i conflitti che emergono durante le fasi di colloquio"
- **gestione amministrativa** e relativamente a:
  - conoscenze delle "norme e leggi, provinciali e nazionali, su diritti e doveri dei cittadini immigrati"
  - conoscenze degli "elementi base di diritto minorile e di diritto di famiglia"
- **gestione delle relazioni** e relativamente a:
  - conoscenze delle "tecniche di base della comunicazione (verbale, non verbale, soggettività della comunicazione)"
  - capacità di "relazionarsi con l'utente, con la famiglia e con i servizi presenti sul territorio comunicando in modo positivo e partecipativo"
  - capacità di "lavorare in team"

Da sottolineare che gli ambiti di competenze con il livello atteso più elevato sono gli stessi ambiti con il livello di fabbisogno formativo più alto e significativo.

➤ **Alcune competenze sono state considerate poco importanti oppure con livelli formativi sufficienti**

Le conoscenze relative alla "gestione amministrativa" risultano essere importanti per l'attività della figura, mentre i valori relativi al fabbisogno formativo sono piuttosto bassi, soprattutto per quanto riguarda le conoscenze relative alle pratiche ed alle procedure per la richiesta di assistenza economica e relativamente ai principali software informatici in uso.

## OPERATORE DI CURA FAMILIARE

AMBITO DI COMPETENZE	COMPETENZE	Livello atteso	Gap con livello posseduto
<b>IGIENE E CURA DELLA PERSONA</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,5</b>  <b>MEDIA GAP FORMATIVO 2</b>	Conosce le modalità e tecniche di vestizione della persona a seconda delle patologie e dei deficit	4,6	2,1
	Conosce le modalità di soddisfacimento dei bisogni della persona (igiene parziale e totale della persona, ecc.)	4,5	1,9
	Conosce le caratteristiche degli ausili e dei prodotti per l'igiene personale e le loro modalità d'uso	4,6	2,1
	Sa utilizzare le tecniche di movimentazione della persona seguendo le regole di sicurezza	4,6	1,8
	Sa attuare le tecniche e le procedure per una corretta e sicura igiene personale	4,5	1,9
	Sa proporre ed acquistare i prodotti, gli accessori e gli ausili per l'igiene personale a seconda delle esigenze	3,9	1,3
<b>IGIENE DEGLI SPAZI ABITATIVI</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,1</b> <b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,5</b>	Conosce le norme igieniche ed il processo di pulizia negli ambienti privati	4,4	1,7
	Conosce le norme base sull'igiene e la sicurezza nei luoghi di lavoro (L. 626/97)	4,3	2,3
	Conosce i principali prodotti per l'igienizzazione degli ambienti di vita ed il loro utilizzo a seconda del materiale da trattare	4,3	1,5
	Conosce i principali processi di riordino, igienizzazione, uso e conservazione di utensili e prodotti d'uso	4,5	1,6
	Sa curare il riordino, la pulizia ordinaria dei vari ambienti abitativi e degli arredi secondo le caratteristiche dei materiali da trattare	4,3	1,3
	Sa assicurare disinfezione e manutenzione di utensili, apparecchi e strumentazione usati dall'utente	4,4	1,8
	Sa applicare semplici tecniche di decorazione ed ornamento degli ambienti (semplici composizioni floreali e decorazioni)	3,4	0,3

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE</b>	Livello atteso	Gap con livello posseduto
<b>EDUCAZIONE ALIMENTARE</b>  <i>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,5 MEDIA GAP FORMATIVO 1,8</i>	Conosce la normativa per la somministrazione di alimenti e prodotti alimentari	<b>4,4</b>	<b>2,1</b>
	Conosce i principi base di conservazione degli alimenti e dei pasti caldi (HACCP, ecc.)	<b>4,4</b>	<b>1,8</b>
	Conosce i principi per una corretta alimentazione ed i principi di scienze dell'alimentazione (funzionalità corporea, digestione ed assorbimento, sost. liquide e solide, ecc.)	<b>4,4</b>	<b>1,9</b>
	Conosce i principi base di dietologia e sa applicarli a seconda della patologia dell'utente (sovrappeso, diabete, ipertensione, ecc.)	<b>4,3</b>	<b>2</b>
	Conosce le caratteristiche base ed il corretto utilizzo dei principali elettrodomestici (frigorifero, freezer, forno, forno a microonde, lavastoviglie, ecc.)	<b>4,4</b>	<b>1,2</b>
	Sa applicare correttamente le modalità per alimentare la persona in base ai diversi contesti, bisogni, necessità	<b>4,5</b>	<b>1,8</b>
	Sa preparare semplici bevande e pasti a seconda delle richieste e delle necessità della persona	<b>4,6</b>	<b>1,8</b>
	Sa verificare e controllare l'etichettatura degli alimenti (lista degli ingredienti, etichettatura nutrizionale, ecc.)	<b>4,6</b>	<b>2,3</b>
<b>ASSISTENZA DI BASE</b>  <i>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,6 MEDIA GAP FORMATIVO 2</i>	Conosce il corretto utilizzo di apparecchiature/ attrezzature mediche di semplice utilizzo (termometro, misuratore pressione arteriosa, ecc.)	<b>4,6</b>	<b>1,8</b>
	Conosce le corrette posture della persona a letto, da seduta ed in stazione eretta	<b>4,6</b>	<b>2,6</b>
	Conosce l'organizzazione dei servizi socio-assistenziali e sanitari presenti sul territorio	<b>4,1</b>	<b>2,4</b>
	Conosce i principi base della medicina dell'invecchiamento (principali malattie, insorgenza e sviluppo delle malattie, ecc.)	<b>4,6</b>	<b>2,9</b>
	Sa aiutare l'utente ad assumere in tempi e modi indicati i farmaci prescritti, controllando e verificando le indicazioni presenti sulla confezione (data di scadenza, posologia, ecc.)	<b>4,9</b>	<b>2</b>
	Sa osservare, riconoscere e riferire alcuni dei più comuni sintomi di allarme che l'utente può presentare (pallore, sudorazione, ecc.)	<b>4,6</b>	<b>1,9</b>
	Sa attuare metodi e tecniche per la rilevazione dei parametri vitali e per la rilevazione del polso	<b>4,4</b>	<b>2,1</b>
	Sa impiegare tecniche per l'accompagnamento di persone anziane nella vita quotidiana (trasporto in carrozzella, con sostegno, ecc.)	<b>4,6</b>	<b>1,9</b>
Sa amministrare piccole somme di denaro per la corretta gestione delle risorse	<b>4,5</b>	<b>0,9</b>	

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE</b>	Livello atteso	Gap con livello possedu to
<b>GESTIONE DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,6</b> <b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,9</b>	Conosce almeno una delle lingue in uso a livello provinciale (italiano e tedesco)	<b>4,8</b>	<b>2</b>
	Conosce gli aspetti principali del sistema culturale della persona assistita	<b>4,8</b>	<b>2</b>
	Conosce i principi base della psicologia dell'invecchiamento (motivazione, affettività, depressione, ecc.) e di psicologia generale (memoria, funzioni cognitive, ecc.)	<b>4,5</b>	<b>1,6</b>
	Conosce il contratto collettivo di lavoro	<b>4,6</b>	<b>2,1</b>
	Sa relazionarsi con l'utente, con la famiglia e con i servizi presenti sul territorio comunicando in modo positivo e partecipativo in tutte le attività quotidiane di assistenza	<b>4,5</b>	<b>1,5</b>
	Sa gestire correttamente la convivenza con la persona (rispetto per lo spazio privato reciproco)	<b>4,8</b>	<b>1,8</b>
	Sa gestire conflitti e criticità relazionali	<b>4,6</b>	<b>2,1</b>
	Sa risolvere problemi assumendo rapide decisioni	<b>4,5</b>	<b>1,6</b>
	Sa ascoltare attivamente ed è in grado di riconoscere i principali bisogni, emozioni, reazioni e risorse della persona assistita	<b>4,6</b>	<b>1,9</b>
	Sa descrivere e riconoscere i pregiudizi e gli stereotipi che possono influenzare le relazioni con la persona assistita	<b>4,4</b>	<b>1,9</b>
Sa riconoscere le dinamiche appropriate per rapportarsi all'utente nelle differenti situazioni (utente sofferente, depresso, disorientato, ecc.)	<b>4,5</b>	<b>2,1</b>	
<b>SVILUPPO DELLE RELAZIONI SOCIALI</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,2</b> <b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,7</b>	Conosce gli aspetti sociali per la corretta salute della persona assistita	<b>4,3</b>	<b>1,4</b>
	Conosce i principi di animazione per un sano invecchiamento psichico/fisico/ biologico dell'anziano	<b>4,4</b>	<b>1,7</b>
	Conosce le iniziative ed i servizi culturali e ricreativi presenti sul territorio (centri per persone in difficoltà, incontri informativi, ecc.)	<b>3,9</b>	<b>1,4</b>
	Conosce varie tipologie di gioco per allenare, stimolare, riattivare il corpo e la mente	<b>3,8</b>	<b>1,6</b>
	Sa recuperare e valorizzare le competenze e le capacità manuali e cognitive dell'utente	<b>4,3</b>	<b>2,3</b>
	Sa sollecitare ed organizzare momenti di socializzazione, fornendo il sostegno necessario	<b>4,5</b>	<b>1,8</b>

Di seguito si riportano i risultati più significativi.

