

Communicare

Communication as a useful tool for caregivers in longterm care for elderly

2020-1-DE02-KA204-007685

Manuale



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Contenuti

Elenco delle figure	5
Elenco delle tabelle	6
I. Introduzione al progetto Comunicare.....	7
1.1. Cronologia del progetto	7
1.2. Partner del progetto.....	8
1.3. Risultati attesi.....	10
II. Obiettivi del manuale	12
III. Uso del manuale.....	12
3.1. La piattaforma di formazione di COMUNICARE.....	13
3.2. Manuale di formazione per la piattaforma	14
Percorsi di apprendimento.....	15
Percorso di apprendimento 1: Principi di base di una buona comunicazione.....	15
1.1. LP1, Tema 1: Caratteristiche di base della comunicazione	15
1.1.1. LP 1, Tema 1, Sessione 1: Definizione di comunicazione	16
1.1.2. LP1, Tema 1, Sessione 2: La percezione come prerequisito per la comunicazione.....	18
1.2. LP1, Tema 2: Modello di comunicazione secondo Schulz von Thun	19
1.2.1. LP1, Tema 2, Sessione 1: Il funzionamento del modello di comunicazione dopo Schulz von Thun	20
1.2.2. LP1, Tema 2, Sessione 2: Applicazione del modello di comunicazione nel caso di studio	21
1.2.3. LP1, Tema 2, Sessione 3: Considerazione critica del modello di comunicazione e possibili ulteriori sviluppi.	22
1.3. LP1, Tema 3: Diverse forme di comunicazione	23
1.4. LP1, Tema 4: Ostacoli alla comunicazione	26
1.4.1. LP1, Tema 4, Sessione 1: perdita dell'udito.....	26
1.4.2. LP1, Tema 4, Sessione 2: Barriere linguistiche / Competenza interculturale	28
1.5. LP1, Tema 5: Buona comunicazione.....	32
1.5.1. LP1, Tema 5, Sessione 1: Relazioni asimmetriche nell'assistenza agli anziani	32
1.5.2. LP1, Tema 5, Sessione 2: Comunicazione non verbale per rivolgersi a un buon anziano	33



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

1.5.3.	LP1, Tema 5, Sessione 3: L'approccio capacitativo nelle persone anziane con demenza e disabilità: la centralità dell'ascolto e della parola nella relazione di cura	35
1.5.4.	LP1, Tema 5, Sessione 4: Buona comunicazione attraverso l'ascolto attivo	37
	Percorso di apprendimento 2: Principi e metodi di base della comunicazione nelle malattie croniche nel caso della demenza.	39
2.1.	LP2, sessione 1: confusione	44
2.2.	LP2, sessione 2: comportamento ripetitivo	47
2.3.	LP2, Sessione 3: Mantenere la comunicazione e il rapporto con gli altri.	49
2.4.	LP2, Sessione 4: Dimenticanza	53
2.5.	LP2, Sessione 5: Umore ed Emozioni (sentirsi lunatici o ritirati in situazioni difficili).....	56
2.6.	LP2, Sessione 6: Precauzioni di sicurezza	58
	Percorso di apprendimento 3: La comunicazione nella nuova era della messaggistica istantanea, delle videochiamate e dei progressi tecnologici a supporto di un ambiente agevole.	61
3.1.	LP3, Tema 1: App di messaggistica istantanea e strumenti di videochiamata per la comunicazione	61
3.1.1.	LP3, Tema 1, Sessione 1: Come possono i caregiver utilizzare le app di messaggistica? Quali vantaggi avranno utilizzandole?	61
3.1.2.	LP3, Tema 1, Sessione 2: Quali sono i principi di base delle app di messaggistica?.....	64
3.1.3.	LP3, Tema 1, Sessione 3 Quali sono i principi delle videochiamate?	68
3.1.4.	LP3, Tema1, Sessione 4: Essere sicuri e salvare con gli strumenti di messaggistica istantanea e videoconferenza	73
3.1.5.	LP3, Tema1, Sessione 5: Le conseguenze delle app di messaggistica e delle chat sulla comunicazione	81
3.2.	LP3, Tema 2: Tecnologie assistive e come possono supportare la comunicazione nell'assistenza.....	84
3.2.1.	LP3, Tema2, Sessione 1: Qual è il ruolo delle tecnologie di vita assistita nella cura degli anziani?	84
3.2.2.	LP3, Tema2, Sessione 2: In che modo l'AAL e le TIC possono avere un impatto sulla comunicazione?	86
3.2.3.	LP3, Tema 2, Sessione 3: Descrizione delle applicazioni AAL/ICT	89
	Introduzione al gioco.....	92



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Riferimenti..... 93
Allegato 96



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



4
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Elenco delle figure

Figura 1. Cronologia del progetto (rappresentazione propria).....	8
Figura 2. La piramide dei bisogni di Maslow applicata come piramide della salute (adattata da Elsevir GmbH Munich, 2017).....	44
Figura 3. La piramide della salute nel contesto di una persona confusa (adattato da Elsevir GmbH Munich, 2017).	47
Figura 4. La piramide della salute nel contesto della ripetizione continua (adattato da Elsevir GmbH Munich, 2017)	49
Figura 5. La piramide della salute nel contesto del lavoro di relazione e comunicazione (adattato da Elsevir GmbH Munich, 2017).....	53
Figura 6. La piramide della salute nel contesto della dimenticanza (adattato da Elsevir GmbH Munich, 2017).	56
Figura 7. La piramide della salute nel contesto delle emozioni e degli stati emotivi (adattato da Elsevir GmbH Munich, 2017).....	58
Figura 8. La piramide della salute nel contesto delle precauzioni di sicurezza (adattato da Elsevir GmbH Munich, 2017).....	60



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



5
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Elenco delle tabelle

Tabella 1. Uso dei diversi metodi di comunicazione (FONTE MANCANTE)	24
Tabella 2. Come identificare le fake news (adattata da Referat Medienpädagogik am Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung, 2012).	80
Tabella 3. Abbreviazioni inglesi (rappresentazione propria).	83



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



6
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

I. Introduzione al progetto Comunicare

Il progetto europeo Comunicare mira a migliorare le competenze comunicative come strumento per i caregiver nell'assistenza a lungo termine agli anziani, al fine di contribuire ad aumentare la qualità della vita quotidiana delle persone bisognose di cure. Vengono esaminati i requisiti speciali per la comunicazione e vengono sviluppati corsi di formazione virtuali per migliorare le competenze comunicative.

Il progetto definisce innanzitutto come una comunicazione efficace possa funzionare nell'assistenza quotidiana, anche in condizioni difficili: Le condizioni di salute limitate delle persone bisognose di cure, ad esempio anche la capacità di sentire, o il particolare rapporto di vicinanza e distanza tra chi assiste e chi riceve le cure pongono delle sfide. Per poter reagire in modo appropriato, è necessaria una comunicazione sensibile. Il personale infermieristico è stato intervistato e interrogato sulle proprie esperienze. I risultati sono stati fondamentali per il progetto successivo.

L'approccio di Comunicare consiste nel formare le competenze comunicative. A tal fine, è stata sviluppata una piattaforma di e-learning che fornisce formazione virtuale e materiali. Il personale infermieristico partecipante allena il proprio comportamento comunicativo nelle situazioni quotidiane, in modo da essere in grado di reagire in modo appropriato. Un forum di utenti può essere utilizzato per scambiare esperienze su una comunicazione di successo. L'accettazione e i benefici sono in fase di test in organizzazioni assistenziali selezionate.

1.1. Cronologia del progetto

Il progetto è finanziato dal programma Erasmus+ e durerà da settembre 2020 ad agosto 2023.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



7
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

CommuniCare Project Timeline

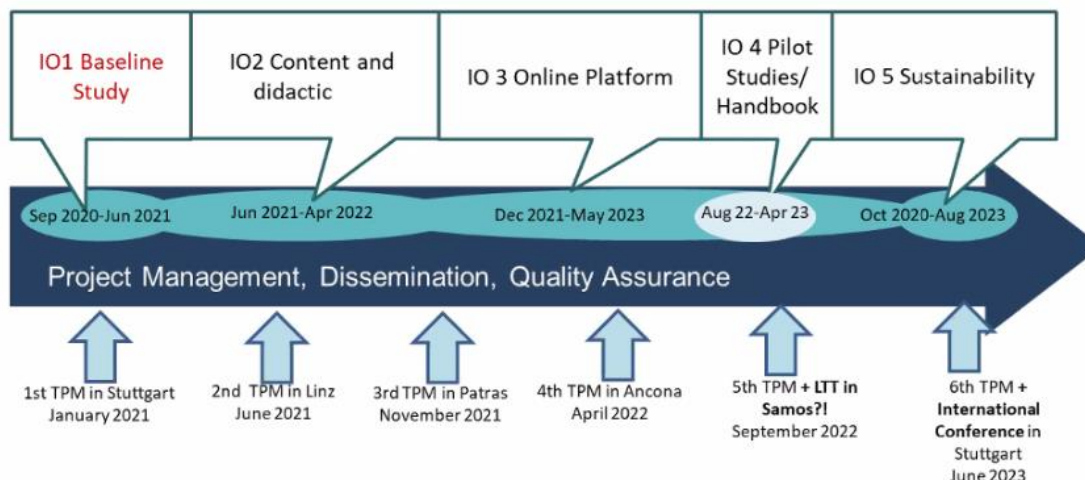


Figura 1. Cronologia del progetto (rappresentazione propria).

1.2. Partner del progetto

Le seguenti istituzioni collaborano come partner nello sviluppo del progetto Communicare (per informazioni più dettagliate: <https://ccare.aegean.gr/about-us/>):

Ufficio di navigazione del Baden-Württemberg

Il Wohlfahrtswerk für Baden-Württemberg è il coordinatore del progetto Communicare e uno dei maggiori fornitori di servizi per anziani del Baden-Württemberg, che assiste circa 2.000 anziani con un team di 1.500 dipendenti. Offriamo una serie di opzioni residenziali, dagli alloggi protetti all'assistenza residenziale interna, alle comunità residenziali per anziani e alla casa della generazione, oltre a un'ampia gamma di servizi per la vita assistita a casa propria.

Scuola duale del Baden-Württemberg

L'Università statale cooperativa del Baden-Wuerttemberg (Duale Hochschule Baden-Württemberg / DHBW) è il primo istituto di istruzione superiore in Germania che combina la formazione sul posto di lavoro e gli studi accademici e, pertanto, realizza una stretta integrazione tra teoria e pratica, entrambe componenti dell'educazione cooperativa.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



8
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

COOSS

COOSS è un'organizzazione privata no profit italiana il cui obiettivo principale è sostenere l'integrazione di persone svantaggiate attraverso l'erogazione di servizi sociali, assistenziali, di cura, educativi e formativi e proporre interventi per rispondere ai diversi bisogni della comunità locale. Nata nel 1979, COOSS conta oggi circa 2.900 soci-dipendenti e serve più di 12.200 utenti tra cui minori, giovani, anziani, disabili, malati di mente, tossicodipendenti, immigrati. COOSS eroga servizi sociali ed educativi in stretta collaborazione con enti pubblici e privati dell'Amministrazione locale e della Regione Marche.

BFI

Il BFI - Istituto per l'avanzamento professionale è un istituto di formazione professionale dell'Alta Austria che risponde alle nuove esigenze del mercato del lavoro del XXI secolo. È diventato leader di mercato in tutte le varianti di reinserimento nel mercato del lavoro, nella formazione di seconda opportunità e nella qualificazione professionale in ambito sanitario, sociale e in altri lavori di servizio. Offre uno spettro integrato di istruzione e formazione che copre tutti i livelli di qualifica - compresi i diplomi universitari - per applicazioni professionali e occupazionali, offrendo un vantaggio significativo sia ai singoli partecipanti ai corsi di formazione o ai seminari, sia a organizzazioni, aziende o gruppi di interesse speciali.

Frontida Zois

"Frontida Zois" è un'agenzia privata di assistenza sociale finanziata nel 2007 e situata a Patrasso, nella Grecia occidentale, per l'assistenza domiciliare di gruppi socialmente vulnerabili (anziani e disabili). Il suo scopo principale è quello di aiutare le persone anziane a mantenere il loro massimo livello di autonomia e benessere attraverso la fornitura di servizi di assistenza domiciliare (servizi infermieristici e di assistenza sociale) e varie iniziative che promuovono l'invecchiamento attivo, la vita indipendente e l'empowerment del paziente. Questa agenzia, fornendo quotidianamente servizi di assistenza agli anziani, ha acquisito una preziosa esperienza pratica in tutte le questioni che riguardano la loro vita quotidiana. "Frontida Zois" dispone di un personale altamente qualificato proveniente dal settore sanitario e sociale, che comprende discipline come l'assistenza sociale, la psicologia, l'infermieristica, la telematica e l'ingegneria del software.

Università dell'Egeo (UAegean)



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

L'Università dell'Egeo (UAegean) è stata fondata nel 1984 con l'obiettivo di introdurre nuovi approcci nell'istruzione superiore in Grecia e nel mondo e di promuovere lo sviluppo regionale. In meno di trent'anni, l'UAegean si è trasformata in un'università internazionale orientata alla ricerca, che offre 18 corsi di laurea (BA o BSc) e 40 programmi post-laurea (MA o MSc) in moderne aree tematiche interdisciplinari come l'ambiente, i sistemi di comunicazione, l'informatica culturale, il design del prodotto, le scienze alimentari e nutrizionali, il design dell'istruzione e gli studi sul Mediterraneo.

1.3. Risultati attesi

1. Sviluppare un rapporto significativo e di fiducia tra l'operatore e l'assistito. Dalla semplice questione dell'acquisizione di un'intesa su un trattamento da seguire, alle azioni coordinate, fino alle esigenze terapeutiche più complesse, la comunicazione svolge un ruolo fondamentale per l'erogazione ottimale delle cure. I pazienti si trovano in una posizione intrinsecamente vulnerabile: perdere l'autonomia e accettare l'assistenza non è una cosa facile. I caregiver, invece, hanno il difficile compito di essere emotivamente disponibili e di dare tutto se stessi giorno dopo giorno. Un canale di comunicazione solido e ben strutturato può aiutare nei seguenti aspetti:

- a. Prevenire o riconoscere le complicazioni dello stato di salute del paziente che potrebbero passare inosservate in uno stato di scarsa comunicazione.
- b. Adattarsi più facilmente ai cambiamenti o alle difficoltà che possono verificarsi durante l'assistenza a lungo termine. Eventuali nuovi sviluppi nel decorso della malattia possono essere gestiti più facilmente attraverso un buon canale di comunicazione tra il caregiver e il paziente. Lo stesso vale per il caregiver che deve gestire anche le richieste, le lamentele e i disaccordi provenienti dal paziente stesso o dal suo ambiente familiare.
- c. Sviluppare l'empatia da parte dei caregiver in LTC nei confronti dei loro assistiti. Promuove la comprensione della malattia del paziente e della "persona" che sta vivendo la malattia. Soprattutto nei contesti di assistenza domiciliare, l'obiettivo di ogni interazione tra operatore e paziente è stabilire e mantenere relazioni efficaci che promuovano la guarigione e la fiducia reciproca.

2. Migliorare la qualità della vita dei pazienti in LTC. Secondo l'EQF per l'assistenza a lungo termine, i principi fondamentali che garantiscono la qualità dell'assistenza a lungo termine sono il mantenimento della dignità e dell'autoefficacia e la prevenzione dell'ageismo. Per tutti questi concetti, la comunicazione è probabilmente il prerequisito più importante. Un'assistenza a lungo termine insoddisfacente o di scarsa qualità può causare (o non riuscire a prevenire) un'ampia gamma di ulteriori



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



10
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

problemi, tra cui una peggiore qualità di vita, ulteriori problemi di salute, dolore, abusi o maltrattamenti, perdita di dignità e autonomia e istituzionalizzazione precoce.

3. Promozione dell'assistenza domiciliare e dell'approccio centrato sulla persona nell'ALT. La possibilità di "invecchiare a casa" e di evitare l'assistenza in istituto è di solito benefica per la salute mentale e fisica delle persone anziane. Ciò si riflette chiaramente anche nelle preferenze dei pazienti LTC. La stragrande maggioranza di coloro che hanno bisogno di un'assistenza a lungo termine, preferirebbe avere un aiuto a casa e un'assistenza domiciliare, che consenta loro di rimanere nelle proprie abitazioni.

Attualmente, l'assistenza è spesso progettata per le persone con LTC sulla base di un trattamento incentrato sulla condizione, con una sotto-rappresentazione degli approcci incentrati sulla persona. Una buona comunicazione può consentire a caregiver e assistiti di lavorare in collaborazione per ottenere un'assistenza centrata sulla persona, che è il principale prerequisito per aumentare la capacità degli anziani fragili di gestire l'autocura e la vita indipendente.

4. Migliorare la qualità della vita dei caregiver. L'assistenza a lungo termine e l'assistenza agli anziani sono compiti molto impegnativi che prosciugano i caregiver sia fisicamente che psicologicamente. Quando ci si concentra sulla sfida della qualità in LTC, bisogna considerare anche le condizioni di vita e di lavoro delle persone che forniscono questi servizi. La qualità della vita degli operatori LTC è strettamente legata alla qualità della vita della persona anziana che necessita di cure e assistenza. Possedere buone capacità di comunicazione è di fondamentale importanza per i caregiver per affrontare le sfide poste da ambienti di cura versatili e da diverse malattie croniche, nonché per evitare il sovraccarico e i comportamenti impegnativi. Gli studi rilevano che gli operatori sanitari non istituzionali sono meno efficaci quando lavorano in ambienti pericolosi, con una maggiore probabilità di affaticamento da compassione, una minore soddisfazione lavorativa e un minore impegno verso l'organizzazione sanitaria.

5. Rafforzare l'inclusione sociale ed eliminare l'ageismo e la discriminazione legata all'età attraverso un approccio graduale e personalizzato dei pazienti LTC e la loro motivazione alla partecipazione alle attività sociali. Il progetto COMUNICARE confuta il "paradigma del declino e della perdita" comunemente associato alle conseguenze dell'invecchiamento e sottolinea i ruoli attivi che gli anziani possono assumere nella vita sociale e familiare. Soprattutto per le persone anziane aggravate da una



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

malattia cronica, gli stereotipi ageisti possono essere moltiplicati e talvolta rafforzati dai caregiver che si trovano in una situazione di sovraccarico.

6. Aggiornamento del ruolo dei caregiver informali/non formali in LTC in base alle nuove sfide di qualità nel campo dell'assistenza a lungo termine. Inoltre, i progressi medici e tecnologici, l'alfabetizzazione digitale e gli alloggi adattati alle esigenze dei residenti tendono a ridefinire il ruolo e i requisiti dei caregiver in LTC, allontanandosi dal rispetto dei requisiti minimi e concentrandosi su una garanzia di qualità più completa che coinvolge questioni come i diritti dei pazienti e la formazione continua.

II. Obiettivi del manuale

Questo manuale serve principalmente come guida per i formatori, ma può essere utilizzato anche da altri. Fornisce una panoramica dei contenuti e della struttura della formazione COMUNICARE. Contiene anche alcune informazioni di base sul progetto e contenuti più dettagliati. In questo modo, i formatori sono in grado di insegnare ai partecipanti l'uso della piattaforma e di rispondere alle domande che potrebbero sorgere.

Dopo aver utilizzato questo manuale, l'istruttore dovrebbe essere in grado di:

- avere un'idea di quali siano le conoscenze di base che dovrebbe possedere per utilizzare i materiali online
- conoscere i risultati di apprendimento e i messaggi chiave dei diversi percorsi di apprendimento.
- decidere come utilizzare al meglio i contenuti formativi di Comunicare per supportare l'apprendimento degli studenti

III. Uso del manuale

1. Struttura del manuale:

Questo manuale fornirà agli utenti della piattaforma Comunicare una buona informazione di base sul progetto stesso, sugli obiettivi che dovrebbero essere raggiunti dagli utenti e, infine, sui benefici per entrambi, i caregiver e i beneficiari. Abbiamo cercato di strutturare bene sia la piattaforma che i percorsi di apprendimento, il che porta automaticamente a una struttura logica di questo manuale.

a. Abbiamo illustrato l'intero progetto e le sue intenzioni, che speriamo di aver raggiunto con i prodotti realizzati dai partner di questo progetto, uno standard di alta qualità.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- b. Abbiamo descritto gli obiettivi di questo manuale.
- c. Vi spieghiamo come utilizzare questo manuale.
- d. Abbiamo descritto brevemente la piattaforma di formazione stessa e scritto un manuale di utilizzo tecnico della piattaforma.
- e. Abbiamo scritto un'informativa molto dettagliata su ciascuno dei percorsi di apprendimento sviluppati.

2. Conoscenza di base dei percorsi di apprendimento:

Alla base degli sviluppi c'è sempre un intenso lavoro di ricerca svolto dai partner nel primo anno del progetto. Lo scopo della ricerca era quello di identificare le esigenze degli assistenti nella comunicazione con i loro clienti. A seguito di questo lavoro di ricerca, abbiamo pubblicato la ricerca e possiamo raccomandarla al pubblico interessato.

Nella ricerca abbiamo identificato tre principali campi di interesse per i care giver che volevamo elaborare:

- a. Principi di base della comunicazione efficace
- b. Principi e metodi di base della comunicazione nelle malattie croniche
- c. La comunicazione nella nuova era dei social media e i progressi tecnologici nell'ambiente a supporto di un ambiente age-friendly

In base a questi campi di interesse principali, abbiamo identificato un profilo di competenze per gli studenti in ciascuno dei tre percorsi di apprendimento. Ogni percorso di apprendimento sviluppato ha una descrizione chiara e molte informazioni di approfondimento sull'argomento.

3. Gruppo target:

Il nostro gruppo target più importante e desiderato è quello degli assistenti informali e non formali nell'assistenza a lungo termine. Inoltre, riteniamo che i nostri contenuti saranno molto interessanti per gli insegnanti e i formatori nel campo dell'assistenza sanitaria.

3.1. La piattaforma di formazione di COMUNICARE

La piattaforma di formazione COMUNICARE è una piattaforma di formazione ampiamente autonoma dal sito web del progetto. Il portale web è il front-end della piattaforma e consente alle parti



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

interessate di accedere agli strumenti e ai servizi della piattaforma. Il portale fornisce un unico punto di accesso all'ambiente digitale, offrendo ai partecipanti un'esperienza utente unificata non appena familiarizzano con l'ambiente. Invece di utilizzare più sistemi e layout e di tenere traccia di diversi flussi di informazioni, gli utenti si concentrano su un unico ambiente. Il portale web dà accesso a servizi quali l'accesso al repository di contenuti e la gestione del profilo utente.

La piattaforma di e-learning COMUNICARE è un ambiente di risorse educative aperte che offre e-learning adattato all'uso da parte dei caregiver e dei fornitori di formazione permanente, degli stakeholder dell'assistenza sociale, delle organizzazioni coinvolte nella cura degli anziani e nell'assistenza comunitaria. Questa piattaforma di formazione online fornisce a formatori, tirocinanti, membri della comunità e stakeholder l'accesso al materiale didattico e formativo sviluppato nel progetto, in forme appropriate che promuovono l'apprendimento interattivo e basato su casi.

La piattaforma utilizza anche un approccio di gamification, in cui un gioco (LP4) viene utilizzato per facilitare e supportare l'apprendimento. Inoltre, la motivazione dei discenti a impegnarsi con il materiale sarà rafforzata attraverso la certificazione dell'apprendimento con badge digitali e altri incentivi e riconoscimenti. La piattaforma di e-learning aiuterà i discenti a impegnarsi con i materiali e a monitorare i loro progressi. Una migliore formazione delle competenze comunicative migliorerà la qualità dei servizi offerti agli anziani.

3.2. Manuale di formazione per la piattaforma

Per supportare l'utilizzo della piattaforma Comunicare abbiamo sviluppato un manuale separato (Communicare Platform User Manual). Ogni parte della piattaforma è spiegata passo per passo, aiutando gli utenti a seguire e comprendere meglio la struttura.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



14
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Percorsi di apprendimento

I contenuti didattici sono stati suddivisi in diversi percorsi. I percorsi di apprendimento sono descritti in dettaglio e spesso includono materiale aggiuntivo e informazioni di base per i formatori.

Percorso di apprendimento 1: Principi di base di una buona comunicazione

Risultati dell'apprendimento

- Capacità di *valutare i* diversi bisogni (consapevolezza di sé, dei propri bisogni, dei bisogni dell'assistito, dei bisogni dell'altra persona, delle differenze ambientali, culturali, dei bisogni dovuti a menomazioni o a deficit di udito o di parola) e di *applicare* modi appropriati (verbali e non verbali) per comunicare.
- Essere *in grado di spiegare* i principi di base di una buona comunicazione e conoscere l'importanza della comunicazione e soprattutto della buona comunicazione.
- Conoscere le diverse esigenze di una buona comunicazione.
- Gli allievi sono in grado di costruire una fiducia e relazioni solide e sono *in grado di dimostrare* capacità di ascolto e comunicazione *efficaci*.
- Essere in grado di stabilire una relazione in cui la vicinanza e la distanza sono ben bilanciate.

1.1. LP1, Tema 1: Caratteristiche di base della comunicazione

Breve descrizione

Le diverse definizioni di comunicazione rappresentano le caratteristiche della comunicazione. La percezione come prerequisito della comunicazione e la sua influenza sulla buona comunicazione sono oggetto di attenzione.

Risultati dell'apprendimento

Essere *in grado di spiegare* i principi di base di una buona comunicazione e *conoscere* l'importanza della comunicazione e soprattutto della buona comunicazione.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



15
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

1.1.1. LP 1, Tema 1, Sessione 1: Definizione di comunicazione

Comunicatori si nasce, ma buoni comunicatori si diventa!

Definizione

DEF: "Comunicare" deriva dal latino "comunicare" che significa "mettere in comune, condividere". Ciò che viene condiviso nella comunicazione non sono beni materiali, ma messaggi che esprimono intenzioni, sensazioni, pensieri, sentimenti, informazioni.

Comunicare è diverso da parlare, passare informazioni, fare monologhi, criticare, giudicare. Non significa "inviare" messaggi, ma è un atto sociale e reciproco di partecipazione, attraverso l'uso di simboli significativi tra individui e gruppi diversi (quindi interagire, relazionarsi). La comunicazione stabilisce una relazione con un altro individuo.

