



2017-1-IT02-KA204-036545

CARE4DEM

Srijin pentru îngrijitorii persoanelor cu demență

Care4Dem

Profilul de Competențe Și

Instrumentul de Autoevaluare

Online

GHIDUL UTILIZATORULUI





Proiect

Care4Dem – Sprijin pentru îngrijitorii persoanelor cu demență 2017-2020

Parteneri

APROXIMAR – Cooperativa de Solidariedade Social, CRL

Anziani e Non Solo - Societa Cooperativa Sociale

CASO 50+ - Centro de Atendimento e Serviços 50+

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

Contribuitori

APROXIMAR – Cooperativa de Solidariedade Social, CRL

Anziani e Non Solo - Societa Cooperativa Sociale

CASO 50+ Centro de Atendimento e Serviços 050+

ISCIII – Instituto de Salud Carlos III

Data publicării: Iunie 2020

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în această



Cuprins

Contextul: îngrijitorii informali ai persoanelor cu demență au nevoie de un sprijin mai bun	4
Proiectul Care4Dem (Septembrie 2017 – August 2020)	4
Care este modelul Care4Dem al unui grup de sprijin reciproc online pentru îngrijitorii persoanelor cu demență?.....	5
Introducere în Ghidul utilizatorului pentru profilul de competențe și instrumentul de autoevaluare online.....	6
Profilul de competențe Care4Dem.....	7
Ce reprezintă acesta?	7
De ce dezvoltăm un profil de competență Care4Dem?	8
Creșterea gradului de conștientizare cu privire la competențele implicate în facilitarea GSR-urilor..	8
Integrarea specificităților facilitării online.....	9
Identificarea competențelor necesare co-facilitării.....	9
Care este scopul său? Profilul de competențe este un instrument aflat în serviciul dezvoltării personale a facilitatorilor	10
Cum a fost dezvoltat profilul de competențe?	11
Versiunea completă / versiunea scurtă.....	11
Instrumentul de autoevaluare online Care4Dem.....	13
Ce reprezintă?.....	13
La ce servește și cum îl folosiți?	14
Când și cum se utilizează profilul de competențe și instrumentul de autoevaluare online?	16
Ghid pentru utilizarea instrumentelor de facilitare Care4Dem independent în alte contexte	18
Glosar.....	20
Anexa 1 Profil de competențe complet.....	22
Anexa 2 Versiunea scurtă a profilului de competențe	34



Informații cheie despre proiectul Care4Dem

Contextul: îngrijitorii informalii ai persoanelor cu demență au nevoie de un sprijin mai bun

O parte din sprijinul și îngrijirea persoanelor care trăiesc cu demență sunt oferite de serviciile din sectoarele sănătății publice și private, dar și de către rudele lor, pentru o parte din aceste persoane vulnerabile. Acesta este cazul și pentru persoanele afectate de alte boli cronice sau afecțiuni pe termen lung. În general, îngrijitorii informalii oferă peste 80% din toate îngrijirile din Europa de astăzi, femeile asigurând aproximativ două treimi din îngrijire, în principal ca fiice (în drept) și soții/partenere. Deși acordarea de îngrijire unei persoane dragi poate oferi un sentiment de satisfacție și poate duce la creșterea stimei de sine, îngrijitorii informalii, numiți și îngrijitori sau îngrijitori familiari, se confruntă cu multiple dezavantaje în societatea noastră - inclusiv dificultăți în găsirea unui echilibru între muncă și responsabilitățile de îngrijire, stres și riscul de epuizare, retragerea de pe piața muncii, risc crescut de sărăcie, izolare și excluziune socială.

Prin urmare, este nevoie de intervenții în beneficiul îngrijitorilor informalii, pentru a le oferi sprijin în mod eficient. Acest sprijin a fost implementat de-a lungul anilor prin intermediul programelor de formare, al programelor psihoeducaționale, al grupurilor de suport și al grupurilor de sprijin reciproc (GSR), al sprijinului bazat pe tehnologia informației sau al altor abordări formale oferite de profesioniștii din domeniul sănătății. Cu toate acestea, rămâne insuficient și nu este la îndemâna îngrijitorilor care nu au disponibilitatea de a participa la intervenții față în față sau care locuiesc într-o zonă în care nu este oferit niciun fel de sprijin.

Proiectul Care4Dem (Septembrie 2017 – August 2020)

Proiectul Care4Dem - *Dementia Caregivers Support* – Sprijin pentru îngrijitorii informalii este un proiect cu o durată de trei ani finanțat de Programul Erasmus+ al Uniunii Europene și implementat de un parteneriat format din cinci organizații non-profit din Italia, Portugalia, România și Spania și o organizație umbrelă europeană.

Acest proiect își propune să dezvolte un model nou și inovativ de grupuri de sprijin reciproc (GSR), care promovează implicarea îngrijitorilor, prin introducerea de instrumente bazate pe web și integrarea acestuia cu alte tipuri de intervenții, pentru a spori satisfacția îngrijitorilor cu sprijinul oferit și reducerea sindromului de suprasolicitare.



De asemenea, intenționează să extindă dezvoltarea personală și profesională a facilitatorilor GSR-urilor, oferind o serie de instrumente specifice, care să permită atât profesioniștilor din sectorul sănătății și îngrijirii, cât și îngrijitorilor informali cu experiență să preia rolul de facilitator al grupului.

Care este modelul Care4Dem al unui grup de sprijin reciproc online pentru îngrijitorii persoanelor cu demență?

Dezvoltarea GSR-urilor online pentru persoanele care oferă îngrijire unei persoane cu demență este inovator. În zilele noastre, în timp ce GSR-urile sunt implementate din ce în ce mai des, doar câteva introduc o componentă TIC și, în multe cazuri, scopul este doar de a depozita informații și nu permit nicio interacțiune. Ca atare, aceste inițiative nu contribuie la incluziunea socială a îngrijitorilor informali, un grup care este adesea marginalizat. Într-adevăr, îngrijitorii informali sunt adesea izolați și mai supuși stresului și depresiei.

În timp ce informațiile generale cu privire la GSR-uri sunt disponibile, rămâne dificil să găsim îndrumări sau sfaturi practice și recomandări pentru profesioniști cu privire la modul de implementare cu succes în propriul context, fără a ne baza pe consultanți externi. GSR-urile reprezintă un mijloc puternic de învățare non-formală pentru adulți și pot avea un impact foarte pozitiv asupra bunăstării îngrijitorilor. Cu toate acestea, de multe ori profesioniștii nu se simt suficient de siguri pentru a introduce metodologii non-formale, cum ar fi GSR-urile, în practica lor.

Prin urmare, proiectul Care4Dem introduce un model cuprinzător pentru implementarea unui GSR online. Acest model a fost atent proiectat împreună cu îngrijitori informali și alți experți relevanți și testat în trei țări (Italia¹, Portugalia², România³) cu 42 de îngrijitori informali în total. Ca rezultat final al proiectului, un pachet este disponibil gratuit pe site-ul web Care4Dem, care cuprinde toate informațiile și instrumentele care permit organizațiilor și profesioniștilor să implementeze modelul.

Diferit de Ghidul utilizatorului dedicat implementării modelului GSR, acest Ghid al utilizatorului se referă la instrumentele specifice create pentru facilitatorii GSR-urilor. Într-adevăr, rolului facilitatorului i se acordă o importanță deosebită în cadrul modelului Care4Dem. Prin urmare, au fost dezvoltate mai multe instrumente special pentru a ghida și sprijini profesioniștii și voluntarii care

¹ 12 îngrijitori informali au participat la 3 grupuri pilot

² 10 îngrijitori informali au participat

³ 20 îngrijitori informali au participat la 2 grupuri pilot



doresc să se angajeze în acest rol (a se vedea caseta de mai jos). Acest ghid al utilizatorului prezintă, în special, profilul de competențe și instrumentul de autoevaluare online.

Instrumente Care4Dem pentru facilitatori

Profil de competențe = o prezentare generală a competențelor care sunt utile pentru a facilita un GSR Care4Dem

Instrument de autoevaluare online = un instrument conceput pentru a vă ajuta să vă identificați punctele tari și punctele slabe ca facilitator și să evaluați abilitățile pe care le aveți deja

Curs de formare multimedia = un instrument pentru consolidarea capacităților de facilitator GSR

Introducere în Ghidul utilizatorului pentru profilul de competențe și instrumentul de autoevaluare online

Aveți în vedere facilitarea unui grup de sprijin reciproc online Care4Dem?

Acest ghid al utilizatorului este destinat dvs., vă va ghida prin Instrumentul de profil de competențe și autoevaluare online. La început, noțiunile de profil de competențe și instrument de evaluare ar putea părea intimidante și ar putea descuraja facilitatorii voluntari. Însă, dimpotrivă, aceste instrumente sunt aici pentru a vă ajuta să vă simțiți încrezători în acest rol, să gestionați situațiile provocatoare și să aduceți GSR-ul la potențialul său maxim.