## **OPERATORE DI CURA FAMILIARE**

### ➤ **Tutti gli ambiti di competenza presentano medie di livelli attesi molto alti.**

In particolare:

- **assistenza di base** e relativamente alla capacità di "aiutare l'utente ad assumere in tempi ed in modi indicati i farmaci prescritti, controllando e verificando le indicazioni presenti sulla confezione (data di scadenza, posologia, ecc.)"
- **gestione delle relazioni interpersonali** e relativamente a:
  - conoscenze di "almeno una delle due lingue in uso a livello provinciale (italiano e tedesco)"
  - conoscenze degli "aspetti principali del sistema culturale della persona assistita"
  - capacità di "gestire correttamente la convivenza con la persona (rispetto per lo spazio reciproco)"

### ➤ **I gap formativi rilevati sono molto alti in tutti gli ambiti di competenza in particolar modo nei seguenti ambiti:**

- **igiene e cura della persona** in cui il livello di gap è elevato in tutte le competenze inserite;
- **educazione alimentare** e relativamente a:
  - conoscenze della "normativa per la somministrazione di alimenti e prodotti alimentari"
  - conoscenze dei "principi per una corretta alimentazione ed i principi di scienze dell'alimentazione (funzionalità corporea, digestione ed assorbimento, sost. liquide e solide, ecc.)"
  - capacità di "verificare e controllare l'etichettatura degli alimenti (lista degli ingredienti, etichettatura nutrizionale, ecc.)"La competenza specifica "**lettura delle etichette degli alimenti**" presenta un gap formativo elevato, legato al problema della conoscenza della lingua.  
Emerge il fabbisogno linguistico e nello specifico per quanto riguarda la lingua tedesca a Bolzano e dintorni, mentre la lingua italiana è insufficiente sul resto del territorio provinciale;
- **assistenza di base** e relativamente a:
  - conoscenze delle "corrette posture della persona a letto, da seduta ed in stazione eretta"
  - conoscenze dell'"organizzazione dei servizi socio-assistenziali e sanitari presenti sul territorio"
  - conoscenze dei "principi base della medicina dell'invecchiamento (principali malattie, insorgenza e sviluppo delle malattie, ecc.)"
- **gestione delle relazioni interpersonali** e relativamente a:
  - conoscenze del "contratto collettivo di lavoro"
  - capacità di "gestire conflitti e criticità relazionali"
  - capacità di "riconoscere le dinamiche appropriate per rapportarsi all'utente nelle differenti situazioni (utente sofferente, depresso, disorientato, ecc.)"

- **Non si riscontrano particolari competenze considerate poco rilevanti oppure già sufficientemente formate**

L'analisi fa emergere chiaramente le carenze formative della figura, a cui sempre più sono demandate le cure di soggetti non autosufficienti presenti in famiglia e che sempre più spesso si occupa di attività delicate e complesse, senza l'adeguata e necessaria preparazione.

L'operatore di cura familiare ha poco tempo da dedicare alla frequentazione di corsi di formazione. Risulta, quindi, necessario realizzare un'attività formativa "leggera" e "flessibile" strutturata in moduli in sé conclusi che permettano alle partecipanti di decidere a quali moduli partecipare con la possibilità di recuperare/ riprendere moduli passati, anche grazie all'utilizzo degli strumenti informatici (ad es. Internet).

## MANAGER DEI SERVIZI SOCIALI

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE</b>	Livello atteso	Gap con livello posseduto
<p align="center"><b>PRESIDIO DELL'AMBIENTE ESTERNO E PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI</b></p> <p align="center"><b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,5</b></p> <p align="center"><b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,0</b></p>	Conosce natura, funzione, caratteristiche e standard qualitativi dei servizi assistenziali forniti	<b>4,7</b>	<b>1,2</b>
	Conosce situazione e tendenze del sistema locale dei servizi: domanda degli utenti-clienti, servizi erogati da altre strutture sul territorio, fornitori di servizi alla persona	<b>4,5</b>	<b>0,9</b>
	Conosce le caratteristiche del contesto socio-istituzionale: enti pubblici, aziende, cooperative, associazioni utenti, ecc.	<b>4,6</b>	<b>1,0</b>
	Sa utilizzare strumenti e tecniche per la valutazione dei bisogni di servizio, la definizione degli obiettivi e la verifica dei risultati prodotti	<b>4,5</b>	<b>1,3</b>
	Sa utilizzare metodologie di promozione/marketing dei servizi assistenziali: posizionamento dell'offerta rispetto alla domanda di servizio, segmentazione mercato, azioni promozionali ecc.	<b>4,1</b>	<b>1,4</b>
	Sa assicurarsi che la rete, nelle sue differenti componenti, lavori, collabori e produca i risultati attesi	<b>4,4</b>	<b>1,0</b>
	Sa armonizzare le finalità e le risorse dell'organizzazione rispetto alle esigenze ed ai desideri espressi dall'utenza presente e potenziale	<b>4,4</b>	<b>0,9</b>
	Sa utilizzare tecniche di benchmarking per la comparazione di sistemi di offerta	<b>3,6</b>	<b>1,1</b>
	Sa almeno due lingue straniere (italiano, tedesco, inglese, ecc.)	<b>4,5</b>	<b>0,7</b>
	Sa assumersi responsabilità rispetto agli obiettivi della struttura di appartenenza	<b>5</b>	<b>0,9</b>
	Sa effettuare scelte e prendere decisioni	<b>4,9</b>	<b>0,9</b>
Sa relazionarsi e cooperare con i soggetti istituzionali e sociali	<b>4,5</b>	<b>0,7</b>	
<p align="center"><b>PROGRAMMAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEI PROCESSI LAVORATIVI</b></p> <p align="center"><b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,3</b></p> <p align="center"><b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,0</b></p>	Conosce i processi di erogazione dei servizi assistenziali forniti: contenuto, caratteristiche, fasi, attività e standard qualitativi	<b>4,3</b>	<b>0,6</b>
	Conosce principi e modelli di programmazione ed organizzazione del lavoro (principi e modelli del lavoro sociale)	<b>4,2</b>	<b>0,9</b>
	Conosce l'organizzazione e il funzionamento delle strutture erogatrici di servizi assistenziali	<b>4,5</b>	<b>0,7</b>
	Sa utilizzare tecniche di organizzazione del lavoro: processi, strutture, ruoli, gruppi di lavoro, flussi informativi, ecc.	<b>4,6</b>	<b>1,1</b>
	Sa utilizzare metodologie e strumenti di project management: pianificazione, gestione e controllo.	<b>4,6</b>	<b>1,6</b>
	Sa utilizzare metodi di certificazione e qualificazione dei fornitori: indicatori, questionari, ecc.	<b>3,8</b>	<b>1,3</b>
	Sa utilizzare modalità di predisposizione e gestione di procedure e modulistica per il controllo di qualità	<b>3,6</b>	<b>0,7</b>
	Sa individuare, selezionare ed analizzare dati ed informazioni	<b>4,4</b>	<b>0,9</b>
	Sa esercitare problem setting e problem solving	<b>4,5</b>	<b>1,2</b>
	Sa sviluppare integrazione e coordinamento funzionale	<b>4,4</b>	<b>1,1</b>

