

# Contenuto

Introduzione: raccolta di metodologie sul tema “La violenza nella terza età” .....	3
Griglia metodologica .....	5
Raccolta di metodologie	
1. Bacchetta magica .....	10
2. Bersaglio di valutazione .....	12
3. Brainstorming “classico” .....	14
4. Brainstorming: uso del disegno e lavoro individuale .....	16
5. Brainstorming scritto .....	18
6. Condivisione di esperienze .....	20
7. Costruire una scena .....	22
8. Diario di apprendimento: la violenza nella terza età .....	24
9. Fare le valigie .....	26
10. Giochi di ruolo (Role-playing) .....	28
11. Giochi di ruolo: discussione di casi .....	32
12. Giochi di ruolo: discussione di prassi .....	34
13. Imparare a conoscersi .....	36
14. Lavoro a coppie .....	38
15. Il metodo del trigger (grilletto, innesco) .....	40
16. Metodo “Sei-tre-cinque” (6-3-5) .....	42
17. Metodo “Sei cappelli” (da Edward de Bono) .....	44
18. Muro del pianto .....	48
19. Nelle tue mani .....	50
20. Open Space .....	52
21. PBL - Problem-based learning .....	54
22. Percezione .....	56
23. Placemat – Set da tavola .....	58
24. Pole 7 – Settepassi .....	60
25. Quattro cantoni .....	62
26. Question memory .....	64
27. Rovescio della medaglia .....	66
28. Ruota della violenza .....	68
29. Semaforo della violenza .....	70
30. Sondaggio su un tema .....	74
31. Teatro Forum .....	76
32. Torre .....	78
33. Walk and Talk .....	82
Esempi dalla prassi .....	84
Bibliografia .....	94



# Introduzione: raccolta di metodologie sul tema “La violenza nella terza età”

**Il tema “La violenza nella terza età” comprende da un lato la violenza nei confronti delle persone anziane, dall’altro anche la violenza esercitata da queste ultime.** L’esistenza di queste tipologie di violenza continua ad essere un tabù. Le persone anziane dipendono spesso, a causa di limitazioni fisiche o psicologiche, dalle cure e dall’assistenza di altre persone e in questo contesto non di rado sono coinvolte da situazioni di violenza. Negli ultimi anni c’è stata, in merito a questa tematica, una sensibilizzazione che ha portato, a diversi livelli, all’effettuazione di ricerche, all’elaborazione di soluzioni e all’informazione e formazione professionale delle persone anziane, dei familiari che prestano loro assistenza e degli/delle operatori/trici del settore.

Tutti/e coloro che lavorano con persone anziane o molto anziane sanno quanto siano impegnative le esigenze a cui devono rispondere: da un lato la professione socio-sanitaria riserva molte soddisfazioni e un senso di appagamento – il personale di cura e assistenza sa che il suo compito ha grande valore. Il rovescio della medaglia dell’attività di assistenza si traduce spesso in esperienze di impotenza, rabbia, impazienza, stress, ma anche di ansia e disagio. E a molti/e riesce difficile parlare di queste sensazioni, prenderne atto, confrontarsi con i/le colleghi/e in merito alle stesse.

La ricerca delle cause della violenza nei confronti delle persone bisognose di cura e assistenza, ma anche della violenza che queste persone esercitano nei confronti di chi le assiste, indicano la coesistenza dei più svariati fattori – fattori che possono essere rintracciati sia nella biografia personale delle persone anziane assistite e di chi presta loro assistenza, sia nelle nostre strutture sociali, sia nelle condizioni di natura giuridica e/o organizzativa.

La violenza è un fenomeno umano ed è insita nella nostra quotidianità. Tutti/e noi abbiamo subito, esercitato e osservato azioni violente e possiamo avvicinarci al tema della “violenza nella terza età”

solo se siamo consapevoli della multiformità del fenomeno e della vulnerabilità che ne deriva. Questo significa che dobbiamo essere pronti/e a far luce anche sui lati oscuri della nostra personalità.

Per quanto riguarda la violenza nei rapporti di cura e assistenza, assai di rado si tratta di violenza fisica grave; molto più frequenti sono tutte le forme di violenza che non sono immediatamente percepibili e riconoscibili come tali. Le persone anziane e bisognose di cura e assistenza devono affidarsi all’aiuto di assistenti professionali o dei familiari per assumere decisioni e svolgere le attività quotidiane. Le imposizioni e la mancanza di attenzione sono ad esempio, due forme di violenza fortemente lesive ma allo stesso tempo spesso “invisibili”.

L’aspetto più importante di una filosofia di cura e assistenza incentrata sulla persona è la fiducia nelle risorse e nei potenziali individuali e collettivi. A prescindere da quanto sia anziana, malata o bisognosa di cure e assistenza, una persona dovrebbe poter salvaguardare e utilizzare i propri spazi d’azione in maniera consapevole e responsabile, quanto più spesso e più a lungo possibile. Proprio su questo atteggiamento bisognerebbe lavorare nelle case di riposo e centri di degenza, nei centri di formazione, nei corsi destinati ai familiari che prestano assistenza, agli/alle operatori/trici privati/e (che assistono ad es. le persone anziane 24 ore su 24 – i/le cosiddetti/e “badanti”) e agli/alle operatori/trici volontari/ie. Il passaggio da una prospettiva orientata alle carenze a un approccio che faccia leva sulle risorse e sui punti di forza, la creazione di nuove possibilità di partecipazione per le persone anziane, in breve l’implementazione di misure e strategie che consentano alle persone bisognose di cure e assistenza di conservare l’autodeterminazione e l’autonomia devono essere il principio informatore di ogni intervento.

Questa raccolta di metodologie illustra le possibilità di formarsi e aggiornarsi, nonché di lavorare, sul tema della violenza in gruppi più o meno numerosi.

Si tratta di una selezione di alcuni tra i molti metodi didattici esistenti su questo tema operata dagli/le autori/trici sulla base della loro esperienza al fine di offrire strumenti efficaci per formare e aggiornare gli/le operatori/trici del settore.

Questa parte è stata pensata come integrazione e approfondimento di un progetto più ampio di formazione e aggiornamento, che inizia con un programma di formazione e-learning finalizzato a trasmettere le conoscenze di base sugli aspetti più importanti del tema "La violenza nella terza età".

I/le partecipanti ai seminari potranno confrontarsi a titolo preliminare con i contenuti tecnico-specialistici del tema "violenza" mediante i 6 moduli del programma di e-learning, che potranno poi eventualmente fornire la base per la strutturazione dei seminari formativi di gruppo.

Come per tutti i temi che implicano una grande partecipazione emotiva e rappresentano dei tabù sociali, è particolarmente importante lo scambio di esperienze tra i/le partecipanti. Quanto più tempo si avrà a disposizione, tanto più si potrà approfondire la tematica e tanto più efficacemente si potranno elaborare proposte risolutive concrete.

E' consigliabile organizzare seminari della durata di due giornate, meglio se distanziate di almeno un mese l'una dall'altra. Questo permetterà di applicare i contenuti, i comportamenti, le strategie e gli impulsi elaborati nella prima giornata alla propria attività lavorativa, condividerli con altri/e, verificarne l'idoneità nella prassi. Le esperienze raccolte potranno poi essere oggetto di revisione e riflessione nella seconda giornata.

La decisione di partecipare al seminario e di avvicinarsi in tal modo al tema della violenza dovrebbe, nel caso ideale, essere presa in piena libertà. Nel

caso di un coinvolgimento particolarmente intenso, si dovrebbe far ricorso a un aiuto psicologico al di fuori del contesto del seminario. E' compito dei/le formatori/trici del seminario riscontrare questa vulnerabilità ed eventualmente formulare agli/alle interessati/e proposte ad hoc.

L'approccio al fenomeno della violenza richiede un'atmosfera di fiducia. I/le partecipanti devono avere la certezza che i sentimenti da essi/e esternati e le situazioni narrate rimarranno riservati. Sarà compito dei/le formatori/trici del seminario creare l'ambiente adatto per uno scambio d'idee aperto e disponibile, tali da stimolare i/le partecipanti a confrontarsi con i propri valori e i propri comportamenti, ad affrontare la tematica attraverso l'autoriflessione e ad ampliare le proprie competenze personali, sociali e professionali.

L'esperienza fatta con i seminari sul tema "La violenza nella terza età" ha mostrato che i/le partecipanti, proprio come i/le formatori/trici, arrivano invariabilmente ai limiti della loro emotività, andando oltre l'approccio immediatamente razionalizzabile.

Di conseguenza, si dovrebbero insegnare ai/le partecipanti semplici tecniche di de-escalation, vale a dire esercizi fisici o respiratori in grado di aiutare a conservare la calma in situazioni di stress eccessivo. Anche la distanza fisica può aiutare a mantere eventuali conflitti entro limiti ragionevoli. Si può prevedere l'inserimento nei seminari di una varietà di esercizi pratici estrapolati dal background esperienziale dei/le partecipanti; tutti/e, infatti, sviluppiamo nel corso della vita delle strategie di de-escalation dei conflitti: si tratta solo di richiamarle alla coscienza e attualizzarle.

# Griglia metodologica

I metodi sono “la via che porta alla meta”. Una volta che gli obiettivi sono stati individuati, si possono cercare i metodi più adatti a perseguirli. La griglia metodologica riportata più avanti fornisce una panoramica delle metodologie qui descritte; si tratta di metodi già noti a molti/e coordinatori/trici di seminari, ma che contengono sempre anche proposte legate allo specifico tema trattato e in parte mettono a disposizione documenti di lavoro pertinenti a tale tema.

Per ciascun metodo sono riportati una breve descrizione e i suggerimenti su quali siano i temi più adatti ad essere trattati con il metodo in questione, ovvero per quali dei temi oggetto dei 6 moduli di e-learning il metodo possa essere usato con buoni risultati. Sono fornite inoltre indicazioni indicative sui destinatari, le dimensioni del gruppo, le tempistiche e i materiali richiesti. Oltre agli obiettivi didattici vengono descritti il procedimento (spesso anche con delle alternative) ed eventuali spunti di riflessione. La griglia è arricchita da una raccolta di esempi tratti da situazioni della pratica di lavoro.

Ove possibile, si dovrebbe prendere spunto dalle esperienze pratiche dei/le partecipanti, la cui raccolta ed elaborazione andranno a costituire la base di un confronto differenziato e approfondito con le problematiche trattate. In tale contesto, il metodo più adatto è in genere il gioco di ruolo, che consente di indicare con chiarezza i tipi di intervento ormai obsoleti e di individuare, attraverso la presentazione dei vari punti di vista dei/le partecipanti, una modalità di approccio globale.

La griglia metodologica facilita la strutturazione. Oltre al normale ordine sequenziale (metodi di approccio, di elaborazione e di finalizzazione e/o valutazione riferiti a un dato tema), essa delinea un ordine basato sulle varie fasi del seminario (metodo di familiarizzazione, di acquisizione e applicazione delle conoscenze, di lavoro sui comportamenti, i valori e i metodi che consentono il trasferimento delle prassi). Dato poi che il seminario può strutturarsi sui moduli di e-learning, i vari metodi sono associati anche numericamente ai moduli:

1. Cos'è la violenza nella terza età?
2. Cosa favorisce la violenza?
3. Come posso riconoscere la violenza?
4. Di quali strategie dispongo? Cosa posso fare?
5. Disturbi comportamentali e psicologici in corso di invecchiamento patologico.
6. Quali norme di legge riguardano la violenza nella terza età?

La griglia metodologica non ha alcuna pretesa di completezza e neppure di scientificità, ma vuole solo fornire spunti utili ad affrontare, nell'ambito di diversi gruppi di lavoro, la tematica della violenza nella terza età al fine di prendere coscienza di questo pericolo, troppo poco considerato, e di elaborare in merito nuove, creative proposte di soluzione.

Quanto più gli/le organizzatori/trici dei seminari conoscono la realtà e le prassi lavorative riguardanti la cura e l'assistenza alle persone anziane e quanto più esperienza hanno in fatto di coordinamento di gruppi, tanto più i seminari potranno essere organizzati in maniera costruttiva e orientata alle soluzioni.

Confrontarsi con la tematica della violenza nella terza età può creare nei/le partecipanti ai seminari anche un senso di insicurezza. Ponendo un tema del genere al centro dell'attenzione, si può generare nei singoli/le partecipanti una sensazione di impotenza, del tipo “Se alla fine tutto è violenza, cosa posso fare io nel mio piccolo?”. E' compito dei/le formatori/trici elaborare soluzioni costruttive di concerto con i/le partecipanti e mettere in luce le possibilità di poter prevenire ed affrontare adeguatamente comportamenti violenti.

Un progetto comune di "assessment della violenza" sostiene e supporta le persone che operano nel settore socio-sanitario. In tale contesto, la priorità non dovrebbe essere data all'individuazione dei/le colpevoli, in quanto tutti/e, sia che subiscano o esercitino o siano testimoni di comportamenti violenti, sono corresponsabili e quindi necessitano di aiuto.

Lo sviluppo di una consapevolezza del problema, l'acquisizione di conoscenze sempre più approfondite e la crescente interazione tra i vari attori e istituzioni sono passi importanti verso la prevenzione della violenza nell'ambito della cura e dell'assistenza. Perché tutti/e dobbiamo essere consapevoli che se facciamo finta di non vedere e non interveniamo in alcun modo non possiamo non dirci corresponsabili.



## I metodi in ordine alfabetico

	Approccio	Trattazione del tema	Conclusione Valutazione	Stacco/Familiarrizzazione	Apprendimento dell'apprendimento quanto appreso	Consolidamento	Applicazione di Atteggiamenti e Trasferimento di prassi	N. modulo
Bacchetta magica	x			x			x	
Bersaglio di valutazione			x				x	1 - 6
Brainstorming "classico"		x			x		x	
Brainstorming: uso del disegno e lavoro individuale		x	x		x	x	x	
Brainstorming scritto		x			x		x	
Condivisione di esperienze		x			x	x	x	
Costruire una scena	x	x						1 - 5
Diario di apprendimento	x	x	x					1 - 5
Fare le valigie	x	x			x	x	x	1 - 6
Giochi di ruolo (Role playing)		x	x		x	x	x	
Giochi di ruolo: discussione di casi		x		x	x	x	x	1 - 6
Giochi di ruolo: discussione di prassi		x			x	x	x	1 - 6
Imparare a conoscersi							x	
Lavoro a coppie		x			x	x	x	
Metodo del trigger		x			x	x	x	
Metodo „Sei-tre-cinque“		x	x		x	x		2, 4
Metodo "Sei cappelli"		x					x	2, 4, 5, 6
Muro del pianto	x	x					x	2, 3, 5
Nelle tue mani							x	
Open Space		x			x	x	x	1 - 6
PBL - Problem-based learning		x			x	x	x	1 - 6
Percezione				x	x	x		1 - 5
Placemat - Set da tavola		x			x	x		1 - 6
Pole 7 - Settepassi								
Quattro cantoni	x				x	x	x	1, 2, 3, 6
Question memory	x	x			x			1 - 6
Rovescio della medaglia		x		x	x		x	4, 5
Ruota della violenza		x			x			2
Semaforo della violenza	x	x			x	x	x	1, 2, 4, 6
Sondaggio su un tema	x	x	x	x			x	1 - 6
Teatro Forum		x					x	
Torre	x			x			x	4
Walk und Talk		x		x			x	3, 4, 5





# Bacchetta magica

## Breve descrizione

Esercizio dinamico di gruppo mutuato dalla pedagogia sperimentale, che rafforza lo spirito di gruppo, a condizione di vincere le frustrazioni e le aggressività emergenti.

## Temi

- Capacità progettuale e decisionale
- Risoluzione dei problemi in comune
- Capacità comunicativa e cooperativa
- Capacità di affrontare frustrazioni e aggressioni
- Capacità operativa dei gruppi
- Facilitazione e assunzione di responsabilità
- Assunzione del ruolo guida

## Destinatari

Partecipanti al seminario,  
con e senza esperienza pratica

## Numero di partecipanti

A partire da 4 persone

## Durata

circa 5 – 15 minuti

## Materiale necessario

Una bacchetta leggera (asta per tende, sonda da valanga, montante di tenda da campeggio, bastoncino in legno), lunga 1 – 2,5 m

## Obiettivi didattici

- Sviluppare strategie comuni
- Accordi di gruppo (sentire, ascoltare, ascoltare con attenzione, capire, comunicare)
- Assumere il proprio ruolo nel gruppo
- Assumere e cedere il ruolo di guida

## Procedimento

Il gruppo viene diviso in due metà. I/le partecipanti si dispongono in due file poste l'una di fronte all'altra alla distanza di circa un braccio, mantenendo il contatto visivo e protendono gli indici di entrambe le mani. I/la coordinatore/trice del seminario appoggia la bacchetta sugli indici tesi. Lo scopo del gioco consiste nell'appoggiare tutti insieme la bacchetta a terra; ovviamente tutte le dita devono sempre mantenere in ogni momento il contatto con la bacchetta.

Il compito è più difficile di quanto si immagini all'inizio, in quanto le azioni non coordinate tendono a far muovere la bacchetta verso l'alto anziché verso il basso.

In alternativa, nel gioco si possono introdurre delle limitazioni, ad esempio si può eseguire l'esercizio a occhi chiusi - il che rende più difficile la percezione della propria posizione nello spazio - oppure senza parlarsi. Usando due bacchette, il gioco può diventare anche una gara.

## Riflessione

Le domande e gli spunti sotto riportati possono mettere in moto la riflessione dialettica in seno al gruppo:

- Siamo riusciti/e a sviluppare una strategia comune?
- Tutte le soluzioni proposte dal gruppo sono state ascoltate e comprese?
- Ho assunto il ruolo guida in alcune parti del gioco?
- Chi ha assunto il ruolo guida? E' stato/a boicottato/a da qualcuno/a dei/le partecipanti?
- Ci sono stati momenti di frustrazione? Cosa li ha scatenati?
- Ci sono state esternazioni aggressive? Se sì, come le ha vissute il gruppo e come ha reagito?
- Che paralleli posso stabilire tra le esperienze acquisite nel gioco e le situazioni professionali concrete?



**Metodo tratto da**

Gildorf, R., Kistner, G. (2001). Kooperative Abenteuerspiele 2, Seelze/Velber: Kallmeyersche Verlagsbuchhandlung.

# Bersaglio di valutazione

## **i** Breve descrizione

Questo metodo permette di assegnare ai contenuti un giudizio e una valutazione "visivi", sotto forma di punti su un bersaglio.

E' importante che le domande siano chiare e ben formulate e che il valore del punteggio (dall'interno verso l'esterno) sia spiegato in maniera inequivocabile.

## **☰** Temi

- Tutti i temi sono adatti
- Metodo idoneo per la convalida dei contenuti al termine di un seminario

## **🚩** Obiettivi didattici

Aiuta ad acquisire consapevolezza della propria opinione e ad esprimerla.

## **👤** Destinatari

Partecipanti al seminario, con o senza riferimenti alla prassi

## **👥** Numero di partecipanti

10-15 persone

## **🕒** Durata

circa 10 minuti – varia a seconda del numero di partecipanti

## **📝** Materiale necessario/ presupposto

- Cartellone (lavagna a fogli mobili)
- Matite colorate per il bersaglio
- dischetti adesivi (un dischetto per ogni spicchio del bersaglio e per ogni partecipante)

## **🔄** Procedimento

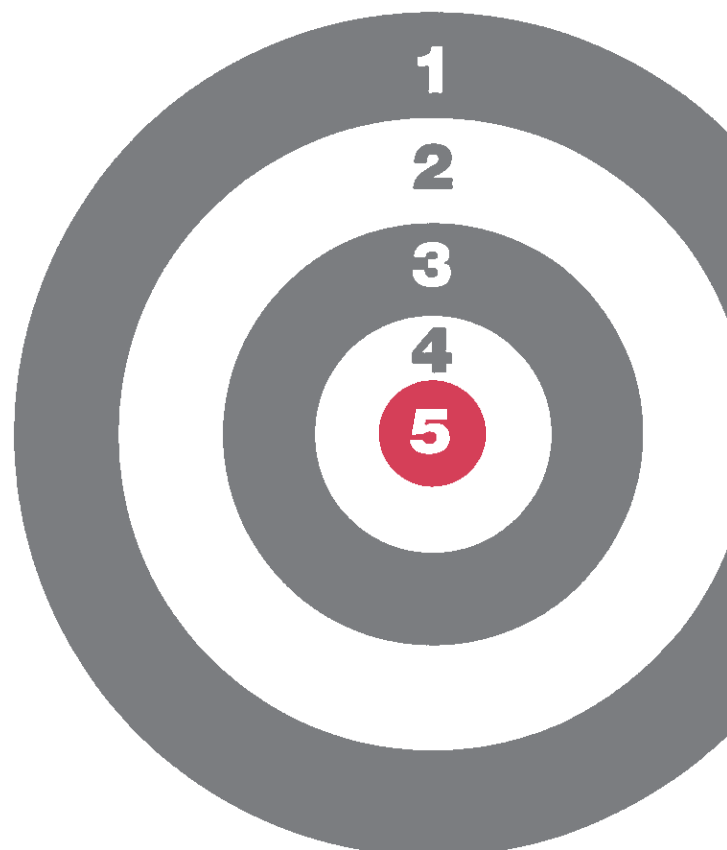
Il bersaglio viene appeso al muro e i singoli aspetti di un tema vi vengono rappresentati sotto forma di spicchi (v. figura). Su ciascun anello del bersaglio si segna il relativo punteggio e i/le partecipanti assegnano questo punteggio servendosi di dischetti adesivi (tanti quanti sono gli spicchi in cui è diviso il bersaglio). E' importante che in ciascuno spicchio sia incollato un dischetto, e precisamente sul punteggio che chi valuta sceglie di assegnare.

Ai fini dell'assegnazione del punteggio si possono adottare i seguenti modi di procedere:

**anonimo:** il bersaglio viene collocato in un punto non visibile agli/alle altri/e

**pubblico:** tutti/e assegnano il loro punteggio contemporaneamente e le valutazioni individuali sono visibili a tutti/e

Terminata la fase di valutazione, si passa alla discussione del risultato.





