2017-1-IT02-KA204-036545

CARE4DEM
Supporto ai caregiver di persone con demenza

Care4Dem
Profilo di competenze e strumento di autovalutazione online

GUIDA DELL'UTENTE

Programma

Care4Dem - Dementia Caregivers Support 2017-2020

Partner

APROXIMAR – Cooperativa de Solidariedade Social, CRL

Anziani e Non Solo - Società Cooperativa Sociale

CASO 50+ - Centro de Atendimento e Serviços 050+

EUROCARERS – European Association Working with and for Carers

EaSI – European Association for Social Innovation

ISCIII – Instituto de Salud Carlos III

Autori

EUROCARERS – European Association Working with and for Carers

EaSI – European Association for Social Innovation

Collaboratori

APROXIMAR – Cooperativa de Solidariedade Social, CRL

Anziani e Non Solo - Società Cooperativa Sociale

CASO 50+ Centro de Atendimento e Serviços 050+

ISCIII – Instituto de Salud Carlos III

Data di pubblicazione Giugno 2020

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Il sostegno della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti che riflettono solo le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute. "

Indice

Informazioni principali sul progetto Care4Dem 5

Il rovescio della medaglia: i caregiver di persone con demenza hanno bisogno di un supporto migliore 5

Il progetto Care4Dem (Settembre 2017 – Agosto 2020) 5

Che cosa è il modello Care4Dem di un gruppo di automutuo aiuto per caregiver che assistono familiari con demenza? 6

Introduzione alla Guida dell'utente per il profilo delle competenze e lo strumento di autovalutazione online 8

Il profilo di competenza Care4Dem 9

Che cosa è? 9

Perché sviluppare un Profilo di Competenza Care4Dem? 10

Aumentare la consapevolezza sulle competenze coinvolte nella facilitazione dei gruppi di automutuo aiuto (AMA) 10

Integrare le specificità della moderazione online 11

Identificare le competenze necessarie per la co-facilitazione 11

A cosa serve? Il Profilo di Competenza è uno strumento al servizio dello sviluppo personale dei facilitatori 12

Come è stato sviluppato il profilo di competenza? 13

Versione completa/Versione breve 14

Lo strumento di autovalutazione online Care4dem 14

Che cosa è? 14

A cosa serve e come si usa? 16

Lo strumento di autovalutazione fa parte di un pacchetto di 3 strumenti che ti aiuteranno a valutare le tue competenze 18

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Quando e come utilizzare il profilo delle competenze e lo strumento di autovalutazione online? 19

Linee guida per le organizzazioni che desiderano effettuare una sperimentazione completa del modello 19

Linee guida per l'utilizzo degli strumenti di facilitazione Care4Dem in modo indipendente in altri contesti 21

Glossario 25

Allegato 1 - Profilo di competenza completo 27

Allegato 2 - Profilo di competenza versione breve 44

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Informazioni principali sul progetto Care4Dem

Il rovescio della medaglia: i caregiver di persone con demenza hanno bisogno di un supporto migliore

Una parte del supporto e dell'assistenza alle persone affette da demenza è fornita dai servizi del settore sanitario pubblico e privato, ma anche, per alcune di queste persone fragili, dai loro familiari. Questo è il caso anche per le persone affette da altre malattie croniche o condizioni che comportano assistenza a lungo termine.

Complessivamente, oggi i caregiver familiari forniscono oltre l'80% di tutte le cure in Europa, con le donne che forniscono circa due terzi dell'assistenza principalmente come figlie (o nuore) e mogli/partner. Sebbene fornire assistenza ad una persona cara possa dare un senso di soddisfazione e aumentare la propria autostima, i caregiver informali, chiamati anche caregiver familiari o semplicemente caregiver, affrontano molteplici problematicità e svantaggi nella nostra società, comprese difficoltà nel bilanciare il lavoro e le responsabilità di cura, stress e rischio di burn-out, abbandono del mercato del lavoro, aumento del rischio di povertà, isolamento ed esclusione sociale.

Pertanto, sono necessari interventi a beneficio dei caregiver, che diano loro un supporto efficace.

Nel corso degli anni, questo supporto è stato implementato attraverso programmi di formazione, programmi psicoeducativi, gruppi di sostegno e gruppi di auto-mutuo aiuto (AMA), supporto basato sull'ICT o su altri approcci formali forniti da professionisti sanitari.

Tuttavia, questo supporto è insufficiente e fuori dalla portata dei caregiver che non hanno la disponibilità a partecipare ad interventi in presenza o che vivono in zone in cui non viene fornito alcun sostegno di questo tipo.

Il progetto Care4Dem (Settembre 2017 – Agosto 2020)

Il progetto **Care4Dem - Dementia Caregivers Support** (Supporto ai caregiver di persone con demenza) è un progetto triennale finanziato dal Programma Erasmus+ dell'Unione Europea

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

e realizzato da un partenariato di cinque organizzazioni nazionali *no-profit* provenienti da Italia, Portogallo, Romania e Spagna, e un'organizzazione ombrello europea.

Questo progetto mirava a sviluppare un nuovo e innovativo modello di auto mutuo aiuto (AMA) che promuovesse il coinvolgimento dei caregiver introducendo strumenti basati sul web, al fine di aumentare la soddisfazione dei caregiver riguardo l'assistenza e ridurre il burnout. Aveva inoltre lo scopo di espandere lo sviluppo personale e professionale dei facilitatori dei gruppi AMA offrendo una serie di strumenti specifici, consentendo sia ai professionisti del settore sanitario e assistenziale che ai caregiver familiari esperti di assumere il ruolo di facilitatore di un gruppo.

Che cosa è il modello Care4Dem di un gruppo di auto-mutuo aiuto per caregiver che assistono familiari con demenza?

Lo sviluppo di gruppi di auto-mutuo aiuto online per le persone che forniscono assistenza ad una persona con demenza è innovativo. Al giorno d'oggi, mentre i gruppi di auto-mutuo aiuto vengono attivati sempre più, solo pochi introducono una componente ICT (Tecnologie dell'informazione e della comunicazione) e, in molti casi, lo scopo è solo quello di creare un archivio di informazioni, senza consentire alcuna interazione.

In quanto tali, queste iniziative non riescono a contribuire all'inclusione sociale dei caregiver familiari, un gruppo fatto di persone spesso escluse, isolate e talvolta soggette a stress e depressione.

Sebbene siano disponibili informazioni generali sui gruppi di auto-mutuo aiuto, resta difficile trovare delle linee guida o suggerimenti pratici e raccomandazioni per i professionisti su come implementarli con successo nel proprio contesto, senza fare affidamento a consulenti esterni.

I gruppi di auto-mutuo aiuto sono un potente mezzo di apprendimento non formale per gli adulti e possono avere un impatto molto positivo sul benessere dei caregiver. Tuttavia, i professionisti spesso non si sentono abbastanza sicuri da introdurre metodologie non formali, come i gruppi di auto-mutuo aiuto, nel proprio lavoro quotidiano.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Pertanto, il progetto Care4Dem introduce un modello completo per realizzare un gruppo di auto-mutuo aiuto online. Questo modello è stato attentamente co-progettato con caregiver familiari ed altri esperti in materia, ed è stato testato in tre paesi (Italia[1], Portogallo[2], Romania[3]) con 42 caregiver in totale. Come risultato finale del progetto, un pacchetto di risorse è stato reso disponibile gratuitamente sul sito web di Care4Dem, contenente tutte le informazioni e gli strumenti che consentono alle organizzazioni e ai professionisti di mettere in pratica il modello.

A differenza della *Guida per l'utente* dedicata all'implementazione del modello di gruppi di auto-mutuo aiuto, questa *Guida per l'utente* riguarda gli strumenti specifici creati per i facilitatori dei gruppi AMA. Infatti, il ruolo del facilitatore è particolarmente importante all'interno del modello Care4Dem.

Pertanto, diversi strumenti sono stati sviluppati appositamente per guidare e supportare professionisti e volontari che desiderano impegnarsi in questo ruolo (vedi riquadro sotto). Questa *Guida per l'utente* presenta in particolare il profilo di competenza e lo strumento di autovalutazione online.

Care4Dem strumenti per i facilitatori

Profilo delle competenze= una panoramica delle conoscenze e delle competenze utili per facilitare un gruppo AMA Care4Dem

Strumento di autovalutazione online= uno strumento progettato per aiutarti ad identificare i tuoi punti di forza e di debolezza come facilitatore e valutare le competenze che già possiedi

Corso di formazione multimediale= uno strumento per rafforzare le tue capacità di facilitatore di un gruppo di auto-mutuo aiuto

[1] 12 caregiver hanno partecipato in tre gruppi pilota
[2] 10 caregiver hanno partecipato
[3] 20 caregiver hanno partecipato in due gruppi pilota

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Introduzione alla Guida dell'utente per il profilo delle competenze e lo strumento di autovalutazione online

Stai pensando di facilitare un gruppo di auto-mutuo aiuto (AMA) Care4Dem?