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE</b>	Livello atteso	Gap con livello posseduto
<b>GESTIONE RISORSE ECONOMICHE</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,4</b> <b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,1</b>	Conosce i principi di gestione economico-finanziaria dell'impresa e dell'impresa no profit	4,5	1,1
	Conosce le componenti economiche (costi-ricavi) del processo di erogazione dei servizi	4,6	1,1
	Conosce i principi generali di contabilità generale ed analitica e di redazione del bilancio (bilancio sociale, rendicontazione sociale, ecc.)	4,3	1,4
	Sa utilizzare modelli e tecniche di finanziamento pubblico e privato per l'azienda e le agevolazioni destinate alle Organizzazioni non lucrative di utilità sociale	4,3	0,9
	Sa utilizzare tecniche di programmazione e controllo di gestione: budget, rilevazioni contabili ed extracontabili, reporting gestionali	4,4	1,2
	Sa utilizzare modalità di configurazione delle offerte: valutazione costi, determinazione prezzo	4,5	1,6
	Sa utilizzare supporti informatici e applicativi gestionali specifici	4,2	0,8
	Sa essere orientato a risultati economico-finanziari e sociali	4,4	0,8
	Sa controllare e gestire le voci di costi-ricavi	4,5	0,9
<b>GESTIONE RISORSE PROFESSIONALI</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,4</b> <b>MEDIA GAP FORMATIVO 0,9</b>	Conosce le caratteristiche delle professioni sociali: attività, competenze, responsabilità	4,3	0,8
	Conosce le disposizioni normative e contrattuali relative alla gestione del personale	4,1	0,8
	Conosce il concetto di "approccio etico" e di "responsabilità sociale" (rispetto verso i propri collaboratori e le loro esigenze) e gli aspetti deontologico-sociali dei servizi di assistenza erogati	4,2	0,8
	Conosce il significato e le caratteristiche del "lavoro sociale" (lavoro in rete, lavoro in equipe, gestione del caso, ecc.)	4,3	0,6
	Sa utilizzare modelli di analisi e pianificazione quali-quantitativa delle risorse professionali	3,9	0,9
	Sa utilizzare tecniche di selezione, formazione, valorizzazione e sviluppo professionale	3,9	1,3
	Sa utilizzare tecniche di valutazione del personale: prestazioni, risultati, comportamento, potenziale, ecc.	4,3	1,3
	Sa motivare e supportare professionalmente i collaboratori	4,4	0,8
	Sa sviluppare autonomia e responsabilità	4,6	0,9
	Sa gestire gruppi di lavoro	4,5	0,6
	Sa sviluppare integrazione professionale	4,3	0,8
	Sa comunicare ed esercitare ascolto attivo	4,6	0,8
	Sa negoziare e gestire conflitti	4,7	1,0
	Sa esercitare leadership in funzione del contesto	4,6	0,9
Sa delegare in funzione degli obiettivi da perseguire	4,6	1,2	

Di seguito si riportano i risultati più significativi

## **MANAGER DEI SERVIZI SOCIALI**

### ◆ **Tutti gli ambiti di competenza presentano medie di livelli attesi molto alti**

Gli ambiti con i livelli medi attesi più alti sono:

- **presidio dell'ambiente esterno e pianificazione dei servizi** e relativamente a:
  - conoscenze della "natura, funzione, caratteristiche e standard qualitativi dei servizi assistenziali forniti"
  - capacità di "effettuare scelte e prendere decisioni"
  - basso, invece, risulta il livello atteso rispetto all'utilizzo della pratica del "benchmarking".
- **gestione risorse economiche** e relativamente a:
  - conoscenze dei "principi di gestione economico-finanziaria dell'impresa e dell'impresa non profit"
  - conoscenze delle "componenti economiche (costi-ricavi) del processo di erogazione dei servizi"
  - capacità d'utilizzo delle "modalità di configurazione delle offerte: valutazione costi, determinazione prezzo"
- **gestione risorse professionali** e relativamente a:

### ➤ **I gap formativi più rilevanti si concentrano nei seguenti ambiti di competenza:**

- **gestione risorse economiche** e relativamente a:
  - conoscenze dei "principi generali di contabilità generale ed analitica e di redazione del bilancio (bilancio sociale, rendicontazione sociale, ecc.)"
  - capacità di "utilizzare tecniche di programmazione e controllo di gestione: budget, rilevazioni contabili ed extracontabili, reporting gestionali"
  - capacità di "utilizzo delle modalità di configurazione delle offerte: valutazione costi, determinazione prezzo"

### ➤ **L'ambito di competenze " gestione delle risorse professionali"** risulta essere l'ambito con il fabbisogno formativo più basso, pur essendo emerso, da parte di alcuni intervistati, il desiderio e la necessità di approfondimento proprio in questo ambito di competenze.

Emerge la necessità di un maggior contatto e conoscenza dei servizi sociali presenti sul territorio, in modo da poter migliorare il "lavoro in rete" molto importante in questo settore.

## **6. CONSIDERAZIONI DI SINTESI**

---

La rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi ha riguardato figure professionali dell'area "**servizi sociali**":

- ◆ **Mediatore interculturale**
- ◆ **Operatore di assistenza economica sociale**
- ◆ **Operatore di cura familiare**
- ◆ **Manager dei servizi sociali**

Per ciascuna figura professionale considerata sono stati riportati nelle pagine precedenti gli esiti analitici della rilevazione del fabbisogno professionale e formativo.

Di seguito si riporta per singola figura un quadro sintetico degli esiti significativi del fabbisogno professione (principali caratteristiche) e del fabbisogno formativo (principali competenze da formare).

I fabbisogni professionali e formativi rilevati risultano propri e specifici delle singole figure.

Data la loro specificità non sono possibili considerazioni generali e trasversali.

<b>MEDIATORE INTERCULTURALE</b>	
<b><i>Fabbisogno professionale (principali caratteristiche)</i></b>	<b><i>Fabbisogno formativo (principali competenze da formare)</i></b>
<p><b><i>Evoluzione prevista</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si prevede un "aumento" della figura</li> <li>- L'aumento viene associato all'arrivo di un numero sempre maggiore di stranieri di varie etnie e provenienza</li> </ul> <p><b><i>Reperibilità</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La figura è ritenuta "difficile" da reperire sul mercato del lavoro</li> <li>- La difficoltà è attribuita anche al fatto che i contratti di lavoro offerti sono contratti "atipici"</li> </ul> <p><b><i>Sviluppo e formazione</i></b></p> <p>Viene evidenziato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la disomogeneità dei livelli di formazione (dalle 80 alle 800 ore)</li> <li>- l'esigenza di una "regolamentazione" della figura</li> </ul>	<p><b><i>Diagnosi bisogni e risorse dell'utente</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conosce la complessità sociale e gli aspetti e le dinamiche del fenomeno migratorio (famiglie, figli nella migrazione ed il rapporto con le seconde/terze generazioni, ecc.)</li> <li>◆ Conosce le caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio di riferimento</li> <li>◆ Sa tradurre bisogni e risorse proprie dell'individuo in linee e proposizioni di accompagnamento ed assistenza</li> </ul> <p><b><i>Mediazione interculturale</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conosce tecniche e strumenti di base delle relazioni interculturali</li> <li>◆ Sa individuare ed incoraggiare occasioni di incontro e confronto fra culture diverse (incontri tra immigrati e popolazione ospitante, ecc.)</li> <li>◆ Sa sostenere il contesto organizzativo in processi di adeguamento dei servizi rivolti all'immigrato</li> </ul> <p><b><i>Orientamento relazione utente/servizi</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conosce norme e leggi regionali, provinciali, nazionali e comunitarie su diritti e doveri dei cittadini immigrati</li> <li>◆ Conosce gli elementi base del diritto minorile (tutela del minore nel diritto interno ed in quello internazionale) e del diritto di famiglia</li> <li>◆ Sa gestire una banca dati per un corretto inserimento di informazioni circa i servizi offerti e circa gli immigrati presenti sul territorio</li> </ul> <p><b><i>Intermediazione linguistica</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conosce un'altra lingua tra quelle parlate dai gruppi etnici maggiormente rappresentati sul territorio</li> <li>◆ Conosce la terminologia tecnica per il corretto svolgimento della funzione dell'interpretariato</li> <li>◆ Sa decodificare e trasmettere all'utenza immigrata codici di comunicazione verbale e non espressi dall'operatore italiano</li> </ul> <p><b><i>Gestione delle relazioni</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Sa utilizzare tecniche e metodologie di comunicazione (comunicazione verbale, comunicazione non verbale, soggettività della comunicazione, ecc.)</li> <li>◆ Sa relazionarsi in modo positivo con l'utente e con i vari servizi/ strutture presenti sul territorio</li> <li>◆ Sa gestire e risolvere conflitti</li> </ul>

