UNIVERSITÀ DEGLI STUDI FIRENZE

SCIFOPSI
DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA FORMAZIONE E PSICOLOGIA

in collaborazione con

OFFICINA DELLE COMPETENZE

CITTALIA fondazione anci ricerche

SPRAR
Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati

MINISTERO DELL'INTERNO

15 DICEMBRE 2017 | FIRENZE

Rifugiati e richiedenti asilo: riconoscimento delle competenze per un'inclusione attiva

dalle policies alle risposte educative per l'integrazione

SCI FO PSI EVENTI

15 DICEMBRE 2017 | FIRENZE

Rifugiati e richiedenti asilo: riconoscimento delle competenze per un'inclusione attiva dalle policies alle risposte educative per l'integrazione

L'Operatore dell'accoglienza

Ruolo, Responsabilità, Formazione

Cecilia De Chiara
Associazione Centro Astalli

SCI FO PSI EVENTI

L'operatore come guida e come ponte

Perché è importante parlare del ruolo dell'operatore sociale messo a servizio dell'accompagnamento di richiedenti asilo e rifugiati?

Perché se l'integrazione è quel processo bidirezionale che vede come soggetti attivi da una parte i rifugiati e dall'altra la comunità ospitante, il ruolo dell'operatore dell'accoglienza è proprio quello di **fare da ponte** tra i due soggetti.

E' chiamato a far da guida, conducendo **senza mai sostituirsi**.

Gli Strumenti

Nell'ottica dell'accompagnamento ad un'inclusione attiva dei rifugiati gli strumenti che l'operatore dell'accoglienza può adottare sono 3:

- **Il Colloquio**

L'importanza di conoscere le regole di conduzione di un colloquio non direttivo: l'approccio avalutativo, il rispetto del silenzio e dei tempi, l'attivazione del rifugiato fino alla delineazione di un piano progettuale condiviso e individuale

- **La Relazione**

Costruzione di un rapporto di fiducia, ascolto, empatia e gestione delle proprie emozioni.

- **Conoscenza e osservazione del territorio**

Per essere ponte, l'operatore deve padroneggiare le informazioni dei servizi che il territorio ospitante offre, farsi anche portavoce dei bisogni e delle necessità presenti.

SCI FO PSI EVENTI

Quale Formazione per gli Operatori dell'accoglienza?

Da supporto al workplace learning:

-Necessità di intraprendere percorsi di apprendimento delle **tecniche di counseling** e di comunicazione verbale e non verbale.

- Necessità di **formazione pratica** e non solo teorica, anche attraverso l'uso di laboratori esperienziali dove mettersi in gioco come persona e conoscere meglio se stessi nell'ottica della relazione con l'altro.

Oltre la Formazione

L'operatore dell'accoglienza deve possedere e lavorare su alcune caratteristiche personali necessarie al ruolo professionale che ricopre:

- Capacità di ascolto attivo
- Capacità di analisi del bisogno
- Empatia
- Passione

Importante prevedere degli incontri periodici di **Supervisione** per tutelare l'operatore dell'accoglienza dai rischi della professione (es. burnout)

SCI FO PSI EVENTI

L'operatore dell'accoglienza deve riuscire ad ascoltare i diversi mondi possibili.