Deși **rolul facilitatorului este unul crucial** și cumva dificil, acesta nu este în afara puterilor dumneavoastră. S-ar putea să aveți deja multe dintre abilitățile necesare. Profilul de competențe și instrumentul de autoevaluare online vă vor ajuta să identificați competențele pe care le aveți deja și pe cele pe care ar trebui să le dezvoltați. Într-adevăr, s-ar putea să fi dobândit deja o serie de cunoștințe și abilități necesare prin experiența dvs. ca îngrijitor informal sau ca profesionist, fără să vă dați seama de acest lucru: aceste instrumente vă vor ajuta să fiți mai conștient de capacitățile dvs. și să le mobilizați, facilitând în același timp GSR-ul.

De asemenea, aceste instrumente vă vor ajuta să vă dați seama că este posibil să vă lipsească unele cunoștințe și abilități necesare pentru facilitarea unui GSR Care4Dem. S-ar putea să le dobândiți în urma cursului de formare Care4Dem pentru facilitatori. Instrumentul de autoevaluare online vă va ajuta să utilizați în mod eficient resursele flexibile de formare furnizate în modelul Care4Dem. Trecând printr-o selecție de module de formare relevante, veți putea dobândi majoritatea



competențelor de care aveți nevoie. Rezultatele autoevaluării dvs. vă pot ajuta, de asemenea, să dezvoltați un mod complementar de învățare, bazându-vă pe resursele disponibile de la furnizorii de învățare pentru adulți din mediul dvs. local, național sau pe internet.

Profilul de competențe Care4Dem

Ce reprezintă acesta?

Un profil de competențe este pur și simplu o listă a competențelor necesare pentru a atinge un scop anume cu succes. Este adesea creat și utilizat în organizații pentru a evalua dacă o persoană este capabilă să îndeplinească o sarcină dată sau să ocupe o anumită poziție, dar și pentru a stabili un plan personal de dezvoltare pentru personal sau voluntari pe baza competențelor necesare pentru un loc de muncă.

În ceea ce privește modelul Care4Dem, Profilul de competențe al facilitatorului este lista competențelor necesare pentru a facilita în mod eficient modelul Care4Dem al GSR; cu alte cuvinte, pentru ca acesta să se simtă confortabil în acest rol, echipat pentru a gestiona situațiile dificile în cazul apariției acestora, și capabil să aducă grupul la potențialul său maxim.

În conformitate cu recomandările Comisiei Europene, care încurajează recunoașterea și transferabilitatea competențelor în întreaga Uniune, profilul de competențe al facilitatorilor Care4Dem este structurat ca o combinație de cunoștințe, abilități și atitudini. Definiția fiecărei competențe cheie enumeră cunoștințele, abilitățile și atitudinile relevante. În contextul politicilor UE pentru educație și învățare continuă, cunoștințele, abilitățile și atitudinile sunt definite după cum urmează:

- Cunoștințe - fapte și cifre, concepte, idei și teorii prestabilite care sprijină înțelegerea unui anumit domeniu sau subiect;
- Abilități - abilitatea și capacitatea de a duce procese la capăt și de a folosi cunoștințele existente pentru a obține rezultate;
- Atitudini - dispoziții și mentalități necesare pentru a acționa/reacționa la idei, persoane sau situații, inclusiv valori, gânduri și credințe.

Documentul '[Profilul de competențe al facilitatorului Care4Dem](#)' disponibil pe site-ul Care4Dem vă oferă o prezentare detaliată a metodologiei urmate pentru proiectarea profilului de competențe, inclusiv rezultatele cercetării corespunzătoare și a procesului de validare cu experți și utilizatori.



De ce dezvoltăm un profil de competență Care4Dem?

Creșterea gradului de conștientizare cu privire la competențele implicate în facilitarea GSR-urilor

GSR-urile sunt din ce în ce mai utilizate pentru a sprijini persoanele care au grijă de cei care suferă de demență sau persoanele care acordă îngrijire rudelor care se confruntă cu alte tipuri de boli sau dizabilități, pentru a le ajuta să facă față bolii și să le ușureze povara și stresul. GSR-urile sunt asociate de obicei cu mai multe beneficii, inclusiv bunăstarea mentală și socială, deoarece tind să crească încrederea în sine, rezistența și cunoștințele. GSR-urile reprezintă o oportunitate puternică pentru învățarea non-formală, deoarece pot ajuta îngrijitorii să facă față dificultăților prin schimbul de experiență și interacțiunea cu colegii. Deși GSR-urile sunt în mod ideal conduse de însuși membrii grupului, facilitatorii joacă un rol crucial în special în încadrarea discuției, gestionarea timpului, asigurarea unui mediu favorabil și asigurarea respectării regulilor de bază ale grupului. Cu toate acestea, sunt disponibile puține informații cu privire la competențele asociate cu facilitarea unui GSR, iar aspectul de facilitare este adesea trecut cu vederea la înființarea unui GSR. **De aceea, parteneriatul Care4Dem a considerat că Profilul de competențe al facilitatorului GSR contribuie la:**

- o mai bună recunoaștere a acestui rol;
- o conștientizare sporită a competențelor implicate;
- o mai bună pregătire a potențialilor facilitatori.

Acest lucru ar sprijini, la rândul său, o implementare mai des-întâlnită a metodologiei GSR în beneficiul îngrijitorilor informali.

Integrarea specificităților facilitării online

Când vine vorba de dezvoltarea GSR pentru îngrijitori, oferirea posibilității de a participa online este de o importanță crucială dacă dorim să îi implicăm pe acei îngrijitori informali care sunt izolați și nu au disponibilitatea de a participa la intervenții față în față. Cu toate acestea, în timp ce sprijinul online de la egal la egal se dovedește a oferi un sprijin eficient, acesta vine cu un set suplimentar de provocări pentru facilitator. Cum comunicați eficient fără să vă bazați pe comunicarea non-verbală? Cum țineți grupul împreună și mențineți un mediu favorabil atunci când problemele tehnice pot perturba conversația? Cum țineți participanții angrenați în discuție în timp ce unii dintre ei se luptă cu aspectele TIC? Acestea sunt câteva dintre întrebările pe care vi le-ați putea pune atunci când luați în considerare facilitarea.

Profilul de competențe al facilitatorului Care4Dem este inovator în sensul că include competențe care abordează aceste provocări și îl ajută pe facilitator să se simtă confortabil facilitând un GSR online, susținând astfel dezvoltarea oportunităților de sprijin de la egal la egal, accesibile tuturor îngrijitorilor informali.

Identificarea competențelor necesare co-facilitării

Modelul Care4Dem se bazează pe co-facilitare, ceea ce înseamnă că, în mod ideal, GSR ar trebui să fie facilitat în comun de către un profesionist din sectorul medical sau social, și de un îngrijitor cu experiență. Într-adevăr, s-a luat în considerare faptul că abilitățile și cunoștințele ambilor facilitatori ar putea crea o sinergie pozitivă, reprezentând un beneficiu pentru facilitarea GSR. Prezența activă ca facilitator al unui îngrijitor informal care a trecut prin experiența de îngrijire este un instrument puternic în calmarea temerilor participanților și comunicarea informațiilor în termeni familiari. Pe de altă parte, co-facilitatorul profesionist va preveni riscul diseminării informațiilor potențial periculoase între membrii grupului și va împărtăși informații relevante, precum și surse sigure de informații. El/ea ar putea, de asemenea, să ajute participanții să beneficieze de serviciile relevante disponibile la nivel local, dacă doresc. În plus, prezența unui profesionist va promova implementarea acestui tip de intervenție, care încă nu este bine cunoscut în rândul publicului țintă. Pe scurt, co-facilitarea permite expertiza atât de la egal la egal, cât și a profesioniștilor să se completeze reciproc și să creeze o atmosferă de încredere și colaborare.

Desigur, în funcție de poziția dvs. de profesionist sau de îngrijitor informal, punctele forte și punctele slabe în ceea ce privește profilul de competență Care4Dem ar putea fi diferite. Modelul Care4Dem



va ajuta atât profesioniștii, cât și îngrijitorii cu experiență să împărtășească mai multe cunoștințe și competențe comune, contribuind, totuși, la o co-facilitare ușoară și, în general, la o mai bună înțelegere reciprocă.

Care este scopul său? Profilul de competențe este un instrument aflat în serviciul dezvoltării personale a facilitatorilor

Cum se folosește profilul de competențe? În primul rând, Profilul de competențe, complementar cu Instrumentul de autoevaluare online, vă oferă o perspectivă asupra punctelor tari și punctelor slabe atunci când vine vorba de facilitarea unui GSR pentru îngrijitorii persoanelor cu demență și vă ajută să decideți cum doriți să vă pregătiți pentru acest rol.

Dincolo de Care4Dem în sine, s-ar putea să doriți să îl utilizați ca referință pentru propria auto-dezvoltare:

- ▶ Dacă sunteți un **profesionist** care dorește să se angajeze în sprijinul îngrijitorilor informali, este posibil să doriți să proiectați un program de învățare pentru dezvoltarea dvs. profesională, bazându-vă pe formarea Care4Dem, precum și pe oportunitățile de formare din mediul dvs. Profilul de competențe Care4Dem ar putea facilita recunoașterea și valorificarea competențelor implicate în facilitarea în mediul dvs. profesional. Dacă ați avut grijă de o persoană dependentă, acest profil de competență vă poate ajuta, de asemenea, să identificați valoarea acestei experiențe, să o recunoașteți în mediul dvs. profesional și să vă bazați pe ea pe măsură ce vă dezvoltați abilitățile.
- ▶ Dacă sunteți un **îngrijitor informal**, Profilul de competență vă poate ajuta să realizați valoarea experienței dvs., permițându-vă să sprijiniți în mod eficient alte persoane care se confruntă cu situații similare. Pe baza experienței dvs., ați putea dori să jucați un rol activ în sprijinirea altor îngrijitori din comunitate, contribuind la abilitarea colegilor dumneavoastră. În plus, a fi conștient de competențele potențial completate prin formarea Care4Dem, vă poate încuraja și să vă implicați în dezvoltarea profesională. Într-adevăr, multe dintre abilitățile enumerate în profilul de competență Care4Dem sunt foarte apreciate pe piața muncii, în special cele legate de utilizarea tehnologiilor informației și comunicațiilor (TIC) și, în general, a capacității de comunicare eficientă. Identificarea lor ar putea fi punctul de plecare al proiectării unei căi de auto-dezvoltare, dacă doriți să vă întoarceți pe piața muncii sau să progresați în carieră. În ceea ce privește acest obiectiv, veți putea lua legătura cu organizațiile care oferă învățare pe tot parcursul vieții în mediul dvs. sau pe internet.

Cum a fost dezvoltat profilul de competențe?

Dezvoltarea profilului de competențe Care4Dem se bazează pe rezultatele studiului de bază al Care4Dem (analiza probelor legate de GSR poate fi găsită pe site-ul Care4Dem [aici](#)), expertiza partenerilor pe subiect și cercetarea complementară. Evident, a fost dezvoltat și în conformitate cu modelul Care4Dem de GSR online.

Ca aspect important, partenerii au dorit ca aceasta să se refere în principal la competențele dobândite prin experiență, învățare informală sau educație non-formală (ca îngrijitor, ca participant la un GSR, ca profesionist), deoarece acestea sunt considerate de către practicieni ca fiind cheia pentru a asigura succesul unui GSR. S-a considerat, de asemenea, important ca profilul de competență să nu stabilească standarde exagerate și să rămână concis, clar, concret și accesibil.

Rezultatul final a fost validat de un grup de experți și testat în timpul pilotării intervenției. Metodologia urmată pentru dezvoltarea profilului de competențe este prezentată în detaliu în documentul „Profilul de competențe Care4Dem: sprijinirea profesioniștilor și voluntarilor pentru a facilita GSR online pentru îngrijitorii informali ai persoanelor cu demență”, disponibil [aici](#).

Versiunea completă / versiunea scurtă

S-ar putea să vă întrebați de ce profilul de competențe Care4Dem este disponibil în două formate: **Profil de competențe complet și Profil de competențe scurt.**

Profilul de competențe complet conține în total 53 de indicatori care descriu 7 competențe. Acesta întocmește în detaliu o hartă a cunoștințelor, abilităților și atitudinilor care sunt de dorit pentru facilitatori în modelul Care4Dem.

Versiunea mai scurtă corespunde setului de competențe de bază, care sunt abordate în cursul de formare Care4Dem. Într-adevăr, având în vedere domeniul de aplicare limitat al proiectului și faptul că există deja o serie de resurse online care abordează competențele sociale transversale identificate în profilul de competență cuprinzător, partenerii proiectului au decis să se concentreze în special pe o selecție de 23 de Cunoștințe, Competențe și Atitudini care:

- sunt de bază pentru rolul de facilitator în modelul Care4Dem;
- reflectă cele mai inovatoare aspecte ale sale (de exemplu îngrijirea informală a persoanelor cu demență sau moderarea online);



- sunt mai puțin abordate de oportunitățile de formare disponibile. Instrumentul de autoevaluare online și formarea mixtă au fost concepute pentru a testa și a consolida aceste competențe specifice.



Instrumentul de autoevaluare online Care4Dem

Ce reprezintă?

Instrumentul de autoevaluare online a fost conceput pentru a ajuta facilitatorii să înțeleagă mai bine tendințele proprii de facilitare personală, care afectează foarte mult interacțiunea lor cu grupul de sprijin reciproc pe care îl facilitează. Elementele Autoevaluării au fost construite în conformitate cu Profilul de competențe scurt, unde utilizatorul, conform cunoștințelor și experienței sale, trebuie să se plaseze între cele două opțiuni disponibile, alegând cea care i se potrivește cel mai bine.

Principalele obiective ale instrumentului de evaluare sunt:

- să ofere îndrumare celor care doresc să își îmbunătățească competențele și să se implice în implementarea unui GSR online;
- să identifice punctele tari și punctele slabe ale facilitatorilor care pot fi dezvoltate în continuare prin intermediul programului de învățare;
- să ofere utilizatorilor un indiciu cu privire la competențele care ar trebui explorate pentru a oferi un grup de sprijin online de înaltă calitate;
- să sprijine organizațiile și profesioniștii dispuși să își evalueze competențele și să aducă dezvoltarea profesională prin cursul de formare cu învățare mixtă.

În ceea ce privește structura acestui instrument de autoevaluare, acesta este împărțit în două părți: prima parte este introducerea, prezentarea proiectului Care4Dem și descrierea instrumentului de evaluare; iar a doua parte este instrumentul de autoevaluare în sine, cerând facilitatorilor să reflecteze asupra celor 7 competențe indicate în versiunea mai scurtă a profilului de competență, care se concentrează pe cei 25 de indicatori comportamentali corespunzători conținutului formării mixte.

Competențe sociale transversale

Configurarea și structurarea GSR | Cunoștințe [4], Abilități [3], Atitudini [2]

Facilitarea sprijinului emoțional reciproc | Cunoștințe [1], Abilități [1], Atitudini [1]

Comunicarea eficientă (oral și scris) în contextul unui GSR online | Abilități [1]

Competențe transversale legate de TIC

Alfabetizare TIC: utilizarea dispozitivelor și software-ului | Cunoștințe [2], Abilități [1]



Abilitatea de a respecta confidențialitatea și de a promova securitatea online | Cunoștințe [1], Abilități [1]

Competențe legate de demență și servicii de sprijin

A fi o persoană resursă în demență | Cunoștințe [2], Abilități [1]

A fi o persoană resursă în serviciile de asistență | Cunoștințe [2], Abilități [2]

Timpul estimat pentru finalizarea instrumentului de evaluare este de 20 de minute.

La ce servește și cum îl folosiți?

Acest instrument reprezintă primul pas al parcursului de învățare prevăzut de proiectul Care4Dem, care va oferi un program de învățare complet adaptat cu privire la principalele aspecte care trebuie abordate pentru a implementa cu succes un GSR online.

Instrumentul de evaluare va permite, de asemenea, testarea competențelor utilizatorilor după finalizarea programului de învățare pentru a vizualiza progresul realizat.

Modelul Care4Dem prevede intervenția a doi facilitatori: un îngrijitor cu experiență și un profesionist din domeniul sănătății sau al asistenței sociale, care, evident, va avea nevoi de formare diferite, la care formarea va fi adaptată. După completarea instrumentului de evaluare, un raport va fi generat automat și va ajuta utilizatorii să-și identifice propriile puncte forte, precum și competențele care trebuie îmbunătățite.

Pentru a primi raportul, utilizatorii își vor completa adresa de e-mail la sfârșitul setului de întrebări. Pentru fiecare dintre competențele evaluate prin intermediul instrumentului de autoevaluare online, raportul va furniza referința (item - competență), modulul corespunzător și o scurtă prezentare a conținutului acestuia. În acest fel, în timpul parcursului de învățare, utilizatorii sunt invitați să acorde prioritate modulelor de formare corespunzătoare competențelor care au fost identificate ca fiind cele mai slabe prin intermediul instrumentului de autoevaluare.

În ceea ce privește rezultatele, dacă utilizatorii sunt mai aproape de afirmațiile din stânga (scor 1), se recomandă să parcurgă toate modulele furnizate. Dacă sunt mai aproape de afirmațiile din dreapta (scor 5), atunci recomandarea este să fie parcurse modulele care oferă resursele necesare pentru a îmbunătăți competențele unde s-a luat o notă scăzută.



Mai precis, dacă utilizatorii selectează în principal afirmațiile din stânga (1) înseamnă că au cunoștințe de bază, cu o înțelegere simplă a terminologiei și conceptelor. Nu au experiență în domeniu, dar cu sprijin adecvat pot gestiona un grup de sprijin online.

Dacă utilizatorii se plasează în mijloc (3), putem spune că ar putea avea cunoștințele și experiența pentru a desfășura activitățile necesare pentru facilitarea unui grup de sprijin online. Totuși, este probabil ca aceștia să aibă nevoie să îmbunătățească unele dintre competențele cheie evaluate.

În cele din urmă, dacă utilizatorii aleg în principal afirmațiile din dreapta (5) putem spune că au cunoștințele și experiențele esențiale pentru a desfășura activitățile necesare pentru facilitarea unui grup de sprijin online. Sunt conștienți de opțiuni și abordări alternative și pot oferi îndrumare, instrucțiuni și sfaturi altora.

Instrumentul poate fi accesat în mai multe limbi (engleză, portugheză, română, spaniolă și italiană) prin intermediul următorului link: <https://cdn.iotfor.ms/easi.assistant/Care4Dem-self-assessment-tool>.

În cazul în care cineva - un îngrijitor informal, un profesionist sau o organizație - dorește să utilizeze instrumentul fizic, poate solicita sprijinul organizației locale implicate în proiect (toate contactele sunt disponibile pe site-ul web al proiectului):

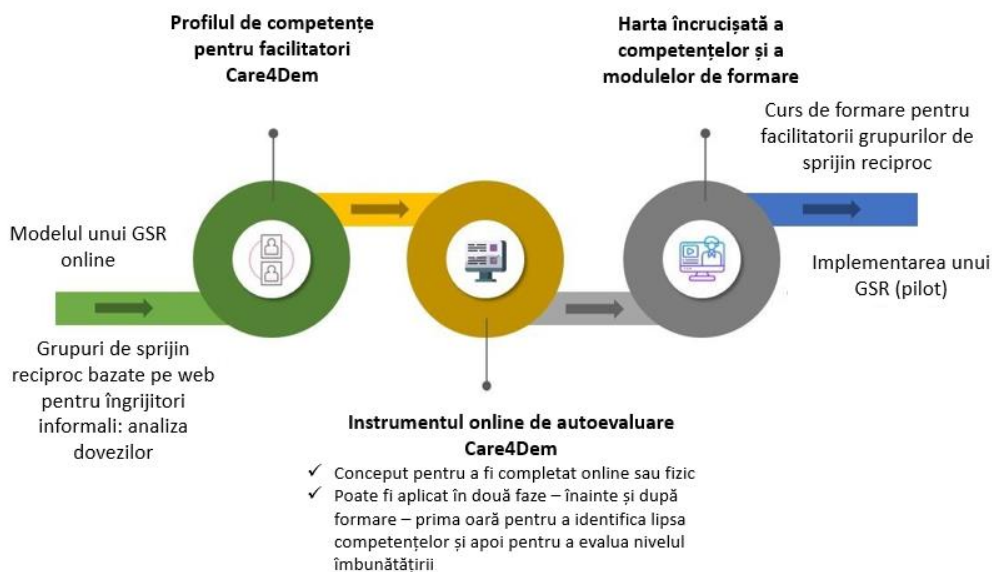
<https://eurocarers.org/Care4Dem/partners/>.

Instrumentul de autoevaluare face parte dintr-un pachet de 3 instrumente care vă vor ajuta să vă evaluați competențele

Trei instrumente au fost dezvoltate prin intermediul proiectului CARE4DEM, formând un parcurs consistent pe care puteți dori să-l urmați pentru a vă îmbunătăți abilitățile de facilitare.

- Profilul de competență al facilitatorilor Care4Dem;
- Instrumentul de autoevaluare Care4Dem: chestionarul pentru profesioniștii din domeniul sănătății și sociali și îngrijitorii cu experiență pentru a reflecta asupra propriilor competențe;

Harta încrucișată a competențelor și a modulelor de formare: vă va îndruma către cel mai potrivit modul de formare, în funcție de rezultatul autoevaluării. Acesta va fi trimis împreună cu rezultatele individuale de autoevaluare. Fiind mai conștient de abilitățile dvs., veți putea profita la maximum de formarea CARE4DEM pentru îngrijitori.



Grafic 1: Evaluarea competențelor dvs. ca facilitator în proiectul Care4Dem

Când și cum se utilizează profilul de competențe și instrumentul de autoevaluare online?

Ghid pentru organizațiile care doresc să testeze modelul

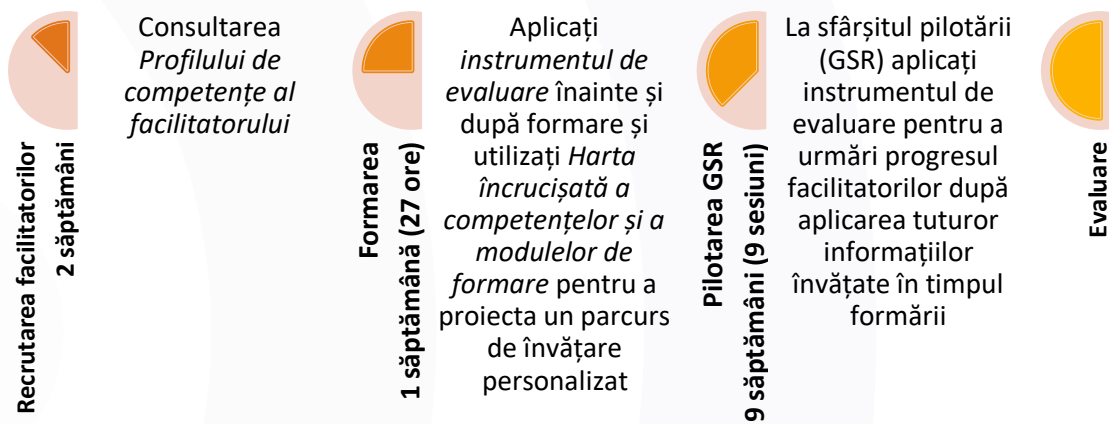
Când vă pregătiți pentru pilotarea GSR, profilul de competențe și instrumentele de autoevaluare online pot fi utile ca referințe pentru recrutarea facilitatorilor, ajutându-vă să răspundeți la următoarele întrebări: voluntarii au competențele necesare? Competențele care le lipsesc sunt cele mai abordate în cursul de formare Care4Dem?

De asemenea, este important să se introducă profilul de competență în timpul formării față în față pentru facilitatori, explicând modul în care acesta stă la baza întregului program de formare Care4Dem. Ați putea dori, de asemenea, să indicați participanților alte oportunități de formare care sunt complementare formării Care4Dem.

În timpul pilotării, aceste instrumente pot servi și ca referință pentru facilitatori atunci când evaluează împreună sesiunile GSR. S-ar putea să-și dea seama în timpul pilotării în sine că le lipsește o competență sau alta, și se pot întoarce la modulul corespunzător în formarea online.

După pilotare, facilitatorii ar putea găsi utilă utilizarea profilului de competență și a instrumentului de autoevaluare online pentru a evalua progresul realizat în timpul pilotării în sine. Ar putea dori să se bazeze pe această experiență pentru a se implica într-un plan mai ambițios de auto-dezvoltare.

Grafic 2: Când să utilizați profilul de competență, instrumentul de autoevaluare și harta încrucișată a competențelor în timpul pilotării modelului Care4Dem.



Ghid pentru utilizarea instrumentelor de facilitare Care4Dem independent în alte contexte

Chiar dacă modelul Care4Dem este un pachet comprehensiv de instrumente menite să fie implementate împreună, fiecare dintre ele poate fi utilizat independent, așa cum este cazul Profilului de competențe și Instrumentului de autoevaluare online.

Mai jos, veți găsi câteva exemple de situații în care profilul de competență Care4Dem și instrumentul de autoevaluare online pot fi utile.

- Sunteți un profesionist dispus să dezvoltați GSR-uri online pentru îngrijitorii informali ce se confruntă cu o anumită boală sau dizabilitate: deoarece modelul Care4Dem nu este specific bolii, puteți identifica cu ușurință competențele și modulele de formare care privesc demența și le puteți înlocui cu elemente informative sau educaționale relevante pentru publicul dvs. țintă. De asemenea, oferă o perspectivă asupra competențelor pe care profesioniștii și îngrijitorii informali le pot aduce la o intervenție menită să sprijine îngrijitorii și să faciliteze înțelegerea reciprocă între cele două părți.
- Sunteți un profesionist cu experiență în dezvoltarea de intervenții online bazate pe sprijinul de la egal la egal: profilul de competențe și instrumentul de autoevaluare online vă oferă informații despre activele și domeniile pe care le puteți îmbunătăți. Vă poate ajuta să vă consolidați abilitățile de facilitare și să le valorizați în mediul dvs. profesional.
- Sunteți un îngrijitor informal cu experiență, deja activ ca facilitator pe un forum online pentru îngrijitori informali: profilul de competență și instrumentul de autoevaluare online vă pot ajuta să identificați competențele pe care le puneți în practică în acest rol. Alocarea unui timp anume pentru a explora modelul Care4Dem vă poate ajuta să vă gândiți la posibilitățile de a vă consolida competențele și a le valorifica. Unele dintre aceste competențe sunt transferabile, în special cele legate de comunicare și TIC, în alte contexte: voluntariat în comunitate, progres în carieră...
- Sunteți un îngrijitor informal cu experiență și vă întrebați cum să ajutați alte persoane într-o situație comparabilă: Profilul de competențe pune în lumină marea varietate de cunoștințe, abilități și atitudini pe care oamenii care au grijă de o persoană cu demență tind să le dezvolte prin experiența lor, care sunt foarte apreciate de colegii lor în contextul GSR-urilor și îi fac capabili să le susțină eficient.

Feedback, mărturii, sfaturi din pilotarea modelului Care4Dem

Sfaturi

Instrumentul de autoevaluare pentru facilitatori poate fi utilizat pentru a evalua îmbunătățirea competențelor abordate în cadrul formării: în Italia, evaluarea post-formare a arătat o îmbunătățire medie de 0,90 puncte. (IT)

Toți potențialii facilitatori ar trebui să urmeze cel puțin unele module de bază disponibile în cadrul programului de învățare Care4Dem, indiferent de rezultatele primite de aceștia la instrumentul de validare. (RO)

Instrumentul de evaluare este unul important pentru a avea o idee generală asupra setului de competențe pe care le aveți deja, dar este important să parcurgeți modulele dezvoltate pentru formare. (PT)

Profilul vă ghidează cu privire la abilitățile relevante de care aveți nevoie pentru a vă mobiliza sau îmbunătăți ca facilitator, de asemenea, în timpul sesiunilor online, în timp ce completați raportul sesiunii, ca facilitator trebuie să reflectați asupra abilităților utilizate și acest lucru vă ajută să pregătiți următoarea sesiune. (PT)

Feedback

Este interesant de observat că în testul post-formare, scorul poate scădea și în comparație cu testul anterior, posibil datorită unei conștientizări îmbunătățite a sensului real și a implicațiilor unei abilități. (IT)

Instrumentul de evaluare a fost bine primit de către participanții la pilotarea Care4Dem și a fost apreciat pentru faptul că este simplu de utilizat și clar. (RO)

Cele mai utile competențe în facilitarea GSR au fost cele legate de cunoașterea de bază despre demență și GSR-uri; de asemenea, cele legate de e-facilitare ușoară și co-facilitare, deoarece ne-a permis să aflăm ce se aștepta de la facilitatori în cadrul GSR-urilor - și empatie și autocontrol emoțional - în sensul că este crucial pentru a avea o atitudine lipsită de prejudecăți, pentru a asculta activ, evitând în același timp să participi activ. (PT)



Glosar

Învățarea mixtă este o abordare a educației care combină materiale educaționale online și oportunități de interacțiune online cu metodele tradiționale în persoană, bazate pe învățarea în clasă.

Profil de competențe: O listă a competențelor necesare pentru a îndeplini cu succes un scop. Un profil de competențe (denumit uneori profil de abilități) este adesea creat și utilizat în organizații pentru a evalua candidații pentru un anumit loc de muncă, dar și pentru a stabili un plan de dezvoltare pentru angajați pe baza nevoilor necesare pentru un post.

Demența este un termen general pentru boli și afecțiuni caracterizate printr-o scădere a memoriei, a limbajului, a rezolvării problemelor și a altor abilități de gândire care afectează capacitatea unei persoane de a efectua activități de zi cu zi. Pierderea memoriei este un exemplu. Boala Alzheimer este cea mai frecventă cauză a demenței.

E-alfabetizarea se referă la abilitățile necesare pentru a utiliza eficient toate materialele, instrumentele și resursele disponibile online.

Facilitare: definiția facilitării este „a ușura” sau „a ușura un proces”. Ceea ce face un facilitator este să planifice, să ghideze și să gestioneze un eveniment în grup pentru a se asigura că obiectivele grupului sunt îndeplinite în mod eficient, cu un mediu susținător, cu o participare bună și completă de la toți cei implicați.

Alfabetizarea sănătății sau educația medicală este capacitatea de a obține, citi, înțelege și utiliza informații despre sănătate pentru a lua decizii de sănătate adecvate și pentru a urma instrucțiunile de tratament.

Îngrijitorii informali sunt persoane de toate vârstele care acordă îngrijire (de obicei neplătită) cuiva cu o boală cronică, un handicap sau o altă nevoie de sănătate sau îngrijire de lungă durată, în afara unui cadru profesional sau formal de angajare.

Grupurile de sprijin reciproc (GSR) implică întâlnirea cu alte persoane care împărtășesc aceleași circumstanțe sau condiții similare, cu scopul de a discuta și a împărtăși modalități de a face față situației lor, și pot fi găsite în multe domenii, cum ar fi dizabilități fizice, sănătate mintală, boli fizice, grupuri pentru îngrijitori și dependență. Membrii se întâlnesc de obicei la întâlniri față în față, dar pe măsură ce crește utilizarea internetului, unele grupuri organizează întâlniri „virtuale” online. Împărtășirea experiențelor le permite să se ofere reciproc o calitate unică de sprijin reciproc și să



pună în comun informații practice și modalități de a face față. Grupurile sunt conduse de și pentru membrii lor, această definiție diferențiază grupurile de sprijin reciproc de auto-ajutorarea individuală și de un grup de sprijin condus de un profesionist.

Sprijin de la egal la egal: poate fi definit ca procesul de acordare și primire de asistență non-profesională, non-clinică, de la persoane cu condiții sau circumstanțe similare. Un grup de sprijin de la egal la egal (sau grup de sprijin reciproc - GSR) se întâmplă atunci când oamenii care se confruntă cu condiții similare, se adună voluntar pentru a primi sprijin și pentru a oferi sprijin prin schimbul de cunoștințe, experiențe, strategii de a face față și oferindu-și înțelegere. Există dovezi că participarea la un GSR are un impact pozitiv asupra dispoziției, autoeficacității și poverii ... (Tracy, 2016).

Toate materialele produse în timpul proiectului Care4Dem sunt disponibile pe site-ul web al proiectului: <https://eurocarers.org/Care4Dem/>

Anexa 1 Profil de competențe complet

Competența #1 Înființarea și structurarea Grupului de sprijin reciproc (GSR)

Set de cunoștințe, abilități și atitudini care capacitează facilitatorii să se asigure că grupul funcționează bine ca GSR.

Cunoștințe	1K1	<p>Cunoștințe de bază despre GSR-uri</p> <p>Cunoașterea informațiilor și conceptelor cheie despre originile, principiile și scopurile GSR. Cunoașterea rolului facilitatorului, înțelegerea deplină a propriului său rol în grup.</p>
	1K2	<p>Cunoștințe de bază despre managementul grupului.</p> <p>Concepte cheie ale managementului grupului: diferite roluri în grup, stiluri de conducere sau metode de a menține grupul motivat.</p>
	1K3	<p>Cunoașterea principalelor obiective și tehnici de e-facilitare ușoară</p> <p>A fi conștient de modul în care se poate facilita o discuție online, lăsând participanții să conducă conversația. Conștientizarea strategiilor de încurajare a implicării participanților. Conștientizarea necesității de a adapta nivelul de moderare la nevoile grupului, de la pornirea discuției până la lăsarea grupului să funcționeze pe cont propriu. Cunoașterea modului de a facilita schimbul și împărtășirea experiențelor într-un mod bine structurat, care facilitează navigarea pe software-ul online și promovează participarea activă. Cunoștințele despre socializarea online sunt un pas cheie pentru un GSR de succes. Cunoașterea diferitelor cadre de e-moderare/facilitare, cum ar fi forumuri, chat-uri...</p>
	1K4	<p>Cunoștințe despre regulile de bază care trebuie stabilite pentru un GSR functional</p> <p>Cunoștințe despre un set de reguli de bază care trebuie aplicate discuției, cum ar fi respectul reciproc, confidențialitatea, participarea egală, luarea deciziilor într-un mod democratic...</p> <p>Cunoștințe despre rolul facilitatorului în cazul în care aceste reguli nu sunt respectate de către un participant.</p>

		A ști în ce cazuri o situație împărtășită în cadrul grupului trebuie transmisă profesioniștilor din domeniul sănătății și sănătății, în conformitate cu cadrul legal național.
Abilități	1S1	<p>Gestionarea conflictelor</p> <p>Abilitatea de a gestiona în mod eficient cazurile de conflict sau de încălcare a regulilor, bazându-se pe conștientizarea posibilelor cauze ale conflictului în cadrul unui GSR, precum și pe capacitatea de a identifica sentimentele și emoțiile implicate într-un conflict, concentrându-se în același timp pe informații exacte.</p> <p>Abilitatea de a ajuta alți oameni să rezolve o situație de conflict.</p>
	1S2	<p>Asigurarea unui conținut conversational care să respecte nevoile tuturor</p> <p>În cazul în care acest lucru nu se întâmplă spontan, este capabil să înceapă conversația și să o mențină, bazându-se pe subiecte aduse de participanți sau introduse în conversație direct de către facilitator. În timp ce conținutul ar trebui să fie adus în discuție de însuși participanții, facilitatorul s-ar putea asigura că această conversație abordează diversitatea așteptărilor, nevoilor și intereselor participanților; facilitatorul ar trebui să urmărească includerea tuturor participanților la discuție și să promoveze interacțiunea dintre ei, dacă este necesar.</p>
	1S3	<p>Asigurarea unui mediu favorabil</p> <p>Abilitatea de a dezvolta și susține un mediu bazat pe respect, obiectivitate, lipsa prejudecăților, ascultare activă, egalitate între membrii grupului și democrație. Creează un mediu confortabil în care participanții se simt liberi să-și exprime opiniile și sentimentele.</p> <p>Abilitatea de a se retrage din discuție și de a permite participanților să conducă grupul singuri atunci când este necesar.</p>
	1S4	<p>Co-facilitare</p> <p>Implementarea unei facilitări adecvate prin clarificarea angajamentului reciproc și a consensului cu privire la sarcinile și rolurile fiecărui facilitator în cadrul GSR, inclusiv pregătirea de dinainte și rezumatul de după sesiuni.</p>

	1S5	<p>Gestionarea timpului</p> <p>Abilitatea de a gestiona când urmează rândul fiecărui participant, de a controla cantitatea de resurse partajate, astfel încât participanții să nu fie „supraîncărcați” și să aibă timp să discute între ei, și abilitatea de a încheia subiectele, dacă este necesar, astfel încât discuția să poată merge mai departe.</p>
Atitudini	1A1	<p>Asertivitate</p> <p>Comunicarea fermă și clară, fără a deveni agresiv sau lipsit de respect față de participanți sau co-facilitator, chiar și în caz de dezacord.</p>
	1A2	<p>Atitudine pozitivă față de diversitatea socială, religioasă și culturală</p> <p>A fi curios și a promova deschiderea în ceea ce privește diversitatea participanților, în ceea ce privește originile sociale și culturale, religia, precum și diferite aranjamente și atitudini referitoare la îngrijirea unei persoane cu demență.</p>
	1A3	<p>Entuziasm și motivație</p> <p>Atitudine pozitivă față de GSR-uri, reflectând convingerea că acestea pot avea o valoare adăugată foarte mare, în special pentru îngrijitorii persoanelor cu demență, și că dezvoltarea acestor instrumente online va fortifica sprijinul oferit.</p>

Competența #2 Facilitarea sprijinului emoțional reciproc

Set de cunoștințe, abilități și atitudini care capacitează facilitatorii să se asigure că participanții pot face schimb de experiență și sentimente și își pot oferi sprijin emoțional unul altuia.

Abilități	2K1	<p>Cunoașterea problemelor de sănătate mintală asociate îngrijirii unei persoane cu demență (în special pe bază intensivă).</p> <p>Cunoașterea varietății de sentimente care pot fi experimentate de persoanele care îngrijesc pe cineva cu demență, riscurile pentru sănătatea mintală ce apar în viața acestor îngrijitori și valoarea adăugată a sprijinului colegilor în abordarea acestora.</p>
Cunoștințe	2S1	<p>Asigurarea că fiecare participant se simte suficient de confortabil în cadrul grupului pentru a-și împărtăși sentimentele.</p> <p>Realizarea dacă fiecare participant se simte suficient de confortabil în cadrul grupului pentru a-și împărtăși sentimentele. Facilitatorul este capabil să identifice dacă participanții sunt capabili / dispuși să vorbească liber și să exprime dificultăți și frustrări fără a fi judecați în vreun moment al sesiunii. Disponibilitatea în cazul în care un participant are nevoie de sprijin sau feedback (numai în situații urgente) și atunci când grupul nu este capabil să răspundă acestei nevoi.</p>
	2S2	<p>Capacitatea de a facilita schimbul empatic între membrii grupului</p> <p>Abilitatea de a încuraja grupul să răspundă empatic la experiențele împărtășite de un participant, de exemplu, facilitarea conectării experiențelor similare trăite de diferiți membri ai grupului.</p>
	2S3	<p>Autocontrol emoțional</p> <p>Capacitatea de a rămâne calm și pozitiv în situații provocatoare, emoționale și stresante.</p>
	2S4	<p>Perceptibilitate în ceea ce privește limitele suportului care poate fi așteptat din partea unui GSR</p> <p>Abilitatea de a nu depăși limitele rolului de facilitator, ceea ce ar putea implica reformularea așteptărilor participanților față de GSR și sprijinul așteptat de la facilitator.</p>

		În situațiile în care așteptările (sau nevoile) unui participant nu sunt în concordanță cu obiectivele și principiile GSR, în care nevoile unui participant depășesc capacitățile de sprijin ale grupului și în cazul în care grupul nu este capabil să-și identifice limitele, facilitatorul poate interveni și poate îndruma participantul către profesioniști din afara GSR.
Atitudini	2A1	Încredere și încredere în sine Facilitatorul trebuie să garanteze un mediu de încredere, prin asumarea unei posturi lipsite de prejudecăți.
	2A2	Empatie Facilitatorul trebuie să asculte, să înțeleagă și să respecte diversele perspective și emoții ale participanților (pozitive sau negative). Fără a interveni direct în conversație, dacă nu este necesar, el / ea ar putea comunica prin atitudinea sa că ascultă activ participanții și înțelege diferitele lor perspective și emoții.
	2A3	Sensibilitate Nivel ridicat de percepție și sensibilitate cu privire la nevoile, problemele și sentimentele participanților.

Competența #3 Comunicarea eficientă (orală și scrisă) în contextul unui GSR online

Set de cunoștințe, abilități și atitudini care ajută facilitatorul să fie capabil să asigure o comunicare eficientă online în cadrul GSR

Cunoștințe	3K1	O bună stăpânire a limbajului grupului (oral și scris) care permite comunicarea clară și precisă
	3K2	Cunoștințe despre principiile generale ale comunicării și comunicarea eficientă, în special, importanța comunicării verbale și non-verbale, barierele în calea comunicării și cum să le depășim...
	3K3	Cunoștințe despre provocările comunicării online și cum se pot depăși.
Abilități	3S1	Abilitatea de a adapta nivelul limbajului folosit. Abilitatea de a adapta nivelul limbajului folosit la caracteristicile grupului.
	3S2	Ascultare activă Abilitatea de a asculta activ participanții (adică ascultătorul se concentrează pe deplin, arată că înțelege...) și de a interveni numai atunci când este relevant.
	3S3	Abilitatea de a adapta stilul de comunicare orală și scrisă la interacțiunea online Atunci când comunică cu participanții în forum, facilitatorul ar trebui să se adapteze la mediu (să fie concis, la subiect, clar, să indice clar cui este destinat mesajul, ...). El / ea trebuie să fie explicit pentru a depăși impedimentele comunicării online.
	3S4	Abilitatea de a structura discuția. Deși conversația ar trebui să fie condusă în principal de participanți, facilitatorul ar trebui să poată, atunci când este necesar, să încheie o discuție, să rezume conversația, să ofere posibilitatea de a deschide una nouă sau de a încheia adăugarea contribuțiilor. De asemenea, posibilitatea de a evidenția punctele comune între situații și preocupări,

		prin reunirea discuțiilor sau a contribuțiilor, ar putea fi utilă dacă participanții nu o fac în mod spontan.
	3S5	Raportarea scrisă Capacitatea de a scrie un scurt raport al unei discuții și de a-l prezenta în timpul sesiunii următoare.
Atitudini	3A1	Acceptarea diverselor abilități de comunicare între participanți Demonstrați o atitudine fără judecată cu privire la nivelul limbajului oral și scris utilizat de participanți.

Competența #4 Alfabetizare TIC: utilizarea dispozitivelor și a software-ului

Set de cunoștințe, abilități și atitudini care echipează facilitatorul pentru a gestiona aspectele tehnice ale utilizării TIC pentru implementare unui grup de sprijin online

Cunoștințe	4K1	<p>Cunoștințe despre provocarea decalajului digital și lipsa de alfabetizare TIC.</p> <p>Unele cunoștințe despre provocarea decalajului digital și tipurile de dificultăți pe care le pot întâmpina participanții în timpul participării lor la GSR.</p>
	4K2	<p>Conștientizarea diversității instrumentelor orientate spre sprijinirea îngrijitorilor disponibile online.</p> <p>Câteva cunoștințe despre gama de instrumente ce pot veni în sprijinul îngrijitorilor informali care sunt disponibile online, adecvate pentru a fi împărtășite participanților, dacă este relevant.</p>
Abilități	4S1	<p>Utilizarea dispozitivelor</p> <p>Abilitatea de a utiliza în mod eficient dispozitivele utilizate de participanți (PC, telefon inteligent, tabletă), precum și software-ul folosit pentru activitățile GSR sincrone (Skype - inclusiv caracteristici specifice precum partajarea ecranului, partajarea documentelor - e-mailuri, descărcarea documentelor) și activități asincrone (forum online).</p>
	4S2	<p>Suport tehnic ușor pentru utilizarea dispozitivelor și software-ului de către participanți.</p> <p>Abilitatea de a ajuta participanții de la distanță să depășească problemele minore atunci când își utilizează dispozitivele proprii, precum și platforma, și de a putea sfătui participanții cu privire la utilizarea dispozitivelor și a software-ului.</p>
Atitudini	4A1	<p>Atitudine pozitivă</p> <p>Atitudine pozitivă față de TIC considerată promițătoare pentru o mai bună susținere a îngrijitorilor informali.</p>

	4A2	Încredere Exprimă încredere în capacitatea participanților de a depăși dificultăți minore atunci când își folosesc dispozitivele.
	4A3	Răbdare Abilitatea de a oferi participanților timpul necesar pentru a se familiariza cu aspectele tehnice ale GSR și pentru a rezolva dificultăți minore.

Competența #5 Abilitatea de a respecta confidențialitatea și de a promova securitatea online

Set de cunoștințe, abilități și atitudini care ajută facilitatorul să asigure confidențialitatea și securitatea online în cadrul GSR

Cunoștințe	5K1	Cunoașterea riscurilor Cunoașterea riscurilor utilizării dispozitivelor online pentru persoane fizice și a provocărilor legate de colectarea și prelucrarea datelor, în special în ceea ce privește confidențialitatea datelor, cunoștințe despre Regulamentul general privind protecția datelor.
	5K2	Prevenție Cunoașterea celor mai importante măsuri de luat pentru a preveni astfel de riscuri.
Abilități	5S1	Promovarea unui comportament sigur online Abilitatea de a explica clar riscurile și măsurile preventive pe care trebuie să le ia participanții, asigurarea faptului că aceștia înțeleg și sunt gata să le pună în aplicare.
	5S2	Detectarea și adresarea utilizării nesigure a TIC Abilitatea de a observa când un participant pune în pericol confidențialitatea și securitatea online a altui participant în contextul GSR (de exemplu: partajarea documentelor „suspecte” pe forum) și de a interacționa cu participantul pentru a explica riscurile și necesitatea de a evita o astfel de practică.
Atitudini	5A1	Nivel adecvat de precauție, fără a descuraja participanții să utilizeze instrumente online Atitudinea facilitatorului ar trebui să fie rezonabilă în ceea ce privește riscurile asociate sprijinului online.
	5A2	Încredere Facilitatorul ar trebui să aibă încredere în capacitățile participanților de a gestiona riscurile asociate acțiunilor bazate pe TIC.

Competența #6 A fi o persoană resursă în demență

Abilitatea de a asigura relevanța informațiilor despre demență distribuite în cadrul GSR.

Cunoștințe	6K1	Cunoștințe de bază despre demență Cunoașterea faptelor de bază despre boală, inclusiv faptul că fiecare experiență a bolii este diferită, cunoașterea elementelor de bază legate de tratament, precum și a site-urilor informative de încredere relevante.
	6K2	Cunoștințe de bază despre (e) alfabetizarea sănătății – educație medicală Cunoașterea elementelor de bază despre noțiunea de (e) alfabetizare în materie de sănătate și provocările generate de lipsa de (e) alfabetizare în domeniul sănătății în general. <i>(e)=online</i>
Abilități	6S1	Noțiuni de bază despre alfabetizarea sănătății Abilitatea de a accesa, de a înțelege și de a utiliza în mod eficient informațiile legate de sănătate, pentru a promova și a menține o sănătate bună.
	6S2	Evaluarea cunoștințelor participanților despre demență Capacitatea de a evalua nivelul de cunoștințe al participanților despre demență, pentru a înțelege în ce măsură pot fi folosiți ca sursă de informații pentru restul grupului.
	6S3	Supravegherea informațiilor Abilitatea de a supraveghea informațiile despre demență schimbate în cadrul grupului și de a reacționa atunci când nu este fiabilă și / sau potențial periculoasă.
Atitudini	6A1	Atitudine pozitivă A fi pozitiv și încrezător în capacitatea participanților de a-și oferi reciproc informații despre demență, care pot fi utile.
	6A2	Inițiativă Abilitatea de a iniția acțiuni relevante bazate pe propria interpretare sau înțelegere a unei situații (de exemplu, intervenția în cazul difuzării informațiilor irelevante).

Competența #7 A fi o persoană resursă în serviciile de asistență

Capacitatea de a asigura calitatea și relevanța informațiilor distribuite în cadrul GSR despre îngrijirea informală și sprijinul disponibil pentru îngrijitori.

Cunoștințe	7K1	<p>Conștientizarea provocărilor cu care se confruntă îngrijitorii informali în general.</p> <p>Cunoașterea de bază a riscurilor întâlnite de îngrijitori (în ceea ce privește sănătatea lor fizică și mentală, incluziunea socială ...) și dificultatea de a accesa un sprijin adecvat.</p>
	7K2	<p>Cunoștințe de bază despre sprijinul disponibil la nivel local pentru îngrijitorii persoanelor cu demență.</p> <p>Conștientizarea nivelului și tipului de sprijin acordat la nivel local de către serviciile publice și ONG-uri pentru îngrijitorii persoanelor cu demență.</p>
Abilități	7S1	<p>Abilitatea de a afișa surse de informații ca răspuns la cererea exprimată de participanți.</p> <p>Abilitatea de a răspunde nevoilor de informații exprimate de participanți prin căutarea acestora online sau trimiterea participanților la sursa de informații relevantă.</p>
	7S2	<p>Supravegherea schimbului de informații</p> <p>Abilitatea de a supraveghea informațiile schimbate în cadrul grupului despre serviciile disponibile la nivel local și de a reacționa atunci când acestea nu sunt de încredere și / sau potențial periculoase.</p>
Atitudini	7A1	<p>Atitudine pozitivă</p> <p>A fi pozitiv și încrezător în capacitatea participanților de a-și oferi reciproc informații care pot fi utile despre îngrijirea informală și sprijinul disponibil.</p>
	7A2	<p>Inițiativă</p> <p>Abilitatea de a iniția acțiuni relevante bazate pe propria interpretare sau înțelegere a unei situații (de exemplu, intervenția în cazul difuzării informațiilor irelevante)</p>

Anexa 2 Versiunea scurtă a profilului de competențe

Competența #1 Înființarea și structurarea Grupului de sprijin reciproc (GSR)

Set de cunoștințe, abilități și atitudini care ajută facilitatorii să se asigure că grupul funcționează bine ca GSR.

Cunoștințe	1K1	<p>Cunoștințe de bază despre GSR-uri</p> <p>Cunoașterea informațiilor și conceptelor cheie despre originile, principiile și scopurile GSR. Cunoașterea rolului facilitatorului, înțelegerea deplină a propriului său rol în grup.</p>
	1K2	<p>Cunoștințe de bază despre managementul grupului</p> <p>Concepte cheie ale managementului grupului: diferite roluri în grup, stiluri de conducere sau moduri de a menține grupul motivat.</p>
	1K3	<p>Cunoașterea principalelor obiective și tehnici de e-facilitare ușoară</p> <p>A fi conștient de modul în care se poate facilita o discuție online, lăsând participanții să conducă conversația. Conștientizarea strategiilor de încurajare a implicării participanților. Conștientizarea necesității de a adapta nivelul de moderare la nevoile grupului, de la pornirea discuției până la lăsarea grupului să funcționeze pe cont propriu. Cunoașterea modului de a facilita schimbul și împărtășirea experiențelor într-un mod bine structurat, care facilitează navigarea pe software-ul online și promovează participarea activă. Cunoștințele despre socializarea online sunt un pas cheie pentru un GSR de succes. Cunoașterea diferitelor cadre de e-moderare/facilitare, cum ar fi forumuri, chat-uri.</p>
	1K4	<p>Cunoștințe despre regulile de bază care trebuie stabilite pentru un GSR funcțional</p> <p>Cunoștințe despre un set de reguli de bază care trebuie aplicate discuției, cum ar fi respectul reciproc, confidențialitatea, participarea egală, luarea deciziilor într-un mod democratic...</p> <p>Cunoștințe despre rolul facilitatorului în cazul în care aceste reguli nu sunt respectate de către un participant. A ști în ce cazuri o situație împărtășită în cadrul grupului trebuie transmisă profesioniștilor din domeniul sănătății și sănătății, în conformitate cu cadrul legal național.</p>
Cunoștințe	1S1	<p>Gestionarea conflictelor</p> <p>Abilitatea de a gestiona în mod eficient cazurile de conflict sau de încălcare a regulilor, bazându-se pe conștientizarea posibilelor cauze ale conflictului în cadrul unui GSR, precum și pe capacitatea de a identifica sentimentele și emoțiile implicate într-un conflict, concentrându-se în același timp pe informații exacte.</p>

	1S4	<p>Co-facilitare</p> <p>Implementarea unei facilitări adecvate prin clarificarea angajamentului reciproc și a consensului cu privire la sarcinile și rolurile fiecărui facilitator în cadrul GSR, inclusiv pregătirea de dinainte și rezumatul de după sesiuni.</p>
	1S5	<p>Gestionarea timpului</p> <p>Abilitatea de a gestiona când urmează rândul fiecărui participant, de a controla cantitatea de resurse partajate, astfel încât participanții să nu fie „supraîncărcați” și să aibă timp să discute între ei, și abilitatea de a încheia subiectele, dacă este necesar, astfel încât discuția să poată merge mai departe.</p>
Atitudini	1A1	<p>Asertivitate</p> <p>Comunicarea fermă și clară, fără agresivitate sau lipsă de respect față de participanți sau co-facilitator, chiar și în caz de dezacord.</p>
	1A2	<p>Atitudine pozitivă față de diversitatea socială, religioasă și culturală</p> <p>A fi curios și a promova deschiderea în ceea ce privește diversitatea participanților, în ceea ce privește originile sociale și culturale, religia, precum și diferite aranjamente și atitudini referitoare la îngrijirea unei persoane cu demență.</p>

Competența #2 Facilitarea sprijinului emoțional reciproc

Set de cunoștințe, abilități și atitudini care ajută facilitatorii să se asigure că participanții pot face schimb de experiențe și sentimente și își pot oferi sprijin emoțional unul altuia.

Cunoștință	2K1	<p>Cunoașterea problemelor de sănătate mintală asociate îngrijirii unei persoane cu demență (în special pe bază intensivă).</p> <p>Cunoașterea varietății de sentimente care pot fi experimentate de persoanele care îngrijesc pe cineva cu demență, riscurile pentru sănătatea mintală ce apar în viața acestor îngrijitori și valoarea adăugată a sprijinului colegilor în abordarea acestora.</p>
Abilitate	2S3	<p>Autocontrol emoțional</p> <p>Capacitatea de a rămâne calm și pozitiv în situații provocatoare, emoționale și stresante.</p>
Atitudine	2A2	<p>Empatie</p> <p>Facilitatorul ar trebui să asculte, să înțeleagă și să respecte diversele perspective și emoții ale participanților (pozitive sau negative). Fără a interveni direct în conversație, dacă nu este necesar, ar putea comunica prin atitudinea ascultarea active a participanților și înțelegerea diferitelor perspective și emoții.</p>

Competența #3 Comunicarea eficientă (orală și scrisă) în contextul unui GSR online

Set de cunoștințe, abilități și atitudini care fac facilitatorul capabil să asigure o comunicare eficientă online în cadrul GSR

Abilitate	3S2	<p>Ascultarea activă</p> <p>Abilitatea de a asculta activ participanții (adică ascultătorul se concentrează pe deplin, arată că înțelege...) și de a interveni numai atunci când este relevant.</p>
------------------	-----	--

Competența #4 Alfabetizare TIC: utilizarea dispozitivelor și a software-ului

Set de cunoștințe, abilități și atitudini care echipează facilitatorul pentru a gestiona aspectele tehnice ale utilizării TIC pentru GSR

Cunoștințe	4K1	<p>Cunoștințe despre provocarea decalajului digital și lipsa de alfabetizare TIC.</p> <p>Unele cunoștințe despre provocarea decalajului digital și tipurile de dificultăți pe care le pot întâmpina participanții în timpul participării lor la GSR.</p>
	4K2	<p>Conștientizarea diversității instrumentelor orientate spre sprijinirea îngrijitorilor disponibile online.</p> <p>Câteva cunoștințe despre gama de instrumente disponibile online ce pot veni în sprijinul îngrijitorilor informali, adecvate pentru a fi împărtășite participanților, dacă este relevant.</p>
Abilitate	4S1	<p>Utilizarea dispozitivelor</p> <p>Abilitatea de a utiliza în mod eficient dispozitivele utilizate de participanți (PC, telefon inteligent, tabletă), precum și software-ul folosit pentru activitățile GSR sincrone (Skype - inclusiv caracteristici specifice precum partajarea ecranului, partajarea documentelor - e-mailuri, descărcarea documentelor) și activități asincrone (forum online).</p>

Competența #5 Abilitatea de a respecta confidențialitatea și de a promova securitatea online

Set de cunoștințe, abilități și atitudini care ajută facilitatorul să asigure confidențialitatea și securitatea online în cadrul GSR

Cunoștință	5K1	Cunoașterea riscurilor Cunoașterea riscurilor utilizării dispozitivelor online pentru persoane fizice și a provocărilor legate de colectarea și prelucrarea datelor, în special în ceea ce privește confidențialitatea datelor, cunoștințe despre Regulamentul general privind protecția datelor.
Abilitate	5S2	Detectarea și abordarea utilizării nesigure a TIC Abilitatea de a observa când un participant pune în pericol confidențialitatea și securitatea online a altui participant în contextul GSR (de exemplu: partajarea documentelor „suspecte” pe forum) și de a interacționa cu participantul pentru a explica riscurile și necesitatea de a evita o astfel de practică.

Competența #6 A fi o persoană resursă în demență

Abilitatea de a asigura calitatea și relevanța informațiilor despre demență distribuite în cadrul GSR.

Cunoștințe	6K1	Cunoștințe de bază despre demență Cunoașterea informațiilor de bază despre boală, inclusiv faptul că fiecare experiență a bolii este diferită, cunoașterea elementelor de bază legate de tratament, precum și a site-urilor informative de încredere relevante.
	6K2	Cunoștințe de bază despre (e) alfabetizarea sănătății – educație medicală Cunoașterea elementelor de bază despre noțiunea de (e) alfabetizare în materie de sănătate și provocările generate de lipsa de (e) alfabetizare în domeniul sănătății în general.



Abilități	6S3	Supravegherea informațiilor Abilitatea de a supraveghea informațiile despre demența schimbate în cadrul grupului și de a reacționa atunci când nu este corectă și/sau potențial periculoasă.
------------------	-----	--

Competența #7 A fi o persoană resursă în serviciile de asistență

Capacitatea de a asigura calitatea și relevanța informațiilor distribuite în cadrul GSR despre îngrijirea informală și sprijinul disponibil pentru îngrijitori.

Cunoștințe	7K1	<p>Conștientizarea provocărilor cu care se confruntă îngrijitorii informali în general.</p> <p>Cunoașterea de bază a riscurilor întâlnite de îngrijitori (în ceea ce privește sănătatea lor fizică și mentală, incluziunea socială) și dificultatea de a accesa un sprijin adecvat.</p>
	7K2	<p>Cunoștințe de bază despre sprijinul disponibil la nivel local pentru îngrijitorii persoanelor cu demență.</p> <p>Conștientizarea nivelului și tipului de sprijin acordat la nivel local de către serviciile publice și ONG-uri pentru îngrijitorii persoanelor cu demență.</p>
Abilități	7S1	<p>Abilitatea de a afișa surse de informații ca răspuns la cererea exprimată de participanți.</p> <p>Abilitatea de a răspunde nevoilor de informații exprimate de participanți prin căutarea acestora online sau trimiterea participanților la sursa de informații relevantă.</p>
	7S2	<p>Supravegherea informațiilor</p> <p>Abilitatea de a supraveghea informațiile despre demență schimbate în cadrul grupului și de a reacționa atunci când nu este fiabilă și/sau potențial periculoasă.</p>