<b>OPERATORE DI ASSISTENZA ECONOMICA SOCIALE</b>	
<b><i>Fabbisogno professionale (principali caratteristiche)</i></b>	<b><i>Fabbisogno formativo (principali competenze da formare)</i></b>
<p><b><i>Evoluzione prevista</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si prevede complessivamente un "aumento" della figura</li> <li>- L' aumento è associato anche alla prospettiva dell'aumento delle richieste di sostegno economico</li> </ul> <p><b><i>Reperibilità</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quasi tutti ritengono la figura difficile da reperire sul mercato del lavoro</li> <li>- La difficoltà è ritenuta più accentuata in "città" rispetto alla "periferia".</li> <li>- La difficoltà è associata anche alla scarsa attrattività della figura</li> </ul> <p><b><i>Sviluppo e formazione</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si ritiene che la figura sia da sviluppare e formare</li> <li>- Viene evidenziata la problematicità del "titolo di studio": per alcuni occorre una laurea specifica nel "sociale" con indirizzo "economico-amministrativo"; per altri è sufficiente un diploma generico.</li> </ul>	<p><b><i>Orientamento dell'utente</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conosce le caratteristiche del contesto socio-istituzionale di riferimento (aziende, cooperative, associazioni, ecc.)</li> <li>◆ Conosce le istituzioni pubbliche e private per il collocamento lavorativo e ne conosce il funzionamento (ufficio del lavoro, cooperative di inserimento lavorativo, ecc.)</li> <li>◆ Sa delineare e predisporre, in collaborazione con operatori del distretto/istituzione, un "programma personalizzato" a seconda dei bisogni emersi</li> </ul> <p><b><i>Diagnosi dei bisogni dell'utente</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conosce le regole base del colloquio individuale (colloquio di accoglienza, colloquio di approfondimento, ecc.)</li> <li>◆ Sa ascoltare attivamente ed è in grado di riconoscere i principali bisogni, emozioni, reazioni e risorse della persona assistita</li> <li>◆ Sa gestire le criticità ed i conflitti che emergono durante le fasi di colloquio</li> </ul> <p><b><i>Gestione amministrativa</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conosce norme e leggi, provinciali e nazionali, su diritti e doveri dei cittadini immigrati</li> <li>◆ Conosce gli elementi base di diritto minorile e di diritto di famiglia</li> <li>◆ Conosce le principali pratiche bancarie (cambiali, conto corrente, libretto di risparmio, ecc.)</li> </ul> <p><b><i>Gestione delle relazioni</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conosce le tecniche di base della comunicazione (verbale, non verbale, soggettività della comunicazione)</li> <li>◆ Sa relazionarsi con l'utente, con la famiglia e con i servizi presenti sul territorio comunicando in modo positivo e partecipativo</li> <li>◆ Sa gestire e mediare conflitti e criticità relazionali</li> </ul>

<b>OPERATORE DI CURA FAMILIARE</b>	
<b><i>Fabbisogno professionale (principali caratteristiche)</i></b>	<b><i>Fabbisogno formativo (principali competenze da formare)</i></b>
<p><b><i>Evoluzione prevista</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si prevede un "aumento" della figura</li> <li>- L' aumento è associato anche alla nuova legge provinciale a sostegno delle persone non autosufficienti</li> </ul> <p><b><i>Reperibilità</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La figura è ritenuta per alcuni "difficile" e per altri "facile" da reperire sul mercato del lavoro</li> <li>- La difficoltà è associata alla precarietà-instabilità degli operatori prevalentemente di genere femminile e di provenienza straniera</li> </ul> <p><b><i>Sviluppo e formazione</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si ritiene che la figura sia da sviluppare e formare</li> <li>- L'innalzamento della preparazione professionale è ritenuta funzionale anche per: regolarizzare la posizione lavorativa; valorizzare l'identità professionale e il ruolo sociale; sviluppare un'inclusione sociale completa</li> <li>- Viene evidenziata l'esigenza di un servizio di "registrazione" a cui gli interessati (operatori, famiglie ed associazioni) potranno accedere per ricevere assistenza tecnica.</li> </ul>	<p><b><i>Igiene e cura della persona</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conosce le modalità e tecniche di vestizione della persona a seconda delle patologie e dei deficit</li> <li>◆ Conosce le caratteristiche degli ausili e dei prodotti per l'igiene personale e le loro modalità d'uso</li> <li>◆ Sa attuare le tecniche e le procedure per una corretta e sicura igiene personale</li> </ul> <p><b><i>Igiene degli spazi abitativi</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conosce le norme igieniche ed il processo di pulizia negli ambienti privati</li> <li>◆ Conosce le norme base sull'igiene e la sicurezza nei luoghi di lavoro (L.626/97)</li> <li>◆ Sa assicurare disinfezione e manutenzione di utensili, apparecchi e strumentazione usati dall'utente</li> </ul> <p><b><i>Educazione alimentare</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conosce la normativa per la somministrazione di alimenti e prodotti alimentari</li> <li>◆ Conosce i principi base di dietologia e sa applicarli a seconda della patologia dell'utente (sovrappeso, diabete, ipertensione, ecc.)</li> <li>◆ Sa verificare e controllare l'etichettatura degli alimenti (lista degli ingredienti, etichettatura nutrizionale, ecc.)</li> </ul> <p><b><i>Assistenza di base</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conosce le corrette posture della persona a letto, da seduta ed in stazione eretta</li> <li>◆ Conosce l'organizzazione dei servizi socio-assistenziali e sanitari presenti sul territorio</li> <li>◆ Conosce i principi base della medicina dell'invecchiamento (principali malattie, insorgenza e sviluppo delle malattie, ecc.)</li> </ul> <p><b><i>Gestione delle relazioni interpersonali</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conosce il contratto collettivo di lavoro</li> <li>◆ Sa gestire conflitti e criticità relazionali</li> <li>◆ Sa riconoscere le dinamiche appropriate per rapportarsi all'utente nelle differenti situazioni (utente sofferente, depresso, disorientato, ecc.)</li> </ul> <p><b><i>Sviluppo delle relazioni sociali</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conosce i principi di animazione per un sano invecchiamento psichico/fisico/ biologico dell'anziano</li> <li>◆ Sa recuperare e valorizzare le competenze e le capacità manuali e cognitive dell'utente</li> <li>◆ Sa sollecitare ed organizzare momenti di socializzazione, fornendo il sostegno necessario</li> </ul>

<b>MANAGER DEI SERVIZI SOCIALI</b>	
<b><i>Fabbisogno professionale (principali caratteristiche)</i></b>	<b><i>Fabbisogno formativo (principali competenze da formare)</i></b>
<p>Per alcuni intervistati il termine "manager" non risulterebbe (soprattutto nel settore pubblico) appropriato nel campo dei "servizi sociali"</p> <p><b><i>Evoluzione prevista</i></b> – Si prevede complessivamente un "aumento" della figura</p> <p><b><i>Reperibilità</i></b> – La figura è ritenuta "difficile" da reperire sul mercato del lavoro – La difficoltà è associata a: esigenza di integrare le competenze di "gestione" con quelle più specificatamente "sociali"; scarsa conoscenza e padronanza delle due lingue presenti sul territorio provinciale; poca "attrattività economica"</p> <p><b><i>Sviluppo e formazione</i></b> – Si ritiene che la figura sia da sviluppare e formare – Vengono evidenziate posizioni differenti sul tema della "formazione" richiesta per alcuni occorre una formazione nel "sociale"; per altri occorre una formazione "economico-giuridica"</p>	<p><b><i>Presidio dell'ambiente esterno e pianificazione dei servizi</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conosce natura, funzione, caratteristiche e standard qualitativi dei servizi assistenziali forniti</li> <li>◆ Sa utilizzare strumenti e tecniche per la valutazione dei bisogni di servizio, la definizione degli obiettivi e la verifica dei risultati prodotti</li> <li>◆ Sa utilizzare metodologie di promozione/marketing dei servizi assistenziali: posizionamento dell'offerta rispetto alla domanda di servizio, segmentazione mercato, azioni promozionali ecc.</li> </ul> <p><b><i>Programmazione ed organizzazione dei processi lavorativi</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Sa utilizzare tecniche di organizzazione del lavoro: processi, strutture, ruoli, gruppi di lavoro, flussi informativi, ecc.</li> <li>◆ Sa utilizzare metodologie e strumenti di project management: pianificazione, gestione e controllo.</li> <li>◆ Sa utilizzare metodologie e strumenti di project management: pianificazione, gestione e controllo.</li> </ul> <p><b><i>Gestione risorse economiche</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Conosce i principi generali di contabilità generale ed analitica e di redazione del bilancio (bilancio sociale, rendicontazione sociale, ecc.)</li> <li>◆ Sa utilizzare tecniche di programmazione e controllo di gestione: budget, rilevazioni contabili ed extracontabili, reporting gestionali</li> <li>◆ Sa utilizzare modalità di configurazione delle offerte: valutazione costi, determinazione prezzo</li> </ul> <p><b><i>Gestione risorse professionali</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Sa utilizzare tecniche di selezione, formazione, valorizzazione e sviluppo professionale</li> <li>◆ Sa utilizzare tecniche di valutazione del personale: prestazioni, risultati, comportamento, potenziale, ecc.</li> <li>◆ Sa delegare in funzione degli obiettivi da perseguire</li> </ul>

