



03 | **Frühling**  
*Primavera*

## Weiterbildung

der professionell und ehrenamtlich  
tätigen Mitarbeiter/ innen der Sozialdienste  
(öffentliche und private Träger)

## Corsi di aggiornamento

dei/ delle collaboratori/ trici  
professionali e volontari dei Servizi Sociali  
(gestori pubblici e privati)



Abteilung  
Sozialwesen  
Ripartizione  
Servizio Sociale

## Impressum

Herausgeber  
Editore

**ABTEILUNG SOZIALWESEN**  
**RIPARTIZIONE SERVIZIO SOCIALE**

Autonome Provinz Bozen - Südtirol  
Provincia Autonoma di Bolzano - Alto Adige

Freiheitsstraße - Corso Libertà 15  
I-39100 BOZEN – BOLZANO  
e-mail: [sozialwesen@provinz.bz.it](mailto:sozialwesen@provinz.bz.it)  
[www.provinz.bz.it/sozialwesen/01/list\\_d.asp](http://www.provinz.bz.it/sozialwesen/01/list_d.asp)  
[www.provincia.bz.it/servizio-sociale/01/list\\_i.asp](http://www.provincia.bz.it/servizio-sociale/01/list_i.asp)

Redaktion &  
Anmeldungen  
Redazione ed  
iscrizioni

**Koordinator/Coordinatore**

Dr. Karl TRAGUST [karl.tragust@provinz.bz.it](mailto:karl.tragust@provinz.bz.it)  
Tel. 0471 411 520

**KursleiterInnen/Direttrici/tore del corso**

Dr. Reinhard Gunsch [reinhard.gunsch@provinz.bz.it](mailto:reinhard.gunsch@provinz.bz.it)  
Tel. 0471 411 525  
Soz.Ass. Maria MINACAPILLI [maria.minacapilli@provinz.bz.it](mailto:maria.minacapilli@provinz.bz.it)  
Tel. 0471 411 588  
Erica GASPARI [erica.gaspari@provinz.bz.it](mailto:erica.gaspari@provinz.bz.it)  
Tel. 0471 411 548  
Mag.phil. Ada PIROZZI [ada.pirozzi@provinz.bz.it](mailto:ada.pirozzi@provinz.bz.it)  
Tel. 0471 411 593

**Berater im Personalrecht**

**Consulente degli aspetti giuridici del personale**

Dott. Floriano LONGHI [floriano.longhi@provinz.bz.it](mailto:floriano.longhi@provinz.bz.it)  
Tel. 0471 411 512

**Sekretariat/ Segreteria**

Veruska STAMPFER [veruska.stampfer@provinz.bz.it](mailto:veruska.stampfer@provinz.bz.it)  
Tel. 0471 411 527  
Petra WOHLGEMUTH [petra.wohlgemuth@provinz.bz.it](mailto:petra.wohlgemuth@provinz.bz.it)  
Tel. 0471 411 517

**Gestaltung und Druck / Concezione e stampa**

Satzzentrum [www.satzzentrum.it](mailto:www.satzzentrum.it)  
Tel. 0472 834 477

# Inhalt / Indice

Vorwort / Premessa			3
Hinweise / Indicazioni			5
Nr. no	Kurs / Corso 2003	Termin periodo	Seite pag.
1	Harmonisierung Tarifbeteiligung: System der Berechnung der Tarifbeteiligung im Sinne des D.L.H. Nr. 30/2000, in geltender Fassung	30.01.	9
2	Die Adoption aus systemischer Sicht	03.-04.02.	11
3	Armonizzazione e compartecipazione tariffaria: sistema di calcolo della compartecipazione alle tariffe alla luce del D.P.G.P. n. 30/2000 e successive modifiche ed integrazioni	06.02.	14
4	Il colloquio di consulenza	12.-14.02.	16
5	Frauenspezifische Beratung: Krisenbegleitung und Arbeit mit Traumatisierung in der frauenspezifisch-sozialtherapeutischen Beratung	13.-15.02. und 10.-12.04.	18
6	ICF-Rehabilitationsklassifikation	20.-21.02.	21
7	Begegnung mit dem Autor des Buches „Die moralische Profession“	24.02.	23
8	Betreuung und Förderung von Menschen mit Autismus	06.-07.03.	25
9	La gestione di sé nella relazione d'aiuto	13.-14.03 1° modulo 09.-10.04. 2° modulo	26

10	Controlling als Führungsinstrument und Nutzung des statistischen Datenmaterials	18.03. und 25.03.	28
11	La comunicazione: gestione dei conflitti e delle obiezioni	24.-26.03.	29
12	Dokumentation in sozialarbeiterischen Tätigkeitsfeldern	27.-28.03.	32
13	Rückfallprävention – Von der Katastrophe zur Bewältigung	03.-04.04.	34
14	Einfache und wirksame Gesprächsführung zwischen Verwaltung und Bürger	10.-11.04.	36
15	Incontro con l'autore del libro „Adolescenze spinose“	22.04.	39
16	Beratungsgespräche – Umgang mit Nähe und Distanz und den eigenen Grenzen III	23.-24.04.	41
17	L'adozione internazionale	07.-08.05.	43
18	Prendersi cura di chi cura	13.-14.05.	47
19	Reception quale immagine di qualità ed efficienza nell'organizzazione	27.-29.05.	49
20	Leistungen der Sozialen Arbeit ausweisen und berechnen	03.06. und 10.06.	51
ReferentInnen / relatori/trici			53
... und das wollten wir Euch auch noch mitteilen! ... e questo vorremmo ancora comunicarvi!			56



*Liebe haupt- und ehrenamtliche MitarbeiterInnen des Sozialwesens,*

das diesjährige Programm für die Fortbildung und Umschulung der haupt- und ehrenamtlich tätigen MitarbeiterInnen der Sozialdienste wurde auch vom Landesbeirat für das Sozialwesen mit Stimmeneinhelligkeit gutgeheißen.

Bei dieser Gelegenheit möchte ich darauf hinweisen, dass das Jahresprogramm 2002 nicht nur bei den hiesigen Sozialdiensten gut angekommen ist, sondern auch im Trentino und in Nordtirol starke Anerkennung gefunden hat.

Im Jahre 2003 setzen wir vor allem darauf, verstärkte Präventionsarbeit im Sozialwesen zu entwickeln, Gebietsanalysen durchzuführen und Ressourcenlandkarten zu erstellen. Im Übrigen geht es darum, den erreichten hohen Standard im Sozialwesen zu halten.

Ein wichtiger Punkt ist die Einführung eines Qualitätssicherungs- und Akkreditierungssystems im Sozialwesen Südtirols. Die verschiedenen Dienste, öffentliche wie private, müssen Mindeststandards erreichen, um den heutigen Ansprüchen gerecht werden zu können.

Zwecks Stärkung der Beratungskompetenzen und Kundenorientierung werden auch hierzu mit Nachdruck eigene Kurse angeboten.

*Cari collaboratori/collaboratrici dei servizi sociali e cari volontari,*

il programma di quest'anno per la riqualificazione e l'aggiornamento degli operatori/trici professionali e volontari/e dei servizi sociali è stato approvato all'unanimità anche dalla Consulta Provinciale all'assistenza dei servizi sociali.

In questa occasione vorrei far presente che il programma annuale 2002 è stato accolto non solamente dai Servizi Sociali presenti sul territorio, ma è stato anche notevolmente riconosciuto nel Trentino e nel Nordtirolo.

Nell'anno 2003 puntiamo soprattutto nell'investire maggiormente nello sviluppo del lavoro di prevenzione nell'ambito sociale, nell'analisi del territorio, nella creazione di mappature delle risorse della Comunità. In sostanza si cerca di mantenere l'alto standard di qualità raggiunto.

Un punto importante è l'introduzione di un sistema di qualità e di accreditamento nell'ambito sociale altoatesino. I diversi servizi, sia pubblici che privati devono raggiungere uno standard minimo di qualità per poter soddisfare le attuali esigenze.

Per rafforzare le competenze di consulenza e quelle di orientamento verso il cliente, vengono offerti alcuni corsi ad hoc.

Sempre attuale rimane la promozione del lavoro di gruppo e della collaborazione

Aktuell ist nach wie vor die Förderung der Teamarbeit und der interdisziplinären Zusammenarbeit mit anderen Fachdiensten, insbesondere mit den Gesundheitsdiensten, sowie auch zwischen haupt- und ehrenamtlichen Trägern.

Sozial- und gerontopsychiatrische Betreuungs- und Suchtarbeit soll verstärkte sozialarbeiterische Kompetenzen erfahren. Das Qualifizierungsvorhaben im Bereich der verschiedenen Managementebenen, insbesondere der mittleren Führungsebene des öffentlichen und privaten Bereiches, soll weiterhin fortgesetzt werden.

Weitere Schwerpunkte sind Ausweitung der Kenntnisse rund um die verschiedenen Formen der familienunterstützenden Betreuung und Begleitung; Steigerung des interkulturellen Know How bei den MitarbeiterInnen; Erweiterung der Kenntnisse in der Dokumentation und der Evaluation der sozialen Arbeit; Einführung in administrative und organisatorische Neuerungen.

Erlauben Sie mir, zum Schluß noch auf ein Zitat von Henry Ford hinzuweisen:

*„Zusammenkunft ist ein Anfang.*

*Zusammenhalt ist ein Fortschritt.*

*Zusammenarbeit ist der Erfolg.“*

Aus dem Bewußtsein heraus, dass Weiterbildung zur Steigerung der Wissens- und Handlungskompetenz beiträgt, aber auch eine wichtige soziale Investition darstellt, wünsche ich Ihnen eine gute Seminarwahl und viel Freude und Erfolg in Ihrem Beruf.

*Der Landesrat für Personal,  
Gesundheits- und Sozialwesen  
Dr. Otto Saurer*

interdisciplinare con altri servizi pubblici, in modo particolare con i servizi sanitari, con quelli privati e con gli enti che operano nel campo del volontariato.

Devono inoltre essere migliorate le competenze sociali del personale che opera nella psichiatria sociale, nella gerontopsichiatria e nel settore dei disturbi da dipendenza. Dovrebbe anche essere sostenuto il percorso formativo di qualificazione dei diversi livelli del management, soprattutto di quelli relativi alla dirigenza intermedia del settore pubblico e privato.

Altri punti chiave sono l'ampliamento delle conoscenze delle diverse forme di sostegno sociopedagogico alle famiglie; l'aumento del know how interculturale degli operatori; l'approfondimento delle conoscenze relative alla documentazione e alla valutazione del lavoro sociale; l'introduzione nei cambiamenti amministrativi ed organizzativi.

Per concludere, consentitemi una citazione di Henry Ford:

*„L'incontro è un inizio*

*l'unione è un progresso*

*la collaborazione è un successo.“*

Sulla base della consapevolezza che la formazione contribuisce all'aumento delle competenze teoriche e pratiche e rappresenta anche un importante investimento sociale, vi auguro una buona scelta dei corsi, tanta gioia e successo nella vostra professione.

*L'assessore del personale,  
alla sanità ed al servizio sociale  
Dr. Otto Saurer*

# Hinweise

## Zielgruppe

Bei jeder Veranstaltung ist **angegeben**, für welchen Teilnehmerkreis (Berufsgruppe - Zielgruppe) sie vorrangig gedacht ist.