Comunicazione e relazione

È ormai chiaro che la "comunicazione" è una caratteristica sempre presente dell'interazione umana, alla base di ogni rapporto umano e le relazioni tra gli esseri umani sono determinate da fattori emotivi, cognitivi, motivazionali e fisici, quindi la comunicazione coinvolge tutti i livelli della realtà umana e sociale. La comunicazione è un processo dinamico, cioè implica una risposta da parte del destinatario.

Poiché la comunicazione è una relazione e raggiunge i suoi obiettivi solo in una relazione, la situazione ideale per comunicare è quella piena di feedback e di contatto diretto, cioè la comunicazione faccia a faccia.

I cinque assiomi della comunicazione

Lo psicologo, teorico della comunicazione e filosofo austriaco Paul Watzlawick ha infine formulato cinque assiomi della comunicazione, che aiutano a descrivere i processi comunicativi che hanno luogo durante l'interazione e permettono di comprendere meglio "che cos'è il processo comunicativo".

I cinque assiomi:

1. Non si può non comunicare.

È impossibile non comunicare perché è impossibile non avere comportamenti. Tutto ciò che si fa è un messaggio, tutto è comunicazione e ha un valore di messaggio (attività o inattività, parole o silenzio, ...).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



16
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

2. Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e di relazione tale che il secondo classifica il primo e quindi è una metacomunicazione.

La comunicazione è costituita dal contenuto e dalla relazione tra le persone nel processo di comunicazione. Il contenuto si riferisce all'argomento effettivo di ciò che viene discusso. Il livello di relazione di un atto comunicativo ha a che fare con il modo in cui i due comunicatori si vedono e lo trasmettono.

3. La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle procedure di comunicazione dei partner.

Si tratta del modo in cui i partecipanti scandiscono le loro sequenze comunicative. Punteggiature diverse fanno sì che le persone vedano la sequenza degli eventi in modo diverso e possono portare a conflitti infiniti che rendono inutile puntare il dito contro l'altro. Non si può dire che il comportamento di un partecipante sia la causa di quello dell'altro.

4. La comunicazione umana coinvolge sia modalità digitali che analogiche.

Il codice digitale è ciò che la persona dice, il significato reale delle parole: la comunicazione verbale. Il codice analogico ha a che fare con il modo in cui viene detto qualcosa o con gli indizi non verbali che lo accompagnano. Ciò significa che una persona può trasmettere due messaggi opposti contemporaneamente, il che può causare problemi.

5. Le procedure di comunicazione interumana sono simmetriche o complementari, a seconda che la relazione tra i partner sia basata sulle differenze o sulla parità.

Ciò significa che i partecipanti al sistema sono su un piano di parità per quanto riguarda le relazioni di potere (caregiver-caregiver), oppure uno di loro ha più potere dell'altro (caregiver-persona più anziana).

Se è vero che non si può non comunicare perché ogni nostra parola o azione è uno stimolo che viene inviato e interpretato dal mondo esterno, è anche vero che la consapevolezza di tale comunicazione non è sempre così chiara.

La comunicazione è un processo interattivo tra un mittente (colui che invia il messaggio) e un destinatario (colui che lo riceve).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



17
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Questo processo non è lineare ma circolare, poiché sia il mittente che il destinatario inviano e allo stesso tempo ricevono informazioni: il messaggio viene inviato dal mittente, viene decodificato dal destinatario che fornisce una risposta di ritorno, che a sua volta viene ricevuta e decodificata dalla persona che ora è diventata destinatario.

1.1.2. LP1, Tema 1, Sessione 2: La percezione come prerequisito per la comunicazione

La comunicazione, indipendentemente dal fatto che sia verbale o non verbale, è influenzata in modo significativo dal fattore della percezione reciproca. Ogni persona percepisce la propria controparte in modo diverso. Questa percezione influenza a sua volta la comunicazione e, oltre a ciò, la formazione della relazione. La percezione, non solo delle persone, ma anche degli oggetti avviene utilizzando i diversi sensi:

- Udito - Qualcuno parla molto piano o molto forte, con voce acuta, stridula o profonda?
- Vedere - Che aspetto ha una persona, che vestiti indossa? Qual è la postura, ad esempio chinata, eretta?
- Odore - Quanto riesco a "sentire" una persona nel vero senso della parola. Una persona ha un forte odore di sudore, di alcol, di fumo di sigaretta, di profumo intenso.
- Toccare - Il senso del tatto è la chiave della percezione, soprattutto per le persone non vedenti.
- Sensazione - Come si sente una stretta di mano, troppo stretta o troppo allentata? Come si sente la pelle, ruvida o ben curata?

La combinazione dei nostri sensi apre la percezione, che a sua volta ha un impatto sulla nostra comunicazione. Questa struttura di effetti diventa chiara se si considera il seguente esempio: l'idea di incontrare un primario in un ospedale. I pazienti possono facilmente identificare il medico dal suo abbigliamento (vedere). La posizione del primario si riflette spesso anche nella sua postura e nel volume del discorso (udito). Questa percezione influisce sulla comunicazione, che di solito è accompagnata da un alto grado di rispetto, ma forse anche da distacco. Sebbene l'esempio sia molto semplificato, mostra la rilevanza della percezione attraverso i nostri sensi come predisposizione. Tuttavia, il processo di percezione si rivela molto complesso e spesso, addirittura per lo più, inconsapevole.

L'effetto alone è considerato un effetto importante che influenza la percezione e quindi la comunicazione. Questo porta a una percezione distorta o unilaterale di una certa caratteristica di un'altra persona. Di conseguenza, la percezione di una caratteristica domina e ha un impatto



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

significativo sulla comunicazione con l'altra persona. Ad esempio, il nuovo residente assomiglia molto all'amata nonna della badante in termini di acconciatura, colore dei capelli e corporatura. Di conseguenza, la percezione del nuovo residente è distorta e il nuovo residente viene trattato "meglio" e riceve quindi più attenzioni e apprezzamenti rispetto agli altri residenti.

A differenza dell'effetto alone, che di solito ha un effetto positivo, almeno sulla singola persona che viene messa in ombra, gli stereotipi tendono a portare alla stigmatizzazione, che influisce anche sulla percezione dell'altro e sulla comunicazione. In parole povere, gli stereotipi rappresentano alcune categorie che consentono una rapida classificazione della nostra controparte. Questo sistema di classificazione rapida non è assolutamente solo negativo, ma serve piuttosto a gestire la vita quotidiana in un certo modo. Dividiamo le persone in categorie come bambino, adulto, anziano, per sesso maschile e femminile o per nazionalità. Analogamente all'effetto alone, quando si categorizza in base a determinate caratteristiche si rischia di avere una percezione distorta. Nel sistema di ordine descritto c'è un alto potenziale per il cosiddetto "pensiero per categorie", in particolare per gli stereotipi, per esempio dicendo che tutti gli italiani sono machi. Lo stereotipo porta ad assegnare prematuramente le persone a categorie in base a determinate caratteristiche, influenzando negativamente la comunicazione e le relazioni successive sotto forma di stigmatizzazione (Hornung & Lächler 1999).

1.2. LP1, Tema 2: Modello di comunicazione secondo Schulz von Thun

Breve descrizione

I partecipanti impareranno a conoscere uno dei modelli di comunicazione più noti e la sua applicazione nelle situazioni di comunicazione.

Vengono mostrate le possibilità e i limiti di un modello di comunicazione.

Risultati dell'apprendimento

- essere in grado di *applicare* modi appropriati (verbali e non verbali) di comunicare
- Essere *in grado di spiegare* i principi di base di una buona comunicazione e conoscere l'importanza della comunicazione e soprattutto della buona comunicazione.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



19
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

1.2.1. LP1, Tema 2, Sessione 1: Il funzionamento del modello di comunicazione dopo Schulz von Thun

Anche il modello di comunicazione del tedesco Schulz von Thun è considerato a livello internazionale come uno dei modelli di comunicazione consolidati e indipendenti dalle discipline. Nel modello è essenziale che ogni forma di comunicazione verbale sia costituita dai quattro lati di un messaggio. A causa di questi quattro lati, il mittente di un messaggio e il destinatario di un messaggio possono avere comprensioni diverse del messaggio. A seconda di quale dei quattro lati viene percepito, diversi aspetti di un messaggio vengono di conseguenza ascoltati o non ascoltati. Pertanto, il modello di Schulz von Thun viene presentato come un modello a quattro orecchie.

Rivelazione di sé

- Che tipo di persona è?
- Come sta?
- Cosa gli succede?

Relazione

- Come si relaziona con me?
- Quanto gli piaccio?
- Cosa pensa di me?

Informazioni fattuali

- Come si deve comprendere la situazione?
- Che tipo di informazioni sono?

Appello

- Cosa devo fare?
- Cosa devo pensare, sentire?
- Cosa ci si aspetta da me?

I quattro lati di un messaggio sono illustrati in modo classico con l'esempio di una coppia di sposi che si trova al semaforo con la propria auto.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



20
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Dichiarazione "Il semaforo è verde".

- Il semaforo è verde (contenuto fattuale).
- Voglio partire adesso (auto-rivelazione).
- Hai bisogno del mio aiuto (relazione).
- Scendere (appello) (Hornung & Lächler, 1999).

1.2.2. LP1, Tema 2, Sessione 2: Applicazione del modello di comunicazione nel caso di studio

Il modello di comunicazione con il suo ricevitore a quattro orecchie offre l'opportunità di analizzare la comunicazione quotidiana da una prospettiva esterna e quindi di rendersi conto delle eventuali distorsioni esistenti. La conoscenza dei propri fattori di distorsione, ad esempio la dominanza del lato relazionale, influenza la comunicazione, il contenuto della comunicazione e, in ultima analisi, la forma di progettazione della relazione. L'analisi del modello di comunicazione è possibile sulla base di uno studio di caso.

Come deve essere compreso il messaggio?

Sono le 15.00 e la giovane infermiera Uta Maier vuole salutare la sua caposala, l'esperta Julia Schmid, alla fine del suo turno. La caposala Julia chiede con tono un po' irritato: "Hai cambiato il flacone dell'infusione della signora L.? Naturalmente Uta risponde e va a casa con un brutto presentimento. A casa sta ancora pensando se la responsabile del reparto, Julia, la rimprovera ancora per aver dimenticato di mettere l'infusione che era prevista per le 18 di ieri, quando aveva il turno di notte.

Secondo Schulz von Thun, ogni messaggio ha almeno quattro lati, sia dal lato del mittente che da quello del destinatario.

1. *Ha inviato un contenuto fattuale:* Ha cambiato il flacone di infusione della signora L.?
2. *Auto-rivelazione del mittente:* Ogni messaggio inviato contiene sempre un'auto-rivelazione, il che significa che il mittente rivela qualcosa di sé con ogni messaggio. Nell'esempio del caso, la rivelazione potrebbe riguardare lo stato mentale attuale, ad esempio il caporeparto si sente sovraccarico e quindi facilmente irritabile. L'auto-rivelazione può essere comunicata intenzionalmente dal mittente sotto forma di una certa rappresentazione di sé, oppure si può tentare di nascondere o coprire l'auto-rivelazione per paura o insicurezza.
3. *Rapporto con il mittente:* L'aspetto relazionale rivela il modo in cui il mittente si relaziona con il destinatario a livello relazionale. Di conseguenza, la relazione viene spesso comunicata anche nel modo in cui vengono utilizzati il tono di voce o le espressioni facciali, trasmettendo simpatia,



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



21
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

antipatia o apprezzamento. Nel caso di studio, il tono irritato della direttrice del reparto potrebbe esprimere il fatto che lei è il superiore che dà valore alla gerarchia e percepisce anche la sua controparte, l'infermiera Uta, come inaffidabile. Spesso si nota una spiccata sensibilità ai messaggi relazionali. Da questi si trae la conclusione se si è simpatici o antipatici a qualcuno. Nello studio di caso, la giovane infermiera si sente a disagio, riflette e riassume i suoi metodi di lavoro. In definitiva, si riflette sulla relazione o piuttosto su ciò che la comunicazione dice sulla qualità della relazione. Di conseguenza, tutti gli altri lati sono in gran parte nascosti.

4. *Appello del mittente al destinatario*: I messaggi hanno un contenuto informativo che, a prescindere dal contenuto, è generalmente destinato a evocare una risposta da parte del destinatario sotto forma di reazione. Questa può anche rappresentare una reazione sotto forma di risposta sotto forma di silenzio. La comunicazione porta sempre con sé un messaggio che scatena una reazione nell'altra persona, in forma attiva o passiva. Nell'esempio del caso, l'appello che è stato "criptato" potrebbe recitare: Abbiamo tanto lavoro in reparto, fai gli straordinari, rimani di più. I messaggi codificati sono appelli manipolativi. Ne sono un esempio affermazioni come: "Se pensi di dover andare, allora vai". Con un tono di voce corrispondente, l'altra persona viene manipolata in modo tale che difficilmente potrà andare. L'appello che si cela dietro è: "Resta qui!".

Il caso di studio utilizza un messaggio per far capire come un messaggio viene inviato dal mittente al destinatario attraverso affermazioni, tono di voce, gesti e postura e quanto contenuto e intenzioni possono essere innescati da esso. Il modello secondo Schulz von Thun è un modello di analisi che da un lato ci rende consapevoli e ci sensibilizza ai messaggi che inviamo come mittenti e dall'altro ai messaggi che ascoltiamo con orecchie diverse (Hornung & Lächler, 1999).

1.2.3. LP1, Tema 2, Sessione 3: Considerazione critica del modello di comunicazione e possibili ulteriori sviluppi

Il fascino del modello di Schulz von Thun risiede certamente nella sua semplicità. In particolare, va sottolineata la sensibilizzazione per quattro orecchie e per diversi contenuti di un messaggio.

Il modello è stato criticato per il suo utilizzo nell'assistenza agli anziani, in particolare alle persone affette da demenza o da altre forme di deterioramento cognitivo. L'utilità di una visione analitica di un messaggio è discutibile per persone che spesso comunicano solo a livello non verbale. Con Schulz von Thun, le persone bisognose di cure non vengono più indirizzate, o meglio il modello non è più praticabile nella vita quotidiana.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



22
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Sachweh, che si è occupata molto di comunicazione in ambito geriatrico, ritiene che la maggior parte dei modelli di comunicazione presupponga che i partecipanti alla conversazione abbiano buone capacità linguistiche. Il suo principale punto di critica è che i modelli di comunicazione attuali non tengono conto di un ostacolo importante, ossia le limitazioni specifiche della malattia. Inoltre, un altro punto critico per Sachweh è rappresentato dai deficit nell'orientamento all'azione. In concreto, ritiene che i modelli di comunicazione siano inizialmente semplici, ma in gran parte inadatti a un uso diretto come modello di analisi nella comunicazione quotidiana. Inoltre, i modelli di comunicazione mancano di concretezza. I modelli di comunicazione mostrano raramente come l'applicazione possa avere successo nell'assistenza infermieristica quotidiana. Sebbene la comunicazione sia così elementare nell'assistenza agli anziani, esistono pochissime teorie della comunicazione specifiche per l'assistenza. Pohlmann aveva già individuato la mancanza di teorie della comunicazione specifiche per l'assistenza nel suo lavoro empirico del 2004 (Sachweh, 2012). Analogamente a Sachweh, egli critica i modelli e le teorie originariamente sviluppati da una prospettiva psicologica in quanto non adatti all'assistenza infermieristica (Pohlmann, 2006).

In questo contesto di critiche, questi aspetti devono essere presi in considerazione quando si presentano altri modelli di comunicazione. Tuttavia, il valore aggiunto di un modello di comunicazione non deve essere completamente svalutato.

1.3. LP1, Tema 3: Diverse forme di comunicazione

Breve descrizione

I partecipanti impareranno a conoscere le diverse forme, i canali, i codici e i livelli di comunicazione che vengono sempre applicati nella comunicazione quotidiana e come possono influenzare il flusso comunicativo.

Risultati dell'apprendimento

- essere in grado di *riconoscere il canale*, il codice e il livello appropriati per comunicare.
- essere in grado di *applicare* un metodo appropriato e di *evitare* soluzioni inadeguate

Introduzione

Abbiamo trascorso il 75% della nostra giornata comunicando. Ora sappiamo che non è importante solo ciò che diciamo, ma anche COME lo diciamo, considerando sia il CODICE che stiamo utilizzando sia il



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



23
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

CANALE selezionato (tipo di comunicazione utilizzata, nonché strumento, tecnica di comunicazione o livello di comunicazione).

In particolare, per CANALE si intende sia il mezzo tecnico esterno al soggetto (es. telefono, cellulare, posta, ecc.) sia il mezzo sensoriale coinvolto nella comunicazione, cioè la tecnica comunicativa.

L'uso congiunto dei diversi metodi di comunicazione produce i risultati più efficaci. L'apprendimento varia al variare delle tecniche di comunicazione e quindi dei diversi canali di percezione.

Tecnica di comunicazione	Canale di percezione	% di apprendimento
Verbale	Solo l'udito	20%
Gestuale-grafico	Solo la vista	30%
Misto 1	udito + vista	50%
Misto 2	udito + vista + discussione	70%
Misto + esperienza	udito + vista + discussione + abitudini	90%

Tabella 1. Utilizzo dei diversi metodi di comunicazione (FONTE MANCANTE)

La trasmissione del messaggio può essere diretta (verbale, para-verbale o non verbale) o indiretta (utilizzo di mezzi esterni, come la scrittura).

Livelli di comunicazione e comunicazione non verbale

La comunicazione che analizzeremo, di maggiore interesse nella relazione di cura, è quella "diretta e interpersonale", cioè che coinvolge due o più persone in una situazione faccia a faccia.

Possiamo identificare 3 livelli principali di comunicazione:

1. COMUNICAZIONE VERBALE



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

2. COMUNICAZIONE PARA-VERBALE
3. COMUNICAZIONE NON VERBALE

1. COMUNICAZIONE VERBALE

Si riferisce al contenuto che esprimiamo attraverso l'uso delle parole (sia orali che scritte).

2. COMUNICAZIONE PARA-VERBALE

- Le produzioni vocali che "danno forma" al nostro modo di parlare: tono, ritmo, accento, volume, ma anche tosse, pause, risate.
- Si esprime attraverso le variazioni della voce ed è possibile cogliere le condizioni emotive dell'interlocutore (ritmo e pause).
- Se spostiamo la voce verso toni alti, denotiamo tensione e irritazione.
- Verso i toni bassi, la calma e la sicurezza.
- Abbassare il volume della voce, insicurezza, alzarlo scuotendo o bullismo.

3. COMUNICAZIONE NON VERBALE

- Considera gli aspetti mimici, gestuali e spaziali: espressione facciale, gesti, mimica, postura, distanza fisica con le persone.
- È meno facilmente controllabile dall'emittente e quindi ritrae sentimenti, stati d'animo e opinioni reali.
- Su questo piano comunicativo possiamo vedere l'importanza del fattore **COMPORAMENTO SPAZIALE**, cioè *come ci comportiamo e come gestiamo lo spazio nell'interazione* (facilità/disagio).

Possiamo identificare spazi diversi grazie alla prossemica ("linguaggio della prossimità"):

- Intimo (da 0 a 0,5 m)
- Personale (da 0,5 a 1 m)
- Sociale (da 1 a 3/4 m)
- Pubblico (più di 3 m)

Dobbiamo anche considerare:

- Aptica = contatto con il corpo; aree vulnerabili e non vulnerabili; cultura del contatto.
- Orientamento = faccia a faccia, fianco a fianco, da dietro.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



25
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Funzioni e limiti della comunicazione non verbale

PROS:

- È una comunicazione espressiva (emozioni).
- Facilita le interrelazioni.
- È un regolatore di interrelazioni/comunicazione (fonte di feedback).
- Supporta - sostituisce - enfatizza - colora la comunicazione verbale.
- È una comunicazione spontanea, sincera, immediata e potente.

CONS:

- Non adatto a trasmettere definizioni o conoscenze.
- Veloce, ma in misura ridotta (quantità).
- Non si può parlare di universalità (cultura, sesso, età).
- Difficilmente controllabile.

1.4. LP1, Tema 4: Barriere alla comunicazione

Breve descrizione

Gli ostacoli a una buona comunicazione e il modo di superarli sono illustrati con l'esempio della perdita e dell'ipoacusia e della comunicazione interculturale, utilizzando come esempio lingue diverse.

Risultati dell'apprendimento

- Essere consapevoli e conoscere le diverse esigenze di una buona comunicazione dovute a menomazioni fisiche o altre barriere.
- Gli allievi sono in grado di creare fiducia e relazioni solide e sono *in grado di dimostrare* capacità di ascolto e comunicazione *efficaci*.

1.4.1. LP1, Tema 4, Sessione 1: Perdita dell'udito

La perdita dell'udito è spesso accettata come un normale segno di invecchiamento dalle persone colpite e dalla società in generale. È molto probabile che questo sia il motivo del basso livello di discussione e della mancanza di interventi, dato che nella maggior parte dei casi non si verificano chiarimenti, né si ricorre a sostegni o compensazioni. Ciò è dimostrato anche dall'elevato numero di



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

persone, circa 14 milioni solo in Germania, che hanno problemi di udito. Nel gruppo di persone di età superiore ai 70 anni, più del 50%, cioè una persona su due, è affetta da ipoacusia o da disturbi dell'udito.

Le persone che vivono in una casa di riposo sono spesso affette da perdita dell'udito, anche se le cause sono spesso poco chiare all'inizio, cioè al momento del trasferimento. La perdita dell'udito viene solitamente riconosciuta dal personale infermieristico solo nel corso della malattia e viene avviato un eventuale supporto, come ad esempio un chiarimento da parte di uno specialista.

I caregiver professionali e quelli informali, che si occupano di persone anziane e non autosufficienti, nella maggior parte dei casi lo fanno con persone affette da presbiacusia. Oltre all'utilizzo di opzioni di supporto tecnico, si rivela estremamente importante la sensibilizzazione sulle barriere alla comunicazione che esistono a causa della perdita dell'udito.

La perdita dell'udito si verifica quando la capacità di sentire è compromessa. Si distingue tra una lieve compromissione dell'udito, con una perdita uditiva compresa tra 20 e 40 decibel, e una grave perdita uditiva compresa tra 60 e 80 decibel. Una perdita uditiva superiore a 90 decibel viene definita "confine della sordità" (Kuratorium Deutsche Altershilfe, 2008).

Il problema fondamentale per le persone affette da ipoacusia o addirittura da perdita dell'udito è che sono in gran parte o del tutto escluse dalla comunicazione e quindi, per dirla in modo semplice, "non ricevono nulla". Questa esclusione dalla comunicazione verbale fa sì che possano nascere facilmente dei malintesi, fino a sviluppare sfiducia nei confronti degli altri esseri umani, paure, ma anche autoisolamento dovuto alla vergogna.

In caso di ipoacusia preesistente, esiste oggi un gran numero di ausili tecnici che forniscono supporto e compensazione. Da citare sono ...

- Apparecchi acustici: il supporto di cui gli anziani hanno bisogno è enfatizzato!
- L'impianto cocleare è una protesi impiantata nell'orecchio che compensa le funzioni dell'orecchio interno. Di norma, l'impianto viene inserito in persone giovani, sorde o bambini sordi.
- Sistemi di trasmissione vocale senza fili in stanze più grandi o in televisione per compensare la perdita uditiva esistente (i sistemi funzionano con un sistema a infrarossi, ad esempio).
- Segnali luminosi che convertono i segnali acustici in segnali ottici, ad esempio lo squillo della porta d'ingresso o del telefono o una sveglia.
- I segnali acustici vengono convertiti in vibrazioni (es. telefono cellulare).
- Telefoni di testo.
- Servizi di messaggia.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



27
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Teletext (Dörrie-Sell, 2000).

1.4.2. LP1, Tema 4, Sessione 2: Barriere linguistiche / Competenza interculturale

Il tema delle barriere linguistiche in un contesto interculturale significa anche sviluppare una sensibilità nella comunicazione verso l'estero o l'altro. La conversazione registrata dell'umorista tedesco Karl Valentin è un buon punto di partenza.

Gli stranieri

LEZIONE Cosa mangiano, chi sono, perché sono, cosa sono - gli stranieri sono molto discussi al giorno d'oggi. Già nel 1940 se ne parlava in modo significativo.

DI KARL VALENTIN (1994)

Professore: Nella scorsa lezione abbiamo parlato delle pantofole di feltro e oggi parleremo della camicia. Chi di voi conosce una rima per "camicia"?

Valentin: "strano" fa rima con camicia.

Professore: Molto bene! E qual è il plurale di "straniero"?

Valentin: Gli estranei.

Professore: Sì, gli stranieri. - E di cosa sono fatti gli stranieri?

Valentin: Da "strano" e da "il".

Professore: Molto bene! - E cos'è un estraneo?

Valentin: Carne, verdure, dolci, frutta, ecc.

Professore: No! - No! - Non quello che mangia, ma quello che fa.

Valentin: Se ne va!

Professore: Molto giusto! Ma arriva anche lui - e quindi è un estraneo. - Rimarrà un estraneo per sempre?

San Valentino: No! - Un estraneo non rimane sempre un estraneo.

Professore: Perché?

Valentin: Lo straniero è solo uno straniero in un paese straniero.

Professore: Non è sbagliato. - E perché uno straniero si sente strano solo in un paese straniero?

Valentin: Perché ogni straniero che si sente strano è uno straniero finché non si sente più strano - allora non è più uno straniero.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



28
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Professore: Eccellente! - Ma se uno straniero è all'estero da molto tempo, è anch'esso uno straniero?
O non è più uno straniero?

Valentin: Sì, non è più un estraneo, ma questo estraneo non più estraneo può - inconsciamente - essere ancora un po' strano.

Professore: Come cosa?

Valentin: La maggior parte degli abitanti di Monaco, ad esempio, non conosce l'Hofbräuhaus, ma la maggior parte dei musei non li conosce.

Professore: Molto giusto! - Allora il nativo può essere uno straniero anche nella sua città natale. Ma ci sono anche stranieri tra gli stranieri! Come si fa a capirlo?

Valentin: Gli estranei tra gli estranei sono, per come la vedo io, quando degli estranei guidano un treno su un ponte e un altro treno con degli estranei passa sotto di esso, allora gli estranei che lo attraversano sono estranei tra gli estranei, cosa che lei, professore, probabilmente non capirà così rapidamente.

Professore: Non è facile per me! Ma ora torniamo all'argomento. - E cosa sono i nativi?

Valentin: La gente del posto è l'opposto degli stranieri. Ma gli stranieri più strani non sono estranei alla gente del posto - può non conoscere personalmente lo straniero, ma si accorge subito che si tratta di un estraneo, o meglio di estranei; soprattutto quando questi estranei attraversano la città in un autobus straniero.