**Allegato 1**

**PERSONE ED ENTI/ ASSOCIAZIONI COINVOLTI**

Le persone coinvolte come "testimoni privilegiati" ai fini della identificazione e descrizione delle figure professionali sono state:

<b>NOMINATIVO</b>	<b>ENTE/ASSOCIAZIONE</b>
Reinhard Gunsch	Provincia Autonoma di Bolzano - Ripartizione 24
Floriano Longhi	Provincia Autonoma di Bolzano - Ripartizione 24
Alessandra Mongillo	Provincia Autonoma di Bolzano - Ripartizione 24
Giorgio Bissolo	Scuola Provinciale per le Professioni Sociali "L.Einaudi"
Luigi Loddi	Scuola Provinciale per le Professioni Sociali "H.Arendt"
Liliana Di Fede Mosca	Comunità Comprensoriale Oltradige Bassa Atesina
Andrea Gratta	Confcooperative
Monica Margoni	Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali
Walter Lorenz	Libera Università di Bolzano
Doris Kofler	Libera Università di Bolzano
Lorena Gavillucci	Cooperativa Agape
Lisa Mauroner	KVW
Roberta Nicolodi	Associazione Donne Nissà
Hildegard Huber	Distretto Socio Sanitario di Lana
Dagmar Knapp	Distretto Socio Sanitario di Egna
Artan Mullaymeri	UIL/SGK
Gaye Mamadou	Associazione "Porte Aperte"
Salvatore Saltarelli	Osservatorio Provinciale delle Immigrazioni
Tila Mair	CISL/SGB
Toni Serafini	UIL/SGK
Sergio Lapegna	CGIL/AGB

Le persone coinvolte come “testimoni privilegiati” ai fini dell’analisi dei fabbisogni professionali e formativi delle figure professionali sono state:

<b>NOMINATIVO</b>	<b>ENTE/ASSOCIAZIONE</b>
Karl Tragust	Provincia Autonoma di Bolzano - Ripartizione 24
Nadia Schuster	Provincia Autonoma di Bolzano - Ripartizione 24
Rosemarie Stocker	Scuola Provinciale per le Professioni Sociali “H.Arendt”
Alberto Stenico	LegaCoopBund
Paolo Tanesini	Confcooperative
Simonetta Terzariol	Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali
Iris Cagalli	Cooperativa “Trilli”
Norbert Bertignoll	Verband Altersheime
Lorena Gavillucci	Cooperativa Agape
Werner Atz	KVV
Roberta Nicolodi	Associazione Donne Nissà
Bruno Marcato	Azienda Servizi Sociali Bolzano ASSB
Mauro Trincolato	Distretto Socio Sanitario di Bolzano Oltrisarco
Josef Pichler	Comunità Comprensoriale Bressanone
Florian Prinoth	Comunità Comprensoriale Burgraviato
Gaye Mamadou	Associazione “Porte Aperte”
Monika Thomaser	Cooperativa Albatros
Martha Stecher	Comunità Comprensoriale Val Venosta
Andrea Graf	Distretto Silandro
Giovanni Frenes	Distretto Val Badia
Enzo Dell’Antonio	Cooperativa “Independent”
Edina Nonn	Caritas Comunità Comprensoriale Valle Punteria Consulenza per migranti InPut
Astrid Pichler	Scuola Lessing
Heiner Schweigkofler	Caritas Tedesca
Mauro Randi	Caritas Italiana
Claude Rotelli	Federsolidarietà
Moritz Schwienbacher e Dorothea Weiss	Familien und Seniorendienste Lana (NPO)

**Allegato 2**

**I DATI ANALITICI DI RILEVAZIONE**

## MEDIATORE INTERCULTURALE

AMBITO DI COMPETENZE	COMPETENZE	Livello atteso	Gap con livello posseduto	Approfondimento
<b>DIAGNOSI BISOGNI E RISORSE DELL'UTENTE</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,7</b> <b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,7</b>	Conosce la complessità sociale e gli aspetti e le dinamiche del fenomeno migratorio (famiglie, figli nella migrazione ed il rapporto con le seconde/ terze generazioni, ecc.)	5	2	3,5
	Conosce le caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio di riferimento	4,8	2	4,5
	Conosce le tecniche di base della comunicazione per una corretta comprensione e diagnosi dei bisogni dell'utente	4,8	1,8	4,5
	Conosce la questione e le problematiche di "genere" all'interno del fenomeno migratorio	4,5	1,2	4
	Sa interpretare esigenze e bisogni dell'immigrato relativamente allo specifico percorso migratorio	4,3	1,3	4
	Sa identificare e distinguere eventuali disagi dovuti alla dimensione vissuta da migrante (scarsa padronanza linguistica, ecc.)	4,8	1	2,5
	Sa riconoscere condizioni personali e professionali dell'immigrato quali risorse da valorizzare nei diversi contesti di riferimento	4,8	2	4,5
	Sa tradurre bisogni e risorse proprie dell'individuo in linee e proposizioni di accompagnamento ed assistenza	4,8	2,3	4,5
<b>MEDIAZIONE INTERCULTURALE</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,7</b> <b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,7</b>	Conosce tecniche e strumenti di base delle relazioni interculturali	5	2	4,5
	Conosce gli elementi di base di sociologia ed antropologia culturale	4	1,5	4
	Conosce la cultura e la realtà socio-economica dei paesi d'origine dei diversi cittadini immigrati e del paese ospitante	4,8	1,5	4
	Sa interpretare i codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione comunicativa (utente immigrato/operatore italiano/ immigrati)	4,8	1,8	4
	Sa facilitare lo scambio tra le diverse parti (utenza immigrata e servizi/istituzioni italiane ed immigrati) al fine di anticipare l'eventuale insorgere di incomprensioni	5	1,3	2,5
	Sa individuare ed incoraggiare occasioni di incontro e confronto fra culture diverse (incontri tra immigrati e popolazione ospitante, ecc.)	5	2	3,5
	Sa sostenere il contesto organizzativo in processi di adeguamento dei servizi rivolti all'immigrato	4,3	2	4

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE</b>	Livello atteso	Gap con livello posseduto	Approfondimento
<b>ORIENTAMENTO RELAZIONE UTENTE/SERVIZI</b>	Conosce modelli e strutture dei servizi di pubblica utilità in Italia e nel paese di origine degli immigrati (servizi socio-sanitari, educativo-scolastici, lavorativi)	<b>4,3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
	Conosce l'organizzazione ed il funzionamento dei servizi di pubblica utilità in Italia (procedure di accesso, linguaggio tecnico, operatori, ecc.)	<b>4,5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
	Conosce norme e leggi regionali, provinciali, nazionali e comunitarie su diritti e doveri dei cittadini immigrati	<b>4,8</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
	Conosce gli elementi base del diritto minorile (tutela del minore nel diritto interno ed in quello internazionale) e del diritto di famiglia	<b>4,3</b>	<b>2,3</b>	<b>4</b>
	Sa trasferire all'immigrato elementi conoscitivi della realtà sociale ed organizzativa di riferimento	<b>4,5</b>	<b>1,5</b>	<b>3,5</b>
	Sa esplicitare modelli e regole dei servizi di pubblica utilità pubblici e privati	<b>4,3</b>	<b>1,3</b>	<b>2</b>
	Sa rendere consapevole l'immigrato dei propri diritti e doveri rispetto al contesto sociale di riferimento	<b>4,3</b>	<b>1,5</b>	<b>3,5</b>
	Sa trasmettere all'operatore dei servizi elementi di conoscenza e di rappresentazione del problema e della realtà di cui l'immigrato è portatore	<b>5</b>	<b>1,5</b>	<b>4</b>
	Sa gestire una banca dati per un corretto inserimento di informazioni circa i servizi offerti e circa gli immigrati presenti sul territorio	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3,5</b>
	<b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,4</b>			
<b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,6</b>				
<b>INTERMEDIAZIONE LINGUISTICA</b>	Conosce approfonditamente la propria lingua madre e la lingua veicolare del paese ed i codici culturali sottesi del gruppo immigrato di riferimento	<b>5</b>	<b>0,8</b>	<b>3</b>
	Conosce almeno una delle lingue parlate sul territorio provinciale (italiano e tedesco)	<b>5</b>	<b>1,3</b>	<b>4</b>
	Conosce un'altra lingua tra quelle parlate dai gruppi etnici maggiormente rappresentati sul territorio	<b>4</b>	<b>1,8</b>	<b>4</b>
	Conosce la terminologia tecnica per il corretto svolgimento della funzione dell'interpretariato	<b>4,8</b>	<b>1,8</b>	<b>4</b>
	Conosce espressioni culturali e sociali specifiche delle varie comunità straniere (modi di dire, dialetti, ecc.)	<b>4,5</b>	<b>0,8</b>	<b>3,5</b>
	Sa comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione in lingua straniera	<b>5</b>	<b>1,5</b>	<b>4,5</b>
	Sa decodificare e trasmettere all'utenza immigrata codici di comunicazione verbale e non espressi dall'operatore italiano	<b>4,8</b>	<b>1,8</b>	<b>3</b>
	Sa fornire elementi di comprensione delle modalità comunicative e di relazione delle diverse culture	<b>4,8</b>	<b>1,5</b>	<b>3</b>
	Sa individuare gli ostacoli che impediscono una efficace relazione comunicativa	<b>4,8</b>	<b>1,5</b>	<b>3,5</b>
<b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,7</b>				
<b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,5</b>				

