



Gli Amici di Daniele Onlus

RISPONDERE AL DISAGIO

*Il contatto telefonico come prima
forma d'aiuto alle persone in difficoltà*

Corso di formazione per volontari

La partecipazione è prevista sino ad un massimo di **20 iscritti/e**. Le domande saranno selezionate in base alle esigenze formative ed organizzative del corso.

Coloro che sono interessati devono comunicarlo alla Segreteria organizzativa, inviando la scheda di iscrizione via fax, entro il **18 settembre 2010**.

Ad ogni partecipante che sarà stato presente ad almeno 2/3 delle lezioni verrà rilasciato un attestato di frequenza.

*Per informazioni rivolgersi alla
Segreteria Organizzativa:*

Associazione Gli Amici di Daniele
Via S.Vincenzo 8 - 50025 Montespertoli (FI)
Tel./fax 0571.659236
Cell. 335.8357950

Orario di apertura
Lun-Ven 15,00-19,00

E-mail: albaearrigo@libero.it



Gli Amici di Daniele Onlus

In collaborazione con
Associazione AdAtta
ASS.C.A. Associazione Cerebrolesioni Acquisite
Quartiere 2 - Comune di Firenze

RISPONDERE AL DISAGIO

*Il contatto telefonico come prima
forma d'aiuto alle persone in difficoltà*

25 Settembre 2010 - 22 Gennaio 2011

Sede Quartiere 2
Via Luna 16, Firenze

Corso di formazione per volontari

Descrizione e finalità del corso

Il primo contatto telefonico è parte integrante dell'intero percorso di assistenza offerto dalle associazioni di volontariato ed è un momento cruciale per l'aiuto alle persone.

La finalità del percorso formativo è di ripensare e aggiornare le modalità di interazione e le pratiche di comunicazione adottate dai volontari, affinché possano offrire un servizio che tenga conto delle esigenze specifiche delle persone che manifestano diversi tipi di disagio.

Una particolare attenzione verrà data alla gestione dei dati personali per la tutela della *privacy*, così importante per le persone in difficoltà quando si rivolgono alle associazioni.

Obiettivi

Migliorare le prestazioni dei volontari, favorire i processi di rete e aumentare la qualità e l'efficacia dei servizi offerti.

Metodologia

Saranno utilizzate metodologie di formazione partecipata in cui i docenti favoriranno lo scambio delle esperienze tra i volontari.

Destinatari

Il progetto si rivolge ai volontari addetti a ricevere telefonate e ad interagire con persone portatrici di disagio.

Tutor: Elena Gabbi

Programma

25 Settembre 2010, “**Presentiamoci: i volontari e nuovi bisogni**”
Nunzia Pandoli, formatrice

2 Ottobre 2010, “**Come rispondiamo al disagio?**”
Nunzia Pandoli, formatrice

9 Ottobre 2010, “**Le norme per la tutela dei dati personali**”
Dario Nardoni, avvocato

23 Ottobre 2010, “**Il dilemma del volontario**”
Nunzia Pandoli, formatrice

30 Ottobre 2010, “**Accoglienza telefonica e ascolto modulo 1**”
Mario Gabbi, formatore

6 Novembre 2010, “**Accoglienza telefonica e ascolto modulo 2**”
Mario Gabbi, formatore

20 Novembre 2010, “**Accoglienza telefonica e ascolto modulo 3**”
Mario Gabbi, formatore

27 Novembre 2010, “**Accoglienza telefonica e ascolto modulo 4**”
Nunzia Pandoli, formatrice

15 Gennaio 2011, “**Condivisione di procedure d'ascolto e orientamento - modulo 1**”
Nunzia Pandoli, formatrice

22 Gennaio 2011, “**Condivisione di procedure d'ascolto e orientamento - modulo 2**”
Nunzia Pandoli, formatrice

Orario delle lezioni: 9,00-13,00

RISPONDERE AL DISAGIO

25 settembre 2010- 22 gennaio 2011

Quartiere 2, Via Luna 16 - Firenze

Scheda di iscrizione

Cognome Nome
Indirizzo Città Prov
CAP Tel fax Email
Titolo di studio Professione
Associazione/ente di appartenenza Città Provincia
Cap Tel Fax E-mail
Impegni nel settore
Ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003, ricevuta l'informativa presente sul sito www.cesvot.it e presso la sede regionale e le delegazioni territoriali, consento al CESVOT il trattamento dei presenti dati ai soli fini dello svolgimento del corso, anche con strumenti elettronici nonché per eventuali comunicazioni di altre iniziative formative.

SI NO
Data Firma