# Brainstorming “classico”

## Breve descrizione

E' una metodologia per la produzione di idee che si realizza in gruppo. Letteralmente “tempesta di cervelli”.

## Obiettivi didattici

- Far emergere le idee dei membri di un gruppo
- Produrre il più alto numero di idee diversificate
- Facilitare l'interazione fra le persone
- Migliorare la creatività

## Destinatari

persone con o senza esperienza

## Numero di partecipanti

10 persone

## Durata

20 minuti

## Materiale necessario

lavagna a fogli mobili, pennarelli

## Procedimento

- Condivisione degli obiettivi, delle regole e dei vincoli.
- Il gruppo di 10 persone viene suddiviso in 2 sottogruppi. Il docente consegna ad ogni sottogruppo un foglio della lavagna. I due sottogruppi eseguono un brainstorming della parola “violenza” riportando sul foglio le parole chiave di ogni persona.

## Brainstorming VIOLENZA

Successivamente ogni sottogruppo presenta le parole chiave identificate e il docente sintetizza i concetti fondamentali emersi.

**NB:** il momento formativo può essere proposto utilizzando anche altri termini.

---

## Regole e vincoli

**Avalutatività:** ognuno si impegna a non esprimere giudizi su quanto prodotto dall'altro (narrazione, performance....)

**Franchezza:** nessuno si sente giudicato per cui ognuno si sente “originale”, autentico, disponibile all'apertura verso l'altro

**Riservatezza:** diritto di tenere segreti aspetti, comportamenti relativi alla sfera personale dell'individuo



# Brainstorming: uso del disegno e lavoro individuale

## **i** Breve descrizione

Questa sessione formativa comprende tre metodi didattici diversi: il brainstorming classico, l'utilizzo della rappresentazione grafica e il lavoro singolo.

## **🚩** Obiettivi didattici

- Far emergere le idee dei membri di un gruppo
- Produrre il più alto numero di idee diversificate
- Facilitare l'interazione fra le persone
- Rappresentare graficamente un'idea
- Richiamare e descrivere le emozioni provate durante l'esperienza

## **👤** Destinatari

persone con o senza esperienza

## **👥** Numero di partecipanti

10 persone

## **🕒** Durata

90 minuti

## **📝** Materiale necessario/ presupposto

lavagna a fogli mobili, pennarelli

## **🔄** Procedimento

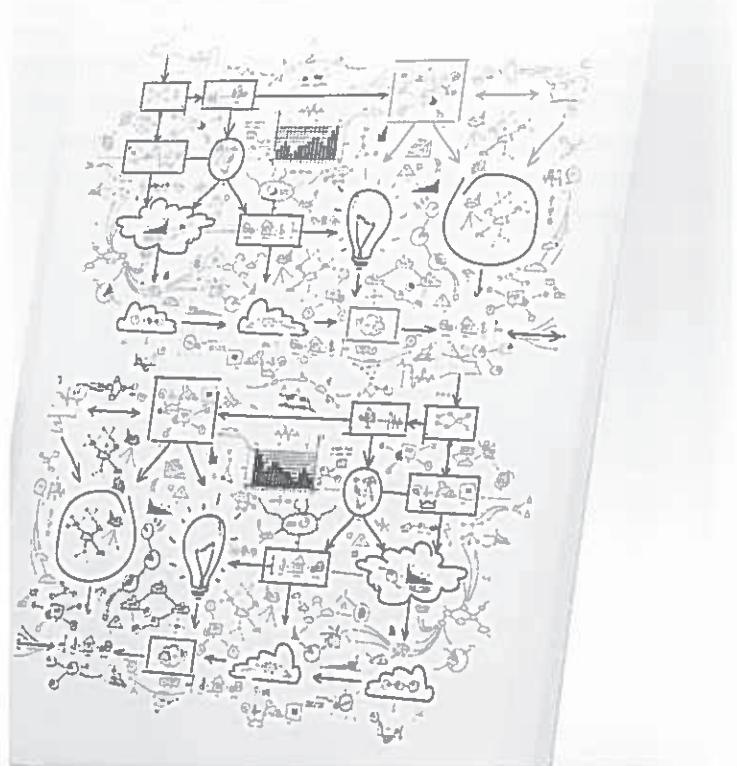
- Condivisione degli obiettivi, delle regole e dei vincoli.
- Brainstorming (20 minuti)
- Il gruppo di 10 persone viene suddiviso in 2 sottogruppi. Il docente consegna ad ogni sottogruppo un foglio della lavagna. I due sottogruppi eseguono un brainstorming della parola "ascolto" riportando sul foglio le parole chiave di ogni persona.

## ASCOLTO Brainstorming

### Uso del disegno (20 minuti)

Proseguono poi rappresentando graficamente la parola "ascolto" tenendo in considerazione le diverse parole chiave identificate.

Successivamente ogni sottogruppo presenta e descrive il disegno elencando le parole chiave identificate. Il docente sintetizza i concetti fondamentali emersi.



### 🗨️ Regole e vincoli

**Avalutatività:** ognuno si impegna a non esprimere giudizi su quanto prodotto dall'altro (narrazione, performance...)

**Franchezza:** nessuno si sente giudicato per cui ognuno si sente "originale", autentico, disponibile all'apertura verso l'altro

**Riservatezza:** diritto di tenere segreti aspetti, comportamenti relativi alla sfera personale dell'individuo





## Lavoro individuale (50 minuti)

Il gruppo si unisce e torna ad essere un gruppo di 10 persone. Ad ogni partecipante il docente chiede di eseguire due lavori individuali:

- Il partecipante descrive un'esperienza nella quale si è sentito ascoltato e preso in considerazione. Elenca le caratteristiche della persona che lo ha ascoltato.
- Il partecipante descrive le emozioni provate.

### Lavoro individuale 1

Descrivi un'esperienza nella quale ti sei sentito ascoltato e preso in considerazione.

Elenca le caratteristiche della persona che ti ha ascoltato.

### Lavoro individuale 2

Descrivi le emozioni provate: "mi sono sentito ....."

I/le partecipanti espongono all'interno del gruppo di 10 i due lavori eseguiti. Il docente riporta sulla lavagna a fogli mobili il nome del partecipante, le parole chiave dell'esperienza e le caratteristiche della persona che ha ascoltato.

## Il bagaglio (15 minuti)

Oggi ..... al termine dell'incontro mi porto a casa .....

# Brainstorming scritto

## Breve descrizione

E' la versione grafica su carta del brainstorming.

## Obiettivi didattici

Neue Ideen und Projekte hervorbringen und gleichzeitig die „Anonymität“ wahren

## Destinatari

SeminarernehmerInnen mit und ohne Praxiserfahrung

## Numero di partecipanti

10 persone

## Durata

20 minuti

## Materiale necessario

fogli di carta, penna

## Procedimento

- Condivisione degli obiettivi, delle regole e dei vincoli.
- Fornire ogni partecipante di un foglio di carta e di una penna. I/le partecipanti scrivono o disegnano la prima idea che gli passa per la mente rispetto al problema da risolvere: l'idea può essere comunicata con una frase, con un disegno o con dei simboli.
- Ogni partecipante passa il foglietto al compagno di destra, che leggerà l'idea e trarrà da questa lo spunto per una nuova idea.
- Dopo un certo numero di passaggi, che può corrispondere ad un giro completo tra i/le partecipanti o a un certo periodo di tempo deciso all'inizio, il docente raccoglie tutti i fogli e li mette al centro del tavolo per dare inizio alla valutazione di gruppo.

## Problema da risolvere

### Violenza verso le persone fragili

**NB:** il momento formativo può essere proposto utilizzando anche altri problemi.

---

## Regole e vincoli

**Avalutatività:** ognuno si impegna a non esprimere giudizi su quanto prodotto dall'altro (narrazione, performance...)

**Franchezza:** nessuno si sente giudicato per cui ognuno si sente "originale", autentico, disponibile all'apertura verso l'altro

**Riservatezza:** diritto di tenere segreti aspetti, comportamenti relativi alla sfera personale dell'individuo



# Condivisione di esperienze

## **i** Breve descrizione

Il metodo prevede la narrazione e la riflessione su un'esperienza vissuta.

## **🚩** Obiettivi didattici

- Identificare le reazioni/i comportamenti che possono scaturire da un momento di difficoltà/crisi e riflettere attraverso la condivisione
- Aumentare la consapevolezza delle proprie possibili reazioni rispetto ad una situazione "difficile"
- Condividere un'esperienza attraverso la riflessione

## **👤** Destinatari

persone con o senza esperienza

## **👥** Numero di partecipanti

10 persone

## **🕒** Durata:

1 ora

## **📝** Materiale necessario:

lavagna a fogli mobili, pennarelli

## **🔄** Procedimento

- Condivisione degli obiettivi, delle regole e dei vincoli.
- Il docente consegna ad ogni partecipante i fogli relativi ai tre lavori individuali da svolgere.

### Lavoro individuale 1

Ricorda e descrivi una tua reazione che ritieni inaccettabile, scaturita in un tuo momento di difficoltà/crisi, e rivolta verso un'altra persona

### Lavoro individuale 2

Descrivi gli effetti che la tua reazione ha avuto sugli altri

### Lavoro individuale 3

Individua i sentimenti che hanno provocato la reazione inaccettabile

- |                |                   |
|----------------|-------------------|
| → Affetto      | → malinconia      |
| → agitazione   | → paura           |
| → amarezza     | → vergogna        |
| → amore        | → rabbia          |
| → gioia        | → preoccupazione  |
| → angoscia     | → disgusto        |
| → ansia        | → solitudine      |
| → antipatia    | → tristezza       |
| → fastidio     | → sorpresa        |
| → delusione    | → rimpianto       |
| → disagio      | → dispiacere      |
| → entusiasmo   | → insoddisfazione |
| → gelosia      | → imbarazzo       |
| → insicurezza  | → noia            |
| → invidia      | → panico          |
| → altro: ..... | .....             |
| .....          | .....             |
| .....          | .....             |

### Plenaria

Segue la condivisione dei lavori individuali in plenaria.

---

### **🗨️** Regole e vincoli

**Avalutatività:** ognuno si impegna a non esprimere giudizi su quanto prodotto dall'altro (narrazione, performance....)

**Franchezza:** nessuno si sente giudicato per cui ognuno si sente "originale", autentico, disponibile all'apertura verso l'altro

**Riservatezza:** diritto di tenere segreti aspetti, comportamenti relativi alla sfera personale dell'individuo



# Costruire una scena

## Breve descrizione

La scena riproduce in forma statica i sentimenti delle persone coinvolte in una data situazione e le relazioni tra le stesse.

Nel metodo "Costruire una scena", un/una regista costruisce attraverso varie fasi una figurazione che esprime vedute/concetti soggettivi. Si tratta di un metodo rappresentativo, che permette di esprimere il proprio punto di vista su un dato tema con mezzi diversi dalle parole.

La scena/la costellazione di figure/la problematica visualizzata nella scena dovrebbe essere preceduta da un'elaborazione dei contenuti da parte dei/le partecipanti, altrimenti durante la fase di "costruzione" si dovrà svolgere un lavoro di interpretazione cognitiva di proporzioni eccessive.

## Obiettivi didattici

- Rendere consapevoli delle modalità comportamentali e dei conflitti di ruolo
- Sensibilizzare sui sentimenti/le emozioni di pazienti/familiari/operatori
- Visualizzare concetti/comportamenti/pensieri
- Promuovere le competenze sociali e personali

## Temi

- Temi conflittuali
- Elaborazione di singoli concetti allo scopo di visualizzarli

## Destinatari

- Partecipanti al seminario che non soffrono di fobia del contatto (date le continguità fisiche che vengono a crearsi)

## Numero di partecipanti

- Piccoli gruppi (fino a 10 persone circa)
- Per ogni scena, circa 4-5 persone e un/una regista. Il resto del gruppo ha un ruolo di osservazione.

## Durata

- Circa 30-45 minuti a seconda del tema e delle esperienze del gruppo

## Materiale necessario/ preparazione

- Nessuno/a
- Eventualmente, la scena può anche contenere degli oggetti, ad esempio una sedia, un libro...
- Eventualmente, si possono preparare delle domande-guida sui fogli della lavagna a fogli mobili

## Procedimento

Una persona viene scelta come regista. Questa sceglie 4-5 persone da inserire nella scena, che va formandosi passo per passo fino a che tutti/e hanno assunto la posizione richiesta. Occorre tener conto della gestualità, della mimica, dell'atteggiamento del corpo e della posizione delle figure l'una rispetto all'altra.

Gli altri/le altre partecipanti assumono il ruolo di osservatori.

**Importante:** durante la costruzione della scena non si parla: le persone prescelte hanno un comportamento passivo.

Quando la scena è completa, i figuranti rimangono in posizione per circa un minuto ancora, in modo che la scena possa esercitare i suoi effetti su tutti/e i/le partecipanti.

In seguito la scena viene descritta e analizzata, dapprima dagli/dalle osservatori/trici, poi dalle persone che l'hanno "interpretata"; infine il/la regista spiega quali erano le sue intenzioni. Per contenere la durata della fase di analisi è opportuno ricorrere a delle domande-guida che possono essere preparate dal/la facilitatore/facilitatrice.

### **Possibili domande-guida da usare per l'analisi**

- Quale delle figure appare più forte/dominante/ più aggressiva/più invadente, ecc.?
- Quali aspetti relazionali/tratti caratteriali risultano riconoscibili? Da cosa?
- Quali gesti /particolarità rappresentano un dato comportamento?
- E' stata osservata o percepita una vicinanza/ una distanza?
- Come si sentono le singole persone nel loro ruolo?
- Cosa si potrebbe cambiare in questa scena?

Le scene possono anche essere riprese con una fotocamera digitale; così si avrà più tempo per osservarle bene.

### **Varianti**

- Il tema rappresentato rimane segreto e il gruppo degli osservatori deve indovinarlo
- Due sottogruppi rappresentano lo stesso tema; in questo caso, le due scene possono suscitare impressioni molto diverse a seconda del background esperienziale di ciascun gruppo.



# Diario di apprendimento: la violenza nella terza età

## Breve descrizione

Questo metodo punta, con l'aiuto di una serie di domande, a stimolare i/le partecipanti alla riflessione personale e incoraggiarli/e a confrontarsi con questa tematica e con le proprie esperienze. Il diario dovrebbe accompagnare i/le partecipanti durante le giornate del seminario ed essere conservato per eventuali utilizzi futuri.

## Temi

- Cause di frustrazione
- Chi può essere vittima e chi "carnefice"?
- Atteggiamento etico di base
- Autoriflessione
- Cause e conseguenze della violenza

## Destinatari

Partecipanti al seminario, con e senza esperienza pratica

## Numero di partecipanti

Nessuna indicazione

## Durata

Stabilire il fabbisogno di tempo spetta al/alla coordinatore/trice del seminario, che potrà configurarlo in maniera flessibile

## Materiale necessario

- Diario di apprendimento personale
- Frasi preformulate che stimolano alla riflessione (v. appendice)

## Obiettivi didattici

- Verificare la propria posizione
- Incoraggiare alla riflessione nell'ambito della professione
- Essere coscienti delle proprie esperienze, comportamenti e sentimenti e confrontarsi con essi

## Procedimento

Questo metodo può essere impiegato con modalità flessibili dal/la coordinatore/trice del seminario. I/le partecipanti possono essere ripetutamente invitati, durante tutto il seminario, a scrivere delle annotazioni personali nel loro diario di apprendimento. Presupposto indispensabile è che tutti/e i/le partecipanti abbiano la possibilità di appartarsi per farlo.

Nota per il/la coordinatore/trice del seminario: il diario di apprendimento è studiato per raccogliere le annotazioni personali dei/le partecipanti e non deve essere letto da nessun altro, perché questo potrebbe eventualmente compromettere la sincerità dei/le partecipanti.

## Possibili domande

- Quali sono a vostro parere i motivi che scatenano comportamenti violenti nei confronti delle persone bisognose di cura e assistenza?
- Secondo voi a quali forma di violenza sono maggiormente esposte le persone bisognose di cura e assistenza?
- Credete che siano le persone bisognose di cura e assistenza a provocare la violenza rivolta contro di esse?
- Che effetti ha la violenza nei confronti delle persone bisognose di cura e assistenza?
- Credete che le persone bisognose di cura e assistenza possano esercitare la violenza a loro volta?
- A quali motivi attribuireste i comportamenti aggressivi da parte degli/le assistiti/e?
- Conoscete assistenti che sono stati/e aggrediti/e dai/dalle loro assistiti/e?
- Quali motivi potrebbero aver scatenato un simile comportamento?
- Anche voi vi siete già trovati a dover fronteggiare comportamenti violenti?
- Vi riesce difficile parlarne?
- Se vi riesce difficile parlarne, cosa potrebbe rendervelo più facile?



# Fare le valigie

## Breve descrizione

Nel metodo "Fare le valigie" i/le partecipanti mettono per iscritto opinioni, idee, conoscenze o esperienze su un dato tema o una data problematica e li dichiarano parte di una valigia che porterebbero con sé se dovesse elaborare il tema in questione.

Questo metodo è adatto per moduli formativi brevi.

## Temi

- Tutti i temi sono adatti
- Può essere utilizzato al termine di un modulo formativo, oppure
- il risultato del "Fare le valigie" può essere utilizzato come inizio di una nuova sequenza didattica

## Destinatari

Partecipanti al seminario, con o senza riferimenti alla prassi

## Numero di partecipanti

Nessuna indicazione.

## Durata

Da 10 a 45 minuti circa, a seconda della complessità del tema

## Materiale necessario/ presupposto

- Cartellone con una domanda formulata e una valigia dipinta; in alternativa si può anche usare una vera valigia collocata in un punto visibile a tutti/e
- Foglietti per appunti
- Pennarelli
- Se si usa il cartellone, strisce adesive

## Obiettivi didattici

- Promozione delle competenze professionali (quanto appreso viene ribadito e consolidato)
- Potenziamento dell'autoconsapevolezza
- Promozione delle competenze sociali grazie all'interscambio di modi di vedere diversi
- Consolidamento dei moduli formativi

## Presupposti

Ci si dovrebbe confrontare con la tematica in via preliminare, in modo da avere a disposizione abbastanza elementi per lo scambio di opinioni.

## Procedimento

Il cartellone predisposto e la domanda vengono letti a voce alta. Tutti/e i/le partecipanti scrivono sui foglietti cosa vorrebbero mettere in valigia. I foglietti vengono quindi incollati sul cartellone o posti sulla valigia. In seguito, si esamina la valigia preparata insieme e, in una discussione di gruppo, si procede a un'associazione spontanea di ciò che è stato scritto con quel che viene in mente. In un secondo momento si potranno chiarire eventuali quesiti e punti oscuri.



# Giochi di ruolo (Role-playing)

## **i** Breve descrizione

Il role-playing è un particolare tipo di esercitazione che richiede Ai/le partecipanti di svolgere, per un tempo limitato, il ruolo di "attori", di rappresentare cioè alcuni ruoli in interazione tra loro, mentre altri/le partecipanti fungono da "osservatori" dei contenuti e dei processi che la rappresentazione manifesta. E' in pratica una rappresentazione improvvisata e quasi teatrale di una scena simile a quello che può accadere in azienda. Viene messo in atto un "incidente" e si dà Ai/le partecipanti l'opportunità di riesaminare il proprio comportamento, di esercitarsi e sperimentare nuovi atteggiamenti, di enfatizzare differenti punti di vista e di ricevere un feedback sul proprio comportamento.

Il role-playing mira a rendere i/le partecipanti consapevoli dei propri atteggiamenti, evidenziare i sentimenti e i vissuti sottesi alla situazione creata e rinvia alla dimensione soggettiva, alle modalità di proporsi nella relazione e nella comunicazione.

Le caratteristiche di questo metodo forniscono molteplici stimoli all'apprendimento attraverso l'imitazione e l'azione, attraverso l'osservazione del comportamento degli altri e i commenti ricevuti sul proprio, attraverso l'analisi dell'intero processo.

---

## **🗨️** Regole e vincoli

**Avalutatività:** ognuno si impegna a non esprimere giudizi su quanto prodotto dall'altro (narrazione, performance...)

**Franchezza:** nessuno si sente giudicato per cui ognuno si sente "originale", autentico, disponibile all'apertura verso l'altro

**Riservatezza:** diritto di tenere segreti aspetti, comportamenti relativi alla sfera personale dell'individuo

## **🚩** Obiettivi didattici

- Aiutare i/le partecipanti ad acquistare intuito nel loro comportamento e nel comportamento con gli altri
- Aiutare i/le partecipanti ad apprendere nuovi metodi per affrontare situazioni problematiche
- Sviluppare le capacità di diagnosi in relazione al tipo di approccio dei/le partecipanti a certi tipi di situazioni problematiche
- Far emergere non solo il ruolo, le norme comportamentali, ma la persona con la sua creatività
- Osservare una comunicazione verbale e non verbale

## **👤** Destinatari

persone con o senza esperienza

## **👥** Numero di partecipanti

20 persone

## **🕒** Durata

90 minuti

## **📝** Materiale necessario

fogli di carta, nastro adesivo, lavagna a fogli mobili

## **🔄** Procedimento

- Autopresentazione delle persone.
- Condivisione degli obiettivi, delle regole e dei vincoli 🗨️.

## Preparazione al Role-playing

Due persone escono dall'aula, viene consegnato loro il caso con l'incarico di "mettersi nei panni" della persona (10 minuti)

Si costituiscono due sottogruppi che discutono (10 minuti) il caso rispetto:

- all'esperienza della persona da assistere
- alla relazione che dovrà instaurare l'operatore che assiste per cogliere i "bisogni" della persona.

## Role-playing

Due persone (operatore che assiste e persona da assistere) eseguono il Role-playing (al massimo 10 minuti) davanti al gruppo; ciò viene ripetuto dalle altre due persone (al massimo 10 minuti).