Professore: Cosa si prova quando un estraneo vuole informazioni da un estraneo?

San Valentino: Molto semplice. - Se uno straniero in una città sconosciuta chiede a uno straniero qualcosa di strano per lui, lo straniero dice allo straniero: "Purtroppo è strano per me, perché anch'io sono uno straniero".

Professore: Il contrario di strano è conosciuto. È chiaro?

Valentin: In realtà sì! Perché se, per esempio, uno straniero ha un conoscente, questo conoscente deve essere stato strano per lui all'inizio, ma quando si conoscono, i due non sono più stranieri. Ma quando questi due conoscenti si recano insieme in una città straniera, per gli abitanti del luogo questi due conoscenti sono diventati di nuovo estranei. - Se i due conoscenti dovessero rimanere in questa città sconosciuta per cento anni, allora non sarebbero più estranei nemmeno per gli abitanti del luogo (Valentin, 1994).

Affrontare le barriere linguistiche significa in particolare affrontare la mia lingua e una lingua straniera. La lingua straniera, che non capisco, porta a una barriera linguistica, secondo la logica del processo. Con questa classificazione in lingua propria e lingua straniera accadono due cose:

1. Lo straniero viene nominato, ad esempio "Il residente parla solo turco".



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



29
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

2. Si traccia un confine, ad esempio le diverse lingue rappresentano il limite della comprensibilità.

Diventare consapevoli di ciò che è estraneo e dei possibili confini apre la possibilità di auto-riflessione e quindi di diventare consapevoli dei potenziali effetti di percezione (ricordiamo l'effetto alone e altri effetti di distorsione), ad esempio il pregiudizio "tutti gli italiani sono machos".

Per prima cosa si stabilisce un confine. Con i confini nazionali questo è molto evidente; anche i comportamenti che sembrano incomprensibili (ad esempio, parlare a voce alta, insistere sul proprio punto di vista, essere testardi) potrebbero essere una definizione di confini. Questo s indica già un "divieto di eccedere" con il tipo di comunicazione o di gesti, espressioni facciali.

Per quanto riguarda il linguaggio, i termini/parole rappresentano un'immagine della nostra realtà e forniscono informazioni sulla nostra percezione. A seconda di come si descrive qualcosa, a questo qualcosa viene assegnato anche un corrispondente contenuto di realtà, che a sua volta viene utilizzato per allineare le azioni. Tuttavia, anche se si parla una lingua comune non significa automaticamente che la stessa cosa sia compresa, ad esempio se una persona dice "Mi fa male tutto il corpo".

Di conseguenza, non esiste una ricetta rapida per sviluppare una buona comunicazione con le barriere linguistiche esistenti in tutte le loro diverse forme. I confini linguistici di solito vanno di pari passo con i diversi contesti culturali. Pertanto, è necessaria una sensibilità non solo verso la lingua straniera, ma anche e soprattutto verso la comprensione dell'altro, la cultura straniera. La consolidata definizione di cultura di Tyler intende la cultura come un insieme complesso che comprende credenze, morale, norme ed etica, costumi e tutte le altre caratteristiche umane (ad esempio, le paure) che si acquisiscono come membri di una società. Questo include la lingua o la religione (Straub et al., 2007). La definizione completa di cultura di Tyler è appropriata, perché anche con l'esempio della descrizione pittorica dell'intero corpo che fa male, diventa chiaro che le diverse concezioni del dolore sono sempre modellate culturalmente.

Soprattutto per quanto riguarda le barriere linguistiche, può essere fondamentale conoscere le diverse idee culturali di salute e malattia che influenzano la comunicazione. A questo proposito è opportuno citare i seguenti aspetti:

Biomedicina



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



30
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Significa il modello biologico delle scienze naturali; caratteristiche: istruzione standardizzata, uso di attrezzature ad alta tecnologia, dipendenza da istituti di ricerca e farmacie multinazionali. Idea di base: corpi come macchine funzionanti o sistemi informativi (Postert, 1996).

Medicina dell'equilibrio (anche medicina umorale o teoria dell'umorismo)

Alla base c'è l'idea di un corpo equilibrato e di un equilibrio degli elementi come prerequisito per la salute; un'idea di microcosmo-macrocosmo che riflette l'ordine dell'universo su piccola scala, in questo caso all'interno del corpo umano (Postert, 1996).

Medicina punitiva

Le malattie sono viste come una punizione per la cattiva condotta. Punto di partenza: il contesto sociale (non il singolo essere umano) può essere minacciato dagli spiriti della natura, dagli antenati, da persone malintenzionate o da Dio, quando le persone non si comportano secondo il rispettivo ordine sociale (Postert, 1996).

I sistemi di supporto visivo, in particolare, sono disponibili come ausili per sostenere la comunicazione nel caso di conoscenze linguistiche esistenti. Ciò include la disponibilità di informazioni su determinate immagini cliniche in diverse lingue. È utile anche per il personale infermieristico, sia in ambito clinico che di degenza, se le richieste di consulenza frequenti sono disponibili con immagini e brevi spiegazioni in diverse lingue. In questo caso, lavorare con i pittogrammi può essere estremamente utile.

Inoltre, si può ricorrere a servizi di interpretariato, se disponibili. A seconda delle strutture dei costi specifiche del Paese, i servizi di interpretariato sono a pagamento. Le soluzioni di traduzione digitale, come le traduzioni tramite applicazioni corrispondenti su smartphone, sono simili, anche se ancora un po' difficili da usare.

Nelle cliniche e nelle strutture di ricovero a lungo termine le competenze linguistiche straniere sono talvolta dimostrate dal personale, che può quindi essere coinvolto come interprete se necessario. Va notato che in alcuni casi il personale può essere sopraffatto dalla traduzione a causa della mancanza di formazione specialistica nel settore sanitario e assistenziale, ad esempio se un cuoco deve fornire un servizio di interpretariato in una situazione palliativa.

In definitiva, per quanto riguarda la percezione e la relazione, è importante rimanere curiosi di ciò che è comune piuttosto che di ciò che è diverso. Costruire ponti invece di guardare con timore al fiume che divide e che forse è pericoloso.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



31
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

1.5. LP1, Tema 5: Buona comunicazione

Risultati dell'apprendimento

- Essere consapevoli delle diverse esigenze di buona comunicazione dovute ai diversi contesti culturali e sociali.
- Gli allievi sono in grado di creare fiducia e relazioni solide e sono in grado di dimostrare capacità di ascolto e di comunicazione efficaci.

1.5.1. LP1, Tema 5, Sessione 1: Relazioni asimmetriche nell'assistenza agli anziani

Tra il personale infermieristico e i residenti di una casa di riposo esistono relazioni asimmetriche, poiché essi entrano in relazione in condizioni diverse. Da un lato c'è l'infermiere, che ha conoscenze specifiche (sui residenti) e un chiaro mandato di servizio. Per loro la relazione con i residenti rappresenta un aspetto professionale. Dall'altro lato, c'è una persona anziana bisognosa di cure che deve usufruire di questo servizio e si trova (più o meno) in un rapporto di dipendenza (con gli operatori). Le relazioni tra operatori e residenti sono caratterizzate principalmente dalla vicinanza (fisica), che può creare un rapporto più stretto. Tuttavia, le relazioni sono anche caratterizzate dalla dipendenza dal caregiver, che può portare a diverse reazioni emotive dei residenti. L'intrusione (dei caregiver) nella sfera privata dei residenti li rende consapevoli della propria vulnerabilità. Questo può portare a un sentimento di tristezza e/o di vergogna. Poiché raramente il sentimento di vergogna viene comunicato apertamente e onestamente, spesso si trasforma in rabbia, disperazione o tristezza. Di conseguenza, queste emozioni possono compromettere la relazione e la qualità della cooperazione tra operatori e residenti. Di conseguenza, la consapevolezza dei confini personali del residente è importante nell'assistenza geriatrica. Inoltre, è significativo che i caregiver si impegnino per un'interazione paritaria e partecipativa, anche se le costellazioni relazionali asimmetriche tra loro e gli anziani non possono essere completamente eliminate (Schmedes, 2021; Steudter, 2015). Per garantire che la comunicazione sia il più possibile simmetrica (comunicazione all'altezza degli occhi), l'infermiere può cercare di incarnare un atteggiamento in cui la relazione con l'anziano sia armoniosa (Josuks, 2011). I seguenti atteggiamenti di base sono favorevoli a questo scopo:

Calore



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



32
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Gli operatori che irradiano calore fanno sentire i residenti benvenuti e quindi creano un'atmosfera rilassata e positiva per la conversazione. Il calore può essere inteso come affetto (o vicinanza professionale) ai residenti (Josuks, 2011).

Il rispetto

Un atteggiamento rispettoso si dimostra nella comunicazione attraverso il riconoscimento (l'accettazione) delle opinioni, delle emozioni e delle esperienze (di vita) dei residenti. Mostrando rispetto, si dimostra agli anziani che sono apprezzati e importanti (Josuks, 2011).

Genuinità

La genuinità consiste nel non ingannare se stessi e i residenti, ma nell'essere aperti e autentici. Per verificare la propria autenticità, gli operatori possono chiedersi: "Ciò che dico e faccio corrisponde a ciò che penso e sento?". (Adam, 2011).

L'empatia

Un atteggiamento empatico di base - o comprensione empatica - è inteso come la capacità e la competenza di mettersi nei panni dei residenti e di percepire e comprendere i loro punti di vista (Josuks, 2011).

Quando si comunica con persone affette da demenza, questi atteggiamenti di base hanno un peso maggiore, poiché le persone colpite possono essere raggiunte solo in misura limitata attraverso la conoscenza cognitiva (Josuks, 2011).

1.5.2. LP1, Tema 5, Sessione 2: Comunicazione non verbale per rivolgersi a un buon anziano

Introduzione

La comunicazione deve essere mirata e diversificata in base alla persona che si ha di fronte e alle sue esigenze specifiche. Comunicare con un anziano è quindi molto diverso dal comunicare con un giovane collega, un adulto o un bambino. La categoria degli anziani (insieme ai bambini e ai disabili) merita un approfondimento del caso, in quanto si tratta di una categoria a rischio con cui indirizzare meglio le strategie di comunicazione.

Caratteristiche della persona anziana nella relazione di comunicazione



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



33
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Anche se appartengono a una categoria a rischio, è necessario innanzitutto superare certi luoghi comuni che li vedono sempre come persone fragili, malate, confuse, inattive.

Innanzitutto, bisogna considerare lo *stato di salute generale* (udito, attenzione, olfatto, memoria, eventuali farmaci in corso, ecc.)

Poi, altre peculiarità della persona anziana:

- Diminuzione della capacità di adattamento
- Minori competenze nella difesa dalle minacce esterne
- Recupero più lento
- Livelli di ansia più bassi e durata più breve
- I traumi emotivi agiscono in modo più profondo, l'emotività è meno visibile, gli anziani tendono a soffrire in silenzio, spesso rinunciando a chiedere aiuto.
- -Tendenza all'autonomia e all'autosufficienza

Strategie di comunicazione e di comportamento da adottare

A seguito di ciò, ecco una serie di strategie da adottare e da evitare per costruire un ambiente di comunicazione positivo con una persona anziana.

Quando si comunica con una persona anziana, la comunicazione non verbale è fondamentale perché è ancora più evidente quanto sia importante considerare non solo il contenuto - il COSA - ma anche il COME, cioè sia le parole usate che il modo in cui vengono pronunciate.

Cosa fare

- Non comunicare usando metafore, ma un linguaggio semplice e chiaro con gesti coerenti;
- Mantenere un atteggiamento calmo, rassicurante e cortese;
- Controllo dei trasferimenti e dei movimenti;
- Tenere lontani gli oggetti pericolosi;
- Garantire una corretta illuminazione;
- Aiutare a mantenere l'indipendenza nelle attività della vita;
- Spiegare i segnali non verbali ricevuti dall'anziano per rassicurarlo o chiarire i dubbi (ad es. inspirare, chiudere le labbra, sporgersi in avanti, alzare la testa e cercare lo sguardo, voler parlare, dire la sua);



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



34
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Essere attenti e ricettivi;
- Mantenere attiva la comunicazione non verbale (cenni, espressioni facciali amichevoli, cenni di comprensione e attenzione);
- Trovare la giusta distanza e verbalizzare i movimenti;
- Sporgersi e orientarsi verso il paziente, rispecchiando le sue posture e le sue parole;
- Aspetto partecipativo e accogliente;
- Stringere le mani, avere un contatto rispettoso.

Cosa non fare

- Essere rumorosi e autoritari o agitati e infastiditi;
- Squalificare il paziente come interlocutore;
- Essere freddi, poco partecipativi;
- Non prestare attenzione ai comportamenti palesi e latenti (parole e atteggiamenti emotivi);
- Non essere invadente (modestia);
- Silenzio o borbottio durante l'esame tattile o le manovre mediche/infermieristiche;
- Incrociare le braccia;
- Costantemente appoggiato allo schienale e distante da esso.

Un'ultima considerazione fondamentale quando si ha a che fare con una persona anziana è la *valutazione della rete sociale e del supporto che la circonda.*

1.5.3. LP1, Tema 5, Sessione 3: L'approccio capacitativo nelle persone anziane con demenza e disabilità: la centralità dell'ascolto e della parola nella relazione di cura

Dall'ascolto attivo alla "comunicazione sana"

Un altro punto da considerare se si vuole comunicare efficacemente e creare relazioni positive è che bisogna ascoltare attivamente.

"Sono qui ad ascoltarti, sono interessato a te e a quello che dirai; sei tu al centro e non io, con i miei pensieri, le mie ipotesi, le mie aspettative e i miei pregiudizi; quello che sei e quello che dici è importante per me! "



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



35
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

La capacità di ascoltare attivamente è molto importante per attivare uno stile comunicativo valido. Ascoltare attivamente significa: assumere una serie di comportamenti con cui comunichiamo all'interlocutore che lo stiamo considerando e che intendiamo capirlo.

Alcuni esempi:

- Per esprimere le emozioni sottostanti:
 - *"Immagino che questa situazione ti renda..."*.
 - *"A volte mi sono trovato in una situazione simile..."*.
 - *"Che tipo di emozioni prova in questa situazione..."*.
- Verificare il grado di precisione:
 - *"Intende dire che, cioè, intende dire che lei pensa che..."*.
- Scoprite dove la persona vuole andare:
 - *"Sarebbe utile se ti dicessi..."*.
 - *"Dove pensi di andare in base a quello che ho sentito..."*.
 - *"Sta suggerendo che dovremmo..."*.
- Andare oltre la prima impressione:
 - *"Dimmi di più..."*
 - *"C'è qualcos'altro oltre a quello che ho sentito..."*.

Suggerimenti per un ascolto attivo efficace:

1. Evitare di interrompere l'interlocutore.
2. Evitate di distrarvi attraverso fattori esterni o di innovare voi stessi.
3. Mettetevi in disparte e concentratevi sull'interlocutore.
4. Non avere pregiudizi, ma raccogliere le informazioni.
5. Aumentate la vostra attenzione non solo a ciò che l'interlocutore dice, ma anche a come lo esprime.
6. Riformulare una volta terminato il discorso, per verificare se il messaggio è stato compreso o meno.

L'approccio capacitativo

L'approccio capacitativo è un metodo che si basa sull'ascolto e sul conseguente riconoscimento delle competenze che l'anziano malato conserva piuttosto che sui deficit.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



36
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Concentrarsi sui bisogni del residente in relazione al suo stadio di malattia rimane fondamentale per la pianificazione dell'assistenza, ma può avere ripercussioni negative sull'anziano stesso e sulla sua qualità di vita, perché anche lui si adatterà al ruolo di malato, ormai solo bisognoso di cure, e si sentirà sempre più inadeguato.

L'approccio capacitativo invita gli operatori a far emergere e valorizzare le competenze ancora presenti. Esempio: l'anziano dimentica tutto, ma può ancora parlare, gli diamo la possibilità di farlo anche se non comunichiamo. L'anziano sarà così in grado di percepirsi nuovamente come una persona in grado di fare le cose.

Alcune considerazioni per il successo dell'applicazione di questo metodo:

1. Riconosciamo nell'anziano tutte le identità (genitore, coniuge, collega, ecc.) e i tanti mondi che ha attraversato (ha lavorato, ha avuto interessi sociali, hobby, ecc.).
2. Non considerare l'anziano come un semplice malato e un corpo da accudire. Se impariamo a conoscerli e a riconoscerli per quello che sono stati e si dimostrano tuttora, sarà più facile stabilire con loro un rapporto positivo.
3. In ognuno c'è ancora una parte sana che vogliamo valorizzare. Se consideriamo un anziano con demenza sempre e solo come un malato di demenza, anche lui si percepirà come tale, incapace di fare qualcosa. Se invece viene riconosciuta per le sue competenze ancora attive, la parte sana di sé verrà preservata meglio e il benessere migliorerà.
4. RISPETTIAMO in ogni grado e forma il:
 - *competenza a parlare*: per quanto possibile
 - *competenza a comunicare*: a modo loro
 - *competenza emotiva*: cogliere e riconoscere i segnali delle emozioni
 - *competenza a contrattare/decidere*: lasciare che esprimano la loro volontà e riconoscerla come tale (anche se non possono essere sempre soddisfatti)

1.5.4. LP1, Tema 5, Sessione 4: Una buona comunicazione attraverso l'ascolto attivo

L'ascolto è una parte fondamentale della comunicazione. Tuttavia, ascoltare non è la stessa cosa che ascoltare. L'ascolto attivo richiede un'attenzione totale. In questa forma di ascolto, è necessario che l'ascoltatore distolga la mente da se stesso e si concentri completamente sull'altra persona. Grazie



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



37
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

all'ascolto attivo è possibile evitare soprattutto i malintesi. Inoltre, è un prerequisito essenziale per costruire buone relazioni con gli anziani (Adam, 2011).

Nell'ascolto attivo, l'ascoltatore cerca di mettersi nel mondo dell'interlocutore durante la conversazione. Attraverso un ascolto consapevole e attivo, l'interesse per la situazione attuale e i problemi dell'interlocutore diventa evidente. In questo modo, l'interlocutore prova un senso di apprezzamento e di percezione. Questo processo può essere segnalato sia da espressioni verbali (ad esempio "mhm" o "sì") sia da espressioni non verbali (ad esempio annuire con la testa, assumere una postura rivolta verso l'interlocutore, gesti, espressioni facciali).

Inoltre, la parafrasi e la verbalizzazione sono associate all'ascolto attivo. La parafrasi è un tentativo di comprendere il contenuto di ciò che viene detto. Riassumendo e ripetendo le affermazioni dell'interlocutore con parole proprie, l'ascoltatore può stabilire se ha compreso le affermazioni principali come le intendeva l'interlocutore. Allo stesso tempo, l'interlocutore può verificare le proprie affermazioni e aggiungerle, se necessario. La verbalizzazione è un tentativo di percepire e comprendere i sentimenti dell'interlocutore oltre al contenuto fattuale. Pertanto, quando si verbalizza, si registrano le emozioni e i desideri legati alle rispettive affermazioni dell'interlocutore e, come nel caso della parafrasi, si riproducono con parole proprie. Su questa base, l'interlocutore può, se necessario, rivivere il contenuto emotivo. Poiché i sentimenti vengono affrontati durante la verbalizzazione, la sensibilità ai rispettivi confini dell'interlocutore è particolarmente importante (Herter-Ehlers, 2021).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



38
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Percorso di apprendimento 2: Principi e metodi di base della comunicazione nelle malattie croniche nel caso della demenza.

Risultati dell'apprendimento

In questo percorso di apprendimento vi verranno fornite informazioni su come affrontare il problema:

- Principi e metodi di base della comunicazione nella malattia cronica e nel caso della demenza.
- Motivare l'autonomia e la collaborazione del paziente
- Affrontare e controllare i comportamenti difficili (aggressività, abusi, rabbia, paura, indifferenza, ecc.).
- La comunicazione come strumento per promuovere il benessere e l'inclusione sociale degli anziani con LTC a livello familiare e comunitario.

Il percorso di apprendimento è composto da 6 capitoli. Ogni capitolo ha la stessa struttura per rendere più facile lo svolgimento dei corsi.

Prima di iniziare con i contenuti delle sessioni:

Facciamo due sessioni di autocura e di migliore comprensione del vostro assistito.

Vogliamo offrirvi un momento di rilassamento e di auto-riflessione che possa rafforzare la vostra autocura e, in secondo luogo, la vostra comprensione della situazione del vostro cliente.

Argomenti e obiettivi della formazione

Al termine di questa sessione, avrete acquisito:

- Competenza nell'analisi dei bisogni sanitari
- Comprendere la salute mentale
- Comunicazione
- Sviluppo delle capacità e interventi

1. Cura di sé in ogni ambito della vita

L'autocura è stata definita come "un processo multidimensionale e sfaccettato di impegno mirato in strategie che promuovono un funzionamento sano e migliorano il benessere" (Organizzazione Mondiale della Sanità, 2019). In sostanza, il termine descrive un atto consapevole che una persona compie per promuovere la propria salute fisica, mentale ed emotiva.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), l'autocura è importante perché può aiutare a promuovere la salute, a prevenire le malattie e ad affrontare meglio le malattie.

La cura di sé è fondamentale per costruire la resilienza nei confronti di quei fattori di stress della vita che non si possono eliminare. Quando una persona ha preso provvedimenti per prendersi cura della propria mente e del proprio corpo, sarà meglio equipaggiata per vivere al meglio la propria vita. Quindi, per una cura a lungo termine, l'autocura è una delle principali priorità della vita.

La routine di autocura può apportare una serie di benefici alla nostra vita, in particolare:

- Ridurre l'ansia e la depressione.
- Ridurre lo stress e migliorare la resilienza.
- Migliorare la felicità.
- Aumentare l'energia.
- Ridurre il burnout.
- Relazioni interpersonali più forti.

Rispondete a queste domande e prendete appunti:

- Cura di sé fisica
 - Dormite adeguatamente?
 - La vostra dieta alimenta bene il vostro corpo?
 - State prendendo in mano la vostra salute?
 - Fate abbastanza esercizio fisico?
- Cura di sé a livello sociale
 - Avete abbastanza tempo per stare a tu per tu con i vostri amici?
 - Cosa state facendo per coltivare le vostre relazioni con amici e familiari?
- Autocura mentale
 - State dedicando abbastanza tempo alle attività che vi stimolano mentalmente?
 - State facendo cose proattive per aiutarvi a rimanere mentalmente sani?
- Cura di sé spirituale
 - Quali domande vi ponete sulla vostra vita e sulla vostra esperienza?
 - Siete impegnati in pratiche spirituali che trovate appaganti?
- Cura di sé emotiva
 - Avete modi sani per elaborare le vostre emozioni?
 - Inserite nella vostra vita attività che vi aiutino a sentirvi ricaricati?



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



40
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Sviluppare un piano di autocura

Vi chiediamo di costruire il vostro piano di autocura. Vi aiuterà a valutare quali aree della vostra vita necessitano di maggiore attenzione e cura di sé. E rivalutate spesso la vostra vita. Quando la vostra situazione cambia, è probabile che cambino anche le vostre esigenze di autocura.

Passi utili per costruire il piano di autocura:

- Valutare le proprie esigenze: Fate un elenco delle diverse parti della vostra vita e delle principali attività che svolgete ogni giorno. Il lavoro, la scuola, le relazioni e la famiglia sono alcuni degli aspetti che potreste elencare.
- Considerate i vostri fattori di stress: Pensate agli aspetti di queste aree che causano stress e considerate alcuni modi in cui potreste affrontarlo.
- Elaborate strategie di autocura: Pensate ad alcune attività che vi aiutino a sentirvi meglio in ognuna di queste aree della vostra vita. Trascorrere del tempo con gli amici o sviluppare dei limiti, ad esempio, può essere un modo per costruire dei legami sociali sani.
- Pianificare le sfide: Quando scoprite che state trascurando un certo aspetto della vostra vita, create un piano di cambiamento.
- Fate piccoli passi: Non è necessario affrontare tutto in una volta. Individuate un piccolo passo che potete fare per iniziare a prendervi cura di voi stessi in modo migliore.
- Programmate del tempo per concentrarvi sui vostri bisogni: Anche quando vi sembra di non avere tempo per fare un'altra cosa, fate della cura di voi stessi una priorità. Quando vi prendete cura di tutti gli aspetti di voi stessi, vi accorgete di essere in grado di operare in modo più efficace ed efficiente.
- Per ulteriori informazioni, consultate [5 pratiche di cura di sé per ogni area della vita](#) (Scott, 2022).

2. Camminare nei panni del mio assistito

Riteniamo che questa formazione sia importante per imparare a capire che i vostri clienti, i vostri familiari e i vostri colleghi possono avere un altro ritmo di camminare, parlare, lavorare, ecc. Questo è molto importante per una buona relazione nell'ambiente di lavoro. E vogliamo mettervi in condizione di attenervi a un ritmo più lento quando scoprite che il vostro cliente ha bisogno di qualche momento in più.

La sessione si chiama: La camminata del partner:



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



41
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Potete svolgere questa sessione con un vostro cliente o nell'ambito di una formazione.
- Il compito è quello di cercare di riconoscere il passo del proprio ambiente e di adattarsi alle condizioni.
- L'esercizio è *non verbale*

Esercizio:

- Fate coppia con un familiare, un collega o eventualmente con il vostro cliente. Poi, uno di voi inizia a camminare.
- Camminate solo fianco a fianco, senza fare il sottopancia o parlare tra di voi.
- La coppia cerca di camminare allo stesso ritmo e nella stessa direzione dell'altro, si ferma quando lo fa l'altro, cammina quando lo fa l'altro, accelera quando lo fa l'altro e rallenta quando lo fa l'altro.
- Sentite il ritmo della vostra coppia e cercate di seguirlo. Non è facile, ma provate a farlo.
- se vuoi ora puoi cambiare le posizioni, una che cammina e una che cerca di mantenere la velocità.

Alla fine potrete discutere le vostre esperienze in classe o con la coppia con cui siete stati scelti per lavorare.

Il risultato di questa formazione è che potete adattarvi più facilmente al ritmo dei vostri clienti. Avete imparato che il cliente ha il diritto di andare piano se vuole e se ne ha bisogno. E il cliente ha il diritto di essere lavato e curato più lentamente. Questa lentezza e concentrazione sul ritmo del paziente è molto rilassante anche per voi operatori sanitari.