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE</b>	Livello atteso	Gap con livello posseduto	Approfondi- mento
<b>GESTIONE DELLE RELAZIONI</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,7</b> <b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,8</b>	Conosce elementi di comunicazione interculturale (la lingua parlata, la comunicazione non verbale, gli stili di comunicazione, la comprensione dei diversi "caratteri nazionali")	<b>4,8</b>	<b>1,8</b>	<b>4</b>
	Conosce le tecniche di base della comunicazione e la gestione dei colloqui singoli e di gruppo	<b>4,8</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	Riconosce e descrive i pregiudizi e gli stereotipi che possono influenzare le relazioni con "l'altro"	<b>5</b>	<b>1,8</b>	<b>2,5</b>
	Sa utilizzare tecniche e metodologie di comunicazione (comunicazione verbale, comunicazione non verbale, soggettività della comunicazione, ecc.)	<b>4,8</b>	<b>3,3</b>	<b>3</b>
	Sa utilizzare le tecniche del colloquio individuale e del colloquio di gruppo e la tecnica dell'ascolto attivo	<b>4,5</b>	<b>1,7</b>	<b>3,5</b>
	Sa relazionarsi in modo positivo con l'utente e con i vari servizi/ strutture presenti sul territorio	<b>4,8</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	Sa gestire e risolvere conflitti	<b>4,8</b>	<b>2,3</b>	<b>4</b>
	Ha capacità organizzative	<b>4,5</b>	<b>1,3</b>	<b>3,5</b>

## OPERATORE DI ASSISTENZA ECONOMICA SOCIALE

AMBITO DI COMPETENZE	<b>COMPETENZE</b>	Livello atteso	Gap con livello posseduto	Approfondi mento
<b>ORIENTAMENTO DELL'UTENTE</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,2</b>  <b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,0</b>	Conosce l'organizzazione ed il funzionamento dei servizi socio-sanitari ed assistenziali presenti sul territorio (consultori, centri di assistenza e beneficenza, ecc.)	<b>4,5</b>	<b>1,0</b>	<b>3,5</b>
	Conosce le caratteristiche del contesto socio-istituzionale di riferimento (aziende, cooperative, associazioni, ecc.)	<b>4,3</b>	<b>1,0</b>	<b>3,4</b>
	Conosce le istituzioni pubbliche e private per il collocamento lavorativo e ne conosce il funzionamento (ufficio del lavoro, cooperative di inserimento lavorativo, ecc.)	<b>3,7</b>	<b>1,0</b>	<b>2,8</b>
	Sa delineare e predisporre, in collaborazione con operatori del distretto/istituzione, un "programma personalizzato" a seconda dei bisogni emersi	<b>4,1</b>	<b>1,3</b>	<b>4,0</b>
	Sa consigliare ed indirizzare l'utente per il corretto utilizzo delle proprie risorse economico-finanziarie (piano degli acquisti, spesa e consumi intelligenti, ecc.)	<b>4,0</b>	<b>0,9</b>	<b>3,9</b>
	Sa aiutare, anche in collaborazione con operatori del distretto/istituzione, la persona a comprendere la sua situazione/condizione ed a gestire il suo problema cercando di renderlo autonomo e responsabile delle scelte eventuali	<b>4,3</b>	<b>1,0</b>	<b>3,8</b>
<b>DIAGNOSI DEI BISOGNI DELL'UTENTE</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,7</b>  <b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,4</b>	Conosce le tecniche di base della comunicazione (verbale, non verbale, ecc.) per una corretta comprensione e diagnosi del bisogno dell'utente	<b>4,5</b>	<b>1,4</b>	<b>4,3</b>
	Conosce le regole base del colloquio individuale (colloquio di accoglienza, colloquio di approfondimento, ecc.)	<b>4,8</b>	<b>1,5</b>	<b>4,3</b>
	Sa ascoltare attivamente ed è in grado di riconoscere i principali bisogni, emozioni, reazioni e risorse della persona assistita	<b>4,7</b>	<b>1,4</b>	<b>4,1</b>
	Sa gestire le criticità ed i conflitti che emergono durante le fasi di colloquio	<b>4,8</b>	<b>1,5</b>	<b>4,4</b>
	Sa utilizzare le tecniche di conduzione del colloquio individuale per facilitare la comprensione e la fiducia dell'utente	<b>4,8</b>	<b>1,4</b>	<b>4,4</b>
	Sa analizzare ed utilizzare correttamente le informazioni raccolte nel colloquio per la definizione delle fasi successive (programma personalizzato, richiesta di prestazione economica sociale, ecc.)	<b>4,4</b>	<b>1,1</b>	<b>4,3</b>

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE</b>	Livello atteso	Gap con livello posseduto	Approfondi mento
<b>GESTIONE AMMINISTRATIVA</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,3</b>  <b>MEDIA GAP FORMATIVO 0,8</b>	Conosce le norme base della legislazione sociale e sanitaria a livello nazionale e quella speciale vigenti nella Provincia di Bolzano	<b>4,4</b>	<b>0,8</b>	<b>3,8</b>
	Conosce le norme base di previdenza sociale ed assistenziale (pensione, maternità, malattia, ecc.)	<b>4,4</b>	<b>0,8</b>	<b>3,5</b>
	Conosce norme e leggi, provinciali e nazionali, su diritti e doveri dei cittadini immigrati	<b>3,9</b>	<b>1,4</b>	<b>3,5</b>
	Conosce gli elementi base di diritto minorile e di diritto di famiglia	<b>3,8</b>	<b>1,3</b>	<b>3,0</b>
	Conosce gli elementi base di diritto amministrativo e di diritto privato (successioni, ipoteca, proprietà, ecc.)	<b>4,1</b>	<b>0,6</b>	<b>3,4</b>
	Conosce le pratiche e la procedura per la richiesta di prestazione di assistenza economica sociale e le pratiche per la sua liquidazione	<b>4,7</b>	<b>0,4</b>	<b>3,4</b>
	Conosce le principali pratiche bancarie (cambiali, conto corrente, libretto di risparmio, ecc.)	<b>4,5</b>	<b>0,8</b>	<b>2,9</b>
	Sa utilizzare le funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio e quelli specifici per la gestione delle prestazioni di assistenza economica sociale ( fogli elettronici, programmi di videoscrittura, programmi specifici, ecc.)	<b>4,6</b>	<b>0,5</b>	<b>2,6</b>
	Sa utilizzare le principali pratiche bancarie (bonifico bancario, e-banking, apertura e chiusura di un conto, ecc.)	<b>3,9</b>	<b>0,6</b>	<b>2,3</b>
<b>GESTIONE DELLE RELAZIONI</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,5</b>  <b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,0</b>	Conosce entrambe le lingue parlate sul territorio provinciale (italiano e tedesco)	<b>4,8</b>	<b>0,8</b>	<b>4,3</b>
	Conosce le tecniche di base della comunicazione (verbale, non verbale, soggettività della comunicazione)	<b>4,8</b>	<b>1,5</b>	<b>4,4</b>
	Sa relazionarsi con l'utente, con la famiglia e con i servizi presenti sul territorio comunicando in modo positivo e partecipativo	<b>4,6</b>	<b>1,2</b>	<b>3,8</b>
	Sa lavorare in team	<b>4,7</b>	<b>1,2</b>	<b>4,0</b>
	Ha capacità organizzative	<b>4,1</b>	<b>0,5</b>	<b>3,4</b>
	Sa effettuare scelte e sa prendere decisioni eque ed omogenee	<b>4,4</b>	<b>0,7</b>	<b>3,3</b>
	Sa gestire e mediare conflitti e criticità relazionali	<b>4,5</b>	<b>1,2</b>	<b>3,9</b>
	Sa cooperare con i soggetti istituzionali e sociali presenti sul territorio locale	<b>4,1</b>	<b>0,6</b>	<b>4,1</b>