## Il caso della signora Verdi

La signora Verdi è ricoverata in ospedale da due giorni per un trauma cranico; è stata investita mentre attraversava la strada. E' una signora di 80 anni autosufficiente, non è mai stata ricoverata in ospedale. E' vedova ormai da molti anni e non ha figli. A causa del trauma cranico lamenta mal di testa; ciò la costringe a stare nel letto anche se lei non lo vorrebbe. E' molto arrabbiata, agitata, nervosa e infastidita in quanto non può alzarsi, deve chiedere aiuto nel fare le cose e chiama l'operatore che l'assiste in quanto ha bisogno di andare in bagno. Non è abituata a stare nel letto e non riesce ad accettarlo. La signora Verdi suona il campanello, l'operatore che entra in stanza viene aggredito verbalmente.

### Domande per le persone che "giocano il ruolo" dell'operatore che assiste la signora Verdi

- Come ti comporti?
- Come ti approcci alla signora Verdi?
- Come rispondi ai suoi bisogni?

### Incarico per le persone che "giocano il ruolo" della signora Verdi

La signora Verdi oltre ad esprimere il suo disagio verbalmente aggredendo l'operatore lo esprime anche attraverso la comunicazione non verbale.

Il gruppo di 20 persone si suddivide in due sottogruppi A e B. Durante ogni Role-playing il sottogruppo A osserva l'operatore che assiste e compila la scheda relativa alla comunicazione verbale, il gruppo B alla comunicazione non verbale.

**Scheda di osservazione della comunicazione verbale** (persona che gioca il ruolo dell'operatore che assiste la signora Verdi)

**Che elementi utilizza per iniziare il contatto?**

**Come si inserisce nella conversazione?**

- trova il momento giusto per inserirsi
- esita nel dare le risposte
- risponde prima che l'interlocutore abbia finito il discorso

**Che tipo di domande usa?**

- aperte: facilitano la conversazione
- chiuse: riducono i contatti (risposta si/no)

**Durante il colloquio**

- fa interventi brevi
- fa interventi lunghi
- perde di vista l'argomento
- si accerta di aver capito bene il messaggio
- utilizza l'ascolto attivo
- aiuta il paziente a formulare domande di chiarimento

**Utilizza barriere nella comunicazione**

- dà ordini, comanda, dirige
- giudica, critica
- tranquillizza, esprime simpatia, consola
- minimizza, svia, ignora
- usa un linguaggio tecnico
- mentre parla il paziente fa altro
- interrompe l'interlocutore
- ignora le domande dell'interlocutore

**Usa il silenzio?**

**Scheda di osservazione della comunicazione non verbale** (persona che gioca il ruolo dell'operatore che assiste la signora Verdi)

**Voce**

- distratta
- intensa – sincera – accogliente

**Tono di voce**

- nervoso
- veloce
- lento
- modula il tono di voce

**Sguardo**

- guarda l'altro
- guarda nel vuoto
- mantiene un buon contatto oculare

**Spazio tra gli interlocutori (vicinanza/distanza)**

- assenso con il capo
- sorriso
- scuote il capo
- guarda altrove

**Spazio tra gli interlocutori (vicinanza/distanza)**

- intima (da 0 a 45 cm)
- personale (da 0,45 a 1,20 m, spazio personale)
- sociale (da 1,20 a 3,65 m, rapporti formali di lavoro)
- pubblica (da 3,65 m in poi)

**Orientamento nello spazio**

- in piedi
- seduto
- faccia a faccia
- di fianco
- mantiene una postura aperta

Segue la presentazione in plenaria delle schede di osservazione, la riflessione e una sintesi finale del docente.





# Giochi di ruolo: discussione di casi

## Breve descrizione

Basandosi su una case story, i/le partecipanti riproducono lo svolgimento di una case conference. Innanzitutto l'accaduto viene esaminato, meditato e discusso sotto tutti gli aspetti, poi si passa a elaborare un piano di prevenzione per la situazione.

## Temi

- Forme di violenza
- Prevenzione e intervento
- Sviluppo sostenibile della persona, del team e della struttura
- Riflessione sul proprio comportamento
- Situazione giuridica

## Destinatari

Partecipanti al seminario, con e senza esperienza pratica

## Numero di partecipanti

A seconda dei ruoli assegnati

## Durata

Circa 1 ora

## Materiale necessario

- Vari ruoli da assegnare
- Un caso esemplare (case story)

## Obiettivi didattici

- Riconoscere e nominare le cause degli abusi
- Riflettere sulle situazioni di violenza e analizzarle
- Definire il ruolo delle varie figure professionali, degli/le interessati/e e/o delle autorità al fine di assicurare la protezione delle persone interessate dalla violenza
- Esercitare la comunicazione multidisciplinare
- Creare piani di sicurezza per le istituzioni
- Elaborare un piano di misure di prevenzione

## Procedimento

I/le partecipanti devono riprodurre lo svolgimento di una case conference prendendo spunto da una case story. Si possono assegnare i seguenti ruoli:

- Direzione infermieristica di una struttura per lungodegenti
- Direzione generale della struttura in questione
- Tutte le direzioni dei reparti della struttura in questione
- Familiari della persona interessata dalla violenza
- Direzione amministrativa/Sindaco
- Osservatori/trici

Si può distribuire un maggior o minor numero di ruoli in base al numero di partecipanti (a seconda delle circostanze ci saranno più familiari, più direzioni di reparti ecc.). I/le partecipanti avranno il compito di rappresentare gli interessi del ruolo ad essi/e affidato.

Innanzitutto l'accaduto viene esaminato, ponderato e discusso sotto tutti i punti di vista, poi si elabora un piano di prevenzione atto a impedire il verificarsi di eventi simili in futuro.

I/le partecipanti che non assumono alcun ruolo nel gioco ricevono l'incarico di fungere da "osservatori".

### Case story:

Qualche tempo fa ho iniziato a lavorare come assistente in una struttura per lungodegenti. Ero molto contento/a del mio nuovo posto di lavoro. Già dal primo giorno sono rimasto/a scioccato/a dai modi villani che si usavano in reparto. Ma il peggio doveva ancora venire: qualche tempo dopo ho visto che un/un'assistente specializzato/a picchiava un'ospite perché non voleva alzarsi. In un primo momento mi sono talmente spaventato/a che non sono riuscito/a a dire niente. La sera ho raccontato l'accaduto a un/una collega, che però mi ha risposto "Ti renderai conto anche tu che a volte non è possibile fare diversamente".

Dato che ero nuovo/a del reparto, non volevo subito "sollevare un polverone" e mi sono riproposto/a

di tener nota qualsiasi altro episodio del genere. Molto presto mi sono reso/a conto che nel mio reparto si praticavano continuamente trattamenti violenti nelle più svariate forme: gli ospiti venivano sgridati, offesi, tirati per i capelli, spinti a letto e anche peggio. Dopo varie notti insonni ho chiesto un colloquio con la direzione di reparto, che ha subito indetto una riunione con la direzione della struttura e tutti/e gli/le assistenti da me accusati. Il giorno dopo ho appreso dalla direzione di reparto che tutti/e gli assistenti chiamati in causa avevano negato i fatti loro addebitati; quindi la struttura non ha dato alcun seguito decisivo alla mia denuncia.

A me è stato consigliato di cercarmi un nuovo posto di lavoro.

Dopo queste "dimissioni forzate" non volevo lasciar passare la cosa sotto silenzio, sia per me che - soprattutto - per gli ospiti della struttura. Perciò sono andato/a a parlare con il sindaco del posto, che è rimasto molto scioccato dal mio racconto e ha organizzato una "tavola rotonda" sull'argomento.

# Giochi di ruolo: discussione di prassi

## Breve descrizione

Ai/le partecipanti vengono assegnati diversi ruoli multiprofessionali. Essi/e organizzano un colloquio di lavoro basandosi su una situazione (descritta in precedenza) attinente alla prassi e simulano una discussione multidisciplinare su tale prassi, orientata ai risultati.

## Temi

- Discussione multiprofessionale sulla prassi
- Comunicazione multidisciplinare in seno a un gruppo di lavoro
- Valutazione della disponibilità alla cooperazione o della qualità del management

## Destinatari

Partecipanti al seminario, con e senza esperienza pratica

## Numero di partecipanti

Fino a 4-6 persone

## Durata

60 minuti

## Materiale necessario

- Una situazione di prassi per ciascun/a partecipante (messa per iscritto)
- Foglietti con indicazione dei vari ruoli
- Eventuali requisiti

## Obiettivi didattici

- Sentirsi a proprio agio in vari ruoli professionali.
- Saper assumere e rappresentare varie qualifiche.
- Promuovere la flessibilità e la creatività.
- Ampliare le strategie di risoluzione dei problemi.

- Promuovere la comunicazione multidisciplinare.
- Individuare insieme un compromesso/consenso su ulteriori modi di procedere.
- Discutere situazioni di lavoro difficili e complesse nell'ambito di una consulenza collegiale.
- Cambiare modo di pensare.

## Appendice

Situazioni di prassi in forma scritta.

## Procedimento

Un/una partecipante descrive una situazione di prassi da simulare mediante il gioco di ruolo. Se i/le partecipanti non hanno o hanno scarsa esperienza pratica, come base del gioco di ruolo si possono assumere anche descrizioni scritte di situazioni di prassi. Ai/le partecipanti vengono assegnati vari ruoli (ma possono anche sceglierli loro).

A volte, gli/le interpreti di un gioco di ruolo necessitano di un po' di tempo di riflessione e preparazione per identificarsi nel ruolo loro assegnato.

Il gioco di ruolo sviluppa sempre dinamiche proprie. Il/la facilitatore/trice può, a seconda degli accordi, interrompere o concludere il gioco di ruolo dall'esterno. Può essere assegnato anche un ruolo di osservatore/trice. Una volta che il gioco di ruolo è concluso, bisogna fare in modo che le persone coinvolte escano dal loro ruolo.

Il gioco termina con una discussione conclusiva nella quale tutti/e i/le partecipanti raccontano, in veste di personaggi, come se la sono passata. Gli/le osservatori/trici comunicano quindi a loro volta come hanno vissuto la scena.

Si possono adottare due modi di procedere: alcuni/e partecipanti interpretano il gioco di ruolo e gli/le altri/e osservano; alcuni/e partecipanti assumono i ruoli necessari a rappresentare la situazione di prassi e gli/le altri/e intervengono concretamente nel gioco di ruolo per sperimentare strategie comportamentali e dare una svolta alla situazione.

## Appendice “Situazioni di prassi in forma scritta”

### Situazione di prassi 1

La signora Stabner, 82 anni, vive da 3 anni in una casa di riposo-centro di degenza. La sua protesi odontoiatrica non è ben ferma e le ha causato infiammazioni della mucosa orale, tanto che gli/le assistenti gliel'hanno rimossa. La signora Stabner, che ha partecipato sempre con entusiasmo alle attività collettive, da qualche settimana non vi prende più parte, non esce quasi mai dalla sua stanza e parla pochissimo con gli/le altri/e ospiti. Gli/le assistenti hanno informato i/le figli/e della signora Stabner dei suoi problemi con le mucose e della necessità di una visita odontoiatrica, ma questi/e ritengono che la madre non necessiti di alcuna protesi.

#### Ruoli:

- i/le figli/e della signora Stabner
- 2 assistenti
- il/la coordinatore/trice del team
- il/la direttore/trice della struttura
- il/la medico/a di famiglia della signora Stabner

### Situazione di prassi 2

La signora Müller lavora in una grande casa di riposo-centro di degenza. Considerato che nell'ultimo periodo ha avuto luogo un consistente cambio di personale e che alcuni dipendenti mancano perché affetti da influenza, si rende necessario distribuire in maniera particolarmente efficiente i compiti da svolgere. Dato che i trattamenti di igiene personale degli/delle ospiti devono concludersi al più tardi entro le 9.30, il/la dirigente tecnico-assistenziale decide che il/la dipendente che fa il turno di notte debba assumersi l'incarico di curare l'igiene personale di più ospiti. Consapevole del proprio dovere, ma con un certo senso di colpa, alle quattro e mezza la signora Müller comincia a fare il bagno ai/le primi/e ospiti e a prestare i trattamenti igienici. Gli/Le anziani/e si ribellano, sono arrabbiati/e e non collaborano. La signora Müller comunica questa circostanza in sede di passaggio di consegne, ma i/le colleghi/e pensano che il problema non sia grave e che gli/le ospiti debbano anch'essi/e andare incontro agli/alle assistenti quando se ne presenta il bisogno.

#### Ruoli:

- la signora Müller, assistente
- 3 colleghi/e di lavoro della signora Müller
- il/la coordinatore/trice del team
- il/la direttore/trice della struttura

# Imparare a conoscersi

## Breve descrizione

Si tratta di un esercizio "rompighiaccio" per la costruzione della fiducia reciproca.

## Obiettivi didattici

Aiutare i/le partecipanti a conoscersi e ad iniziare a parlare

## Destinatari

persone con o senza esperienza

## Numero di partecipanti

10 persone

## Durata

1 ora

## Materiale necessario

fogli di carta, pennarelli, nastro adesivo, lavagna a fogli mobili

## Procedimento

Ogni partecipante descrive sul foglio la propria persona.

- Imparare a conoscersi .....
- lo sono.....  
(caratteristiche che ti possono far riconoscere
- lo sono.....
- lo sono.....
- lo sono.....

Il docente raccoglie i singoli fogli e li mescola tra loro, poi li distribuisce alle singole persone. Ogni persona ha 5 minuti a disposizione per leggere il foglio che ha ricevuto (se la persona riceve il proprio foglio lo scambia con un altro). La persona a rotazione prova a descrivere la persona seguendo ciò che è stato scritto sul foglio. La persona descritta si riconosce e si identifica nel racconto presentato, il foglio viene poi attaccato alla lavagna.





# Lavoro a coppie

## Breve descrizione

Questo metodo didattico utilizza il lavoro a due.

## Obiettivi didattici

- Richiamare e descrivere le emozioni provate durante l'esperienza
- Imparare a capire e condividere le emozioni dell'altro
- Imparare ad ascoltare padroneggiando l'uso del silenzio

## Destinatari

persone con o senza esperienza

## Numero di partecipanti

10 persone

## Durata

90 minuti

## Materiale necessario

fogli di carta, nastro adesivo, lavagna a fogli mobili

## Procedimento

- Autopresentazione delle persone.
- Condivisione degli obiettivi, delle regole e dei vincoli.
- Il gruppo di 10 persone si divide a coppie. La persona A racconta un breve situazione ritenuta problematica (3 minuti). La persona B ascolta in silenzio e non interrompe. Al termine del racconto la persona A e la persona B ricevono il foglio dell'esercizio 1a e 1b e lo compilano.

## Esercizio 1a – Persona A

*“Dal racconto che ho riportato al collega volevo far emergere che... e io mi sentivo...”*

## Esercizio 1b – Persona B

*“Il collega mi ha raccontato che... mi sembrava provasse...”*

*“nel non dare risposte mi sono sentito.....”*

Segue la presentazione del lavoro di ogni coppia in plenaria. Il docente su lavagna a fogli mobili divisa in 3 scrive:

- Persona A: Descrive ciò che ha provato raccontando
- Persona B: Descrive ciò che ha scritto sul suo foglio
- Docente: Evidenzia la corretta comprensione dell'emozione/del sentimento e ribadisce il problema del rischio di interpretare e la difficoltà di rimanere fedeli al racconto. Tenta con il gruppo di usare le tecniche di ricapitolazione o riformulazione.

**NB:** il momento formativo può essere proposto utilizzando anche il termine “aiuto”.

---

## Regole e vincoli

**Avalutatività:** ognuno si impegna a non esprimere giudizi su quanto prodotto dall'altro (narrazione, performance...)

**Franchezza:** nessuno si sente giudicato per cui ognuno si sente “originale”, autentico, disponibile all'apertura verso l'altro

**Riservatezza:** diritto di tenere segreti aspetti, comportamenti relativi alla sfera personale dell'individuo



# Il metodo del trigger (grilletto, innesco)

## Breve descrizione

Un'idea costituisce l'innesco per le altre a prescindere da ogni ordine gerarchico.

## Obiettivi didattici

- Lasciare libera l'immaginazione, pur mantenendo la concentrazione sul problema
- Lasciare al caso la scelta di ogni "trigger"
- Facilitare il processo creativo e lasciarsi ispirare dalle idee fornite dagli altri

## Destinatari

persone con o senza esperienza

## Numero di partecipanti

10 persone

## Durata

30 minuti

## Materiale necessario

fogli di carta, penna

## Procedimento

- Condivisione degli obiettivi, delle regole e dei vincoli ➤.
- Il docente definisce accuratamente il problema ed elenca gli elementi di cui si compone.
- Ogni partecipante scrive le proprie idee sinteticamente elencandole in due minuti di tempo.
- Il docente sceglie casualmente alcune idee, le scrive su un foglio e le mette di fronte Ai/le partecipanti.
- Ognuno legge la propria lista delle idee ed elabora una seconda lista ispirata dalle idee degli altri.
- Quando l'ultimo legge le proprie idee, esporrà anche la seconda lista e così gli altri in ordine inverso.
- Infine, tutte le idee esposte vengono unite in un'unica lista.

Problema da risolvere:

Violenza verso le persone fragili

**NB:** il momento formativo può essere proposto utilizzando anche altri problemi.

---

## Regole e vincoli

**Avalutatività:** ognuno si impegna a non esprimere giudizi su quanto prodotto dall'altro (narrazione, performance...)

**Franchezza:** nessuno si sente giudicato per cui ognuno si sente "originale", autentico, disponibile all'apertura verso l'altro

**Riservatezza:** diritto di tenere segreti aspetti, comportamenti relativi alla sfera personale dell'individuo



# Metodo “Sei-tre-cinque” (6-3-5)

## Breve descrizione

Il Metodo 6-3-5 serve all'individuazione di idee e deve il nome alle sue tre principali caratteristiche: 6 partecipanti ricevono un foglio di carta sul quale annotano 3 idee riguardo a un tema o a una problematica e che passano poi ad altri/le partecipanti (per un massimo di 5 passaggi).

I contributi individuali vengono così sviluppati e sistematicamente approfonditi attraverso fasi successive, il tutto per iscritto. In tal modo, i/le partecipanti si confrontano in maniera intensiva con i pensieri e gli spunti di altri/le partecipanti. L'esercizio favorisce inoltre la capacità di esprimersi per iscritto.

## Temi

- Cosa può proteggere dalla violenza?
- Di cosa devo tener conto nella documentazione della violenza?
- Cosa bisogna fare per realizzare un centro di degenza “non violento”?
- Ho esaurito la pazienza, sento che sto per esplodere. Cosa devo fare?
- Valutazione: cosa mi rimane del seminario di oggi?

## Destinatari

Partecipanti al seminario, con e senza esperienza pratica

## Numero di partecipanti

Il gruppo ideale è composto di 6 persone

## Durata

Circa 50 minuti

## Materiale necessario

Per ciascun/a partecipante, un foglio con una tabella composta da 3 colonne e 6 righe (v. Appendice)

## Obiettivi didattici

- Sviluppare nuove idee nell'ambito di un gruppo
- Sviluppare soluzioni creative
- Perfezionare e approfondire le idee
- Uso della tecnica del brain writing, che migliora la capacità di esprimersi per iscritto

## Procedimento

**1. 1. Il gruppo viene suddiviso in sottogruppi composti possibilmente da 6 partecipanti, cui si descrivono le regole di questa tecnica promotrice della creatività:**

- Per ciascun “round”, i/le partecipanti scrivono nella prima riga libera partendo dall'alto 3 nuove idee o associazioni d'idee
- Trascorso il tempo stabilito (5 minuti), il/la facilitatore/trice dichiara finito il round.
- Il foglio viene passato al partecipante successivo in senso orario e inizia un nuovo round.
- Teoricamente, in 6 round vengono annotate su ciascun foglio 18 idee. Dato però che spesso si riscontrano anche doppie annotazioni o caselle vuote, il numero delle idee effettive è inferiore.
- Il metodo si conclude con la discussione, l'analisi e la valutazione delle idee.

**2. 2. Ciascun/a partecipante riceve un foglio di lavoro preimpostato, nel quale annoterà un tema che considera importante. In alternativa, è anche possibile assegnare a tutto il gruppo un unico tema/compito. Se tutto il gruppo lavora su un unico tema, al termine dell'esercizio si avranno 108 idee e/o annotazioni.**

### Procedimento alternativo

Qualora non fosse possibile dividere il gruppo in sottogruppi da 6 persone, si potrà studiare una griglia adeguata al gruppo nel suo insieme (v. Appendice).

### Metodo tratto da

Vahs, D.: Organisation, Stuttgart 2003, S. 449  
Higgins, J.M.; Wiese, G.C.: Innovationsmanagement, Berlin 1996, S. 133.

## Griglia 6 – 3 – 5

Tema

Idea 1	Idea 2	Idea 3
Idea 4	Idea 5	Idea 6
Idea 7	Idea 2	Idea 3
Idea 10	Idea 11	Idea 12
Idea 13	Idea 14	Idea 15
Idea 16	Idea 17	Idea 18

Griglia adatta a un gruppo più numeroso, ad esempio di 12 persone

Tema

1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		

# Metodo “Sei cappelli”

(da Edward de Bono)

## Breve descrizione

Il metodo sviluppato da Edward de Bono può essere applicato in forma di discussione di gruppo o di gioco di ruolo. Prendere in considerazione prospettive diverse facilita l'elaborazione creativa e l'individuazione di risposte a domande e problemi. Ciascuno dei 6 cappelli corrisponde a un dato punto di vista, ovvero a un modo di pensare. Questo metodo di riflessione e discussione scompagina i modelli di pensiero abituali, fa nascere nuove idee e favorisce l'elaborazione di soluzioni ai problemi. I punti di vista prefissati stimolano un'efficace discussione. Inoltre, il metodo facilita la comprensione della complessità di un problema, l'abbandono delle posizioni assunte in precedenza o l'ottimizzazione delle soluzioni e delle idee elaborate.