3. Prima di iniziare le sessioni, è utile conoscere la piramide dei bisogni di Maslow.

Si compone di cinque livelli strutturati gerarchicamente. Il livello più basso, come fondamento, deve essere soddisfatto prima che il livello successivo possa essere soddisfatto e goduto. E così via (West, 2022).

Livello 1:

Maslow considera i bisogni fisiologici come il livello base della sua gerarchia dei bisogni a cinque livelli. Questo livello descrive tutti i bisogni elementari, come mangiare, bere, dormire, benessere fisico. Nel contesto dell'assistenza possiamo dare un nome a questi bisogni: Abitazione, alimentazione, sonno, esercizio fisico, abbigliamento, relax, sessualità, riposo.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Livello 2:

Il livello successivo è quello del bisogno di sicurezza. Se non si pongono le basi della sicurezza, gli altri livelli sono difficili da scalare e le paure devono essere eliminate se si presentano. Quindi, bisogna sempre stare all'erta e cercare di riconoscere direttamente i segnali di insicurezza. Nel contesto della cura possiamo dare un nome a questi bisogni: Precauzione, protezione, evitare i pericoli, sicurezza, affidabilità.

Livello 3:

Il bisogno di riconoscimento sociale. Le persone di solito hanno un certo bisogno di riconoscimento sociale e di relazioni sociali. Pertanto, l'assenza di amici, di persone care o semplicemente di riconoscimento può far cadere una persona in un vuoto personale. Nel contesto dell'assistenza possiamo dare un nome a questi bisogni: Fiducia, elogio, attenzione, gioia, amore, unione, sicurezza.

Livello 4:

Il bisogno di essere apprezzati. Da un lato c'è il desiderio di forza, successo, libertà e indipendenza. Dall'altro lato, c'è il desiderio di reputazione, stima e prestigio. Nel contesto dell'assistenza possiamo dare un nome a questi bisogni: Realizzazione, riconoscimento, indipendenza, fiducia in se stessi, competenza.

Livello 5:

Il bisogno di autorealizzazione. Una volta soddisfatti tutti gli altri bisogni, una persona potrà aspirare all'autorealizzazione. In generale, Maslow definisce questa fase come la realizzazione del proprio potenziale. Nel contesto dell'assistenza possiamo dare un nome a questi bisogni: Autorealizzazione, ammirazione, bellezza, armonia, ricerca.

Qual è il contesto in cui abbiamo imparato a conoscere la piramide dei bisogni di Maslow?

In primo luogo, è importante che il caregiver si concentri sulle proprie esigenze. Potete porvi le seguenti domande:

- Chi è forte sono i miei bisogni soddisfatti?
- Dove ho una mancanza di soddisfazione, in quali livelli della piramide?
- A quali bisogni non soddisfatti o non soddisfatti darei ora la priorità?
- Quali passi posso compiere per ottenere ciò di cui ho bisogno adesso?



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



43
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

In secondo luogo, potete considerare la piramide dei bisogni nel contesto del vostro cliente e dell'assistenza sanitaria, come illustrato sopra. Non solo per chiedervi di cosa ha bisogno il vostro cliente per sopravvivere, ma anche per riconoscerlo come essere umano nella sua interezza. E con i suoi diritti a vedere soddisfatti tutti i bisogni della gerarchia. Giochiamo con questa idea nelle sessioni seguenti.

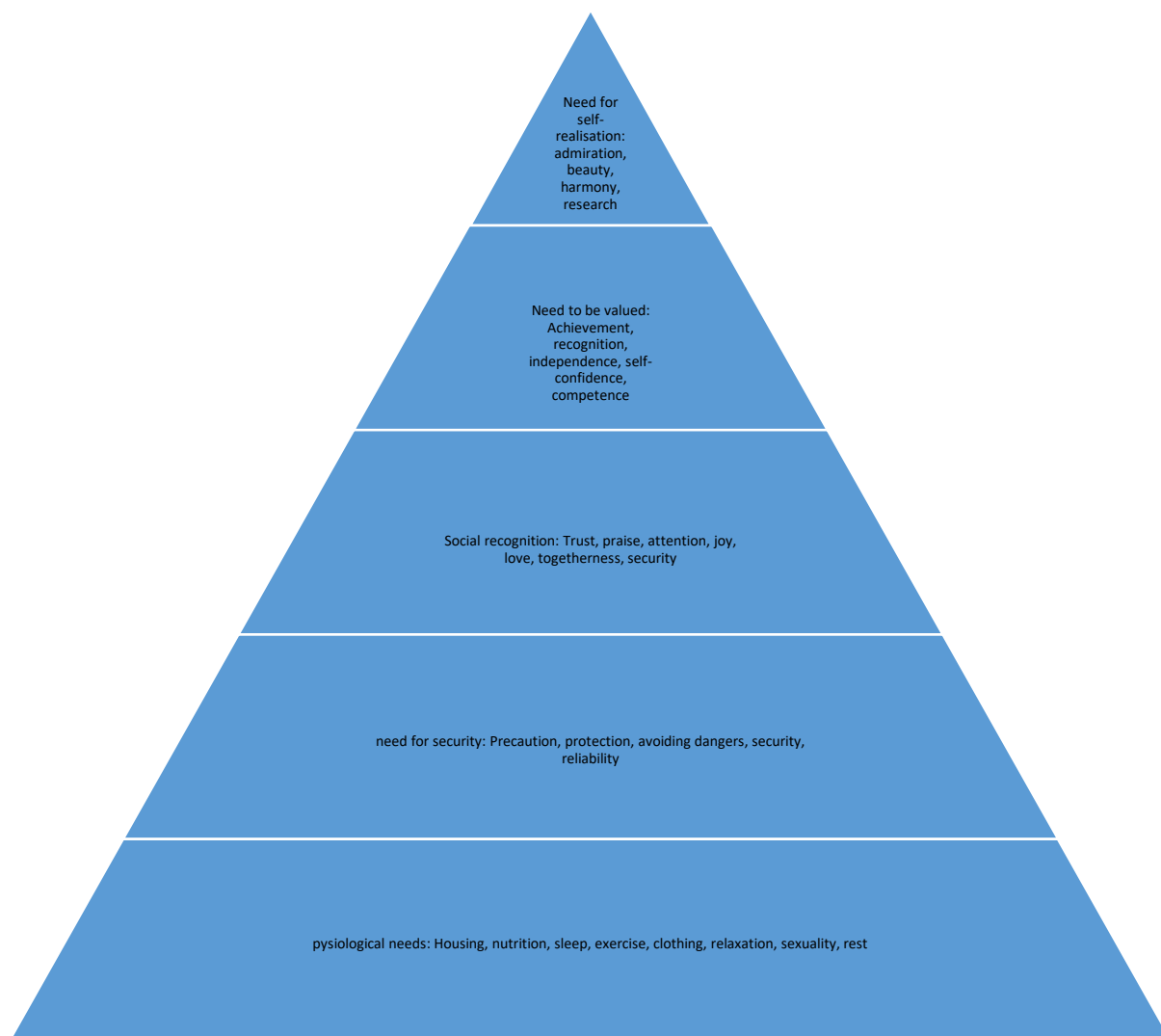


Figura 2. La piramide dei bisogni di Maslow applicata come piramide della salute (adattata da Elsevir GmbH Munich, 2017).

2.1. LP2, Sessione 1: Confusione

Risultati dell'apprendimento



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Al termine di questa sessione, dovrete essere in grado di:

- Identificare ciò che il cliente potrebbe confondere
- Capire come evitare situazioni che potrebbero confondere il cliente

Introduzione

Il comportamento della persona cambia improvvisamente e sembra confusa da ciò che le accade intorno. Non riconosce l'ambiente circostante, le altre persone e l'ora del giorno. Non sa cosa fare con oggetti prima familiari. La confusione può manifestarsi anche come paura o aggressività.

Vi è mai capitato di incontrare per strada una persona che non riesce più a trovare la strada di casa? O che una persona non riconosca più la propria casa o i propri familiari? Questo può essere molto doloroso. Sia per i familiari che per la persona confusa. La confusione può iniziare lentamente con piccoli sintomi, come i problemi di riconoscimento delle parole, oppure può manifestarsi all'improvviso.

Esistono anche fattori esterni che possono esserne responsabili. Per esempio, lo stress, un'infezione, un cambiamento di farmaci o anche cambiamenti nell'ambiente possono scatenare la confusione.

Esistono alcune strategie per affrontare la confusione:

- Siate attenti e cercate di dare alla persona confusa degli indizi per aiutarla a tornare in carreggiata.
- Quando si parla di determinati oggetti o persone, indicarli o mostrare immagini per facilitare la comunicazione.
- Se la confusione si verifica in risposta alle vostre parole o istruzioni, provate a dire la stessa cosa con frasi più brevi o parole semplici.
- Se la confusione sembra aggravarsi, cercate di dirottare l'attenzione della persona su un'altra attività o argomento.
- Mantenere la routine quotidiana e cercare la coerenza. Mantenere gli oggetti negli stessi posti e avere una struttura chiara della giornata può aiutare a orientarsi nel tempo e nello spazio.
- Quindi, in sintesi, è importante dare al cliente una struttura e fare esercizi di ordine con lui.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



45
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

La confusione è comune nella demenza. A causa dei cambiamenti cerebrali, una persona affetta da demenza può avere difficoltà a interpretare stimoli complessi e grandi quantità di informazioni.

Spesso la confusione è causata da:

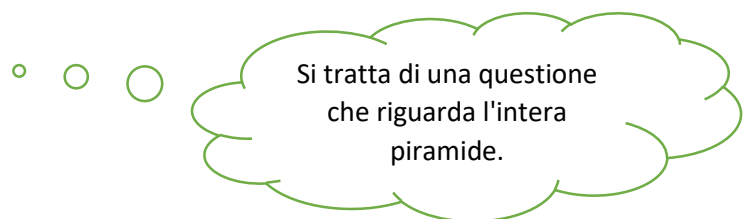
- stress
- un'infezione
- nuovo farmaco
- cambiamento di ambiente

Utilizzare strategie per evitare un peggioramento della situazione:

Prestate attenzione alla situazione e cercate di fornire alla persona confusa degli indizi che la aiutino a tornare in carreggiata.

- Se si parla di oggetti o persone specifiche, indicarli o mostrarne l'immagine per facilitare la comunicazione.
- Se si verifica una confusione in risposta alle vostre parole o istruzioni, cercate di dire la stessa cosa usando frasi più brevi o parole semplici.
- Se la confusione sembra aumentare, provate a reindirizzare l'attenzione della persona su un'altra attività o argomento.

Cosa significa questa sessione nel contesto della piramide dei bisogni di Maslow?



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

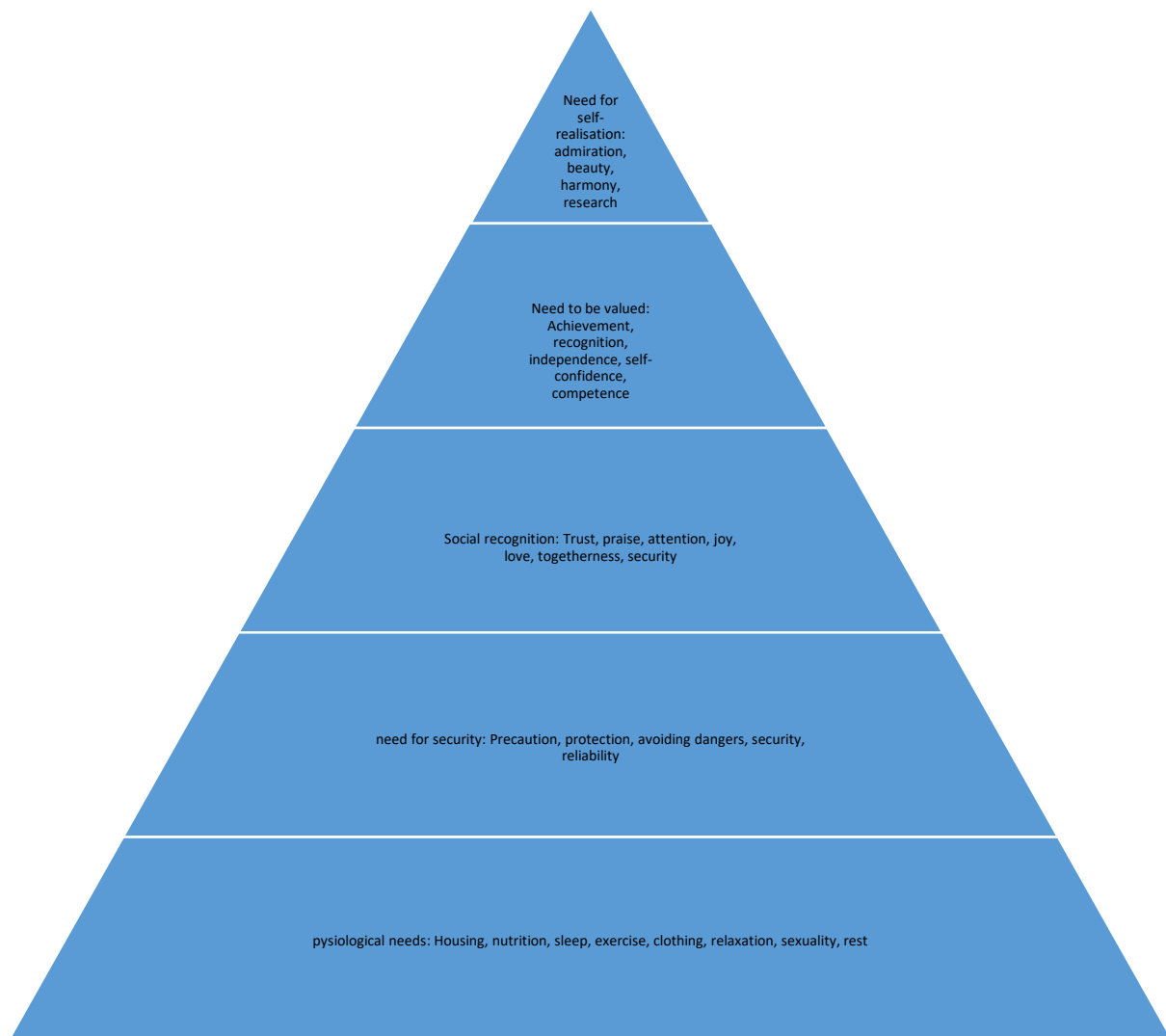


Figura 3. La piramide della salute nel contesto di una persona confusa (adattato da Elsevir GmbH Munich, 2017).

2.2. LP2, sessione 2: comportamento ripetitivo

Risultati dell'apprendimento

Al termine di questa sessione, dovrete essere in grado di:

- Comprendere le diagnosi mediche di ripetizione costante
- Essere in grado di rassicurare il cliente
- Saper ascoltare il cliente

Introduzione

Alcune persone affette da demenza ripetono ripetutamente determinati comportamenti. Può trattarsi di una parola, un suono, una domanda o un'azione.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



47
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Chi non conosce le storie di ripetizioni continue? Si tratta di un importante quadro clinico delle persone con disturbi cognitivi come il morbo di Alzheimer o la demenza. Ad esempio, il cliente può chiedere incessantemente quando torna a casa, anche se è a casa. Oppure può chiedere quando arriva la figlia, anche se è la figlia. A causa del deterioramento del cervello e dei conseguenti vuoti di memoria, le persone colpite non possono ricordare di aver già posto una domanda e ricevuto una risposta o di aver completato un compito.

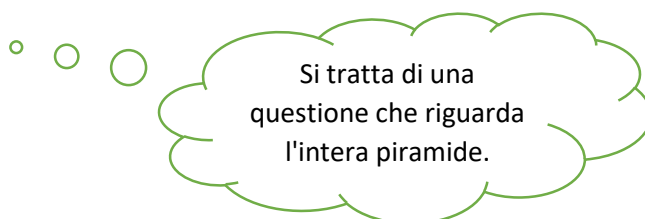
Il comportamento ripetitivo può essere innescato anche da:

- a. Un bisogno o un'emozione inespressi.
- b. Frustrazione.
- c. Un oggetto associato a una determinata azione.
- d. Stress e ansia.
- e. Noia.
- f. Effetti collaterali dei farmaci.

Utilizzare strategie per evitare un peggioramento della situazione:

- Mantenere la calma anche se il comportamento può essere irritante.
- Identificare la causa o il fattore scatenante del comportamento ripetitivo.
- Fornire dispositivi mnemonici come note, orologi, calendari o foto, se la persona è ancora in grado di comprenderli.
- Se possibile, inserire il comportamento in un'attività mirata.
- Ad esempio, ricordate che gli ammonimenti non funzionano perché la persona con demenza molto probabilmente ripeterà il comportamento involontariamente.
- Cercate di distrarre la persona dal comportamento con un'altra attività.

Cosa significa questa sessione nel contesto della piramide dei bisogni di Maslow?



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

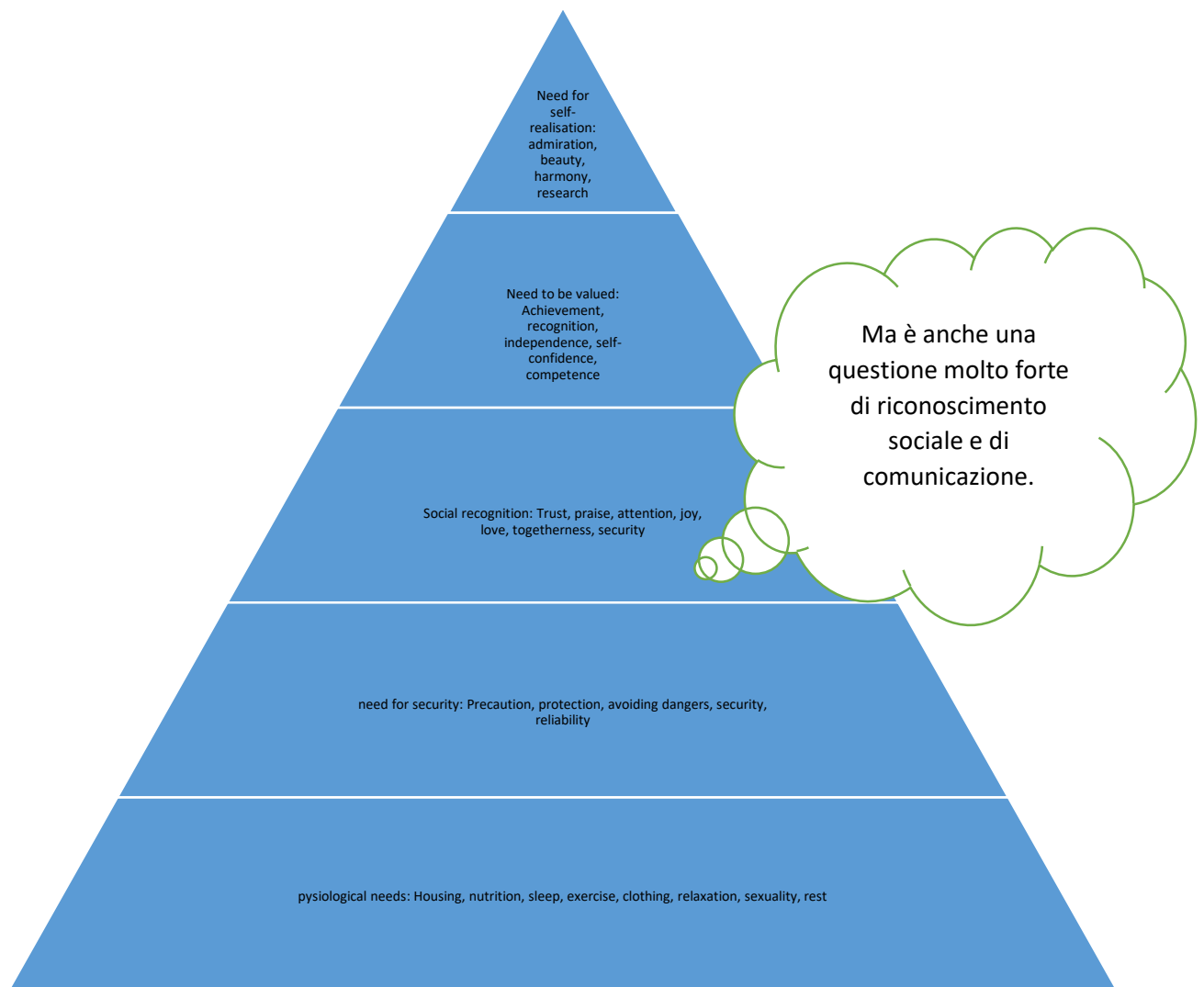


Figura 4. La piramide della salute nel contesto della ripetizione continua (adattato da Elsevir GmbH Munich, 2017) .

2.3. LP2, Sessione 3: Mantenere la comunicazione e il rapporto con gli altri.

Risultati dell'apprendimento

Al termine di questa sessione, dovrete essere in grado di:

- Conoscere le diverse misure per condurre una conversazione.
- Capire cosa potrebbe interrompere la conversazione con il cliente.

Introduzione



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Con il progredire della demenza, la persona ha difficoltà a comunicare i propri pensieri e a trovare le parole giuste. L'incapacità di comunicare correttamente può aumentare il senso di isolamento e portare a momenti di imbarazzo. Tuttavia, la necessità di comunicare non diminuisce, ma deve essere considerata un aspetto importante per mantenere la qualità della vita.

Molte difficoltà di comunicazione dipendono in qualche misura dalla malattia che la persona sta attraversando.

Se una conversazione funziona ancora...

- Di cosa possiamo parlare?
- Parlate dei "bei tempi andati", della sua infanzia, dei vostri figli, del vostro lavoro, dei viaggi, dei successi speciali.

Soprattutto gli eventi accaduti molto tempo fa sono ben ricordati. Potete preparare insieme una "scatola dei ricordi", con foto, souvenir, oggetti di artigianato dei bambini, un peluche, ecc. Questo apre molte possibilità di conversazione. In questo modo si aprono molte possibilità di conversazione, si mantengono vivi i ricordi e si rende felice l'interessato anche quando mancano le parole.

A un certo punto, ogni persona affetta da demenza ha vagato nel proprio mondo. La sua realtà coincide con quella dei familiari solo in alcuni punti molto specifici. Da questo punto in poi, le discussioni non portano a nulla. Che cosa si può fare, dunque, se non c'è comprensione? La cosa migliore è cambiare argomento. In questo modo si alleggerisce la situazione. Per alcuni argomenti questo non è possibile, ad esempio quando si tratta di guidare l'auto, di avere bisogno di cure e assistenza mobile o di trasferirsi in una casa di riposo. In questo caso, è bene affrontare la conversazione per gradi, essere perseveranti e riprovare più volte. Spesso è utile la mediazione di una persona percepita come un'autorità, come un medico o un'infermiera.

Molte difficoltà di comunicazione dipendono in qualche misura dalla malattia che la persona sta vivendo.

In generale, i seguenti fattori peggiorano la comunicazione:

- Distrazioni nell'ambiente, come rumori, altre persone o la televisione.
Stress e confusione



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



50
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Fame
- Il dolore
- Rabbia e paura
- Perdita dell'udito

Anche se dopo un certo punto le persone non sono più in grado di esprimere i propri bisogni, hanno ancora un'ottima percezione di ciò che accade nel loro ambiente. Includeteli nella vostra vita quotidiana, anche se pensate che non capiscano ciò che viene detto.

In generale, i seguenti fattori peggiorano la comunicazione:

- Distrazioni nell'ambiente, come rumori, altre persone o la TV.
- Stress e confusione
- Fame
Dolore
- Rabbia e ansia
- Perdita dell'udito

Utilizzare strategie per evitare un peggioramento della situazione:

- Concentrarsi sui sentimenti invece che sui fatti. Potete rispondere a ciò che pensate che la persona senta o intenda piuttosto che concentrarvi sui suoi errori.
- Non abbiate fretta di rispondere, ma date alla persona un po' di tempo per pensare a ciò che vuole dire.
- Se non avete capito bene quello che dicono, potete rispondere con quello che avete capito per vedere se avete ragione o chiedere di indicare e toccare.
- Rimanete vicini, ma rispettate il loro spazio personale. Spesso è bene stare allo stesso livello degli occhi o al di sotto di essi per aiutare la persona a sentirsi in controllo.
- Prestate attenzione alla vostra comunicazione non verbale. Le espressioni facciali, i gesti e l'uso dei gesti sono altrettanto importanti della comunicazione verbale.
- Parlate chiaramente e lentamente, cercando di mantenere il ritmo naturale del vostro discorso.
- Usate affermazioni positive invece che negative, invece di dire loro cosa non dovrebbero fare, suggerite o mostrate cosa dovrebbero fare.
- Stabilire un contatto visivo.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



51
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Evitate domande troppo difficili, è meglio fare domande chiuse, semplici e dirette.
- Parlare con una persona, piuttosto che parlarne con altri, ed evitare di parlare come se la persona non ci fosse. Inoltre, evitate di parlare alla persona come fareste con un bambino. Si tratta di trattare la persona con rispetto.
- Se la persona "vive" ai vecchi tempi, allora parlate dei vecchi tempi.

Cosa significa questa sessione nel contesto della piramide dei bisogni di Maslow?