**Wir sind an einer besseren Vernetzung zwischen den Bereichen Soziales und Gesundheit interessiert; deshalb heißen wir alle MitarbeiterInnen der Gesundheitsdienste bei unseren Seminarangeboten willkommen.**

Die Anmeldung muß **schriftlich** und für jede Person unter Angabe der auf dem jeweiligen Anmeldeformular aufgelisteten Informationen **einzel**n vorgenommen werden und hat **verbindlichen** Charakter. Falls kein Anmeldetermin angegeben ist, ist es notwendig, sich mindestens **30 Tage vor Kursbeginn schriftlich anzumelden**. Die Anmeldung verpflichtet zur **durchgehenden Teilnahme** an den Kursen. Die Teilnehmerzahl ist in den meisten Kursen beschränkt, melden Sie sich deshalb bitte möglichst frühzeitig an. Die Plätze werden in der Reihenfolge der Anmeldungen vergeben. **Wir bestätigen Ihre Anmeldung und geben Ihnen so bald als möglich Bescheid, ob Sie in den Kurs aufgenommen werden können.**

Das Anmeldeformular, welches Sie in der Mitte der Broschüre finden, ist bei der Einschreibung zu verwenden und **vom zuständigen Vorgesetzten** zu unterschreiben.

**Bei der Anmeldung soll immer angegeben werden, ob Unterkunft und Verpflegung am Tagungsort gewünscht wird. Die schriftliche Anmeldung dafür ist verbindlich. Eventuell von den Bildungshäusern geforderte Stornogebühren müssen die TeilnehmerInnen bei kurzfristiger Absage selbst übernehmen.**

## Kursabsage

**Begründete Abmeldungen sind so früh wie möglich zuerst telefonisch und anschließend schriftlich mit der Unterschrift des Vorgesetzten mitzuteilen.**

## Teilnahmebestätigung

Die TeilnehmerInnen erhalten bei einer Teilnahme von mindestens  $\frac{2}{3}$  der jeweiligen Veranstaltung eine Kursbestätigung.

*→ Anregungen, Wünsche oder auch Kritik sind uns jederzeit willkommen. Wir sind Ihnen dankbar, wenn Sie auch Ihre Kolleginnen und Kollegen auf die Kursangebote hinweisen.*

# Indicazioni

## Destinatari

Per ogni iniziativa **viene indicata** la categoria di partecipanti alla quale la stessa è prioritariamente destinata. **Vogliamo migliorare il lavoro di rete tra sanità e sociale; perciò diamo il benvenuto nella nostra offerta formativa a tutti i collaboratori dei Servizi Sanitari.**

## Iscrizione

L'iscrizione deve essere effettuata per **iscritto** da ogni singolo partecipante secondo le disposizioni elencate nel modulo di iscrizione; essa ha carattere **vincolante**. Se il termine d'iscrizione non è indicato, è comunque necessario prenotarsi per **iscritto** tramite il modulo d'iscrizione, almeno **30 giorni prima** dell'inizio del corso. L'iscrizione impegna alla partecipazione **per tutta la durata** del corso. Il numero dei partecipanti è limitato: è consigliabile pertanto iscriversi in tempo utile affinché possa essere stilata la relativa graduatoria di partecipazione. **Alla Vs. domanda di iscrizione seguirà la conferma dell'ammissione o meno al corso.**

## Modulo per l'iscrizione

Nell'opuscolo è inserito il modulo d'iscrizione da utilizzare per le iscrizioni e da fare **firmare al superiore**.

## Alloggio

**All'atto dell'iscrizione è necessario comunicare se si desidera alloggiare o pranzare nel luogo di svolgimento del corso.**  
**Nel caso i partecipanti effettuino disdette a breve termine, verranno loro addebitate eventuali penali richieste dall'esercizio ricettivo.**

## Rinuncia al corso

**Eventuali rinunce dovranno essere comunicate in un primo tempo telefonicamente ed in seguito per iscritto, con la firma del superiore.**

## Attestato di partecipazione

Al termine del corso verrà consegnato ai partecipanti, che hanno frequentato almeno  $\frac{2}{3}$  del corso, un attestato di frequenza.

*→ Proposte, desideri ed anche critiche sono gradite in ogni momento.*

*Vi siamo grati se divulgherete le proposte dei corsi ai Vostri colleghi e colleghe.*

# Harmonisierung Tarifbeteiligung: System der Berechnung der Tarifbeteiligung

im Sinne des D.L.H.30/2000, in geltender Fassung

## Zielgruppe

Angestellte der Abteilung 24, Verantwortliche der Sozialsprengel, AltersheimdirektorInnen/LeiterInnen, Gemeindeangestellte, welche für die Tarifberechnung zuständig sind, Patronate/Vereine (max. 20 TeilnehmerInnen)

## Ziele

Ziel dieses Seminars soll es sein, einen kurzen theoretischen Überblick über das Dekret des Landeshauptmanns Nr. 30/2000 zu geben und die Teilnehmer in die Lage zu versetzen, selbständig sowohl eine Berechnung der Beiträge der finanziellen Sozialhilfe, als auch der Tarifbegünstigung für stationäre und teilstationäre Dienste durchführen zu können.

**1**  
KURSNUMMER

## Inhalt

- Aufbau des Harmonisierungsdekrets Nr. 30/2000: Leistungen
- Ziele die mit dessen Einführung verfolgt wurden
- Grundlegende Prinzipien (Art. 3, Art. 16, Art. 35)
- Familiengemeinschaften (de-facto-Familiengemeinschaft, engere Familiengemeinschaft, erweiterte Familiengemeinschaft)
- Berechnung der finanziellen Sozialhilfeleistungen und der Tarifbegünstigung
- Entscheidungen: verbindlich festgelegte Leistungen, nicht verbindlich festgelegte Leistungen
- Allgemein: Dokumentation

## Referentin

Dr. Brigitte Waldner  
Juristin im Amt für Senioren und Sozialsprengel  
Abt. 24 Sozialwesen

## Ort

Kolpinghaus, Spitalgasse 3, Bozen, Tel. 0471 308 400

# Harmonisierung Tarifbeteiligung

Fortsetzung von Seite 9

## Termin

30. Januar 2003

## Stundenplan

jeweils von 9.00–12.30 / von 14.00–17.30 Uhr

## Kurstunden

7

## Anmeldeschluß

30. Dezember 2002

## Teilnahmegebühr

keine

## Sprache

deutsch

## Kursleitung

Erica Gaspari  
erica.gaspari@provinz.bz.it  
Tel. 0471 411 548  
Fax 0471 411 515

# Die Adoption aus systemischer Sicht

## Zielgruppe

Fachpersonal der Equipen für die Adoption,  
Fachpersonal der Adoptionsvermittlungsstellen,  
Fachpersonal des Jugendgerichtes

## Inhalte/Methoden

Wir leben in einer Kultur, in der soziale und biologische Elternschaft miteinander als identisch erlebt werden. Doch beim adoptierten Kind sind soziale und biologische Elternschaft auf zwei meist einander unbekannte Familien verteilt. Dies bringt ein ganzes Bündel von Schmerz, Trauer, Verunsicherung, Inkompetenz- und Ohnmachtsgefühle beim Kind ebenso wie bei Abgebenden und den Annehmenden mit sich, Gefühle, die von den betroffenen Erwachsenen oft zugedeckt werden. Es sind jene Paare am besten geeignet, Adoptiveltern zu werden, die sich den Besonderheiten dieser alternativen Form der Familiengründung bewusst stellen und die Adoptivkinder entsprechend unterstützen. Nur wenn Adoptiveltern sich mit dem Bild, das sie von den abgebenden Eltern in sich tragen, versöhnt haben, kann auch das Kind ohne negative Selbstidentität aufwachsen. Die Eltern benötigen im Fühlen und Denken der Adoptiveltern einen Platz.

2  
KURSNUMMER

## Teil 2

### Das familiäre Beziehungsgeflecht von Adoptierten und ihre Identitätsentwicklung

- Die Rolle der Herkunftsfamilie im Adoptionsprozess
- Emotionale Einstellung von Adoptiveltern gegenüber den Herkunftseltern
- Besondere Themenkreise, die die Phantasie der annehmenden Eltern beeinflussen
- Familiengeheimnisse/Tabus in der Familie
- Allgemeine Ursachen für Adoptionsfreigabe
- Die Rolle der Väter
- Adoption ohne Einwilligung der Eltern

# Die Adoption aus systemischer Sicht

Fortsetzung von Seite 11

## Teil 3

- Herkunftseltern, die für AdoptionsvermittlerInnen besonders belastend sind
- Die soziale Situation von Frauen, die ihr Kind fortgeben haben

### Internationale Adoption

- Die besondere seelische Situation von Adoptivkindern aus dem Ausland
- Erstellung von Gutachten über Bewerber für ein ausländisches Adoptivkind
- Welche Zusatzqualifikationen benötigen diese Adoptionsbewerber?
- Gesprächsführung und Kriterien der Eignung
- Beratung während der Adoptionspflege
- Welche Hilfen benötigen diese Kinder, um den schweren Bruch zwischen Vergangenheit und Gegenwart zu bewältigen?

## Methode

Um die gesellschaftliche, soziale und psychische Situation der am Adoptionsgeschehen beteiligten Menschen aufzuzeigen, läßt die Referentin in Seminaren eine symbolische Szene wie in einem kurzen Theaterstück aufbauen. Die Methode lehnt sich an die in der systemischen Familientherapie angewandten (nonverbalen) Familienskulpturen an und enthält Psychodramaelemente. Durch das Rollenspiel wird zunächst die emotionale Ebene erfasst, Konflikt-Ursachen und wichtige Informationen zusammengetragen und zum Schluß wird die Szene so umgebaut, daß für alle Beteiligten eine entspanntere, zufriedenere Situation eintritt.