## Temi

- Riconoscere i fattori che favoriscono la violenza
- Sviluppare strategie di trattamento a livello individuale, nell'ambito di un team e in contesti istituzionali
- trattare situazioni concrete proposte dei/le partecipanti (anche riguardanti i disturbi comportamentali e psicologici in corso di invecchiamento patologico)
- Strutturare e sistematizzare situazioni di prassi difficili e complesse

## Destinatari

Partecipanti al seminario, con e senza esperienza pratica

## Numero di partecipanti

A partire da 6 persone

## Durata

30 - 180 minuti

## Materiale necessario

- 6 cappelli (o anche braccialetti, cartoncini, sedie, foulard ...) di diverso colore
- Pannelli per affissione
- (eventualmente) fotocamera per documentare i risultati

## Obiettivi didattici

- Recepire la complessità di una fattispecie, esaminarla ed elaborare in merito posizioni diversificate.
- Sviluppare e simulare approcci mentali diversi.
- Riconoscere le posizioni assunte, abbandonarle e prendere in considerazione punti di vista creativi o comunque nuovi.
- Esercitarsi nel “pensiero flessibile”.
- Adottare diversi approcci mentali nelle discussioni e nei processi decisionali e di risoluzione dei problemi; trarne spunti di riflessione.
- Valutare e ottimizzare le soluzioni o le idee elaborate.

## Appendici

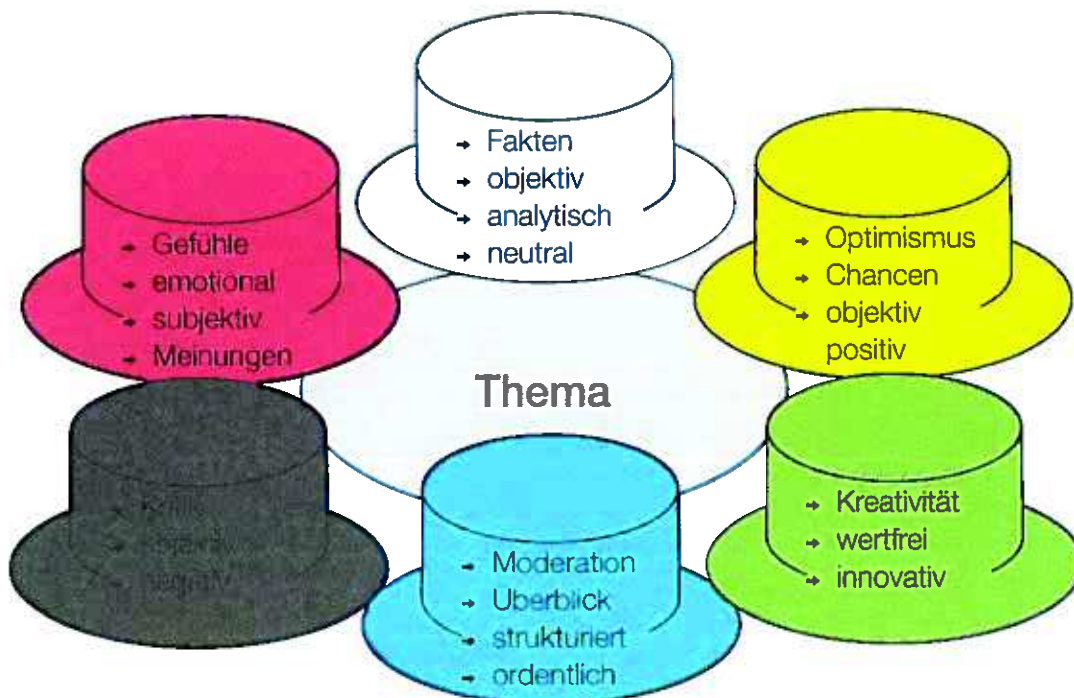
- Situazioni di prassi gestibili come giochi di ruolo o come spunti per discussioni di gruppo.
- Descrizione dettagliata dei vari cappelli.

## Procedimento

Ai/le partecipanti al seminario vengono presentati il compito da svolgere e/o una situazione di prassi da gestire, quindi illustrati i “6 cappelli per pensare” e il relativo metodo. Particolarmente importante è la spiegazione dei ruoli simboleggiati dai cappelli di diverso colore; nella discussione e/o nel trattamento del tema, i/le partecipanti devono sempre mantenere la prospettiva dettata dal cappello.

E' opportuno riservare un breve periodo alla preparazione, per permettere ai/le partecipanti di imme-





desimersi nel ruolo loro assegnato e nel compito o nella situazione di prassi da gestire. Inoltre, si dovrebbe prevedere una rappresentazione visiva delle varie prospettive rappresentate dai cappelli, da mettere a disposizione dei/le partecipanti anche durante la discussione.

Si dispongono in circolo 6 sedie, sulle quali si siedono 6 volontari/e con i cappelli di diverso colore (cerchio interno), mentre gli/le altri/e partecipanti osservano la discussione che si svolge nel cerchio interno. E' anche possibile stabilire criteri di osservazione concreti.

Ogni turno di discussione dovrebbe durare al massimo 10 minuti; durante il suo svolgimento le persone mantengono il ruolo loro assegnato. I ruoli possono poi alternarsi per il successivo turno di discussione della durata di 10 minuti. Si consiglia di scambiarsi i cappelli al massimo per 3 volte.

Le varie idee e prospettive sono registrate su una lavagna a fogli mobili. Alla discussione segue una fase di analisi durante la quale prima i titolari dei cappelli e poi gli osservatori relazionano sulle loro esperienze.

#### Procedimento alternativo:

Il metodo "6 cappelli per pensare" è di impiego molto versatile e può essere adattato a diverse problematiche e a diverse finalità. Si possono anche creare altri cappelli, quindi altre prospettive (ad es. la prospettiva di genere).

Il gruppo può essere anche diviso in sottogruppi di 6 persone ciascuno, in modo tale che, a rotazione,

ciascun gruppo assuma uno dopo l'altro tutti i ruoli. I risultati vengono registrati e quindi "assemblati" in sessione plenaria.

#### Riflessione

Le seguenti domande e/o spunti possono fornire l'input per la riflessione dialettica di gruppo:

- 🗨️ *Sono riuscito/a a immedesimarmi nella prospettiva di volta in volta prefissata?*
- 🗨️ *Come sono riuscito/a a gestire i subitanei cambi di prospettiva?*
- 🗨️ *In che misura siamo riusciti/e a trovare nuove idee per gestire la situazione di prassi proposta?*
- 🗨️ *Quali cambiamenti abbiamo riscontrato nell'analisi e nella valutazione del tema di discussione prestabilito?*
- 🗨️ *Come si sono svolte la comunicazione e la collaborazione in seno ai sottogruppi e al gruppo nel suo insieme?*
- 🗨️ *Cerchio esterno (degli/le osservatori/trici): feedback sulla qualità degli argomenti adottati, sul rispetto dei ruoli, sul linguaggio corporeo e sulle reazioni ai cambi di cappello.*
- 🗨️ *Quali nuove soluzioni e idee abbiamo sviluppato ai fini del processo decisionale?*

#### Metodo tratto da

[www.erwachsenenbildung.at](http://www.erwachsenenbildung.at)  
<http://paedpsych.jk.uni-linz.ac.at/internet/arbeitsblaetterord/lehrtechnikord/sechshut.html>



## Descrizione dei 6 cappelli



### **Il cappello bianco (obiettivo - neutrale)**

Il cappello bianco viene spesso indossato all'inizio di una discussione. Esso simboleggia un approccio obiettivo, in base al quale si raccolgono dati ma non si procede alla loro valutazione. Tutte le informazioni, i fatti neutrali e i dati disponibili vengono raccolti e analizzati. Il cappello bianco fornisce una vista d'insieme, ma non esprime sentimenti né punti di vista soggettivi.



### **Cappello rosso (soggettivo - emotivo)**

Il cappello rosso simboleggia le emozioni. Tutti i sentimenti, positivi e negativi, trovano espressione. Gioia, dubbi, paure, rabbia, speranza, frustrazione... tutto questo si può esternare senza dover dare giustificazioni. Il cappello rosso richiama inoltre l'intuizione, i presentimenti – in una parola le sensazioni “di pancia”. Esprime quindi punti di vista emozionali.



### **Cappello nero (obiettivo - negativo)**

Il cappello nero va alla ricerca di quanto è negativo, disegnando scenari fallimentari e mettendo in evidenza i rischi, i pericoli, gli ostacoli e in genere gli aspetti negativi di un tema.

Ovviamente questi aspetti devono essere obiettivamente riconoscibili e motivabili. A differenza del cappello rosso, quello nero esprime solo riserve razionalmente fondate.



### **Cappello giallo (obiettivo - positivo)**

Il cappello giallo individua tutto ciò che è positivo. E' realistico, ma orienta lo sguardo su tutto ciò che è positivo, tutte le opportunità e tutti i punti a favore. Mette in luce obiettivi che vale la pena di perseguire e aspettative realistiche, individuando tutti gli aspetti a favore di una data decisione o di una data idea, aspetti che rileva partendo da una prospettiva obiettiva, non da uno stato d'animo sentimentale.



### **Cappello verde (soggettivo - creativo)**

Il cappello verde è simbolo di creatività, nuove idee, cambiamento e crescita. Cerca alternative, usa volentieri il mezzo della provocazione e stimola gli/le altri/e a porre obiezioni. Il cappello verde cerca soluzioni operative alternative, indipendentemente dal fatto che si tratti di idee folli o poco realistiche; è pieno di fantasia e di trovate giocose, propone soluzioni creative. Non gli è consentito fare osservazioni critiche (riservate al cappello nero).



### **Cappello azzurro (obiettivo - facilitatore)**

Il cappello azzurro osserva gli eventi da una certa distanza. Controlla, organizza e disegna una visione d'insieme in cui occupa il “meta-livello”. Mette insieme i risultati, decide quali cappelli vanno indossati, quando e quanto spesso, tiene conto dei tempi e valuta l'applicabilità delle idee. In pratica, il cappello azzurro assume la funzione di facilitatore. Può essere indossato durante tutto l'esercizio o solo alla fine.



# Muro del pianto

## Breve descrizione

Con l'aiuto del muro del pianto è possibile mettere insieme e visualizzare determinati problemi. Una serie di fogli DIN A4 con disegnato lo schema di un mattone vengono uniti a formare il "muro del pianto".

I/le partecipanti scrivono sui fogli, sotto forma di parole chiave, i loro pensieri ed esperienze riguardo al tema proposto. I fogli vengono poi fissati con le puntine su un pannello appositamente predisposto creando una specie di "muro".

## Temi

Questo metodo è utile per approcciare o elaborare temi complessi

## Obiettivi didattici

- Possibilità di segnalare pubblicamente problemi, aspetti critici e/o qualcosa di negativo
- Possibilità di scambiarsi apertamente opinioni su un dato problema, promuovendo la competenza sociale

## Destinatari

Partecipanti al seminario, con o senza riferimenti alla prassi

## Numero di partecipanti

20 persone al massimo

## Durata

- Circa 15 minuti per la preparazione
- Circa 30 minuti per la presentazione

## Materiale necessario/ presupposto

- Un pannello o un grosso rotolo di carta sul quale fissare/incollare il muro del pianto
- Puntine o colla
- Circa 5-10 fogli Din A4 per ogni partecipante
- Pennarelli
- Striscia per il titolo ("Muro del pianto") e la domanda-guida

## Procedimento

Viene formulata una domanda-guida con riferimento alla quale si dovranno raccogliere delle parole chiave. Questa domanda (che può anche consistere in un inizio di frase) deve essere quanto più provocatoria possibile e lasciar campo a più risposte. Il titolo "Muro del pianto" e la domanda-guida vengono scritte su apposite strisce e appese in modo che siano visibili per tutti/e.

Il/la facilitatore/trice introduce brevemente la domanda e la legge a voce alta. I/le partecipanti ricevono l'incarico di riunirsi in sottogruppi (4 persone al massimo) e scrivere sui fogli DIN A4 (disposti in orizzontale), sotto forma di parole chiave, alcuni pensieri in merito al tema proposto.

E' permesso qualsiasi tipo di esternazione, ma si può scrivere un solo pensiero su ciascun foglio. Dopo circa 15 minuti, il/la facilitatore/trice o i/le partecipanti appendono i fogli sul pannello o li incollano al rotolo di carta. Quando tutti i fogli sono appesi o incollati, due membri di ciascun gruppo illustrano i risultati in sessione plenaria.

### Esempi di domande guida

In quali situazioni siete stati/e o potreste essere voi stessi/e autori/trici di una violenza diretta? Cosa vi ha portati/e a usare la violenza nell'esercizio di un'attività di cura e assistenza? Quali fattori in grado di favorire la violenza nelle attività di cura e assistenza valgono anche per voi nelle diverse situazioni lavorative in cui vi trovate a operare?



# Nelle tue mani

## **i** Breve descrizione

Questo metodo serve alla valutazione dei seminari. I/le partecipanti disegnano uno schizzo della loro mano e valutano il seminario servendosi delle 10 dita, secondo criteri preordinati.

## **☰** Temi

- Valutazione del complesso delle lezioni frontali
- Valutazione di una giornata di seminario con formulazione di richieste in vista dell'unità successiva

## **👤** Destinatari

Partecipanti al seminario, con e senza esperienza pratica

## **👥** Numero di partecipanti

Fino a 20 persone

## **🕒** Durata

A seconda della completezza degli statement: circa 30 minuti

## **✍** Materiale necessario

- 2 fogli di carta a persona, un pennarello a punta grossa e uno a punta fine, eventualmente delle forbici
- Schizzo delle 2 mani con i temi e/o i quesiti da visualizzare durante l'introduzione al seminario

## **🚩** Obiettivi didattici

- Esprimere una valutazione del processo di apprendimento a più livelli
- Assumersi la responsabilità dell'esito del proprio percorso di apprendimento
- Fornire feedback strutturati
- Formulare richieste

## **🔄** Procedimento

- Descrizione del metodo di valutazione del seminario nel suo complesso.
- A tutti/e i/le partecipanti vengono forniti due fogli formato DIN-A4 sui quali vengono tracciati i contorni della mano sinistra e di quella destra. A ciascun dito viene associato un tema o un quesito.

### **La mano sinistra simboleggia l'EMOZIONALITA'.**

Quesiti e temi per la MANO SINISTRA:

**Pollice:** Cosa è stato particolarmente importante per me

**Indice:** Cosa ha suscitato in me il tema trattato

**Medio:** Quale punto mi ha creato difficoltà

**Anulare:** Come ho vissuto il lavoro in gruppo

**Mignolo:** Come ho vissuto gli interventi dell'a facilitatore/facilitatrice

### **La mano destra simboleggia la RAZIONALITA'**

Quesiti e temi per la MANO DESTRA:

**Pollice:** Cosa è stato nuovo per me e di cosa farò tesoro

**Indice:** Cosa metterò in pratica concretamente nel mio lavoro

**Medio:** Cosa mi aspetto da un prossimo seminario

**Anulare:** Su cosa ho ancora dei dubbi

**Mignolo:** Cosa secondo me è importante dire



## Procedimento alternativo

Se il metodo è impiegato per la valutazione di una giornata di seminario ed è in programma una seconda giornata, una mano può esprimere aspettative e richieste per la seconda giornata.

### La mano sinistra simboleggia LA GIORNATA DI SEMINARIO CONCLUSA.

- Pollice:** Cosa è stato particolarmente importante per me  
**Indice:** Cosa è stato nuovo per me  
**Medio:** Cosa non mi è piaciuto molto  
**Anulare:** Come mi è andata, se penso a me stesso/a, al gruppo, a/lla facilitatore/facilitatrice  
**Mignolo:** Cosa vorrei dire al gruppo

### La mano destra simboleggia LA SUCCESSIVA GIORNATA DI SEMINARIO.

- Pollice:** Quale tema mi sembra sia stato trattato in maniera inadeguata in questa prima giornata  
**Indice:** Su cosa ho ancora tante domande da fare  
**Medio:** Come vorrei si svolgesse la prossima giornata di seminario  
**Anulare:** Quale sarà il mio contributo alla riuscita della prossima giornata di seminario  
**Mignolo:** Cosa non vorrei più



Questo metodo può essere usato con buoni risultati anche in contesti molto diversi. I quesiti si possono adattare al gruppo di volta in volta presente e all'atmosfera dominante e si riescono inoltre a pilotare certe dinamiche di gruppo.

E' molto importante fornire un'indicazione concreta sulla lunghezza e la completezza dei feedback.

L'analisi può essere condotta con riferimento ai temi/quesiti, alle mani (sinistra, destra) o alle persone. Previo accordo con i/le partecipanti, gli schizzi delle mani possono essere affissi a un pannello.

### Metodo tratto da:

<http://erwachsenenbildung.wikispaces.com/file/detail/Evaluationsmethoden.doc> (10.03.2014)

# Open Space

## Breve descrizione

Il metodo Open Space (= spazio aperto) è una tecnica di conferenza adatta soprattutto alla risoluzione innovativa di problemi e all'individuazione di idee. La creatività dei/le partecipanti viene attivata grazie a un'atmosfera rilassata. Si sviluppano nuovi approcci concettuali e si promuove lo scambio di esperienze tra le persone più diverse. Il metodo permette di lavorare in gruppi ristretti e allargati ed è un importante strumento di sviluppo organizzativo, adatto a trattare tematiche ed elaborare metodi di problem solving in seno a team auto-organizzati e autodeterminati di grandi dimensioni.

Nel metodo open space, ai/le partecipanti vengono assegnati un tema o una problematica (ad es., la prevenzione della violenza nella struttura in cui si opera) su cui lavorare autonomamente in piccoli gruppi autoselezionati. Quanto più eterogeneo è il gruppo dei/le partecipanti (ad esempio, tutte le persone che lavorano in una struttura, a prescindere dalla qualifica professionale), tanto più intensi sono l'interscambio e l'apprendimento reciproco.

## Temi

- Violenza nei confronti delle persone anziane – come possiamo infrangere il tabù?
- La violenza nella terza età – misure di prevenzione
- Prevenire, riconoscere, fronteggiare sono solo compiti della direzione?
- Controlli qualità – come si riconosce la qualità?
- Condizioni-quadro – come possiamo impedire la violenza nei confronti delle persone anziane?
- Ascoltare, osservare, colloquiare, cambiare le cose – cosa ci rende più forti?
- Empowerment – impedire la violenza

## Destinatari

Gruppo eterogeneo di partecipanti, dipendenti di una struttura o di un servizio

## Numero di partecipanti

A partire da 10 persone

## Durata

Da (almeno) ½ giornata a più giorni

## Materiale necessario

- Più locali in cui piccoli gruppi si possano appartare
- Alcuni pannelli per affissione
- Valigia del/della facilitatore/trice
- Pennarelli e carta
- Eventuale laptop, lavagna luminosa, fotocamera per la visualizzazione

## Obiettivi didattici

- risolvere problemi complessi attingendo alle conoscenze di molti
- analizzare problematiche e sviluppare approcci risolutivi creativi
- scambiarsi esperienze
- lavorare in modo autonomo e autoresponsabile
- assumersi responsabilità
- sviluppare insieme idee originali e soluzioni praticabili
- organizzare e avviare con entusiasmo processi di cambiamento



## Procedimento

### 1. Introduzione al tema, descrizione del metodo e dei criteri di lavoro

Il/la coordinatore/trice discute il procedimento con i/le partecipanti, illustra loro la tematica e li/le introduce ai principi base del metodo Open Space.

### 2. Raccolta delle proposte

Dopo l'introduzione, le proposte dei/le singoli/le partecipanti vengono raccolte e formulate e si assegna la responsabilità di elaborare i temi messi in campo. Le proposte vengono riportate su carta e presentate dalle persone che le hanno formulate, le quali illustrano in breve gli obiettivi che si intendono perseguire e il contesto in cui i relativi temi sono inseriti. Le varie proposte vengono affisse sul "pannello delle proposte". Si stabiliscono poi il luogo e l'ora in cui il tema verrà trattato. In tal modo, con la raccolta delle varie proposte si crea un grande "Piano orario".

### 3. "Al mercato"

Dopo la formulazione, la presentazione e l'affissione dei vari temi i/le partecipanti si fanno un'idea generale delle proposte, decidono su quali temi vogliono lavorare e lo annotano. Se ci sono punti poco chiari, si procede a un chiarimento. Inoltre, si formulano delle delimitazioni e si ottimizza la scansione temporale dei lavori.

### 4. Fase di lavoro in gruppi

I "gruppi tematici" lavorano sui contenuti prescelti in forma autonoma e senza l'intervento di un/a facilitatore/trice esterno/a. I risultati dei lavori di gruppo vengono messi per iscritto e visualizzati su una "parete informativa".

### 5. Fase di lettura e integrazione

La fase di lettura e integrazione inizia una volta che tutti i gruppi hanno terminato i loro lavori. I risultati conseguiti dai vari gruppi di lavoro vengono letti, commentati e integrati con propri punti di vista e ulteriori proposte.

### 6. Pianificazione degli interventi

I/le partecipanti si riuniscono in sessione plenaria e riflettono sulle misure concrete che vorrebbero adottare, poi alcuni/e di essi/e presentano individualmente le iniziative/i pacchetti di misure che hanno pianificato. Quando tutti/e hanno presentato il loro progetto, i/le partecipanti possono associarsi a una o più iniziative, scambiarsi i dati di contatto e fissare appuntamenti per ulteriori incontri.

### 7. Conclusione

Il metodo termina con una fase di valutazione che ha per contenuto l'analisi e l'apprezzamento del procedimento e dei risultati dei lavori.

### 8. Documentazione

I/le partecipanti ricevono la documentazione di tutte le fasi più importanti (proposte/temi, risultati dei gruppi di lavoro, integrazioni, catalogo delle misure).

#### Metodo tratto da

- Reich, K. (Hg.): Metodonpool. In: <http://metodonpool.uni-koeln.de>
- [http://metodonpool.uni-koeln.de/download/open\\_space.pdf](http://metodonpool.uni-koeln.de/download/open_space.pdf)
- <http://www.partizipative-qualitaetsentwicklung.de/subnavi/metodonkoffer/open-space.html>



# PBL - Problem-based learning

## Breve descrizione

Questo metodo prevede l'elaborazione di problematiche prefissate in piccoli gruppi secondo una procedura articolata in 7 passi. Si tratta di situazioni specifiche con riferimento concreto alla prassi professionale, di problematiche attuali, di situazioni di prassi vere e proprie o del confronto tra opinioni diverse

## Temi

- Risolvere situazioni di prassi complesse (compiti attinenti alle problematiche). Un esempio: un'ospite affetta da demenza viene "tenuta tranquilla" con l'uso di medicinali
- Acquisire conoscenze di base (compiti attinenti allo studio)
- ad es.: cos'è la violenza? Cosa favorisce la violenza?
- Trasferire le conoscenze nella prassi (compiti attinenti all'applicazione),
- elaborare strategie operative, ad es. gestire situazioni concrete di violenza
- Lavoro effettivo e analisi critica (compiti attinenti alla strategia),
- ad es.: quali sono i fondamenti giuridici da tener presenti in situazioni di violenza concrete?
- Formare e manifestare le proprie posizioni e i propri comportamenti (compiti attinenti alla discussione), ad es.: gli/le assistenti devono soddisfare tutti i desideri e i bisogni degli/le ospiti di un centro di degenza?

## Destinatari

Partecipanti al seminario, con e senza esperienza pratica

## Numero di partecipanti

Sottogruppi di 4-6 persone

## Durata

4 ore

## Materiale necessario

- Situazioni di prassi
- Descrizione del metodo dei 7 passi ([http://www.medpsych.uni-freiburg.de/pol\\_seven.pdf](http://www.medpsych.uni-freiburg.de/pol_seven.pdf))
- Documenti specificamente attinenti al tema

## Obiettivi didattici

- Competenza mediatica
- Apprendimento cooperativo
- Apprendimento autogestito
- Confronto creativo con i contenuti
- Trasferimento di conoscenze attinenti alla prassi

### Foglio di lavoro: problem-oriented learning in sette passi

1. Assunzione di informazioni – Chiarimento di concetti	Porre domande di comprensione Chiarire concetti o contenuti
2. Definizione dei problemi – Formulazione delle tematiche	Formulare domande Accordarsi sulle problematiche
3. Brainstorming – Costruzione di ipotesi	Attivare conoscenze pregresse Raccogliere proposte di soluzione Acquisire consapevolezza dei problemi
4. Riepilogo e sistematizzazione	Discutere ipotesi Verificare idee Descrivere lacune cognitive
5. Elaborazione di obiettivi didattici	Fissare obiettivi didattici
6. Autoapprendimento – Ricerca	Ricerca autonomamente le fonti Rispondere agli obiettivi didattici
7. Presentazione - Sintesi	Riepilogare le informazioni Integrare i risultati Fissare nuovi obiettivi didattici

cfr. [http://www.medpsych.uni-freiburg.de/pol\\_seven.pdf](http://www.medpsych.uni-freiburg.de/pol_seven.pdf) (19.01.2014)

# Percezione

## Breve descrizione

Con l'aiuto di questo esercizio si impara a "toccare con mano" la differenza tra percezione, interpretazione e reazione. E' un metodo adatto alla fase iniziale di un seminario.

I/le partecipanti si mettono insieme due a due e sviluppano l'esercizio con l'aiuto di un foglio di lavoro (v. Allegato). Le conoscenze acquisite vengono poi discusse in sessione plenaria.

## Temi

- Fondamenti
- Atteggiamento etico di base
- Cause di frustrazione

## Destinatari

Partecipanti al seminario, con e senza esperienza pratica

## Numero di partecipanti

Fino a un massimo di 20 partecipanti

## Durata

45 minuti

## Materiale necessario

Foglio di lavoro

## Obiettivi didattici

- Analizzare criticamente le proprie percezioni
- Analizzare criticamente i propri pregiudizi
- Separare la percezione dall'interpretazione

## Procedimento

E' importante riuscire a distinguere tra le nostre percezioni e l'interpretazione delle percezioni, cioè il significato che attribuiamo alle percezioni. La nostra reazione all'interpretazione delle percezioni può tradursi in sentimenti, comportamenti, stati d'animo.

### Esercizio a due: A e B si siedono l'uno/a di fronte all'altro/a:

- A esprime, per due minuti, solo percezioni (ad es.: "Vedo che i tuoi occhi sono rivolti verso il basso" ma non "Vedo che hai lo sguardo triste"). B si limita ad ascoltare in silenzio. In seguito i ruoli vengono scambiati, sempre per due minuti.
- A esprime percezioni e interpretazioni (ad es.: "Vedo che i tuoi occhi sono rivolti verso il basso e penso che tu sia un po' a disagio"). In seguito, la parola passa a B, sempre per circa due minuti.
- A esprime, oltre alla percezione e all'interpretazione, anche la propria reazione (ad es.: "Vedo che i tuoi occhi sono rivolti verso il basso e penso che tu sia un po' a disagio. Noto che questo mi rende un po' insicuro"). In seguito i ruoli vengono scambiati e l'esercizio dura altri due minuti circa per entrambi.

Al termine segue uno scambio di esperienze e una discussione orientata alla prassi: in che contesto posso utilizzare le conoscenze acquisite?



# Placemat – Set da tavola

## Breve descrizione

- Il metodo Placemat – Set da tavola serve a organizzare processi di lavoro cooperativi in base a un modello grafico e mette insieme i risultati conseguiti da diversi membri del gruppo, rendendo visibili sia gli esiti del lavoro individuale che quelli dei processi lavorativi di gruppo. Si tratta di un metodo adatto per approcciarsi a un tema, per confrontare livelli conoscitivi diversi, ma anche per rilevare ed elaborare contenuti o per discutere in via conclusiva un complesso di tematiche.

## Temi

- Violenza nei confronti di persone anziane
- Violenza nei confronti di persone anziane bisognose di cura e assistenza, ospiti di istituzioni
- Manifestazioni di violenza e aggressività nel lavoro con le persone anziane
- Cosa favorisce la violenza?
- Come uscire dalla spirale della violenza
- Qualità della vita nelle attività di cura e assistenza
- Possibilità di prevenzione della violenza
- Sistemi di allertamento per la prevenzione della violenza

## Destinatari

- Partecipanti al seminario, con e senza esperienza pratica

## Numero di partecipanti

A partire da 8 persone; sottogruppi a partire da 3 persone

## Durata

circa 45 minuti

## Materiale necessario

- Schemi grafici set da tavola (v. allegato)
- Pennarelli di vari colori

## Obiettivi didattici

- Il metodo Placemat – Set da tavola promuove le competenze comunicative e cooperative
- Capacità di astrazione – Strutturazione linguistica dei contenuti
- Formazione di consenso nel gruppo sulla base dell'ascolto reciproco, della libertà di esternazione e di discussioni argomentative

## Procedimento

I/le partecipanti, suddivisi in sottogruppi, ricevono uno schema grafico che riproduce un set da tavola (placemat) e il compito da svolgere. A ciascun/a componente del gruppo è assegnato un settore della tovaglietta, in cui annoterà per parole-chiave contenuti e proposte di soluzione personali. I/le partecipanti lavorano in contemporanea per circa 5-10 minuti, ognuno/a con un pennarello di colore diverso.

Ruotando il grafico, i/le componenti del gruppo possono prendere visione gli/le uni/e dei contenuti degli/le altri/e. Se i contenuti mettono in moto nuovi processi di pensiero, si possono integrare i settori degli/le altri/le partecipanti usando pennarelli di un altro colore (5 minuti).

I vari contenuti sono poi discussi in seno al gruppo, che elabora un risultato collettivo e lo annota al centro della tovaglietta (circa 10 minuti.)

I risultati collettivi vengono presentati in sessione plenaria e discussi dall'insieme dei/le partecipanti (circa 15 – 25 minuti)

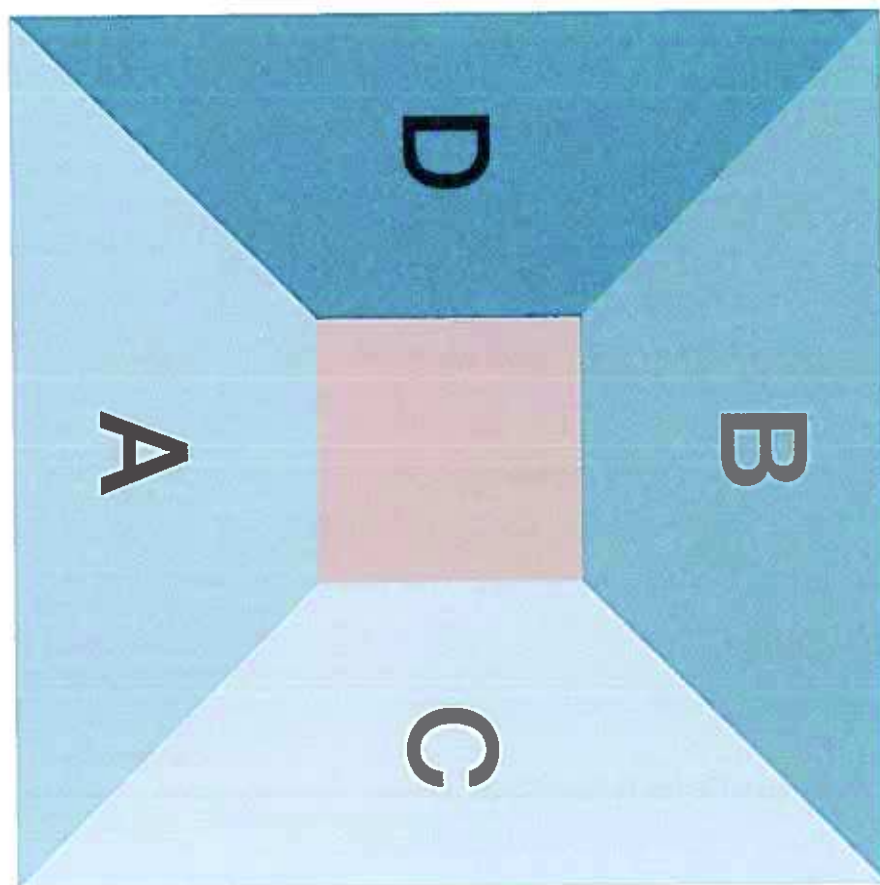
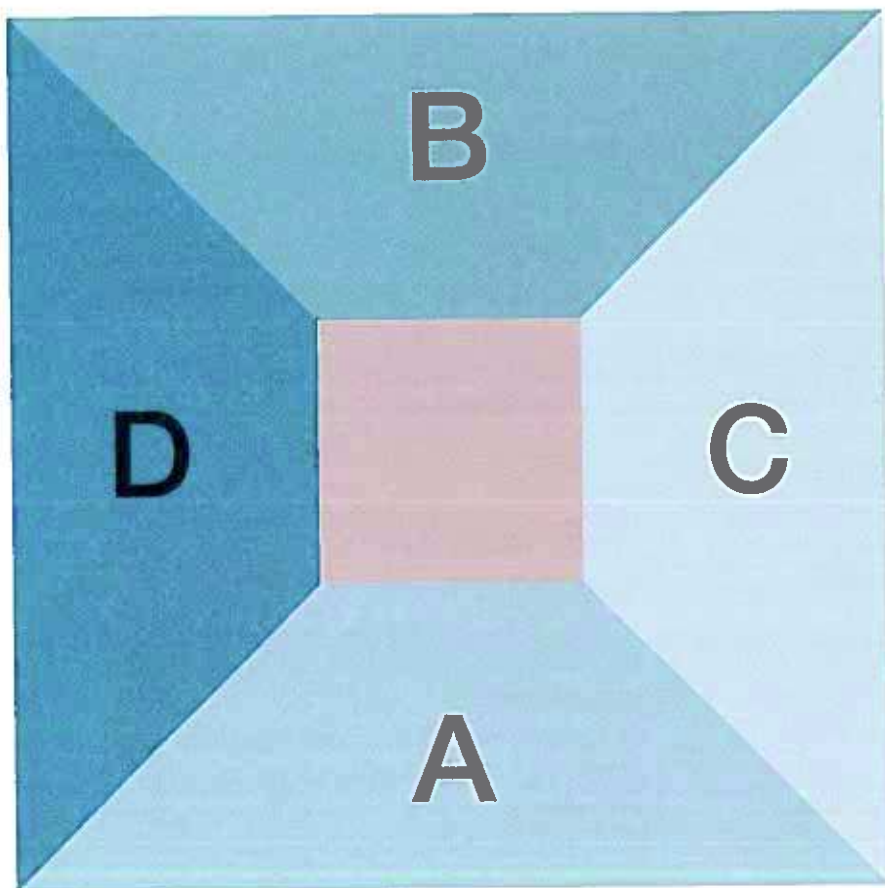
### Procedimenti alternativi

A seconda delle problematiche e/o delle situazioni di prassi da elaborare, la discussione in sessione plenaria può anche seguire immediatamente la fase di lavoro individuale in seno al gruppo ristretto. In tal caso, nella parte centrale della tovaglietta si annotano i contenuti elaborati durante la sessione plenaria.

### Metodo tratto da

<http://methodenpool.uni-koeln.de/download/placemat.pdf>

📌 Schemi grafici set da tavola



# Pole 7 – Settepassi

## Obiettivo

attraverso l'analisi delle domande guida ha luogo un'acquisizione motivata di conoscenze.

### 1. Tutto chiaro?

#### Acquisizione di informazioni/chiarimento di concetti

Quali sono i concetti o i termini che devono essere chiariti?

#### Domande finalizzate alla comprensione

- Chiarire all'interno del gruppo
- Interrogare il/la facilitatore/trice
- Letteratura scientifica e Internet come supporto

### 2. Di che cosa si tratta?

#### Definizione del problema e presentazione delle tematiche

I/le partecipanti determinano il tipo di compito e definiscono i problemi. Analisi: qual è il contenuto complessivo del testo? Quali domande emergono? Accorpamento di problematiche (problemi parziali e aspetti, precisazione delle domande guida).

#### Ricerca di un accordo sulla domanda (o sulle domande)

- Il gruppo elabora le domande/tematiche
- Necessaria un'eventuale moderazione
- Eventualmente emergono anche "problemi" al metalivello: mancanza di conoscenze pregresse/ dinamiche di gruppo

### 3. Che cosa ci viene in mente?

#### Brainstorming (formulazione di ipotesi)

Raccolta di spunti risolutivi e idee. Attivazione e collegamento delle conoscenze pregresse. Come ci si potrebbe avvicinare ai problemi/ quali informazioni devono ancora essere raccolte, ecc. => acquisizione di consapevolezza sulla comprensione del caso. Annotazione di appunti. I contributi non devono inizialmente essere commentati.

**Attivazione delle conoscenze pregresse, raccolta di idee atte all'elaborazione della problematica**

- Rendicontazione di tutti i contributi su lavagna/flipchart/ pannello per affissione usando foglietti per appunti
- Importante: niente commenti! Non discutere e non valutare!

### 4. Ordnen und sortieren

#### Sintesi e ordine sistematico

Discussione, esame e organizzazione delle ipotesi raccolte. Qui si tratta, però, anche di prendere le distanze da alcune idee del brainstorming (con motivazione).

#### Discussione delle conoscenze pregresse, verifica delle idee e organizzazione delle lacune conoscitive Individuazione

In questa fase dell'elaborazione, il gruppo deve adottare decisioni importanti. Se i/le facilitatori/trici intendano intervenire o meno in questa fase per scongiurare "il peggio", sta alla loro discrezionalità; in fin dei conti, anche una mancata decisione ha un ruolo nel successo dell'apprendimento

### 5. Quali obiettivi?

#### Creazione di obiettivi d'apprendimento

Lacune conoscitive e punti problematici emersi nella fase di discussione vengono raccolti e si formulano obiettivi d'apprendimento in senso stretto. Tali obiettivi devono colmare i deficit conoscitivi riscontrati nei passi precedenti e da ultimo contribuire a elaborare il testo in forma definitiva (per esempio, risolvere problemi illustrati nel testo).

#### Individuazione del fabbisogno d'apprendimento, definizione di obiettivi d'apprendimento

- Formulare domande il più possibile specifiche.
- Nel contesto metodologico l'importante è che tutti/e i/le presenti siano coinvolti/e. Quali idee o supposizioni generano un obiettivo d'apprendimento?



## 6. Assolo

### Studio autonomo e ricerca

Ricerca delle fonti (letteratura specialistica, ricerche, sondaggi)

Ogni partecipante conduce ricerche, autonomamente o in sottogruppi, per sviluppare gli obiettivi d'apprendimento formulati.

Obiettivo: fornire una risposta agli obiettivi d'apprendimento fino al successivo incontro del gruppo.

Elaborazione di un'idea risolutiva (parziale).

- Effetto collaterale: apprendimento di un approccio efficace alle fonti
- E' consigliabile interpellare altri docenti o esperti sul tema da trattare.

## 7. Tutti

### Presentazione e sintesi

Raccolta delle informazioni apportate Scambio, discussione e integrazione dei risultati

Esclusione delle soluzioni proposte che non risultano idonee. Decisione relativa agli spunti risolutivi. Formulazione di risultati e soluzioni

### Discussione dei contenuti didattici, definizione di ulteriori obiettivi d'apprendimento

- Verifica dei risultati conseguiti.

Documentazione e valutazione (gli obiettivi d'apprendimento sono stati raggiunti? Le ipotesi originarie possono essere mantenute o devono essere ulteriormente ampliate, corrette o rigettate?)

## Riflessione e valutazione, retrospettiva di lavoro

Si tratta di un processo permanente, spesso anche definito "ottavo passo", che ha l'obiettivo del miglioramento mediante la critica ai contenuti e alla forma di tutoraggio, ad esempio, anche con una riflessione sui processi d'apprendimento e di lavoro a livello materiale e metodologico.

### Nota:

senza valutazione, il gruppo corre il rischio di sgretolarsi per mancanza di comunicazione. Molto importante, ad esempio, è la valutazione del processo d'apprendimento (progresso individuale nell'apprendimento, collaborazione in seno al gruppo, sviluppo personale ecc.). Eventuali equivoci devono essere risolti in questa sede (in via preliminare).

### Fonti utilizzate:

- Fabry, Götz: Medizindidaktik. POL, pag.156. Berna 2008
- Reusser, Kurt: Problemorientiertes Lernen – Tiefenstruktur, Gestaltungsformen, Wirkung. In: „Beiträge zur Lehrerbildung, 23 (2),2005
- Seydel, Johannes: Arbeitsbuch zur Lehrveranstaltung „Grundlagen der Evidenzbasierten Medizin“ aggiornato al 7.11.11
- Streitlein-Böhme, Irmgard: Problemorientiertes Lernen. Eine Einführung.
- <http://www.medizinische-fakultaet-hd.uni-heidelberg.de/POL.108153.0.html>



# Quattro cantoni

## Breve descrizione

Metodo di approccio che serve alla formazione delle opinioni. Nel locale sono distribuiti 4 statement sul tema della violenza nella terza età. I/Le partecipanti leggono gli statement, si dispongono accanto a uno di essi e perorano la loro opinione in merito.

## Temi

- Affermazioni sulla violenza nella terza età
- Varie definizioni della violenza
- Comportamenti personali legati alla gestione delle situazioni di violenza

## Destinatari

Partecipanti al seminario, con e senza esperienza pratica

## Numero di partecipanti

A partire da 8 persone

## Durata

20 minuti

## Materiale necessario

4 fogli DIN-A4 con gli statement  
Eventualmente del nastro adesivo

## Obiettivi didattici

- Verificare le proprie posizioni
- Farsi un'opinione propria
- Conoscere, discutere e accettare opinioni diverse dalle proprie

## Appendici

Esempi di temi e statement per il metodo dei 4 cantoni

## Procedimento

I/le partecipanti si collocano al centro del locale e il/la coordinatore/trice del gruppo legge i 4 statement, ad es. "La routine è l'inizio della violenza." Gli statement vengono poi disposti ai 4 angoli del locale e i/le partecipanti sono invitati a posizionarsi accanto a quello che più si avvicina alla loro opinione personale. Appena scelto uno statement, i/le singoli/e partecipanti vengono interrogati/e su cosa li ha spinti/e a decidersi per l'uno o l'altro. In questa fase, gli/le altri/e partecipanti possono solo ascoltare, senza fare commenti. Alla fine, i/le partecipanti si siedono in circolo e inizia una discussione "pro o contro" sui singoli temi.

## Reflexion

Per "mettere in moto" il gruppo si possono proporre le seguenti domande/i seguenti spunti:

- E' stato difficile decidersi per l'uno o l'altro statement?
- Com'è stato lavorare in un gruppo numeroso, o piccolo, o da soli?
- Ho sempre avuto un'opinione mia? E sono riuscita a sostenerla in maniera adeguata?
- Ho avuto difficoltà con alcune delle affermazioni e/o me ne sono piaciute in particolare alcune?
- A quali affermazioni sul tema della violenza nella terza età vorrei fare delle integrazioni? Per quali motivi?

## Metodo tratto da

Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung.  
Methodensammlung: Gib Aids keine Chance.  
<http://www.gib-aids-keine-chance.de/methoden/methodendetail.php?id=25> (19.01.2014)

## 📌 Esempi di tematiche e statement per il metodo dei 4 cantoni

- 🗣️ *La violenza si può definire nei modi più diversi: tutto dipende da chi fornisce la definizione e a quale scopo.* (OMS 2003)
- 🗣️ *La violenza è "l'uso intenzionale della forza fisica o del potere, minacciato o reale, contro se stessi, altre persone o contro un gruppo o una comunità, da cui conseguono o da cui hanno un'alta probabilità di conseguire lesioni, morte, danni psicologici, cattivo sviluppo o privazioni".* (OMS 2003)
- 🗣️ *L'INEPA definisce "Elder abuse" (maltrattamento di persone anziane) le azioni intenzionali che danneggiano, o sono suscettibili di danneggiare, una persona anziana vulnerabile (indipendentemente dal fatto che tale effetto sia voluto o meno), compiute da un soggetto responsabile della cura e assistenza a tale persona anziana (caregiver) o da altri soggetti che intrattengono con la persona anziana un rapporto di fiducia.* (INEPA - International Network for the Prevention of Elder Abuse, di concerto con l'OMS, 2003)
- 🗣️ *La violenza contro le persone anziane è simile a un iceberg. Sappiamo che c'è ma ne vediamo solo la parte emersa, mentre il 90% rimane sotto la superficie.* (Ariela Lowenstein)
- 🗣️ *Per maltrattamento di una persona anziana si intende qualsiasi atto - sporadico o ripetuto - o l'omissione di un'azione adeguata, nell'ambito di un rapporto basato sulla fiducia, in grado di arrecare un danno ad una persona anziana o di metterla in stato di pericolo.* (OMS, Dichiarazione di Toronto 2002)
- 🗣️ *Per violenza contro le persone anziane si intende un'azione sporadica o ripetuta, o l'omissione di un'azione adeguata, tale da arrecare un danno o una sofferenza a una persona anziana nell'ambito di un rapporto di fiducia.* (OMS, Ginevra 2008)
- 🗣️ *La violenza contro le persone anziane comprende qualsiasi azione consapevole, compiuta o negata intenzionalmente da chi presta cure o assistenza o da altri soggetti, che sia tale da arrecare danno a una persona indifesa e vulnerabile o da metterla seriamente in pericolo.* (The American National Centre on Elder Abuse)
- 🗣️ *Violenza è tutto ciò che limita l'uomo nella sua individualità, che lo costringe o tende a costringerlo a fare o ad omettere di fare qualcosa contro la propria volontà. oppure: Violenza è usare mezzi coercitivi di qualsiasi tipo allo scopo di spingere una persona a cambiare comportamento contro la propria volontà.* (Gerhard Kapl)
- 🗣️ *Il problema della violenza si colloca sempre nello spazio che intercorre tra agire e omettere, fare e non fare.* (Günther Wienberg)
- 🗣️ *La violenza è insita nel lavoro sociale anche perché è una possibilità che rientra nell'agire umano.* (Günther Wienberg)
- 🗣️ *La violenza è in qualche modo un tabù. Ma nei tabù si nasconde spesso altra violenza - non solo quella educativa della rinuncia ai propri istinti, ma anche e soprattutto quella ingannevole della rinuncia a un pensiero autonomo, che gli individui si infliggono vicendevolmente e in modo massiccio per venire a patti con una società che non hanno scelto essi stessi ma che comunque lasciano esistere.* (Christoph Türcke)
- 🗣️ *La routine è l'inizio della violenza.* (Peter Sloterdijk)
- 🗣️ *La violenza si nutre del fatto che le persone oneste non la ritengono possibile.* (Jean Paul Sartre)
- 🗣️ *Violenza è ogni azione o omissione, consapevole o inconsapevole, compiuta allo scopo di danneggiare un'altra persona o esercitare un potere, o che è vissuta come violenta dalla persona che subisce l'azione o l'omissione.* (Angela Carell)
- 🗣️ *La violenza contro le persone bisognose di cura e assistenza esiste prima delle istituzioni e a prescindere da esse.)*

# Question memory

## Breve descrizione

Questo metodo si può adottare per affrontare in maniera "sciolta" un nuovo tema o per la transizione verso un nuovo tema.

## Temi

Il metodo è adatto a tutti i temi della "valigia e-learning".

## Numero di partecipanti

Fino a un massimo di 15 persone

## Durata

Circa 2-5 minuti per coppia; il tempo può essere organizzato in modo variabile

## Materiale necessario

Carte contenenti le domande e carte con i nomi di tutti/e i/le partecipanti

## Obiettivi didattici

- Verificare i propri modi di vedere
- Raccogliere le conoscenze pregresse
- Conoscere, discutere e accettare opinioni diverse dalle proprie

## Procedimento

Per questo metodo si preparano apposite carte contenenti delle domande che vertono sulle conoscenze pregresse e le opinioni personali riguardo allo specifico tema. In genere si calcola una carta per partecipante, ma se il gruppo è piccolo (fino a 6 persone) si può ipotizzare un numero di carte pari al doppio dei/le partecipanti.

Vengono inoltre predisposte carte di un altro colore con i nomi dei/le partecipanti. Tutte le carte sono disposte coperte al centro del circolo formato con le sedie. Il primo partecipante scopre una carta con una domanda e una carta con un nome. Il/la partecipante cerca di rispondere alla domanda; gli/le altri/e possono intervenire per integrare la risposta.

Ora il/la partecipante scopre altre due carte (una con un nome, una con una domanda) e l'esercizio prosegue fino a quando tutte le carte sono esaurite.

Il/la coordinatore/trice/coordinatrice del seminario prepara domande specifiche per i vari campi tematici, studiandole in modo da adattare ai relativi destinatari.



# Rovescio della medaglia

## Breve descrizione

Nella quotidiana attività di assistenza si creano incontri tra persone dalle modalità comportamentali più disparate. Non tutte queste modalità sono vissute dagli/le altri/e in maniera positiva e in genere risulta difficile approcciarsi in modo diretto e adeguato alle presunte "caratteristiche negative", anzi spesso la percezione di queste caratteristiche provoca un elevato senso di stress, rabbia e aggressività.

Nell'ambito di questo esercizio, i/le partecipanti si confrontano con questi comportamenti per loro sgradevoli, imparando a riconoscere il rovescio delle varie manifestazioni comportamentali e quindi anche a percepirne e approcciarne gli aspetti positivi.

## Temi

- Riconoscere gli aspetti della propria personalità
- Riconoscere i sentimenti e le sensazioni che entrano in gioco nelle manifestazioni aggressive e violente, volgerli al positivo e viverli come fattori utili a migliorare i propri comportamenti e ampliare i confini della propria personalità
- Approcciarsi ai comportamenti percepiti come negativi
- Misurarsi con i conflitti con e tra gli/le assistiti/e, in seno al team, con i/le superiori
- Interpretare i comportamenti in modo diverso

## Destinatari

Partecipanti al seminario, con e senza esperienza pratica

## Numero di partecipanti

A partire da 8 persone

## Durata

Circa 45 minuti

## Materiale necessario

- Biglietti colorati
- Pennarelli a punta grossa
- Corda - lana
- Mollette da bucato

## Obiettivi didattici

- Confrontarsi con diverse modalità comportamentali
- Prendere coscienza del ventaglio di interpretazioni possibili e riflettere su questo aspetto
- Approcciarsi alle modalità comportamentali "percepite come negative"
- Decodificare i comportamenti umani differenziandoli, in modo da riconoscere sia gli aspetti positivi che quelli negativi
- Interpretare i comportamenti in modo diverso

## Procedimento

I/le partecipanti riflettono su quali comportamenti di altre persone in genere o, più concretamente, di persone in situazioni realmente vissute, alimentano il loro potenziale di violenza e li scrivono sui foglietti (un comportamento per ciascun foglietto).

In una seconda fase, i foglietti vengono capovolti e i/le partecipanti cercano almeno un lato positivo per ogni comportamento negativo. Il foglietto diventa così una medaglia con due facce.

Nella discussione di gruppo che segue, i/le partecipanti presentano le loro "medaglie", mostrando il cambiamento intervenuto nella percezione delle caratteristiche suscettibili di alimentare l'aggressività. Le medaglie vengono quindi appese alla corda con le mollette da bucato o con dei fili, in modo che siano visibili a tutto il gruppo.

In alternativa, l'esercizio si può eseguire anche a coppie. In questo caso, uno dei due componenti scrive sui foglietti i comportamenti negativi relativi a persone o situazioni di lavoro (concrete), l'altro mostra l'altra faccia della medaglia.

## Riflessione

Le domande e gli spunti che seguono possono mettere in moto la riflessione di gruppo:

- E' stato difficile descrivere concretamente i comportamenti?
- Ho trovato il rovescio positivo di tutte le modalità comportamentali "negative"?
- Questo esercizio serve a cambiare la percezione e l'interpretazione di concrete situazioni lavorative conflittuali?
- A cosa bisogna badare nell'approccio a situazioni concrete? Riflettere sul "rovescio della medaglia" facilita l'approccio concreto?
- Quando penso all'atteggiamento provocatorio di un/un'assistito/a, come posso individuare gli aspetti positivi di un comportamento che percepisco come negativo?
- Questo metodo mi ha permesso di acquisire conoscenze in grado di cambiare il mio parere riguardo ad assistiti/e che sento come "negativi/e" e "difficili/e"?

## Metodo tratto da

AMS Österreich, abif- Analyse, Beratung und interdisziplinäre Forschung (Hg.). Praxishandbuch: Methoden in der Berufs- und Arbeitsmarktorientierung im multikulturellen Kontext. Wien: Communicatio, 2009.

# Ruota della violenza

## Breve descrizione

Il senso di questo esercizio sta nel fatto che i/le partecipanti vengono messi in grado di riconoscere e nominare le forme di violenza che si manifestano nei rapporti di cura e assistenza.

La ruota della violenza è stata sviluppata dal Domestic Abuse Intervention Projekt a Duluth (USA) e oltre alla violenza fisica, psicologica e sessuale descrive un ampio spettro di forme di violenza tra le più disparate.

## Temi

Forme di violenza

## Destinatari

Partecipanti al seminario, con o senza riferimenti alla prassi

## Numero di partecipanti

8-20 partecipanti

## Durata

Circa 60 minuti

## Materiale necessario/ preparazione

- Pannello per affissione
- Foglietti per appunti (eventualmente colorati)
- Per ciascun/a partecipante, un foglio di lavoro con lo schema grafico della ruota della violenza (v. Appendice)

## Obiettivi didattici

- Riconoscere e nominare le forme di violenza
- Capire e nominare le tattiche
- Imparare a fornire adeguato supporto alle persone interessate dalla violenza
- Aiutare le persone interessate dalla violenza a riconoscere i comportamenti violenti

## Appendice

Esempio di foglio di lavoro con lo schema grafico della ruota della violenza

## Procedimento

I/le partecipanti si dividono in piccoli gruppi, ciascuno dei quali è incaricato di lavorare su un segmento (forma di violenza) della ruota della violenza. I/le partecipanti devono elencare sui foglietti quanti più trattamenti violenti possibile (in un lasso di tempo di circa 20 minuti).

In seguito, nel corso di una sessione plenaria, i lavori svolti dai gruppi vengono assemblati segmento per segmento sul pannello appositamente predisposto, in modo da riprodurre la forma di una ruota. Al centro del pannello si lascia uno spazio vuoto nel quale saranno raccolte le risposte alle domande sotto riportate (ad es. "Potere e controllo").

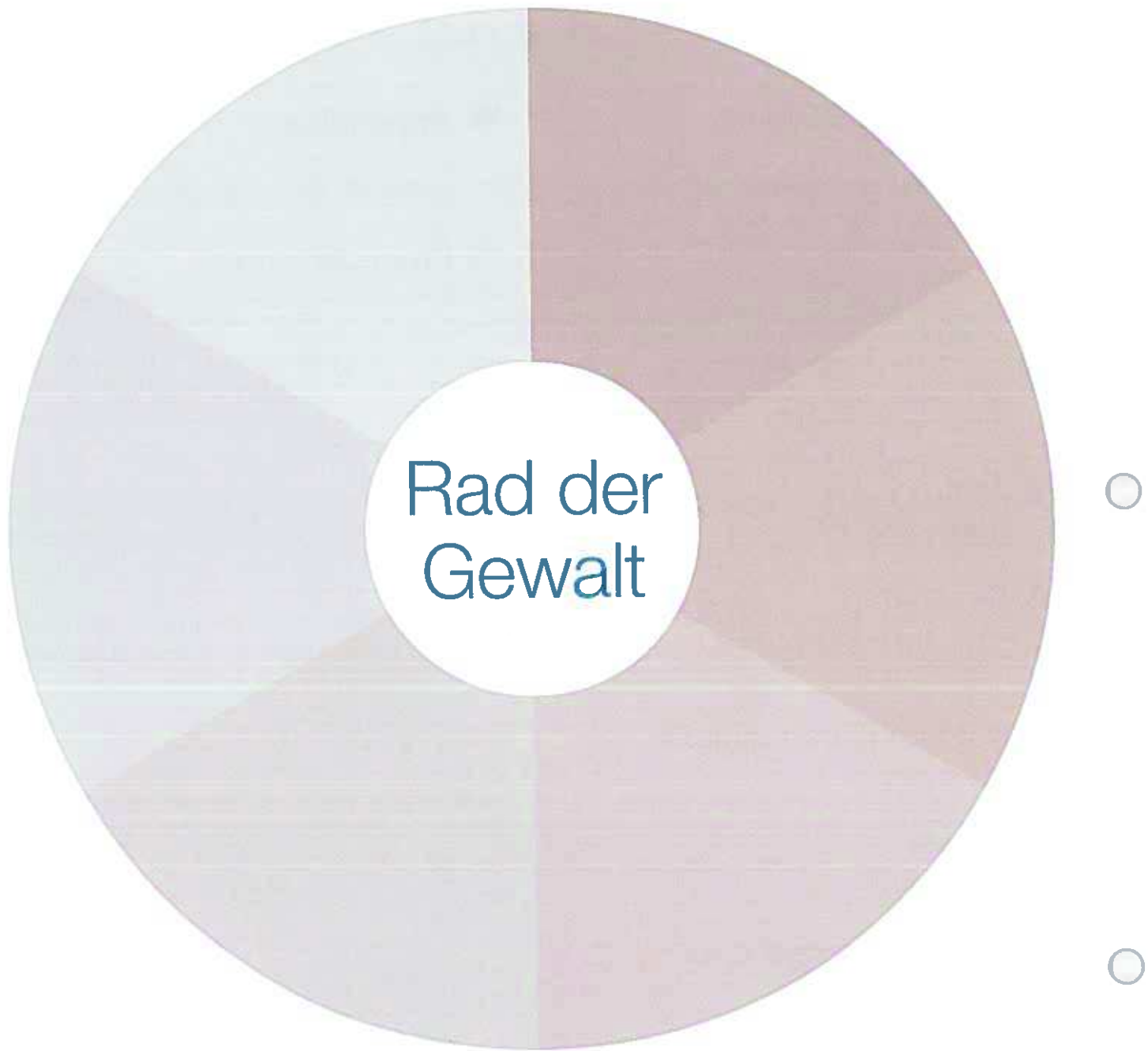
Quando tutti i gruppi hanno affisso i loro risultati sul pannello, il/la coordinatore/trice del seminario propone la domanda: "Pensate che l'autore di una violenza tragga vantaggio dall'impiego di queste strategie?" oppure: "Perché credete che un/a assistente o un/a assistito/a arrivino a esercitare la violenza?"

Alcuni esempi:

- Potere e controllo
- Riduzione dell'aggressività
- Soddisfazione
- Sovraccarico
- Mancanza di tempo
- Patologie
- Paura o minacce
- ecc...

Dopo la riflessione, i/le partecipanti ricevono un foglio di lavoro con lo schema grafico della "ruota della violenza" e possono confrontarla o integrarla con le proprie elaborazioni.







# Semaforo della violenza

## Breve descrizione

Metodo di approccio che prende in considerazione varie forme di violenza e diverse modalità di riflessione sulle stesse.

## Temi

- Forme diverse di violenza
- Giudizio/valutazione individuale della violenza
- Imposizioni/subordinazione vs. autodeterminazione
- Diritto all'integrità fisica – diritti della personalità – dignità umana – ordinamento giuridico – Fino a dove può/deve arrivare l'autodeterminazione? Dove inizia l'assistenza?
- Limitazione e privazione della libertà, autotutela, violenza verbale, maltrattamenti fisici
- Regolamentazione attraverso ordinamenti interni – trascuratezza – violenza strutturale – violenza intenzionale vs. violenza intenzionale
- Minacce – Coercizioni
- Abusi sessuali – violenza sessuale – violenza privata, violazione della sfera intima, violenza culturale

## Destinatari

Partecipanti al seminario, con e senza esperienza pratica

## Numero di partecipanti

A partire da 8 persone

## Durata 30 minuti

## Materiale necessario

- Un foglietto verde, uno arancio e uno rosso per ciascun/a partecipante (in alternativa, il disegno di un semaforo valido per tutto il gruppo)
- Descrizione sintetica di situazioni di violenza

## Obiettivi didattici

- Conoscere le forme di violenza e riflettere sulle stesse
- Formulare propri punti di vista e discuterli in seno al gruppo
- Conoscere, discutere e accettare opinioni diverse dalle proprie
- Meditare sul confine tra violenza e non-violenza

## Appendici

Modelli – Esempi di tematiche

## Procedimento

Ciascun/a partecipante riceve un foglietto verde, uno arancio e uno rosso (in alternativa si può anche solo disegnare un semaforo da visualizzare sulla lavagna a fogli mobili o su una lavagna normale).

### I colori del semaforo hanno i seguenti significati:

- verde** Questa forma di violenza è giustificata e legittima in questa situazione concreta.
- arancio** Questa forma di violenza, anche se problematica, potrebbe essere giustificata in questa situazione concreta.
- rosso** In questa situazione concreta, questa forma di violenza è comunque ingiustificata e illegittima.

Ai/le partecipanti vengono quindi presentate diverse descrizioni sintetiche di situazioni attinenti al tema "La violenza nella terza età". I temi predisposti vengono letti l'uno dopo l'altro e ciascun/a partecipante sceglie una delle tre posizioni. Segue una discussione in seno al gruppo.

## Procedimento alternativo:

1. I/le partecipanti vengono suddivisi in sottogruppi e ricevono l'incarico di rappresentare una delle situazioni descritte in forma di gioco di ruolo. Gli/le altri/le partecipanti segnalano, usando il semaforo, il loro atteggiamento rispetto alle situazioni di violenza rappresentate e discutono i loro pareri e atteggiamenti in sessione plenaria.

### Intervento del/la coordinatore/trice:

Cosa si dovrebbe cambiare per poter ritenere "non violenta" l'azione rappresentata?

A partire da quando, o in quali circostanze non potrei comunque in nessun caso approvare l'azione in questione?

2. Al fine di prendere spunto dalle esperienze in materia di violenza fatte dai/dalle partecipanti con esperienza pratica, si invitano tali partecipanti a formulare nell'ambito di piccoli gruppi forme e/o situazioni di violenza concrete vissute nel proprio ambiente professionale, che potranno poi essere rappresentate in forma di gioco di ruolo o discusse in seno al gruppo.

## Riflessione

Le domande e gli stimoli sotto riportati possono mettere in moto la riflessione dialettica conclusiva in seno al gruppo:

Quante volte ho scelto l'uno o altro colore? (da visualizzare eventualmente mediante una grafica di gruppo)

Mi è stato difficile prendere posizione?

Come vivo nell'ambito del gruppo il mio atteggiamento rispetto alle situazioni di violenza?

## Metodo tratto da

Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur (Abteilung GM/Gender und Schule): Stark! Aber wie? Methodensammlung und Arbeitsunterlagen zur Jungenarbeit mit dem Schwerpunkt Gewaltprävention. Wien, 2011<sup>2</sup>

<http://www.bmukk.gv.at/medienpool/7653/starkaberwie.pdf> (19.01.2014)

## Modelli / Esempi di temi

Il/la dirigente infermieristico/a sceglie un/una medico/a generico/a per l'ospite di una casa di riposo.

Possibili temi: imposizione/subordinazione vs. autodeterminazione

---

Durante la riunione del team si stabilisce che in futuro la sig.ra Hauser potrà fumare 5 sigarette al giorno.

Possibili temi: imposizione/subordinazione vs. autodeterminazione

---

Un/una paziente rifiuta qualsiasi tipo di cibo. I familiari, la direzione infermieristica e il/la medico/a di famiglia decidono di passare all'alimentazione forzata.

Possibili temi: diritto all'integrità fisica – diritti della personalità – dignità umana – ordinamento giuridico. Fin dove può arrivare l'autodeterminazione? Dove inizia l'assistenza?

---

Un/un'assistito/a affetto/a da demenza si oppone con tutte le sue forze ai trattamenti igienici, viene ritenuto/a responsabile del suo comportamento e definito/a "aggressivo/a". Si verificano aggressioni da entrambe le parti. Spesso l'assistito/a viene rinchiuso/a nella sua stanza.

Possibili temi: limitazioni e privazione della libertà, autotutela, violenza verbale, maltrattamenti fisici

---

La signora Lastner deve essere accompagnata alla toilette. L'assistente in servizio la incoraggia a "farla nel pannolone".

Possibili temi: diritti della personalità – dignità umana – vergogna – difficoltà personali – mortificazione, umiliazione

---

La signora Stricker è affetta da diabete. Dopo la cena alle 18.00 viene accompagnata a letto e fino all'ora della colazione (7.30) non le viene somministrato più alcun alimento, né solido né liquido. Al mattino si sente sempre disorientata e malferma sulle gambe. Cade.

Possibili temi: regolamentazione attraverso ordinamenti interni – trascuratezza – violenza strutturale – violenza intenzionale

---

Durante l'igiene quotidiana, la porta della camera della signora Sipari, affetta da demenza, non viene chiusa per permettere agli/le assistenti di sentire eventuali chiamate degli/delle altri/e ospiti.

Possibili temi: violenza privata, violenza psicologica, violenza strutturale

---

Dopo una caduta, il signor Benevento necessita di assistenza fisioterapica. Il/le suoi/sue figli/ie trovano che a 89 anni questo tipo di assistenza sia superfluo.

Possibili temi: violenza economica – trascuratezza

---

Secondo il/le figli/ie, la signora Mair è ostinata e testarda perché non accetta di essere aiutata e si arrabbia per qualsiasi cambiamento nell'ambiente domestico. Il/le figli/ie la minacciano di metterla in casa di riposo se continuerà a rifiutare di essere aiutata.

Possibili temi: minacce – costrizioni

---

La signora Aziz ha paura degli assistenti di sesso maschile. Se i trattamenti igienici le vengono praticati da un operatore socio-assistenziale si irridisce e comincia a piangere..

Possibili temi: abusi sessuali – violenza sessuale – coercizioni, violazioni della sfera intima, violenza culturale

---



# Sondaggio su un tema

## Breve descrizione

Il metodo del "Sondaggio su un tema" permette di riscontrare rapidamente lo stato d'animo, l'opinione e la posizione rispetto ai contenuti e alle relazioni in seno a un gruppo. I/le partecipanti si esprimono brevemente – con una o comunque poche frasi – su un tema chiaramente definito; la domanda posta può riguardare qualsiasi aspetto di tale tema. E' importante che le esternazioni non vengano commentate né dal/la coordinatore/trice né dagli/le altri/e partecipanti.

Il quadro che emerge dal sondaggio su un tema può aiutare a configurare la situazione di lavoro in maniera positiva e a modificarla, orientandola verso una soluzione.

## Temi

- Tutti i temi sono adatti
- Applicabile all'inizio, nel corso e alla fine di un seminario

## Destinatari

Partecipanti al seminario, con o senza riferimenti alla prassi

## Numero di partecipanti

Fino a un massimo di 20 partecipanti

## Durata

Circa 1 minuto per partecipante

## Materiale necessario/ preparazione

Nessuno/a

## Obiettivi didattici

All'inizio del seminario, per sondare il livello delle conoscenze






Per stabilire il work-in-progress di determinati contenuti

Al termine del seminario, per completarne i risultati

## Procedimento

Per preparare il sondaggio su un tema si dovrebbe, se possibile, formare con le sedie un circolo nel quale prende posto anche il/la coordinatore/trice del seminario. Se i/le partecipanti non sono chiamati a esprimersi seguendo l'ordine in cui sono seduti/e ma un ordine a piacere, si dovrebbe avere a disposizione un oggetto – un piccolo peluche, una palla da tennis o qualcosa di simile – da usare come "testimone". Potrà parlare solo il/la partecipante cui è toccato il "testimone"; tutti/e gli/le altri/e sono solo ascoltatori. Dopo aver espresso a parole il proprio pensiero, il/la partecipante passa (o lancia) il "testimone" al/la prossimo/a e così via. Inoltre, nei gruppi che non hanno familiarità con questo metodo può essere utile visualizzare regole e domande su una lavagna a fogli mobili. La domanda che viene formulata deve essere il più possibile concreta. Il sondaggio su un tema non deve necessariamente essere oggetto di analisi, ma può essere visto come istantanea dei pareri nutriti in un dato momento in merito a una data problematica.

## Esempi di domande per il sondaggio su un tema

-  *Vi siete già confrontati con il tema della violenza?*
-  *Il tema della violenza è stato trattato nei vostri corsi di formazione?*
-  *Quali tipi di prevenzione riterreste utili?*
-  *Siete stati/e già interessati/e dalla violenza nell'ambito della vostra attività?*
-  *Avete tratto qualche beneficio da questo seminario?*



# Teatro Forum

## Breve descrizione

In questo caso si tratta di un gioco di ruolo in cui viene rappresentato e giudicato un conflitto, creando in tal modo nuovi modi di considerare il problema in esame, che viene presentato da un gruppo ristretto al gruppo completo.

## Temi

- Soprattutto temi con grosso potenziale conflittuale
- Da impiegarsi per la convalida dei contenuti al termine di un seminario

## Obiettivi didattici

- Identificazione della violenza nelle situazioni quotidiane di cura e assistenza
- Consapevolizzazione e sensibilizzazione di pazienti/familiari/assistenti rispetto alle azioni e alle situazioni dovute all'emotività

## Esempi d'uso del metodo del Teatro Forum

- Il/la paziente rifiuta i trattamenti curativi
- Il/la paziente non vuole farsi assistere da persone straniere
- Situazioni di conflitto nell'assistenza da parte dei familiari

## Destinatari

Partecipanti al seminario,  
con o senza riferimenti alla prassi

## Numero di partecipanti

Circa 10 partecipanti

## Durata

Prima di affrontare il gioco di ruolo si discute del conflitto sociale  
Circa 45 – 50 minuti

## Materiale necessario/ preparazione

Nessuno/a

## Procedimento

Un gruppo ristretto riceve l'incarico di trasformare il conflitto sociale in esame in un gioco di ruolo (prevedere circa 15 minuti per progettare un gioco di ruolo tratto dalla descrizione del problema). Si dovrà rappresentare soprattutto la fase che va fino al punto culminante del conflitto; la scena è presentata davanti al gruppo al completo e termina in concomitanza con tale culmine.

A questo punto, una persona del gruppo assume il ruolo di uno/a degli/delle attori/attrici e il gioco di ruolo viene portato avanti con l'obiettivo di individuare una soluzione al conflitto. Si possono prevedere anche più cambiamenti di ruolo.

La seconda parte del gioco di ruolo è discussa e meditata in seno al gruppo al completo.





# Torre

## Breve descrizione

Metodo che favorisce, in un clima giocoso, una migliore collaborazione e la reciproca conoscenza. In un breve arco di tempo si possono vivere le tipiche situazioni e le fasi di un processo di gruppo. Il metodo rafforza l'identità di gruppo e risveglia lo spirito competitivo. I/le partecipanti costruiscono una torre con i materiali messi a disposizione; vince il gruppo che costruisce la torre più alta. Nel colloquio di riflessione conclusivo si stabiliscono riferimenti al tema "La violenza nella terza età" e paralleli tra le esperienze fatte nel contesto ludico e le situazioni di lavoro concrete.

## Temi

- Collaborazione in seno a un gruppo di lavoro
- Il mio ruolo in un processo di gruppo
- Assunzione di responsabilità per il gruppo
- Individuazione degli indicatori di successo

## Destinatari

Partecipanti al seminario, con e senza esperienza pratica

## Numero di partecipanti

4 - 6 persone per gruppo

## Durata

Circa 140 minuti

## Materiale necessario

Per ogni gruppo:

- 4 fogli di cartone (formato DIN A2)
- 1 righello o un listello di riscontro da 30 cm
- 1 forbice
- 1 tubetto di colla
- 4 fogli di carta da schizzi
- 3 fogli di carta colorata per la decorazione
- Istruzioni per il gruppo
- Scheda di osservazione e pennarello
- Piccoli premi per il gruppo (ad es. dolciumi)
- kleine Gruppenpreise (z.B. Süßigkeiten)

## Obiettivi didattici

- Costruire insieme una torre stabile e originale, cioè portare a termine un compito insieme.
- Mettere alla prova la capacità di lavorare in gruppo.
- Pianificare, eseguire e valutare processi.
- Sviluppare competenze sociali, metodologiche e individuali.
- Riflettere sul proprio comportamento e sull'affiatamento del gruppo

## Appendici

- Appendice 1: scheda di riflessione per l'analisi di gruppo
- Appendice 2: criteri di osservazione (per l'osservatore/osservatrice)
- Appendice 3: analisi di gruppo: "Paralleli con situazioni di lavoro concrete"

## Procedimento

I/le partecipanti devono costruire in 60 minuti una torre con il materiale messo a loro disposizione: è vietato usare altri ausili. La torre deve stare in piedi sulle proprie fondamenta, senza essere appoggiata alla parete o ad altri oggetti e senza essere appesa. Il compito è reso ancor più difficoltoso dal fatto che gli elementi costruttivi non possono essere più lunghi o più larghi di 30 cm.

Prima che i sottogruppi comincino a costruire la torre, il gruppo nomina 3 giurati, che avranno il compito di giudicare la torre in base ai seguenti criteri:

- l'altezza della torre
- a stabilità della torre
- l'originalità di esecuzione della torre
- un colloquio di vendita costruttivo

Il gruppo viene diviso in sottogruppi da 4-6 partecipanti. La scelta dei/le componenti dei gruppi può essere fatta in base a vari criteri (altezza, colore di capelli, hobby praticati...) o liberamente.

Ciascun sottogruppo sceglie tra i suoi membri un osservatore che avrà il compito di seguire la costruzione della torre ma non potrà contribuirvi con proprie idee o stimoli.

Trascorsi 60 minuti, tutte le torri devono essere pronte per la valutazione nel locale destinato al gruppo, ma prima che la valutazione inizi ciascun sottogruppo deve "vendere" il proprio prodotto, cioè descriverne i pregi (5 minuti di tempo per ogni gruppo).

Subito dopo inizia la valutazione: la giuria premia la torre che meglio risponde ai criteri di giudizio.

A questo punto si svolge una seduta di analisi in cui i sottogruppi, con i relativi osservatori, si incontrano e riflettono sul processo di gruppo servendosi di una apposita scheda. Il compito del/la facilitatore/trice è svolto da un membro di ciascun sottogruppo.

Il tempo concesso per l'analisi è di 20 minuti. L'osservatore/trice ne fornisce un ampio feedback mediante la sua scheda di osservazione.

L'esercizio si conclude con una seduta di analisi del gruppo nel suo insieme. Si raccolgono ancora una volta le esperienze e i pensieri più importanti e se ne traggono degli insegnamenti, tendo conto in particolare della trasmissione, avvenuta grazie al gioco, di conoscenze utili per la vita lavorativa concreta dei/le partecipanti.

### **Metodo tratto da**

Klippert, Heinz: Teamentwicklung im Klassenraum, Weinheim: Beltz 2001, S.145

## **Istruzioni per la costruzione della torre (destinate ai sottogruppi)**

1. Ciascun sottogruppo riceve i seguenti materiali:

- 4 fogli di cartone (DIN A2)
- 1 riga o un listello di riscontro da 30 cm
- 1 forbice
- 1 tubetto di colla
- 4 fogli di carta da schizzi
- 3 fogli di carta colorata per decorazione
- Istruzioni per il gruppo
- Scheda di osservazione e pennarello

2. Si prega di verificare se si dispone di tutti i materiali indicati.

3. Si elegge un/una osservatore/trice tra i/le componenti del sottogruppo. L'osservatore/trice segue, annotandole sulla scheda di osservazione, le varie fasi di costruzione della torre, senza aggiungere idee né spunti né commenti propri.

4. Si possono usare solo i materiali previsti. La torre deve reggersi su fondamenta proprie e non può essere appoggiata alla parete o a un qualsiasi oggetto, né appesa né agganciata al soffitto, e deve rimanere in piedi per tutto il tempo della presentazione. Il materiale può essere tagliato, incollato, piegato, assemblato ecc. in qualsiasi modo.

5. Attenzione!

Nessun elemento costruttivo deve essere più largo o più lungo del righello (30 cm)! La mancata osservanza delle istruzioni relative alla costruzione determina l'esclusione del sottogruppo dalla premiazione.

6. Le torri vengono premiate in base ai seguenti criteri:

- altezza
- stabilità
- originalità
- validità delle argomentazioni di vendita

## 📄 Scheda di osservazione

	Nome 1	Nome 2	Nome 3	Nome 4	Nome 5
Formulare idee programmatiche					
Formulare idee di strutturazione					
Assumersi compiti manageriali					
Cogliere idee					
Ascoltare					
Tensioni-conflitti					
Discussioni					
Prendere decisioni					
Procedere secondo il progetto					
Procedere in modo non strutturato					
Impegnarsi					
Instaurare rapporti collaborativi					
Agire in modo non collaborativo					
Tener conto dei segnali non verbali					
Partecipare attivamente					
Fornire feedback					
Accettare feedback					
Calcolare i tempi					
Delegare compiti					
Formulare proposte di soluzione					
Formulare idee per la commercializzazione					
Convincere					
Persuadere					

## ◆ Analisi di gruppo: “Paralleli con la mia prassi lavorativa”

Ecco alcuni esempi di domande di riflessione che possono consentire ai/le partecipanti di stabilire dei paralleli con la propria prassi lavorativa.

- Ha capito qualcosa di nuovo su se stesso/a? E' riuscito/a a riconoscere schemi che si riscontrano anche in situazioni lavorative concrete?
- Nel lavoro di gruppo si creano continue tensioni. Quali comportamenti dei/le colleghi/e aumentano il Suo potenziale di aggressività? Ha ritrovato queste modalità comportamentali anche nel gioco della torre? E come le ha gestite, come ha reagito in questa situazione?
- Quali comportamenti degli/le altri/e componenti del gruppo hanno fatto sì che si sentisse a Suo agio, che si considerasse una parte costruttiva del gruppo?
- Lavorando in gruppo anche i compiti difficili si svolgono con entusiasmo. Ha proposte concrete su quali temi critici si possano affrontare e se possibile risolvere insieme nel Suo ambiente di lavoro, magari anche in un'atmosfera più serena?
- In questo gioco sono emersi chiaramente i vari ruoli presenti nel gruppo. Lei quale ruolo ha assunto? E' lo stesso che assume anche sul posto di lavoro? Preferirebbe cambiare ruolo? Se sì, cosa glielo impedisce?
- Quali fattori hanno contribuito in modo decisivo alla riuscita della torre: una progettazione accurata, una comunicazione costruttiva, idee originali, una chiara assegnazione dei ruoli, una buona gestione dei tempi, un metodo di vendita di successo, il riconoscimento e l'utilizzo delle varie competenze dei singoli membri del gruppo, o cos'altro? Cerchi i paralleli con situazioni concrete della prassi e ne tragga strategie operative per la Sua attività lavorativa quotidiana.
- Le osservazioni fatte Le hanno permesso di acquisire nuove conoscenze? Quanto spesso ha la possibilità, nella sua attività lavorativa, di ottenere (o fornire) un feedback costruttivo e di conoscere meglio ed eventualmente ampliare la Sua gamma di comportamenti?

# Walk and Talk

## Breve descrizione

La fase seminariale "Walk and Talk" è variabile. Ai/le partecipanti è assegnato un incarico che devono svolgere a coppie o in piccoli gruppi nel corso di una passeggiata collettiva. La passeggiata all'aria fresca stimola piacevolmente l'attività mentale e i/le partecipanti percepiscono il movimento come un apprezzabile diversivo al lavoro sedentario nella sala seminari.

Dato che la comprensione dell'incarico affidato è difficilmente verificabile da parte del/la coordinatore/trice durante la fase operativa, la sua formulazione dovrebbe essere particolarmente accurata e fornita ai/le partecipanti per iscritto.

Per poter prendere degli appunti durante la passeggiata, i/le partecipanti ricevono dal/la coordinatore/trice un portablocco a molla con alcuni fogli di carta.

## Temi

- Strategie operative e di prevenzione
- Approccio personale ai disturbi comportamentali e psicologici
- Possibilità di organizzazione positiva delle situazioni di cura e assistenza
- Descrizione delle strategie di de-escalation
- ecc...

## Destinatari

Partecipanti al seminario, con e senza esperienza pratica

## Numero di partecipanti

A piacere

## Durata

30- 60 minuti (a seconda della complessità dell'incarico assegnato)

## Materiale necessario/ presupposto

- Compito da svolgere
- Portablocco a molla con fogli di carta
- Un ambiente che invita alla passeggiata

## Obiettivi didattici

- Approfondimento e consolidamento di contenuti didattici
- Autoriflessione
- Scambio di esperienze

## Procedimento

Ai/alle partecipanti è assegnato un incarico che devono svolgere a coppie o in piccoli gruppi nel corso di una passeggiata collettiva.

Dato che la comprensione dell'incarico affidato è difficilmente verificabile da parte del/la coordinatore/trice del seminario durante la fase operativa, la sua formulazione dovrebbe essere particolarmente accurata e fornita ai/le partecipanti per iscritto.

Per poter prendere degli appunti durante la passeggiata, i/le partecipanti ricevono dal/la coordinatore/trice del seminario un portablocco a molla con alcuni fogli di carta.





# Esempi dalla prassi

## Foglio di lavoro per i/le partecipanti con la descrizione del procedimento - 7 passi

### 🔄 Procedimento

La situazione di prassi descritta viene elaborata in 7 passi, che si suddividono in 3 parti:

- Nei passi dall'1 al 5, i/le partecipanti si confrontano con la situazione di prassi, mettono insieme le loro conoscenze pregresse con l'aiuto del brainstorming, vagliano i loro pensieri e ne estrapolano, sviluppandoli, obiettivi didattici per loro importanti.
- Nel 6° passo, i/le partecipanti si confrontano, da soli/e o in gruppo, con contenuti attinenti agli obiettivi didattici da loro sviluppati.
- Nel 7° passo le informazioni vengono riunite e i risultati confrontati, discussi e integrati; si respingono gli approcci risolutivi inadeguati; infine, si formulano e si presentano risultati e soluzioni.

### Esempi dalla prassi

#### 🗨️ *La signora Mair è aggressiva*

La signora Mair, 79 anni, è da qualche mese ospite di un centro di degenza e a seguito di un peggioramento della sua patologia demenziale non riesce più a svolgere autonomamente le incombenze quotidiane. Partecipa però regolarmente alle attività pomeridiane del tempo libero. Un giorno gli/le ospiti sbucciano insieme delle mele, che verranno poi utilizzate per preparare uno strudel. La signora Mair sembra non riuscire a far fronte a questo compito. Si arrabbia con se stessa ed è evidente che si sposta sulla sedia inquieta, continua ad andare e venire dal suo posto di lavoro e si muove nella stanza con aria agitata. Durante i suoi spostamenti urta la signora Thaler sulla sua sedia a rotelle e si lamenta a voce alta che "è sempre tra i piedi". L'animatore/trice comunica ai/le dipendenti della casa di riposo che la signora Mair si comporta con aggressività e questi/e propongono di conseguenza che consumi la cena in camera sua. Quando suona la campanella della cena, la signora Mair si avvia verso la sala da pranzo, ma incontra un/ un'assistente che la riconduce in camera sua. La

signora Mair fa resistenza, dà una spinta all'assistente e lo/la rimprovera a voce alta.

#### Elaborazione

- Chi è coinvolto nella situazione? Quali interazioni sono individuabili?
- Quali forme di violenza sono evidentemente presenti in questa situazione di prassi?
- Quali sviluppi alternativi sarebbero possibili nella situazione descritta?
- Quali risorse intravedete per una svolta positiva?
- Quali interventi alternativi e strategie operative vi consente la vostra qualifica professionale?

Il giudizio di "persona aggressiva" porta a nutrire dei preconcetti che si ripercuotono negativamente sulle successive relazioni con gli/le ospiti della struttura. L'aggressività non è, come si intende nel linguaggio comune, uno stato emotivo, ma è sempre legata a un'azione o un'omissione mirata, intenzionale e dannosa, vale a dire a un comportamento concreto e osservabile. Le aggressioni si verificano quando le persone si sentono fraintese e provano sentimenti di rabbia, disperazione o impotenza.

Come si potrebbe formulare una descrizione più articolata del comportamento della signora Mair in occasione di riunioni o passaggi di consegne?



## **Il signor Mazzucco non vuole alzarsi**

Verso le 8 del mattino, l'assistente Jutta entra nella stanza a due letti del reparto lungodegenti II, dove sono ricoverati il signor Mazucco e il signor Stampfl, e saluta entrambi con un "buongiorno!". Il signor Mazzucco sembra dormire della grossa. Jutta lo chiama varie volte per nome, fino a che il signor Mazzucco apre lentamente gli occhi. L'assistente allora gli somministra in fretta le gocce di collirio e lo invita in tedesco a svegliarsi e alzarsi dal letto. Dato però che il signor Mazzucco non dà il minimo segno di muoversi, Jutta cerca di sollevarlo tenendolo per le mani, ma appena lascia andare una mano il signor Mazzucco la colpisce.

### **Elaborazione**

- Chi è coinvolto nella situazione? Quali interazioni sono individuabili?
- Quali forme di violenza sono evidentemente presenti in questa situazione di prassi?
- Quali sviluppi alternativi sarebbero possibili nella situazione descritta?
- Quali risorse intravedete per una svolta positiva?
- Quali interventi alternativi e strategie operative vi consente la vostra qualifica professionale?
- Quali particolarità linguistiche e interculturali è opportuno tener presenti nella cura e assistenza delle persone?

## **Il signor Egger non vuol farsi lavare.**

Il signor Egger vive solo e ogni mattina riceve le cure degli/le assistenti sociali del Servizio di assistenza domiciliare. Negli ultimi mesi il suo disorientamento è aumentato e si rifiuta di essere lavato ogni mattina. Dato che il signor Egger mena botte a chi ha intorno, nessuno/a degli/le assistenti si occupa volentieri della sua igiene mattutina. Oggi tocca alla signora Stecher, che entra nella camera del signor Egger già un po' tesa e preoccupata. Il signor Egger si sta muovendo a tastoni lungo il tavolo per trovare la sedia nella quale trascorre gran parte della giornata. La signora Stecher lo invita "Signor Egger! Signor Egger, adesso andiamo al lavandino a lavarci!", lo prende per il braccio, impedendogli di sedersi e lo conduce verso il lavandino. Il signor Egger si sposta dal lavandino verso l'adiacente porta della stanza, mormorando frasi incomprensibili. L'assistente cerca di trattenerlo, ma lui è più forte, così la signora Stecher gli si pone davanti bloccandogli la strada, gli parla e cerca di distrarlo e renderlo più disponibile. Il signor Egger diventa visibilmente inquieto e adirato e impreca. La signora Stecher comincia a sfilargli la giacca del pigiama, che però si impiglia nel gomito destro. A questo punto il signor Egger è completamente nudo di fronte all'assistente e sbraita: "Vai fuori di qui!". E' talmente alterato che spinge l'assistente fuori del bagno. La signora Stecher ne ha abbastanza: si mette a inveire contro il vecchio nudo, lo tira con forza davanti al lavandino e lo fa sedere con poca delicatezza su una sedia che avvicina al lavandino in modo tale da lasciargli meno libertà di movimento possibile.

### **Elaborazione**

- Chi è coinvolto nella situazione? Quali interazioni sono individuabili?
- Quali forme di violenza sono evidentemente presenti in questa situazione di prassi?
- Quali sviluppi alternativi sarebbero possibili nella situazione descritta?
- Quali risorse intravedete per una svolta positiva?
- Quali interventi alternativi e strategie operative vi consente la vostra qualifica professionale?
- Quali strategie di de-escalation impiegate per contenere i comportamenti aggressivi delle persone da voi curate/assistite?



## **La signora Singer ha paura**

La signora Singer è sposata ormai da 46 anni: è andata all'altare a 19 anni. Suo marito gestisce una piccola fattoria. I tre figli della coppia sono ormai adulti e, dopo la morte del suocero avvenuta 9 anni prima, la signora Singer vive nel maso situato in posizione isolata con il marito e la suocera 89enne. Il signor Singer lavora tutto il giorno all'aperto, parla poco e si ubriaca quotidianamente. Già nei primi anni di matrimonio ingiuriava la moglie e picchiava lei e i figli, senza dare alcun segnale di preavviso dello scatenarsi della violenza. I suoceri della signora Singer cercavano di difenderla, ma da quando il padre del signor Singer è morto il figlio si accanisce sempre più anche contro la propria madre. I/le collaboratori/trici del servizio infermieristico ambulante, che fanno visita alla suocera della signora Singer a intervalli regolari, notano che entrambe le donne, in presenza dell'uomo, sono agitate e inoltre che la signora Singer ha dei lividi bluastri sulle braccia.

### **Elaborazione**

- Chi è coinvolto nella situazione? Quali interazioni sono individuabili?
- Quali forme di violenza sono evidentemente presenti in questa situazione di prassi?
- Quali sviluppi alternativi sarebbero possibili nella situazione descritta?
- Quali risorse intravedete per una svolta positiva?
- Quali interventi alternativi e strategie operative vi consente la vostra qualifica professionale?
- Come e con chi chiarite gli eventuali ulteriori rischi che la situazione comporta?
- Da cosa si riconosce la violenza esercitata sulle donne? Quali segni dovuti a violenza (lesioni, disturbi) fanno supporre un background di violenza?

## **La signora Müller si sente in colpa**

La signora Müller lavora in una grande casa di riposo – centro di degenza. Considerato che nell'ultimo periodo ha avuto luogo un consistente cambio di personale e che alcuni dipendenti mancano perché affetti da influenza, si rende necessario distribuire in maniera particolarmente efficiente i compiti da svolgere. Dato che i trattamenti di igiene personale degli/delle ospiti devono concludersi al più tardi entro le 9.30, il/la dirigente tecnico-assistenziale decide che il/la dipendente che fa il turno di notte debba assumersi l'incarico di curare l'igiene personale di più ospiti. Consapevole del proprio dovere, ma con un certo senso di colpa, alle quattro e mezza la signora Müller comincia a fare il bagno ai/le primi/e ospiti e a prestare i trattamenti igienici. Gli/le anziani/e si ribellano, sono arrabbiati/e e non collaborano. La signora Müller comunica questa circostanza in sede di passaggio di consegne, ma i/le colleghi/e pensano che il problema non sia grave e che gli/le ospiti debbano anch'essi/e andare incontro agli/alle assistenti quando se ne presenta il bisogno.

### **Elaborazione**

- Chi è coinvolto nella situazione? Quali interazioni sono individuabili?
- Quali forme di violenza sono evidentemente presenti in questa situazione di prassi?
- Quali sviluppi alternativi sarebbero possibili nella situazione descritta?
- Quali risorse intravedete per una svolta positiva?
- Quali interventi alternativi e strategie operative vi consente la vostra qualifica professionale?

## **La signora Stabner è rimasta senza denti**

La signora Stabner, 82 anni, vive da 3 anni in una casa di riposo-centro di degenza. La sua protesi odontoiatrica non è ben ferma e le ha causato infiammazioni della mucosa orale, tanto che gli/le assistenti gliel'hanno rimossa. La signora Stabner, che ha partecipato sempre con entusiasmo alle attività collettive, da qualche settimana non vi prende più parte, non esce quasi mai dalla sua stanza e parla pochissimo con gli/le altri/e ospiti. Gli/Le assistenti hanno informato i/le figli/ie della signora Stabner dei suoi problemi con le mucose e della necessità di una visita odontoiatrica, ma questi/e ritengono che la madre non necessiti di alcuna protesi.

### **Elaborazione**

- Chi è coinvolto nella situazione? Quali interazioni sono individuabili?
- Quali forme di violenza sono evidentemente presenti in questa situazione di prassi?
- Quali sviluppi alternativi sarebbero possibili nella situazione descritta?
- Quali risorse intravedete per una svolta positiva?
- Quali interventi alternativi e strategie operative vi consente la vostra qualifica professionale?
- Immaginate di essere incaricati/e di intrattenere un colloquio con i figli della signora Stabner per fare in modo di provvederle una nuova protesi odontoiatrica. Come organizzereste il colloquio? Su quali aspetti puntereste?

## **Il signor Müller aspetta**

Da quando è caduto, fratturandosi l'anca, il signor Müller - 87 anni - non riesce più a salire le scale e ha bisogno di aiuto per svolgere le attività quotidiane. Il signor Müller percepisce l'assegno di cura; gli è stato riconosciuto il secondo livello di assistenza. Tutto il denaro e il patrimonio del signor Müller vengono gestiti dalla figlia, che vive nella stessa casa e si occupa di assisterlo. Nei primi mesi dopo la caduta la figlia si è curata regolarmente dell'appartamento del padre, gli ha portato un pasto caldo tutti i giorni, ha fatto gli acquisti necessari e sbrigato le incombenze amministrative, ma da un anno a questa parte le sue visite sono sempre più irregolari e spesso "salta" anche il pasto caldo quotidiano. Durante le ferie estive, la figlia decide di organizzare per il padre un ricovero temporaneo. Quando il signor Müller arriva presso la struttura residenziale, i/le dipendenti notano che è poco pulito e trascurato e che sembra anche malnutrito.

### **Elaborazione**

- Chi è coinvolto nella situazione? Quali interazioni sono individuabili?
- Quali forme di violenza sono evidentemente presenti in questa situazione di prassi?
- Quali sviluppi alternativi sarebbero possibili nella situazione descritta?
- Quali risorse intravedete per una svolta positiva?
- Quali interventi alternativi e strategie operative vi consente la vostra qualifica professionale?
- Da cosa riconoscete una possibile trascuratezza e che iniziative adottate? Con quali figure professionali dovete collaborare?

## 🗨️ *La signora Salerno deve dormire*

Da quando ha subito un ictus, due anni prima, la 78enne signora Salerno vive in una casa di riposo-centro di degenza. Cura molto il suo aspetto, legge volentieri e ha molti e vari interessi. L'emiplegia limita la mobilità della signora Salerno, che necessita della sedia a rotelle; anche la comunicazione è resa difficoltosa da un'afasia sensoria, per cui l'assistita esprime il proprio consenso o rifiuto con un cenno della mano. La signora Salerno è abituata a guardare la TV fino a tarda notte: un tempo lavorava come truccatrice in teatro ed è abituata ad andare a letto tardi. Nella casa di riposo-centro di degenza, però, tutti/e gli assistiti vengono accompagnati a letto al più tardi alle 20.00 e dopo quell'ora radio e TV non si possono più accendere per non disturbare il sonno degli/le altri/e ricoverati/ricoverate. La signora Salerno suona spesso il campanello la notte, vuole essere accompagnata più volte alla toilette e il personale in servizio notturno la considera un'ospite "difficile" e "capricciosa".

### **Elaborazione**

- Chi è coinvolto nella situazione? Quali interazioni sono individuabili?
- Quali forme di violenza sono evidentemente presenti in questa situazione di prassi?
- Quali sviluppi alternativi sarebbero possibili nella situazione descritta?
- Quali risorse intravedete per una svolta positiva?
- Quali interventi alternativi e strategie operative vi consente la vostra qualifica professionale?

## 🗨️ *Il signor Maurer allunga le mani*

Ogniquale volta è possibile, il signor Maurer tocca i seni delle assistenti e non rispetta neppure altri limiti. Le cure fisiche quotidiane gli vengono prestate a letto e le assistenti cercano per quanto possibile di evitare sgradevoli contatti. Il signor Maurer ha capito ben presto quali delle assistenti sono particolarmente facili da destabilizzare e le stuzzica volentieri. Quando per l'ennesima volta tocca il seno di un'assistente, questa reagisce con violenza e gli molla un ceffone.

### **Elaborazione**

- Chi è coinvolto nella situazione? Quali interazioni sono individuabili?
- Quali forme di violenza sono evidentemente presenti in questa situazione di prassi?
- Quali sviluppi alternativi sarebbero possibili nella situazione descritta?
- Quali risorse intravedete per una svolta positiva?
- Quali interventi alternativi e strategie operative vi consente la vostra qualifica professionale?

Svariati fattori che favoriscono la violenza diretta, o vengono addotti a giustificazione della stessa, sono di tipo strutturale. Di certo sarete in grado, attingendo alle vostre esperienze lavorative, di portare altri esempi di violenza strutturale.

Quali atteggiamenti, obiettivi e misure fondamentali dovrebbero essere individuati dalle istituzioni per far fronte ai casi di violenza, coercizione e aggressione?

Come si può rompere il circolo vizioso della fretta?

## **La signora Lauter fuma**

La signora Lauter vive da tre settimane in una struttura riabilitativa. Dopo una frattura al collo del femore subita all'età di 81 anni, l'insegnante in pensione deve affidarsi alle cure e all'assistenza di altri/e, cosa che le riesce difficile accettare dato che fino a poco tempo prima viveva da sola ed era abituata ad organizzarsi le attività quotidiane e a badare a se stessa. La signora Lauter è fumatrice e suona il campanello vicino al letto a intervalli regolari: infatti, dato che non può fumare in camera, chiede di essere accompagnata sulla terrazza per accendersi una sigaretta. Nell'ultima riunione di gruppo, i/le dipendenti della struttura hanno deciso che in futuro la signora Lauter sia accompagnata sulla terrazza solo dopo i pasti, in modo da limitare drasticamente il suo consumo di sigarette.

### **Elaborazione**

- Chi è coinvolto nella situazione? Quali interazioni sono individuabili?
- Quali forme di violenza sono evidentemente presenti in questa situazione di prassi?
- Quali sviluppi alternativi sarebbero possibili nella situazione descritta?
- Quali risorse intravedete per una svolta positiva?
- Quali interventi alternativi e strategie operative vi consente la vostra qualifica professionale?

Il consumo eccessivo di alcool e tabacco danneggia la salute. D'altro canto, ogni ospite della struttura dovrebbe poter mantenere per quanto possibile le sue abitudini di vita.

La signora Lauter ha ancora il diritto di stabilire autonomamente quante sigarette fumare e quando?

## **Il signor Tauber viene sedato**

Da qualche mese il signor Tauber è assistito a casa sua da una badante straniera. Due assistenti slovacche si alternano a ritmo mensile e sono sempre presenti in casa con lui ad eccezione di un giorno libero a settimana e di una pausa giornaliera di due ore. Il signor Tauber reagisce con nervosismo, inquietudine e irritazione all'alternarsi delle badanti, tanto che i figli/le figlie decidono di mescolare segretamente al cibo assunto dal padre uno psicofarmaco sedativo.

### **Elaborazione**

- Chi è coinvolto nella situazione? Quali interazioni sono individuabili?
- Quali forme di violenza sono evidentemente presenti in questa situazione di prassi?
- Quali sviluppi alternativi sarebbero possibili nella situazione descritta?
- Quali risorse intravedete per una svolta positiva?
- Quali interventi alternativi e strategie operative vi consente la vostra qualifica professionale?

## 🗨️ *La signora Meluzzo deve stare seduta*

La signora Meluzzo ha 68 anni e vive in una struttura per persone affette da sindrome demenziale. Ha una gran voglia di muoversi e si trattiene molto volentieri in sala da pranzo. Dopo la colazione, alle 9.00 del mattino, la sala viene preparata per il pranzo. Dato però che la signora Meluzzo continua a spostare le stoviglie, la sistemano su una sedia fissata tanto vicino al tavolo da impedirle di alzarsi da sola. La signora Meluzzo urla, si arrabbia e continua a tentare di alzarsi.

### **Elaborazione**

- Chi è coinvolto nella situazione? Quali interazioni sono individuabili?
- Quali forme di violenza sono evidentemente presenti in questa situazione di prassi?
- Quali sviluppi alternativi sarebbero possibili nella situazione descritta?
- Quali risorse intravedete per una svolta positiva?
- Quali interventi alternativi e strategie operative vi consente la vostra qualifica professionale?

## 🗨️ *La signora Bauer deve dormire*

La signora Bauer sta cercando già da un'ora di accendere la sua radio, ma non ci riesce, così suona il campanello e dice all'assistente: "Mi avete rotto voi la radio. E poi voglio alzarmi". Sono le due e mezzo del mattino ed è una notte inquieta. Altri/e due assistite/i chiedono aiuto, così l'assistente lascia la signora Bauer per verificare le loro esigenze. Il campanello suona di nuovo: la signora Bauer siede nuda nel letto, si è sfilata la camicia da notte e ha tolto lenzuola e coperte dal letto. Anche se non è stato concordato niente in merito, l'assistente lega la signora Bauer al letto con una cintura pelvica.

### **Elaborazione**

- Chi è coinvolto nella situazione? Quali interazioni sono individuabili?
- Quali forme di violenza sono evidentemente presenti in questa situazione di prassi?
- Quali sviluppi alternativi sarebbero possibili nella situazione descritta?
- Quali risorse intravedete per una svolta positiva?
- Quali interventi alternativi e strategie operative vi consente la vostra qualifica professionale?



## **La signorina Sereno è una persona sensibile**

La diciannovenne Elisa Sereno sta svolgendo da tre settimane presso una casa di riposo-centro di degenza il tirocinio previsto dal suo percorso formativo come assistente sociale. In sala da pranzo, un assistito affetto da demenza prende il dessert di un'altra persona e comincia a mangiarlo. La tirocinante vede che l'assistente, che ha seguito la scena, si avvicina all'uomo, lo sgrida e gli porta via il dessert picchiandolo sulle dita della mano. Elisa è irritata e ne parla con il/la suo tutor, che però le risponde: "Mia cara, se sei così sensibile è meglio che ti cerchi un altro lavoro. Nel settore della cura e assistenza non dureresti a lungo."

### **Elaborazione**

- Chi è coinvolto nella situazione? Quali interazioni sono individuabili?
- Quali forme di violenza sono evidentemente presenti in questa situazione di prassi?
- Quali sviluppi alternativi sarebbero possibili nella situazione descritta?
- Quali risorse intravedete per una svolta positiva?
- Quali interventi alternativi e strategie operative vi consente la vostra qualifica professionale?

## **La signora Fischer vorrebbe andare in bagno**

La signora Fischer, che dopo un ictus soffre di un'emiplegia e non può più andare in bagno da sola, chiama un/un'assistente. Questo/a la sente e risponde sgarbatamente: "Ho solo due mani, quindi deve aspettare. Altrimenti se la faccia addosso: tanto ha il pannolone."

### **Elaborazione**

- Chi è coinvolto nella situazione? Quali interazioni sono individuabili?
- Quali forme di violenza sono evidentemente presenti in questa situazione di prassi?
- Quali sviluppi alternativi sarebbero possibili nella situazione descritta?
- Quali risorse intravedete per una svolta positiva?
- Quali interventi alternativi e strategie operative vi consente la vostra qualifica professionale?
- Quale nesso intravedete tra psicoigiene e violenza nelle situazioni di cura e assistenza? Come potete difendere voi stessi/e e gli/le altri/e?

## **Il signor Sekula assiste sua moglie**

Il signor Sekula, 70 anni, assiste da tre anni la moglie affetta da demenza. Ogni notte, la signora Sekula si aggira per l'appartamento, si veste, svuota gli armadi e sparge gli oggetti per la stanza. Con gli/le operatori/trici dell'assistenza domiciliare il signor Pakula si lamenta di non saper più cosa fare. Se impedisce alla moglie di svolgere le sue "attività" notturne, lei si mette a gridare e regisce con violenza, tanto che spesso i due arrivano alle mani. Entrambi presentano infatti dei lividi bluastri. Purtroppo le medicine prescritte dal/lla medico/a non funzionano; la signora Pakula diventa sempre più inquieta e le notti insonni stanno diventando un problema anche per il marito.

### **Elaborazione**

- Chi è coinvolto nella situazione? Quali interazioni sono individuabili?
- Quali forme di violenza sono evidentemente presenti in questa situazione di prassi?
- Quali sviluppi alternativi sarebbero possibili nella situazione descritta?
- Quali risorse intravedete per una svolta positiva?
- Quali interventi alternativi e strategie operative vi consente la vostra qualifica professionale?

## 🗨️ *La signora Santini fa visita a sua madre*

La signora Santini fa visita alla madre 97enne in casa di riposo e la trova fortemente sedata e legata al letto. Alla sua domanda, il/la dirigente infermieristico/a la informa che la madre era molto agitata e si alzava continuamente dal letto, così, dato il serio rischio di cadute, il/la medico/a ha prescritto un sedativo e approvato le misure limitative della libertà. La signora Santini si arrabbia perché non è stata informata in anticipo della decisione. Inoltre ritiene che la sedazione e le misure di contenzione siano eccessive.

### **Elaborazione**

- Chi è coinvolto nella situazione? Quali interazioni sono individuabili?
- Quali forme di violenza sono evidentemente presenti in questa situazione di prassi?
- Quali sviluppi alternativi sarebbero possibili nella situazione descritta?
- Quali risorse intravedete per una svolta positiva?
- Quali interventi alternativi e strategie operative vi consente la vostra qualifica professionale?

## 🗨️ *La signora Stiller ha mal di schiena*

La signora Stiller lavora da 20 anni in un centro di degenza. Da qualche tempo ha forti dolori alla schiena e ogni giorno assume degli antidolorifici. Trova perciò sempre più difficile occuparsi delle incombenze legate all'allettamento e agli spostamenti dei/delle ricoverati/e.

Mentre gran parte di questi/e ultimi/e cerca di collaborare a seconda delle capacità, c'è un ricoverato – il signor Sanftl – che rifiuta di mobilitare le proprie forze fisiche. Quando entra nella sua stanza al mattino, la signora Stiller è già preoccupata. Al momento di spostarsi dal letto alla sedia a rotelle, la signora Stiller prega il sig. Sanftl di collaborare, ma lui non reagisce, anzi si lascia andare a peso morto e rimprovera l'assistente: "Ma insomma, proprio non ce la fai!". Inoltre la offende per via della sua corpulenza.

### **Elaborazione**

- Chi è coinvolto nella situazione? Quali interazioni sono individuabili?
- Quali forme di violenza sono evidentemente presenti in questa situazione di prassi?
- Quali sviluppi alternativi sarebbero possibili nella situazione descritta?
- Quali risorse intravedete per una svolta positiva?
- Quali interventi alternativi e strategie operative vi consente la vostra qualifica professionale?





# Bibliografie

- Lehrende im Sozial- und Gesundheitswesen gegen Gewalt - Curriculum  
Mary Allen, Hilde Heilbernd, Silke Huschka, Sabine Jenner, Sirkka Perttu, Tiina Savola von University of Helsinki, Palmenia Centre for Continuing Education 2010 ([http://www.adam-europe.eu/prj/4611/prj/HEVI\\_Guidebook\\_german.pdf](http://www.adam-europe.eu/prj/4611/prj/HEVI_Guidebook_german.pdf))
- Drude C., Zielke-Nadkarni A. Hrsg.(2008): Unterrichtsmethoden in der Pflegeausbildung. Urban & Fischer Verlag. München
- Dürrschmidt P., Brenner S., Koblitz J., Mencke M., Rolofs A., Rump K., Strassmann J. (2012): Methodensammlung für Trainerinnen und Trainer. managerSeminare Verlags GmbH, 8. Auflage. Bonn
- Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur (Abteilung GM/Gender und Schule): Stark! Aber wie? Methodensammlung und Arbeitsunterlagen zur Jungenarbeit mit dem Schwerpunkt Gewaltprävention. Wien, 2011 <http://www.bmukk.gv.at/medienpool/7653/starkaberwie.pdf> (19.01.2014)
- AMS Österreich, abif- Analyse, Beratung und interdisziplinäre Forschung (Hg.). Praxishandbuch: Methoden in der Berufs- und Arbeitsmarktorientierung im multikulturellen Kontext. Wien: Communicatio, 2009.
- Reich, K. (Hg.): Methodenpool. In: <http://methodenpool.uni-koeln.de>, [http://methodenpool.uni-koeln.de/download/open\\_space.pdf](http://methodenpool.uni-koeln.de/download/open_space.pdf), <http://www.partizipative-qualitaetsentwicklung.de/subnavi/methodenkoffer/open-space.html>
- [http://www.medpsych.uni-freiburg.de/pol\\_seven.pdf](http://www.medpsych.uni-freiburg.de/pol_seven.pdf) (19.01.2014)
- <http://methodenpool.uni-koeln.de/download/placemat.pdf>
- Vahs, D.: Organisation, Stuttgart 2003, S. 449
- Higgins, J.M.; Wiese, G.C.: Innovationsmanagement, Berlin 1996, S. 133.
- [www.erwachsenenbildung.at](http://www.erwachsenenbildung.at)
- <http://paedpsych.jk.uni-linz.ac.at/internet/arbeitsblaetterord/lehrtechnikord/sechhut.html>
- Klippert, Heinz: Teamentwicklung im Klassenraum, Weinheim: Beltz 2001, S.145
- <http://www.gib-aids-keine-chance.de/methoden/methodendetail.php?id=25> (19.01.2014)
- Gildsorf, R., Kistner, G. (2001). Kooperative Abenteuerspiele 2, Seelze/Velber: Kallmeyersche Verlagsbuchhandlung.