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



52
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

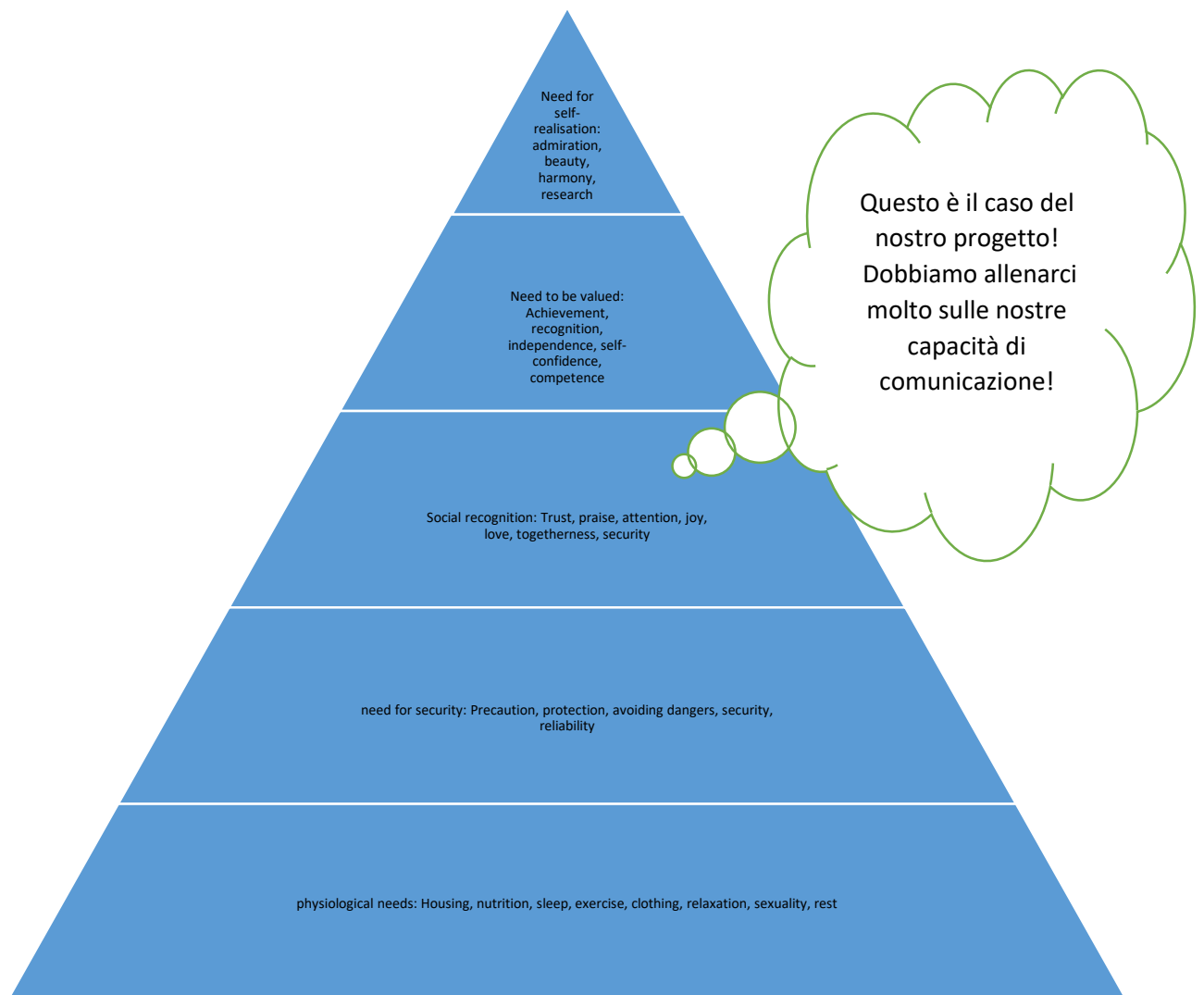


Figura 5. La piramide della salute nel contesto del lavoro di relazione e comunicazione (adattato da Elsevir GmbH Munich, 2017).

2.4. LP2, Sessione 4: Dimenticanza

Risultati dell'apprendimento

Al termine di questa sessione, dovrete essere in grado di:

- Avere strategie per superare le situazioni dolorose per il cliente.
- Conoscere le misure contro la dimenticanza.
- Disporre di strumenti che aiutino nelle situazioni di dimenticanza.

Introduzione



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



53
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Con l'età è normale diventare più smemorati. Si dimenticano nomi, appuntamenti, è più difficile concentrarsi e non si riesce ad affrontare i cambiamenti con la stessa facilità.

In uno stadio avanzato di demenza o di malattia di Alzheimer, il paziente può aver dimenticato i nomi dei suoi parenti più stretti. I numeri di telefono, i compleanni o l'indirizzo di casa non possono più essere menzionati. Forse l'assistito non sa più dire cosa ha appena letto o mangiato. La persona può impiegare più tempo per imparare cose nuove o non ricordare le informazioni come prima, oppure può perdere oggetti come gli occhiali. Tutto questo è molto stressante per l'assistito, ma anche per la famiglia e per chi lo assiste.

La dimenticanza è il sintomo precoce più comune della demenza. Ecco un elenco di fattori scatenanti che possono portare a momenti di dimenticanza:

- Fare troppe cose contemporaneamente
- Bisogno di più tempo per fare le cose
- Scarsa concentrazione
- Non prestando sufficiente attenzione
- Un ambiente affollato
- Stress o tensione
- Problemi di udito o di vista
- Effetti collaterali dei farmaci
- Dimenticanza cronica
- Uso di alcol
- Anamnesi di trauma cerebrale
- Demenza nota
- Condizioni cardiache
- Ipertensione
- Depressione
- Problemi alla tiroide
- Diabete
- Narcosi

Utilizzare strategie per evitare un peggioramento della situazione:



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



54
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Non dare tante informazioni in una volta sola.
- Far parlare le persone una per una.
- Per fare ripetizioni.
- Per prendere appunti come promemoria.
- Esprimere la propria dimenticanza in modo gentile, senza ferire.
- Non ostinarsi con il cliente.
- Fare giochi che rafforzano la mente.
- Pianificare insieme.

Cosa significa questa sessione nel contesto della piramide dei bisogni di Maslow?



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



55
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

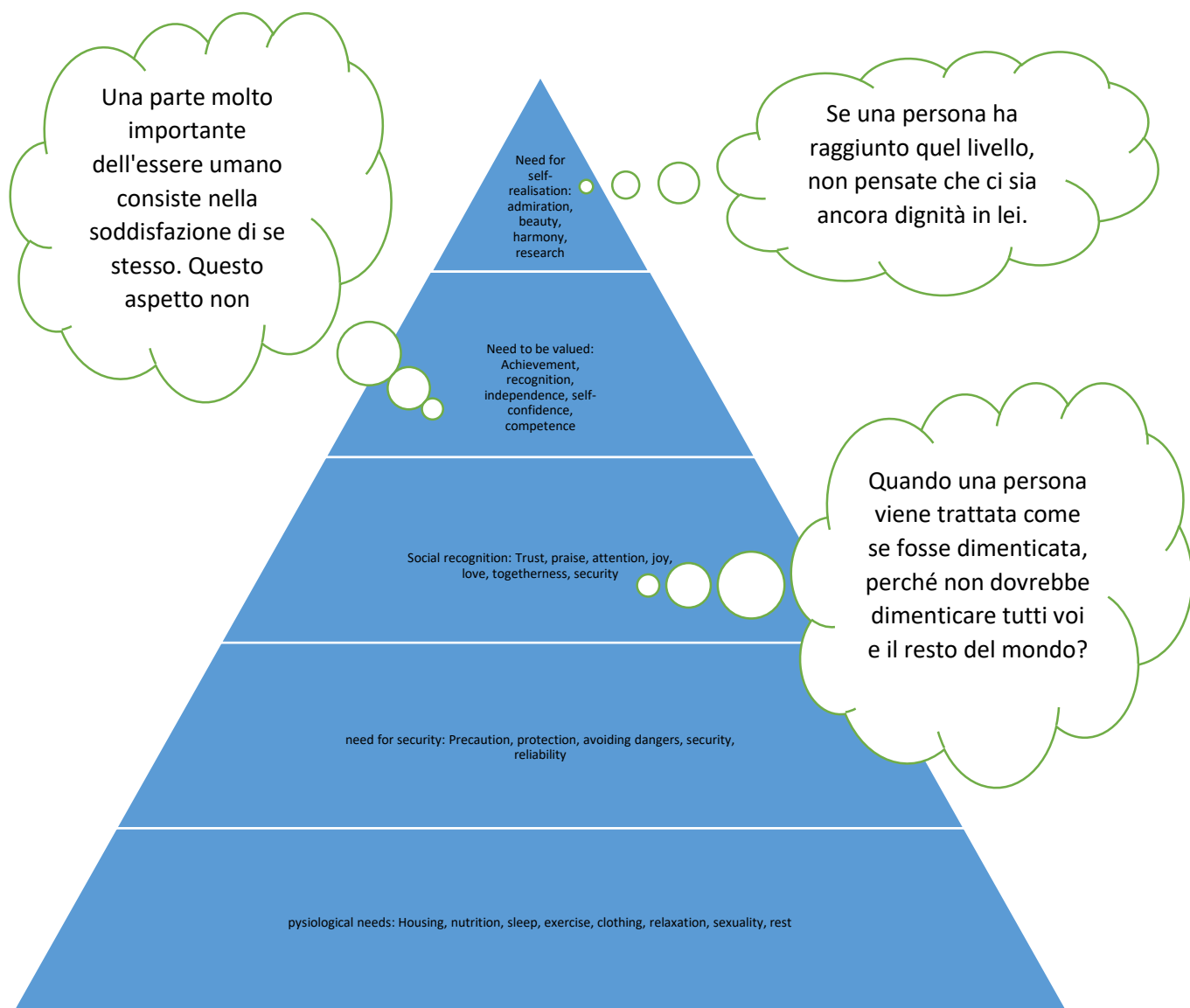


Figura 6. La piramide della salute nel contesto della dimenticanza (adattato da Elsevir GmbH Munich, 2017).

2.5. LP2, Sessione 5: Umore ed Emozioni (sentirsi lunatici o ritirati in situazioni difficili)

Risultati dell'apprendimento

Al termine di questa sessione, dovrete essere in grado di:

- Dovete essere in grado di gestire gli sbalzi d'umore del cliente.
- Devono capire cosa scatena in un cliente gli sbalzi d'umore o il ritiro in situazioni difficili e come affrontarli.

Introduzione



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



56
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

La maggior parte dei tipi di demenza può influenzare le sostanze chimiche del cervello responsabili del mantenimento dell'umore. La combinazione di questi cambiamenti d'umore e la consapevolezza di essere affetti dalla malattia può portare a sentimenti di tristezza, di scarsa ambizione o addirittura di depressione. Questi sentimenti possono tradursi in cambiamenti comportamentali come perdita di appetito, ritiro da amici e familiari o episodi di pianto. I cambiamenti d'umore possono includere ansia, sospetto, tristezza, depressione, frustrazione, rabbia, ostilità, apatia e agitazione.

- La perdita della libertà o dell'indipendenza (perdita della patente di guida, o se ci si affida a un caregiver)
- Disagio fisico
- L'ambiente (la stanza potrebbe essere troppo luminosa, rumorosa, affollata, calda, fredda o, in generale, eccessivamente simulata)
- Problemi sociali (la persona si sente forse sola, annoiata o priva di contatti sociali)
- Problemi psicologici (come allucinazioni, deliri e paranoia, che possono sfociare in aggressività)
- Problemi di comunicazione (troppe domande in una volta, troppe informazioni in una volta)

Utilizzare strategie per evitare un peggioramento della situazione:

- Cercate di identificare, riconoscere e gestire le emozioni di fondo che vengono espresse e che potrebbero sfuggirvi se vi concentrate solo sulle sue parole.
- Utilizzate strategie e mantenete attività che supportino la sua indipendenza e che si concentrino su ciò che può ancora fare.
- Incoraggiare uno stile di vita sano, che comprenda attività fisica, alimentazione sana e attività familiari e significative.
- Evitate di dissentire, discutere o cercare di convincerla che ciò che crede è falso o impreciso.
- Rassicuratela e confortatela, provate a ricordare il passato come strategia utile.
- Convalida: dare conforto, permettere alla persona di provare tristezza e dolore.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



57
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Cosa significa questa sessione nel contesto della piramide dei bisogni di Maslow?

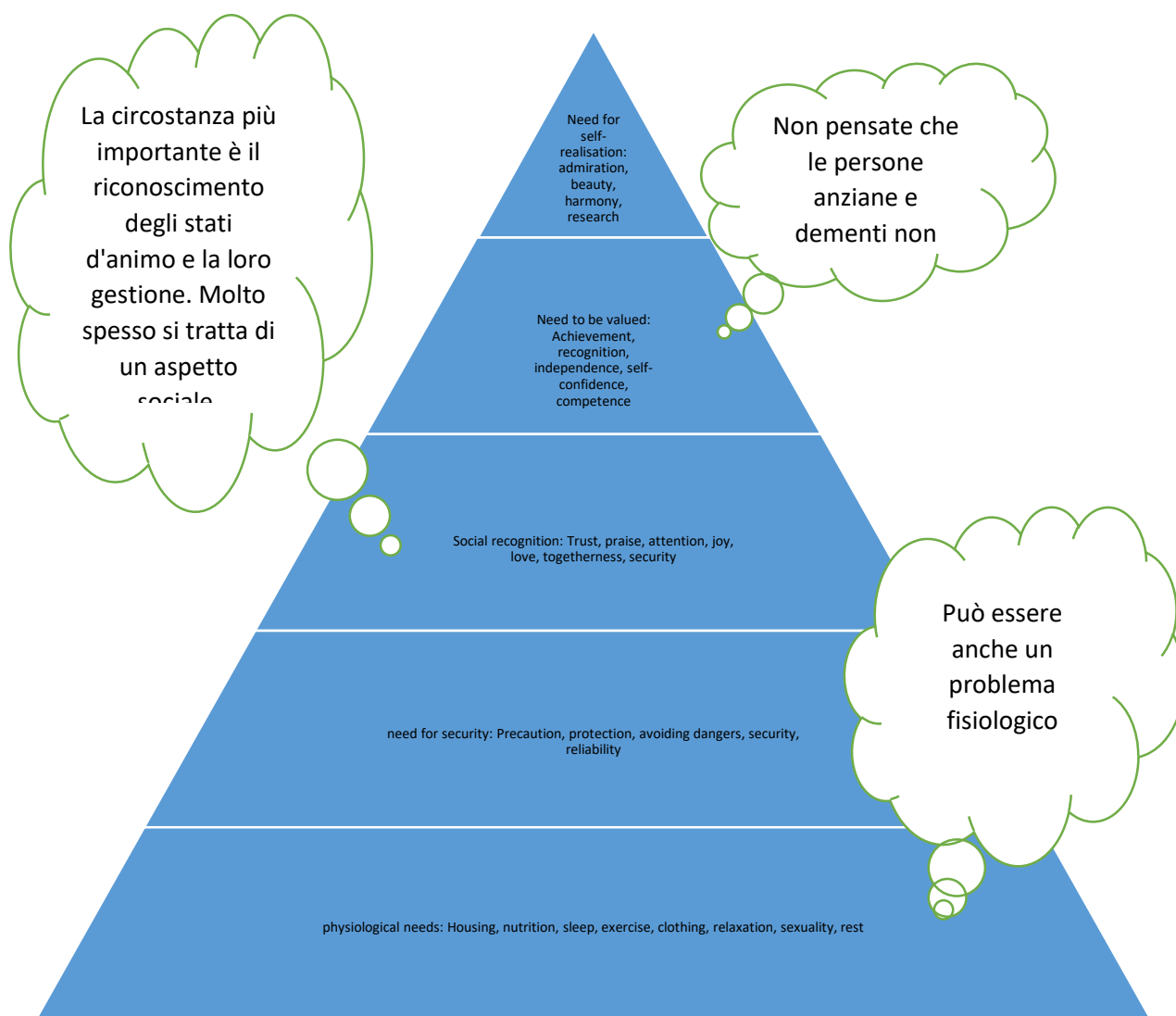


Figura 7. La piramide della salute nel contesto delle emozioni e degli stati emotivi (adattato da Elsevir GmbH Munich, 2017).

2.6. LP2, Sessione 6: Precauzioni di sicurezza

Risultati dell'apprendimento

Al termine di questa sessione, dovrete essere in grado di:

- Dovete essere in grado di attuare misure di sicurezza nella vita quotidiana.
- Dovete essere in grado di identificare i rischi per la sicurezza del cliente.
- Dovete essere in grado di indicare al cliente i rischi per la sicurezza.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



58
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Introduzione

Le persone affette da demenza possono avere difficoltà a gestire gli oggetti di uso quotidiano che possono addirittura rappresentare una minaccia per la loro sicurezza. Possono dimenticare alcune precauzioni o interpretare male alcuni segnali. I loro sensi possono essere alterati: la vista, l'udito, la sensazione di temperatura o la percezione della profondità possono essere compromessi.

Una casa sicura può aiutare i vostri cari anziani a mantenere la loro indipendenza e qualità di vita. Prevenire le cadute, la principale causa di morte e di lesioni gravi tra gli anziani, è fondamentale per una vita lunga e felice a casa. Il rischio di cadute negli anziani dipende principalmente da due fattori, personali e ambientali:

- Tra i fattori personali vi sono la debolezza muscolare, i problemi di equilibrio, la perdita della vista e alcuni farmaci.
- Tra i fattori ambientali vi sono i pericoli domestici, come i tappeti allentati, la scarsa illuminazione (soprattutto sulle scale) e la mancanza di scale o maniglioni nel bagno.
- Pericoli per la sicurezza: cavi allentati, apparecchi a gas, sostanze chimiche, utensili affilati, armi.
- Rischi di caduta: tappeti allentati, oggetti sciolti sul pavimento, scarpe scivolose, poca luce.

Utilizzare strategie per evitare un peggioramento della situazione:

- Valutare l'ambiente domestico per identificare i potenziali rischi per la sicurezza.
- Installate dispositivi tecnici per garantire a voi e ai vostri familiari la sicurezza in casa. È molto importante avere un allarme antincendio funzionante e una protezione per le stufe può essere utile.

Potrebbero esservi utili anche:

- Timer che spengono l'elettricità dopo un determinato periodo di tempo.
- Sensori di movimento.
- Tappetini antiscivolo da posizionare sotto i tappeti.
- Adesivi testurizzati da applicare su superfici scivolose.
- Termometro automatico sui rubinetti per limitare la temperatura dell'acqua.
- Illuminazione supplementare in ingressi, scale e corridoi.
- Una valvola del gas o un interruttore nascosto sul fornello.
- Buttate via piante e oggetti tossici che possono essere scambiati per cibo vero.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



59
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Conservare i farmaci e le sostanze chimiche in armadi chiusi a chiave che non attirino l'attenzione della persona.

Che cosa significa la sessione di precauzioni di sicurezza nel contesto della piramide dei bisogni di Maslow?

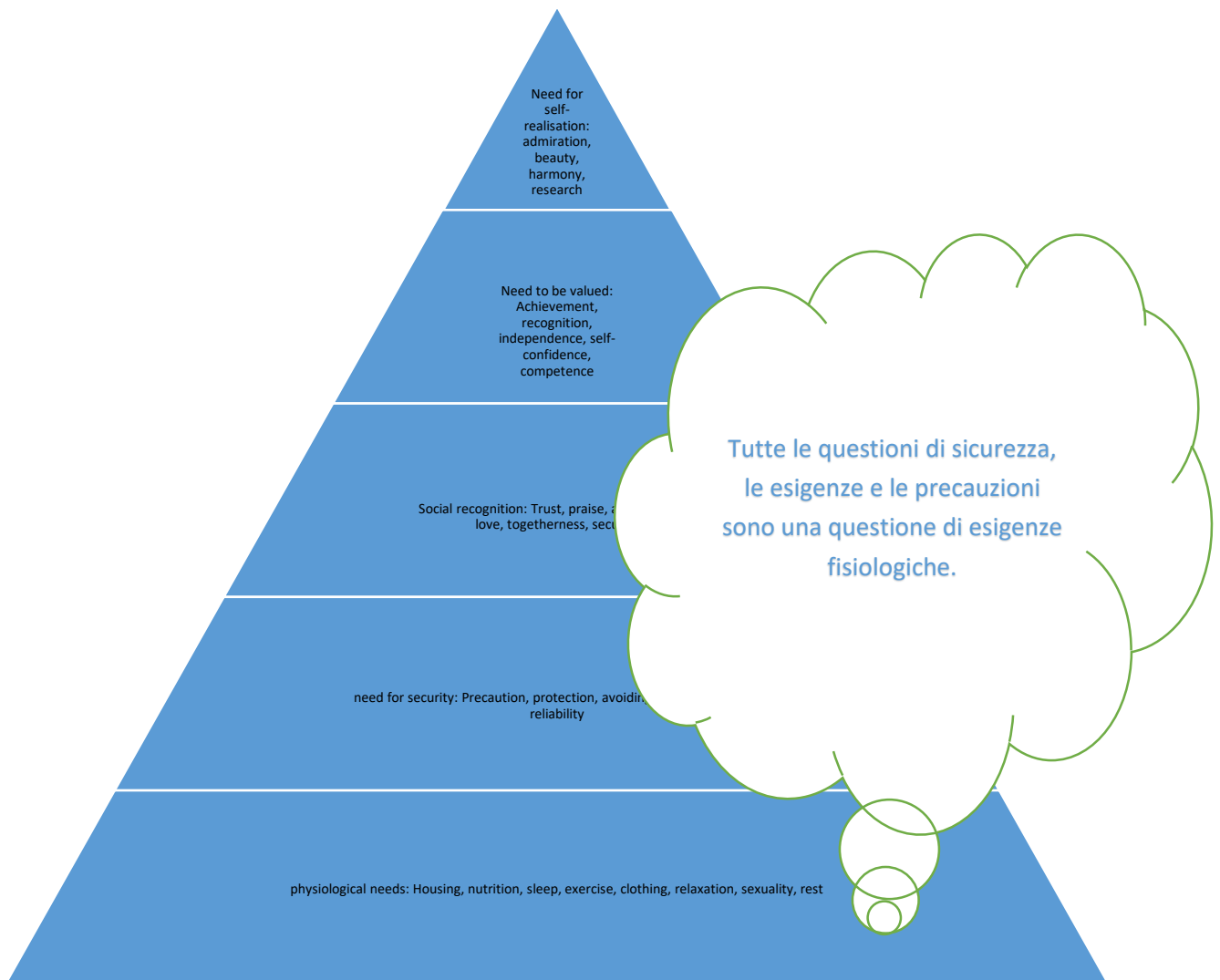


Figura 8. La piramide della salute nel contesto delle precauzioni di sicurezza (adattato da Elsevier GmbH Munich, 2017).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



60
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Percorso di apprendimento 3: La comunicazione nella nuova era della messaggistica istantanea, delle videochiamate e dei progressi tecnologici a supporto di un ambiente agevole.

Risultati dell'apprendimento

In questo percorso di apprendimento, acquisirete le seguenti competenze:

- Comprimerete i principi di base della messaggistica istantanea, delle videochiamate e dell'AAL.
- Saprete come utilizzare la messaggistica istantanea, le videochiamate e l'AAL per migliorare la comunicazione nell'assistenza.
- Sarete in grado di spiegare l'uso, i benefici e i rischi della messaggistica istantanea, delle videochiamate e dell'AAL nei confronti degli anziani.

Questo percorso di apprendimento è composto da due temi. Il primo tema è incentrato sulla messaggistica istantanea, sulle videochiamate e sull'influenza e i cambiamenti nella comunicazione. Il secondo tema riguarda le tecnologie assistive e il modo in cui possono supportare la comunicazione nell'assistenza.

3.1. LP3, Tema 1: App di messaggistica istantanea e strumenti di videochiamata per la comunicazione

3.1.1. LP3, Tema 1, Sessione 1: Come possono i caregiver utilizzare le app di messaggistica? Quali vantaggi avranno utilizzandole?

Risultati dell'apprendimento

Al termine di questa sessione gli studenti dovranno essere in grado di:

- spiegare le basi delle app di messaggistica e sapere come usarle.
- comprendere i vantaggi della comunicazione con le app di messaggistica.

Messaggio chiave

I messaggi di testo, le chat e la messaggistica online possono essere utilizzati per molto di più che per comunicare semplicemente con gli amici. Vi aiutano a mantenere i contatti con la vostra famiglia o anche a organizzare le cose. Può trattarsi di eventi sociali, come feste di compleanno, o di cose legate



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



61
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

all'assistenza, come andare al supermercato o accompagnare l'assistito dal medico. La comunicazione online può anche aiutare le persone a costruire e sviluppare abilità sociali e offre una piattaforma per condividere le proprie capacità e aiutarsi a vicenda. Possono essere strumenti che aiutano le persone a imparare e a padroneggiare abilità importanti.

In che modo i messaggi di testo o le videochiamate possono favorire la comunicazione e le relazioni?

Nelle app di messaggistica istantanea è possibile creare gruppi. Le persone possono contattare amici della loro età o membri della famiglia. In questo modo è più facile chiedere aiuto. Possono discutere di una serie di argomenti e persino aiutarsi a vicenda a capire cose che potrebbero confonderli (Department of Education, 2019).

Chattare con i coetanei online può aiutarvi a:

- discutere di diagnosi o di notizie reali che non avete capito.
- parlare con un amico di qualcosa che è successo.
- sviluppare e perfezionare idee nuove o creative.

Questi gruppi possono fornire:

- un senso di appartenenza e di comunità.
- isolamento ridotto.
- accesso al supporto di persone che la pensano come voi.
- l'apprezzamento di prospettive diverse.

In che modo l'uso di messaggi di testo o di videochiamate può aiutare a sviluppare le competenze digitali?

La tecnologia è diventata parte integrante del nostro mondo. I continui sviluppi della digitalizzazione, della telemedicina, dell'intelligenza artificiale e dell'e-health avranno un grande impatto sull'aspetto delle cure e dell'assistenza sanitaria in futuro. Per questo motivo, le competenze digitali stanno diventando non solo importanti, ma essenziali. Le persone possono utilizzare le app di messaggistica o le videochiamate per sviluppare queste competenze. Possono imparare a navigare e condividere contenuti digitali e a sviluppare un'interazione online responsabile. La messaggistica istantanea aiuta le persone a comunicare, condividere e imparare e offre l'opportunità di mettere in pratica le competenze chiave del XXI secolo necessarie per il futuro.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



62
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Come i messaggi di testo possono migliorare l'assistenza?

Negli ambienti di cura, come le comunità per anziani, la messaggistica di testo è in grado di migliorare la comunicazione sia con gli assistiti che con le loro famiglie. La messaggistica di testo in ambito assistenziale può dare un maggiore senso di personalizzazione e contribuire a creare un maggiore rapporto con la comunità. Non tutti gli assistiti o le loro famiglie vorranno utilizzare i messaggi di testo, ma la loro aggiunta come funzione del sistema di comunicazione di una struttura per anziani può migliorare la soddisfazione generale dell'assistenza (Mixnetworks, n.d.).

Ecco 4 vantaggi dell'uso dei messaggi di testo nelle comunicazioni degli anziani:

1. Miglioramento dell'efficienza delle comunicazioni interne

Sono finiti i tempi in cui si indossavano le cuffie radio per comunicare con il personale del reparto. La messaggistica di gruppo offre la possibilità di condividere in modo efficiente e discreto le comunicazioni interne con gli assistenti e il personale. Ciò richiede l'uso di un'applicazione mobile, che la maggior parte dei fornitori di cloud offre come parte dei propri servizi. Poiché gli ambienti di vita per anziani richiedono che gli operatori e il personale siano costantemente in movimento, l'uso della tecnologia mobile e della messaggistica interna di gruppo attraverso un'applicazione mobile dedicata è un modo fantastico per migliorare il ritmo e la chiarezza di alcune comunicazioni interne tra i membri del team.