# Die Adoption aus systemischer Sicht

Fortsetzung von Seite 11

Referentin	<b>Irmela Wiemann</b> Frankfurt, Psychologin, Psychotherapeutin, Familientherapeutin und Autorin zum Thema Pflege- und Adoptivkinder
Ort	<b>Bildungshaus St. Georg, Sarns (Brixen)</b>
Termin	<b>2. Teil:</b> Montag, 3. bis Dienstag, 4. Februar 2003 (2 Tage) <b>3. Teil:</b> Mittwoch, 8. bis Donnerstag, 9. Okt. 2003 (2 Tage) Es ist wünschenswert, daß die TeilnehmerInnen sich an alle 2 Teile beteiligen
Stundenplan	jeweils von 9.00–12.30 / 14.30–18.00 Uhr
Kurstunden	14 Stunden pro Modul
Anmeldeschluß	27. Januar 2003
Teilnahmegebühr	keine
Sprache	deutsch

**Kursleitung**  
Soz.Ass. Maria  
Minacapilli-Baumgartner  
maria.minacapilli@provinz.bz.it  
Tel. 0471 411 588  
Fax. 0471 411 515

# Armonizzazione e compartecipazione tariffaria

Sistema di calcolo della compartecipazione alle tariffe alla luce del D.P.G.P.30/2000 e successive modifiche ed integrazioni

Destinatari	Dipendenti della Ripartizione 24, responsabili dei distretti sociali, direttori delle case di riposo, operatori delle Amministrazioni comunali addetti al calcolo della compartecipazione tariffaria, patronati ed associazioni (max. 20 partecipanti)
Obiettivi	Il seminario ha come obiettivo prioritario quello di fornire un sintetico quadro della normativa dettata dal D.P.G.P. n. 30/2000 e di consentire ai partecipanti di effettuare autonomamente, sia il calcolo delle prestazioni di assistenza economica sociale, che della compartecipazione al pagamento delle tariffe per strutture residenziali e semiresidenziali
3 NO. CORSO	
Contenuto	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Struttura del D.P.G.P. n. 30/2000: prestazioni</li> <li>→ Obiettivi perseguiti dalla nuova normativa</li> <li>→ Principi fondamentali (art. 3, art. 16, art. 35)</li> <li>→ Nuclei familiari rilevanti (di fatto, ristretto e collegato)</li> <li>→ Sistema di calcolo delle prestazioni dell'assistenza economica sociale e della compartecipazione al pagamento delle tariffe</li> <li>→ Decisioni discrezionali e decisioni vincolate, in relazione alle diverse prestazioni</li> <li>→ Linee generali in materia di documentazione</li> </ul>
Relatrici	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ <b>Dott.ssa Sabina Galletti</b> - giurista e coordinatrice del servizio distretti sociali presso l'Ufficio Anziani e distretti Sociali - Ripart. 24</li> <li>→ <b>Dott.ssa Jessica Strappazon</b> - giurista presso l'Ufficio Anziani e distretti Sociali - Ripart. 24</li> </ul>
Luogo	Casa Kolping - Via Ospedale, 3 - Bolzano Tel. 0471 308 400

# Armonizzazione e compartecipazione tariffaria

Fortsetzung von Seite 14

Periodo	6 febbraio 2003
Orario	ore 9.00-12.30 / 14.00-17.30
Durata ore	7
Scadenza d'iscrizione	7 gennaio 2003
Quota d'iscrizione	nessuna
Lingua	italiana

## Direttrice del corso

Erica Gaspari  
 erica.gaspari@provinz.bz.it  
 Tel. 0471 411 548  
 Fax 0471 411 515



André

# Il colloquio di consulenza

## Destinatari

Assistenti sociali ed operatori dei servizi sociali che svolgono colloqui di consulenza (max. 15 partecipanti)

## Finalità

I partecipanti potranno riflettere su tutte le opportunità disponibili per offrire consulenza altamente qualificata e potenziare le proprie capacità tecniche e relazionali al fine di costruire un rapporto di fiducia con il cliente

## Obiettivi

- Sensibilizzare i partecipanti all'importanza della qualità nei rapporti con il cliente
- Prendere coscienza che la consulenza nei servizi non è un processo estemporaneo, ma un percorso mirato a guadagnare la fiducia del cliente ed essergli di concreto aiuto.
- Capire e applicare i principi fondamentali della comunicazione efficace.
- Potenziare le proprie capacità relazionali, applicando le tecniche di persuasione.
- Conoscere in profondità tutte le fasi del colloquio con il cliente.
- Imparare a valorizzare i propri servizi agli occhi del cliente.
- Sviluppare creativamente strategie di fidelizzazione.
- Creare i presupposti per il miglioramento continuo.

4  
NO. CORSO

## Contenuto

- **Introduzione:** premesse, cosa vuol dire ricercare l'eccellenza, i presupposti della qualità, ostacoli alla qualità.
- **Il mondo sta cambiando:** la necessità impellente di cambiamento
- **La presa di contatto e l'accoglienza:** come creare un impatto positivo dal primo contatto e creare un ambiente in grado di stimolare fiducia

# Il colloquio di consulenza

Segue da pagina 16

- **La credibilità del consulente:** pilastri che sostengono la credibilità
- **Tecniche di scoperta e di coinvolgimento dell'utente:** come scoprire i bisogni e le motivazioni personali del cliente
- **Tecniche di argomentazione:** come personalizzare la presentazione del servizio in funzione dei bisogni e condurre verso possibili alternative
- **Prove oggettive:** documentazione e testimonianze a sostegno delle proprie argomentazioni
- **Gestione obiezioni:** tecnica di gestione delle obiezioni, in particolare quelle ad alto contenuto emotivo
- **La conclusione della consulenza:** come capitalizzare l'interesse del cliente
- **Post consulenza:** consigli per trasformare il primo incontro in un rapporto di fidelizzazione

Relatore

**Change Formazione**  
Società di consulenza e di formazione – Firenze  
**Dott. Elia Menta**

Luogo

Hotel Scala - Via Brennero, 11 - Bolzano - tel. 0471 976 222

Periodo

**12-13-14 febbraio 2003**

Orario

ore 9.00-12.30 / 14.00-17.30

Durata ore

21

Scadenza d'iscrizione

13 gennaio 2003

Quota d'iscrizione

nessuna

Lingua

italiana

### Direttrice del corso

Erica Gaspari  
erica.gaspari@provinz.bz.it  
Tel. 0471 411 548  
Fax 0471 411 515

# Frauenspezifische Beratung

**Krisenbegleitung und Arbeit mit Traumatisierung  
in der frauenspezifisch-sozialtherapeutischen Beratung**

Zielgruppe

Personal der Frauenhausdienste, der sozial-pädagogischen Grundbetreuung der Sozialsprengel der Bezirks-gemeinschaften, der Familienberatungsstellen und der psychologischen Dienste der Sanitätseinheiten

Ziel

In dieser dreiteiligen Seminarreihe geht es um frauenspezifische Zugangsweisen in der Krisen- und Traumarbeit. Auf dem Hintergrund der Berufserfahrung der Teilnehmerinnen werden die eigenen Handlungs- und Verhaltensmuster reflektiert. Diese werden dann auf theoretischer, praktischer und methodischer Ebene in die Grundprinzipien frauenspezifischen Arbeitens integriert und erweitert. Lernziel ist es, den professionellen Umgang mit Krisen- und Traumaprozessen zu differenzieren, zu vertiefen und das persönliche Handlungsrepertoire zu erweitern, neue Ansätze in der Arbeit mit Folgen von Gewalt und Trauma kennen zu lernen. Krisen, Traumata und Krisenintervention werden spezifisch unter Aspekten der Lebenszusammenhänge von Frauen und der Dynamik von Gewalt gegen Frauen bearbeitet.

5  
KURSNUMMER

Inhalte:  
Seminar 1

**Grundlagen zu Krisen und Krisenintervention – frauenspezifisch**

- Gewalt- und Krisenerfahrungen von Frauen, Bewältigungsstrategien
- Auswirkungen von struktureller Gewalt im Lebenszusammenhang und in der Lebensgestaltung
- Professionelle Grundlagen und Voraussetzungen für die Beratung bei Gewalterfahrungen
- Persönliche Bewältigungsmuster von professionellen Beraterinnen
- Neue Ansätze und Theorien aus der Frauenforschung in der Arbeit mit Gewaltopfern; Bedeutung von Frauenfeindlichkeit im Geschlechterverhältnis,
- Aspekte „schleichender Traumatisierung“

# Frauenspezifische Beratung

Fortsetzung von Seite 18

## Seminar 2

### Krisenbegleitung

- Gewalt- und Trauma-Erleben.
- Symptomatik bei Folgen von Gewalterfahrungen und Traumatisierung. Psychophysiologische Zusammenhänge. Die Bedeutung von Körperreaktionen nach Gestaltung und Bedeutung der beraterischen-therapeutischen Beziehung
- Interventionen unter verschiedenen Beratungs- und Betreuungssetting - Anforderungen an die Beraterin
- Spezielle Belastungen von Beraterinnen und Therapeutinnen in beruflichen Arbeitszusammenhängen. Berufliche-persönliche Psychohygiene

## Seminar 3

### Methoden und frauenspezifische Ansätze bei Folgen von Gewalt und Traumata

- Folgen von akuter und schleichender Traumatisierung und Wahl der methodischen Mittel (Ebenen der Interventionen)
- Arbeit mit Ressourcen
- Phänomene der Übertragung und Gegenübertragung in der Beratung und Begleitung von Frauen mit Gewalterfahrungen
- Methodische Ansätze und Übungen zu Krisen und Trauma. Einsatz und Wahl von kreativen Medien und Bewegung
- Fortsetzung der Theorien zur Arbeit mit Opfern von Gewalt und Trauma. Politisch -historische Zusammenhänge

## Referentin

### Dr. Agnes Büchele

Psychologin, Psychotherapeutin, Supervisorin, Zentrum für angewandte Psychologie und Frauenforschung, Wien/Köln

# Frauenspezifische Beratung

Fortsetzung von Seite 18

## Ort

Bildungshaus „St. Georg“ Sarns (Brixen)

## Termin

### Seminar 1:

Donnerstag, 13. bis Samstag, 15.02.2003

### Seminar 2:

Donnerstag, 10. bis Samstag, 12.04.2003

### Seminar 3:

Donnerstag, 16. bis Samstag, 18.10.2003

22  
KURSNUMMER

Es ist wünschenswert, daß die TeilnehmerInnen sich an **alle 3 Seminare** beteiligen

## Stundenplan

jeweils:

Donnerstag 18.30–20.00 Uhr

Freitag 9.00–12.30/14.30–18.00/19.00–20.30

Samstag 9.00–12.30/13.30–15.00 Uhr

## Kurstunden

15 Stunden pro Modul

## Anmeldeschluß

30. Jänner 2003

## Teilnahmegebühr

keine

## Sprache

deutsch

### Kursleitung

Soz.Ass. Maria  
Minacapilli-Baumgartner  
maria.minacapilli@provinz.bz.it  
Tel. 0471 411 588  
Fax. 0471 411 515

# ICF-Rehabilitationsklassifikation

Ein Instrument zur Rehabilitationsplanung der WHO  
In der Anwendung für Menschen mit einer psychischen Erkrankung/Störung

## Zielgruppe

Mitarbeiter aus Strukturen der Sozialdienste, des Gesundheitswesens, der Sprengel und der Arbeitsverwaltung, die in der Rehabilitation psychisch kranker Menschen arbeiten

## Inhalte/Methoden

Die ICF (International Classification of Functioning, WHO 2001)  
Deutsch: Internationale Klassifikation der Fähigkeitsstörung, Behinderung und Gesundheit, ist ein modernes Klassifikationssystem, mit dessen Hilfe die funktionale Gesundheit und Behinderung erfasst werden kann. In ihrem Grundverständnis geht die Klassifikation davon aus, dass durch Erkrankungen Beeinträchtigungen der Körperfunktionen oder Strukturen (auch der mentalen Funktionen) ausgelöst werden können. Diese stehen wiederum in Wechselbeziehungen zu alltäglichen Aktivitäten, die von einem Menschen mit Gesundheitsproblemen ausgeführt werden können und beeinflussen seine Möglichkeiten zur Teilhabe an unterschiedlichen Lebensbereichen. Das Ausmaß der Beeinträchtigung wird jedoch im wesentlichen auch durch Art und Umfang von Umweltfaktoren, wie z. B. der zur Verfügungstehung von Hilfsmitteln oder sozialen Unterstützungssystemen und personenbezogenen Faktoren wie z. B. Bewältigungsstrategien, Bildung und Persönlichkeit eines Menschen, beeinflusst.