Questa *Guida per l'utente* è pensata per te; ti guiderà attraverso il profilo delle competenze e lo strumento di autovalutazione online. All'inizio, le nozioni di *Profilo delle Competenze* e di *Strumento di valutazione* potrebbero sembrare scoraggianti e potrebbero demoralizzare i facilitatori volontari. Ma, al contrario, questi strumenti sono qui per aiutarti a sentirti sicuro in questo ruolo, gestire situazioni difficili e portare il tuo gruppo AMA al massimo delle sue potenzialità.

Sebbene **il ruolo del facilitatore sia cruciale** e in qualche modo difficile, non è fuori dalla tua portata. Potresti già avere molte delle competenze richieste. Il profilo delle competenze e lo strumento di autovalutazione online ti aiuteranno ad identificare le competenze che hai già e quelle che dovresti sviluppare.

In effetti, potresti aver già acquisito una serie di conoscenze e competenze necessarie attraverso la tua esperienza come caregiver o come professionista, senza rendertene conto: questi strumenti ti aiuteranno ad essere più consapevole delle tue capacità e ad usarle per facilitare un gruppo di auto-mutuo aiuto.

Questi strumenti ti aiuteranno anche a capire che potresti non avere ancora alcune delle conoscenze o competenze necessarie per facilitare un gruppo, ma potrai acquisirle grazie alla formazione Care4Dem per facilitatori. Lo strumento di autovalutazione online ti aiuterà ad utilizzare in modo produttivo le risorse di formazione fornite nel modello Care4Dem.

Passando attraverso una selezione di moduli di formazione, sarai in grado di acquisire la maggior parte delle competenze di cui hai bisogno. I risultati della tua autovalutazione potrebbero anche aiutarti ad intraprendere un percorso di apprendimento complementare, basato sulle risorse disponibili nell'ambito dei programmi di formazione per adulti disponibili a livello locale, nazionale o su internet

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Il profilo di competenza Care4Dem

Che cosa è?

Un profilo di competenza è semplicemente un elenco delle competenze necessarie per svolgere bene un lavoro. Viene spesso creato ed utilizzato nelle organizzazioni per valutare se una persona è in grado di svolgere un determinato compito o assumere una specifica posizione lavorativa, ma anche per stabilire un piano di sviluppo personale per i lavoratori o per i volontari in base alle competenze richieste per un determinato compito.

Per quanto riguarda il modello Care4Dem, il profilo di competenza del facilitatore è l'elenco delle competenze necessarie per facilitare, in modo efficace, un gruppo AMA Care4Dem; e quindi, sentirti a tuo agio in questo ruolo, prepararti a gestire situazioni difficili nel caso si verifichino ed essere in grado di condurre il gruppo al massimo delle sue potenzialità.

In linea con le raccomandazioni della Commissione Europea, che incoraggia il riconoscimento e la trasferibilità delle competenze in tutta l'Unione Europea, il profilo di competenza dei facilitatori Care4dem è strutturato come una combinazione di conoscenze, competenze e attitudini.

La definizione di ciascuna delle competenze chiave elenca le conoscenze, competenze e attitudini rilevanti. Nel contesto delle politiche dell'Unione Europea per l'istruzione e la formazione continua, le conoscenze, le competenze e le attitudini sono definite come segue:

- Conoscenza - fatti e cifre, concetti, idee e teorie che sono già stabiliti e sostengono la comprensione di un determinato settore o soggetto;
- Competenze - abilità e capacità di realizzare processi e di utilizzare le conoscenze esistenti per ottenere risultati;
- Attitudini - disposizione e mentalità di agire/reagire alle idee, persone o situazioni inclusi anche valori, pensieri e convinzioni.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Il documento 'The Care4Dem facilitator's Competence Profile' disponibile sul sito web Care4Dem fornisce una panoramica dettagliata della metodologia seguita per la progettazione del Profilo di Competenza, compresi i risultati del corrispondente processo di ricerca e validazione con esperti ed utenti.

Perché sviluppare un Profilo di Competenza Care4Dem?

Aumentare la consapevolezza sulle competenze coinvolte nella facilitazione dei gruppi di auto-mutuo aiuto

I gruppi AMA vengono sempre più utilizzati per supportare i caregiver di familiari con demenza, o le persone che forniscono assistenza a familiari affetti da altri tipi di malattie o disabilità, per aiutarli ad affrontare la malattia ed alleviare il loro carico di cura e stress.

I gruppi AMA sono comunemente associati a diversi vantaggi, tra cui il benessere psicologico e sociale, poiché tendono ad aumentare la fiducia in sé stessi, la resilienza e la conoscenza. I gruppi di auto-mutuo aiuto sono una grande opportunità per l'apprendimento informale, in quanto possono aiutare i caregiver ad affrontare le difficoltà attraverso la condivisione delle esperienze e l'interazione con i pari. Sebbene i gruppi AMA siano idealmente guidati dai membri dei gruppi stessi, i facilitatori svolgono un ruolo cruciale in particolare nell'inquadrare la discussione, nella gestione del tempo, nel garantire un ambiente favorevole ed assicurarsi che le regole fondamentali del gruppo siano rispettate. Tuttavia, sono disponibili poche informazioni sulle competenze associate alla facilitazione di un gruppo AMA e l'aspetto della facilitazione viene spesso trascurato quando si crea un gruppo.

Ed è per questo motivo per cui la partnership Care4Dem ha ritenuto che il profilo di competenza di un facilitatore di gruppi AMA avrebbe contribuito a:

- un migliore riconoscimento di questo ruolo;
- una maggiore consapevolezza delle competenze coinvolte;
- una migliore preparazione dei potenziali facilitatori.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Tutto ciò, a sua volta, sosterrebbe una più ampia implementazione della metodologia del gruppo di auto-mutuo aiuto a vantaggio dei caregiver familiari.

Integrare le specificità della moderazione online

Quando si tratta di organizzare un gruppo AMA per caregiver, offrire la possibilità di partecipare online è di fondamentale importanza se si vogliono coinvolgere quei caregiver che sono isolati o che non hanno la possibilità di partecipare ad incontri in presenza. Tuttavia, sebbene sia stato ampiamente dimostrato che il supporto online fornisca un sostegno efficace, esso porta con sé una serie di sfide per il facilitatore. Come comunicare in modo efficace senza fare affidamento sulla comunicazione non verbale? Come tenere unito il gruppo e mantenere un ambiente favorevole quando è probabile che problemi tecnici interrompano la conversazione? Come mantenere i partecipanti coinvolti nella discussione mentre alcuni di loro stanno "combattendo" con le proprie conoscenze tecnologiche? Queste sono alcune delle domande che potresti farti in relazione alla facilitazione digitale. Il profilo delle competenze del facilitatore Care4Dem è innovativo, nel senso che include competenze che affrontano queste sfide e aiutano il facilitatore a sentirsi a proprio agio nel condurre un gruppo di auto-mutuo aiuto online, favorendo, quindi, lo sviluppo di opportunità di supporto tra pari, accessibili a tutti i caregiver.

Identificare le competenze necessarie per la co-facilitazione

Il modello Care4Dem si basa sulla co-facilitazione, il che significa che, idealmente, il gruppo di auto-mutuo aiuto dovrebbe essere facilitato congiuntamente da un professionista del settore sanitario o sociale e da un caregiver esperto. Si è infatti ritenuto che le conoscenze e le capacità di entrambi potessero creare una sinergia positiva, a vantaggio della facilitazione del gruppo. La presenza attiva, come facilitatore, di un caregiver che ha vissuto l'esperienza di cura è un potente strumento per alleviare le paure dei partecipanti e comunicare informazioni in modo diretto ed immediato. D'altra parte, il co-facilitatore professionale eviterà il rischio di diffusione di informazioni potenzialmente pericolose tra il gruppo e condividerà informazioni rilevanti, così come risorse affidabili. Potrebbe anche segnalare ai partecipanti servizi pertinenti disponibili in zona, se lo desiderano. Inoltre, è probabile che

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

la presenza di un professionista favorisca l'attuazione di questo tipo di intervento che ancora non è molto conosciuto da questa utenza. In breve, la co-facilitazione consente alle competenze dei caregiver e dei professionisti di completarsi a vicenda e crea un'atmosfera di fiducia e di collaborazione.

Naturalmente, a seconda che tu sia un professionista o un caregiver, i tuoi punti di forza e di debolezza, riguardo al profilo di competenza Care4Dem, potrebbero essere diversi. Il modello Care4Dem aiuterà sia i professionisti che i caregiver esperti a condividere più conoscenze e competenze in comune, contribuendo ad una agevole co-facilitazione e, più in generale, ad una migliore comprensione reciproca.

A cosa serve? Il Profilo di Competenza è uno strumento al servizio dello sviluppo personale dei facilitatori

Come utilizzare il Profilo di Competenza? In primo luogo, il Profilo di Competenza, integrato dallo Strumento di Autovalutazione Online, ti dà un'idea dei tuoi punti di forza e di debolezza quando si tratta di facilitare un gruppo AMA per caregiver che si prendono cura di familiari con demenza, e ti aiuta a decidere come potresti volerti preparare per questo ruolo.

Al di là di Care4dem in sé, potresti volerlo usare come un riferimento per la tua crescita personale:

► Se sei un **professionista** disposto a impegnarti nel sostegno a caregiver familiari, potresti voler progettare un programma di apprendimento per la tua crescita professionale, basandoti sulla formazione Care4Dem e sulle opportunità in questo settore disponibili nel tuo ambiente professionale. Il profilo delle competenze Care4Dem potrebbe facilitare il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze necessarie nella facilitazione nel tuo ambiente professionale. Se ti sei preso cura di una persona non autosufficiente, questo profilo di competenza può aiutarti anche ad identificare il valore della tua esperienza, far sì che sia riconosciuta nel tuo ambiente professionale e rafforzarla man mano che sviluppi le tue abilità.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

► Se sei un **caregiver**, il profilo delle competenze potrebbe aiutarti a comprendere il valore della tua esperienza, consentendoti di supportare efficacemente altre persone che affrontano situazioni simili. Basandoti sulla tua esperienza, potresti voler svolgere un ruolo attivo nel supportare altri caregiver nella comunità, contribuendo all'*empowerment* dei tuoi pari. Inoltre, essere consapevoli delle proprie competenze, potenzialmente integrate attraverso la formazione Care4dem, può incoraggiarti anche ad impegnarti nella tua crescita professionale. In effetti, molte delle competenze elencate nel profilo di competenza Care4dem sono molto apprezzate sul mercato del lavoro, in particolare quelle relative all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) e più in generale, la capacità di comunicare in modo efficace. La loro identificazione potrebbe essere il punto di partenza della progettazione di un percorso di auto-sviluppo, se desideri tornare al lavoro o progredire nella tua carriera. Per quanto riguarda questo obiettivo, potresti entrare in contatto con le organizzazioni che forniscono formazione continua nella tua zona o su internet.

Come è stato sviluppato il profilo di competenze?

Lo sviluppo del Profilo di competenze Care4Dem si basa sui risultati dello studio preliminare di Care4Dem (il rapporto sui gruppi di auto-mutuo aiuto è disponibile sul sito web di Care4dem cliccando qui), sull'esperienza dei partner in materia e sulla ricerca complementare. Ovviamente è stato sviluppato anche in linea con il modello dei gruppi AMA Care4Dem.

È importante sottolineare che i partner si sono concentrati principalmente alle competenze acquisite attraverso l'esperienza, la formazione informale o l'istruzione non formale (come caregiver, come partecipante ad un gruppo AMA, come professionista) poiché queste sono considerate dagli operatori la chiave per garantire il successo di un gruppo AMA. È stato inoltre considerato importante che il profilo di competenza non fissasse standard eccessivamente esigenti e rimanesse conciso, chiaro, concreto e accessibile.

Il risultato finale è stato validato da un gruppo di esperti e testato durante la sperimentazione dell'intervento. La metodologia seguita per lo sviluppo del profilo di competenza è presentata in dettaglio nel documento '*Care4Dem Competence Profile:*

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Supporting professionals and volunteers to facilitate online MAGs for informal carers of people with dementia' (Care4Dem Profilo di Competenza: supportare professionisti e volontari per facilitare i gruppi di auto-mutuo aiuto online per caregiver di persone con demenza), disponibile **qui.**

Versione completa/Versione breve

Potresti chiederti perché il profilo di competenze Care4Dem è disponibile in due versioni: **profilo di competenze completo e profilo di competenze breve?**

Il Profilo di competenze in versione completa contiene in totale 53 indicatori che descrivono 7 competenze. Illustra in dettaglio le conoscenze, le competenze e le capacità auspicate per i facilitatori nel modello Care4Dem.

La versione breve corrisponde alle competenze essenziali, oggetto della formazione Care4dem. Infatti, considerando l'ambito limitato del progetto ed il fatto che già esistono numerose risorse online che affrontano le competenze sociali trasversali identificate nel *Profilo di competenze completo*, i partner del progetto hanno deciso di concentrarsi in particolare su una selezione di 23 conoscenze, competenze e capacità che sono:

- Ruolo del facilitatore nel modello Care4Dem
- i suoi aspetti più innovativi (ad es. cura della demenza e moderazione online);
- opportunità formative meno affrontate nei programmi di formazioni esistenti.

Lo strumento di autovalutazione online e la formazione mista (*blended*) sono stati progettati per testare e rafforzare queste competenze particolari.

Lo strumento di autovalutazione online Care4dem

Che cosa è?

Lo strumento di autovalutazione online è stato progettato per aiutare i facilitatori a comprendere meglio le proprie attitudini personali alla facilitazione, che influenzano notevolmente la loro interazione con il gruppo che facilitano.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Gli oggetti dell'Autovalutazione sono stati scelti in conformità con il Profilo di Competenze Breve, dove l'utente, in base alle proprie conoscenze ed alla propria esperienza, deve collocarsi tra le due opzioni disponibili, scegliendo quella che più si adatta a lui/lei.

Gli obiettivi principali dello strumento di valutazione sono:

- offrire un orientamento a coloro che desiderano migliorare le proprie competenze e partecipare alla realizzazione di un gruppo di auto-mutuo aiuto online;
- individuare i punti di forza e di debolezza dei facilitatori che possono essere ulteriormente sviluppati attraverso il percorso didattico;
- fornire agli utenti un suggerimento sulle competenze che dovrebbero essere esplorate al fine di fornire un gruppo di supporto online di alta qualità;
- supportare le organizzazioni e i professionisti disposti a valutare le proprie competenze e rafforzare la crescita professionale attraverso il corso di formazione ***Blended learning***.

Per quanto riguarda la struttura di questo strumento di autovalutazione, è divisa in due parti: la prima parte è l'introduzione, che presenta il progetto Care4Dem e descrive lo strumento di valutazione; la seconda parte è lo stesso Strumento di Autovalutazione, che chiede ai facilitatori di riflettere sulle 7 competenze indicate nella versione breve del profilo delle competenze, che si incentrano su 25 indicatori comportamentali corrispondenti al contenuto del Blended Training.

Competenze sociali trasversali

Creazione e organizzazione del gruppo di auto-mutuo aiuto | Conoscenze [4], Competenze [3], Attitudini [2]

Facilitare il supporto emotivo reciproco | Conoscenze [1], Competenze [1], Attitudini [1]

Comunicare in modo efficace (sia in forma scritta che orale) nel contesto di un gruppo AMA online | Competenze [1]

Competenze trasversali relative alle TIC (tecnologie dell'informazione e della comunicazione)

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Alfabetizzazione digitale: utilizzo dei dispositivi e programmi| Conoscenze [2], Competenze [1]

Capacità di rispettare la privacy e promuovere la sicurezza online | Conoscenze [1], Competenze [1]

Competenze relative alla demenza e servizi di supporto

Essere una risorsa sul tema della demenza |Conoscenze [2], Competenze [1]

Essere una risorsa per i servizi di supporto | Conoscenze [2], Competenze [2]

Il tempo stimato per completare lo strumento di valutazione è di 20 minuti.

A cosa serve e come si usa?

Questo strumento rappresenta il primo passo del percorso di apprendimento previsto dal progetto Care4Dem che offre un programma di apprendimento completo e su misura sui principali aspetti da affrontare per implementare con successo un gruppo AMA online.

Lo strumento di valutazione permetterà anche di testare le competenze degli utenti dopo aver completato il programma di apprendimento al fine di visualizzare i progressi compiuti.

Il modello Care4Dem prevede l'intervento di due facilitatori: un caregiver con esperienza ed un professionista sanitario o sociale, che ovviamente avranno esigenze formative differenti, a cui la formazione sarà adattata. Dopo aver compilato lo strumento di valutazione, verrà generato automaticamente un report che aiuterà gli utenti ad identificare i propri punti di forza, nonché le competenze che devono essere potenziate.

Per ricevere il report, gli utenti dovranno inserire il proprio indirizzo e-mail alla fine della serie di domande. Per ciascuna delle competenze considerate, attraverso lo strumento di autovalutazione online, il report fornirà il riferimento (tema - competenza), il modulo corrispondente ed una breve panoramica sul suo contenuto. In questo modo, durante il

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

percorso formativo, gli utenti saranno invitati a dare priorità ai moduli formativi corrispondenti alle competenze che sono state individuate come le più deboli, attraverso lo Strumento di Autovalutazione.

In termini di risultati, se gli utenti sono più vicini all'affermazione a sinistra (punteggio 1), si consiglia di accedere a tutti i moduli forniti. Se sono più vicini all'affermazione a destra (punteggio 5), la raccomandazione è di accedere ai moduli che forniscono le risorse necessarie per migliorare le competenze con un voto basso.

In particolare, se gli utenti hanno selezionato principalmente le affermazioni a sinistra (1) significa che hanno una conoscenza di base, con una comprensione semplice della terminologia e dei concetti. Non hanno esperienza sul campo, ma con un supporto adeguato, possono gestire un gruppo di supporto online.

Se gli utenti si pongono nel mezzo (3), possiamo dire che potrebbero avere la conoscenza e l'esperienza per svolgere le attività richieste per facilitare un gruppo di supporto online. Tuttavia, è probabile che debbano migliorare alcune delle competenze chiave valutate.

Infine, se gli utenti hanno scelto principalmente le affermazioni a destra (5) possiamo dire che hanno le conoscenze e le esperienze essenziali per svolgere le attività necessarie per facilitare un gruppo di supporto online. Sono consapevoli delle opzioni e degli approcci alternativi e possono fornire indicazioni, istruzioni e consigli ad altri.

È possibile accedere allo strumento in più lingue (inglese, portoghese, rumeno, spagnolo e italiano) tramite il seguente collegamento https://cdn.jotfor.ms/easi.assistant/Care4Dem-self-assessment-tool.

Nel caso in cui qualcuno - un caregiver, un professionista o un'organizzazione - desideri utilizzare lo strumento in cartaceo, può contattare l'organizzazione locale coinvolta nel progetto (tutti i contatti sono disponibili sul sito web del progetto: https://eurocarers.org/Care4Dem/partners/).

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Lo strumento di autovalutazione fa parte di un pacchetto di 3 strumenti che ti aiuteranno a valutare le tue competenze

Per il progetto CARE4DEM sono stati sviluppati tre strumenti, che formano un percorso coerente che potresti voler seguire per migliorare le tue competenze di facilitazione.

- Il Profilo di competenza dei facilitatori di Care4Dem;
- Autovalutazione Care4Dem: il questionario per professionisti sanitari e sociali e caregiver esperti, uno strumento per analizzare le proprie competenze
- La Cross Map (Mappa incrociata) delle competenze e dei moduli formativi: ti guiderà verso il modulo formativo più appropriato in base al risultato della tua autovalutazione. Verrà inviata insieme ai risultati individuali dell'autovalutazione. Essendo più consapevole delle tue competenze, potrai sfruttare al meglio la formazione CARE4DEM per caregiver.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

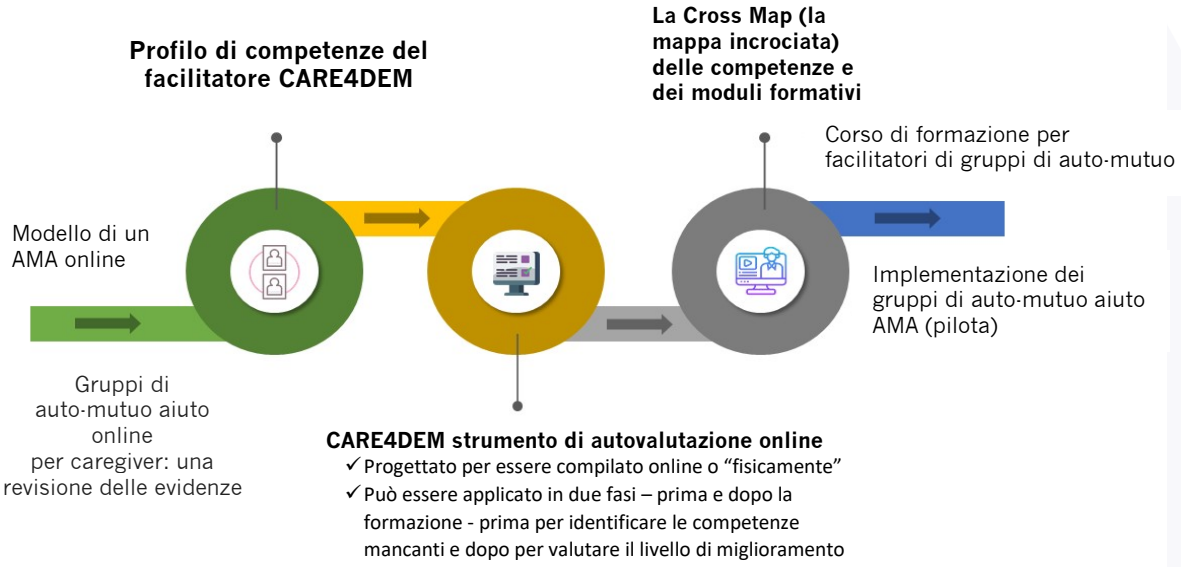


Grafico 1: Valutare le tue competenze come facilitatore nel progetto Care4Dem

Quando e come utilizzare il profilo delle competenze e lo strumento di autovalutazione online?

Linee guida per le organizzazioni che desiderano effettuare una sperimentazione completa del modello

Durante la preparazione per l'implementazione del gruppo di auto-mutuo aiuto, il profilo delle competenze e lo strumento di autovalutazione online possono essere utili come riferimento per il reclutamento dei facilitatori, aiutandoti a rispondere alle seguenti domande: i volontari hanno le competenze richieste? Le competenze mancanti sono quelle su cui si focalizza maggiormente la formazione Care4Dem?

È anche importante introdurre il profilo di competenze durante la formazione in presenza per i facilitatori, spiegando come esso sia alla base dell'intero programma di formazione

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

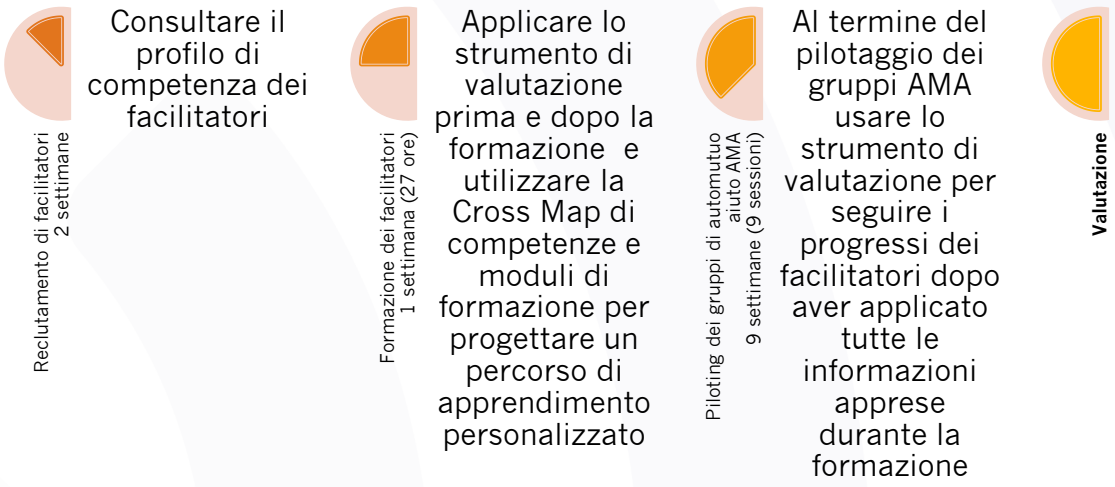
Care4Dem. Potresti anche voler indicare ai partecipanti altre opportunità di formazione complementari alla formazione Care4Dem.

Durante la sperimentazione dei gruppi online, questi strumenti possono servire anche da riferimento per i facilitatori quando valutano congiuntamente l'andamento delle sessioni. Potrebbero rendersi conto, durante il pilotaggio stesso, che mancano loro delle competenze e quindi, tornare al modulo corrispondente della formazione online.

Dopo la sperimentazione, i facilitatori potrebbero trovare utile utilizzare il profilo delle competenze e lo strumento di autovalutazione online per valutare i progressi compiuti durante la sperimentazione stessa. Potrebbero voler sfruttare questa esperienza per impegnarsi in un piano di sviluppo personale più ambizioso.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Grafico 2: Quando utilizzare il profilo di competenza, lo strumento di autovalutazione e la Cross Map (Mappa incrociata) durante il pilotaggio del modello Care4dem.



Linee guida per l'utilizzo degli strumenti di facilitazione Care4Dem in modo indipendente in altri contesti

Anche se il modello Care4Dem è un pacchetto completo di strumenti pensati per essere implementati tutti insieme, ognuno di essi può essere utilizzato in modo indipendente, come il profilo di competenza e lo strumento di autovalutazione online.

Di seguito, troverai alcuni esempi di situazioni in cui il profilo delle competenze Care4Dem e lo strumento di autovalutazione online possono essere utili.

- Sei un professionista disposto ad avviare gruppi di auto-mutuo aiuto online per caregiver che assistono persone con una particolare patologia o disabilità: poiché il modello Care4Dem è adattabile a diverse patologie, puoi facilmente identificare le competenze ed i moduli di formazione che riguardano la demenza e sostituirli con elementi di informazioni o formazione pertinenti per il tuo pubblico di destinazione. Fornisce, inoltre, una panoramica delle competenze che i professionisti ed i caregiver

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

possono rispettivamente apportare in un intervento di supporto per i caregiver e facilitare la comprensione reciproca tra i due.

- Sei un professionista con esperienza nello sviluppo di interventi online basati sul supporto tra pari: il profilo delle competenze e lo strumento di autovalutazione online ti forniscono informazioni sulle tue risorse e sulle aree di miglioramento. Può aiutarti a rafforzare le tue competenze di facilitazione e a farle apprezzare nel tuo ambiente professionale.
- Sei un caregiver esperto, già attivo come facilitatore in un forum online per caregiver: il profilo delle competenze e lo strumento di autovalutazione online possono aiutarti ad identificare le competenze che stai mettendo in pratica in questo ruolo. Prenderti il tempo per esplorare il modello Care4Dem potrebbe aiutarti a pensare a possibilità per rafforzare le tue competenze e valorizzarle. Alcune di queste competenze sono trasferibili, in particolare quelle relative alla comunicazione e alle TIC, in altri contesti: volontariato nella comunità, avanzamento di carriera…
- Sei un caregiver esperto e ti stai chiedendo come aiutare altre persone che si trovano in una situazione simile alla tua: il profilo delle competenze mette in luce la grande varietà di conoscenze, competenze e attitudini che, chi si prende cura di una persona con demenza, tende a sviluppare attraverso la propria esperienza. Tale bagaglio di conoscenze è molto utile nel contesto dei gruppi di auto-mutuo aiuto e nel contempo prezioso per una loro gestione efficace.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Feedback, testimonianze, consigli dal pilotaggio del modello Care4Dem

Consigli

Lo strumento di Autovalutazione per facilitatori può essere utilizzato per valutare il miglioramento delle competenze indirizzate nella formazione: in Italia la valutazione post- formazione ha evidenziato un miglioramento medio di 0,90 punti. (IT)

Tutti i potenziali facilitatori dovrebbero seguire almeno alcuni moduli di base disponibili all'interno del programma di apprendimento Care4Dem, indipendentemente dai risultati ricevuti dallo strumento di validazione. (RO)

Lo strumento di valutazione è uno strumento importante per avere un'idea generale dell'insieme di competenze che già possiedi, ma è importante esaminare i moduli sviluppati per la formazione. (PT)

Il profilo ti guida attraverso le competenze rilevanti che devi applicare o migliorare come facilitatore. Anche durante le sessioni online, mentre completi il rapporto della sessione, come facilitatore devi riflettere sulle competenze utilizzate e questo ti aiuta a preparare la sessione successiva. (PT)

Feedback

È interessante notare che nel test post-formazione il punteggio può anche diminuire rispetto al pre-test, forse a causa della maggiore consapevolezza del reale significato ed implicazioni di una determinata competenza. (IT)

Lo strumento di valutazione è stato ben accolto dai partecipanti al pilotaggio di Care4Dem e apprezzato per la sua semplicità e chiarezza. (RO)

Le competenze più utili per facilitare i gruppi AMA sono state quelle relative alla conoscenza di base della demenza e dei gruppi di auto-mutuo aiuto stessi; anche quelli relativi alla facilitazione online “light” e alla co-facilitazione, poiché hanno permesso di sapere cosa ci si aspettava dai facilitatori durante i gruppi; ed empatia e autocontrollo emotivo, nel senso che

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

è fondamentale avere un atteggiamento non giudicante, ascoltare attivamente, evitando di partecipare attivamente. (PT)

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Glossario

Blended-learning è un approccio alla formazione che combina materiali didattici online e opportunità di interazione online con i metodi tradizionali di lezioni in aula in presenza

Profilo di competenze: un elenco delle competenze necessarie per svolgere bene un lavoro. Un profilo delle competenze (a volte indicato come profilo professionale) viene spesso creato e utilizzato nelle organizzazioni per valutare i candidati per uno specifico lavoro, ma anche per stabilire un piano di sviluppo per i lavoratori in base alle esigenze richieste per una determinata posizione lavorativa.

Demenza: è un termine generale per malattie e condizioni caratterizzate da un calo della memoria, del linguaggio, della risoluzione dei problemi e di altre capacità di pensiero che influenzano le abilità di una persona di svolgere le attività quotidiane. La perdita di memoria è un esempio. L'Alzheimer è la causa più comune di demenza.

Alfabetizzazione digitale: si riferisce all'insieme di competenze richieste per fare un uso efficace di tutti i materiali, strumenti e risorse disponibili online.

Facilitazione: la definizione di facilitare è "rendere facile" o "facilitare una procedura". Quello che un facilitatore fa è pianificare, guidare e gestire un evento di gruppo, garantendo che gli obiettivi del gruppo vengano raggiunti in modo efficace, in un ambiente favorevole, con una buona partecipazione e con il pieno consenso di tutti coloro che sono coinvolti.

Alfabetizzazione sanitaria: è la capacità di ricercare, leggere, comprendere e utilizzare le informazioni sanitarie per poter prendere decisioni adeguate riguardo la salute e seguire le indicazioni per la cura.

Caregiver: sono persone di tutte le età che prestano assistenza (di solito non retribuita) a qualcuno con una malattia cronica, una disabilità o con altri bisogni sanitari o assistenziali di lunga durata, al di fuori da un contesto lavorativo professionale o formale.

Gruppi di auto-mutuo aiuto (AMA): gruppi di incontro con altre persone che condividono situazioni o condizioni uguali o simili dove poter discutere e condividere modi per superare le difficoltà, possono affrontare diversi argomenti di discussione come disabilità fisica, salute

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

mentale, condizioni di salute fisica, cura o assistenza e dipendenza. I membri di solito si incontrano in riunioni in presenza, ma con l'aumento dell'uso di Internet, alcuni gruppi tengono riunioni "virtuali" online. La condivisione delle esperienze consente loro di darsi reciprocamente un sostegno reciproco unico e di condividere informazioni pratiche e strategie per affrontare le difficoltà. I gruppi sono gestiti da e per i loro membri, questa definizione differenzia i gruppi di mutuo aiuto dall'auto-aiuto individuale e da un gruppo di supporto guidato da un professionista.

Sostegno tra pari: Il sostegno tra pari può essere definito come il processo di dare e ricevere assistenza non professionale e non clinica da individui che vivono condizioni o circostanze simili. Un gruppo di supporto tra pari (o gruppo di auto-mutuo aiuto / AMA) si verifica quando le persone che vivono condizioni simili, si riuniscono volontariamente per ricevere supporto e fornire supporto condividendo conoscenze, esperienze, strategie di *coping* e offrendo comprensione. È stato provato che la partecipazione ad un gruppo AMA ha un impatto positivo sull'umore, sull'autoefficacia e sull'alleviare il *burden* (peso della cura) ... (Tracy, 2016)

Tutti i materiali prodotti durante il progetto Care4Dem sono disponibili sul sito: https://eurocarers.org/Care4Dem/

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Allegato 1 - Profilo di competenze completo

Competenza #1 - Creazione e organizzazione del gruppo di auto-mutuo aiuto

Insieme di conoscenze, competenze e attitudini che rendono i facilitatori in grado di garantire che il gruppo funzioni bene come gruppo di auto-mutuo aiuto

Conoscenze	1K1	**Conoscenze di base sui gruppi di auto-mutuo aiuto** Conoscere informazioni e concetti chiave sulle origini, i principi e gli obiettivi di un gruppo AMA. Conoscenza del ruolo del facilitatore, piena comprensione del proprio ruolo all' interno del gruppo.
	1K2	**Conoscenze di base sulla gestione dei gruppi** Conoscenze di base sulla gestione dei gruppi: diversi ruoli all' interno del gruppo, stili di *leadership* e tecniche di motivazione del gruppo.
	1K3	**Conoscenza delle principali strategie e tecniche di moderazione "light" in contesti digitali** Essere consapevoli di come facilitare una discussione **online** lasciando che siano i partecipanti a condurre la conversazione. Essere consapevoli delle strategie per promuovere il coinvolgimento dei partecipanti. Essere consapevoli della necessità di adattare il proprio livello/modalità di moderazione ai bisogni del gruppo, avviando la discussione per poi permettere al gruppo di proseguire da solo. Essere consapevoli di come fornire uno scambio e una condivisione ben strutturata, che faciliti la navigazione su software online e promuova la partecipazione attiva. Essere consapevoli dei diversi strumenti di **moderazione in ambienti digitali**, come forum, chat...

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

	1K4	**Conoscenza delle regole di base per avviare un gruppo AMA efficace** Conoscenza dell'insieme di regole di base da applicare alla discussione, come per esempio il mutuo rispetto, la confidenzialità, la partecipazione equa, il processo decisionale democratico... Conoscenza del ruolo dei facilitatori nel caso in cui le regole non vengano rispettate dai partecipanti. Sapere in quali casi una situazione condivisa all'interno del gruppo debba essere indirizzata ai professionisti dell'assistenza sociale e sanitaria, in linea con il quadro giuridico nazionale.
Competenze	1S1	**Gestione dei conflitti** Essere capace di gestire efficacemente situazioni di conflitto o infrazione delle regole. Per fare ciò è importante che il facilitatore riconosca le possibili cause del conflitto all'interno di un gruppo AMA, individuando i sentimenti e le emozioni coinvolte nel conflitto, anziché concentrarsi sui fatti stessi. Essere in grado di aiutare altre persone a risolvere una situazione conflittuale.
	1S2	**Garantire un contenuto della conversazione che rispetti le esigenze di tutti** Nel caso in cui ciò non avvenga spontaneamente, essere in grado di iniziare la conversazione e mantenerla, basandosi su argomenti portati dai partecipanti o introdotti nella conversazione direttamente dal facilitatore. Anche se il contenuto dovrebbe essere scelto dai partecipanti stessi, il facilitatore potrebbe dover garantire che la conversazione affronti la diversità delle aspettative, dei bisogni e degli interessi dei partecipanti; il facilitatore dovrebbe

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

		tendere ad includere tutti i partecipanti nella discussione e favorire l'interazione tra loro, se necessario.
	1S3	**Garantire un ambiente favorevole** Essere in grado di sviluppare e sostenere un ambiente, oltre che non giudicante, basato su rispetto, obiettività, ascolto attivo, uguaglianza tra i membri del gruppo e democrazia. Creare un ambiente confortevole in cui i partecipanti si sentano liberi di esprimere opinioni ed emozioni. Essere in grado di fare un passo indietro dalla discussione e lasciare che i partecipanti gestiscano il gruppo da soli quando necessario.
	1S4	**Co-facilitazione** Implementare una co-facilitazione adeguata chiarendo il reciproco impegno e consenso su compiti e ruoli di ciascun facilitatore nel gruppo di mutuo aiuto, compresa preparazione prima e il *debriefing* dopo le sessioni.
	1S5	**Gestione del tempo** Capacità di gestire il turno di ogni partecipante, di controllare la quantità di risorse condivise, in modo che i partecipanti non vengano "sovraccaricati" e abbiano il tempo per discutere tra loro; capacità di chiudere gli argomenti se necessario, in modo che la discussione possa andare avanti.
Attitudini	1A1	**Assertività** Comunicare chiaramente e risolutamente senza diventare aggressivi o irrispettosi nei confronti dei partecipanti o del co-facilitatore, anche in caso di disaccordo.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

	1A2	**Attitudine positiva nei confronti della diversità sociale e culturale** Essere curiosi e promuovere l'apertura nei confronti della diversità dei partecipanti, in termini di differenze sociali, culturali, o religiose, così come delle diverse attitudini e modalità di gestione nella cura di persone malate di demenza.
	1A3	**Entusiasmo e motivazione** Atteggiamento positivo nei confronti dei gruppi di auto-mutuo aiuto, che riflette la convinzione che possano essere un grande valore aggiunto, in particolare, per i caregiver di persone affette da demenza; e che lo sviluppo di questi strumenti online rafforzerà anche il supporto offerto.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Competenza #2 - Facilitare il supporto emotivo reciproco

Insieme di conoscenze, competenze e attitudini che rendono i facilitatori capaci di garantire che i partecipanti possano scambiare esperienze ed emozioni e fornire sostegno emotivo a vicenda.

Conoscenza	2K1	**Conoscenza dei rischi per la salute mentale associati alla cura di una persona con demenza (soprattutto quando si presta su base intensiva).** Conoscere la molteplicità di emozioni che possono provare le persone che si prendono cura di qualcuno con demenza, i rischi per la salute mentale di questi caregiver ed il valore aggiunto del supporto tra pari nell'affrontarli.
Competenze	2S1	**Garantire che ogni partecipante si senta sufficientemente a suo agio all'interno del gruppo per condividere le proprie emozioni.** Sapere se ogni partecipante si sente sufficientemente a proprio agio all'interno del gruppo per condividere le proprie emozioni. Il facilitatore è in grado di identificare se i partecipanti sono disposti a parlare liberamente ed esprimere le proprie difficoltà e frustrazioni senza essere giudicati durante tutta la sessione. Essere disponibile nel caso in cui un partecipante abbia bisogno di supporto o di un riscontro (solo in situazioni gravi) e quando il gruppo non è in grado di soddisfare questa esigenza.
	2S2	**Essere in grado di facilitare lo scambio empatico tra i membri del gruppo** Capacità di incoraggiare il gruppo a rispondere empaticamente alle esperienze condivise da un partecipante; ad esempio agevolando il collegamento di esperienze simili vissute da altri membri del gruppo.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

	2S3	**Auto controllo emotivo** Capacità di rimanere composti e positivi in situazioni impegnative, emotive e stressanti.
	2S4	**Percettività rispetto ai limiti del supporto che ci si può aspettare da un gruppo di auto-mutuo aiuto** Capacità di non superare i limiti del proprio ruolo di facilitatore, che può implicare la riformulazione delle aspettative dei partecipanti nei confronti dell'AMA e del supporto atteso dal facilitatore. In situazioni in cui le aspettative (o i bisogni) di un partecipante non sono compatibili con gli obiettivi ed i principi del gruppo di auto-mutuo aiuto, oppure quando le esigenze di un partecipante vanno al di là delle capacità di sostegno del gruppo, oppure nel caso in cui il gruppo non sia in grado di identificare i propri limiti, il facilitatore può intervenire ed eventualmente indirizzare il partecipante a professionisti esterni all'AMA.
Attitudini	2A1	**Fiducia e sicurezza** Il facilitatore deve garantire un ambiente affidabile, assumendo una posizione non giudicante.
	2A2	**Empatia** Il facilitatore dovrebbe ascoltare, comprendere e rispettare le varie prospettive ed emozioni dei partecipanti (positive o negative). Senza intervenire direttamente nella conversazione, a meno che non sia necessario, potrebbe comunicare, attraverso il proprio atteggiamento, che sta ascoltando attivamente la discussione e che comprende le diverse prospettive ed emozioni.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

	2A3	**Sensibilità** Alto livello di percettività e sensibilità riguardo ai bisogni, ai problemi e ai sentimenti dei partecipanti.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Competenza #3 - Comunicare in modo efficace (sia in forma scritta che orale) nel contesto di un AMA online

Insieme di conoscenze, competenze e attitudini che rendono il facilitatore in grado di garantire una comunicazione online efficiente all'interno del gruppo AMA

Conoscenza	3K1	Buona padronanza della lingua del gruppo (scritta e orale) in modo da garantire comunicazioni chiare e precise
	3K2	**Conoscenza dei principi generali della comunicazione e della comunicazione efficace in particolare**: importanza della comunicazione verbale e non verbale, barriere alla comunicazione e come superarle...
	3K3	**Conoscenza delle sfide correlate alla comunicazione online e strategie per superarle.**
Competenze	3S1	**Capacità di adattare il tipo di linguaggio utilizzato.** Essere in grado di adattare il tipo di linguaggio alle caratteristiche del gruppo.
	3S2	**Ascolto Attivo** Essere in grado di ascoltare attivamente i partecipanti (per esempio l'ascoltatore si concentra completamente, mostra di comprendere…) ed intervenire solo quando è rilevante farlo.
	3S3	**Capacità di adattare il proprio stile di comunicazione scritto e orale nell'interazione online** Quando comunica con i partecipanti al forum, il facilitatore dovrebbe adattarsi al mezzo o strumento di comunicazione (essere conciso, preciso, chiaro, indicare esplicitamente a chi è rivolto il messaggio...). Deve avere un atteggiamento esplicito al fine di

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

		superare gli ostacoli ed impedimenti che spesso accompagnano la comunicazione online.
	3S4	**Capacità di strutturare la discussione.** Sebbene la conversazione debba essere guidata principalmente dai partecipanti, il facilitatore dovrebbe essere in grado, quando necessario, di chiudere una discussione, di riassumere la conversazione, dare l'input per aprirne una nuova o essere fermo nel concludere gli interventi. Inoltre, dovrebbe essere in grado di evidenziare i punti in comune tra situazioni e preoccupazioni; riunire discussioni o contributi potrebbe essere molto utile nel caso in cui i partecipanti non lo facessero spontaneamente.
	3S5	**Capacità di scrivere dei report** Essere in grado di scrivere un breve rapporto su una discussione e presentarlo durante la sessione successiva.
Attitudini	3A1	**Accogliere le diverse capacità di comunicazione tra i partecipanti** Dimostrare un atteggiamento non giudicante riguardo al livello di linguaggio scritto e orale utilizzato dai partecipanti.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Competenza #4 - Alfabetizzazione digitale: utilizzo dei dispositivi e programmi

Insieme di conoscenze, competenze e attitudini che permettono al facilitatore di gestire gli aspetti tecnici dell'uso delle TIC per il gruppo AMA

Conoscenze	4K1	**Conoscenze in materia di divario digitale ("digital divide") e mancanza di alfabetizzazione digitale.** Conoscere il tema del "digital divide" e le difficoltà che i partecipanti potrebbero incontrare durante la loro partecipazione ai gruppi di mutuo aiuto.
	4K2	**Consapevolezza dei diversi strumenti disponibili on line rivolti al supporto dei caregiver** Alcune conoscenze sulla gamma di strumenti disponibili on line a supporto dei caregiver familiari, da condividere con i partecipanti, se pertinenti.
Competenze	4S1	**Utilizzo di dispositivi** Essere capace di utilizzare i dispositivi utilizzati dai partecipanti (PC, smartphone, tablet), così come i software utilizzati per la gestione di gruppi di auto-mutuo aiuto - attività sincrone (Skype - includendo specifiche caratteristiche come ad esempio: condivisione dello schermo, condivisione di documenti, email, applicazioni per scaricare i documenti) e attività asincrone (Forum Online).
	4S2	**Supporto tecnico di base per l'utilizzo dei dispositivi e software da parte dei partecipanti.** Essere in grado di aiutare a distanza i partecipanti a superare piccoli problemi durante l'utilizzo dei propri dispositivi oppure della

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

		piattaforma ed essere in grado di consigliare i partecipanti sull'uso di dispositivi e software.
Attitudini	4A1	**Atteggiamento positivo** Atteggiamento positivo nei confronti delle TIC, considerate come strumenti efficaci per un migliore supporto ai caregiver.
	4A2	**Fiducia** Mostrare fiducia nella capacità dei partecipanti di saper superare piccole difficoltà durante l'utilizzo dei propri dispositivi
	4A3	**Pazienza** Capacità di lasciare ai partecipanti il tempo necessario per apprendere gli aspetti tecnici del gruppo di auto-mutuo aiuto e per risolvere piccole difficoltà.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Competenza #5 - Capacità di rispettare la privacy e promuovere la sicurezza online

Insieme di conoscenze, competenze e attitudini che permettono al facilitatore di garantire la privacy e la sicurezza online all'interno del gruppo di auto-mutuo aiuto

Conoscenze	5K1	**Conoscenza dei rischi** Conoscere i rischi dell'utilizzo di dispositivi online e le difficoltà collegate alla raccolta e al trattamento dei dati, in particolare in relazione alla riservatezza dei dati; conoscenza del regolamento generale sulla protezione dei dati.
	5K2	**Prevenzione** Conoscere le misure più importanti da adottare per prevenire tali rischi
Competenze	5S1	**Promuovere comportamenti consapevoli e basati sulle regole di sicurezza online** Essere in grado di spiegare ai partecipanti chiaramente i rischi e le misure preventive da adottare, assicurarsi che li capiscano e che siano pronti ad attuarli.
	5S2	**Individuare e affrontare l'utilizzo rischioso delle TIC** Capacità di notare quando un partecipante mette a rischio la privacy e la sicurezza online propria o di un altro partecipante nel contesto del gruppo di auto-mutuo aiuto online (per esempio: condividendo di un documento "sospetto" all'interno del forum) e di interagire con il partecipante allo scopo di spiegare i rischi e la necessità di evitare questa azione.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Attitudini	5A1	**Livello adeguato di prudenza senza scoraggiare i partecipanti nell'utilizzo degli strumenti online** L'atteggiamento del facilitatore dovrebbe essere ragionevolmente cauto riguardo ai rischi associati al supporto online.
	5A2	**Fiducia** Il facilitatore dovrebbe avere fiducia nelle capacità dei partecipanti di gestire i rischi associati alle soluzioni basate sulle TIC

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Competenza #6 - Essere una risorsa sul tema della demenza

Insieme di conoscenze, competenze e attitudini per garantire l'affidabilità e la pertinenza delle informazioni sulla demenza condivise all'interno del gruppo di auto-mutuo aiuto

Conoscenze	6K1	**Conoscenze di base sul tema della demenza** Avere informazioni di base sulla malattia, tenendo presente che ogni esperienza della malattia è diversa; conoscere gli aspetti di base delle cure, così come siti web informativi affidabili
	6K2	**Conoscenze di base sul tema della alfabetizzazione sanitaria digitale** Conoscere le nozioni di base della alfabetizzazione sanitaria digitale e le difficoltà date dalla mancanza della alfabetizzazione sanitaria digitale in generale
Competenze	6S1	**Alfabetizzazione sanitaria di base** Essere in grado di accedere, comprendere e utilizzare efficacemente le informazioni sanitarie, al fine di promuovere e mantenere benessere e salute.
	6S2	**Valutazione della conoscenza dei partecipanti sulla demenza** Capacità di valutare il livello di conoscenza dei partecipanti sulla demenza, al fine di comprendere se essa può essere utilizzata come fonte di informazioni per il resto del gruppo.
	6S3	**Supervisione delle informazioni** Capacità di controllare le informazioni sul tema della demenza scambiate all'interno del gruppo e di intervenire quando non sono affidabili e/o sono potenzialmente pericolose.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Attitudini	6A1	**Attitudine positiva** Essere positivi e fiduciosi nella capacità dei partecipanti di scambiarsi reciprocamente informazioni sulla demenza che possono rivelarsi utili.
	6A2	**Iniziativa** Capacità di intraprendere azioni in base alla propria interpretazione o comprensione di una situazione (ad esempio: intervenire quando vengono diffuse informazioni irrilevanti).

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Competenza #7 - Essere una risorsa per i servizi di supporto

Capacità di garantire l'affidabilità e la pertinenza delle informazioni sull'assistenza informale e sul supporto disponibile condiviso all'interno del gruppo di auto-mutuo aiuto

Conoscenze	7K1	**Consapevolezza delle sfide affrontate dai caregiver** Conoscenza di base dei rischi affrontati dai caregiver (riguardo la loro salute fisica e mentale, inclusione sociale...) e la loro difficoltà ad accedere ad un supporto adeguato.
	7K2	**Conoscenza di base degli aiuti disponibili sul territorio per caregiver di persone con demenza** Conoscere il livello ed il tipo di supporto disponibile sul territorio offerto dai servizi pubblici e dalle associazioni per caregiver di persone con demenza
Competenze	7S1	**Capacità di validare la fonte delle informazioni in risposta alla domanda espressa dai partecipanti.** Essere in grado di rispondere al bisogno di informazioni espresso dai partecipanti cercando online o fornendo ai partecipanti informazioni provenienti da fonti rilevanti.
	7S2	**Supervisione dello scambio di informazioni** Capacità di supervisionare le informazioni sui servizi disponibili a livello locale condivise all'interno del gruppo e di reagire quando queste non sono affidabili e/o sono potenzialmente pericolose.
Attitudini	7A1	**Attitudine positiva**

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

		Essere positivo e sicuro delle capacità dei partecipanti di scambiarsi reciprocamente informazioni sull'assistenza e sulla rete di supporti disponibili
	7A2	**Iniziativa** Capacità di intraprendere azioni in base alla propria interpretazione o comprensione di una situazione (ad esempio: intervenire quando vengono diffuse informazioni irrilevanti).

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Allegato 2 - Profilo di competenze versione breve

Competenza #1 - Creazione e organizzazione del gruppo di auto-mutuo aiuto

Insieme di conoscenze, competenze e attitudini che rendono i facilitatori in grado di garantire che il gruppo funzioni bene come gruppo di auto-mutuo aiuto

Conoscenze	1K1	**Conoscenze di base sui gruppi AMA** Conoscere informazioni e concetti chiave sulle origini, i principi e gli obiettivi di un gruppo AMA. Conoscenza del ruolo del facilitatore, piena comprensione del proprio ruolo all' interno del gruppo.
	1K2	**Conoscenze di base sulla gestione dei gruppi** Conoscenze di base sulla gestione dei gruppi: diversi ruoli all' interno del gruppo, stili di *leadership* e tecniche di motivazione del gruppo
	1K3	**Conoscenza delle principali strategie e tecniche di moderazione "light" in contesti digitali** Essere consapevoli di come facilitare una discussione **online** lasciando che siano i partecipanti a condurre la conversazione. Essere consapevoli delle strategie per promuovere il coinvolgimento dei partecipanti. Essere consapevoli della necessità di adattare il proprio livello/modalità di moderazione ai bisogni del gruppo, avviando la discussione per poi permettere al gruppo di proseguire da solo. Essere consapevoli di come fornire uno scambio e una condivisione ben strutturata, che faciliti la navigazione su software online e promuova la partecipazione attiva. Essere consapevoli dei diversi strumenti di **moderazione in ambienti digitali**, come forum, chat...

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

	1K4	**Conoscenza delle regole di base per avviare un gruppo AMA efficace** Conoscenza dell'insieme di regole di base da applicare alla discussione, come per esempio il mutuo rispetto, la confidenzialità, la partecipazione equa, il processo decisionale democratico... Conoscenza del ruolo dei facilitatori nel caso in cui le regole non vengano rispettate dai partecipanti. Sapere in quali casi una situazione condivisa all'interno del gruppo debba essere indirizzata ai professionisti dell'assistenza sociale e sanitaria, in linea con il quadro giuridico nazionale.
Competenze	1S1	**Gestione dei conflitti** Essere capace di gestire efficacemente situazioni di conflitto o infrazione delle regole. Per fare ciò è importante che il facilitatore riconosca le possibili cause del conflitto all'interno di un gruppo AMA, individuando i sentimenti e le emozioni coinvolte nel conflitto, anziché concentrarsi sui fatti stessi. Essere in grado di aiutare altre persone a risolvere una situazione conflittuale.
	1S4	**Co-facilitazione** Implementare una co-facilitazione adeguata chiarendo il reciproco impegno e consenso su compiti e ruoli di ciascun facilitatore nel gruppo di auto-mutuo aiuto, compresa la preparazione prima e il *debriefing* dopo le sessioni.
	1S5	**Gestione del tempo** Capacità di gestire il turno di ogni partecipante, di controllare la quantità di risorse condivise, in modo che i partecipanti non vengano

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

		"sovraccaricati" e abbiano il tempo per discutere tra loro; capacità di chiudere gli argomenti se necessario, in modo che la discussione possa andare avanti.
Attitudini	1A1	**Assertività** Comunicare chiaramente e risolutamente senza diventare aggressivi o irrispettosi nei confronti dei partecipanti o del co-facilitatore, anche in caso di disaccordo.
	1A2	**Attitudine positiva nei confronti della diversità sociale e culturale** Essere curiosi e promuovere l'apertura nei confronti della diversità dei partecipanti, in termini di differenze sociali, culturali, o religiose, così come delle diverse attitudini e modalità di gestione nella cura di persone malate di demenza.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Competenza #2 - Facilitare il supporto emotivo reciproco

Insieme di conoscenze, competenze e attitudini che rendono i facilitatori capaci di garantire che i partecipanti possano scambiare esperienze ed emozioni e fornire sostegno emotivo a vicenda.

Conoscenza	2K1	**Conoscenza dei rischi per la salute mentale associati alla cura di una persona con demenza (soprattutto quando si presta su base intensiva).** Conoscere la molteplicità di emozioni che possono provare le persone che si prendono cura di qualcuno con demenza, i rischi per la salute mentale di questi caregiver ed il valore aggiunto del supporto tra pari nell'affrontarli.
Competenza	2S3	**Auto controllo emotivo** Capacità di rimanere composti e positivi in situazioni impegnative, emotive e stressanti.
Attitudine	2A2	**Empatia** Il facilitatore dovrebbe ascoltare, comprendere e rispettare le varie prospettive ed emozioni dei partecipanti (positive o negative). Senza intervenire direttamente nella conversazione, a meno che non sia necessario, potrebbe comunicare, attraverso il proprio atteggiamento, che sta ascoltando attivamente la discussione e che comprende le diverse prospettive ed emozioni.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Competenza #3 - Comunicare in modo efficace (sia in forma scritta che orale) nel contesto di un gruppo AMA online

Insieme di conoscenze, competenze e attitudini che rendono il facilitatore in grado di garantire una comunicazione online efficiente all'interno del gruppo AMA

Competenza	3S2	**Ascolto Attivo** Essere in grado di ascoltare attivamente i partecipanti (per esempio l'ascoltatore si concentra completamente, mostra di comprendere…) ed intervenire solo quando è rilevante farlo.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Competenza #4 - Alfabetizzazione digitale: utilizzo dei dispositivi e programmi

Insieme di conoscenze, competenze e attitudini che permettono al facilitatore di gestire gli aspetti tecnici dell'uso delle TIC per il gruppo AMA

Conoscenze	4K1	**Conoscenze in materia di divario digitale ("digital divide") e mancanza di alfabetizzazione digitale.** Conoscere il tema del "digital divide" e le difficoltà che i partecipanti potrebbero incontrare durante la loro partecipazione ai gruppi di mutuo aiuto.
	4K2	**Consapevolezza dei diversi strumenti disponibili on line rivolti al supporto dei caregiver** Alcune conoscenze sulla gamma di strumenti disponibili on line a supporto dei caregiver familiari, da condividere con i partecipanti, se pertinenti.
Competenze	4S1	**Utilizzo di dispositivi** Essere capace di utilizzare i dispositivi utilizzati dai partecipanti (PC, smartphone, tablet), così come i software utilizzati per la gestione di gruppi di auto-mutuo aiuto online - attività sincrone (Skype - includendo specifiche caratteristiche come ad esempio: condivisione dello schermo, condivisione di documenti, email, applicazioni per scaricare i documenti) e attività asincrone (Forum Online).

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Competenza #5 - Capacità di rispettare la privacy e promuovere la sicurezza online

Insieme di conoscenze, competenze e attitudini che permettono al facilitatore di garantire la privacy e la sicurezza online all'interno del gruppo di auto-mutuo aiuto

Conoscenze	5K1	**Conoscenza dei rischi** Conoscere i rischi dell'utilizzo di dispositivi online e le difficoltà collegate alla raccolta e al trattamento dei dati, in particolare in relazione alla riservatezza dei dati; conoscenza del regolamento generale sulla protezione dei dati.
Competenze	5S2	**Individuare e affrontare l'utilizzo rischioso delle TIC** Capacità di notare quando un partecipante mette a rischio la privacy e la sicurezza online propria o di un altro partecipante nel contesto del gruppo di auto-mutuo aiuto (per esempio: condividendo di un documento "sospetto" all'interno del forum) e di interagire con il partecipante allo scopo di spiegare i rischi e la necessità di evitare questa azione. di spiegare i rischi e la necessità di evitare questa azione.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Competenza #6 - Essere una risorsa sul tema della demenza

Insieme di conoscenze, competenze e attitudini per garantire l'affidabilità e la pertinenza delle informazioni sulla demenza condivise all'interno del gruppo di auto-mutuo aiuto

Conoscenze	6K1	**Conoscenze di base sul tema della demenza** Avere informazioni di base sulla malattia, tenendo presente che ogni esperienza della malattia è diversa; conoscere gli aspetti di base sulle cure, così come siti web informativi affidabili
	6K2	**Conoscenze di base sul tema della alfabetizzazione sanitaria digitale** Conoscere le nozioni di base della alfabetizzazione sanitaria digitale e le difficoltà date dalla mancanza della alfabetizzazione sanitaria digitale in generale
Competenze	6S3	**Supervisione delle informazioni** Capacità di controllare le informazioni sul tema della demenza scambiate all'interno del gruppo e di intervenire quando non sono affidabili e/o sono potenzialmente pericolose.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union

Competenza #7 - Essere una risorsa per i servizi di supporto

Capacità di garantire l'affidabilità e la pertinenza delle informazioni sull'assistenza informale e sul supporto disponibile condiviso all'interno del gruppo di auto-mutuo aiuto

Conoscenze	7K1	**Consapevolezza delle sfide affrontate dai caregiver** Conoscenza di base dei rischi affrontati dai caregiver (riguardo la loro salute fisica e mentale, inclusione sociale...) e la loro difficoltà ad accedere ad un supporto adeguato.
	7K2	**Conoscenza di base degli aiuti disponibili sul territorio per caregiver di persone con demenza** Conoscere il livello ed il tipo di supporto disponibile sul territorio offerto dai servizi pubblici e dalle associazioni per caregiver di persone con demenza
Competenze	7S1	**Capacità di validare la fonte delle informazioni in risposta alla domanda espressa dai partecipanti.** Essere in grado di rispondere al bisogno di informazioni espresso dai partecipanti cercando online o fornendo ai partecipanti informazioni provenienti da fonti rilevanti.
	7S2	**Supervisione dello scambio di informazioni** Capacità di supervisionare le informazioni sui servizi disponibili a livello locale condivise all'interno del gruppo e di reagire quando queste non sono affidabili e/o sono potenzialmente pericolose.

Erasmus+ Funded by the Erasmus+ programme of the European Union