## OPERATORE DI CURA FAMILIARE

AMBITO DI COMPETENZE	COMPETENZE	Livello atteso	Gap con livello posseduto	Approfondimento
<b>IGIENE E CURA DELLA PERSONA</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,5</b>  <b>MEDIA GAP FORMATIVO 2</b>	Conosce le modalità e tecniche di vestizione della persona a seconda delle patologie e dei deficit	4,6	2,1	3,6
	Conosce le modalità di soddisfacimento dei bisogni della persona (igiene parziale e totale della persona, ecc.)	4,5	1,9	3,4
	Conosce le caratteristiche degli ausili e dei prodotti per l'igiene personale e le loro modalità d'uso	4,6	2,1	3,4
	Sa utilizzare le tecniche di movimentazione della persona seguendo le regole di sicurezza	4,6	1,8	4,1
	Sa attuare le tecniche e le procedure per una corretta e sicura igiene personale	4,5	1,9	3,9
	Sa proporre ed acquistare i prodotti, gli accessori e gli ausili per l'igiene personale a seconda delle esigenze	3,9	1,3	3,4
<b>IGIENE DEGLI SPAZI ABITATIVI</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,1</b> <b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,5</b>	Conosce le norme igieniche ed il processo di pulizia negli ambienti privati	4,4	1,7	3,1
	Conosce le norme base sull'igiene e la sicurezza nei luoghi di lavoro (L. 626/97)	4,3	2,3	3,3
	Conosce i principali prodotti per l'igienizzazione degli ambienti di vita ed il loro utilizzo a seconda del materiale da trattare	4,3	1,5	3,4
	Conosce i principali processi di riordino, igienizzazione, uso e conservazione di utensili e prodotti d'uso	4,5	1,6	3,4
	Sa curare il riordino, la pulizia ordinaria dei vari ambienti abitativi e degli arredi secondo le caratteristiche dei materiali da trattare	4,3	1,3	3,1
	Sa assicurare disinfezione e manutenzione di utensili, apparecchi e strumentazione usati dall'utente	4,4	1,8	3,4
	Sa applicare semplici tecniche di decorazione ed ornamento degli ambienti (semplici composizioni floreali e decorazioni)	3,4	0,3	2,3

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE</b>	Livello atteso	Gap con livello posseduto	Approfondimento
<b>EDUCAZIONE ALIMENTARE</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,5</b> <b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,8</b>	Conosce la normativa per la somministrazione di alimenti e prodotti alimentari	4,4	2,1	3,3
	Conosce i principi base di conservazione degli alimenti e dei pasti caldi (HACCP, ecc.)	4,4	1,8	3,3
	Conosce i principi per una corretta alimentazione ed i principi di scienze dell'alimentazione (funzionalità corporea, digestione ed assorbimento, sost. liquide e solide, ecc.)	4,4	1,9	3,7
	Conosce i principi base di dietologia e sa applicarli a seconda della patologia dell'utente (sovrappeso, diabete, ipertensione, ecc.)	4,3	2	3,3
	Conosce le caratteristiche base ed il corretto utilizzo dei principali elettrodomestici (frigorifero, freezer, forno, forno a microonde, lavastoviglie, ecc.)	4,4	1,2	2,7
	Sa applicare correttamente le modalità per alimentare la persona in base ai diversi contesti, bisogni, necessità	4,5	1,8	3,7
	Sa preparare semplici bevande e pasti a seconda delle richieste e delle necessità della persona	4,6	1,8	3,4
	Sa verificare e controllare l'etichettatura degli alimenti (lista degli ingredienti, etichettatura nutrizionale, ecc.)	4,6	2,3	4,1
<b>ASSISTENZA DI BASE</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,6</b> <b>MEDIA GAP FORMATIVO 2</b>	Conosce il corretto utilizzo di apparecchiature/ attrezzature mediche di semplice utilizzo (termometro, misuratore pressione arteriosa, ecc.)	4,6	1,8	3,4
	Conosce le corrette posture della persona a letto, da seduta ed in stazione eretta	4,6	2,6	4
	Conosce l'organizzazione dei servizi socio-assistenziali e sanitari presenti sul territorio	4,1	2,4	3,3
	Conosce i principi base della medicina dell'invecchiamento (principali malattie, insorgenza e sviluppo delle malattie, ecc.)	4,6	2,9	4,1
	Sa aiutare l'utente ad assumere in tempi e modi indicati i farmaci prescritti, controllando e verificando le indicazioni presenti sulla confezione (data di scadenza, posologia, ecc.)	4,9	2	3,6
	Sa osservare, riconoscere e riferire alcuni dei più comuni sintomi di allarme che l'utente può presentare (pallore, sudorazione, ecc.)	4,6	1,9	3,9
	Sa attuare metodi e tecniche per la rilevazione dei parametri vitali e per la rilevazione del polso	4,4	2,1	4
	Sa impiegare tecniche per l'accompagnamento di persone anziane nella vita quotidiana (trasporto in carrozzella, con sostegno, ecc.)	4,6	1,9	3,1
	Sa amministrare piccole somme di denaro per la corretta gestione delle risorse	4,5	0,9	2,7

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE</b>	Livello atteso	Gap con livello posseduto	Approfondi- mento
<b>GESTIONE DELLE RELAZIONI INTERPERSONALI</b>	Conosce almeno una delle lingue in uso a livello provinciale (italiano e tedesco)	<b>4,8</b>	<b>2</b>	<b>3,9</b>
	Conosce gli aspetti principali del sistema culturale della persona assistita	<b>4,8</b>	<b>2</b>	<b>3,3</b>
	Conosce i principi base della psicologia dell'invecchiamento (motivazione, affettività, depressione, ecc.) e di psicologia generale (memoria, funzioni cognitive, ecc.)	<b>4,5</b>	<b>1,6</b>	<b>3,7</b>
	Conosce il contratto collettivo di lavoro	<b>4,6</b>	<b>2,1</b>	<b>3</b>
	Sa relazionarsi con l'utente, con la famiglia e con i servizi presenti sul territorio comunicando in modo positivo e partecipativo in tutte le attività quotidiane di assistenza	<b>4,5</b>	<b>1,5</b>	<b>3,1</b>
	Sa gestire correttamente la convivenza con la persona (rispetto per lo spazio privato reciproco)	<b>4,8</b>	<b>1,8</b>	<b>3</b>
	Sa gestire conflitti e criticità relazionali	<b>4,6</b>	<b>2,1</b>	<b>3,4</b>
	Sa risolvere problemi assumendo rapide decisioni	<b>4,5</b>	<b>1,6</b>	<b>2,9</b>
	Sa ascoltare attivamente ed è in grado di riconoscere i principali bisogni, emozioni, reazioni e risorse della persona assistita	<b>4,6</b>	<b>1,9</b>	<b>3,1</b>
	Sa descrivere e riconoscere i pregiudizi e gli stereotipi che possono influenzare le relazioni con la persona assistita	<b>4,4</b>	<b>1,9</b>	<b>3</b>
	Sa riconoscere le dinamiche appropriate per rapportarsi all'utente nelle differenti situazioni (utente sofferente, depresso, disorientato, ecc.)	<b>4,5</b>	<b>2,1</b>	<b>3,4</b>
<b>SVILUPPO DELLE RELAZIONI SOCIALI</b>	Conosce gli aspetti sociali per la corretta salute della persona assistita	<b>4,3</b>	<b>1,4</b>	<b>3</b>
	Conosce i principi di animazione per un sano invecchiamento psichico/fisico/ biologico dell'anziano	<b>4,4</b>	<b>1,7</b>	<b>3,6</b>
	Conosce le iniziative ed i servizi culturali e ricreativi presenti sul territorio (centri per persone in difficoltà, incontri informativi, ecc.)	<b>3,9</b>	<b>1,4</b>	<b>2,7</b>
	Conosce varie tipologie di gioco per allenare, stimolare, riattivare il corpo e la mente	<b>3,8</b>	<b>1,6</b>	<b>3,1</b>
	Sa recuperare e valorizzare le competenze e le capacità manuali e cognitive dell'utente	<b>4,3</b>	<b>2,3</b>	<b>3,4</b>
	Sa sollecitare ed organizzare momenti di socializzazione, fornendo il sostegno necessario	<b>4,5</b>	<b>1,8</b>	<b>2,9</b>
<b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,6 MEDIA GAP FORMATIVO 1,9</b>				
<b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,2 MEDIA GAP FORMATIVO 1,7</b>				

## MANAGER DEI SERVIZI SOCIALI

AMBITO DI COMPETENZE	COMPETENZE	Livello atteso	Gap con livello posseduto	Approfondimento
<p><b>PRESIDIO DELL'AMBIENTE ESTERNO E PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI</b></p> <p><b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,5</b></p> <p><b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,0</b></p>	Conosce natura, funzione, caratteristiche e standard qualitativi dei servizi assistenziali forniti	4,7	1,2	3,9
	Conosce situazione e tendenze del sistema locale dei servizi: domanda degli utenti-clienti, servizi erogati da altre strutture sul territorio, fornitori di servizi alla persona	4,5	0,9	3,5
	Conosce le caratteristiche del contesto socio-istituzionale: enti pubblici, aziende, cooperative, associazioni utenti, ecc.	4,6	1,0	3,6
	Sa utilizzare strumenti e tecniche per la valutazione dei bisogni di servizio, la definizione degli obiettivi e la verifica dei risultati prodotti	4,5	1,3	3,8
	Sa utilizzare metodologie di promozione/marketing dei servizi assistenziali: posizionamento dell'offerta rispetto alla domanda di servizio, segmentazione mercato, azioni promozionali ecc.	4,1	1,4	3,3
	Sa assicurarsi che la rete, nelle sue differenti componenti, lavori, collabori e produca i risultati attesi	4,4	1,0	3,1
	Sa armonizzare le finalità e le risorse dell'organizzazione rispetto alle esigenze ed ai desideri espressi dall'utenza presente e potenziale	4,4	0,9	3,5
	Sa utilizzare tecniche di benchmarking per la comparazione di sistemi di offerta	3,6	1,1	3,3
	Sa almeno due lingue straniere (italiano, tedesco, inglese, ecc.)	4,5	0,7	4,1
	Sa assumersi responsabilità rispetto agli obiettivi della struttura di appartenenza	5	0,9	3,9
	Sa effettuare scelte e prendere decisioni	4,9	0,9	3,7
	Sa relazionarsi e cooperare con i soggetti istituzionali e sociali	4,5	0,7	3,3
	<p><b>PROGRAMMAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEI PROCESSI LAVORATIVI</b></p> <p><b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,3</b></p> <p><b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,0</b></p>	Conosce i processi di erogazione dei servizi assistenziali forniti: contenuto, caratteristiche, fasi, attività e standard qualitativi	4,3	0,6
Conosce principi e modelli di programmazione ed organizzazione del lavoro (principi e modelli del lavoro sociale)		4,2	0,9	3,6
Conosce l'organizzazione e il funzionamento delle strutture erogatrici di servizi assistenziali		4,5	0,7	3,2
Sa utilizzare tecniche di organizzazione del lavoro: processi, strutture, ruoli, gruppi di lavoro, flussi informativi, ecc.		4,6	1,1	3,5
Sa utilizzare metodologie e strumenti di project management: pianificazione, gestione e controllo.		4,6	1,6	3,6
Sa utilizzare metodi di certificazione e qualificazione dei fornitori: indicatori, questionari, ecc.		3,8	1,3	3,1
Sa utilizzare modalità di predisposizione e gestione di procedure e modulistica per il controllo di qualità		3,6	0,7	2,9
Sa individuare, selezionare ed analizzare dati ed informazioni		4,4	0,9	3,4
Sa esercitare problem setting e problem solving		4,5	1,2	3,4
Sa sviluppare integrazione e coordinamento funzionale		4,4	1,1	3,3

<b>AMBITO DI COMPETENZE</b>	<b>COMPETENZE</b>	Livello atteso	Gap con livello posseduto	Approfondi- mento
<b>GESTIONE RISORSE ECONOMICHE</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,4</b> <b>MEDIA GAP FORMATIVO 1,1</b>	Conosce i principi di gestione economico-finanziaria dell'impresa e dell'impresa non profit	<b>4,5</b>	<b>1,1</b>	<b>3,3</b>
	Conosce le componenti economiche (costi-ricavi) del processo di erogazione dei servizi	<b>4,6</b>	<b>1,1</b>	<b>3,1</b>
	Conosce i principi generali di contabilità generale ed analitica e di redazione del bilancio (bilancio sociale, rendicontazione sociale, ecc.)	<b>4,3</b>	<b>1,4</b>	<b>3,2</b>
	Sa utilizzare modelli e tecniche di finanziamento pubblico e privato per l'azienda e le agevolazioni destinate alle Organizzazioni non lucrative di utilità sociale	<b>4,3</b>	<b>0,9</b>	<b>2,9</b>
	Sa utilizzare tecniche di programmazione e controllo di gestione: budget, rilevazioni contabili ed extracontabili, reporting gestionali	<b>4,4</b>	<b>1,2</b>	<b>3,1</b>
	Sa utilizzare modalità di configurazione delle offerte: valutazione costi, determinazione prezzo	<b>4,5</b>	<b>1,6</b>	<b>3,3</b>
	Sa utilizzare supporti informatici e applicativi gestionali specifici	<b>4,2</b>	<b>0,8</b>	<b>2,3</b>
	Sa essere orientato a risultati economico-finanziari e sociali	<b>4,4</b>	<b>0,8</b>	<b>3,4</b>
	Sa controllare e gestire le voci di costi-ricavi	<b>4,5</b>	<b>0,9</b>	<b>3,1</b>
<b>GESTIONE RISORSE PROFESSIONALI</b>  <b>MEDIA LIVELLO ATTESO 4,4</b> <b>MEDIA GAP FORMATIVO 0,9</b>	Conosce le caratteristiche delle professioni sociali: attività, competenze, responsabilità	<b>4,3</b>	<b>0,8</b>	<b>2,9</b>
	Conosce le disposizioni normative e contrattuali relative alla gestione del personale	<b>4,1</b>	<b>0,8</b>	<b>3</b>
	Conosce il concetto di "approccio etico" e di "responsabilità sociale" (rispetto verso i propri collaboratori e le loro esigenze) e gli aspetti deontologico-sociali dei servizi di assistenza erogati	<b>4,2</b>	<b>0,8</b>	<b>2,7</b>
	Conosce il significato e le caratteristiche del "lavoro sociale" (lavoro in rete, lavoro in equipe, gestione del caso, ecc.)	<b>4,3</b>	<b>0,6</b>	<b>3,1</b>
	Sa utilizzare modelli di analisi e pianificazione quali-quantitativa delle risorse professionali	<b>3,9</b>	<b>0,9</b>	<b>3,2</b>
	Sa utilizzare tecniche di selezione, formazione, valorizzazione e sviluppo professionale	<b>3,9</b>	<b>1,3</b>	<b>2,9</b>
	Sa utilizzare tecniche di valutazione del personale: prestazioni, risultati, comportamento, potenziale, ecc.	<b>4,3</b>	<b>1,3</b>	<b>2,8</b>
	Sa motivare e supportare professionalmente i collaboratori	<b>4,4</b>	<b>0,8</b>	<b>3,4</b>
	Sa sviluppare autonomia e responsabilità	<b>4,6</b>	<b>0,9</b>	<b>3,3</b>
	Sa gestire gruppi di lavoro	<b>4,5</b>	<b>0,6</b>	<b>3,1</b>
	Sa sviluppare integrazione professionale	<b>4,3</b>	<b>0,8</b>	<b>3,4</b>
	Sa comunicare ed esercitare ascolto attivo	<b>4,6</b>	<b>0,8</b>	<b>3</b>
	Sa negoziare e gestire conflitti	<b>4,7</b>	<b>1,0</b>	<b>3,5</b>
Sa esercitare leadership in funzione del contesto	<b>4,6</b>	<b>0,9</b>	<b>3,4</b>	
Sa delegare in funzione degli obiettivi da perseguire	<b>4,6</b>	<b>1,2</b>	<b>3,3</b>	