6

KURSNUMMER

## Inhalte/Methoden

Die systematische Erfassung der Strukturen, Aktivitäten und Teilhabemöglichkeiten sowie der Einflussfaktoren auf Seiten der Umwelt und der Personen kann wertvolle Anregungen geben für die Planung von Hilfs- und Unterstützungsangeboten.  
In diesem Seminar wollen wir eine erste Annäherung an diese Klassifikation vornehmen und Anregungen für

# ICF-Rehabilitationsklassifikation

Fortsetzung von Seite 21

deren Einsatz bei Hilfe- und Rehabilitationsplanungen entwickeln.  
Rehabilitations- bzw. Förderplanung basierend auf einer Rehabilitationsstruktur wird also transparent, bedürfnisorientiert und individuell, unter der maßgeblichen Beteiligung des Einzelnen, nachweisbar umgesetzt.  
Wir erschließen uns diese effiziente Vorgehensweise durch Impulsreferate, Kleingruppenarbeit, Rollenspiel und Fallbeispiele.

## Referenten

### Michael Bräuning-Edelmann

Sozialpädagoge, leitender Mitarbeiter im Bereich Sozialpsychiatrie der Herzogsägmühle (D)

### Jörg Grundmann

Diplompsychologe, Psycho- und Verhaltenstherapeut, Rehabilitationsberatung, klinischer Psychologe, Fachberater für Notfallsorge und Krisenintervention

## Ort

Bildungshaus „Cusanus Akademie“ - Brixen

## Termin

20.–21. Februar 2003 (2 Tage)

## Stundenplan

jeweils 9.00–12.00/13.30–17.30 Uhr

## Kurstunden

14

## Anmeldeschluß

20. Jänner 2003

## Teilnahmegebühr

keine

## Sprache

deutsch

## Kursleitung

Mag.phil. Ada Pirozzi  
ada.pirozzi@provinz.bz.it  
Tel. 0471 411 593  
Fax 0471 411 515

# Begegnung mit dem Autor des Buches „Die moralische Profession“

## Zielgruppe

StudentInnen, SozialarbeiterInnen, AusbilderInnen, die sich mit Fragestellungen der Menschenrechte und der Ethik in der Sozialarbeit beschäftigen

## Inhalte/Methoden

Das Buch „Die moralische Profession - Menschenrechte und Ethik in der Sozialarbeit“ beabsichtigt bei PraktikerInnen, StudentInnen und DozentInnen Verständnis und Offenheit für Menschenrechtsfragen und für Anliegen sozialer Gerechtigkeit zu wecken. Die verschiedenen Beiträge in der Publikation gehen von der Forderung aus, dass Probleme Sozialer Arbeit verstärkt auch aus dem ethisch-moralischen Fokus heraus zu diskutieren sind.

Aus systemtheoretischer Sicht kann die Funktion der Sozialen Arbeit im Bezug zur gesellschaftlichen Inklusion und Exklusion einiger Personengruppen auch als Gerechtigkeitsarbeit bezeichnet werden. Weiters wirft das Handbuch Fragen zum Umgang mit Ethikcodes auf, streicht aber genauso das heute wohl zentrale Thema des Sozialwesens hervor: die Qualität Sozialer Arbeit. In diesem Zusammenhang wird insbesondere die Qualität der Begegnung zwischen SozialarbeiterInnen und KundInnen analysiert.

Nicht alle Fragen betreffend Menschenrechte, berufsethisches Handeln und Verantwortung des Klienten und des/der SozialarbeiterIn werden im Buch vollständig beantwortet.

## Inhalte/Methoden

Trotzdem ist bereits ein wesentlicher Schritt getan, wenn einige der heute wesentlichen Fragen aufgeworfen und angerissen werden. Dies ist den AutorInnen des Buches sicherlich gelungen und dem Prof. P. Pantucek wird es im Rahmen der Buchvorstellung sicherlich gelingen die TeilnehmerInnen an dieser Initiative mitzureißen, neue und

7  
KURSNUMMER

# Begegnung mit dem Autor des Buches „Die moralische Profession“

Fortsetzung von Seite 23

ungewöhnliche Fragestellungen zu formulieren und ein gemeinsames Nachdenken anzukurbeln.

## Referent

**Prof. Peter Pantucek** Fachhochschule St.Pölten (A)

## Ort

Fachschule für Soziale Berufe, Wolkensteingasse 1, Bozen

## Termin

24. Februar 2003

## Stundenplan

17.30–19.30 Uhr

## Kurstunden

2

## Anmeldeschluß

keiner

## Teilnahmegebühr

keine

## Sprache

deutsch  
(TeilnehmerInnen und Referent haben die Möglichkeit in ihrer Muttersprache zu kommunizieren)

## Kursleitung

In Zusammenarbeit mit der Fachschule für Soziale Berufe (Prof. Gudrun Schmid) und der Abt. 24

Dr. Reinhard Gunsch  
reinhard.gunsch@provinz.bz.it  
Tel. 0471 411 525  
Fax 0471 411 515

# Betreuung und Förderung von Menschen mit Autismus

## Zielgruppe

Personal im Behindertenbereich  
(max. 20 TeilnehmerInnen)

## Ziele

Dieses Seminar soll einen kurzen theoretischen Überblick über die verschiedenen Formen von Autismus geben, um dann an Hand von Fallgeschichten die besonderen pädagogischen Umgangsweisen mit diesen Menschen herauszuarbeiten.

Schwerpunkte werden dabei sein:

- unterschiedliche Betreuungsarten (Wohneinrichtung, Werkstatt, Schule);
- unterschiedliche Schwere der Behinderung;
- Verhaltensauffälligkeiten und pädagogischen Umgang damit,
- sowie psychiatrische Erkrankungen bei autistischen Menschen und deren Behandlung.

8  
KURSNUMM

## ReferentIn

**Dr. Renate Crasemann**  
Ärztin für Kinder- und Jugendpsychiatrie und  
-psychotherapie in Biberach (D)

## Ort

Bildungshaus „St. Georg“ - Sarns (Brixen)

## Termin

6.-7. März 2003 (2 Tage)

## Stundenplan

jeweils 9.00–12.00 Uhr / 13.00–17.00 Uhr

## Kurstunden

14

## Anmeldeschluß

6. Februar 2003

## Teilnahmegebühr

keine

## Sprache

deutsch

# La gestione di sé nella relazione d'aiuto

## Destinatari

Operatori/trici professionali e volontari/e del settore sociale (max. 18 partecipanti)

## Obiettivi

In questo seminario si prenderà consapevolezza delle potenzialità individuali e dei metodi che permettono ad ogni individuo di gestire quella parte della mente deputata per l'organizzazione di sé. Queste condizioni di potere ed energia, sperimentate con tecniche mentali di laboratorio, possono essere utilizzate nella vita di tutti i giorni per aiutarsi a stare meglio, mantenere il benessere e cercare di distribuirlo alle persone che ci sono vicino. Nel corso si affronterà inoltre in modo dettagliato il processo di acquisizione delle abilità comunicative, sia sul piano teorico che su quello esperienziale. Si cercherà di osservare la capacità di comunicare i propri pensieri per essere compresi veramente e si analizzeranno i comportamenti individuali che ostacolano una efficace comunicazione a due. Inoltre si verificherà il proprio atteggiamento di ascolto dell'Altro cercando di lavorare per migliorare l'ascolto empatico.

9  
NO. CORSO

## Contenuto

- Rilassamento fisico e mentale
- Gestione delle emozioni sgradite
- Recupero delle energie
- Tecniche per il cambiamento
- Tecnica di controllo di malattie psicosomatiche
- Immagine di sé e autostima
- Laboratorio mentale
- Le caratteristiche di una comunicazione
- Il concetto di autenticità
- I processi di un cambiamento
- Le barriere della comunicazione (ambientali, gestuali, verbali)
- Come dare i messaggi all'altro

## La gestione di sé nella relazione d'aiuto

Segue da pagina 26

- Ascoltare per comprendere
- Aiutare i propri simili attraverso la mente

Relatore	Dott. Leonardo Milani psicologo, docente di Psicologia del benessere – Ferrara
Luogo	Centro Ciechi S. Raffaele - Vicolo Bersaglio, 36 - Bolzano - Tel. 0471 442 324
Periodo	13-14 marzo 2003 – 1° modulo 9-10 aprile 2003 – 2° modulo
Orario	ore 9.00-12.30/14.00-17.30
Durata ore	28
Scadenza d'iscrizione	10 febbraio 2003
Quota d'iscrizione	nessuna
Lingua	italiana

### Direttrice del corso

Erica Gaspari  
erica.gaspari@provinz.bz.it  
Tel. 0471 411 548  
Fax 0471 411 515

## Controlling als Führungs- instrument und Nützung des statistischen Datenmaterials

### Zielgruppe

Führungskräfte und interessierte MitarbeiterInnen des öffentlichen und privaten Sozialwesens

### Inhalte

- Vorstellung des verfügbaren Datenmaterials im lokalen Sozialwesen (LISYS, SOZINFO, ASTAT, Kosten-Leistungsrechnung)
- Verwendung des Datenmaterials als Instrument des Steuerung (Planung, Führung und Überprüfung der Zielerreichung) für die einzelnen Organisationseinheiten
- Präsentation und Besprechung einiger konkreten Fallbeispiele aus den Diensten
- Verwendung der Daten als Mittel zur Bewertung/Aufwertung der eigenen Leistung

10  
KURSNUMMER

### Referenten

Dr. Luca CRITELLI und SozialarbeiterInnen aus der Praxis

### Ort

Fachschule für Soziale Berufe, Wolkensteingasse 1,  
Bozen

### Termin

18. und 25. März 2003

### Stundenplan

jeweils 9.00-12.30/14.00-17.30 Uhr

### Kurstunden

14

### Anmeldeschluß

18. Februar 2003

### Teilnahmegebühr

keine

### Sprache

deutsch und italienisch  
(TeilnehmerInnen und ReferentInnen haben die Möglichkeit in ihrer Muttersprache zu kommunizieren)

### Kursleitung

Dr. Reinhard Gunsch  
reinhard.gunsch@provinz.bz.it  
Tel. 0471 411 525  
Fax 0471 411 515

# La comunicazione: gestione dei conflitti e delle obiezioni

## Destinatari

Operatori/trici professionali e volontari/e del settore sociale (max. 15 partecipanti)

## Finalità

- Sviluppare consapevolezza dell'importanza della propria qualità personale, quale presupposto d'immagine verso il cliente e di efficienza nel proprio lavoro.
- Fornire strumenti e tecniche di sviluppo delle capacità relazionali, comunicative e organizzative per potenziare l'immagine e l'efficacia del servizio nelle relazioni con il pubblico.