2. Un nuovo modo di gestire la programmazione

Mantenere un orario fisso è una parte essenziale della gestione di una struttura per anziani. I messaggi di testo nelle strutture per anziani possono essere utilizzati per facilitare la programmazione degli appuntamenti con i residenti e le loro famiglie e per inviare messaggi di conferma a tutti loro. Inoltre, consentono di riprogrammare o cancellare gli appuntamenti senza problemi, il che consente alle strutture per anziani di risparmiare denaro riducendo l'incidenza di no-show per alcuni tipi di appuntamenti. L'aggiunta dei messaggi di testo amplia l'ampiezza delle comunicazioni di una struttura per anziani, per dare a tutti la possibilità di modificare i propri piani e per far sì che il programma giornaliero si svolga senza intoppi.

3. Migliore coinvolgimento dei residenti e delle famiglie

Parte dell'esperienza di una residenza per anziani sono i vari eventi organizzati durante l'anno per i residenti e le loro famiglie. La partecipazione a questi eventi può variare da un'ottima a una scarsa partecipazione, e questo può avere un impatto sulla felicità dei residenti. Utilizzando i messaggi di



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

testo, le strutture per anziani possono comunicare meglio con le famiglie dei residenti e coinvolgerle, aumentare la partecipazione agli eventi e migliorare la soddisfazione generale dei residenti e delle loro famiglie nei confronti della comunità. Un maggiore coinvolgimento porta a un'esperienza migliore, e gli SMS sono un mezzo semplice, affidabile e non invasivo per farlo.

4. Maggiore soddisfazione nell'assistenza

Una componente importante della maggior parte delle strutture per anziani è l'assistenza fornita dagli assistenti e dal personale. La soddisfazione nell'assistenza, quindi, gioca un ruolo centrale nel successo e nel fallimento della maggior parte delle strutture. Una migliore comunicazione porta a risultati migliori. Aumentando il numero di opzioni di comunicazione a disposizione dei residenti e delle loro famiglie, si riduce la probabilità che qualcuno cada nelle proverbiali fessure. L'aggiunta dei messaggi di testo al vostro mix di strutture per anziani riduce notevolmente la possibilità di perdere una comunicazione da parte di un residente o di un familiare, e l'immediatezza di un messaggio di testo può contribuire a rendere la comunicazione più personalizzata.

Se utilizzati come parte di una piattaforma di comunicazione, i messaggi di testo possono migliorare notevolmente le operazioni di una struttura per anziani, oltre a migliorare la soddisfazione nell'assistenza. Poiché i consumatori preferiscono sempre di più i messaggi di testo alle e-mail e persino alle telefonate, le strutture per anziani possono solo trarre vantaggio dall'integrazione dei messaggi di testo nelle loro attività.

3.1.2. LP3, Tema 1, Sessione 2: Quali sono i principi di base delle app di messaggistica?

Risultati dell'apprendimento

Al termine di questa sessione gli studenti dovranno essere in grado di:

- conoscere le funzioni di base delle app di messaggistica.
- riflettere su esempi di diverse app di messaggistica e sceglierne una appropriata.

Introduzione

Proprio come per le automobili, le app di messaggistica funzionano tutte secondo principi simili e hanno molte sovrapposizioni, ma ci sono alcune differenze che possono rendere un'app più



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

interessante da usare rispetto a un'altra. In ogni caso, avete la possibilità e la libertà di utilizzare una o più di queste app contemporaneamente.

Le caratteristiche comuni delle app di messaggistica sono:

- Funzionano con il Wi-Fi o con i dati cellulari se non è disponibile il Wi-Fi.
- Non sono specifici per un sistema software: la maggior parte di essi funziona su diversi smartphone e di solito hanno applicazioni di accompagnamento per l'uso su desktop.
- Non offrono solo messaggistica, ma anche chiamate vocali e video.
- Le app di messaggistica consentono di inviare foto, allegati audio e video.
- Contengono funzioni di sicurezza che criptano le conversazioni per garantire la privacy.
- Se si attivano le notifiche nelle impostazioni dell'app, si riceveranno avvisi ogni volta che si riceve un nuovo messaggio, proprio come l'app di messaggistica di testo predefinita.
- Il prerequisito per l'utilizzo di un messenger è che tutte le parti utilizzino lo stesso servizio.

Se si sceglie di utilizzare un'app diversa da quella in dotazione con il telefono, o una serie di app di messaggistica specifiche per determinati contatti familiari, amici o aziendali, è bene sapere che tutte hanno la stessa procedura di configurazione.

È necessario creare un account basato sul proprio numero di cellulare, verificarlo con un messaggio di testo e quindi consentire all'app di condividere i contatti in modo che funzioni con le informazioni presenti nel dispositivo.

È necessario impostare le notifiche e magari modificare i suoni in modo che corrispondano a quelli dell'app. Questo vi permetterà di distinguere la differenza quando arrivano nuovi messaggi.

Uno dei vantaggi di utilizzare un'app di messaggistica di terze parti è che potete comunicare con chiunque, da qualsiasi dispositivo (smartphone e tablet), purché scarichiate l'app sui vostri vari dispositivi. Non si perderà più un messaggio se non si ha il telefono in mano.

Di seguito viene presentata una panoramica di alcune delle opzioni più diffuse e di alcune differenze tra di esse.

Esempi di app di messaggistica molto comuni

Facebook Messenger

L'applicazione Facebook Messenger consente di comunicare privatamente con i propri amici in tempo reale, indipendentemente dal fatto che siano o meno iscritti a Facebook. È un'applicazione separata che deve essere installata sul telefono o sul tablet, anche se si sincronizza con l'account e i contatti di



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Facebook. A differenza delle altre cose che si condividono su Facebook, come gli aggiornamenti di stato o le foto, le chat e i messaggi non saranno condivisi con tutti gli amici o pubblicati sulla Timeline. Inoltre, per utilizzare Messenger non è necessario avere un account Facebook.

Tuttavia, a differenza di molte altre app qui sotto, Messenger non cripta i messaggi e offre una sicurezza minima. Facebook Messenger consente di inviare messaggi di testo, chat audio e video e foto e video.

Whatsapp

WhatsApp è una delle prime app di messaggistica ad arrivare sul mercato. Quando gli SMS erano costosi e avevano dei limiti in base al proprio piano, WhatsApp ha conquistato il mercato e ora, con oltre un miliardo di utenti attivi al giorno, è una delle app sociali mobili più popolari al mondo.

Acquisita da Facebook nel 2014, l'applicazione consente a chiunque di inviare testi, foto, audio e video illimitati ai propri amici, in modo libero e sicuro. Gli utenti possono anche effettuare videochiamate gratuite.

Tra le caratteristiche che ne fanno un'ottima scelta ci sono la chat di gruppo, la possibilità di inviare foto e video, le chiamate gratuite (anche a livello internazionale) e la possibilità di condividere la propria posizione.

Non ha alcune delle funzioni avanzate dei concorrenti più recenti, ma è un'applicazione veloce e facile da usare che non dà l'impressione di essere opprimente. Per mantenere il vostro account il più sicuro possibile, WhatsApp utilizza la crittografia end-to-end in modo che tutti i messaggi possano essere visualizzati solo dal mittente e dal destinatario.

Inoltre, utilizza l'autenticazione a due fattori, per cui l'utente deve inserire una seconda password o codice per accedere all'app. Ora è disponibile anche un'applicazione desktop per WhatsApp, in modo da poterla utilizzare se il telefono non è nelle vicinanze.

Segnale pioniere nella sicurezza

Signal è considerato un messenger molto sicuro. Tutti i messaggi sono crittografati end-to-end e nessun dato viene memorizzato sui server di Signal. In questo modo le vostre chat sono il più sicure possibile. L'applicazione dispone di tutte le consuete funzioni di messaggistica: È possibile inviare normali messaggi di testo, ma anche messaggi vocali. È possibile effettuare chiamate audio e videochiamate. È possibile inviare qualsiasi file. Se si desidera chattare con più utenti contemporaneamente, è sufficiente creare un gruppo. Non c'è archiviazione su cloud: tutti i messaggi vengono cancellati automaticamente dopo un certo periodo di tempo. Uno svantaggio: Signal legge i



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

contatti memorizzati sullo smartphone. Ma anche qui c'è un aspetto positivo: I contatti vengono utilizzati solo nell'app e non vengono memorizzati sui server di Signal.

I vantaggi sono che ...

- tutti i messaggi sono crittografati per impostazione predefinita.
- nessuna memorizzazione di metadati.
- Le cronologie delle conversazioni possono essere cancellate.

Gli aspetti negativi sono ...

- Specifica del numero di telefono richiesto.
- L'accesso alla rubrica non è necessario per l'utilizzo, ma non è comodo utilizzarla senza.

Telegramma

Telegram è un'app di messaggistica istantanea basata sul cloud, lanciata nel 2013 e che da allora ha conquistato una base di utenti fedeli. L'app offre un'opzione di chat segreta con crittografia end-to-end, oltre a una variante di chat normale che viene crittografata nel cloud di Telegram. È disponibile su iOS, macOS, Android, Windows Phone, Windows e Linux.

Vantaggi

- Applicazioni open source e libreria di database Telegram
- Messaggi autodistruttivi
- Gli utenti possono effettuare l'accesso su più dispositivi contemporaneamente
- Supporta l'autenticazione in due passaggi
- Conforme a DSGVO

Svantaggi

- La registrazione richiede un numero di telefono
- Crittografia end-to-end solo per le chat segrete
- Nessun audit da parte di terzi
- I server non sono open source
- Registra l'indirizzo IP e altri dati dell'utente
- L'amministratore può leggere i messaggi personali contrassegnati come spam



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



67
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

3.1.3. LP3, Tema 1, Sessione 3 Quali sono i principi delle videochiamate?

Risultati dell'apprendimento

Al termine di questa sessione gli studenti dovranno essere in grado di:

- spiegare le funzioni di base delle videochiamate;
- di decidere quale utilizzare

Introduzione

Le videochiamate rendono la comunicazione più semplice e divertente: in vacanza, chi è a casa può dare un'occhiata in diretta dal balcone dell'hotel o si può adorare il nipotino che vive a qualche centinaio di chilometri di distanza. Le videochiamate offrono agli utenti la possibilità non solo di parlare con familiari, amici e conoscenti, ma anche di vederli allo stesso tempo. Vedere ed essere visti (e ascoltati) ha un valore sociale e crea un legame più profondo. Uno studio di caso, pubblicato su *The Journal of Community Informatics*, ha seguito 16 anziani che utilizzano regolarmente la videocomunicazione. I partecipanti hanno riconosciuto il valore intrinseco di vedere la persona con cui stanno comunicando. Sopporterebbero la scarsa qualità dell'audio e delle immagini per avere la possibilità di entrare in contatto con gli altri.

Le videochiamate rappresentano un modo rapido e conveniente per comunicare a distanza tra gli anziani e le loro famiglie e un complemento alle visite faccia a faccia nelle strutture di assistenza. Negli ultimi mesi, durante i vari confinamenti imposti per fermare la trasmissione della COVID-19 in tutto il mondo, diverse case di cura e strutture per lungodegenti si sono dotate di computer portatili, tablet e applicazioni di videochiamata per aiutare gli anziani a rimanere in contatto con i loro parenti. Tuttavia, numerosi fattori tecnici e umani possono ostacolare l'uso delle videochiamate in questi contesti. La complessità dei dispositivi tecnologici, le limitate competenze digitali degli anziani, la scarsa fiducia e l'esperienza nell'uso della tecnologia sono alcuni esempi. Inoltre, nell'esaminare l'uso e l'implementazione delle videochiamate nell'assistenza a lungo termine, occorre considerare anche il contesto specifico di utilizzo e la necessaria implicazione di più attori (professionisti dell'assistenza, familiari). La videocomunicazione migliora il benessere e la qualità di vita degli anziani. Tuttavia, il valore delle videochiamate dipende dalla facilità d'uso. Se un individuo trova la barriera tecnologica insormontabile, potrebbe non ricevere i benefici psicologici. Le ricerche dimostrano che le videochiamate aiutano molto a mantenere i contatti con i propri cari. Uno studio longitudinale pubblicato sull'*American Journal of Geriatric Psychology* ha analizzato l'impatto della comunicazione



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

online sui sintomi della depressione negli anziani. I ricercatori hanno scoperto che "gli anziani che usano le videochat come Skype... hanno un rischio minore di sviluppare la depressione" (Anita's Angels, 2020).

Con un tablet o uno smartphone, questi servizi, generalmente gratuiti, possono essere utilizzati via Internet.

Alcuni di essi offrono anche la possibilità di comunicare con più di una persona. *In Whatsapp il limite è di massimo 4 persone. 4 persone, per più persone nella stessa chiamata potrebbe essere necessario un servizio specifico.*

Con i messenger più diffusi, come WhatsApp, Signal o Wire, le videochiamate sono piuttosto semplici. Servizi speciali di videochiamata sono Skype, Google Meet o Zoom.

Una volta che la tecnologia è stata installata, può diventare una risorsa quotidiana per loro. Possono partecipare a corsi o eventi virtuali, pranzare in video con gli amici o partecipare a un club del libro o a uno studio biblico online.

Requisiti per la comunicazione video

Prima di iniziare, è necessario assicurarsi di avere tutto il necessario per avviare le videochiamate.

Dispositivi

È possibile utilizzare il telefono, il tablet o il computer per effettuare le chiamate. Se si desidera utilizzare il computer desktop o portatile PC o Mac, è necessario che la macchina abbia l'ultima versione del sistema operativo: Windows, Linux o Mac OS.

Assicuratevi inoltre di essere connessi a una rete Internet wireless (Wi-Fi) prima di effettuare una videochiamata. Le videochiamate utilizzano molti dati e potrebbero comportare costi aggiuntivi da parte della rete telefonica se non si è connessi alla rete Wi-Fi.

Per poter utilizzare il computer per le videochiamate, è necessario che sia dotato di un microfono e di un altoparlante integrati oppure che si utilizzi una cuffia tramite una porta USB o una connessione blue tooth. Per trasferire i video è necessaria anche una videocamera integrata o esterna.

Programmi o applicazioni



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



69
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Se si lavora sul desktop, è sufficiente cercare il nome del programma su Internet per capire come scaricarlo per Mac o PC. Può anche offrire l'opzione di scaricarlo attraverso l'App Store di Apple o Google Play, che è quello che userete se siete sul vostro telefono o tablet.

Sul desktop, si scarica il programma e lo si installa sul computer aprendo il programma scaricato e seguendo le istruzioni. Alcuni programmi possono essere utilizzati tramite il browser Internet, senza dover scaricare e installare l'applicazione.

Per ottenere un'applicazione per il vostro telefono, andate sull'App Store (iPhone, iPad, ecc.) o su Google Play (telefoni Android) e cercate il nome del programma. Quindi si carica/apre l'app sul telefono e si procede alla creazione di un account.

Il nome utente può essere il vostro indirizzo e-mail o un altro nome che potrete poi condividere con gli altri utenti con cui volete connettervi tramite l'app.

Per sfruttare al meglio le videochiamate, è bene prendere confidenza con la tecnologia. Ecco alcuni consigli per iniziare:

1. Se avete in programma una chiamata di gruppo, perché non chiedere a un amico o a un familiare fidato di fare prima una chiamata di prova con voi, in modo da abituarvi all'uso della tecnologia?
2. Assicuratevi di essere connessi alla rete Wi-Fi e di avere una connessione Internet forte. Se la connessione a Internet è lenta, può essere utile spostarsi vicino al router.
3. Prima di partecipare a una chiamata, è possibile verificare le impostazioni per assicurarsi che il microfono e la fotocamera siano accesi.
4. Verificare che il microfono e la telecamera siano accesi (se sono spenti, i simboli sullo schermo sono attraversati da una linea).
5. Se avete difficoltà a sentire o a vedere qualcuno, chiedetegli di assicurarsi che il microfono e le telecamere siano accesi.

Di seguito presentiamo tre diversi programmi che potete utilizzare per le videochiamate. Tutti sono noti, ampiamente utilizzati, abbastanza facili da usare e gratuiti nelle loro funzioni di base.

Skype

Skype è un programma universale di chiamate, messaggi e video chat. Per utilizzare Skype, è necessario scaricare l'applicazione e creare un nuovo account. Convidete il vostro nome utente con la persona con cui volete connettervi via Skype. Skype salverà i nuovi contatti in una rubrica. Il programma è gratuito e si può usare per videochiamare persone in tutto il mondo, se anche loro usano Skype.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



70
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

È possibile utilizzare Skype sul telefono, sul tablet o sul computer per effettuare chiamate. La persona con cui si vuole parlare deve assicurarsi di avere anch'essa un account.

Poiché Skype è molto comune, ne spiegheremo l'uso in modo più dettagliato! La maggior parte dei passaggi sono molto simili in tutti i programmi, quindi potete anche trasferire i passaggi se preferite uno degli altri.

Usare Skype per ricevere una chiamata

Per ricevere chiamate con Skype, non è necessario scaricare alcun software e si può semplicemente utilizzare il proprio browser (ad esempio chrome, firefox, safari).

1. Cliccate sul link che il vostro contatto vi ha inviato tramite e-mail o messaggio.
2. Si aprirà una finestra. Toccare unirsi come ospite.
3. Digitare il proprio nome e toccare partecipa per partecipare alla videochiamata.
4. Per terminare la chiamata, toccare l'icona rossa del telefono o chiudere la finestra del browser.

Utilizzare Skype per effettuare una chiamata

Se si desidera impostare da soli le videochiamate, è necessario scaricare Skype. È possibile farlo gratuitamente tramite il sito web di Skype o tramite il Play Store/App Store. È quindi necessario registrare un account gratuito utilizzando il proprio indirizzo e-mail.

1. Aprite Skype e accedete o registratevi.
2. Fare clic su incontra ora.
3. Fare clic su Avvia chiamata.
4. Quando la chiamata è iniziata, fare clic su Condividi link chiamata. Si otterrà così un link da condividere con familiari e amici. Basta copiarlo e inviarlo via e-mail.
5. In alternativa, se avete aggiunto amici e familiari come contatti in Skype, potete aggiungerli alla chiamata.
6. Per terminare la chiamata, fare clic sull'icona rossa del telefono.

Per aggiungere un nuovo contatto, fare clic o toccare il simbolo dell'app Skype che assomiglia a una lente di ingrandimento e digitare il nome, il nome Skype o l'e-mail della persona con cui si desidera chattare. Selezionatela dai risultati della ricerca, quindi digitate un messaggio e premete invio per inviarle una richiesta di contatto.

Se si utilizza un computer desktop che non dispone di una telecamera e di un microfono integrati, potrebbe essere necessario acquistare una cuffia con webcam e microfono.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Utilizzando l'applicazione Skype sul proprio smartphone o tablet

Per effettuare e ricevere chiamate con Skype sul vostro smartphone o tablet, dovete scaricare l'applicazione. È possibile scaricare l'applicazione Skype dal Play Store se si possiede un telefono Android o dall'App Store se si possiede un iPhone. Per effettuare una chiamata:

1. Aprite l'applicazione Skype sul vostro telefono e accedete o registratevi.
2. Toccare la persona che si desidera chiamare dall'elenco dei contatti.
3. Toccate il simbolo che assomiglia a una telecamera accanto al loro nome per avviare la videochiamata.
4. Se si desidera effettuare una chiamata di gruppo, aggiungere un altro partecipante.
5. Per terminare la chiamata, toccare l'icona rossa del telefono.
6. Per ricevere una chiamata, riceverete una notifica che vi informa che qualcuno vi sta chiamando, proprio come quando qualcuno vi telefona normalmente.

Caratteristiche principali gratuite:

- Fino a 10 persone in videochiamata
- Videochiamate in HD
- Condivisione dello schermo
- Registrazione di videochiamate
- Chat video interattive
- Condivisione della posizione

Incontro con Google

Se avete già un account Google, allora siete pronti a partire con Google Meet utilizzando lo stesso indirizzo gmail e la stessa password. E se avete mai inviato un'e-mail a qualcuno con il suo indirizzo gmail, le sue informazioni di contatto sono già caricate in quell'account.

Caratteristiche principali gratuite:

- Fino a 25 partecipanti al video
- Conversazioni video, audio e messenger
- RegISTRAZIONI di riunioni video
- Partecipare alle chiamate utilizzando Google Calendar
- Condivisione dello schermo



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



72
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Zoom

Zoom è tipicamente utilizzato per le aziende. Tuttavia, la creazione di un account è gratuita e può valere la pena di provarlo se più di due persone vogliono videochattare, ad esempio per una cena di compleanno. L'iscrizione richiede solo un minuto ed è abbastanza facile da usare. La persona con cui si vuole parlare deve solo assicurarsi di avere un account. Potranno quindi inviarvi un link per partecipare a una videochiamata.

Ricordate: Cliccate solo sui link di persone che conoscete e di cui vi fidate. Vale sempre la pena di controllare due volte che vi abbiano inviato un link.

Caratteristiche principali gratuite:

- Ospitare fino a 100 partecipanti
- Incontri 1-1 e di gruppo
- Riunioni illimitate
- Video e audio HD
- Condivisione dello schermo
- Riunioni programmate
- Chat privata e di gruppo
- Controlli dell'host

3.1.4. LP3, Tema1, Sessione 4: Essere sicuri e salvare con gli strumenti di messaggistica istantanea e videoconferenza

Risultati dell'apprendimento

Al termine di questa sessione gli studenti dovranno essere in grado di comprendere i rischi degli strumenti di messaggistica istantanea e di videoconferenza e sapere come affrontarli.

Introduzione

Nelle sessioni 1, 2 e 3 avete imparato come i media possono supportare le vostre reti sociali, come utilizzare gli strumenti di messaggistica istantanea e di videoconferenza. Sono sicuro che nella vostra mente ci sono ancora molte domande sulla sicurezza di Internet, delle applicazioni utilizzate e soprattutto dei vostri dati personali! Forse avete già sentito parlare di alcuni rischi e siete preoccupati. Facciamo un po' di chiarezza!



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



73
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Cominciamo con la prima domanda importante che potreste avere:

1. Esistono tantissime app di messaggistica istantanea e strumenti di videoconferenza. Come faccio a sapere qual è quella giusta per me?

Nella sessione 2 vi abbiamo presentato due applicazioni di messaggistica istantanea molto popolari: Facebook messenger, WhatsApp e Signal. Ma ovviamente ce ne sono molte altre. Forse il vostro amico vi ha parlato di Threema? Forse il vostro vicino di casa usa Wire? Forse vi siete chiesti se dovete scaricarle e usarle tutte? E devo anche scaricare Skype e Zoom per le videochiamate?

Primo: Considerate il motivo per cui volete usare un'app di messaggistica istantanea o uno strumento video - e soprattutto: Con chi? Volete rimanere in contatto con la vostra famiglia? O con il vostro caregiver? Chiedete loro cosa usano di più. Quello che usa il vostro vicino di casa non ha importanza in questo caso.

Secondo: Naturalmente ci sono altri aspetti da considerare, soprattutto per quanto riguarda la sicurezza. Questo ci porta alla seconda domanda:

2. Come faccio a sapere se questa app è sicura? Come posso fidarmi?

Non è una domanda facile! Vi forniremo alcune linee guida che vi aiuteranno per entrambe le applicazioni di messaggistica istantanea e videoconferenza:

Scoprite cosa fa l'app con i vostri dati personali mentre chattate con il vostro contatto:

- L'app utilizza la crittografia? Se sì, quale? L'argomento "crittografia" verrà approfondito più avanti in questa sessione.
- Durante l'utilizzo dell'app, l'utente deve autorizzare l'accesso ai dati del dispositivo mobile. Considerate: Sono necessarie? Di quali ha bisogno l'app e vi sentite a vostro agio?
- In alcune applicazioni è necessario rinunciare ai diritti di utilizzo delle foto e così via: tenetene conto quando inviate le vostre informazioni personali.
- Ogni app di messaggistica istantanea e di videoconferenza dispone di impostazioni di sicurezza e di privacy. Date un'occhiata e scegliete le impostazioni più adatte alle vostre esigenze di privacy e sicurezza. Qui vi forniamo una piccola introduzione alle impostazioni più popolari e importanti.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



74
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Tuttavia, per proteggere il vostro account personale da altri, potete scegliere una password forte. Qui vi forniremo alcune linee guida sulle password forti. Alcune app offrono anche la possibilità di un'autenticazione a due fattori. Che cosa significa e se è utile? Arriveremo a questa risposta.

Attenzione: Anche se avete la possibilità di scegliere le impostazioni di privacy e sicurezza e i vostri messaggi sono crittografati, l'applicazione può catturare i metadati: Ad esempio il vostro numero di telefono, il numero di telefono dei vostri contatti, la data e l'ora dei messaggi. Questi dati sono necessari per il funzionamento della messaggistica istantanea. D'altra parte, queste informazioni possono anche essere analizzate e utilizzate, ad esempio, per la pubblicità personalizzata.

Capitolo 1: Hacking dell'account o: Come trovare la password giusta e sicura?

Forse avete sentito parlare di account violati da amici e parenti o dai notiziari. Che cosa significa?

Significa che un'altra persona ha trovato il modo di accedere al vostro account e quindi ai vostri dati personali. Di norma, solo voi avete accesso ai vostri account sui social media. Proteggete questo accesso con una password. Alcune persone vogliono accedere ai vostri account e trovano un modo. Il modo più semplice è quello di non avere una password forte. A volte basta indovinare per avere accesso alle vostre informazioni personali.

Per questo motivo è molto importante proteggere il proprio account con una password forte. È come una porta molto robusta con una buona serratura, difficile da scardinare per gli intrusi.

Come rendere forte la password:

1. Utilizzate password diverse per ogni account.
2. È importante che possiate ricordare bene la vostra password.
3. Più lunga è la password, più forte è! La password deve avere almeno 8 caratteri.
4. Normalmente è possibile utilizzare tutti i caratteri per la password: lettere, numeri e caratteri speciali. Più caratteri diversi si scelgono, più forte sarà la password. Alcune app hanno requisiti propri per la password. In questo caso, l'app vi informerà prima di scegliere la password.
5. La password scelta non deve essere contenuta in un dizionario.
6. Si consiglia di non utilizzare nomi o altre informazioni personali (ad esempio cognome da nubile, secondo nome, anno di nascita, ecc.)
7. Non utilizzare un ordine alfabetico, una sequenza di numeri o righe della tastiera.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



75
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Ok, avete trovato la vostra password perfetta! Ma ora dovete tenerla a mente? E usare una password diversa per ogni account? Non c'è da preoccuparsi! Esistono gestori di password che vi aiutano a tenere a mente tutte le vostre password.