## Obiettivi

- Capire il significato di qualità nel lavoro e le aspettative del cliente
- Migliorare le capacità comunicative e relazionali, con particolare riferimento alla comunicazione verso il cliente
- Acquisire metodi tecniche e strumenti per gestire efficacemente le relazioni- interazioni organizzative



## Contenuto

### Il ruolo

- La consapevolezza del proprio ruolo e del valore del ruolo in azienda
- Le aspettative (interne/esterne) rispetto al ruolo

### L'importanza della qualità del lavoro nei rapporti col pubblico

- Cosa vuol dire fare qualità
- I fattori della qualità del servizio
- Ostacoli alla qualità
- Benefici della qualità

# La comunicazione: gestione dei conflitti e delle obiezioni

Segue da pagina 29

## Le aspettative del cliente

- La qualità percepita dal cliente
- L'insoddisfazione nascosta
- La gestione del cliente difficile

## Introduzione alla comunicazione

- Parlare non significa comunicare
- Comunicazione razionale ed emotiva
- Comunicazione e relazione
- La comunicazione non verbale
- Autoanalisi sull'impatto
- Tecniche di ascolto attivo

## La gestione efficace dei rapporti interpersonali

- Gli stili di relazione interpersonale
- Assertività e gestione del conflitto
- La negoziazione

## Ostacoli alla comunicazione

- Linguaggio positivo orientato alle soluzioni
- La gestione della tensione altrui
- La gestione delle obiezioni

## Piano di lavoro post corso

### Change Formazione

Società di consulenza e di formazione - Firenze

## Relatore

## Luogo

Hotel Scala - Via Brennero, 11 - Bolzano -  
tel. 0471 976 222

## Periodo

24-25-26 marzo 2003

## Orario

ore 9.00-12.30 / 14.00-17.30

## La comunicazione: gestione dei conflitti e delle obiezioni

Fortsetzung von Seite 29

Durata ore	21
Scadenza d'iscrizione	24 febbraio 2003
Quota d'iscrizione	nessuna
Lingua	italiana

### Direttrice del corso

Erica Gaspari  
 erica.gaspari@provinz.bz.it  
 Tel. 0471 411 548  
 Fax 0471 411 515



Guido

## Dokumentation in sozial-arbeiterischen Tätigkeitsfeldern

### Zielgruppe

Haupt- und ehrenamtliche MitarbeiterInnen im Sozialbereich (max. 20 TeilnehmerInnen)

### Inhalte

12  
KURSNUMMER

- 1. Erarbeitung eines übersichtlichen Dokumentationssystems entlang von individualisierenden Merkmalsbeschreibungen:**
  - Körperpflege
  - Ernährung
  - Toilette
  - Beziehungen
  - Mobilität
  - Selbstversorgung/Fremdversorgung
  - Krankenpflege/Selbstpflege
  - soziale Beziehungen
  - weitere, von den TeilnehmerInnen kommende Merkmale
- 2. Flankierende Maßnahmen zur Effektivitätssteigerung:**
  - Effektives Arbeiten in Arbeitsgruppen
  - Methoden produktiver Teamarbeit
  - Bewertung von Arbeitsergebnissen
- 3. Schnittstellenproblematik zwischen unterschiedlichen sozialen Diensten, Berufen und als Folge von Fluktuation:**
  - Mitsprache
  - Mitwirkung
  - Mitbestimmung
  - Entscheidung
  - Delegation
  - Koordination
- 4. Sozialmanagement:**
  - Unternehmensphilosophie, -ethik, -politik
  - Planung und Kontrolle

## Dokumentation in sozial-arbeiterischen Tätigkeitsfeldern

Fortsetzung von Seite 32

- Organisation/Führung/Führungskräfteentwicklung
- Hierarchieebenen: Top, Middle, Lower Management
- Orientierung an Zielen
- Total Quality Management

### 5. Wichtige, aber unerlässliche Randthemen:

- Mobbing
- Umgang mit extrem schwierigen Persönlichkeiten (schwerste Verhaltensauffälligkeit, psychische Erkrankungen bei geistiger Behinderung ...).

#### Referent

#### Dr. Rainer Borel

Psychologe, Dozent für Psychologie, Pädagogik und Praxis- und Methodenlehre; Fachbereichsleiter der Heilerziehungspflegerschule (D)

#### Ort

Bildungshaus „Kloster Neustift“ - Vahrn

#### Termin

27.-28. März 2003 (2 Tage)

#### Stundenplan

jeweils 9.00–12.00 / 13.30–17.30 Uhr

#### Kurstunden

14

#### Anmeldeschluß

27. Februar 2003

#### Teilnahmegebühr

keine

#### Sprache

deutsch

#### Kursleitung

Mag.phil. Ada Pirozzi  
ada.pirozzi@provinz.bz.it  
Tel. 0471 411 593  
Fax 0471 411 529

## Rückfallprävention – Von der Katastrophe zur Bewältigung

#### Zielgruppe

Personal im Sprengel und Suchtbereich  
(max. 20 TeilnehmerInnen)

#### Inhalte

In dem zweitägigen Kurs werden die Ergebnisse der neueren Rückfallforschung dargestellt und die daraus abgeleiteten Methoden der Rückfallprävention und des Rückfallmanagements eingeübt. Rückfälligkeit wird nach den Ansätzen der neueren kognitiven Verhaltenstherapie als ein integraler Bestandteil auf dem Weg zur Bewältigung der Abhängigkeit und damit als eine Chance zum Lernen gesehen. Rückfälle kommen meist nicht aus heiterem Himmel, sondern bahnen sich - oft unbemerkt - an. Es gilt, sie zu entdramatisieren und zu enttabuisieren. Dazu sollen Konzepte des Interviews zur Rückfallaufarbeitung sowie zur Sekundärprävention bei Rückfälligkeit vorgestellt werden. Die Modelle der Veränderungsstufen nach Prochaska & DiClemente spielen dabei eine wichtige Rolle. Der Kurs bezieht sich auf Rückfälle sowohl bei Alkohol- und Medikamentenabhängigen als auch bei Drogenabhängigen. Am Ende des Kurses soll eine größere Selbstverständlichkeit und Souveränität im Umgang mit drohenden oder realen Rückfällen stehen.

13  
KURSNUMMER

#### Referent

#### Prof. Dr. Michael Klein

Psychologe, Soziologe, psychologischer und klinischer Psychotherapeut, Ausbilder und Supervisor, Arbeits-, Betriebs- und Organisationspsychologe, Initiator u. Koordinator der Weiterbildung zum Suchttherapeuten, Professor für Klinische Psychologie u. Sozialpsychologie (D)

#### Ort

Bildungshaus „Cusanus Akademie“ - Brixen

# Rückfallprävention – Von der Katastrophe zur Bewältigung

Fortsetzung von Seite 34

Termin	3.-4. April 2003 (2 Tage)
Stundenplan	jeweils 9.00–12.00 / 13.30–17.30 Uhr
Kurstunden	14
Anmeldeschluß	3. März 2003
Teilnahmegebühr	keine
Sprache	deutsch

### Kursleitung

Mag.phil. Ada Pirozzi  
 ada.pirozzi@provinz.bz.it  
 Tel. 0471 411 593  
 Fax 0471 411 515



Sozialzentrum "Trayah"

# Einfache und wirksame Gesprächsführung zwischen Verwaltung und Bürger

## Zielgruppe

Haupt- und ehrenamtliche MitarbeiterInnen im Sozialbereich (max. 17 TeilnehmerInnen)

## Ziele Modul I

**Erwartungsklä rung/ Erfahrungsaustausch/ Problem- sammlung und - ordnung**

## Modul II

**Strukturelle komponenten der Gesprächssituation**  
 Vermittlung theoretischer Grundlagen von Gesprächssitu- ationen wie z.B. institutionelle, professionsspezifische und klientenspezifischen Kontextmerkmale der Hand- lungssituation

14  
 KURSNUMMER

## Modul III

### Gesprächsvorbereitung

Hier werden zunächst die unterschiedlichen Kompen- ten eines fachlich fundierten Gesprächssettings im Hin- blick auf die Elemente „Einfachheit“ und „Wirksamkeit“ thematisiert (z.B. eindeutige Zieldefinition, Zeitstruktur, Auswahl geeigneter Gesprächstechniken je nach Hand- lungsfeld und Kompetenzprofil des Klienten). Ebenso werden denkbare Verlaufsvarianten des Gesprä- ches und die Bedeutung der schriftlichen Dokumentation der beabsichtigten Planung erörtert. Ferner wird das eigene Kompetenzprofil als wesentliche Einflußgröße für die angestrebte Zielerreichung erörtert (persönlichkeitsspezifische Ressourcen bzw. Defizite).

## Modul IV

### Gesprächsdurchführung

Zunächst wird die Verwendung eines fachlichen Orientie- rungstrasters bzw. Leitfadens erörtert. Anschließend wird ein Modell der Aufnahme klientenspezifischer Problem- spektren vorgestellt. Daran anschließend erfolgt die Dar- stellung einer „schlichten“ Gesprächsführungstechnik, die komplizierte Sachverhalte auf das wesentliche redu-

## Einfache und wirksame Gesprächsführung zwischen Verwaltung und Bürger

Fortsetzung von Seite 36

### Modul V

ziert. Abschließend wird die Funktion der schriftlichen Dokumentation als grundlegende Voraussetzung für die Einschätzung von Gesprächsverläufen und die weitere Planung von Folgegesprächen thematisiert.

**Zur Wechselwirkung von Habitus und Gesprächsverlauf**  
Die Bedeutung des eigenen Kompetenzprofils für den Gesprächsverlauf soll mittels explorativer Verfahren kennengelernt werden. Selbst- und Fremdwahrnehmung sind hierbei entscheidende Bezugsgrößen für die Identifizierung eigener Ressourcen bzw. Defizite.

### Modul VI

**Erprobung handlungsfeldspezifischer Gesprächstechnik**  
Auf der Grundlage der vermittelten Theorieinhalte sowie der Erkenntnisse über die eigene Persönlichkeitsstruktur sollen „Bürgergespräche“ im Rollenspiel erprobt und reflektiert werden.

### Module VII

**Auswertung**  
Unter Bezugnahme auf die eingangs formulierten Bedarfe der TeilnehmerInnen sollen die individuellen Zielerreichungen für die Durchführung methodisch fundierter „Bürgergespräche“ abschließend eingeschätzt werden.

### Referent

**Prof. Dr. Uwe Gundelach**  
Sozialwissenschaftler, Professor für Methoden und Didaktik der Sozialarbeit/Sozialpädagogik an der Fachhochschule Lausitz (D)

### Ort

**Bildungshaus „Kloster Neustift“ - Vahrn**

### Termin

10.–11. April 2003 (2 Tage)

## Einfache und wirksame Gesprächsführung zwischen Verwaltung und Bürger

Fortsetzung von Seite 36

### Stundenplan

jeweils 9.00–12.00 / 13.30–17.30 Uhr

### Kurstunden

14

### Anmeldeschluß

10. März 2003

### Teilnahmegebühr

keine

### Sprache

deutsch

### Kursleitung

Mag.phil. Ada Pirozzi  
ada.pirozzi@provinz.bz.it  
Tel. 0471 411 593  
Fax 0471 411 529



Sozialzentrum "Trayah"

# Incontro con l'Autore del libro „Adolescenze spinose“

## Destinatari

Operatori e operatrici sociali, insegnanti/docenti, educatori, genitori, che lavorano con i minori e si occupano delle tematiche adolescenziali

## Contenuto

Nel libro „adolescenze spinose“, che è stato pubblicato nel 2002, l'autore ha raccolto esperienze e storie di lavoro clinico, ma anche fatti emersi dal lavoro di consulenza scolastica con ragazzi e ragazze nell'età adolescenziale. Il testo può essere considerato un valido approfondimento di tematiche legate all'adolescenza e un aiuto pregevole per educatori, insegnanti, genitori. Personalmente apprezzo molto che l'autore si sia impegnato ad indicare diverse vie di comunicazione efficace, perchè l'educatore/l'educatrice possa rimanere in contatto con l'adolescente anche in momenti difficili e burrascosi, dandogli così il necessario aiuto di orientamento.

15  
NO. CORSI

Dopo la presentazione dell'opera ci sarà l'occasione di discutere informalmente con l'autore. Gli organizzatori prepareranno un aperitivo per l'occasione.

## Relatore

### Dott. Pino Maiolo

di Bolzano (Psicologo-Psicoterapeuta, Psicanalista di orientamento junghiano) consulente familiare e scolastico, giornalista - pubblicitista - collaboratore di diversi quotidiani e riviste specialistiche

## Luogo

Scuola professionale per le professioni sociali,  
Vicolo Wolkenstein 1- Bolzano

## Periodo

22 aprile 200

## Orario

ore 17.30-19.30

# Incontro con l'Autore del libro „Adolescenze spinose“

Segue da pagina 39

## Durata ore

2

## Scadenza d'iscrizione

nessuno

## Quota d'iscrizione

nessuna

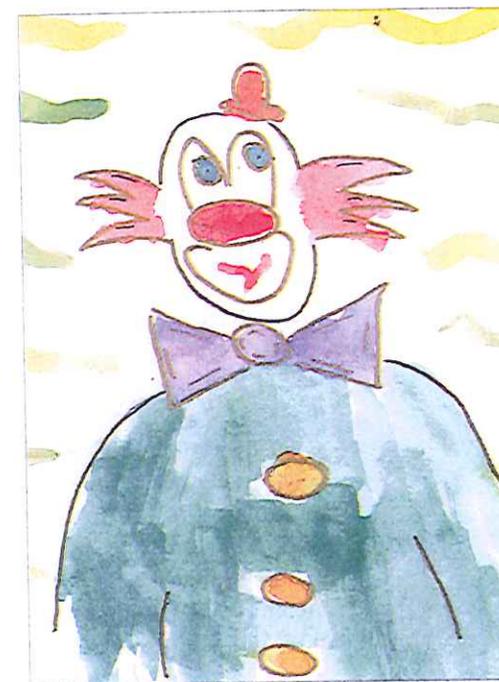
## Lingua

italiano

## Direttore del corso

in collaborazione tra la  
scuola professionale per le  
professioni sociali (Prof.  
Gudrun Schmid) e la Rip. 24

Dott. Reinhard Gunsch  
reinhard.gunsch@provinz.bz.it  
Tel. 0471 411 525  
Fax 0471 411 515



Sozialzentrum „Trayah“

# Beratungsgespräche – Umgang mit Nähe und Distanz und den eigenen Grenzen III

## Zielgruppe

Personal im Sozialbereich und Ehrenamt  
(max. 12 TeilnehmerInnen)

## Situation

In einer Beratungssituation kommen ganz unterschiedliche Menschen zueinander mit schwierigen Hintergründen und einer überzogenen Anspruchshaltung. Der Berater begibt sich häufig in eine Betroffenheit, die ihn weit über das Gespräch hinaus belastet. Genügend Einfühlungsvermögen gepaart mit fachlicher Kompetenz ist das ein Handwerkszeug für einen guten Berater. Aber auch eine gesunde professionelle Distanz zum Ratsuchenden und dem Fall verhilft beiden zu einem erfolgreichen Beratungsgespräch.

16  
KURSNUMME

## Inhalte / Methoden

- Die Welt des Ratsuchenden und die Welt des Beraters
- Erwartungen und Befürchtungen des Ratsuchenden
- Einfühlsame Nähe und Offenheit
- Professionelle Distanz
- Durch richtiges Zuhören sein Gegenüber einschätzen und dessen Grenzen erkennen
- Die Ebenen eines Beratungsgesprächs klar trennen
- Auf Beschwerden, Kritik und Angriffe gelassen und/oder schlagfertig reagieren
- Fragetechniken gezielt einsetzen
- „Nein“ sagen lernen
- Überbringen unangenehmer Informationen
- Die Wirkung der Körpersprache wahrnehmen und gezielt nutzen
- Loslösen und loslassen von Dauer-Ratsuchenden
- Ausgleich schaffen durch das „Balance-Modell“

# Beratungsgespräche – Umgang mit Nähe und Distanz und den eigenen Grenzen III

Fortsetzung von Seite 41

## Referentin

### Judith Hanke

Diplompädagogin, freiberufliche Trainerin im Bereich Persönlichkeitsentwicklung, Einzelberatung, Coaching, Supervision (D)

## Ort

Bildungshaus „Jukas“ – Brixen

## Termin

23.–24. April 2003 (2 Tage)

## Stundenplan

jeweils 9.00–12.00 / 13.30–17.30 Uhr

## Kurstunden

14

## Anmeldeschluß

23. März 2003

## Teilnahmegebühr

keine

## Sprache

deutsch

### Kursleitung

Mag.phil. Ada Pirozzi  
ada.pirozzi@provinz.bz.it  
Tel. 0471 411 593  
Fax 0471 411 515

# L'adozione internazionale

## Destinatari

Assistenti sociali e psicologi degli équipe territoriali per l'adozione, enti autorizzati, tribunale per i minorenni

## Obiettivi

Il percorso di formazione intende perfezionare la preparazione (conoscenze e competenze) degli operatori che saranno impegnati nelle équipe territoriali per lo svolgimento delle attività previste dalla L. 184/83, così come modificata dalla L. 476/98 e dalla L. 149/01, e della legge provinciale 29.1.2002, n.2 e per la erogazione dei servizi connessi all'adozione internazionale, in collaborazione con gli operatori degli enti autorizzati presenti sul territorio della Provincia Autonoma di Bolzano

## Contenuto I. parte

Dal primo approccio all'idoneità nell'iter adottivo di livello internazionale

17  
NO. CORSO

### 1° modulo

#### La gestione delle prime informazioni per l'avvio

- le informazioni sullo specifico dell'adozione internazionale (prospettive, legislazione, iter, organizzazione, ecc.)
- Le informazioni sulle modalità di intervento per la prevenzione o risoluzione dello stato di abbandono: il principio di sussidiarietà dell'adozione internazionale; identità e ruolo degli enti autorizzati; la strategia del sostegno a distanza nella cooperazione internazionale allo sviluppo destinata all'infanzia; l'adozione nazionale presso alcuni paesi di origine.

### 2° modulo

#### Dalla raccolta delle informazioni alla dichiarazione della disponibilità

- L'approccio all'adozione anche internazionale
- L'orientamento e la maturazione verso l'adozione internazionale.

# L'adozione internazionale

Segue da pagina 43

## 3° modulo

- Il bambino straniero in stato di abbandono: tipologie dei profili biografici, motivazioni e caratteristiche dell'abbandono, condizioni di vita in stato di abbandono.

#### Il percorso adottivo di livello internazionale dei minori in stato di abbandono

- Il percorso adottivo di livello internazionale dei minori in stato di abbandono
- Individuazione dei minori, legislazione, organizzazione, preparazione e prassi presso alcuni paesi di origine

## 4° modulo

#### Lo sviluppo dell'indagine psico-sociale per la predisposizione della relazione

- Contenuti, tipologia, linguaggio, formulazione: per una relazione condivisa
- Gli elementi richiesti dalla legge italiana e da alcune autorità centrali straniere
- L'idoneità del paese di origine e l'idoneità italiana
- Dalla relazione alla valutazione: quali rapporti tra servizi territoriali, tribunale per i minorenni ed aspiranti genitori adottivi

## II. parte

I servizi di preparazione, sostegno e vigilanza nell'iter adottivo di livello internazionale

### 1° modulo

#### Il percorso formativo nella preparazione degli aspiranti genitori adottivi - I

- Prospettive per una preparazione degli aspiranti genitori adottivi prima della dichiarazione di disponibilità
- Prospettive per una preparazione degli aspiranti genitori adottivi prima dell'idoneità
- L'accompagnamento a seguito di un decreto di non idoneità

# L'adozione internazionale

Segue da pagina 43

## 2° modulo

### Il percorso formativo nella preparazione degli aspiranti genitori adottivi - II

- L'offerta e la elaborazione integrata di un percorso formativo
- La collaborazione servizi territoriali autorizzati nell'offerta formativa
- Il percorso formativo: contenuti, metodi e strumenti

## 3° modulo

### Il percorso formativo nella preparazione degli aspiranti genitori adottivi - III

- Percorsi di accompagnamento e di formazione: esperienze a confronto

## 4° modulo

### Una famiglia che si trasforma e cresce - I

- Il servizio della vigilanza
- La possibilità del sostegno
- La tutela del figlio, della maternità e della paternità
- L'impegno nei confronti delle autorità straniere
- Ruoli e responsabilità dei servizi territoriali e dell'ente autorizzato incaricato

## 5° modulo

### Una famiglia che si trasforma e cresce - II

- L'inserimento nel contesto sociale
- L'inserimento nella famiglia allargata
- L'inserimento a scuola
- Sviluppi dell'identità del minore

## Relatrice

**Il percorso di formazione, curato dal centro studi e formazione di Amici dei bambini, vedrà coinvolti esperti e professionisti impegnati nel settore delle adozioni internazionali individuati anche tra i collaboratori dell'Ente autorizzato amici trentini.**

# L'adozione internazionale

Segue da pagina 43

## Luogo

Casa Kolping, Via Ospedale 3, Bolzano

## Periodo

**I. parte**  
mercoledì 7 e giovedì 8 maggio 2003 (2 giornate)

**II. parte**  
martedì 21 e mercoledì 22 ottobre 2003 (2 giornate)

## Orario

ore 9.00-12.30/14.00-17.30

## Ore

14 ore per la 1ª parte e 14 ore per la 2ª parte

## Scadenza d'iscrizione

14 aprile 2003

## Quota d'iscrizione

nessuna

## Lingua

italiana

### Direttrice del corso

Ass.soc. Maria  
Minacapilli-Baumgartner  
maria.minacapilli@provinz.bz.it  
Tel. 0471 411 588  
Fax. 0471 411 515

# Prendersi cura di chi cura

<b>Destinatari</b>	Operatori/trici professionali e volontari/e del settore sociale (max. 20 partecipanti)
<b>Obiettivi</b>	→ Il seminario si basa sulla scoperta di potenzialità nascoste o dimenticate che ci permettono di attingere ad una nuova ricchezza creativa e di ritrovare nell'attenzione a sé stessi e all'altro, la profonda motivazione al proprio impegno
<b>Contenuto</b>	<p>→ Io e l'altro insieme senza confonderci: spesso la relazione fra due persone è motivo di tensione e di incomprensione, per questo cercheremo di capire insieme quali sono gli ostacoli che si frappongono al nostro libero fluire e risvegliare la „compassione“, che è il fine di ogni vero operatore sociale</p> <p>→ Individualità e collaborazione:</p> <p>→ esercizi a coppie e in gruppo di ascolto attivo</p> <p>→ movimento espressivo finalizzato alla manifestazione consapevole dei contenuti interiori attraverso il linguaggio creativo dei gesti</p> <p>N.B: consigliamo di munirvi di abiti comodi per il movimento</p>
<b>Relatore</b>	<b>Dott.ssa Claudia Cannavacciolo</b> psicologa e psicoterapeuta - Bolzano
<b>Luogo</b>	Haus der Familie - Lichtenstern - Renon - Soprabolzano - tel. 0471 345 172
<b>Periodo</b>	13-14 maggio 2003

18  
NO. CORSO

# Prendersi cura di chi cura

Segue da pagina 47

<b>Orario</b>	ore 9.00-12.30/14.00-17.30
<b>Durata ore</b>	14
<b>Scadenza d'iscrizione</b>	11 aprile 2003
<b>Quota d'iscrizione</b>	nessuna
<b>Lingua</b>	italiana

**Direttrice del corso**  
Erica Gaspari  
erica.gaspari@provinz.bz.it  
Tel. 0471 411 548  
Fax 0471 411 515



Sozialzentrum "Tra

# Reception quale immagine di qualità ed efficienza nell'organizzazione

## Destinatari

Personale del segretariato sociale dei distretti sociali, personale delle case di riposo e del volontariato (max. 15 persone)

## Finalità

Favorire lo sviluppo sia di capacità tecniche tendenti a migliorare la qualità del servizio telefonico, sia di capacità relazionali tendenti a migliorare l'immagine del servizio percepito dal cliente, aiutando i partecipanti a definire i propri standard comportamentali di qualità.

## Obiettivi

- I partecipanti svilupperanno sensibilità e capacità di:
- Capire l'importanza della qualità quale vantaggio competitivo aziendale e l'immagine positiva che può essere trasmessa nei contatti telefonici.
  - Prendere conoscenza dei principi di comunicazione.
  - Sensibilizzare il partecipante al ruolo professionale del receptionist.
  - Costruire gli standard comportamentali al telefono.

19  
NO. CORSO

## Contenuto

**Introduzione alla qualità:** perché si fa qualità, hard vs. soft; gli ostacoli alla qualità; benefici della qualità.

**Le aspettative del cliente**

**L'insoddisfazione nascosta**

**Il ruolo dell'addetto alla ricezione:** immagine; orientamento al cliente; senso di urgenza.

**Principi della comunicazione:** parlare vs. comunicare; parole e L.n.v. vs. toni; consapevolezza dell'importanza del tono di voce; ascolto attivo focus su PH; riformulazione; linguaggio positivo; tecnica delle domande; domande chiuse; domande aperte; percorso esplorativo.

# Reception quale immagine di qualità ed efficienza nell'organizzazione

Segue da pagina 49

## Le dimensioni della professionalità del receptionist:

qualità personale e allineamento ai percorsi di qualità; aggiornamento continuo sui prodotti e servizi; senso del team; orientamento al cliente; assunzione di responsabilità.

**Gli standard di qualità al telefono:** velocità di risposta; formule di saluto iniziale; formule per l'attesa; gestione del reclamo; scoperta dei bisogni -domande guida; trasferimento telefonate; trasmissione informazioni (verifica comprensione); attenzione impegno; chiusura della telefonata.

## Piano operativo post corso

## Relatore

## Change Formazione

Società di consulenza e di formazione - Firenze

## Luogo

Hotel Eberle - Passeggiata S. Osvaldo, 1 - St. Magdalena Bolzano - tel. 0471 976 125 - 0471 978 574

## Periodo

27-29 maggio 2003

## Orario

ore 9.00-12.30 / 14.00-17.30

## Durata ore

21

## Scadenza d'iscrizione

28 aprile 2003

## Quota d'iscrizione

nessuna

## Lingua

italiana

## Direttrice del corso

Erica Gaspari  
erica.gaspari@provinz.bz.it  
Tel. 0471 411 548  
Fax 0471 411 515

# Leistungen der Sozialen Arbeit ausweisen und berechnen

## Zielgruppe

MitarbeiterInnen die in öffentlichen und privaten sozialen Diensten tätig sind

## Ziel

In den letzten Jahren wurde in den Diensten und den Landesämtern intensiv am Leistungskatalog gearbeitet. Weiters wird zur Zeit in den Sozialdiensten die Kosten-Leistungsrechnung eingeführt. Der Leistungskatalog wird auch eine wesentliche Grundlage für das Akkreditierungsverfahren darstellen. KlientInnen/ KundInnen werden verstärkt die normativ zustehenden Leistungen einfordern. Die Arbeit von MitarbeiterInnen und Organisationseinheiten wird in Zukunft dann als positiv bewertet werden, wenn die vereinbarten Ziele (quantitative und qualitative Indikatoren, Projektarbeiten, ...) erreicht wurden.

Um von all diesen Neuerungen in der Sozialen Arbeit und in der betrieblichen Kultur nicht überrollt zu werden, soll dieses Seminar den TeilnehmerInnen einen Einblick in die Dokumente geben, die Handhabung neuer Arbeitsinstrumente vermitteln und ein Stückweit die berechnete Angst vor der Ökonomisierung des Sozialwesens lindern.

## Inhalt

- Einführung in das Steuerungsmodell des Südtiroler Sozialwesens
- Vorstellung des Leistungskatalogs
- Kennenlernen der Grundsätze der Kosten- und Leistungsrechnung
- Konkrete Erfahrungen in der Arbeit mit dem Leistungskatalog und der Kosten-Leistungsrechnung
- Auswirkungen des betriebswirtschaftlichen Ansatzes auf die soziale Arbeit

## Methoden

Vortrag, Diskussion, praktische Übungen

# Leistungen der Sozialen Arbeit ausweisen und berechnen

Fortsetzung von Seite 51

## Referent

**Dr. Josef Bernhart**

Wissensch. Mitarbeiter der Europäischen Akademie Bozen

## Ort

Fachschule für Soziale Berufe, Wolkensteingasse 1, Bozen

## Termin

3. und 10. Juni 2003

## Stundenplan

jeweils 9.00–12.30 / 14.00–17.30 Uhr

## Kurstunden

14

## Anmeldeschluß

5. Mai 2003

## Teilnahmegebühr

keine

## Sprache

deutsch und italienisch (TeilnehmerInnen und ReferentInnen haben die Möglichkeit in ihrer Muttersprache zu kommunizieren)

## Kursleitung

Dr. Reinhard Gunsch  
reinhard.gunsch@provinz.bz.  
Tel. 0471 411 525  
Fax 0471 411 515

# REFERENTEN/REFERENTINNEN RELATORI/RELATRICI

B

**Dr. Bernhart Josef**

Wissenschaftlicher Mitarbeiter der Europäischen Akademie Bozen – Fachbereich Public Management; Co-Autor der Publikation „Neue Wege im Management von Sozialleistungen“

**Dr. Borel Rainer (D)**

Psychologe, Dozent für Psychologie, Pädagogik und Praxis- und Methodenlehre; Fachbereichsleiter der Heilerziehungspflegerschule in Wilhelmsdorf

**Bräuning-Edelmann Michael (D)**

Sozialpädagoge, leitender Mitarbeiter im Bereich Sozialpsychiatrie der Herzogsägmühle

**Dr. Büchele Agnes (D)**

Klin. Psychologin, Psychotherapeutin, Supervisorin, Zentrum für angewandte psychologie und Frauenforschung, Köln

C

**Dott.ssa Cannavacciuolo Claudia (I)**

Psicologa psicoterapeuta – esperta in tecniche di integrazione psico-fisiche - Bolzano

**Change Formazione S.p.a. (I)**

Società di consulenza e formazione - Firenze  
Beratungs- und Fortbildungsgesellschaft - Florenz

**Dr. Crasemann Renate (D)**

Ärztin für Kinder- und Jugendpsychiatrie und -psychotherapie in Biberach

G

**Dott.ssa Galletti Sabina (I)**

Giurista e coordinatrice del settore distretti sociali presso l'Ufficio Anziani e distretti sociali – Ripartizione 24 Servizio Sociale

**Grundmann Jörg (D)**

Diplompsychologe, Psycho- und Verhaltenstherapeut, Rehabilitationsberatung, klinischer Psychologe, Fachberater für Notfallsorge und Krisenintervention

**Dr. Gundelach Uwe (D)**

Sozialwissenschaftler und Professor für Methoden und Didaktik der Sozialarbeit/Sozialpädagogik an der Fachhochschule Lausitz

H

**Hanke Judith (D)**

Diplompädagogin, freiberufliche Trainerin im Bereich Persönlichkeitsentwicklung, Einzelberatung, Coaching, Supervision

M

**Dott. Milani Leonardo (I)**

Psicologo, consulente, formatore, ha elaborato la „Psicologia del benessere metodo di sviluppo personale tendente alla valorizzazione delle potenzialità dell'individuo. È autore inoltre di numerose pubblicazioni

**Dott.ssa Mainetti Daniela (I)**

Esperta in psicopedagogia, Milano

**Dott. Maiolo Pino (I)**

di Bolzano - Psicologo-Psicoterapeuta, Psicanalista di orientamento junghiano – consulente familiare e scolastico, giornalista-pubblicista - collaboratore di diversi quotidiani e riviste specialistiche

P

**Prof. Pantucek Peter (A)**  
Fachhochschule St.Pölten

**Pirrone Marcella (I)**  
Avv.-RA - Bolzano

S

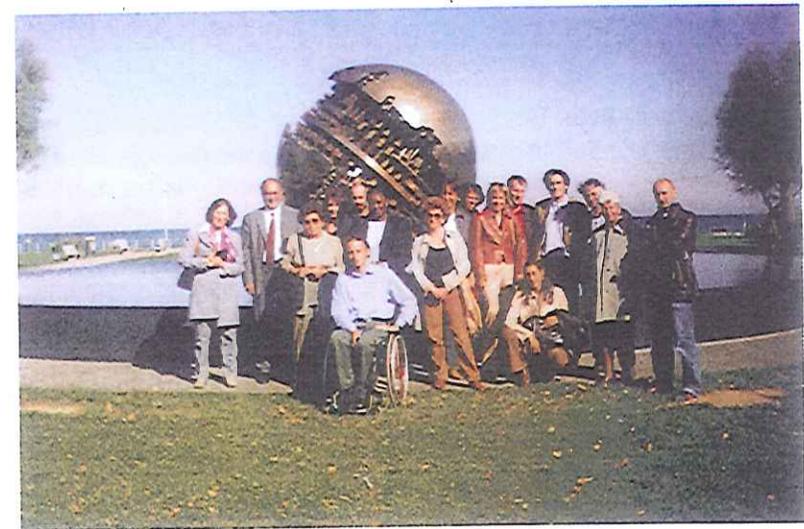
**Dott.ssa Strappazzon Jessica (I)**  
Giurista presso l'Ufficio Anziani e distretti sociali - Ripartizione 24 Servizio Sociale

W

**Dr. Waldner Brigitte (I)**  
Juristin im Amt für Senioren und Sozialsprengel - Abteilung 24 Sozialwesen

**Wiemann Irmela (D)**  
Psychologin, Psychotherapeutin, Familientherapeutin und Autorin zum Thema Pflege- und Adoptivkinder - Frankfurt

... und das wollten wir Euch noch mitteilen!  
... e questo vorremmo ancora comunicarvi!



Eine ungewöhnliche, aber wirksame Bildungsmethode ist das **Benchmarking**. Das Sozialwesen der Region Marken und die Südtiroler Sozialdienste stellten Vergleiche zum „**Dopo di Noi**“ an. Diese Form des Lernens wird im Jahr 2003 Fortsetzung finden.

Un insolito ma efficace metodo di formazione è il benchmarking. Il servizio sociale della Regione Marche ed i servizi sociali altoatesini si sono confrontati sul „**Dopo di Noi**“. Questa forma di studio continuerà nell'anno 2003.

Einen aktivierenden Tag der offenen Tür hat die **Geschützte Werkstätte Drususstraße** organisiert. All unsere Sinne hatten an diesem Tag die Möglichkeit in eine andere Welt einzutauchen und somit neue sinnliche Wege zu finden.

Il **laboratorio protetto in Via Druso** ha organizzato una giornata a porte aperte. Tutti i nostro sensi hanno avuto in questo giorno la possibilità di immergersi in un altro mondo e di trovare nuove vie sensoriali.

In den Jahren 2000–2002 wurden folgende Diplomarbeiten durch Beiträge der Landesabteilung für Sozialwesen gefördert:

Negli anni 2000–2002 sono state promosse le seguenti tesi con i contributi della Ripartizione Servizio Sociale:

- «Nuove droghe e gruppo dei pari»
- «Die Gesundheit, Fitneß und Leistungsfähigkeit älterer Menschen»
- «I bisogni espressi e non espressi del paziente morente nella realtà ospedaliera»
- «La povertà in Alto Adige. Politiche sociali e dinamiche assistenziali in una prospettiva comparata».
- L'assistenza precoce per bambini videolesi. Per un intervento educativo tempestivo. La lega del filo d'Oro
- Familienklima, Körperkonzept, Depersonalisation und biographische Belastungsfaktoren bei Mädchen und jungen Frauen mit offen selbstverletzendem Verhalten
- Strategie di intervento nei confronti dell'abuso sessuale su minori in Austria
- L'affidamento eterofamiliare nella realtà sociale altoatesina
- Eine klinische Studie zum Vergleich von Familien hyperaktiver Jungen mit Familien emotional gestörter Jungen
- Von den Auswirkungen der Familienpolitik auf die Fertilität. Mit einer Gegenüberstellung von Schweden und Italien
- La mediazione familiare: una risorsa per affrontare la sfida della separazione coniugale. Elementi emergenti da interviste a mediatori familiari
- La giustizia conciliativa in ambito minorile

Die Unterstützung beträgt heute 775,- Euro

Ad oggi il sostegno economico ammonta a 775,- Euro

ErzieherInnen, die an den Landesfachschulen für soziale Berufe eine Ausbildung erlangt haben und Interesse haben eine Hochschulausbildung nachzuholen, haben ab nun die Möglichkeit sich an der Fakultät für Bildungswissenschaften der Freien Universität Bozen ihre **Ausbildung** ein Stückweit **anrechnen** zu lassen.

Wer daran interessiert ist, soll sich mit

**Dr. Claudio SCALA unter der Telefonnummer 0472 515 456**

in Verbindung setzen.

Gli educatori e le educatrici che in passato hanno conseguito un diploma alle scuole professionali provinciali per le professioni sociali e sono interessati/e ad una formazione universitaria, possono rivolgersi alla facoltà di scienze della formazione della Libera Università di Bolzano per farsi **accreditare** parte del loro **iter formativo**.

Gli interessati/ le interessate possono rivolgersi al

**dott. Claudio SCALA tel. 0472 515 456.**

An der Fakultät für Bildungswissenschaften haben nun im Juli 2002 die ersten **7 SozialarbeiterInnen** der Freien Universität Bozen ihr Studium beendet. Die Arbeitgeber übermitteln **herzliche Glückwünsche!**

Nel luglio del 2002 si sono laureati alla Facoltà di scienze educative i **primi 7 operatori sociali** della Libera Università di Bolzano. I datori di lavoro si congratulano di cuore! Die neuen Studienabgänger haben folgende Titel der Laureatsarbeiten präsentiert: I neo-laureati hanno presentato i seguenti temi:

- Eine qualitative Untersuchung zur Ätiologie und dem Verlauf problematischen Alkoholkonsums
- Alter und Kommunikation: Eine qualitative Studie über das Telefonierverhalten allein lebender, alter Menschen im ländlichen Raum
- „Scheidungskinder in Südtirol - die rechtlichen und psychosozialen Folgen für Kinder nach der Scheidung bzw. Trennung ihrer Eltern und mögliche Hilfsangebote in Südtirol.»
- Jugendlicher Alkoholmissbrauch und dessen Prävention
- Suizid – ein Kampf ums Dasein: Wie tritt Südtirol diesem „Kampf« entgegen?
- Il ruolo dell'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni all'interno del processo penale minorile: l'incontro tra intervento sociale e intervento giuridico nel recupero del minore autore di reato
- Die südtiroler Vinzenzgemeinschaft - eine traditionsreiche Organisation, die auch heute noch aktuell ist
- Soziale Gruppenarbeit - Integrationshilfe für sozial benachteiligte Jugendliche
- Musik und Jugend in Südtirol: Untersuchung sozialer Differenzen deutschsprachiger südtiroler Jugendlicher anhand ihrer persönlichen Zuordnung zu unterschiedlichen musikorientierter Subkulturen
- Das Phänomen der Migration aus sozialpsychologisch-soziologischer Sicht
- Suchtprävention in der Familie - theoretische Grundlagen und praktische Vorschläge für eine suchtvorbeugende Erziehung in der Familie
- Das soziale Ehrenamt: Wenn der Sozialstaat auf diese Art von Arbeit angewiesen wäre, würde er auch das nötige Geld zur Verfügung stellen! Welche Rolle spielt ehrenamtliches Engagement in der heutigen Gesellschaft bzw., etwas enger betrachtet, der Sozialarbeit? Ist es von besonderer Wichtigkeit oder lediglich ein geduldetes Phänomen?
- Essstörungen und verschiedene therapeutische Ansätze zu deren Behandlung: Die multifunktionelle Pathogenese von Essstörungen, verschiedene therapeutische Behandlungsansätze sowie die kritische Auseinandersetzung mit der Frage, in wieweit verschiedene Therapieansätze in ihrer Effizienz vergleichbar sind
- Früher-öfter-mehr: Eine Untersuchung über den Alkoholkonsum 14-jähriger Jugendlicher an den Brixner Oberschulen

Dass die zum zweiten Male angebotene Weiterbildungsinitiative **„Beratungsgespräche – Umgang mit Nähe und Distanz und den eigenen Grenzen“** im Februar dieses Jahres stattfinden wird, möchten wir in dieser Broschüre nur am Rande erwähnen. Das Seminar ist ausgebucht!

Zum dreimalig angebotenen Seminar **„lösungsorientierte Beratung“** wird noch dieses Frühjahr ein **Aufbau-Seminar** angeboten. All jene, die bei einen von den drei angebotenen Möglichkeiten dabei waren, sind wieder herzlich dazu eingeladen! Wir werden sie noch schriftlich darauf aufmerksam machen.

### „Nicht über uns ohne uns“

so lautet das Motto des **Europäischen Jahres der Menschen mit Behinderungen**, das über das ganze **Jahr 2003** in unzähligen Initiativen in Europa und vielen Aktionen in Südtirol wirksam die Anliegen behinderter Menschen in den Mittelpunkt des öffentlichen Interesses rückt. Anlässlich des Internationalen Tages der Menschen mit Behinderungen, der 3. Dezember, hat die Abteilung für Sozialwesen gemeinsam mit den Verbänden und Organisationen bereits einen Monat vor dem offiziellen Beginn den Startschuss. Hauptziel des Europäischen Jahres der Menschen mit Behinderungen ist es, auf allen Ebenen die umfassende Integration der behinderten Menschen voranzutreiben und hin zu einem Südtirol ohne Hindernisse für Menschen mit Behinderungen zu gelangen. Neben den verstärkten Bemühungen auf politischer Ebene möchte das zuständige Amt und die verschiedenen Vereine sowie Organisationen im Jahr der Menschen mit Behinderungen Sensibilisierungsarbeit leisten. Geplant sind eine Vielzahl von Aktionen über das gesamte Jahr 2003 verstreut, darunter eine Filmreihe, ein Malwettbewerb, Plakatkampagnen, Tagungen, Kulturveranstaltungen, usw.

### „Nulla su di noi senza di noi“

suona proprio così lo slogan scelto per **l'anno europeo delle persone disabili**, che durante il **2003** condurrà al centro dell'attenzione i temi più importanti per le persone disabili. Il programma si realizzerà attraverso centinaia di manifestazioni in Europa e numerose iniziative in Alto Adige. Il 3 dicembre, in occasione della giornata mondiale delle persone disabili, la Ripartizione Servizio sociale insieme a diverse associazioni ed organizzazioni ha presentato le iniziative anticipando di un mese l'inizio ufficiale.

L'obiettivo principale dell'anno internazionale delle persone disabili è promuovere nel senso più ampio l'integrazione delle persone con disabilità e fare in modo che questa nostra Provincia si liberi dalle barriere che ancora ne ostacolano l'integrazione. Accanto ai forti impegni sul piano politico l'Ufficio competente e le diverse organizzazioni ed associazioni intendono svolgere attività di sensibilizzazione durante l'anno dedicato alle persone disabili. Sono previste diverse azioni distribuite durante l'anno 2003, fra le quali una rassegna di film, un concorso di pittura, azioni con manifesti, convegni, manifestazioni culturali ecc.

Wir haben heuer vom **Sozialzentrum „Trayah“** die Bilder aus dem Kalender 2002 verwenden dürfen!  
Ein großes Dankeschön an die Künstler und Gestalter

**Aloisia, Herta, Sylvia, Klara, Paul, Julia u.a.**

und nicht zuletzt, dem Direktor der Sozialdienste Pustertal, **Dr. Oberleiter Franz**, der uns die bunte Welt der Geschützten Werkstatt Bruneck ins Büro gebracht hat.

Ein herzliches Dankeschön auch der Geschützten Werkstatt **„Pederoa“ - Gadertal**, die uns auch einige Zeichnungen geschickt haben!

Quest'anno abbiamo potuto utilizzare i disegni del calendario 2002 del **Centro sociale „TRAYAH“!**

Grazie mille a tutti gli artisti e creatori

**Aloisia, Herta, Sylvia, Klara, Paul, Julia e altri**

e non da ultimo un ringraziamento anche al direttore dei Servizi Sociali della Val Pusteria, **Dott. Oberleiter Franz**, che ha portato nel nostro ufficio il mondo colorato del Laboratorio Protetto di Brunico.

Un grazie particolare anche al Laboratorio Protetto di **„Pederoa“ della Val Gardena** per averci inviato alcuni loro disegni!