Infine, vogliamo darvi alcuni consigli su come trovare una password sicura e facile da ricordare per voi. Utilizzando una frase semplice come: *Mi piace giocare a Badminton* può diventare una password come questa: `lltpB@dm1nt()n`

Facciamo un gioco e creiamone uno insieme (Infosoft System, 2015). Ma tenete presente che. Si tratta di un esempio e non si deve usare la password che stiamo creando insieme.

Capitolo 2: Due volte più sicuri: L'autenticazione a due fattori

Se volete aumentare la sicurezza dei vostri account, potete scegliere la cosiddetta "autenticazione a due fattori". Ciò significa che avete un secondo livello di sicurezza, oltre alla password. Il primo passo è la password. Il secondo passo o "fattore" in questo caso può essere costituito da diversi elementi, ad esempio un hardware: il più comune è lo smartphone. Si registra il proprio numero una volta e poi si riceve, ad esempio, un sms con un codice da inserire. Un altro metodo molto diffuso è, ad esempio, l'impronta digitale o la scansione del viso. Il tipo di fattore dipende dal servizio utilizzato, a volte è possibile scegliere tra diverse opzioni.

L'autenticazione a due fattori è possibile, ad esempio, nell'app di messaggistica istantanea Whatsapp. Qui è possibile scegliere un numero Pin in aggiunta alla password. È possibile trovarlo nelle impostazioni "Account". Anche l'app di videoconferenza "Zoom" offre l'autenticazione a due fattori.

Tenete presente che: Se utilizzate queste app sul vostro smartphone, nella maggior parte dei casi siete già connessi e non dovete inserire la vostra password ogni volta che utilizzate l'app. Questo significa anche che, in caso di perdita dello smartphone o di furto, tutti hanno accesso al vostro telefono e alle vostre app e possono agire a vostro nome. Per questo è importante non solo proteggere le app, ma soprattutto lo smartphone!

Capitolo 3: Crittografia

Come accennato nell'introduzione, molti servizi di messaggistica istantanea e videoconferenza utilizzano metodi di crittografia per migliorare la sicurezza.

Che cosa significa? Se i messaggi non sono crittografati, significa che l'azienda dell'app ha accesso a tutte le informazioni che inviate ai vostri amici e familiari.

Per essere sicuri che non sia questo il caso, verificate se la vostra app di messaggistica o il vostro servizio video offrono la crittografia e quale. La crittografia è come un linguaggio o un codice segreto:



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



76
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

I vostri messaggi sono codificati in un linguaggio segreto mentre viaggiano dal vostro telefono all'altro. In questo modo si può essere certi che nessun altro, a parte il mittente e il destinatario, possa leggere i messaggi e vedere le immagini inviate.

Esistono due metodi di crittografia molto diffusi:

1. Crittografia del trasporto / crittografia punto a punto

Ciò significa che non è il messaggio a essere crittografato, ma il modo in cui il messaggio viene recepito. Questo rende più difficile per gli intrusi leggere i messaggi, ma non è il modo più sicuro, perché il messaggio stesso non è crittografato.

2. Crittografia end-to-end

È il metodo più sicuro per criptare i messaggi. In questo caso non solo il modo, ma l'intero messaggio/videoconferenza è crittografato. Gli unici che possono leggere i messaggi o vedere e sentire l'altra persona durante la videochiamata sono il mittente e il destinatario. Pertanto, assicuratevi di utilizzare la crittografia end-to-end, se possibile!

Capitolo 4: Impostazioni di sicurezza

Le applicazioni di messaggistica istantanea e anche i servizi di videoconferenza dispongono di impostazioni di sicurezza, in cui è possibile scegliere tra le opzioni e impostarle in base alle proprie esigenze e ai propri desideri. Se non lo si fa, vengono utilizzate le impostazioni predefinite. Si tratta per lo più di un'impostazione molto aperta che non va a vantaggio dell'utente. Vi invitiamo quindi a sfruttare questa possibilità!

Di seguito vi presenteremo le impostazioni di sicurezza più importanti e dove trovarle. Purtroppo queste impostazioni non si trovano sotto lo stesso termine in tutte le app.

I termini utilizzati per queste impostazioni sono per lo più "impostazioni sulla privacy", "impostazioni di sicurezza" o "protezione dei dati". Nella maggior parte dei casi si possono trovare gli stessi argomenti sotto il termine "privacy" o "protezione dei dati".

Vi guideremo attraverso le impostazioni più importanti sull'esempio di whatsapp. Se una volta capito cosa è importante impostare, potete cercare queste impostazioni nelle altre app. Suggerimento: inserire il nome dell'app e l'impostazione di sicurezza desiderata in www.google.com. Lì è possibile trovare facilmente e velocemente una descrizione, se e dove è possibile trovare l'impostazione desiderata.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



77
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Impostazioni di sicurezza sull'esempio di Whatsapp:

Dove trovarli:

- a. Aprire l'applicazione.
- b. Nell'angolo destro, nella parte superiore dell'applicazione, si trovano tre punti verticali. Toccateli.
- c. Dopo aver toccato, si aprono alcune opzioni. La più importante è "Impostazioni". Toccare la parola "Impostazioni".
- d. Toccare la parola "Account".

Qui si trovano le impostazioni di sicurezza più importanti:

1. Protezione dei dati
 - Qui si trovano impostazioni come:
 - Chi può vedere se siete online?
 - Chi può vedere la foto del mio account?
 - Chi può leggere le informazioni su di me?
 - Chi può leggere il mio stato?
 - Desidero inviare e ricevere ricevute di lettura?
 - Qui si può anche impostare se si desidera sbloccare whatsapp con l'impronta digitale. Questa può essere una buona opzione per proteggere l'app e i propri messaggi dall'accesso indesiderato di altre persone.
2. Sicurezza
 - Qui si trova l'opzione "crittografia end-to-end". Si tratta di qualcosa che già conoscete!
 - Ulteriori informazioni sono disponibili nel capitolo 3.
3. Verifica in due fasi
 - È un altro termine per indicare l'autenticazione a due fattori.
 - Per saperne di più, consultate il capitolo 2.

Un altro argomento importante, come già detto, è l'autorizzazione all'accesso. Ogni applicazione chiede l'autorizzazione per alcuni dati del telefono.

Quando si installa un'applicazione tramite l'App Store e la si apre per la prima volta, nella maggior parte dei casi vengono richieste le autorizzazioni. Ma se si desidera modificare attivamente queste impostazioni, non è possibile trovarle nelle app, bensì nelle impostazioni del telefono. Dove esattamente dipende dal tipo di telefono utilizzato (ad esempio Samsung o Nokia) e dal sistema operativo (ad esempio Apple o Android). Su un telefono Android, ad esempio, è possibile trovarle in



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



78
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

"Impostazioni" e poi in "Applicazioni". A questo punto è necessario fare clic sull'applicazione di cui si desidera modificare i permessi. Quali autorizzazioni esistono e sono necessarie?

I più comuni sono:

1. Macchina fotografica
2. Contatti
3. Microfono
4. SMS
5. Immagazzinamento
6. Posizione

Se sono necessari dipende da ciò che si vuole fare. Se si desidera effettuare una videochiamata, è necessario autorizzare l'uso della fotocamera e del microfono, altrimenti non è possibile. Inoltre, se si desidera scattare e condividere foto, sono necessarie le autorizzazioni per la fotocamera e l'archiviazione. L'autorizzazione per i contatti potrebbe essere utile per poter vedere l'altra persona nell'app di messaggistica e anche per tenere aggiornati i numeri.

Capitolo 6: La sicurezza delle informazioni nell'era dei social media

Poiché la tecnologia ha reso più facile per le persone condividere una vasta gamma di notizie e informazioni, è diventato necessario pensare anche all'affidabilità dei contenuti online.

Questo non è importante solo per i contenuti dei siti web o delle applicazioni di social media come Facebook. È importante anche per i servizi di messaggistica istantanea, perché anche questi sono utilizzati per condividere informazioni. Ad esempio, un articolo con informazioni false viene inoltrato a molte persone senza verificare se il contenuto è affidabile o meno. È quindi molto importante tenerlo a mente e controllare personalmente prima di inoltrarlo.

Può essere difficile capire se una notizia è vera o falsa, soprattutto quando sembra provenire da un amico fidato o da una fonte ufficiale. Vi forniamo alcune indicazioni su come identificare le fake news (Referat Medienpädagogik am Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung, 2012):

Criteri di prova	Domande	Informazioni sui test
----------------------------------	-------------------------	---------------------------------------



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



79
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Informazioni di base sulla presenza sul Web	Esiste un'impronta con persona di contatto, indirizzo postale e contatto postale? Cosa si può imparare sul sito?	Ogni sito web serio ha un'impronta. Nella riga dell'indirizzo cancellare tutto ciò che si trova a destra dell'abbreviazione del paese per chiamare il server. Ricerca tramite www.denic.de o www.internic.net All'indirizzo www.alexa.com inserire l'URL come richiesta
Editore e autore	Si tratta di una homepage privata o del sito di un'organizzazione, azienda, istituzione, partito ecc. L'autore è conosciuto e/o esperto nel settore?	Se, ad esempio, il "Prof." o l'"Università" sono reali, lo si può scoprire facilmente interrogando il motore di ricerca [prof +nome]. A tal fine, interrogate il motore di ricerca di ricerca [nome+pubblicazioni].
Pop up, cookie	Le finestre si aprono indipendentemente in primo piano e sullo sfondo?	Questi prompt o download sono spesso riferimenti a siti web di dubbia provenienza.
Formalità	L'ortografia e la punteggiatura sono corrette?	I siti web seri sono il più possibile privi di errori di ortografia legale.

Tabella 2. Come identificare le fake news (adattata da Referat Medienpädagogik am Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung, 2012).



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



80
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

3.1.5. LP3, Tema1, Sessione 5: Le conseguenze delle app di messaggistica e delle chat sulla comunicazione

Risultati dell'apprendimento

Alla fine di questa sessione gli studenti comprenderanno l'uso di immagini, emoji, abbreviazioni ecc. nel contesto delle app di messaggistica e delle chat.

Introduzione

Fin dalle origini, gli esseri umani hanno trovato un modo per comunicare tra loro. A voce o attraverso i segni, lo scambio di informazioni è fondamentale. Come ogni altra cosa al mondo, anche il linguaggio si è evoluto. L'invenzione e l'ulteriore sviluppo della tecnologia hanno avuto una grande influenza. Nel frattempo, non esistono solo le conversazioni faccia a faccia, ma molte altre possibilità.

Bisogna quindi adattarsi al cambiamento ed è importante sapere come e cosa cambia esattamente. Le espressioni facciali, i gesti e il tono di voce sono persi, il margine di fraintendimento è molto più ampio. Esistono diversi approcci per aggirare questo ostacolo.

Per prima cosa, bisogna rendersi conto che si sta interpretando male qualcosa e magari provare a rileggere la frase. Un altro approccio per garantire la chiarezza è quello di utilizzare immagini, emoji, ecc. Servono come indicatori di come ci si sente. Servono come indicatori di come ci si sente. In una conversazione testuale, detta anche chat, si scrive come si parla. L'ortografia è secondaria (modello di comunicazione di Watzlawick) (Watzlawick & Jackson, 2010).

Emoji

Le emoji o smiley sono piccole espressioni facciali. Servono come indicatori per rendere più comprensibile il significato di qualcosa. Ad esempio, una faccina può far capire che si sta scrivendo con un tono divertente. Possono essere rappresentate da segni di punteggiatura, ma ora diversi provider hanno un proprio arsenale di emoji, alcune delle quali rappresentano oggetti in modi diversi. Potete usarle per rendere il messaggio un po' più bello. Inoltre, se non avete parole per rispondere, potete usare un'emoji per dimostrare che avete notato il messaggio.

Purtroppo, però, non tutte le emoji sono chiare per tutti e questo può portare a fraintendimenti. Perché ognuno interpreta i simboli colorati in modo diverso (Landeszentrale für politische Bildung, 2019). Anche se i messaggi vengono inviati da iPhone a iPhone, ad esempio, e le emoji hanno quindi lo stesso aspetto, il mittente e il destinatario non necessariamente associano ad esse gli stessi sentimenti.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



81
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

La maggior parte delle emoji è progettata per essere chiaramente riconoscibile e istintivamente comprensibile.

Ecco alcuni esempi:

- :-) sorridere; ridere: felice
- :-(offeso; triste; infelice
- ;-) ammiccamento
- :-O urlando; scioccato
- :-() non può/non vuole smettere di parlare
- :-D ampio sorriso
- :-P lingua tesa
- :-} sorriso sarcastico
- %-) confuso ma soddisfatto; ubriaco o intossicato
- %-(confuso e infelice
- :'-(piangere
- :'-) lacrime di gioia
- :-| sentimenti contrastanti
- :- sentimenti contrastanti, ma per lo più soddisfatti
- :-/ sentimenti contrastanti, ma soprattutto insoddisfatti

Abbreviazioni

Se non capite una parola quando sembra che manchino alcune lettere, forse è perché si tratta di un'abbreviazione. Le abbreviazioni sono nate soprattutto quando gli smartphone a pulsante sono diventati di uso comune. A causa del numero limitato di caratteri e della quantità di battitura, molte persone hanno iniziato a comunicare utilizzando le abbreviazioni. In questo modo è stato possibile inviare un messaggio più rapidamente. Alcune abbreviazioni sono logiche e facili da capire, altre no. Se non si capisce l'abbreviazione, non è un problema chiedere all'interlocutore e scoprire il suo significato.

Poiché oggi siamo collegati a tutto il mondo attraverso la rete, vengono adottate alcune consuetudini linguistiche. Questo è molto conciso con le abbreviazioni inglesi:



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



82
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Abbreviazioni	Significato
Omg	Oh mio Dio
Np	Nessun problema
Grazie	Grazie
mb	Posta indietro
scusa	Mi dispiace

Tabella 3. Abbreviazioni inglesi (rappresentazione propria).

Gif

L'abbreviazione "GIF" è un acronimo e sta per "Graphics Interchange Format". In tedesco significa "Graphics Interchange Format".

In questo formato, diverse immagini singole, una sopra l'altra, possono essere salvate in un unico file. Le Gif sono brevi video (1-3 secondi) che di solito contengono un'immagine e una frase. Gli 1-3 secondi vengono ripetuti più volte. Vengono utilizzate anche per dare un po' più di personalità alla conversazione digitale. Spesso vengono mostrate scene di film, in modo da poterle citare in una situazione appropriata. Una GIF può anche essere utilizzata per creare brevi animazioni che vengono caricate su Internet e condivise.

Nel frattempo, la maggior parte dei servizi di messaggistica offre una raccolta di GIF oltre a una tastiera di emoji. In questo modo, possono rispondere ai messaggi in modo ancora più espressivo che di persona. Come si dice, una GIF vale più di mille parole.

Immagini

Capita sempre più spesso di voler inviare immagini. Come già spiegato, la cautela è particolarmente importante con le immagini prima di inviarle. Le immagini, proprie o provenienti da Internet, possono anche rendere più interessante una conversazione. Nel frattempo, la maggior parte dei servizi di messaggistica dispone di una piccola fotocamera o di una piccola icona di immagine da cui è possibile accedere alla propria galleria e quindi alle foto scattate. Oltre all'invio di immagini dalla propria galleria, si può anche utilizzare una sorta di sfera che rappresenta Internet, inserendo alcune parole chiave per trovare un'immagine adatta; ad esempio, si può trovare e inviare un biglietto d'auguri in formato immagine via Internet.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



83
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Ma attenzione: una volta che le immagini sono su Internet, è difficile cancellarle di nuovo. La maggior parte delle immagini rimane memorizzata per molto tempo. Per questo motivo è necessario pensare bene prima a cosa si carica e dove.

Messaggi vocali

Molti provider offrono la possibilità di comunicare tramite messaggi vocali, l'ideale se non si hanno entrambe le mani a disposizione. Si preme il pulsante, si parla e il messaggio viene inviato. Questa funzione è spesso segnalata da un piccolo microfono.

Chat di gruppo

Le chat di gruppo sono utilizzate con una certa frequenza. Sono comode per condividere rapidamente informazioni con molti amici. Le chat di gruppo sono spesso utilizzate per fissare appuntamenti con un gruppo di amici. Alcuni gruppi sono anche pubblici e vengono utilizzati per condividere interessi. In altri, si viene invitati attraverso i propri contatti.

3.2. LP3, Tema 2: Tecnologie assistive e come possono supportare la comunicazione nell'assistenza.

3.2.1. LP3, Tema2, Sessione 1: Qual è il ruolo delle tecnologie di vita assistita nella cura degli anziani?

Risultati dell'apprendimento

Spiegare il ruolo degli ambienti AAL (ambient assisted living) nella cura degli anziani.

Introduzione

L'AAL è una sottoarea dell'intelligenza ambientale e può essere definita come "un campo multidisciplinare emergente che mira a fornire un ecosistema di diversi tipi di sensori, computer, dispositivi mobili, reti wireless e applicazioni software per il monitoraggio dell'assistenza sanitaria personale e i sistemi di teleassistenza".

Quali sono le principali categorie di sistemi AAL?

La prima categoria si divide in assistenza abitativa "interna" e "esterna". I servizi di assistenza indoor sono quelli presentati in uno spazio determinato: in appartamenti, case, automobili, ospedali e case di



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

riposo. Possono essere costruiti su un'installazione hardware/software ben nota nel luogo specificato, fornendo così un ambiente stabile.

I servizi di assistenza all'esterno hanno lo scopo di sostenere le persone durante le attività al di fuori delle loro abitazioni. Si dividono inoltre in due classi:

1. in primo luogo sul lavoro: consentire un invecchiamento attivo e produttivo alle persone anziane e un ambiente adeguato a quelle con disabilità fisiche in un luogo di lavoro definito e in un ambiente stabile;
2. nella comunità: durante lo shopping, il trasporto e altre attività sociali. Questi servizi devono affrontare condizioni ambientali altamente instabili, come attrezzature speciali e impianti tecnici.

Esistono altre tre dimensioni che possono essere utilizzate per specificare il tipo di servizio fornito:

1. Il termine "trattamento di emergenza" indica i servizi che mirano a prevedere e a reagire a condizioni critiche che potrebbero sfociare in un'emergenza.
2. I servizi di "potenziamento dell'autonomia" aumentano l'indipendenza delle persone assistite.
3. "Comfort": Questi servizi facilitano la vita quotidiana ma non sono necessariamente necessari. Inoltre, coprono tutte le aree che non rientrano nelle altre categorie presentate.

Precedenti ricerche nel campo della percezione e dell'accettazione delle tecnologie e dei sistemi AAL hanno rivelato valutazioni prevalentemente positive da parte di diversi gruppi di utenti in relazione all'età, all'invecchiamento e all'esperienza di disabilità. Al centro di questi studi, i benefici percepiti in termini di maggiore indipendenza, autonomia e durata della vita nel proprio ambiente domestico contrastano con le barriere percepite, ad esempio la sensazione di sorveglianza, la percezione di invasione della privacy e il senso di isolamento.

La popolazione anziana può soffrire di vari problemi fisici, cognitivi e sociali, dovuti al processo di invecchiamento, come la compromissione delle funzioni fisiche (diminuzione della mobilità e della velocità di deambulazione, cadute, fragilità, diminuzione della velocità di deambulazione, difficoltà nelle attività di base e strumentali della vita quotidiana), delle funzioni cognitive (problemi di memoria), delle funzioni sensoriali (perdita dell'udito, cataratta ed errori di rifrazione, presbiopia, diminuzione della funzione vestibolare), dei disturbi comportamentali e psicologici, dei problemi di isolamento sociale e della scarsa qualità della vita. Tutti questi problemi possono anche influire sulla comunicazione tra il caregiver e l'assistito, ostacolando di conseguenza la routine assistenziale.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



85
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Le nuove tecnologie si sviluppano a un ritmo rapido e influenzano ogni segmento della nostra vita. L'AAL e le TIC possono svolgere e svolgeranno un ruolo fondamentale nell'aiutare gli anziani a essere più indipendenti e a essere più interattivi nella loro sfera sociale.

Inoltre, se si considera la recente situazione di pandemia, in cui le persone sono state costrette all'isolamento o hanno richiesto assistenza, i sistemi AAL sono diventati essenziali per scopi di comunicazione, sicurezza e protezione. Questi sistemi possono essere utilizzati per monitorare le semplici abitudini quotidiane, quantificando, ad esempio, i periodi di movimento o di riposo, verificando l'assunzione di pasti o farmaci e così via, ma anche per evidenziare componenti sociali o atteggiamenti comportamentali che influiscono sul benessere psicologico. Questo vale sia per le case private che per le case di riposo, dove molti aspetti delle attività quotidiane dei residenti possono essere controllati automaticamente, riducendo i costi e aumentando le capacità di monitoraggio.

In una società in cui l'invecchiamento demografico è in costante aumento, la tecnologia può contribuire a migliorare la qualità della vita degli anziani e a prolungare la loro vita indipendente. Negli ultimi anni sono stati sviluppati sistemi AAL e ICT per creare condizioni di vita migliori per gli anziani e i disabili e per supportare gli assistenti e il personale medico:

- a. Individuare i problemi comportamentali e fornire informazioni di allerta sicure e aggiornate che possono essere utili per la prevenzione o l'intervento tempestivo di situazioni a rischio.
- b. Promuovere l'autonomia degli anziani e la loro capacità di condividere le responsabilità nella gestione dell'assistenza sanitaria.
- c. Facilitare la comunicazione a distanza sia in termini di contatti sociali e inclusione sociale, sia in termini di salute e benessere sociale.

3.2.2. LP3, Tema2, Sessione 2: In che modo l'AAL e le TIC possono avere un impatto sulla comunicazione?

Risultati dell'apprendimento

Spiegazione delle diverse modalità di comunicazione attraverso le TIC e analisi delle barriere e dei facilitatori della [comunicazione](#).

Introduzione

Oggi più che mai gli anziani devono essere in grado di utilizzare efficacemente le tecnologie digitali. Non solo per la propria salute e il proprio benessere, ma anche per tenersi in contatto con i familiari,



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



86
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

aggiornarsi sulle ultime informazioni e consigli e, in generale, per aiutare a superare la sensazione di isolamento.

L'inclusione sociale e la partecipazione a varie attività consente alle persone anziane di cogliere le opportunità di essere attive nella vita di tutti i giorni e, contemporaneamente, di combattere il deterioramento cognitivo e la depressione, la mancanza di stimoli e di interazione sociale, la letargia, la noia, la depressione e la solitudine. In generale, la comunicazione con l'ausilio della tecnologia può apportare benefici:

→ *Fornendo garanzie e informazioni.*

Durante una crisi come quella che stiamo vivendo, i residenti sono spesso lasciati all'oscuro di ciò che sta accadendo, il che può causare panico. Per tranquillizzare i residenti, i leader delle comunità possono sfruttare le piattaforme di comunicazione per distribuire gli aggiornamenti.

→ *Consentendo una migliore gestione delle cure.*

Quando un'emergenza interrompe l'assistenza regolare, il personale si affida alle comunicazioni della comunità per sapere come procedere.

→ *Garantendo la tranquillità ai propri cari.*

Le piattaforme di comunicazione consentono ai familiari di ricevere comunicazioni chiare, coerenti e sicure dalla comunità per anziani del proprio caro. I familiari possono desiderare aggiornamenti quotidiani o settimanali.

Solitudine ed esclusione sociale vs comunicazione

La tecnologia può essere uno strumento molto efficace per ridurre l'isolamento sociale e migliorare i legami, soprattutto tra gli anziani. I modi principali in cui la tecnologia contribuisce a espandere il capitale sociale sono l'aumento della comunicazione e della connettività tra amici, familiari e assistenti. La tecnologia permette anche di adottare un approccio intergenerazionale alla creazione di legami. Esistono diverse tecnologie che hanno dimostrato di avere un impatto sui livelli di isolamento sociale. Tra queste vi sono le tecnologie mobili, Internet e le tecnologie della comunicazione (TIC), le videoconferenze, i giochi digitali, gli strumenti di mobilità e i siti di social networking (SNS).

Comunicazione con altri esseri umani



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



87
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Molti studi in materia sottolineano la connessione sociale e l'importanza di impegnarsi con la famiglia e gli amici, per cui la tecnologia dell'informazione può essere di grande aiuto. Il cambiamento demografico causato dall'aumento della popolazione anziana a livello mondiale coincide con la drastica modifica e ridefinizione del modo in cui le persone comunicano e si relazionano tra loro. Per la popolazione anziana, questa rivoluzione tecnologica può ampliare il divario generazionale, esacerbare i sentimenti di solitudine, depressione e ansia e contribuire ai disturbi dell'adattamento.

Tuttavia, diversi studi indicano che portare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) alle persone anziane può avere un'influenza positiva significativa su questa popolazione. Alcuni autori l'hanno addirittura presentata come l'unica possibilità per alleviare l'isolamento, la solitudine e l'alienazione di alcuni gruppi di anziani. Tuttavia, è noto che una buona parte degli anziani non è in grado di seguire questo sviluppo, a causa di problemi mentali, di una predisposizione negativa verso le nuove tecnologie, di problemi di comunicazione o di linguaggio o di problemi di alfabetizzazione digitale.

In un altro aspetto, secondo la maggior parte degli articoli, le TIC potrebbero migliorare la comunicazione e l'interazione degli anziani con gli operatori sanitari e con gli altri. Ad esempio, l'uso di un'applicazione viene solitamente descritto dagli anziani come un nuovo modo di comunicare con gli infermieri, che consente loro di riferire in modo più dettagliato i propri problemi di salute. Inoltre, le interazioni con gli operatori sanitari tramite le TIC sono considerate particolarmente preziose dalle persone che vivono in aree rurali. Anche la comunicazione via TIC per i contatti sociali è descritta come un aspetto importante, non da ultimo per le persone con problemi di salute e mobilità ridotta. Di solito, gli anziani preferiscono utilizzare funzioni di servizio che supportano le interazioni sociali con la famiglia e gli amici come parte del processo decisionale relativo ai servizi di assistenza sanitaria e sociale.

Comunicazione con le macchine

Le revisioni precedenti hanno anche riflettuto in generale l'efficacia dei robot sociali nell'assistenza agli anziani, compresi gli studi che affrontano la solitudine o l'isolamento sociale, e l'influenza delle case intelligenti sulla qualità della vita degli anziani, compreso il loro effetto sull'isolamento sociale.

I robot sociali utilizzati con successo sono tutti progettati per interagire con l'utente, fornendo così mezzi di interazione con il dispositivo stesso. I robot forniscono anche mezzi per la videocomunicazione con altre persone come caratteristica centrale, oltre a funzionalità vocali, di attività e di intrattenimento. In un sistema di stimolazione dell'attività ambientale, un allenatore virtuale fornisce raccomandazioni all'utente in base alle attività pianificate per la giornata e ai dati



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



88
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

provenienti da un sensore di attività. La soluzione smart home interagisce con l'utente anche tramite messaggi.

Le soluzioni ICT, come le case intelligenti, possono aiutare a prevedere e rilevare la solitudine e l'isolamento sociale, e le tecnologie come gli animali domestici robotici e alcuni altri robot sociali possono contribuire ad alleviare la solitudine in una certa misura.

3.2.3. LP3, Tema 2, Sessione 3: Descrizione delle applicazioni AAL/ICT

Risultati dell'apprendimento

Riconoscimento delle diverse funzioni e applicazioni esistenti che facilitano la comunicazione tra assistenti e assistiti.

Introduzione

Queste applicazioni e strumenti possono avere un ambito di applicazione:

- promuovere la comunicazione necessaria per monitorare e coordinare al meglio il trattamento dell'anziano.
- consentire all'assistito e al caregiver di comunicare in termini di interazione sociale e socializzazione.

Applicazioni per la casa intelligente - Robot

KOMP è un dispositivo di comunicazione per anziani sotto forma di computer con un solo pulsante che non richiede competenze digitali pregresse e consente alle famiglie di condividere foto, messaggi e videochiamate. Non include password, touchscreen o impostazioni avanzate che lo rendono più accessibile. Pertanto, *KOMP* rende la comunicazione tra tutte le generazioni semplice e senza sforzo. Attualmente è disponibile a noleggio.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



89
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

CARU HOME (progetto Caru cares)

Informazioni: CARU connette le generazioni attraverso un dispositivo a comando vocale e un'app. Il CARU Smart Sensor viene installato nell'ambiente di vita e registra vari parametri in tale ambiente, apprende il comportamento tipico del residente e annota eventuali deviazioni. La CARU Web App consente configurazioni individuali e funge da piattaforma per la comunicazione tra residenti, parenti e assistenti. Consente la comunicazione diretta e indiretta, le chiamate di emergenza e informa sul clima interno.



James (progetto reMIND)

Informazioni: James è un robot mobile che può muoversi autonomamente da una stanza all'altra, aiutato da un operatore sanitario. Gli utenti finali sono in grado di ricevere una telefonata dai loro familiari o amici, con o senza video. Oltre all'autonomia e alla facilità d'uso, il vantaggio di questo particolare dispositivo è che non richiede alcun contatto fisico, ma solo il controllo vocale. Di conseguenza, il rischio di diffusione del virus generato dalla condivisione di strumenti e dispositivi come tablet, telefoni o computer portatili è notevolmente ridotto.

Tecnologia indossabile

La tecnologia indossabile consente agli anziani di ricevere assistenza con la semplice pressione di un pulsante, fornendo un accesso immediato alle cure quotidiane o all'assistenza di emergenza. Inoltre, li tiene in contatto 24 ore su 24, sette giorni su sette, garantendo la tranquillità di chi li assiste e dei loro cari.

La connessione attraverso la tecnologia cellulare consente inoltre una copertura a livello nazionale, garantendo la disponibilità di aiuto ovunque si trovino. Una persona anziana può riacquistare fiducia in se stessa avendo l'autonomia di svolgere le attività della vita quotidiana e di seguire i propri orari. Se c'è bisogno di una comunità per anziani, i wearable svolgono lo stesso ruolo, consentendo agli anziani di gestire il proprio tempo e le proprie esigenze su base giornaliera. La tecnologia indossabile sta aprendo la strada al miglioramento della vita quotidiana degli anziani. Grazie

90



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

alle sue funzioni estese e all'accesso facile da usare, gli anziani inizieranno a vivere una vita più completa e più indipendente, ovunque vadano.

La tecnologia indossabile può concentrarsi sulle abitudini quotidiane dell'anziano per tracciare anche i comportamenti tipici. Inoltre, le notifiche possono aiutare a ricordare i farmaci e gli appuntamenti, o a seguire gli assistenti per sostenere il successo del piano di assistenza.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

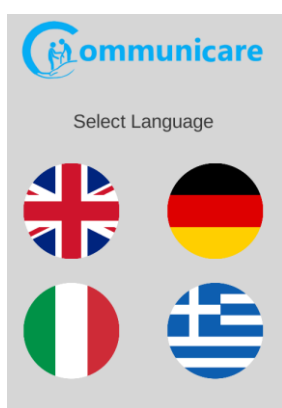
"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



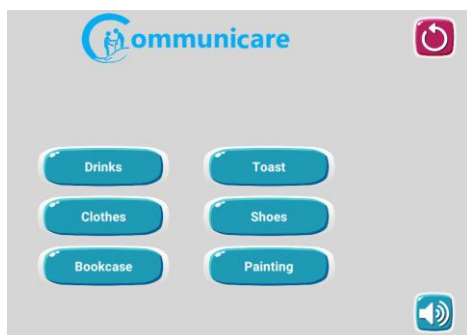
91
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Introduzione al gioco

Nei precedenti percorsi di apprendimento i partecipanti hanno imparato a conoscere la comunicazione in generale, gli aspetti di una buona comunicazione, la comunicazione con una persona affetta da demenza e anche la comunicazione con le nuove tecnologie. Con il gioco vogliamo da un lato fornire esercizi cognitivi, ma dall'altro anche stabilire la comunicazione tra la persona anziana e il caregiver. Abbiamo scelto attività quotidiane in modo che tutti possano relazionarsi con esse e per aiutare a integrare la comunicazione non solo durante il gioco ma anche nella vita di tutti i giorni. Il gioco è disponibile in italiano, greco, tedesco e inglese.



È possibile scegliere tra sei sessioni di gioco. Le sessioni si svolgono in cucina per preparare una bevanda o del cibo. Una si svolge nella stanza da letto per ordinare vestiti e scarpe. Non c'è un ordine specifico, quindi si può iniziare da dove si vuole. Potete anche ripetere una sessione; questo dipende completamente da voi. L'obiettivo principale è quello di aiutarvi ad avviare una conversazione con la persona anziana. Prendetevi il tempo necessario per parlare tra di voi e soprattutto divertitevi!



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



92
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Riferimenti

- Adam, G. (2011). I fondamenti della comunicazione. In G. Adam, H. Joskus, R. Rogall-Adam, & G. Schleinitz (Eds.), *Professionelle Kommunikation in Pflege und Management. Ein praxisnaher Leitfaden*. (2a ed., pp. 15-86). Silber Druck oHG, Niestetal
- Anita's Angels (2020, 25 febbraio). *L'impatto psicologico delle videochiamate per gli anziani*. Anita's Angels. <https://anitasangels.com/the-psychological-impact-of-video-calling-for-senior-citizens/>
- Dipartimento dell'Istruzione (2019). Quali sono i vantaggi di chat e messaggistica? Stato del Nuovo Galles del Sud. <https://www.digitalcitizenship.nsw.edu.au/articles/what-are-the-benefits-of-chat-and-messaging>
- Dörrie-Sell, A. (2000). Hörbehinderung. Gli altri si sentono bene, io no. Assistenza psicosociale e cura dei pazienti affetti da Hörbehinderung. *Die Schwester Der Pfleger*, 39, 40-43.
- Herter-Ehlers, U. (2021). *Fondamenti della comunicazione per le cure mediche. Leitfaden für Logopäden, Physiotherapeuten, Ergotherapeuten und Pflege*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-35421-3>
- Hornung, R. , & Lächler, J. (1999). *Psychologisches und soziologisches Grundwissen für Krankenpflegeberufe* (8a ed.). Beltz.
- Infosoft Systems (2015, 24 novembre). *In 3 Schritten zu einem einfachen und sicheren Passwort*. Infosoft Systems. <https://infosoft.swiss/passwort-einfach-sicher/#:~:text=Schritt%201%3A%20Merksatz%20bestimmen,&text=Am%20besten%20verwenden%20Sie%20einen,eine%20Strophe%20aus%20einem%20Musikstück>
- Josuks, H. (2011). La comunicazione con i medici di base. In G. Adam, H. Joskus, R. Rogall-Adam, & G. Schleinitz (Eds.), *Professionelle Kommunikation in Pflege und Management. Ein praxisnaher Leitfaden* (2a ed., pp. 88-128). Silber Druck oHG, Niestetal.
- Kuratorium Deutsche Altershilfe (2008). "Doppelt ausgeschlossen: Uomini con demenza e sofferenza". *ProAlter*, 3, 33-36.
- Landeszentrale für politische Bildung (2019, novembre 2022). *Missverständnisse attraverso le Emoji?* Landeszentrale für politische Bildung. https://www.lpbw.de/fileadmin/lpb_hauptportal/pdf/machs_klar/2018/mk_31/ab_missverstaendnisse.pdf
- Mikutta, J. , & Weigel, T. (2019). *Motivierende Gesprächsführung. Eine Einführung*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-24481-1>



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



93
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2015). *Motivierende Gesprächsführung* (3a ed.). Lambertus Verlag.
- Mixnetworks (n.d.). *4 vantaggi dell'uso dei messaggi di testo nelle comunicazioni degli anziani*.
Mixnetworks. <https://mixnetworks.com/text-messaging-senior-living>
- Pohlmann, M. (2006). La relazione tra paziente e paziente. Risultati di una ricerca sulla
Relazione tra pazienti e operatori professionali nel ospedale. *Pflege*, 19(3), 156-162.
<https://doi.org/10.1024/1012-5302.19.3.156>
- Postert, C. (1996). Das medizinische System: eine Beobachtung aus systemtheoretischer Perspektive.
In M. Stürzer, & A. Wolf (Eds.), *Die gesellschaftliche Konstruktion von Befindlichkeit. Ein
Sammelband zur Medizinethnologie*. VWB.
- Referat Medienpädagogik am Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung
(2012, ottobre). *Checkliste zur Bewertung von Internetquellen für Schülerinnen und Schüler*.
Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung.
[https://li.hamburg.de/contentblob/3461588/aeeb63b90b0c1ca82dbb0737d318392c/data/
pdf-internetquellen-bewerten-in-der-profiloberstufe.pdf](https://li.hamburg.de/contentblob/3461588/aeeb63b90b0c1ca82dbb0737d318392c/data/pdf-internetquellen-bewerten-in-der-profiloberstufe.pdf)
- Sachweh, S. (2012). *Noch ein Löffelchen? Effektive Kommunikation in der Altenpflege* (3a ed.). Hans
Huber Hogrefe.
- Schmedes, C. (2021). *Il lavoro emozionale nella cura della salute. Beitrag zur Diskussion über die
physische Gesundheit Pflegenden in der stationären Altenpflege*. Springer.
<https://doi.org/10.1007/978-3-658-31914-4>
- Scott, E. (2022, 23 maggio). *5 pratiche di cura di sé per ogni area della vita*. (2022, 23 maggio). Verywell
Mind. <https://www.verywellmind.com/self-care-strategies-overall-stress-reduction-3144729>
- Stuedter, E. (2015). La gelungene Beziehung. Voraussetzung guter Pflege. *NOVAcura*, 46(4), 6-8.
<https://doi.org/10.1024/1662-9027/a000049>
- Straub, J., Nothdurft, W., Rosa, H., Ricken, N., Balzer, N., Jonas, K., Schmid Mast, K., Kögler, H.-H., Snell-
Hornby, M., Cappai, G., Fuchs, M., Bonacker, T., & Schmitt, L. (2007). Grundbegriffe. In J. Straub,
J., A. Weidemann, & D. Weidemann (Eds.), *Handbuch interkulturelle Kommunikation und
Kompetenz* (pp. 5-128). J.B. Metzler. https://doi.org/10.1007/978-3-476-05019-9_2
- Valentin, K. (1994). *Tutte le opere* (4a ed.). Piper Verlag.
- Watzlawick, P., & Jackson, D. D. (2010). Sulla comunicazione umana (1964). *Journal of Systemic
Therapies*, 29(2), 53-68. <https://doi.org/10.1521/jsyt.2010.29.2.53>
- West, M. (2022, 29 luglio). *La gerarchia dei bisogni di Maslow: Usi e critiche*.
<https://www.medicalnewstoday.com/articles/maslows-hierarchy-of-needs>



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



94
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Organizzazione Mondiale della Sanità (2019, 2 aprile). *L'autocura può essere una parte efficace dei sistemi sanitari nazionali*. <https://www.who.int/news/item/02-04-2019-self-care-can-be-an-effective-part-of-national-health-systems>



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".



95
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Allegato

Tabella 1: LP1, Tema 1, Sessione 1

Ordine	Titolo	Obiettivi	Descrizione
1	I 5 assiomi della comunicazione	Essere in grado di comprendere l'aspetto relazionale della comunicazione e come un buon processo di comunicazione possa influire sulla vita di un individuo.	Le diverse definizioni di comunicazione rappresentano le caratteristiche della comunicazione. L'aspetto fondamentale è che la comunicazione stabilisce una relazione con un altro individuo. Il teorico e filosofo della comunicazione Paul Watzlawick ha formulato cinque assiomi della comunicazione, che aiutano a descrivere i processi comunicativi che hanno luogo durante l'interazione e permettono di comprendere meglio "che cos'è il processo comunicativo".

Tabella 2: LP1, Tema 1, Sessione 2

Ordine	Titolo	Obiettivi	Descrizione
1	La percezione come prerequisito per la comunicazione	Si sensibilizza sulla percezione come prerequisito per la comunicazione e sulla sua influenza sulla buona comunicazione.	La comunicazione, indipendentemente dal fatto che sia verbale o non verbale, è influenzata in modo significativo dal fattore della percezione reciproca. Ogni persona percepisce la propria controparte in modo diverso. Questa percezione influenza a sua volta la comunicazione e, oltre a ciò, la formazione della relazione.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".

			Diventare consapevoli di questa influenza è molto importante per una buona comunicazione.
2	Quiz di percezione	Si sensibilizza sulla percezione come prerequisito per la comunicazione e sulla sua influenza sulla buona comunicazione.	La combinazione dei nostri sensi apre la percezione, che a sua volta ha un impatto sulla nostra comunicazione. In questo quiz potrete verificare la vostra percezione.
3	Spiegazione L'effetto alone e gli stereotipi	Essere in grado di spiegare gli effetti principali della percezione come principi base di una buona comunicazione.	L'effetto alone è considerato un effetto importante che influenza la percezione e quindi la comunicazione. Questo porta a una percezione distorta o unilaterale di una certa caratteristica di un'altra persona. Di conseguenza, la percezione di una caratteristica domina e ha un impatto significativo sulla comunicazione con l'altra persona. Al contrario dell'effetto alone, gli stereotipi tendono a portare alla stigmatizzazione, che influisce anche sulla percezione dell'altro e sulla comunicazione. Per una buona comunicazione è importante essere consapevoli di entrambi gli effetti.
4	Fiaba: I nuovi vestiti dell'imperatore	Si sensibilizza sulla percezione come prerequisito per la comunicazione e sulla sua	La combinazione dei nostri sensi apre la percezione, che a sua volta ha un impatto sulla nostra comunicazione. Esistono diversi modi per influenzare la propria percezione. La favola dei vestiti nuovi dell'imperatore rende molto chiaro questo impatto.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".

		influenza sulla buona comunicazione.	
5	Introduzione al diario come strumento d'uso per l'auto-riflessione	Viene aumentata la consapevolezza della propria comunicazione e del modo in cui stiamo già facendo una buona comunicazione e in quali parti possiamo migliorarci.	Scrivere un diario potrebbe essere qualcosa che avete fatto per voi stessi da adolescenti o potreste ancora scrivere un diario. Al giorno d'oggi si trovano diversi modi di scrivere un diario, come i diari della felicità. L'idea di questo invito a scrivere un diario si basa teoricamente sul modello di riflessione sviluppato da Johns. Johns vede l'autoriflessione come una possibilità di cambiamento delle abitudini e della routine e anche di più. È fondamentalmente l'idea di aumentare la consapevolezza di sé per la propria comunicazione.
6	Domande del diario per il Tema 1, Sessione 2	Si aumenta la consapevolezza della propria comunicazione e, rispondendo alla domanda del diario, si può riflettere su come si fa già una buona comunicazione e su quali aspetti si possono migliorare.	Domande del diario per il Tema 1, Sessione 2 Questa domanda di diario è la prima domanda di diario del Percorso di apprendimento 1. Tutte le domande di diario seguenti supportano la riflessione e lo sviluppo delle abilità e delle competenze comunicative. Per rispondere alla domanda sul diario è consigliabile usare carta e matita o addirittura iniziare a scrivere un diario per annotare la risposta solo per se stessi.

Tabella 3: LP1, Tema 2, Sessione 2



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".

Ordine	Titolo	Obiettivi	Descrizione
1	Caso esemplificativo due Infermieri	Utilizzo del modello di comunicazione attraverso un caso esemplare. Essere in grado di applicare modi appropriati (verbali e non verbali) per comunicare.	Il modello di comunicazione con il suo ricevitore a quattro orecchie offre l'opportunità di analizzare la comunicazione quotidiana da una prospettiva esterna e quindi di rendersi conto delle eventuali distorsioni esistenti. La conoscenza dei propri fattori di distorsione, ad esempio la predominanza del lato relazionale, influenza la comunicazione, il contenuto della comunicazione e, in ultima analisi, la forma di progettazione della relazione. L'analisi del modello di comunicazione è possibile sulla base di un caso di studio. Viene utilizzato il caso esemplare di due colleghi, in modo che i discenti siano in grado di trasferire un modello di comunicazione nella pratica.
2	Modello di comunicazione a quiz	Essere in grado di spiegare i principi di base di una buona comunicazione e conoscere l'importanza della comunicazione e soprattutto della buona comunicazione.	Il quiz è un'occasione per testare le vostre conoscenze sui principi fondamentali di una buona comunicazione.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1888, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".

Tabella 4: LP1, Tema 2, Sessione 3

Ordine	Titolo	Obiettivi	Descrizione
1	Modello di comunicazione a quiz	Essere in grado di spiegare i principi di base di una buona comunicazione e conoscere l'importanza della comunicazione e soprattutto della buona comunicazione.	Il quiz è un'occasione per mettere alla prova le vostre conoscenze sui principi fondamentali di una buona comunicazione.
2	Poster - Il modello di comunicazione di Schulz von Thun	Essere in grado di spiegare i principi fondamentali di una buona comunicazione su uno sfondo teorico.	Il modello di comunicazione del tedesco Schulz von Thun è considerato anche a livello internazionale come uno dei modelli di comunicazione consolidati e indipendenti dalla disciplina. Si impara a conoscere meglio questo modello e la sua idea di base e si sviluppa un punto di vista critico.
3	Domanda di diario per l'auto-riflessione	Si aumenta la consapevolezza della propria comunicazione e, rispondendo alla domanda del diario, si può riflettere su come si fa già una buona comunicazione e su quali aspetti si possono migliorare.	le domande del diario supportano la vostra riflessione e lo sviluppo delle abilità e delle competenze comunicative. Per rispondere alla domanda sul diario è consigliabile usare carta e matita o addirittura iniziare a scrivere un diario per annotare la risposta solo per se stessi.

Tabella 5: LP1, Tema 3, Sessione 1



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1886, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".

Ordine	Titolo	Obiettivi	Descrizione
1	Diverse forme di comunicazione	Essere in grado di riconoscere e applicare il canale, il codice e il livello appropriati. ed evitare soluzioni inadeguate	Il quiz è un'occasione per mettere alla prova le vostre conoscenze sulle diverse forme di comunicazione, i loro pro e i loro contro in uno scenario di comunicazione reale.
2	Definizione del livello di comunicazione	Essere in grado di spiegare e riconoscere i diversi livelli di comunicazione.	Il quiz è un'occasione per mettere alla prova le vostre conoscenze sulle diverse forme di comunicazione.

Tabella 6: LP1, Tema 4, Sessione 1

Ordine	Titolo	Obiettivi	Descrizione
1	Diventare consapevoli del deficit uditivo e della perdita dell'udito	Essere consapevoli e conoscere le diverse esigenze di una buona comunicazione a causa di menomazioni fisiche o altre barriere.	L'utilizzo di un esempio vi aiuterà a comprendere le diverse esigenze di una buona comunicazione dovute a menomazioni fisiche o ad altre barriere.
2	Fatti e cifre sulla perdita dell'udito	Conoscere le diverse esigenze di una buona comunicazione dovute a menomazioni fisiche o ad altre barriere.	La perdita dell'udito è spesso accettata come un normale segno di invecchiamento dalle persone colpite e dalla società in generale. È molto probabile che questo sia il motivo del basso livello di discussione e della mancanza di interventi, dato che nella maggior parte dei casi non si verificano chiarimenti, né si ricorre a sostegni o



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1888, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".

			compensazioni. Ciò è dimostrato anche dall'elevato numero di persone, circa 14 milioni solo in Germania, che hanno problemi di udito. Nel gruppo di persone di età superiore ai 70 anni, più del 50%, cioè una persona su due, è affetta da ipoacusia o da deficit uditivo. Scoprite i fatti e le cifre relativi all'ipoacusia, per rendervi conto dei problemi che devono affrontare.
3	Ausili tecnici	Conoscere i diversi modi per sostenere le persone affette da perdita dell'udito.	In caso di ipoacusia preesistente, esiste oggi un gran numero di ausili tecnici che forniscono supporto e compensazione.

Tabella 7: LP1, Tema 4, Sessione 2

Ordine	Titolo	Obiettivi	Descrizione
1	Lo straniero di Karl Valentin	Diventare consapevoli delle diverse forme di barriere linguistiche e sviluppare la propria competenza interculturale.	Il popolare umorista Karl Valentin riflette sugli stranieri. È un'introduzione alla Sessione 2, nel Tema 4. Il tema delle barriere linguistiche in un contesto interculturale significa anche sviluppare una sensibilità nella comunicazione per l'estero o per l'altro. La conversazione registrata dell'umorista tedesco Karl Valentin è un buon punto di partenza.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".

2	Pensare ai confini	Diventare consapevoli delle diverse forme di barriere linguistiche	I confini sono fissi, i confini mostrano la divisione in cose familiari e cose estranee. Anche le barriere linguistiche sono confini che tracciamo e che influenzano il nostro modo di comunicare.
3	Quiz con immagini: Nomina i confini	Prendere coscienza dei confini, per capire come si possono superare i confini. La comunicazione è un modo per superare i confini e costruire un ponte.	Prendere coscienza dei confini, aiuta a capire dove i confini iniziano a diventare tali.
4	Salute e malattia e comunicazione	Diventare consapevoli delle diverse forme di barriere linguistiche e sviluppare la propria competenza interculturale	Soprattutto per quanto riguarda le barriere linguistiche, può essere fondamentale conoscere le diverse idee culturali di salute e malattia che influenzano la comunicazione.
5	Supporto per una buona comunicazione	Conoscere le risorse e le possibilità per essere competenti di fronte alle barriere linguistiche.	Spiegare le diverse risorse quando ci si confronta con le lingue straniere
6	Domanda di riflessione per il vostro diario	Si aumenta la consapevolezza della propria comunicazione e, rispondendo alla domanda del diario, si può riflettere su come si fa già una buona comunicazione e su quali aspetti si possono migliorare.	le domande del diario supportano la riflessione e lo sviluppo delle abilità e delle competenze comunicative.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".

Tabella 8: LP1, Tema 5, Sessione 1

Ordine	Titolo	Obiettivi	Descrizione
1	Relazioni asimmetriche	Prendere coscienza delle costellazioni asimmetriche delle relazioni tra operatori e residenti di una casa di riposo.	Prendere coscienza delle relazioni asimmetriche nell'assistenza agli anziani può aiutare a capire meglio cosa significa intervenire nella privacy degli anziani.
2	Quiz: Relazioni asimmetriche	Prendere coscienza delle costellazioni asimmetriche delle relazioni tra operatori e residenti di una casa di riposo.	Attraverso un piccolo quiz, la conoscenza delle costellazioni relazionali asimmetriche tra caregiver e anziani viene nuovamente testata e quindi interiorizzata.

Tabella 9: LP1, Tema 5, Sessione 2

Ordine	Titolo	Obiettivi	Descrizione
1	Strategia di comunicazione con gli anziani	Acquisire consapevolezza delle diverse strategie di comunicazione da adottare in base alla persona che si ha di fronte e alle sue esigenze specifiche.	Un elenco di suggerimenti per la comunicazione da adottare in base alle diverse esigenze e situazioni nella relazione di assistenza agli anziani.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".

2	Peculiarità delle persone anziane	Conoscere le peculiarità delle persone anziane	Un promemoria che aiuta i caregiver a prendere coscienza delle peculiarità degli anziani e ad adottare la migliore strategia di comunicazione.
---	-----------------------------------	--	--

Tabella 10: LP1, Tema 5, Sessione 3

Ordine	Titolo	Obiettivi	Descrizione
1	Comunicazione sana	Diventare consapevoli di quanto sia salutare la comunicazione.	Un elenco di esempi utili per una sana comunicazione con gli anziani
2	Ascolto attivo	Acquisire consapevolezza dell'ascolto attivo	Un elenco di consigli di comunicazione da adottare per un vero ascolto attivo
3	L'approccio capacitativo	Conoscere la metodologia dell'approccio capacitativo.	Un esercizio di definizione per capire meglio che cos'è l'approccio capacitativo
4	Le parole che si prendono cura	Conoscere i risultati dell'applicazione in scenari reali della metodologia dell'approccio capacitativo.	Un manuale per scoprire alcune buone pratiche di applicazione dell'approccio capacitativo

Tabella 11: LP1, Tema 5, Sessione 4



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1888, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".

Ordine	Titolo	Obiettivi	Descrizione
1	Ordinamento le dichiarazioni	I partecipanti diventano consapevoli della parafrasi e della verbalizzazione, che sono associate all'ascolto attivo.	Attraverso un contenuto interattivo, i partecipanti dovranno distinguere tra parafrasi e verbalizzazione e classificare correttamente le affermazioni.
2	Quiz: Ascolto attivo	I partecipanti prenderanno nuovamente coscienza dell'ascolto attivo e delle qualità ad esso associate.	Attraverso un piccolo quiz, le conoscenze sull'ascolto attivo e le caratteristiche ad esso associate vengono nuovamente testate e quindi interiorizzate.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

"Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute".