

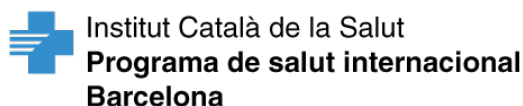
Strumenti  
culturali  
e linguistici  
per approciare  
in maniera  
*diversa*  
l'accompagnamento  
sanitario  
e sociale



KNOWLEDGE  
IDENTITY  
LANGUAGE  
TOOLS



Programma di  
apprendimento  
permanente



Il progetto KILT è finanziato attraverso il programma **Leonardo da Vinci - Trasferimento di Innovazione**, uno strumento del **programma europeo per l'istruzione e la formazione lungo l'arco di tutta la vita**.

Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Licenza Creative Commons :  
Attribuzione - Non commerciale - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale (CC BY-NC-SA 4.0)

**Tu sei libero di:**

**Condividere** — riprodurre, distribuire, comunicare al pubblico, esporre in pubblico, rappresentare, eseguire e recitare questo materiale con qualsiasi mezzo e formato.  
**Modificare** — remixare, trasformare il materiale e basarti su di esso per le tue opere.



**\*\*BY\*\***

**Attribuzione** – Devi riconoscere una menzione di paternità adeguata, fornire un link alla licenza e indicare se sono state effettuate delle modifiche. Puoi fare ciò in qualsiasi maniera ragionevole possibile, ma non con modalità tali da suggerire che il licenziante avalli te o il tuo utilizzo del materiale.

**\*\*NC\*\***

**NonCommerciale** – Non puoi utilizzare il materiale per scopi commerciali.

**\*\*SA\*\***

**StessaLicenza** – Se remixi, trasformi il materiale o ti basi su di esso, devi distribuire i tuoi contributi con la stessa licenza del materiale originario.

# Indice

Introduzione		05
<b>Processo di formazione e di cambiamento KILT</b>	Il cuore e la logica intrinseca di KILT	06
	Architettura della formazione	08
	Architettura della formazione - struttura	17
<b>Kit culturale - strumenti</b>	<b>MODULO 1</b>	
	<i>Chiave di comprensione antropologica e sociologica</i>	
	Sequenza 0	
	<i>Introduzione al percorso KILT</i>	19
	Sequenza 1.1	
	<i>Il diario di bordo sul campo: filo rosso della formazione KILT</i>	23
	Sequenza 1.2	
	<i>Abitare un territorio: una questione di sguardo</i>	26
	Sequenza 1.3	
	<i>Abitare un territorio: una scelta di vita</i>	28
	Sequenza 1.4	
	<i>Abitare un territorio: il frutto di una storia</i>	32
	Sequenza 1.5	
	<i>Il luogo in cui abito, il sogno che mi abita</i>	35
	<b>MODULO 2</b>	
	<i>Realtà del sistema dei servizi sociali e sanitari</i>	
	Sequenza 2.1	
	<i>Apprendere osservando</i>	37
	<b>MODULO 3</b>	
	<i>Ruolo e collocazione dell'operatore</i>	
	Sequenza 3.1	
	<i>Il "flussogramma": come analizzare i processi di lavoro e di rete nella presa in carico, nella cura e nell'accompagnamento</i>	39
	Sequenza 3.2	
	<i>Trasmettere e condividere riferimenti</i>	42
	<b>MODULO 4</b>	
	<i>Determinanti sociali della salute</i>	
	Sequenza 4.1	
	<i>Around me?</i>	44

<b>Kit culturale - strumenti</b>	<b>MODULO 5</b>		
	<i>Prendere in considerazione la traiettoria individuale</i>		
	Sequenza 5.1	<i>Il gioco della Vita: un kit autobiografico</i>	47
	Sequenza 5.2	<i>Incontri, racconti e narrazione: Storytelling Café</i>	49
	Sequenza 5.3	<i>Cartografia delle traiettorie di vita</i>	51
	<b>MODULO 6</b>		
	<i>Comunicazione con l'altro e psicologia relazionale</i>		
	Sequenza 6.1	<i>L'accoglienza, l'incontro con un residente, un utente, un paziente</i>	53
	Sequenza 6.2	<i>Comunicazione non violenta: alcune chiavi per l'apertura verso l'altro</i>	55
	Sequenza 6.3	<i>Pregiudizi, autostima e sentimento di superiorità</i>	61
	Sequenza 6.4	<i>L'incontro con l'Altro</i>	64
	<b>MODULO 7</b>		
	<i>Strategia di comunicazione per un approccio collettivo o comunitario</i>		
	Sequenza 7.1	<i>L'Acquario</i>	66
	Sequenza 7.2	<i>Focus Group</i>	69
<b>Kit culturale - supporti</b>	Supporto M1 S1.1		73
	Supporto M1 S1.2		77
	Supporto M1 S1.3		81
	Supporto M1 S1.4		83
	Supporto M2 S2.1		84
	Supporto M4 S4.1		—
	Supporto M6 S6.2		85
Supporto M7 S7.1		102	
<b>Kit linguistico - strumenti</b>	Descrizione I.D.E.A.		105
<b>Comunicazione</b>	Carta KILT poster		110
<b>Soci</b>	Contatti, mappa		112

## Introduzione

**Il progetto KILT** e la sua sostenibilità attraverso il “**KNOWLEDGE IDENTITY LANGUAGE TEAM**”, si basano sulla constatazione che i professionisti dei settori sociale, sanitario e socio-sanitario vivono quotidianamente difficoltà nell’avviare, stabilire ed implementare relazioni personali con le persone prese in carico.

Diversi partner europei (Enti di formazione, strutture di accompagnamento socio-professionale, strutture sanitarie, istituti culturali ...) hanno riflettuto sulle difficoltà per questi professionisti di stabilire una relazione efficace, rispettosa delle caratteristiche socio-culturali delle persone incontrate e prese in carico.

L’attitudine ad instaurare una relazione forte, piena ed equilibrata con la persona in carico è una competenza di base essenziale che il professionista deve implementare. Nell’elaborazione delle metodologie di intervento sociale si dovrebbe quindi potenziare il riconoscimento delle identità culturali e linguistiche, per consentire lo sviluppo di questo aspetto specifico e complementare a ciò che è attualmente affrontato nei corsi di studio europei per la formazione in ambito sociale e sanitario,

Questi aspetti sono stati tradotti nella produzione di moduli di formazione e kit pedagogici, con l’obiettivo di sviluppare e potenziare le competenze e le capacità dei “white jobs” sanitari e sociali, affinché possano costruire una relazione con l’altro che integri le specificità culturali e linguistiche dell’utente o del beneficiario.

Tale atteggiamento favorisce la connessione e la costruzione di legami sociali e professionali tra persone vulnerabili e operatori responsabili della loro presa in carico; facilita inoltre un’azione professionale in territori specifici e/o in contesti multilinguistici e/o interculturali.



# Processo di formazione e di cambiamento KILT

## Il cuore e la logica intrinseca di KILT

La **formazione KILT** si basa su una dinamica di cambiamento della persona che passa prima di tutto attraverso una serie di sequenze e di sperimentazioni personali e professionali; i contributi teorici sono concepiti come elementi complementari di base e di sostegno alla sperimentazione (non viceversa).

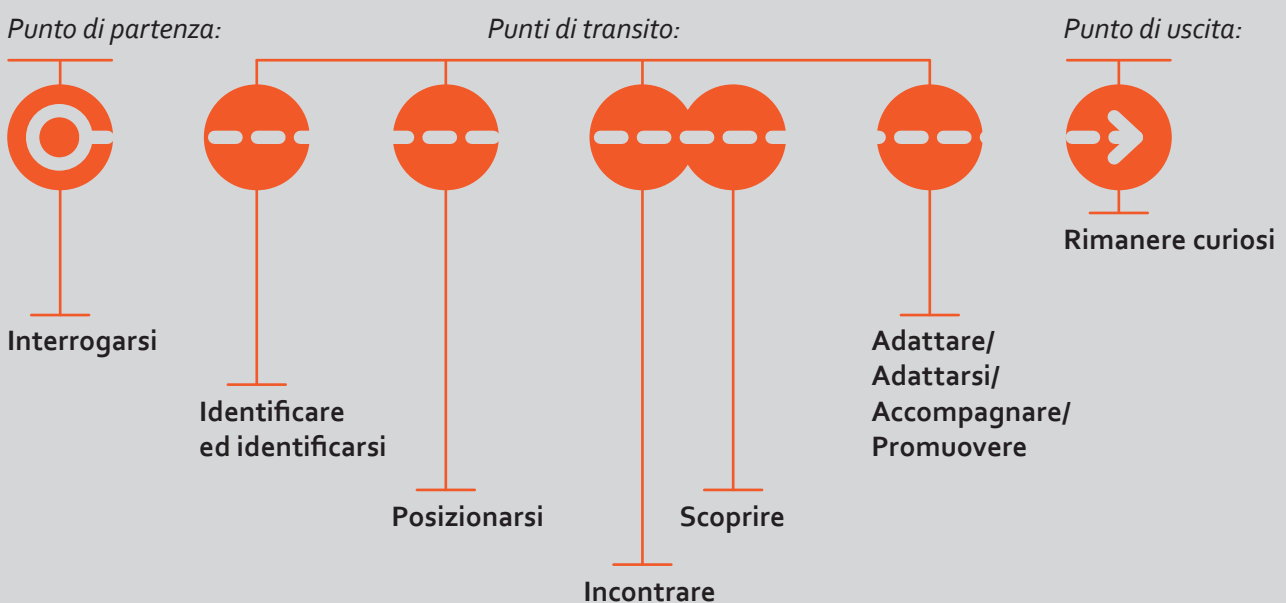
Si tratta di un corso di formazione che propone il cambiamento, l'adeguamento e l'attenzione permanente sulla propria identità e su quella della persona (o della comunità) in carico.

La logica si basa su una premessa: porsi in discussione, accettare la scoperta di sé, 'rivisitarsi', conduce alla curiosità verso l'altro, influisce sul proprio modo di porsi e sull'immagine trasmessa all'altro; e, come per un effetto eco, porta quest'ultimo ad impegnarsi nello stesso processo di apertura e di condivisione di identità e cultura.

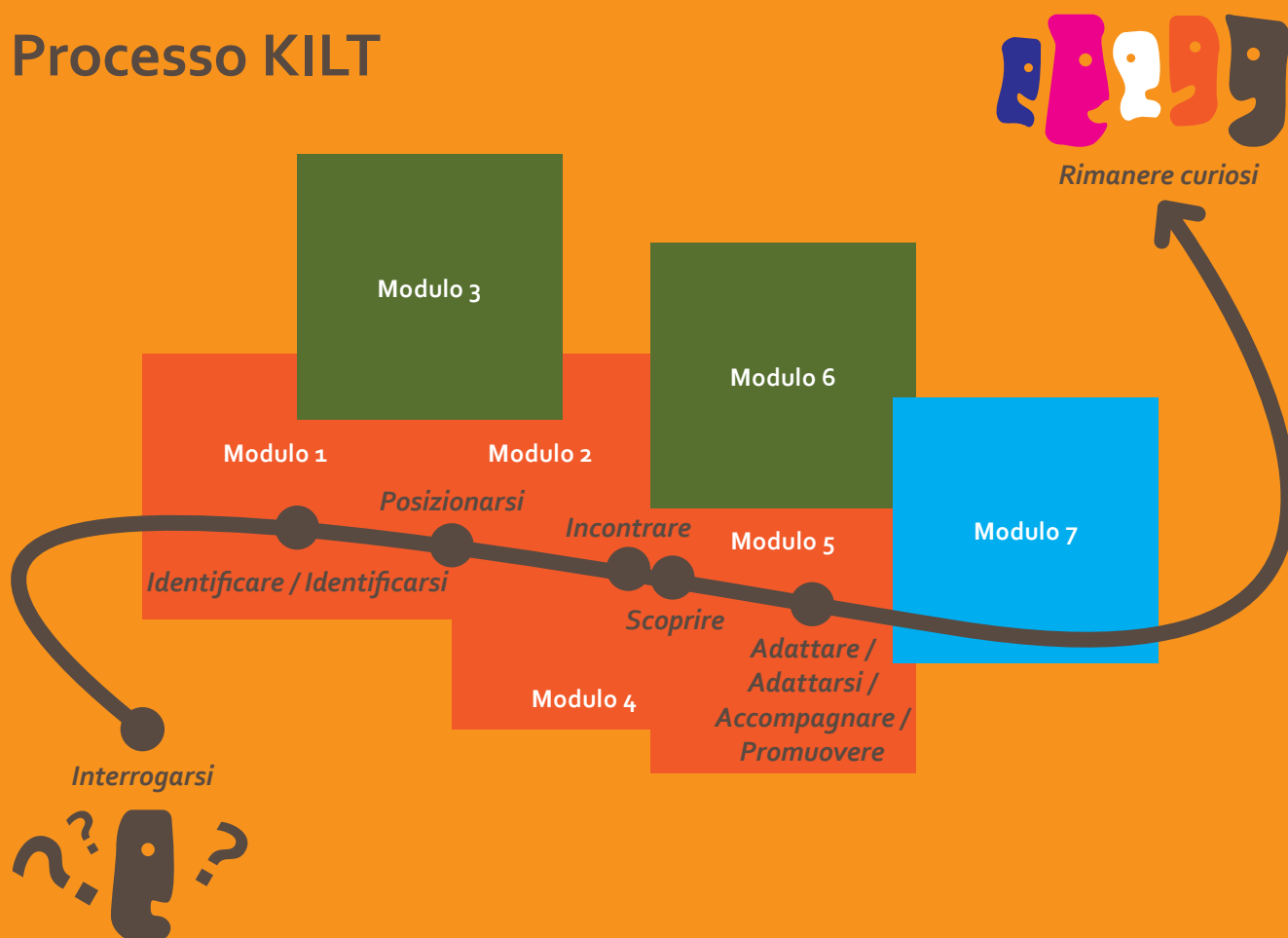
**KILT** è dunque un processo che trasforma, che permette di produrre un'evoluzione delle rappresentazioni e della relazione con sé stessi e con l'altro; si tratta di un processo di ricostruzione e di riaffermazione della propria identità in rapporto a quella dell'altro. Questa logica deve prendere forma ed affermarsi anche nella dinamica pedagogica, accompagnando ciascun individuo coinvolto a divenire attore del proprio percorso.

**KILT è una traiettoria di trasformazione e cambiamento.**

KILT propone di fissare i parametri di riferimento per la costruzione del cambiamento attraverso "**verbi chiave di trasformazione**":



## Processo KILT



Da un lato, in termini pedagogici, l'utilizzo e l'articolazione dei singoli moduli formativi dovrebbe procedere verso la produzione del cambiamento.

Ma dall'altro, **ogni strumento** (*si intende per strumento un tempo guidato di immersione, di messa in situazione, di esercizi di simulazione o di role playing*) risponde esso stesso a questa logica di essere all'interno di un processo di cambiamento, con l'obiettivo di consentire al professionista formato di attraversare le diverse fasi di trasformazione (interrogarsi, identificare ed identificarsi; posizionarsi, incontrare, scoprire, adattare, adattarsi, accompagnare, promuovere, rimanere curioso).

Per motivi di presentazione semplificata, l'architettura della formazione proposta è trascritta in maniera classica, sequenziale e lineare; ma è chiaro che si tratta di una dinamica di **trans-formazione**, che è più una catena ad "anelli" ed una congruenza cumulativa di cambiamento e di evoluzione di domande, rappresentazioni ed attitudini individuali e collettive.

## Architettura della formazione

### MODULO 1 – Chiave di comprensione antropologica e sociologica

*Finalità: Disporre di chiavi di comprensione antropologiche e sociologiche dell'identità, preparatorie all'incontro con l'altro.*

Programmazione totale del modulo – **12 ore di formazione**: 2 sequenze di 30 minuti, 1 sequenza di 2 ore e 3 sequenze di 3 ore.

#### Sequenza 0 – “Introduzione al percorso KILT”

Accoglienza e presentazione di KILT - 30 minuti.

**Presentazione della formazione KILT:**

- le ragioni della sua genesi (storia e fondamenti del progetto),
- la logica del percorso di trasformazione (“i verbi chiave della trasformazione”),
- organizzazione e svolgimento dei moduli.

#### Sequenza 1.1 – “Il diario di bordo sul campo: filo rosso della formazione KILT”

Tempo di presentazione dello strumento di supporto – 30 minuti.

**Obiettivi:**

- Appropriarsi di uno strumento di « memoria » della formazione e delle situazioni vissute.
- Basare il proprio cambiamento sullo sguardo rivolto a sé stessi e agli altri.

Le quattro sequenze seguenti possono, al di là delle esercitazioni dei partecipanti, apportare contributi specifici in relazione alle scoperte ed alle questioni sollevate progressivamente nei laboratori interattivi. Saranno affrontati i seguenti temi antropologici:

- più in generale: identità, cultura, intercultura, società, religione, genere, equità,
- da un punto di vista più specifico: la casa, la malattia, la vecchiaia, la morte, la famiglia, gli avi, i sentimenti, il corpo, il lavoro, i beni materiali, il rapporto con il territorio ...

#### Sequenza 1.2 – “Abitare un territorio: una questione di sguardo”

Laboratorio di 3 ore.

**Obiettivi:**

- Definire i paesaggi fisici, mentali e culturali che mi rappresentano, che vivo, che conosco.
- Circoscrivere il o i territori nei quali mi riconosco.
- Essere consapevoli della potenziale diversità di sguardi.
- Relativizzare le proprie conoscenze.

**Descrizione:**

Dibattito incrociato, a partire da quattro elementi su cui si lavora durante la sessione (uno schema, una parola, un'immagine, un quiz), su come ciascuno si rappresenti il proprio territorio.



### Sequenza 1.3 – “Abitare un territorio: una scelta di vita”

Laboratorio di 3 ore.

**Obiettivi:**

- Definire il cronogramma di una giornata tipo e specificare i diversi luoghi, attività e relazioni che compongono questa giornata.
- Identificare le proprie priorità (sfera familiare, professionale, coniugale, amicizie, impegno civile) e la propria rete di relazioni.
- Riconsiderare le convinzioni che ciascuno potrebbe avere (il mio territorio “privilegiato” è davvero quello che credo?).
- Prendere coscienza e confrontarsi con altri modi di vivere per essere più aperti/e e tolleranti rispetto ad essi.

**Descrizione:**

Lavoro individuale basato sulla descrizione dei rispettivi stili di vita, priorità, grado di soddisfazione dei bisogni, seguiti da una restituzione e un dibattito, integrati da un contributo di analisi teorica.

### Sequenza 1.4 – “Abitare un territorio: il frutto di una storia”

Laboratorio di 3 ore.

**Obiettivi:**

- Esercitazioni sulla storia delle migrazioni (vicine e lontane) nella famiglia.
- Esercitazioni sulle proprie migrazioni.
- Prendere coscienza della memoria « biologica » degli antenati di ciascuno è erede.
- Prendere coscienza che in fondo abitiamo tutti nello stesso mondo e che in ogni epoca gli uomini, per esigenze vitali, si sono spostati molto (le diverse ondate migratorie lo testimoniano).
- Relativizzare la nostra differenza e la nostra “distanza” dalle altre culture.

**Descrizione:**

Dibattito – discussione a partire dalla mappatura delle migrazioni familiari.

### Sequenza 1.5 – “Il luogo in cui abito, il sogno che mi abita”

Laboratorio da 2 a 4 ore (in funzione del tempo preliminare occorrente ai partecipanti per la realizzazione di un supporto audio/video).

**Obiettivi:**

- Portare lo sguardo sull'alloggio e sul territorio in cui vivo.
- Prendere coscienza dei “mondi possibili”: le circostanze potrebbero o avrebbero potuto portarmi a vivere altrove, sono circondato/a da persone che vivono in condizioni completamente diverse dalle mie ecc ...
- Interrogarsi sul rapporto tra identità (di un territorio) e abitare un territorio: vivere in un territorio, un luogo o un alloggio diverso apporterebbe cambiamenti nel mio stile di vita? Fino a che punto il “fuori” può influenzare il “dentro”? Quali legami tra l'identità del territorio, la configurazione dell'alloggio, la sua posizione, la capacità di creare legami sociali, il senso di appartenenza, l'armonia della vita comunitaria?

**Descrizione:**

Visione di un cortometraggio seguito dalla discussione e da un esercizio di brainstorming. Il cortometraggio deve essere realizzato preliminarmente, dal facilitatore o dai partecipanti alla formazione. In quest'ultimo caso, includere il tempo di realizzazione del filmato nel tempo occorrente per l'utilizzo dello strumento. Il tempo di ripresa può variare a seconda del luogo o dei luoghi in cui le riprese sono effettuate (tempi di spostamento) e della durata del montaggio.

## MODULO 2 – Realtà del sistema dei servizi sociali e sanitari

**Finalità: Disporre di strumenti di analisi dei contesti di intervento sanitario e sociale.**

Programmazione totale del modulo – **6 ore** (4 ore di immersione e 2 ore di formazione).

Il carattere e le situazioni specifiche di ogni paese e di ciascun partner non permettono la produzione di sequenze formative/tipo che includano una presentazione generica universale, che precisino i fondamenti del contesto attuale dell'azione sanitaria e sociale, e che siano in grado di fornire elementi sull'insieme della popolazione destinataria di interventi sanitari e sociali.

Tuttavia, occorre assicurarsi che ogni partecipante abbia un quadro conoscitivo sufficiente rispetto a:

- storia politica, economica e sociale (dal livello nazionale fino alle problematiche locali),
- fondamenti e funzionamento del sistema sanitario e sociale (quadro complessivo, sfide ed evoluzione),
- identificazione delle popolazioni destinatarie di intervento sociale (e / o, nel caso di popolazioni migranti, conoscenza dei motivi che hanno spinto le comunità maggiormente rappresentative a migrare).

Infatti, la sequenza proposta intende porsi come supporto al pre-posizionamento professionale in una logica e in una dinamica differenziata nello svolgimento del processo KILT.

### Sequenza 2.1 – “Apprendere osservando”

Laboratorio di osservazione partecipata di minimo 4 ore in un servizio sociale o sanitario seguite da dibattito/discussione di 2 ore.

#### Obiettivi:

- Prendere positivamente coscienza delle proprie rappresentazioni.
- Ampliare il proprio campo di analisi e di domande.
- Analizzare il proprio atteggiamento in una situazione di apprendimento e / o lavorativa per confermarlo.
- Sviluppare un vocabolario professionale motivato per comunicare con i colleghi che condividono l'esperienza.
- Partecipare ad una costruzione collettiva per determinare e specificare i vari spazi professionali.
- Confrontare il proprio sistema di valori per adattarlo ad un campo professionale specifico che, a sua volta, veicola un proprio sistema di regole e di usi.

#### Descrittivo:

Animazione di un dibattito / discussione di gruppo sulla base di un tempo di immersione e di osservazione in un servizio sanitario o sociale.

## MODULO 3 – Ruolo e collocazione dell'operatore

*Finalità: Posizionare la propria mission e il proprio ruolo nel sistema dei servizi sociali e sanitari.*

Programmazione totale del modulo – **5 ore di formazione**: 1 sequenza di 3 ore e 1 sequenza di 2 ore

### Sequenza 3.1 – Il “flussogramma”: come analizzare i processi di lavoro e di rete nella presa in carico, nella cura e nell'accompagnamento

Laboratorio partecipativo di 3 ore.

**Obiettivi:**

- Identificare ruolo e collocazione dei professionisti sociali e sanitari in una logica di équipe multidisciplinare.
- Attivare l'analisi e l'auto-analisi di un processo di lavoro in ambito sanitario o nell'accompagnamento sociale.
- Sostenere la costruzione di risposte appropriate in tema di organizzazione del lavoro di équipe per casi specifici.

**Descrittivo:**

Laboratorio partecipativo mirante alla produzione di una rappresentazione cartografica del processo di lavoro collaborativo preso in esame.

### Sequenza 3.2 – “Trasmettere e condividere riferimenti”

Laboratorio creativo di 2 ore.

**Obiettivi:**

- Chiarire la propria mission professionale.
- Saper identificare una situazione sociale e sanitaria specifica ed analizzarla.
- Posizionarsi in uno specifico contesto.
- Saper comunicare ed esplicitare la propria mission ed il proprio ruolo verso l'altro.

**Descrittivo:**

Laboratorio di produzione supporti che attestino a grandi linee (semplificate e accessibili) la logica e l'organizzazione del sistema dei servizi sociali e sanitari, nonché le sfide dell'accompagnamento o della presa in carico sotto forma di percorso tra il professionista e il beneficiario, utente o paziente.

## MODULO 4 – Determinanti sociali della salute

*Finalità: Disporre di capacità di comprensione ed analisi delle interdipendenze e degli impatti incrociati della vulnerabilità sociale e della fragilità sanitaria.*

Programmazione totale del modulo – 2 ore di formazione.

### Sequenza 4.1 – “Around me?”

Laboratorio ludico partecipativo di 2 ore.

**Obiettivi:**

- Acquisire conoscenze sulla salute delle persone e dei suoi determinanti.
- Valutare le conoscenze sui determinanti della salute.
- Condividere le conoscenze, le sensazioni, la cultura, le idee e riflettere sulla salute delle persone e dei suoi determinanti.
- Costruire una visione della realtà di una persona partendo da una visione collettiva e globale.
- Riconoscere i valori del gruppo.

**Descrittivo:**

Sequenza di gioco da tavolo collettivo svolto in forma di discussione/dibattito animato da un moderatore/facilitatore precedentemente formato sul tema dei determinanti sociali e di salute.

A completamento della sequenza, possono essere sviluppati contributi aggiuntivi specifici del paese e/o del partner per approfondire la conoscenza globale delle popolazioni beneficiarie di intervento sociale e sanitario.

## MODULO 5 – Prendere in considerazione la traiettoria individuale

*Finalità: Conoscere la storia di vita dell'altro e rimanere curiosi verso sé stessi e verso l'altro.*

Programmazione totale del modulo – **7 ore di formazione**: 2 sequenze di 3 ore ciascuna e 1 sequenza di 1 ora.

### Sequenza 5.1 – “Il gioco della Vita: un kit autobiografico”

Laboratorio ludico di 3 ore.

**Obiettivi:**

- Sviluppare la capacità di raccontare istanti e / o momenti di vita.
- Sviluppare capacità di ascolto attivo.
- Promuovere e creare auto-soggettività.
- Facilitare la riflessione e l'identificazione dei propri pregiudizi per imparare a gestirli e superarli.

**Descrittivo:**

Laboratorio ludico che conduce il partecipante a condividere informazioni o a raccontare momenti di vita attraverso fotografie o immagini simboliche.

### Sequenza 5.2 – “Incontri, racconti e narrazione: Storytelling Café”

Laboratorio di discussione/reazione/simulazione di 1 ora sulla base della visione condivisa di un film “Storytelling caffè”.

**Obiettivi:**

- Sostenere la comprensione degli elementi della vita che possono influenzare una situazione sociale o di salute di una persona o di un gruppo e il loro accesso ai servizi sanitari e sociali.
- Sviluppare capacità che permettano l'analisi e la comprensione delle storie personali degli altri.
- Promuovere la riflessione per prendere in considerazione l'erogazione di risposte individuali tenendo conto della complessa identità di ciascun paziente, utente o beneficiario.

**Descrittivo:**

Laboratorio di discussione collettiva e di analisi basata sulla visione di un mini-film di persone che narrano la propria storia o la propria quotidianità.

### Sequenza 5.3 – “Cartografia delle traiettorie di vita”

Laboratorio ludico di 3 ore.

**Obiettivi:**

- Prendere positivamente coscienza dei propri movimenti (o migrazioni) e dei momenti che hanno permesso la costruzione progressiva dell'identità.
- Comprendere i possibili parallelismi di vita e analogie con l'altro, percepito in un primo momento come diverso da sé.
- Relativizzare la nostra differenza e la nostra “distanza” con altre culture.
- Facilitare gli scambi e le scoperte in una relazione duale o in un gruppo.

**Descrittivo:**

Laboratorio ludico basato sulla costruzione e condivisione/incrocio di mappe che ritracciano i percorsi ed i movimenti di vita, associando immagini simboliche di eventi, fasi chiave, tratti della personalità dell'individuo.

## MODULO 6 – Comunicazione con l'altro e psicologia relazionale

*Finalità: Comunicare e sviluppare una postura professionale adattabile a tutte le forme di diversità o differenza.*

Programmazione totale del modulo – **10 ore di formazione**: due sequenze di 2 ore e due sequenze di 3 ore.

Le sequenze di formazione di questo modulo, rispetto alle modalità di formazione in situazione e dei contributi proposti nei moduli precedenti, si concentreranno nel supportare l'operatore nel:

- riconoscere le caratteristiche culturali e personali dell'altro,
- avviare un rapporto di scambio con l'altro sulla base delle rispettive identità,
- identificare gli ostacoli al processo di comunicazione,
- sviluppare un sistema di comunicazione specifico,
- adeguare la propria postura professionale in funzione delle diverse situazioni interpersonali e interculturali,
- trasmettere e/o trasferire il modello di comunicazione acquisito agli altri attori dell'accompagnamento della persona,
- mantenere una relazione nel tempo e sostenere il percorso di autonomia delle persone.

### Sequenza 6.1 – “L'accoglienza, l'incontro con un residente, un utente, un paziente”

Laboratorio gioco di ruolo di 3 ore.

**Obiettivi:**

- Analizzare la comunicazione verbale e non verbale.
- Sviluppare un atteggiamento positivo per preparare l'avvio di un processo di scambio con l'altro.
- Identificare gli ostacoli al processo di comunicazione e sviluppare un sistema di comunicazione specifico.
- Adeguare la presentazione della propria professionalità in funzione delle diverse situazioni personali e culturali delle persone in accoglienza.
- Trasmettere e/o trasferire il modello di comunicazione agli altri attori dell'accompagnamento della persona.
- Considerare i possibili modi per adattare i protocolli o processi abituali di accoglienza della struttura o del servizio.

**Descrittivo:**

Laboratorio gioco di ruolo simulante il primo contatto o la prima accoglienza di un residente, un utente o un paziente.

## Sequenza 6.2 – “Comunicazione non violenta: alcune chiavi per l’apertura verso l’altro”

Laboratorio partecipativo di 2 ore.

**Obiettivi:**

- Sperimentare modalità di osservazione “altre”, senza valutare o giudicare l’altro.
- Saper riconoscere i bisogni dell’altro.
- Esprimere agevolmente le proprie sensazioni e saper formulare le proprie richieste.

**Descrittivo:**

Laboratorio gioco di ruolo basato su 4 items chiave : l’osservazione, la sensazione, il bisogno e la richiesta.

## Sequenza 6.3 – “Pregiudizi, autostima e sentimento di superiorità”

Atelier gioco di ruolo di 2 ore.

**Obiettivi:**

- Identificare e analizzare le cause sottese dei fenomeni sociali.
- Eliminare gli stereotipi ed i modelli di pensiero pre-costituiti.
- Applicare il pensiero critico nella valutazione dei fenomeni sociali.
- Sviluppare la capacità di farsi riconoscere e di esprimere la propria opinione.

**Descrittivo:**

Atelier espressivo sotto forma di dibattito/discussione.

## Sequenza 6.4 – “L’incontro con l’Altro”

Esercizio di formazione in situazione (atelier di 3 ore).

**Obiettivi:**

- Riconoscere le caratteristiche culturali e personali degli altri e avviare una relazione di scambio sulla base della propria identità, attraverso lo sviluppo di attività condivise.
- Identificare gli ostacoli al processo di comunicazione ed elaborare un sistema di comunicazione specifico.
- Adattare la propria postura professionale in base alle diverse situazioni interpersonali e interculturali.
- Garantire continuità nella relazione e sostenere l’autonomia delle persone.
- Trasmettere e/o trasferire il modello di comunicazione co-costruito con l’utente/paziente/cittadino agli altri attori del processo di lavoro.

**Descrittivo:**

La sequenza si svolge in forma di atelier di presentazione di un elemento specifico di identità, da far scoprire e da condividere (ad esempio: preparare una ricetta tradizionale, eseguire una danza, confezionare un indumento ...).

## MODULO 7 – Strategia di comunicazione per un approccio collettivo o comunitario

*Finalità: Essere un agente di mediazione/facilitatore tra il sistema e la popolazione destinataria dell'intervento sociale e sanitario.*

Programmazione totale del modulo – **5 ore di formazione**: 1 sequenza di 3 ore e 1 sequenza di 2 ore.

Quest'ultimo modulo (che nel caso di lavoro con alcune comunità, Rom in Slovacchia per esempio, può essere posizionato prima del modulo 6 focalizzato sull'accompagnamento diretto di utenti e beneficiari) mira a sostenere l'operatore in:

- andare alla scoperta curiosa di una famiglia, di un gruppo, di una comunità,
- identificare e fare affidamento su persone che fungano da collegamento e che possano influenzare positivamente il gruppo di appartenenza,
- identificare e promuovere occasioni di incontro e di scambio tra diverse culture e sistemi di valori per promuovere l'educazione interculturale nella comunità locale,
- adeguare il proprio atteggiamento professionale alle diverse situazioni interpersonali e interculturali,
- sviluppare un sistema di comunicazione specifico,
- mirare al graduale adeguamento delle organizzazioni e dei servizi per rispondere nella maniera più vicina ed efficace possibile alle esigenze delle popolazioni locali.

### Sequenza 7.1 – “L'Acquario”

Laboratorio ludico di simulazione di 3 ore.

**Obiettivi:**

- Facilitare il confronto e la collaborazione all'interno di un gruppo.
- Sostenere la costruzione e il processo decisionale per risolvere problemi specifici dopo aver raccolto tutti i pareri e analizzato le possibili soluzioni.
- Favorire la creazione di spazi di partecipazione.
- Sviluppare un corretto atteggiamento da facilitatore e da moderatore in un gruppo.

**Descrittivo:**

Simulazione di risoluzione di un problema.

### Sequenza 7.2 – “Focus Group”

Atelier ludico di simulazione di 2 ore.

**Obiettivi:**

- Sviluppare le capacità per raccogliere e analizzare le espressioni e le percezioni di un gruppo.
- Rafforzare gli strumenti di analisi dei contesti e di situazioni specifiche proprie di un gruppo o di una comunità.
- Sviluppare strumenti di costruzione partecipativa e di concertazione positiva.

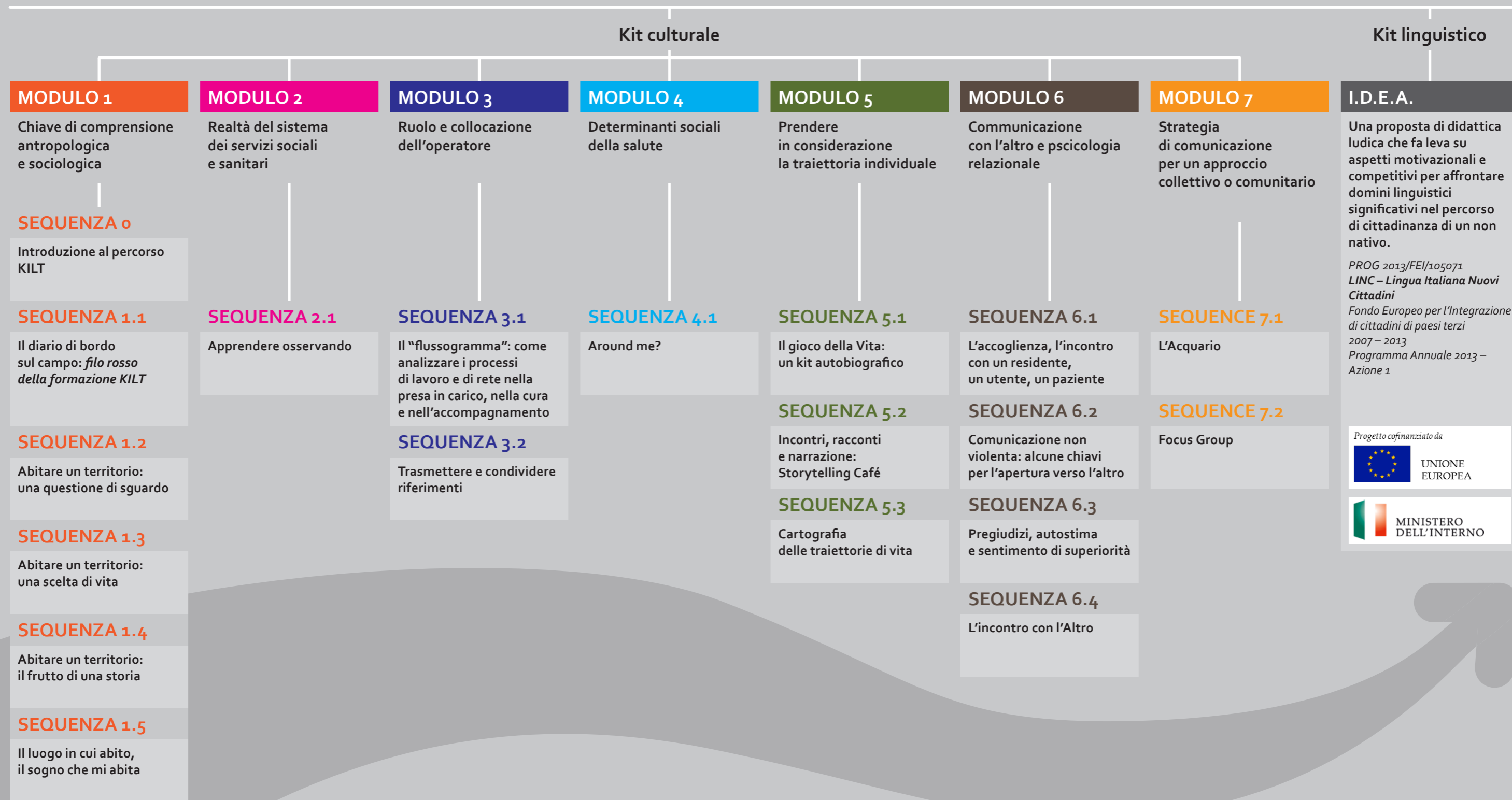
**Descrittivo:**

Atelier di tipo partecipativo.

A completamento di questo modulo si possono utilizzare supporti pedagogici diversi per la divulgazione di buone pratiche sanitarie, in particolare destinate alla collettività o a comunità specifiche, per sostenere pratiche di prevenzione: SIDAJOC, Video/DVD di educazione sanitaria sulla tubercolosi, video/DVD di sensibilizzazione sulla malattia di Chagas (“Saber o no saber : me siento bien, dicen que tengo la enfermedad de Chagas” è un video disponibile in spagnolo e catalano).



## Architettura della formazione - struttura



Stato di architettura a 31 Ottobre 2015

# Kit culturale Strumenti



## MODULO 1

Chiavi di comprensione  
antropologica e sociologica

## SEQUENZA 0

Introduzione al percorso KILT

### Modalità pedagogiche e di animazione

Numero di partecipanti (min/max):	da 15 a 20
Durata:	30 minuti di introduzione e presentazione generale del dispositivo di formazione KILT e 3 ore di gioco interattivo.
Materiali di supporto:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fogli di missione preventivamente stampati,</li> <li>• telefoni cellulari dotati di una connessione Internet (preferibilmente),</li> <li>• mappa della città, penne, pennarelli, timbri, scotch ...</li> </ul>
Luogo ideale:	Una sala per la presentazione ed uno spazio pubblico (una piazza, un centro commerciale, una strada ...) in cui sia possibile intercettare il pubblico e coinvolgere volontari anonimi nelle attività.

### Contesto e sfide

Sulla base di una visione condivisa, alcuni operatori provenienti da diversi Paesi europei, appartenenti a differenti sfere professionali legate a tematiche di tipo sanitario, sociale, socio-sanitario e culturale hanno deciso di affrontare una sfida: avviare un percorso di riconoscimento dell'identità e della cultura di ogni persona oggetto di accoglienza, presa in carico, assistenza, accompagnamento, con l'obiettivo di adeguare il proprio atteggiamento/postura professionale alla specificità di ciascuno, ponendo il beneficiario, l'utente, il paziente al centro di ogni logica di intervento.

Questa sfida sperimentale si traduce in un inedito processo di formazione e di cambiamento KILT.

**Che cos'è la formazione KILT?** Una dinamica di cambiamento della persona che passa innanzitutto attraverso una serie di sequenze e di sperimentazioni personali e professionali; i contributi teorici sono concepiti come elementi complementari di base e di sostegno alla sperimentazione e non viceversa. Si tratta di un percorso di formazione che propone il cambiamento, l'adeguamento e l'attenzione permanente alla propria identità e alle proprie premesse culturali e a quelle della persona o della comunità con cui ci si rapporta.

La logica si basa su una premessa: porsi in discussione, accettare la scoperta di sé, 'rivisitarsi', conduce alla curiosità verso l'altro, influisce sul proprio modo di porsi e sull'immagine trasmessa all'altro; e, come per un effetto eco, porta quest'ultimo ad impegnarsi nello stesso processo di apertura e di condivisione di identità e cultura.

**KILT** è dunque un processo che trasforma, che permette di produrre un'evoluzione delle rappresentazioni e della relazione con sé stessi e con l'altro; si tratta di un processo di ricostruzione e di riaffermazione della propria identità in rapporto a quella dell'altro.

Questa logica deve prendere forma ed affermarsi anche nella dinamica pedagogica, accompagnando ciascun individuo coinvolto a divenire attore attivo del proprio percorso di apprendimento.

**KILT** è una traiettoria di trasformazione e cambiamento e si propone di fissare i parametri di riferimento per la costruzione del cambiamento definendo alcuni “verbi chiave simbolo di trasformazione”:

<i>Punto di partenza:</i>	<b>Interrogarsi</b>
<i>Punti di transito:</i>	<b>Identificare ed identificarsi</b> <b>Posizionarsi</b> <b>Incontrare</b> <b>Scoprire</b> <b>Adattare, adattarsi, accompagnare, promuovere</b>
<i>Punto di uscita:</i>	<b>Rimanere curiosi</b>

## Obiettivi pedagogici

- **Comprendere le sfide e i contesti che hanno condotto all’attuazione sperimentale del progetto KILT.**
- **Diffondere i contenuti della formazione, proponendo un format piacevole e divertente, che trasforma una presentazione formale in una vera esperienza di immersione e riflessione.**
- **Sperimentare in maniera ludica la propria capacità di mettersi in discussione, di ascolto e di interazione con l’ambiente circostante.**
- **Percorrere e scoprire le fasi del percorso formativo KILT.**

## Svolgimento della sequenza

Dopo la presentazione del contesto e degli obiettivi del progetto, i partecipanti, divisi in squadre, affronteranno individualmente e collettivamente alcune missioni, che permetteranno loro di rintracciare metaforicamente la fasi principali e i verbi chiave del percorso formativo KILT (Interrogarsi, identificare ed identificarsi - Posizionarsi - Incontrare - Scoprire - Adattarsi e rimanere curiosi). Le missioni proposte ai partecipanti sotto forma di gara, stimoleranno la loro capacità di mettere in gioco le loro competenze relazionali e comunicative.

### Le tappe della sequenza

- Accoglienza dei partecipanti e presentazione del progetto KILT (a partire dal documento Architettura KILT) *(30 minuti)*
- Presentazione dello svolgimento del gioco e regole di convivialità e buon umore *(10 minuti)*
- Missioni e sfide *(2 ore e 20 minuti)*
- Conclusione della sequenza e introduzione all’impegno di KILT *(30 minuti)*

### Il principio del gioco

Il gruppo viene prima diviso in squadre con lo stesso numero di componenti (se possibile) e in modo casuale. Tutte le squadre affronteranno cinque missioni in tre luoghi diversi, in simultanea.

Ogni missione termina con un’azione di comunicazione: i risultati delle missioni compiute verranno postati sul gruppo Facebook di KILT attraverso un’immagine, un video, un testo che descriva la sfida realizzata. Le modalità sono dettagliate nella descrizione della missione.

La giuria sarà composta da gente comune; i giurati, ciascuno connesso dal proprio computer o smartphone a casa o sul posto di lavoro, vedranno apparire sulla pagina Facebook di KILT i risultati delle missioni completate e daranno in tempo reale un voto da 1 a 5 ad ogni squadra, sulla base di criteri concordati in precedenza (originalità, il numero di attori coinvolti ...).

L'animatore della sequenza, giudice supremo dei risultati, sarà responsabile dell'aggiornamento continuo del punteggio totale di ogni squadra, e potrà quindi indicare in tempo reale la squadra in vantaggio.

Quando tutte le squadre avranno terminato le loro missioni, si organizzerà un momento di riflessione sul significato e sulla rilevanza delle missioni effettuate rispetto al proprio atteggiamento professionale e al rispettivo contesto lavorativo (*come le competenze che ho messo in gioco oggi possono essere utili per il mio lavoro?*).

In chiusura dell'evento, la giuria attribuirà un premio simbolico alla squadra che ha guadagnato il maggior numero di punti. Si suggerisce di fornire a tutti i partecipanti un premio/gadget/attestato di partecipazione.

### Le fasi del gioco – missioni da compiere

- **Identificarsi: Chi siamo? (20 minuti)**

Riuniti nella stessa stanza, i partecipanti vengono invitati a scrivere a quale professione, al di fuori della loro normale attività, potrebbero comparare il loro lavoro e perché (*ad esempio, il cassiere perché vedo molte persone al giorno, il macellaio perché lavora con il sangue, l'orafo perché lavoro in una zona protetta, l'addetto alla sicurezza perché sono sempre vigile... ecc*).

Tutti i fogli sono attaccati alla lavagna o al muro e suddivisi in tre o quattro categorie principali (se ciò non è possibile a causa dell'eterogeneità delle risposte, scegliere le tre o quattro categorie più rappresentative e chiedere ai partecipanti che rimangono fuori di scegliere di collegarsi ad una delle categorie prescelte).

Ogni macro - categoria è una squadra (le squadre non devono superare i cinque partecipanti). Ogni squadra è poi chiamata a trovare in pochi minuti una caratteristica insolita condivisa da tutti i suoi membri (*tutti abbiamo lo stesso numero di scarpe, tutti abbiamo imparato a sciare quando eravamo piccoli, ecc*) e scattare una foto con in mano un foglio che spiega la caratteristica che condividono.

Le foto sono postate su Facebook e la giuria vota in base all'originalità (*"noi amiamo il calcio" avrà probabilmente una votazione bassa rispetto a una proposta del tipo "a volte ci capita di mettere due calzini di colore diverso"...*).

- **Posizionarsi: Il luogo e il contesto nel quale evolviamo. (40 minuti)**

Ogni squadra deve elaborare un questionario (massimo 2 domande), con cui potrà scoprire qualcosa che non conosce in termini di usi e costumi della vita nel territorio in cui i partecipanti risiedono. Per far questo, la squadra dovrà intervistare un campione sufficiente ad ottenere una risposta attendibile. Una volta raccolti i dati, i risultati verranno presentati in un video di due minuti da postare su Facebook. La giuria assegnerà un punteggio basato su originalità e interesse delle domande selezionate e sulla qualità delle conclusioni.

*Esempio: Qual è il luogo, lo spazio pubblico, che frequentate di più nel tempo libero? Cercate di sapere se è vero che i cittadini di XXX (nome della città in questione) hanno una cattiva rappresentazione della loro città. Dove comprano frutta e verdura? Che opinione hanno dei vaccini? Qual è l'indirizzo dove non andrebbero mai a XXX?...*

- **Incontrare: Mi metto in relazione con quelli che vivono in questo territorio. (30 minuti)**  
Si consegna ad ogni squadra una mappa di un quartiere della città. La missione è quella di trovare gente del quartiere e chiedere loro di scrivere sulla mappa:
  - Chi in questa zona potrebbe fornire informazioni sui bisogni e sulle risorse del quartiere (*l'edicolante, il barista, il postino, il vigile, il consigliere comunale ...?*)
  - Quali sono i luoghi di aggregazione del quartiere?Quando la squadra ritiene sufficienti le informazioni raccolte, potrà commentare in un breve video i risultati delle sue ricerche. La giuria attribuirà il punteggio sulla base della qualità e della quantità delle informazioni raccolte.
- **Scoprire (20 minuti)**  
La squadra deve cercare di indovinare di una persona qualsiasi che sta facendo shopping o sta passeggiando, : la famiglia, la provenienza geografica, la professione, il livello di istruzione, gli interessi.... Per fare questo la squadra dovrà osservare con discrezione.  
Quando la missione è completata, la squadra dovrà trovare il modo di verificare con la persona scelta le informazioni che ha provato a indovinare.  
Al termine della missione, la squadra pubblicherà una foto della persona scelta (con il suo consenso) e delle ipotesi verificate. La giuria assegnerà un punteggio.
- **Adattarsi, accompagnare, incoraggiare, prendere in carico. (30 minuti)**  
La squadra dovrà convincere il maggior numero possibile di persone a cantare una canzone popolare in coro. Successivamente, il team girerà e monterà un video della performance.  
La giuria valuterà sulla base della partecipazione del gruppo.



## MODULO 1

Chiavi di comprensione  
antropologica e sociologica

## SEQUENZA 1.1

Il diario di bordo sul campo:  
filo rosso della formazione KILT

### Modalità pedagogiche e di animazione

Numero  
di partecipanti  
(min/max):      nessun limite

Durata:      30 minuti

### Obiettivi pedagogici

- Appropriarsi di uno strumento di memoria della formazione e della sue applicazioni in situazione (*il diario di bordo KILT seguirà l'apprendente lungo tutta la formazione*).
- Porre le basi del proprio cambiamento sullo sguardo portato verso sé stessi e verso gli altri.

### Contesto e sfide

L'osservazione partecipata (chiamata anche metodo di osservazione partecipante) è un metodo qualitativo, che pone le sue radici nella ricerca etnografica tradizionale. E' utile per immergere l'osservatore in una comunità e consentirgli l'acquisizione di conoscenze (della complessità della comunità, delle sue regole di funzionamento) che né la letteratura né alcun altro metodo di informazione indiretta possono fornire.

Tale metodo mostra spaccati di vita e di abitudini di cui le persone non parlerebbero, se non dopo richieste esplicite. L'osservatore è immerso in un certo contesto, mantiene relazioni con la comunità e partecipa alle sue attività.

La sua osservazione gli permette di valutare la differenza tra ciò che le persone fanno e quello che dicono di fare. Consiste in gran parte nel prendere appunti dettagliati di osservazione e riportarli su un diario di bordo. L'osservazione può talvolta portare a quantificare qualcosa e a tradurlo in dati numerici, come ad esempio contare il numero di persone che si impegnano in una specifica attività in un determinato spazio o in un periodo di tempo specifico.

### Svolgimento della sequenza

La sequenza che segue aiuterà i discenti a prendere appunti completi e dettagliati di ciò che ciascuno osserva oltre ad osservare senza imporre la propria visione della realtà sociale. L'apprendente trascriverà le sue osservazioni per iscritto, ma potrà anche utilizzare mappe, diagrammi o organigrammi.

**Questo atteggiamento di "osservatore partecipante" è consigliato per tutta la durata della formazione KILT in modo da riscrivere in qualsiasi momento, sul giornale di bordo, le situazioni vissute e/o osservate.**

Lo studente può applicare questo metodo anche a partire dalla fine della formazione KILT, osservando la comunità con cui lavorerà (o lavora) e utilizzando quindi i suoi commenti per costruire un progetto realistico.

### Prima tappa della sequenza

L'animatore presenta agli apprendenti una situazione (lo spezzone di un film, un video girato dagli stessi apprendenti, una mise en scène costruita con l'aula), chiede loro di osservare liberamente, senza uno scopo preciso, descrivendo ciò che vogliono (quello che per loro è importante).

#### Schema di osservazione 1

Azione osservata 1 : ...	Numero di persone: ...	Data: ...
Durata dell'azione: ....		
Descrizione: ...		

Questo tipo di osservazione aiuta gli apprendenti a comprendere quante cose sfuggano alla loro osservazione.

### Seconda tappa della sequenza

L'animatore propone di osservare la stessa situazione attraverso uno schema più dettagliato.

#### Schema di osservazione 2

Luogo/data/periodo dell'azione osservata
Descrivete il contesto generale in cui l'avvenimento si colloca
Descrivere lo spazio e in particolare i limiti fisici entro i quali si svolge l'azione, gli oggetti utilizzati dalle persone ecc. Potete, se volete, fare una foto.
Descrivete le persone (tipo, ruolo, ecc.)
Soggetto 1 :
Soggetto 2 :
...
Descrivete come le persone si collocano nello spazio. Potete, se volete, fare una foto.



**Descrivere il rapporto tra le persone e il loro approccio comunicativo (formale o informale)**

Ad esempio: da quelli che parlano molto a quelli timidi, a chi è il leader e così via ...

Potete, se lo desiderate, utilizzare una delle seguenti tabelle:

**Tabella 1**

Azione: ...		
Soggetto 1	Soggetto 2	Commento dell'osservatore
<p><i>Descrivere il comportamento (se possibile trascrivete letteralmente alcune informazioni)</i></p> <p><i>Che cosa lui / lei fa?</i> <i>Per quanto tempo lui / lei ha parlato al soggetto 2?</i> <i>Che cosa dice?</i> <i>Utilizza un linguaggio positivo o negativo?</i> <i>Qual è il tono della sua voce?</i> <i>Qual è la sua postura?</i> ...</p>	<p><i>Descrivere il comportamento (se possibile trascrivete letteralmente alcune informazioni)</i></p> <p><i>Come lui / lei reagisce?</i> <i>Che cosa dice?</i> <i>Che cosa fa?</i> <i>Per quanto tempo lui / lei ha parlato al soggetto 1?</i> <i>Utilizza un linguaggio positivo o negativo?</i> <i>Qual è il tono della sua voce?</i> <i>Qual è la sua postura?</i> ....</p>	<p><i>Quali sono le conseguenze?</i> ....</p>

**Tabella 2**

Tempistica dell'azione	Azione	Tipo di relazione tra le persone	Commenti dell'osservatore
...	...	...	...

**Terza tappa della sequenza**

L'animatore propone adesso di osservare **una situazione reale** con l'aiuto di uno schema di osservazione 2. Gli apprendenti possono adattare lo schema di osservazione ai propri obiettivi.



## MODULO 1

Chiavi di comprensione  
antropologica e sociologica

## SEQUENZA 1.2

Abitare un territorio: una questione di sguardi

### Modalità pedagogiche e di animazione

Numero  
di partecipanti  
(min/max):

tra 5 e 15

Durata:

3 ore

#### Materiali di supporto:

- ampia e rappresentativa gamma di foto
- fogli A3 e grandi pennarelli
- un tavolo o una parete per affiggere i fogli A3
- quiz sul territorio in cui l'operatore sociale o sanitario esercita (vedi esempio allegato – da adattare ai rispettivi territori)

### Contesto e sfide

Come mi rappresento (dal punto di vista fisico, mentale e culturale) il territorio in cui vivo? Come mi percepisco nel mio territorio? Quanto lo conosco?

Questa sequenza parte dal presupposto che ciascuno si costruisca una o più rappresentazioni del proprio territorio, ma anche di quello degli altri. Nei Paesi Baschi, ad esempio, la casa svolge un ruolo centrale nel senso di appartenenza identitaria, ha generato un certo modo di rappresentarsi lo spazio. Questo primo strumento interroga queste diverse rappresentazioni e confronta il mito con la realtà, cioè il territorio "sognato" con il territorio come è effettivamente vissuto e conosciuto. E' importante che ciascuno sia consapevole del fatto che ogni territorio occupa nella propria percezione un posto preciso ed influenza il modo in cui si osservano i fenomeni.

### Obiettivi pedagogici

- **Definire il paesaggio fisico, o il territorio mentale e culturale che mi rappresento/vivo/conosco.**
- **Circoscrivere i territori che mi appartengono e mi caratterizzano.** Se voglio capire me stesso o la persona che sto accompagnando, prima devo collocare me stesso in relazione al mio territorio: come lo rappresento, quanto lo conosco, come mi relazio ad esso.
- **Prendere coscienza della potenziale differenza di punti di vista.** Due persone che vivono in un determinato territorio possono averne una rappresentazione totalmente diversa al punto che potremmo chiederci se davvero vivono nello stesso luogo. Un territorio esiste attraverso il nostro modo di rivolgerci ad esso il nostro sguardo. Ma questo sguardo dipende da diversi fattori: educativi (bisogna possedere qualche rudimento intellettuale di conoscenza e di analisi), materiali (i viaggi formano lo sguardo) e psicologici (il desiderio e la capacità di guardare al di fuori da sé stessi, la curiosità).
- **Relativizzare le proprie conoscenze.**

## Svolgimento della sequenza

Dibattito incrociato, a partire da quattro elementi affrontati durante la sessione (uno schema, una parola, una foto, un quiz) su come ciascuno rappresenta il proprio territorio.

**Importante: il facilitatore deve munirsi di una serie di fotografie raffiguranti la diversità e le diverse sfaccettature di un territorio.**

### A Lavoro individuale (15 minuti): Qual è la rappresentazione che ho del mio territorio?

- Rappresenta la zona in cui vivi (su foglio A3 con grandi pennarelli).
- Posiziona su questo schema **una parola** che esprima come ti senti in questo territorio.
- Scegli **una foto** che evochi la zona in cui vivi

### B Esposizione al gruppo (40 minutes)

- Ciascuno appende il suo schema e la sua foto su un pannello o sulla parete.
- Tutti osservano l'insieme.
- Primo giro di tavolo in cui ciascuno spiega perché ha rappresentato in un determinato modo il proprio territorio di appartenenza.
- Secondo giro di tavolo in cui ciascuno risponde alla seguente domanda:  
Questa rappresentazione del territorio è il risultato di insegnamenti appresi durante le lezioni, di letture fatte, di esperienze personali o di tutto l'insieme?

**Importante: Il facilitatore dovrebbe, durante i due giri di tavolo, prendere appunti, registrare o filmare.**

### C Pausa (10 minuti)

### D Lavoro a due (30 minuti): Rispondere a un quiz sul territorio in esame.

Un quiz è un questionario per testare le conoscenze generali o specifiche. Qui si applica al territorio in cui l'operatore sociale dovrebbe esercitare il suo mestiere e prenderà la forma di domande con risposte uniche o a scelta multipla. Le domande sono suddivise in aree tematiche (7 al massimo), ogni argomento può avere da 1 a 6 semplici domande.

Tematiche:

- suddivisione amministrativa e/o culturale del territorio,
- dinamica demografica,
- origine della popolazione (residenti vecchi e nuovi),
- le competenze linguistiche e le caratteristiche culturali delle popolazioni più rappresentative,
- i principali settori economici,
- il mercato degli alloggi,
- l'esclusione sociale.

### E Validazione del quiz (15 minuti)

Consegna del quiz con risposte corrette a ciascuno dei partecipanti. Ognuno prende un momento per identificare le proprie lacune.

### F Pausa (10 minuti)

### G Sintesi conclusiva e apporti complementari (60 minuti)

- Evidenziazione soggettiva o oggettiva dei diversi territori: come immagino il mio territorio? (esercizio A), quanto lo conosco? (Esercizio D)? Come mi sento nel mio territorio?
- Apporti complementari conclusivi: la nozione di territorio, il concetto di habitat. Arrivare ad una visione condivisa di questi concetti (anche tramite definizioni).



## MODULO 1

Chiavi di comprensione  
antropologica e sociologica

## SEQUENZA 1.3

Abitare un territorio: una scelta di vita

### Modalità pedagogiche e di animazione

**Numero di partecipanti (min/max):** tra 5 e 15

**Durata:** 3 ore

#### Materiali di supporto:

Un foglio A3 con due tabelle su una facciata, sull'altra le tre domande e uno spazio separato per elencare o sviluppare i tre risultati.

#### Precisazione:

Contributo specifico di un testimone significativo/esperto nell'ultima parte (F) dell'esercizio.

### Contesto e sfide

**Come vivo il mio territorio?** Quali sono i luoghi che occupo durante una giornata, (24h), all'interno ma anche all'esterno della casa in cui vivo? Come occupo il mio territorio, in termini di spazio, ma anche di attività e relazioni?

Questo strumento didattico è stato sviluppato per studiare la modalità specifica di ciascuno in relazione al proprio spazio di vita (alloggio e territorio): come lo utilizza, come occupa il proprio tempo, con chi, qual è il suo investimento personale in ciascun luogo ecc.

### Obiettivi pedagogici

- **Definire il cronogramma di una giornata** e specificare i diversi luoghi, attività e relazioni che costituiscono la giornata-tipo.
- **Identificare le proprie priorità** (sfera familiare, professionale, coniugale, amicizie, impegno civico) e la propria rete di relazioni: vivo per lo più da solo/a o in gruppo, quali sono gli spazi che vivo più, quali sono le persone con le quali trascorro la maggior parte del tempo? ecc ...
- **Riconsiderare le proprie convinzioni e premesse:** il mio territorio "privilegiato" è davvero quello che penso?
- **Prendere coscienza e confrontarsi con altri modi di vivere** per essere più tolleranti, ad esempio.

### Svolgimento della sequenza

1 ora di lavoro individuale sulla descrizione del proprio stile di vita, delle priorità, del grado di soddisfazione dei propri bisogni, seguita da restituzione e discussione integrata da un contributo di analisi teorica (1 ora e 30).

**A Ciascuno si presenta:** origini, radicamento sul territorio, motivazione professionale (15 minuti).

**B Lavoro individuale su tabelle** (30 minuti)

Su ogni tavolo (tabella-settimana, tabella week-end), scrivere il **tipo di attività** che si conduce e specificare con chi e in quali luoghi.

TABELLA SENTTIMANA/TABELLA WEEK-END									
ORA	ATTIVITA'	RELAZIONI						LUOGO	
		Solo/a	In coppia	In famiglia o con i figli	Con i colleghi	Con gli amici	Altri	A casa propria	Fuori casa
0									
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									

**Attenzione importanti linee guida alla tabella:**

Le attività possono includere: sonno, riposo, attività domestiche (pulizia, cucina, bucato, attività amministrative ...), tempo di aiuto familiare (supporto a un genitore o parente in stato di ridotta autonomia) altre attività domestiche (Fai da te, giardinaggio), pasti, intrattenimento domestico (TV, lettura, giochi, internet ...), attività lavorativa o professionale, tempo libero fuori casa, attività associative, viaggi, altro (specificare).

Il tempo in cui si dorme può essere considerato, come ciascuno preferisce, come tempo individuale (da solo) o condiviso.

Prendete il tempo per riempire **ogni fascia oraria** (anche se la stessa attività vi occupa molte ore).

C Rispetto all'esercizio B con lo schema, rispondere alle 3 domande seguenti (15minuti):

Come giudicate il tempo passato?			
	Insufficiente	Sufficiente	Importante
Soli			
In coppia			
Con i figli o la famiglia			
Con i colleghi			
Con gli amici			
Altri (precisare)			

Come giudicate il tempo passato?			
	Insufficiente	Sufficiente	Importante
A casa			
Fuori casa			

Su una scala da 0 a 4, posizionate il grado di soddisfazione dei seguenti bisogni nella vostra vita attuale					
	0	1	2	3	4
<b>Bisogni vitali o fisiologici</b> <i>(Mangiare, avere un riparo, avere una buona igiene, fare sport, sentirsi al sicuro..)</i>					
<b>Bisogni affettivi</b>					
<b>Sicurezza economica</b>					
<b>Realizzazione professionale</b>					
<b>Sviluppo intellettuale e culturale</b>					
<b>Inserimento nella vita sociale</b>					

D Rispetto agli esercizi B e C, scrivete almeno tre osservazioni sul vostro stile di vita (15minuti):

...

...

...

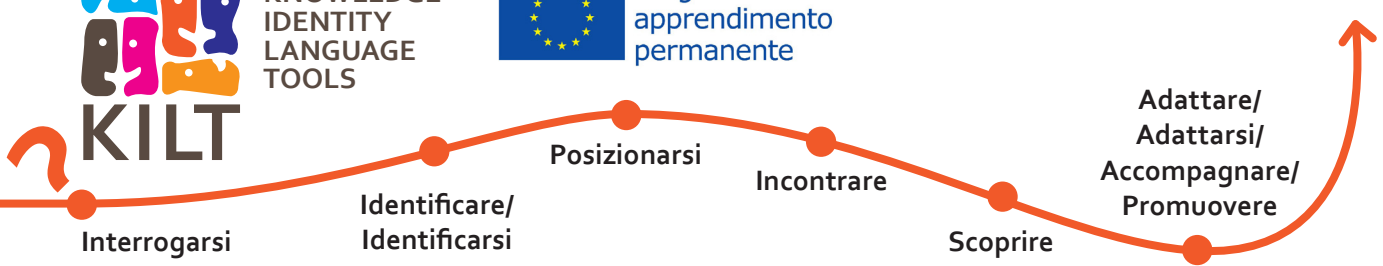
**E Giro di tavolo (30 minuti)**

Ciascuno esprime le proprie constatazioni (il lavoro scritto nell'esercizio D serve di supporto al giro di tavolo).

**Pausa (15 minutes)**

**F Sintesi collettiva con contributi teorici complementari di un testimone significativo/esperto (45 minuti)**

sul rapporto con il tempo, l'azione, il potere, il lavoro, la questione della realizzazione (equilibrio tra identità personale e la realtà della vita), ma anche la scelta, la responsabilità, ecc L'obiettivo è di sostenere le riflessioni dei partecipanti sulle soluzioni per uno "stare bene nella propria identità."



## MODULO 1

Chiavi di comprensione  
antropologica e sociologica

## SEQUENZA 1.4

Abitare un territorio: Il frutto di una storia

### Modalità pedagogiche e di animazione

**Numero di partecipanti (min/max):** tra 5 e 15

**Durata:** 3 ore

#### Materiali di supporto:

- albero genealogico (su A4 o A3) per il primo esercizio
- per il secondo esercizio (mappatura), cartine geografiche in formato A3 (Mondo, Europa, Italia, Regione e Provincia), due per partecipante
- disegni / simboli per le illustrazioni delle carte
- penne colorate

#### Precisazione:

Può essere utile coinvolgere un testimone capace di sviluppare contributi sociologici sulla migrazione.

### Contesto e sfide

Vivere in una casa, un luogo, un territorio non è una coincidenza. Si tratta di un atto volontario o imposto, ma in tutti i casi si tratta di un'azione portatrice di significato e di storia. Dopo aver lavorato sul proprio sguardo al territorio, poi sul modo in cui si vive, la terza sfida è quella di chiedersi: "E io, di quale storia sono il frutto? Che cosa fa sì che io sia qui, oggi?".

Questa sequenza integra la dimensione dell'origine e del (dei) movimento/i nella costruzione delle storie di ciascuno e dunque delle singole identità. Pertanto si concentra più sulla storia di vita personale, familiare, sulla storia delle migrazioni familiari. Vivere in un luogo è portare in sé il segno di tutte queste storie che influenzano inconsciamente il nostro rapporto con l'altro.

### Obiettivi pedagogici

- Lavorare sulla storia delle migrazioni (vicine o lontane) della famiglia.
- Lavorare sulle proprie migrazioni.
- Essere consapevoli di questa memoria 'biologica' degli avi di cui ognuno è erede.
- Realizzare che alla fine tutti viviamo nello stesso mondo e che in tutte le epoche gli uomini, per esigenze vitali, si sono spostati (le diverse ondate di emigrazione lo testimoniano).
- Relativizzare la nostra differenza e la nostra "distanza" dalle altre culture.



## Svolgimento della sequenza

Dibattito – discussione a partire da una mappatura delle migrazioni familiari.

**A Lavoro personale sulla storia della propria famiglia, delle sue migrazioni e dei suoi movimenti o mobilità (40 minuti in totale)**

**Esercizio 1 : Scrivere sull' albero genealogico le informazioni richieste.**

*Nota: l'esercizio dovrebbe essere effettuato senza preparazione preventiva, sulla base di ciò che i partecipanti sanno o hanno imparato da soli. In un secondo momento, se esprimono curiosità, sono liberi di investigare sulle destinazioni che sono state quelle dei loro genitori o nonni.*

<b>Nonno materno</b>	<b>Nonna materna</b>	<b>Nonno paterno</b>	<b>Nonna paterna</b>
Nome	Nome	Nome	Nome
Luogo di nascita	Luogo di nascita	Luogo di nascita	Luogo di nascita
Luoghi in cui ha vissuto	Luoghi in cui ha vissuto	Luoghi in cui ha vissuto	Luoghi in cui ha vissuto
<b>Suocera</b>	<b>Madre</b>	<b>Padre</b>	<b>Suocero</b>
Nome	Nome	Nome	Nome
Luogo di nascita	Luogo di nascita	Luogo di nascita	Luogo di nascita
Luoghi in cui ha vissuto	Luoghi in cui ha vissuto	Luoghi in cui ha vissuto	Luoghi in cui ha vissuto
	<b>Io</b>		
	Luogo di nascita		
	Luoghi in cui ho vissuto		
	<b>Fratellastro/ sorellastra</b>	<b>Fratello / Sorella</b>	
	Nome	Nome	
	Luogo di nascita	Luogo di nascita	
	Luoghi in cui ha vissuto	Luoghi in cui ha vissuto	

**Esercizio 2 : Fare una mappatura visiva delle proprie migrazioni o delle mobilità (anche recenti, lavoro, studio ...).**

L'esercizio richiede due schede:

- una prima con una "visuale" più estesa (Mondo, Europa o Italia in base alla storia di ogni partecipante) al fine di tracciare il punto più lontano del percorso e arrivare al punto più recente (questo è importante anche se il punto di partenza è identico al punto in cui si vive attualmente),
- una seconda con "visuale" ridotta (Regione o Provincia) per evidenziare la mobilità attuale e il territorio di vita attuale.

Su ciascuna mappa, collegare i vari punti (luoghi) della propria vita, indicando con frecce il senso delle mobilità ed identificando con dei cerchi di varie dimensioni le diverse zone di residenza.

Ad ogni luogo vissuto possono essere associati due o tre simboli o illustrazioni che rappresentano attività (scuola, pratica di uno sport ...) o dei momenti (matrimonio, nascita ...) che sono per te dei fattori chiave nella costruzione della tua identità.

**B Esercizio collettivo : presentazione e discussione (80 minuti)**

Vengono presentate tutte le storie familiari e ciascun percorso personale, che costituiranno lo spunto per una successiva discussione, curiosa e finalizzata a scoprire positivamente l'altro.

La gamma di domande possono avere per esempio la seguente natura:

- Su tre generazioni, ci sono state immigrazioni o emigrazioni, da dove a dove? Per quali ragioni? Come si sono svolte? Ci sono stati eventi traumatici? La persona è tornata al suo paese di origine? Che senso di appartenenza, quale identificazione rispetto ai vari luoghi attraversati?
- In tutte le mobilità individuali, quali ricordi, immagini di paesaggi, di incontri? Quali sorprese ad ogni movimento? Quali lezioni sono state apprese?

**C Apporti complementari e scoperta di storie (60 minuti)**

Documentari audiovisivi, canzoni, lettere, libri, sitografia su storie di migrazione.

Testimonianze di vecchi emigranti.

## MODULO 1

Chiavi di comprensione  
antropologica e sociologica

## SEQUENZA 1.5

Il luogo che abito, il sogno che mi abita

### Modalità pedagogiche e di animazione

Numero  
di partecipanti  
(min/max):

tra 5 e 15

Durata:

2 ore

Precisazione:

Girare preventivamente un  
cortometraggio.

### Contesto e sfide

Qual è oggi il mio punto di ancoraggio?; vale a dire, qual è il luogo in cui vivo: individuale, di gruppo, mobile (roulotte), casa occupata, strada, concordato o imposto (casa di riposo, carcere, casa di cura, ecc), proprietario o affittuario? Che giudizio do sulla mia casa, sia in termini di comfort e di estetica, sia della situazione, dell'accessibilità, dell'integrazione nel contesto culturale e paesaggistico? Come mi sento oggi nello spazio e nel territorio in cui vivo? Potrei condividere il mio habitat? Potrei concepire un altro tipo di habitat? Potrei spostarmi altrove? Sono abitato/a da un ideale: come ho voglia di vivere in un alloggio, un luogo, un territorio?

Questo strumento didattico mira ad espandere l'idea del proprio alloggio ad altri alloggi possibili (sognati o occupati da altri) per abbozzare l'idea che ci sono diversi modi di abitare, ognuno dei quali ha un senso.

### Obiettivi pedagogici

- Portare lo sguardo sull'alloggio e sul territorio in cui si vive.
- Essere consapevoli dell'"universo di possibilità": le circostanze avrebbero potuto o potrebbero portarmi ad *abitare* altri luoghi, io sono circondato da persone che vivono in condizioni completamente diverse dalla mia, ecc.

**Interrogarsi sul rapporto tra identità (di un territorio) e abitare un territorio:** vivere in un territorio, un luogo o un alloggio diverso apporterebbe cambiamenti nel mio stile di vita? Fino a che punto il "fuori" può influenzare il "dentro"? Quali legami tra l'identità del territorio, la configurazione dell'alloggio, la sua posizione e la possibilità di creare legami sociali, il senso di appartenenza, l'armonia della vita comunitaria?

## Svolgimento della sequenza

Visione di un cortometraggio seguito da una discussione e un esercizio di brainstorming.

Il cortometraggio deve essere realizzato in anticipo, dal facilitatore o da coloro che sono in formazione. In quest'ultimo caso, includere il tempo delle riprese nello svolgimento della sequenza. Il tempo di ripresa può variare a seconda del luogo o dei luoghi in cui le riprese (tempo per gli spostamenti) e della durata del montaggio.

### A **Visione o ascolto di un cortometraggio audiovisivo o sonoro (15 minuti) in cui persone diverse sono interpellate su:**

- Dove vivi e in che tipo di alloggio? (variabili da considerare: mondo rurale o urbano, alloggio collettivo o individuale, spazi condivisi, precarietà)
- Sei proprietario o in affitto?
- Sei lì per scelta?
- Sei coinvolta/o o hai intenzione di essere coinvolta/o nella vita locale?
- Sei soddisfatto del tuo alloggio (comfort, estetica, vicinato, posizione, ecc), e perché?
- Vorresti cambiare? Sogni qualcos'altro? In caso affermativo, quale sarebbe il tuo habitat ideale?
- Se non desideri cambiare per il momento, potresti concepire di vivere in un altro tipo di alloggio? Potresti immaginare di vivere in un altro territorio?

### B **Discussione a partire da un cortometraggio (75 minuti)**

Ognuno reagisce e risponde a sua volta alle domande poste nel cortometraggio.

### C **In conclusione, ciascuno scrive su un foglio tre parole che gli sembrano essenziali per vivere correttamente in un luogo e poi le condivide con gli altri, spiegandone la scelta (20 minuti).**



## MODULO 2

Realtà del sistema sociale e sanitario

## SEQUENZA 2.1

Imparare osservando

### Modalità pedagogiche e di animazione

Numero di partecipanti (min/max):

tra 5 e 25

Durata:

2 ore

Materiali di supporto:

1 schema individuale per ognuno dei partecipanti (lo schema utilizzato è lo stemma/blasone), pre-compilato con gli elementi chiave da tenere presente per l'osservazione.

### Contesto e sfide

Questo strumento si basa su metodi di analisi e confronto delle rappresentazioni. Il suo scopo è quello di formalizzare un primo livello di sensazioni, per farne oggetto di scambio con i colleghi condividendo la stessa esperienza, al fine di trarne uno sguardo di analisi condiviso. Usato frequentemente per una lettura differenziata del territorio e dei suoi usi, viene qui trasposto nella sfera dell'azione sanitaria, sociale e medico-sociale per un'estrapolazione innovativa, sensibile e focalizzata sul campo delle emozioni.

I primi confronti e incontri con lo spazio professionale (un'istituzione, un'organizzazione, un servizio) sono spesso oggetto di preoccupazione, sorpresa, frustrazione... e rappresentano per lo più da un lato il primo spazio di prossimità e di scambio con altri professionisti, dall'altro il pubblico oggetto di accompagnamento sociale o di presa in carico. Scambi con chi detiene la competenza ed esperienza, scambio con gli altri, le loro realtà, le loro storie, le loro identità... Di fronte a queste persone che saranno gli utenti/pazienti dell'apprendente, quale postura adottare? Quali lezioni si possono trarre al di là della rappresentazione, dell'idealizzazione, del giudizio? Come condividerle?...

### Obiettivi pedagogici

- Prendere consapevolezza positiva delle proprie rappresentazioni.
- Allargare il campo di analisi e discussione.
- Identificare la propria posizione nella situazione di apprendimento e/o professionale.
- Sviluppare una terminologia professionale motivata per comunicare con i pari con cui si condivide l'esperienza.
- Partecipare a una costruzione collettiva per determinare e specificare le varie aree professionali.
- Confrontare il proprio sistema di valori per adattarlo al campo professionale specifico veicolando in autonomia il proprio registro di regole e di usi.

## Svolgimento della sequenza

A seguito di un periodo di immersione individuale all'interno di un servizio sanitario, sociale o socio/sanitario, la sequenza prevede un successivo dibattito/discussione e la produzione collettiva di uno schema che rappresenti la realtà del sistema sperimentato ed osservato.

- A Un tempo preliminare di immersione in un servizio sanitario, sociale o socio/sanitario (almeno 4 ore)**  
Dopo la sequenza di immersione, ogni partecipante crea uno schema che si articola attorno ai seguenti elementi:
- immagine o emozione ritenuta,
  - le tre parole chiave che ti sembra possano definire la logica di funzionamento del servizio,
  - le tre parole chiave che sembrano definire la postura dei professionisti e di tutti gli interessati che hai osservato,
  - la rappresentazione di cui ti sei "disfatto" alla fine del periodo di osservazione,
  - la questione che rimane in sospeso.
- B Presentazione in sotto-gruppo di 5 partecipanti/stagisti (35 minuti)**  
Ogni partecipante racconta la sua esperienza di immersione a partire dalla restituzione del suo schema; gli altri membri del gruppo lo interrogano solo per comprendere meglio o precisare.
- C Individuazione in sottogruppo di elementi di convergenza e di divergenza degli sguardi differenti sulla sequenza di immersione (40 minuti)**  
Ogni sottogruppo si impegna ad individuare elementi condivisi e convergenti in ogni situazione individuale. Inoltre, ogni sottogruppo chiarisce i punti in discussione e scarta sia i punti che rientrano nel contesto specifico della struttura o del servizio di accoglienza o degli utenti accompagnati, sia i punti che rientrano nelle sensazioni individuali.
- D Esercizio collettivo: condivisione e determinazione degli elementi (30 minuti)**  
In plenaria, i partecipanti, sulla base delle sintesi di ciascun sottogruppo, identificano gli spazi o i tratti comuni che costituiscono lo schema collettivo.
- E Lavoro di determinazione della postura da adattare all'arrivo in un nuovo servizio o un nuovo luogo di lavoro (15 minuti)**  
Il gruppo di partecipanti precisa infine i cinque elementi determinanti della posizione "ideale" per integrarsi in un servizio sociale, sanitario o socio-sanitario o medico-sociale.



## MODULO 3

### Ruolo e collocazione del professionista

## SEQUENZA 3.1

### Il "flussogramma": come analizzare i processi di lavoro e di rete nella presa in carico, nella cura e nell'accompagnamento

#### Modalità pedagogiche e di animazione

Numero  
di partecipanti  
(min/max):

tra 5 e 10

Durata:

3 ore

#### Materiali di supporto:

- una lavagna, un cartellone o uno strumento che renda visibile il processo
- pennarelli

#### Obiettivi pedagogici

- **Identificare ruolo e collocazione dei professionisti sociali e sanitari in una logica di équipe multidisciplinare.**
- **Attivare l'analisi e l'auto-analisi di un processo di lavoro in ambito sanitario o nell'accompagnamento sociale.**
- **Sostenere la costruzione di risposte appropriate in tema di organizzazione del lavoro di équipe per casi specifici.**

#### Contesto e sfide

Il *Flussogramma* è nato dall'esigenza di disporre di uno strumento che potesse supportare l'analisi dei processi di lavoro in ambito sanitario. Questa analisi di base è l'elemento principale per la definizione del modello assistenziale in materia di salute; si tratta di una questione centrale nel processo di trasformazione e di qualificazione dell'assistenza. (Merhy 1997, 2002; Franco e Merhy 2004; Franco e Merhy, 2014). Lo strumento è concepito come dispositivo di supporto alla ricerca e analisi dei processi di lavoro in ambito sanitario ed è considerato un punto di riferimento da molti articoli scientifici sul tema. E' inoltre utilizzato nei progetti di intervento nelle reti di servizi di salute nei quali il processo di lavoro è considerato il punto focale della rete di cura.

Il *Flussogramma* è una rappresentazione grafica delle reti e dei processi di lavoro. Rappresenta le modalità di erogazione dell'assistenza e, in questo modo, fornisce ai professionisti la percezione delle proprie modalità di lavoro. Il *Flussogramma* consente un processo di analisi e di auto-analisi del processo di lavoro in ambito sanitario, decodificando i nodi centrali del processo di lavoro. Si tratta di uno strumento che rivela i possibili fattori fragili sia in relazione alle forme di produzione dell'assistenza sia in rapporto alle relazioni nelle reti assistenziali, permettendo ai professionisti di organizzarsi per qualificare il proprio lavoro e la configurazione delle proprie reti. Al contempo, può essere utilizzato per progetti di trasformazione nei servizi, per implementare nuovi servizi o nel quadro dell'elaborazione di un processo di pianificazione.

## Svolgimento della sequenza

Il *Flussogramma* è una rappresentazione grafica del processo di lavoro. È uno strumento che permette di svelare la dinamica del processo di lavoro attraverso l'analisi del lavoro di équipe. L'oggetto di studio è il processo di lavoro in ambito sanitario e / o di presa in carico ed accompagnamento degli utenti.

**Le funzioni del *Flussogramma* sono:**

- ridurre il processo di lavoro,
- identificare i punti critici per la dinamica di lavoro,
- contribuire alla pianificazione ed alla riorganizzazione delle pratiche di lavoro,
- analizzare i processi del lavoro di cura nelle unità sanitarie o nelle équipe,
- attivare processi di analisi e di auto-analisi del team .

**Come applicare il *Flussogramma*?**

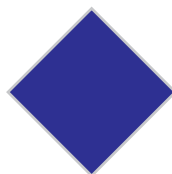
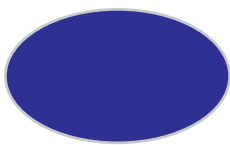
- Preparare in anticipo il materiale occorrente (carta, pennarelli, cartelloni).
- Riunire il gruppo di lavoro.
- Spiegare che cos'è il *Flussogramma*, qual è la sua funzione, come gestire il processo di lavoro nel *Flussogramma*.
- Definire un "tracciato" per elaborare il *Flussogramma* (ad esempio, percorsi di cura nell'ipertensione, accesso al pronto soccorso, ecc).
- Identificare le fonti dei dati (i dossier dei pazienti, la memoria dei lavoratori, altre fonti...).
- Sviluppare un *Flussogramma* centrato sul legame paziente/utente.
- Porre domande sul lavoro di équipe, stimolando il racconto dei professionisti sui loro processi di lavoro in modo da registrare i meccanismi anche informali di funzionamento o malfunzionamento del percorso.
- Registrare tutti i dettagli che sono importanti per loro, ad esempio: i tempi di inattività, le aspettative, le procedure; eccetera...

**Analisi del *Flussogramma***

L'analisi del *Flussogramma* richiede la conoscenza del processo di lavoro; se determinati aspetti non sono chiari, cercate di approfondirli con il professionista attraverso un'intervista.

E' necessario annotare i dati, le note e tutto ciò che è importante e che regola il processo di lavoro e i dettagli del lavoro di équipe (formali e informali), attraverso note a margine del grafico, da segnare con \*

**Simboli da utilizzare**



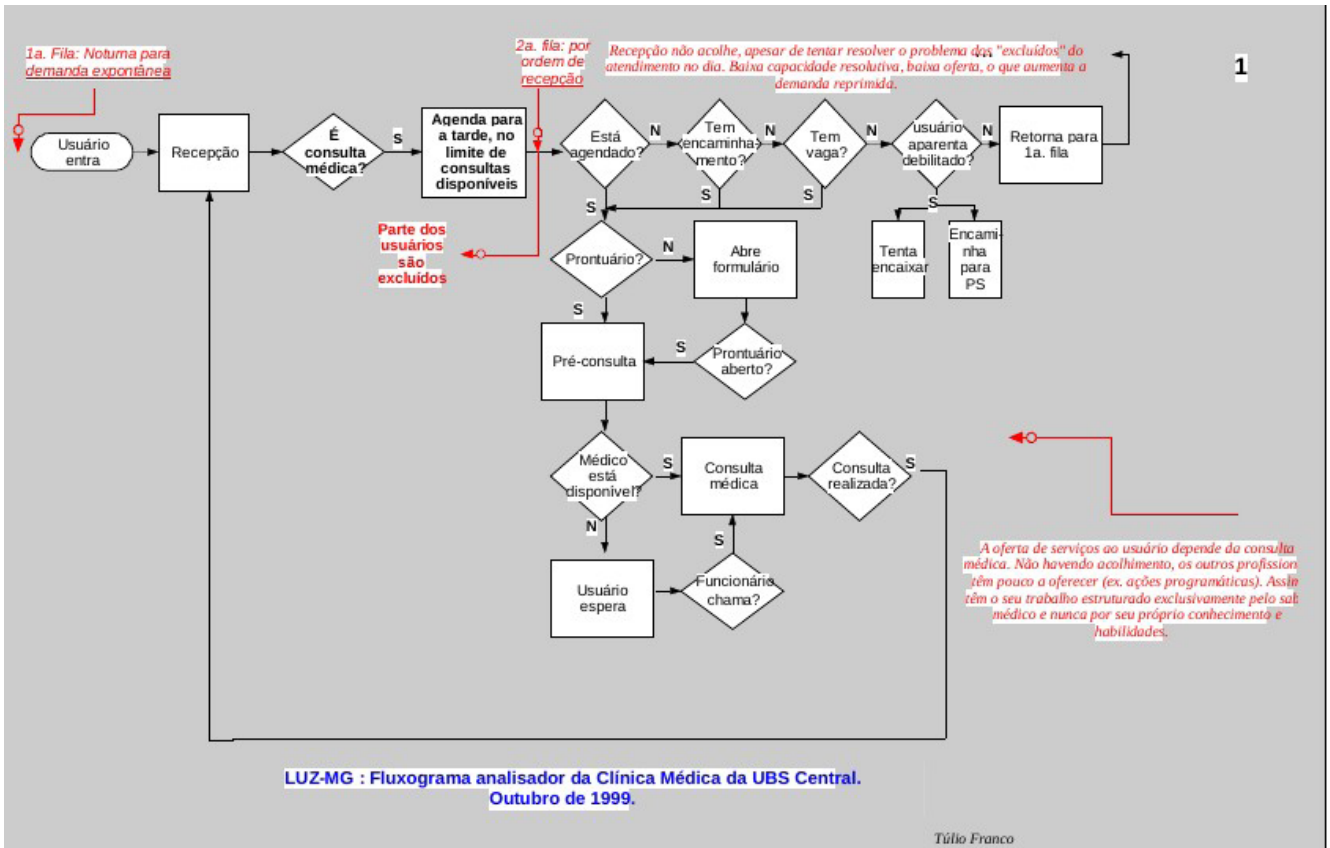
Ellissi	Losanga	Rettangolo
Ingresso del paziente in un servizio	Decisione e domande	Azioni realizzate
<i>Registrare come si svolge l'accoglienza.</i>	<i>Registrare le domande che ci si pone per realizzare l'accesso del paziente/utente nel servizio (quali sono i bisogni, dove prendo contatto con altri operatori ?...)</i>	<i>Registrare qui le azioni realizzate per rispondere a richieste specifiche. Esempi: il paziente ha una visita o c'è l'attivazione di un servizio o una riunione di équipe...</i>



*E' molto importante registrare sul margine con un \* come sono state prese le decisioni o come sono stati attivati i percorsi.*

Per quanto possibile, è utile organizzare una seconda sessione di lavoro con l'équipe per analizzare insieme il Flussogramma prodotto.

**Esempio di Flussogramma**





## MODULO 3

### Ruolo e collocazione del professionista

## SEQUENZA 3.2

### Trasmettere e condividere riferimenti

#### Modalità pedagogiche e di animazione

**Numero  
di partecipanti  
(min/max):** tra 5 e 15

**Durata:** 2 ore

#### Materiali di supporto:

Possono essere utilizzati diversi metodi creativi (disegni, foto, giocattoli, lego, video...).

#### Obiettivi pedagogici

- Chiarire la propria mission professionale.
- Saper identificare una situazione sociale e sanitaria specifica ed analizzarla.
- Posizionarsi in uno specifico contesto.
- Saper comunicare ed esplicitare la propria mission ed il proprio ruolo verso l'altro.

#### Contesto e sfide

Questo strumento didattico è stato elaborato alla luce di critiche ricorrenti da parte di beneficiari o utenti che si sorprendono o si interrogano sul senso della presenza di un operatore professionale al loro fianco. Parallelamente, questo strumento si inserisce in una logica di approccio integrato dell'azione sociale che pone la persona al centro del dispositivo di intervento, in quanto attore "partner" del suo graduale recupero di autonomia o del proprio benessere, ma anche per prevenire interruzioni nei percorsi di cura e di presa in carico.

La chiarificazione e la specifica del ruolo professionale è un prerequisito per qualsiasi situazione di accompagnamento sociale e/o di presa in carico sanitaria, sia per il paziente, l'utente o il beneficiario che per il professionista inserito nel team multidisciplinare che ha in carico l'intervento sulla persona stessa. Il professionista sanitario o sociale deve essere chiaro sia sui suoi obiettivi sia sulle sue competenze e sulle modalità in cui esse si articolano all'interno del processo di presa in carico e come tali competenze saranno esercitate in complementarietà nell'intervento complessivo. Per erogare un accompagnamento efficace e sicuro, è essenziale che la persona accompagnata o presa in carico sia capace di cogliere anche le problematiche e le modalità pratiche nel tempo.

## Svolgimento della sequenza

Questo strumento didattico è finalizzato a far riflettere singolarmente e poi in gruppo il partecipante sul proprio ruolo e posizione professionale. Per questo, per prima cosa gli si chiede di trascrivere il proprio ruolo e la propria posizione professionale in una scheda di una pagina, formulata in modo che possa essere utilizzata come strumento di supporto nella sua relazione con qualsiasi utente, paziente o beneficiario.

Il supporto prodotto dovrà (come minimo), a seconda del tipo di pubblico o di organizzazione lavorativa, richiamare e specificare:

- la logica e la missione dell'istituzione o della struttura di accoglienza,
- il tipo di professionisti che vi intervengono,
- l'identità dell'operatore in questione, il suo ruolo e la sua funzione,
- le azioni che l'operatore metterà in atto per il destinatario, il paziente o utente,
- gli scambi e la forma di relazione che i due attori, professionista e persone accompagnata o presa in carico, dovranno mettere in atto.

Particolare attenzione sarà data alla terminologia e/o alla grafica atta ad illustrare, in maniera accessibile e appropriata, il posizionamento dell'operatore sanitario e sociale.

Durante l'esercizio, l'animatore dello strumento produrrà contributi specifici necessari per rafforzare la conoscenza, da parte del partecipante, delle diverse forme e misure di presa in carico, delle tipologie di strutture di intervento sanitario e sociale, delle tipologie di beneficiari e dei partner.

## MODULO 4

### Determinanti sociali della salute

## SEQUENZA 4.1

### Around me?

#### Modalità pedagogiche e di animazione

**Numero di partecipanti (min/max):** tra 4 e 12

**Durata:** 2 ore

#### Materiali di supporto:

Il gioco include un piano di gioco, 4 carte numerate, un dado e schede di istruzione.

#### Obiettivi pedagogici

- Acquisire conoscenze sulla salute delle persone e sui determinanti di salute.
- Valutare le conoscenze sui determinanti della salute.
- Condividere le conoscenze, le sensazioni, la cultura, le idee e riflettere sulla salute delle persone e sui determinanti di salute.
- Costruire una visione della realtà di una persona da una visione collettiva e globale.
- Riconoscere i valori del gruppo.

#### Contesto e sfide

Questo gioco è nato nel quadro del progetto europeo KILT, come strumento pedagogico per la formazione delle figure di prossimità/agenti di salute comunitaria, per promuovere e condividere in forma dinamica e ludica le conoscenze sulla salute ed i suoi determinanti.

Si tratta di un'attività educativa mediata dal gioco, che unisce: la conoscenza, la comunicazione e la costruzione. E' una partecipazione guidata, volta a promuovere l'apprendimento, la partecipazione delle persone nel processo pedagogico attraverso la comunicazione e il coordinamento del gioco.

Lo scopo è quello di utilizzare il gioco come strumento mediatore di apprendimento. Lo strumento viene utilizzato in modo che l'interazione dei partecipanti favorisca la condivisione di conoscenze, sentimenti, culture, idee e riflessioni sulla salute delle persone e sui suoi determinanti, permette di costruire una visione della realtà che mi circonda "Around me" individuale, collettiva, globale e supporta il riconoscimento dei valori che sono presenti nel gruppo di attori.

## Svolgimento della sequenza

Il gioco *Around me* è uno strumento per promuovere sessioni informative, valutare le conoscenze dei partecipanti del gruppo e identificare possibili idee e percezioni che essi possono avere sulla salute e sui determinanti che la determinano.

Il contenuto del gioco:

- un piano di gioco,
- 4 carte di diversi colori,
- un dado,
- e fogli di istruzioni.

*Around me* è più di un gioco di domande/risposte, è un gioco volto a promuovere il dibattito e la discussione. Si può partecipare in piccoli gruppi o individualmente, anche se la forma gruppale è consigliata. Il numero di giocatori può variare. Si consiglia di utilizzare il gioco con 8 - 12 partecipanti, suddivisi in piccoli gruppi di due o tre giocatori: ciò permette un buon ritmo di gioco.

I partecipanti sono supervisionati da una persona precedentemente formata che interpreta il ruolo di guida/moderatore, anima e stimola l'attività al fine di creare un ambiente piacevole, rilassato e partecipativo.

**Determinanti personali di dimensione territoriale individuale**

**Determinanti Sociali di dimensione inter e trans territoriale**

**Determinanti di politica globale di dimensione universale**

Questi tre blocchi (cerchi) sono, a loro volta, suddivisi in sezioni:

**Determinanti personali di dimensione individuale e territoriale**

- Genetica e fattori bio-fisiologici
- Stili di vita
- Risorse sociali comunitarie
- Alloggio
- Agricoltura e produzione alimentare
- Acqua e igiene
- Educazione
- Condizioni di vita/lavoro
- Luogo di lavoro
- Diritti umani
- Servizi Sanitari

**Determinanti Sociali di dimensione inter e trans territoriale**

- Ecosistema
- Reti e interazione sociale
- Commercio e sviluppo economico
- Politiche sanitarie

### Determinanti di politica globale di dimensione universale

- Condizioni generali dell'ambiente
- Condizioni e interazione culturali globali
- Condizioni socio-economiche generali
- Condizioni di politica

Un percorso attraversa i vari blocchi.

Ogni partecipante (giocatore o gruppo di giocatori) ha una carta e un dado con cui iniziare a giocare ed avanza gradualmente nelle diverse parti del percorso.

La selezione delle domande/argomento si basa sul caso.

Il giocatore inizia tirando il dado e si muove da un cerchio ad un altro a seconda del numero che il dado indica.

Il facilitatore pone al giocatore/gruppo una domanda o un'ipotesi sul tipo di determinanti corrispondenti alla casella del giocatore. Ad esempio, se il giocatore è sulla stella di colore rosa del blocco dei determinanti personali del gruppo di fattori legati allo stile di vita, si potrebbero fare domande di questo tipo:

- Il cibo influenza la nostra salute?
- Come possiamo distribuire il cibo durante la giornata?
- Nel nostro ambiente, come possiamo accedere al cibo?

Il Partecipante (gruppo o individuo) conduce una discussione sull'argomento.

Durante il gioco, ci può essere un'interrelazione tra le idee di gruppi diversi, permettendo discussioni a due piccoli gruppi e al grande gruppo.

Durante il gioco, potremmo avere nuove idee che possono essere collegate ad altre già elaborate da altri gruppi, permettendo di avviare ulteriori discussioni.

Se si prevede di realizzare più di una sessione per continuare a giocare con lo stesso gruppo, il facilitatore potrebbe abbinare, per il secondo incontro, un esercizio di ricerca realizzato dai partecipanti sui propri determinanti ambientali, precedentemente trattati (città, quartiere, alloggi, servizi, architettura, storia, ecc, del proprio ambiente).



Adattare/  
Adattarsi/  
Accompagnare/  
Promuovere

## MODULO 5

Prendere in considerazione  
la traiettoria individuale

## SEQUENZA 5.1

Il gioco della Vita: un kit autobiografico

### Modalità pedagogiche e di animazione

**Numero  
di partecipanti  
(min/max):** tra 6 e 20

**Durata:** 3 ore

#### Materiali di supporto:

Molte immagini che incoraggino i  
partecipanti a raccontare la propria storia.

### Obiettivi pedagogici

- Sviluppare una facilità nella  
narrazione di istanti/momenti di  
vita.
- Sviluppare capacità di ascolto attivo.
- Favorire e creare auto-soggettività.
- Facilitare la riflessione e  
l'identificazione dei propri pregiudizi  
per imparare a gestirli e superarli.

### Contesto e sfide

Gli approcci pedagogici autobiografici sono stati sviluppati negli ultimi anni nel campo della pedagogia interculturale. Nell'ambito del modello narrativo, l'approccio autobiografico rappresenta un metodo efficace per aiutare le persone a rivelare i bisogni e i sentimenti legati alla propria condizione. L'approccio autobiografico diventa uno strumento attraverso il quale gli individui possono essere capiti e compresi, attraverso l'esplorazione della storia della loro vita e di episodi ed esperienze che fanno parte della loro identità. In questa prospettiva, l'autobiografia rappresenta una tecnica molto efficace, contribuendo allo sviluppo della conoscenza di sé, dell'auto-formazione e della continua esplorazione dei sentimenti più intimi di ciascuno.

Inoltre, le teorie psicologiche contemporanee sui pregiudizi, suggeriscono che gli individui dovrebbero essere consapevoli delle loro convinzioni e atteggiamenti, al fine di sviluppare un comportamento più egualitario. Per aiutare gli studenti, la pedagogia autobiografica aumenta la consapevolezza dei propri pregiudizi e dei propri comportamenti discriminatori.

## Svolgimento della sequenza

*Il gioco della vita* è composto da un percorso e da spazi numerati successivi. In ogni spazio si trova un'immagine emozionale (una madre con un bambino, una persona in ospedale, alcuni anziani e così via). Gli studenti si muovono sul piano di gioco e devono scegliere l'immagine più emozionante per loro.

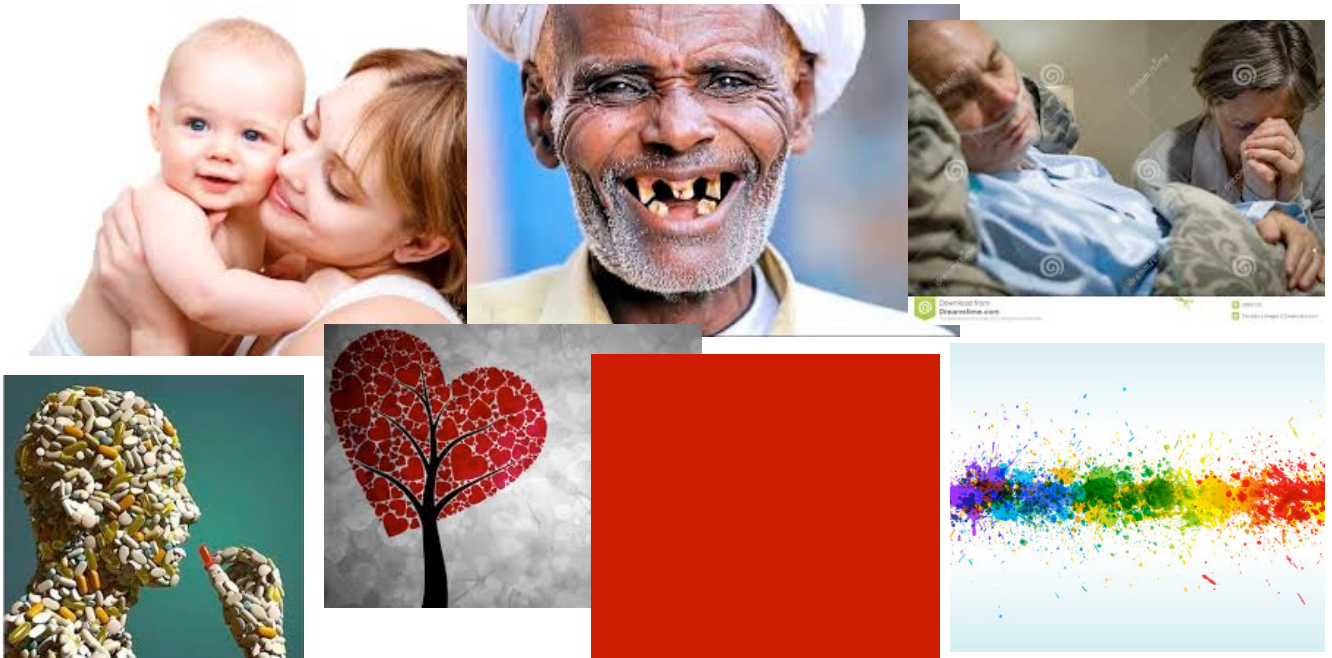
Quando lo studente rimane in uno spazio particolare, deve raccontare una parte della sua storia. E' molto importante che lo studente sia libero di raccontare la sua storia nel tempo e nel modo che preferisce.



## TUTORIAL

### PRIMA TAPPA

Il facilitatore sceglie alcune immagini emozionali (una madre con il suo bambino, una persona in ospedale, alcuni anziani, un colore, un fiore e così via).



### SECONDA TAPPA

L'animatore mette le immagini per terra e propone ai partecipanti di porsi tra le immagini e guardarle.

### TERZA TAPPA

L'animatore propone ai partecipanti di scegliere l'immagine più emozionante per loro.

### QUARTA TAPPA

L'animatore chiede ad ogni partecipante di:

- descrivere l'immagine,
- spiegare la ragione della scelta,
- descrivere l'emozione che prova quando guarda l'immagine,
- legare l'immagine a un avvenimento della propria vita e descriverlo,
- raccontare la prima volta in cui ha sentito questo tipo di emozione.

*E' molto importante che lo studente sia libero di raccontare la sua storia con i tempi ed i modi che preferisce.*

### QUINTA TAPPA

Infine, il facilitatore dovrebbe proporre ai partecipanti di riflettere sulle convinzioni e i comportamenti che adottano, senza averne consapevolezza, allo scopo di sviluppare comportamenti ed atteggiamenti più equi.

Il facilitatore dovrebbe aiutare i partecipanti ad aumentare la coscienza dei propri pregiudizi e comportamenti discriminatori.





## MODULO 5

Prendere in considerazione  
la traiettoria individuale

## SEQUENZA 5.2

Incontri, racconti e narrazione:  
Storytelling Café

### Modalità pedagogiche e di animazione

<b>Numero di partecipanti (min/max):</b>	3-4 per storytelling caffè, in cui vengono filmate le conversazioni, e 12-14 nelle sessioni / gruppi di discussione
<b>Durata:</b>	sessione di discussione = 1 ora; storytelling caffè = il tempo necessario
<b>Luogo:</b>	È necessario un luogo tranquillo per lo storytelling caffè, in modo che le persone possano parlare in tranquillità senza essere ascoltati da altri.
<b>Materiali di supporto:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• telecamera per filmare/registrarre</li> <li>• casi studio/scenari</li> <li>• commenti/note per il facilitatore</li> </ul>

### Contesto e sfide

Il modo in cui le persone percepiscono e accedono ai servizi sanitari o sociali non dipende solo dai loro bisogni immediati, ma anche da una serie di fattori quali le circostanze della loro vita quotidiana. Ciò che credono e comprendono rispetto alla salute, alla malattia dipende dalla loro situazione di vita, da ciò che si aspettano e richiedono ai servizi, dalla loro percezione soggettiva di ciò di cui hanno bisogno e dalle esperienze già vissute rispetto ad essi, sia nel paese in cui attualmente risiedono sia nel loro paese d'origine nel caso delle popolazioni migranti.

Ci sono anche enormi differenze tra le persone in rapporto alle loro idee e percezioni su quello che può influenzare la salute, positivamente o negativamente e le maniere in cui affrontano e si adattano alla malattia nella vita quotidiana.

Ciascuno, quindi, capisce e subisce diversamente le cure mediche e i trattamenti, nonché la sua relazione con l'operatore.

Lo scopo principale di questo esercizio di simulazione è quello di chiarire agli operatori sociali e sanitari i numerosi aspetti che possono influenzare la buona e la cattiva salute, l'accesso ai servizi e il loro uso ed esortarli a riflettere su come curare e soddisfare i bisogni dei pazienti, tenendo conto dell'insieme delle complessità e specificità di vita.

La scoperta delle storie personali è un modo per illustrare non solo il gran numero di fattori che possono influenzare la salute e la malattia, ma, in modo altrettanto importante, per mettere a fuoco la differenza di percezione della salute e del benessere.

Da questo punto di partenza, si prende coscienza del fatto che il principio di "cura centrata sulla persona" può diventare una realtà solo a partire dal momento in cui la storia personale è compresa e sentita, tanto quanto il contesto globale e le circostanze di vita vissuta.

Conseguentemente per alcuni pazienti/utenti, le priorità saranno forse molto diverse da quelle del medico o altro professionista sanitario o sociale. Quindi, è necessario incoraggiare i professionisti a riflettere su ciò che questo dovrebbe implicare a livello della propria pratica e delle relazioni terapeutiche e/o di presa in carico e di accompagnamento.

## Obiettivi pedagogici

Gli scenari che si sviluppano basandosi sulle interviste filmate mireranno a specifiche tematiche rilevate dalle storie raccontate, del tipo di quelle che avrebbero portato l'individuo a incontrare il medico (malattia o qualsiasi tipo di crisi).

In questo modo, lo scenario è ripreso dalla vita di una persona reale e pone questa realtà nel contesto medico, sociale o medico-sociale. Il compito per i partecipanti alla discussione è quello di esplorare la storia e le circostanze personali dell'individuo al fine di considerare come, in quanto professionisti, potrebbero lavorare con questi pazienti per sostenerli e rispondere ai loro bisogni nel miglior modo possibile.

Così, gli obiettivi pedagogici possono tradursi come segue:

- **Sostenere la comprensione degli elementi della vita che possono influenzare una situazione sociale o di salute di una persona o di un gruppo e il loro accesso ai servizi sanitari e sociali.**
- **Sviluppare le capacità che permettano l'analisi e la comprensione delle storie personali degli altri.**
- **Promuovere la riflessione per prendere in considerazione l'erogazione di risposte individuali tenendo conto della complessa identità di ciascun paziente, utente o beneficiario.**

## Svolgimento della sequenza

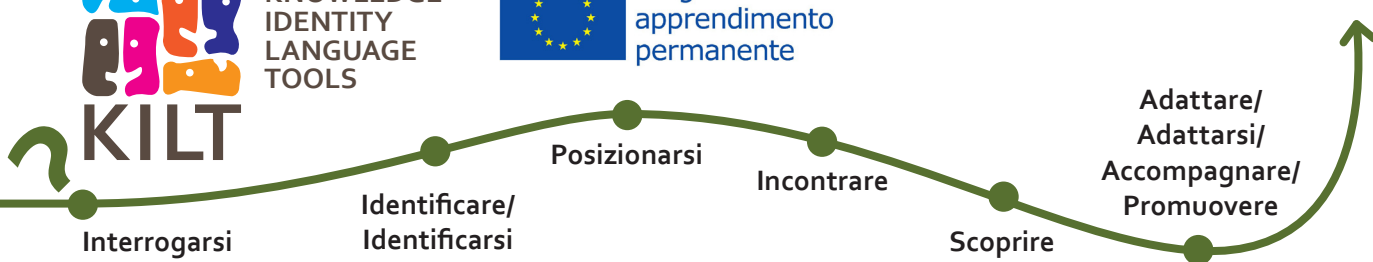
Alcune persone sono invitate a prendere parte a una conversazione con i partecipanti alla formazione, in modo piuttosto informale, raccontando la loro vita e la loro storia personale (se possibile, includere una varietà di persone per livello retributivo, occupazione, origine, donne/uomini, adulti/giovani ecc).

Questa intervista viene filmata, e da questo punto di partenza creiamo gli scenari che serviranno come base di discussione.

Questi film hanno lo scopo di chiarire e far discutere su:

- in che modo la traiettoria individuale potrebbe influenzare la salute dell'individuo, e il suo modo di guardare /utilizzare i servizi per la salute,
- in che modo, in quanto attuali o futuri medici o professionisti sociale o medico-sociale, i partecipanti potrebbero interagire con queste persone per curarle o accompagnarle meglio.

Gli scenari assumono la forma di studio di casi, che vengono distribuiti ai partecipanti e diventano la base di supporto alla discussione. È importante fornire al facilitatore animatore alcuni commenti, per essere sicuri di condurre una discussione che metta in evidenza tutti i punti chiave (questi commenti dovrebbero comprendere per esempio spiegazioni del contesto storico e sociale per i vari gruppi, il loro uso/accesso ai servizi di salute/sanità, ecc).



## MODULO 5

Prendere in considerazione  
la traiettoria individuale

## SEQUENZA 5.3

Cartografia delle traiettorie di vita

### Modalità pedagogiche e di animazione

Numero  
di partecipanti  
(min/max):

tra 5 e 15

Durata:

3 ore

#### Materiali di supporto:

- mappe formato A3 (Mondo, Europa, Italia, Regione e Provincia, due per partecipante)
- disegni/simboli per le illustrazioni delle carte
- pennarelli colorati

### Obiettivi pedagogici

- Prendere positivamente coscienza dei propri movimenti (o migrazioni) e dei momenti che hanno permesso la costruzione progressiva della propria identità.
- Comprendere i possibili parallelismi di vita e analogie con l'altro, percepito in un primo momento come diverso da sé.
- Relativizzare la nostra differenza e la nostra "distanza" con altre culture.
- Facilitare gli scambi e le scoperte in una relazione duale o in un gruppo.

### Contesto e sfide

Per tutti e per la maggior parte del tempo l'esistenza si costruisce su movimenti fisici, ma a volte semplicemente su momenti o su opportunità di incontri, scoperte o di passioni, di risorse messe in luce... Questi momenti, questi istanti di vita sono, insieme alla cultura, gli elementi costitutivi dell'identità. Possono essere raccontati, scritti, disegnati, ma anche tradotti in "mappe" che ripercorrono i sentieri e che possono diventare, esse stesse, un materiale di supporto allo scambio con l'altro.

Questo strumento si iscrive nella logica di consentire e facilitare un collegamento in grado di superare la barriera della lingua concentrandosi sulla scoperta e sulla condivisione delle diverse identità e culture.

Lo strumento si traduce in un laboratorio - gioco che ha l'obiettivo di realizzare cartografie che ripercorrono il viaggio ed i movimenti della vita, associandovi immagini simboliche di eventi, fasi chiave, tratti della personalità della persona.

## Svolgimento della sequenza

Dibattito-discussione a partire da un lavoro di mappatura/cartografia dei movimenti, dei momenti e dei tratti della personalità di una persona.

### A Finalizzazione del lavoro di mappatura svolto nella sequenza 1.4 del modulo 1 (20 minuti)

Si fa riferimento alla consegna della sequenza 1.4 del Modulo 1:

*Fai una mappatura visiva della tua migrazione o mobilità (anche recente, occupazione, istruzione...). L'esercizio richiede due mappe:*

- *una prima di dimensione più "globale" (Mondo, Europa o Italia in base alla storia di ogni partecipante) per tracciare dal punto più lontano fino ad arrivare al punto più recente (questa carta è importante anche se il punto di partenza è identico al punto in cui si vive attualmente),*
- *una mappa di dimensione territoriale più "ridotta" (Regione o Provincia) per evidenziare le mobilità attuali e il territorio vissuto oggi.*

*Su ciascuna mappa, collega i vari punti (luoghi) della tua vita, indicando con frecce il senso della mobilità ed identificando con cerchi di varie dimensioni le diverse zone di residenza.*

*Ad ogni punto relativo alla vita di ciascuno, possono essere associati due o tre simboli o illustrazioni rappresentanti attività (scuola, pratica di uno sport...) o momenti (matrimonio, nascita...) che simboleggiano fattori chiave di costruzione dell'identità di ciascuno.*

### B Esercizio in sottogruppi di 2 o 3 persone: presentazione ed approcci (40 minuti)

In sottogruppi di 2 o 3 persone, ogni partecipante presenta al suo turno le sue due carte (si noti che l'esercizio può essere realizzato senza ricorrere all'espressione orale, giocando sui simboli apposti sulle mappe, mimando i momenti, le scoperte o le attività che costruiscono il percorso di vita). Poi i partecipanti identificano insieme tutti i punti di similitudine nelle loro traiettorie (luoghi di vita o di passaggio, tratti di storie...) per arrivare a scoprire una relazione basata su punti di convergenza o interessi e curiosità suscitati dalla presentazione di un altro partecipante.

### C Esercizio in plenaria: messa in comune e determinazione dei beni comuni (60 minuti)

Sulla base delle cartografie individuali, i partecipanti in plenaria individuano spazi o tratti comuni che costruiscono l'identità del gruppo sulla base di punti identici o simili, integrando elementi della traiettoria di vita di ciascuno. In tal modo, si determinerà insieme una nuova identità, quella del gruppo, un gruppo che riunisce, che collega, che include e rispetta l'identità di ciascuno dei suoi componenti.

Discussione in plenaria sull'analisi dell'esercizio.

### D Trasferimento dello strumento/esercizio nei contesti professionali (60 minuti)

Dopo un tempo di riflessione individuale, i partecipanti costruiscono insieme uno (o più) tutorial per il trasferimento dello strumento/esercizio nei loro contesti professionali in relazione al pubblico assistito (specificando le condizioni, i mezzi, i tempi, lo svolgimento e gli obiettivi dello scenario professionale).



## MODULO 6

Comunicazione con l'altro  
e psicologia relazionale

## SEQUENZA 6.1

L'accoglienza, l'incontro con un residente,  
un utente, un paziente

### Modalità pedagogiche e di animazione

Numero di partecipanti (min/max):	tra 5 e 15 (idealmente 8 persone)
Durata:	3 ore
Materiali di supporto:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• strumenti per registrazione video</li> <li>• griglia di valutazione degli indicatori della comunicazione</li> <li>• 4 scenari-tipo di colloqui di accoglienza (specificando i contesti e il pubblico di genere diverso)</li> </ul>
Precisazione:	I supporti formativi prodotti alla fine della seduta sono centrati sulle tecniche di comunicazione, sui supporti della mediazione e sui punti chiave per instaurare una relazione efficace.

### Contesto e sfide

La fase di accoglienza è un momento chiave per i destinatari di un servizio.

Quando l'accoglienza è realizzata da una persona esperta e che ha lavorato sulla sua postura professionale, la comunicazione deve aprirsi verso l'altro in un movimento di apertura, o almeno deve consentire la verbalizzazione o la spiegazione di incomprensioni, paure, blocchi da parte dell'interlocutore, senza paura del giudizio o di ripercussioni negative.

Questo strumento è stato sviluppato per analizzare la comunicazione verbale e non verbale degli operatori sociali e sanitari che partecipano alla formazione, che sono (o saranno) adottate per riferirsi agli utenti di servizi sanitari o sociali, ivi compresi i servizi residenziali e semi-residenziali.

Sulla base di simulazione di colloqui di accoglienza, la sequenza di formazione mira a sostenere il partecipante nell'analisi della sua modalità comunicativa e a confrontarla con la situazione specifica del primo colloquio.

## Obiettivi pedagogici

- Analizzare la comunicazione verbale e non verbale.
  - Sviluppare un atteggiamento positivo di incoraggiamento per preparare l'avvio di un processo di scambio con l'altro.
  - Identificare gli ostacoli al processo di comunicazione e sviluppare un sistema di comunicazione specifico.
  - Adeguare la postura della propria professionalità in funzione delle diverse situazioni interpersonali e interculturali delle persone in accoglienza.
- Trasmettere e/o trasferire il modello di comunicazione agli altri attori dell'accompagnamento della persona.**
- Considerare i possibili modi per adattare il protocollo o processo abituale di accoglienza della struttura o del servizio.

## Svolgimento della sequenza

La sequenza si basa su una dinamica di esercizi di simulazione ("gioco di ruolo"), su apporti specifici propri delle tecniche di colloquio e su concetti di comunicazione verbale e non verbale.

### A Esercizi di simulazione di colloquio di accoglienza (140 minuti)

Si tratta di realizzare 4 simulazioni di colloquio di accoglienza facendo recitare due partecipanti del gruppo in formazione davanti ad un gruppo di osservatori. Uno recita il ruolo del professionista, l'altro dell'utente, specificando di volta in volta la natura del target di riferimento e il contesto di accoglienza/servizio in cui svolge la simulazione.

Ogni intervista dura 15 minuti ed è seguita da un momento di discussione di 20 minuti da parte del gruppo di osservatori.

L'osservazione verterà sui seguenti indicatori:

- Analizzare la comunicazione verbale: l'espressione della voce, la chiarezza di linguaggio, lo sguardo, la distanza tra le persone, la riformulazione, la natura aperta o chiusa delle domande...
- Analizzare la comunicazione non verbale: l'occhio (sfuggente, complice...), i gesti, la mimica facciale, la postura, l'aspetto.

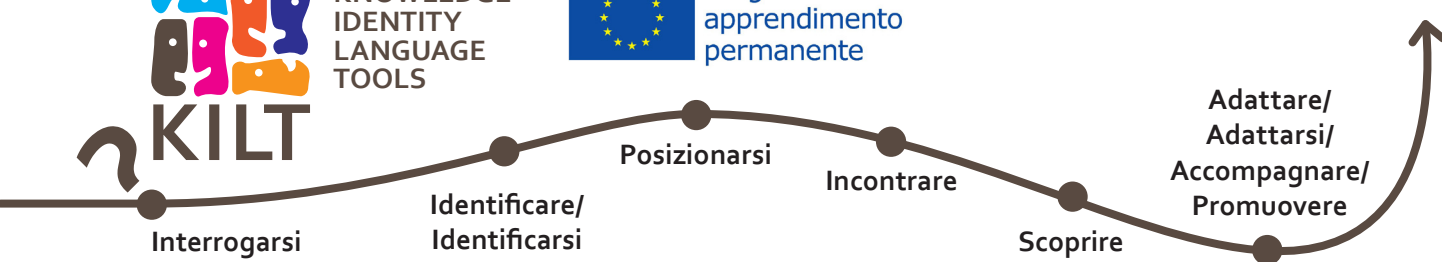
La scena può essere filmata ed alcune parti possono essere trasmesse per sostenere e rimarcare durante la discussione quanto osservato. Il gruppo di osservazione racconta le sue osservazioni, gli attori raccontano la loro esperienza.

Durante la sessione, 8 persone saranno coinvolte nell'esercizio di simulazione.

### B Dibattito e apporti formativi complementari (40 minuti)

L'animatore della sequenza organizza un dibattito sull'analisi dei contesti professionali in cui si svolgono i primi incontri con gli utenti, residenti o pazienti e supporta la formulazione collettiva delle raccomandazioni per il miglioramento o l'adattamento dei processi e delle posizioni.

Allo stesso tempo vengono offerti contributi formativi sulle tecniche di intervista e sulle nozioni di comunicazione verbale e non verbale.



## MODULO 6

Comunicazione con l'altro  
e psicologia relazionale

## SEQUENZA 6.2

Comunicazione non violenta:  
chiavi per l'apertura verso l'altro

### Modalità pedagogiche e di animazione

Numero di partecipanti (min/max):

tra 8 e 12

Durata:

2 ore

Materiali  
di supporto:

- carta
- matite
- carte dei bisogni e carte dei sentimenti/emozioni (pdf)

### Contesto e sfide

La comunicazione non violenta (acronimo NVC, chiamata anche comunicazione compassionevole o collaborativa) è una comunicazione il cui processo è stato sviluppato da Marshall Rosenberg nei primi anni '60. Si compone di tre aspetti della comunicazione: auto-empatia (definita come una profonda e compassionevole consapevolezza della propria esperienza intima), l'empatia (capacità di porsi nella situazione di un'altra persona o, più esattamente, di comprendere immediatamente i processi psichici dell'altro, anche attraverso l'ascolto) e un'espressione sincera di sé (esprimere se stessi in modo autentico affinché gli altri possano comprenderci).

La NVC si basa sull'idea che tutti gli esseri umani sono capaci di compassione e fanno ricorso alla violenza o a comportamenti che fanno male agli altri solo quando non trovano altre strategie efficaci per soddisfare i loro bisogni. Le abitudini a pensare o parlare che portano all'uso della violenza (psicologica e fisica) sono apprese attraverso la cultura. La teoria della NVC presuppone che tutti i comportamenti umani cerchino la soddisfazione dei bisogni e che le esigenze universali degli uomini non sono mai in conflitto. Piuttosto, emerge conflitto quando le strategie per soddisfare i bisogni si scontrano. La NVC suppone che se le persone possono identificare i loro bisogni, i bisogni degli altri e le sensazioni che circondano questi bisogni, l'armonia può essere raggiunta.

Anche se la NVC è apparentemente insegnata come un processo di comunicazione progettato per migliorare la connessione compassionevole verso gli altri, essa è stata anche interpretata come una pratica spirituale, un insieme di valori, una tecnica genitoriale, un metodo educativo e una visione del mondo.

La NVC è stata applicata in contesti organizzativi e commerciali, familiari, nell'istruzione, nella mediazione, nella psicoterapia, nell'assistenza sanitaria, nell'educazione alimentare, nelle carceri, nonché come spunto per un libro per bambini e in molti altri contesti.

Applicare la NVC ci aiuta a ripensare al modo in cui ci esprimiamo e con il quale ascoltiamo gli altri. Invece di seguire gli schemi abituali o di ricorrere a reazioni automatiche, le nostre parole possono diventare risposte coscienti basate saldamente su una consapevolezza di ciò che stiamo percependo, sentendo e volendo. Siamo portati a esprimere noi stessi con onestà e chiarezza, e contemporaneamente ripaghiamo anche gli altri con una rispettosa attenzione nei loro confronti e con un conscio riconoscimento dei loro bisogni.



## Obiettivi pedagogici

- Sperimentare un modo diverso di osservare senza valutare o giudicare l'altro.
- Riconoscere i bisogni dell'altro.
- Esprimere in modo corretto e consapevole i propri sentimenti e le proprie esigenze.

## Svolgimento della sequenza

**ATELIER** (adattato da SNEHA 2011 – "Manuale di formazione sulla Comunicazione Non Violenta" pubblicato dalla Società per l'Educazione alla Nutrizione e l'Azione della Salute).

Comprende 4 tappe basate su: **Osservazione, Sentimento, Bisogno, Richiesta.**

Alla fine della sessione i partecipanti dovrebbero essere in grado di:

- sviluppare una comprensione della 'comunicazione di giudizio' e sperimentare modi per ridurla al minimo,
- comprendere i propri sentimenti e bisogni.

### TAPPE

#### 1. Introduzione (10 minuti)

L'animatore si presenta e illustra l'obiettivo dell'atelier e il gruppo familiarizza.

#### 2. Cos'è la violenza? (15 minuti)

Viene chiesto ai partecipanti "che cosa è la violenza?". Le loro opinioni sono scritte in un grafico dal formatore (generalmente la violenza attraverso la comunicazione si presenta come un punto valido nella discussione).

#### 3. Osservazione (20 minuti)

- Si chiede ai partecipanti di dare un'occhiata alla stanza in cui sono e di scrivere 5 commenti in merito e a 2-3 partecipanti di leggere ad alta voce ciò che hanno scritto.
- Poi si chiede ai partecipanti di scrivere le loro osservazioni su una persona presente nella stanza e a 2 partecipanti di condividere quello che hanno scritto.

*[Débriefing : L'osservazione sembra facile quando si tratta di oggetti inanimati. Ma quando si tratta di osservare le persone, i giudizi sembrano essere la norma. I giudizi rendono la nostra comunicazione 'violenta'. Ma non è possibile non dare giudizi! Così, la cosa migliore da fare in tal caso è dichiarare "Secondo me ...", "Questo è il modo in cui ti percepisco io...", ecc... Possiamo ridimensionare i giudizi superficiali sui nostri colleghi, i nostri anziani, i nostri pazienti e i loro parenti e coloro che ci sono vicini e cari ?]*

#### 4. I sentimenti (20 minuti)

Il facilitatore potrebbe aiutare il/la partecipante con un mazzo di carte "dei sentimenti/delle sensazioni". Le carte potrebbero essere disposte al centro e si potrebbe chiedere ai partecipanti di prendere una carta corrispondente al loro sentimento.

In parallelo, si potrebbe disporre al centro un mazzo di carte "dei bisogni" e chiedere ai partecipanti di identificare il bisogno che è stato incontrato/non soddisfatto basato sul loro sentimento.

*[Débriefing: "Mi sento arrabbiato perché tu ...", "Mi sento arrabbiato perché voglio ..." Sappiamo che la causa dei nostri sentimenti / sensazioni non è un'altra persona, ma piuttosto i nostri pensieri, bisogni e desideri. Ci arrabbiamo a causa dei pensieri che abbiamo, non a causa di quello che qualcun altro ci ha fatto. Infatti, la violenza, sia verbale o fisica, è il risultato del presupposto che i nostri sentimenti sono il riflesso non di ciò che accade dentro di noi, ma piuttosto di quello che succede "al di fuori". Diciamo allora cose offensive, per punire o incolpare la persona che riteniamo essere la causa dei nostri sentimenti. Consapevole di questa tendenza, una persona che pratica la comunicazione non violenta concluderebbe così: "Sono arrabbiato perché le mie aspettative non sono state soddisfatte."]*



## 5. Gioco di ruolo (20 minuti)

- **Scena A: chiedere a 2 volontari di recitare questa scena:**

Siete appena rientrati nella stanza e l'altra persona, che è seduta su una sedia, inizia a urlare: "Tu lo fai sempre. Non sei mai puntuale. Ogni volta che abbiamo bisogno di te, tu non ci sei. E non riusciamo mai a trovarti. Non rispondi neanche alle telefonate. Quando vedi i miei / nostri numeri, riagganci il telefono. Sono molto scocciato(a). Se continua così, mi lamenterò con i superiori."

Poi chiedere ai partecipanti le loro reazioni.

*[Debriefing : Questo tipo di comunicazione è critica, negativa e valutativa. Il comunicante adotta una posizione superiore e parla con condiscendenza al suo ascoltatore. Questo può portare il destinatario a sentirsi offeso, contrariato e senza informazioni per procedere. Non è costruttivo perché chi parla non dice ciò che è sbagliato e non propone nessuna soluzione per migliorare la situazione.*

*Il problema principale dell' "utilizzo continuo di questa modalità è che non vi è possibilità di un seguito, nulla per ripristinare il rapporto e per portare alla riconciliazione e nulla da costruire. Inoltre, utilizzare la modalità "giudicante" di solito non è il modo migliore per motivare un operatore / dipendente.]*

- **Scena B:** chiedere a due volontari di recitare la stessa situazione ma la conversazione sarebbe la seguente:

Siete appena rientrati nella stanza e l'altra persona seduta su una sedia vi accoglie con un sorriso. "Ho notato che la settimana scorsa sei arrivato (a) mezz'ora dopo che il tuo gruppo di lavoro aveva cominciato. Mi sento agitato quando tu non arrivi in tempo. Sai che siamo solo tre dipendenti in questa équipe e la sala è piena. Ho bisogno della tua cooperazione. Potresti, per favore, parlare con me di questa cosa?"

"Oh, sì ... Possiamo vederci tra 15 minuti? Ho una cosa urgente da fare..."

"Va bene. Ci vediamo qui tra 15 minuti."

"Mi dispiace che il mio ritardo della scorsa settimana ti abbia turbato..."

Ensuite, demander les réactions des participants.

## 6. Discussione (20/25 minuti) :

A questo punto, il facilitatore utilizza un cartellone sul quale il gruppo potrà inserire tutti gli elementi emersi come indicatori di quale può essere il modo giusto o sbagliato di osservare, valutare, esprimere una sensazione/emozione o un bisogno (per esempio in una tabella: colonne "giusto/sbagliato", righe per: osservazioni, giudizi, sentimenti).

\* Esempi di carte dei sentimenti

Sentimenti quando i nostri <b>bisogni</b> SONO soddisfatti				
AFFETTO	IMPEGNO	GRATITUDINE	FELICITA'	TRANQUILLITA'
Compassione	Assorbito	Riconoscente	Divertito	Calmo
Amichevole	Attento	Commosso	Leggero	Lucido
Affezionato	Curioso	Grato	Contento	Comodo
Innamorato	Impegnato	Toccato	Felice	Equilibrato
A cuore aperto	Incantato		Giubilante	Contento
Comprensivo	Estasiato	<b>ECCITAZIONE</b>	Soddisfatto	Equanime
Tenero	Affascinato	Stupefatto	Solleticato	Soddisfatto
Caloroso	Interessato	Animato	Pieno di gioia	Pacato
	Intrigato	Ardente		Quieto
<b>FIDUCIA</b>	Preso	Eccitato	<b>EUFORIA</b>	Rilassato
Controllato	Stregato	Abbagliato	Beato	Rincuorato
Aperto	Stimolato	Entusiasta	Estatico	Sereno
Orgoglioso		Energico	Esultante	Tranquillo
Salvo	<b>RINNOVAMENTO</b>	Pervaso	Rapito	Fiducioso
Sicuro	Movimentato	Rinvigorito	Esuberante	
	Rinnovato	Vivace	Radioso	<b>SPERANZA</b>
<b>ISPIRAZIONE</b>	Ristorato	Appassionato	Estasiato	In attesa
Stupefatto	Rinvigorito	Sorpreso	Elettrizzato	Incoraggiato
Sbalordito		Vibrante	Emozionato	Ottimista
			Felice	Inspirato

\* Esempi di carte dei sentimenti

Sentimenti quando i nostri <b>bisogni NON SONO</b> soddisfatti				
PAURA	CONFUSIONE	IMBARAZZO	TENSIONE	TRISTEZZA
Spaventato	Ambivalente	Vergognoso	Ansioso	Depresso
Timoroso	Perplesso	Addolorato	Addolorato	Scoraggiato
Preoccupato	Sconcertato	Turbato	Scosso	Disperato
Diffidente	Stordito	Colpevole	Sconvolto	Deluso
In preda al panico	Esitante	Mortificato	Teso	Abbandonato
Impietrito	Perso	Imbarazzato	Irritato	Ombroso
Pauroso	Dilaniato		Nervoso	Malinconico
Inorridito		<b>FATICA</b>	Agitato	Scontento
	<b>INQUIETUDINE</b>	Abbattuto	Stressato	Infelice
<b>NOIA</b>	Agitato	Spossato		
Esasperato	Allarmato	Esausto	<b>VULNERABILITA'</b>	<b>SCONNESSIONE</b>
Costernato	Sfiduciato	Letargico	Fragile	Estraneo
Scontento	Sconcertato	Apatico	In guardia	Distante
Frustrato	Turbato	Addormentato	Impotente	Indifferente
Impaziente	Disturbato	Stanco	Scarsa autostima	Annoiato
Irritato	Scosso	Ansimante	Diffidente	Freddo
Infastidito	Agitato		Riservato	Distaccato
	Scioccato	<b>RIPUGNANZA</b>	Tremante	Distante
<b>COLLERA</b>	Spaventato	Costernato		Lontano
Arrabbiato	Sorpreso	Disgustato	<b>DOLORE</b>	Chiuso
Adirato	Turbolento	Inorridito	Sofferente	
Furioso	Scosso	Ostile	Angosciato	
	Preoccupato		Dolente	
	Inquieto		Devastato	
	Infastidito			

\* Esempi di carte dei bisogni

Bisogni				
Essere considerato per quello che sono	Essere capito nelle mie vere intenzioni	Contatto	Tenerenza	Bontà
Conforto	Equità/Giustizia	Realizzazione	Competenza	Evoluzione
Riconoscimento	Condivisione	Espressione	Compagnia	Intimità
Considerazione	Solitudine	Gratitudine	Chiarezza	Compassione
Sogni	Esplorare e onorare i miei valori	Autonomia	Scelta	Celebrazione
Dolore/ Accettazione	Autenticità	Senso	Integrità	Creatività
Interdipendenza	Accettazione	Comunità	Realtà condivisa	Connessione
Apprezzamento	Considerazione	Contribuire alla vita	Agio	Empatia
Amore	Onestà	Sostegno	Verità	Comprensione
Bellezza	Ispirazione	Armonia	Ordine	Pace
Ridere	Divertimento	Gioco	Cibo/acqua/aria/ riparo	Stimolazione sensoriale
Movimento fisico	Rispetto	Riposo	Sicurezza fisica	Piacere



## MODULO 6

Comunicazione con l'altro  
e psicologia relazionale

## SEQUENZA 6.3

Pregiudizi, stima di sé e sentimenti  
di superiorità

### Modalità pedagogiche e di animazione

Numero di partecipanti (min/max):	tra 6 e 20
Durata:	2 ore (di cui 30 - 45 minuti per la discussione filmata)
Materiali di supporto:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• telecamera per filmare/registrazione</li> <li>• argomenti di discussione</li> <li>• commenti/note per il facilitatore</li> </ul>

### Contesto e sfide

Pregiudizi e sentimenti di superiorità di esistono e di solito si sviluppano in un gruppo ... I problemi interpersonali sono abbastanza comuni e diventano la fonte permanente di un'atmosfera negativa e di tensione tra le persone. Ma si tratta sempre di emozioni puramente negative? Il senso di superiorità è inaccettabile in qualunque situazione della vita? L'etica e la morale ci richiamano ad una dimensione e ad una connotazione piuttosto negativa di tali sentimenti e tipi di reazione. Al contempo, paradossalmente, si conviene spesso che non è positivo soffocare un naturale sentimento umano. E' possibile considerare il senso di superiorità come un sentimento umano naturale?

Questa problematica, che gli operatori sanitari e sociali incontrano dal momento in cui intervengono con un gruppo di utenti, destinatari o pazienti, assume dimensioni maggiori in seno ad un'intera comunità.

I partecipanti alla formazione KILT possono trovarsi a loro volta in una situazione simile. Il gruppo può fungere da caso/tipo per una formazione in situazione pratica, al fine di analizzare tale processo e trarne insegnamenti rispetto alla postura e alla dinamica di gestione del gruppo, per andare oltre il quadro delle rappresentazioni e dei fenomeni di rifiuto o di blocco, all'interno di un gruppo di persone con cui si lavora.

Al fine di innescare processi innovativi e di uscire da modelli formativi convenzionali di dibattito / discussione, questa sequenza di lavoro è arricchita dall'utilizzo di video attraverso una dinamica di gioco di ruolo. La registrazione video del dibattito in gruppo, può essere utile sia per i formatori sia per i partecipanti. Nel corso del dibattito su un dato problema, gli studenti tendono a concentrarsi sul loro discorso verbale, su argomenti verbali. La registrazione del dibattito offre uno spazio per l'analisi e la costruzione di pratiche professionali differenziate. Quando le registrazioni vengono analizzate, i partecipanti non solo prendono parte al dibattito, entrano nel ruolo di osservatori della propria postura, compresa la loro comunicazione non verbale. Essi possono valutare le loro risposte al problema discusso e le reazioni degli altri membri del gruppo.

L'uso della registrazione video di una discussione di gruppo può anche essere sfruttato sotto forma di "progetto di studio", in cui il formatore ha il ruolo di facilitatore o supervisore. In questo caso, i partecipanti stessi devono definire l'oggetto della discussione e formulare le domande rispetto alla tematica prescelta. La realizzazione del video è diretta, così come l'analisi del video.

## Obiettivi pedagogici

- Identificare e analizzare le cause sottese ai fenomeni sociali.
- Eliminare gli stereotipi.
- Applicare il pensiero critico nella valutazione e nella qualificazione dei fenomeni sociali.
- Sviluppare la propria capacità di farsi riconoscere e di esprimere la propria opinione.

## Svolgimento della sequenza

### FASE 1.A - DISCUSSIONE TEMATICA IN GRUPPO

Il formatore prepara preventivamente gli argomenti e le domande relative alla specifica sessione. Si tratta di temi incentrati sulla vita interiore, la psicologia sociale dell'individuo, la sua scala di valori e atteggiamenti.

Esempi di argomenti di discussione (*i temi possono essere estesi/adattati alle esigenze di una particolare comunità o ad un tipo di figure professionali*):

#### 1. Comportamenti "onorevoli"

*"Attraverso il mio lavoro, mi è stata data l'opportunità di appropriarmi della proprietà di un altro, al momento all'estero, senza correre il rischio di essere scoperti. Tutti i miei colleghi hanno utilizzato questa opportunità, ma non lo faccio. Non era per paura, ma per convinzione morale."*

Domande:

- Ho il diritto di sentirmi superiore a coloro che hanno rubato?
- Quante persone su 100, essendo in una situazione simile alla mia, avrebbero questo senso di superiorità?

#### 2. Tradizioni culturali

*"In un incontro di giovani e studenti provenienti da diversi paesi europei, ho scoperto che eravamo solo 4 membri di una nazione con una lunga tradizione culturale. Nelle conversazioni con gli altri partecipanti alla riunione, mi sono reso conto che nessuno è interessato a questo problema".*

Domande:

- Abbiamo il diritto di sentirci superiori agli altri?
- Come si sentirebbero i rappresentanti di altri paesi con una lunga e ricca tradizione culturale in una situazione del genere?

(Nota: questo argomento può essere adattato al rispetto delle libertà fondamentali e dei diritti umani.)

#### 3. Bilancio di vita

*"30 anni dopo il diploma al liceo, ho incontrato due dei miei compagni di classe. Abbiamo parlato delle nostre vite, dei nostri successi e dei nostri fallimenti. Più tardi, quando ho ripensato a questa conversazione, ho trovato che in confronto, ho ottenuto dei buoni risultati nella mia vita. Grazie alla mia responsabilità, alla mia onestà e alla mia diligenza, ho realizzato un certo successo. Mi sono realizzato a livello familiare e rispetto al mio status sociale. I miei compagni sono lontani dall'aver una vita simile, soprattutto a causa della loro irresponsabilità, indisciplina e soprattutto a causa del loro basso livello di moralità."*

Domande:

- Ho il diritto di sentirmi superiore ai miei compagni di classe?
- Qual è la percentuale di persone su 100 che si sentirebbe superiore in una situazione simile?

#### 4. Indice di qualità della vita

*"In una riunione di seniors di diversi paesi europei, ho scoperto che nel mio paese, il sistema sanitario è realmente di qualità e noi abbiamo uno degli indici più elevati per qualità della vita. Durante l'incontro, ho voluto parlare di questo con gli altri partecipanti, ma nessuno dei presenti era interessato. La cosa peggiore è che alcuni addirittura sembravano contrari all'idea di fare qualcosa per promuovere la qualità della vita nel loro paese."*

Domanda:

- Ho il diritto di sentirmi superiore agli altri partecipanti alla riunione?
- Qual è la percentuale di persone che nella mia posizione si sentirebbe superiore?

#### FASE 1.B - UTILIZZO DI VIDEOCAMERA IN UNA DISCUSSIONE DI GRUPPO

Durante l'analisi, è necessario fornire ad ogni studente la possibilità di esprimere la propria impressione generale sulla discussione e le sensazioni associate al fatto di parlare di fronte alla videocamera. Pertanto, i partecipanti che durante le riprese avevano il ruolo di osservatori (e pertanto non hanno partecipato alla discussione) hanno la stessa possibilità di esprimere le proprie opinioni sul tema, sulla discussione stessa, anche analizzando le espressioni non verbali e verbali degli attori. Questa fase di riflessione può anch'essa essere registrata su video.

#### FASE 2 – REGISTRAZIONE VIDEO

#### FASE 3 - ANALISI ULTERIORE DELLA DISCUSSIONE REGISTRATA

In vista di possibili vincoli di tempo, è probabile che il gruppo continuerà l'analisi del video nel secondo incontro. Durante la visione della registrazione, i formatori propongono di concentrarsi su aree specifiche, come la comunicazione non verbale, le dinamiche di gruppo, l'espressione verbale individuale dei partecipanti o l'argomento sviluppato.

Esempi di punti oggetto di analisi:

##### 1. L'analisi incentrata sulle dinamiche di gruppo, i ruoli nel gruppo e l'interazione del gruppo

I partecipanti hanno il compito di scegliere un attore in particolare, del quale osserveranno le seguenti reazioni: A quale partecipante si rivolgeva l'attore scelto? Chi si unisce al dibattito prima di lui? Chi si unisce al dibattito dopo di lui? Quante volte l'attore scelto è impegnato nella discussione? Qual è stato il suo ruolo in quanto membro del gruppo?

Confrontando le singole testimonianze e le reazioni dei partecipanti alla formazione, possiamo determinare l'immagine delle dinamiche di gruppo, proporre una qualificazione dello status dei membri del gruppo, ma anche analizzare la competenza nell'esprimersi, far valere un punto di vista o una decisione.

##### 2. L'analisi mirata sulle argomentazioni degli studenti

Se l'obiettivo è quello di trovare come gli studenti siano in grado di formulare opinioni e ragionamenti, durante l'analisi del video, formatore e partecipanti si focalizzeranno sugli argomenti sviluppati per promuovere i loro punti di vista, i fattori chiave nella loro presa di posizione e le decisioni chiave, gli aspetti lasciati in sospeso...

##### 3. L'analisi incentrata sulla comunicazione non verbale

È anche possibile scegliere come punto di analisi la descrizione della comunicazione verbale e non verbale dei partecipanti. Il formatore invita gli studenti ad osservare i singoli elementi della comunicazione non verbale (espressioni facciali, posture...), il tono della voce, o frasi pronunciate sussurrando.



## MODULO 6

Comunicazione con l'altro  
e psicologia relazionale

## SEQUENZA 6.4

L'incontro con l'Altro

### Modalità pedagogiche e di animazione

Numero di partecipanti (min/max):	tra 5 e 15
Durata:	4 ore
Precisazione 1:	I supporti sono realizzati dai partecipanti preliminarmente.
Precisazione 2:	Contributi formativi prodotti alla fine sono focalizzati su tecniche di comunicazione, supporti di mediazione e punti chiave per instaurare una relazione.

### Contesto e sfide

Spesso nelle strutture di accoglienza per minori a rischio, vengono accolti minori stranieri. I minori del paese di accoglienza "guardano" con occhio un po' interrogativo i loro coetanei che non comunicano a causa della barriera linguistica.

Il non incontro provoca diffidenza, porta ad ignorare l'altro, finanche al rifiuto.

L'organizzazione di un momento di festa che richiede il coinvolgimento di tutti fa nascere di solito negli uni e negli altri la necessità di ritrovare all'interno della comunità riti, celebrazioni a cui associare i pasti tradizionali consumati in famiglia.

La stessa constatazione può essere fatta per le strutture che ospitano utenti di altra tipologia, per esempio persone anziane non autosufficienti, alloggiati in strutture collettive, con altre persone con le quali storie e culture potrebbero non incrociarsi.

Nel settore professionale, sia esso sociale o sanitario, l'altro è "oggetto" di missione. Avviare il processo di comunicazione in questo contesto non è facile. Spostando la sequenza della relazione su un campo di attività condiviso, può portare ciascuno a produrre un'apertura imprevista. Nei fatti, si tratta di scoprire l'altro e permettergli di presentarsi attraverso l'arte culinaria, la musica, la danza ... In questo modo, ognuno può valorizzare la sua identità culturale. Questo cambiamento di postura permette a chiunque di dare un senso all'estraneo, alla differenza, e permette a ciascuno di essere di più sé stesso, nella sua appartenenza, nella sua singolarità, pur in un gruppo. Cominciando così una relazione di scambio con l'altro sulla base della propria identità culturale.



## Obiettivi pedagogici

- Riconoscere le caratteristiche culturali e personali degli altri e avviare una relazione di scambio con l'altro sulla base della propria identità attraverso lo sviluppo di attività condivise.
  - Identificare gli ostacoli al processo di comunicazione ed elaborare un sistema di comunicazione specifico.
  - Adattare la propria postura professionale in base alle diverse situazioni interpersonali e interculturali.
  - Mantenere un rapporto nel tempo e sostenere l'autonomia delle persone.
- Trasmettere e/o trasferire il modello di comunicazione stabilito con gli altri attori dell'accompagnamento della persona.

## Svolgimento della sequenza

La sequenza si svolge sotto forma di un laboratorio di presentazione.

Preliminarmente alla sessione, ogni partecipante sceglie il mezzo di supporto che gli permette di far conoscere agli altri la sua cultura e lo presenta (ad esempio la preparazione di una ricetta tradizionale, l'esecuzione di una danza, la confezione di un indumento...).

Tale supporto deve essere scelto tra quelli che caratterizzano la propria cultura e tra quelli che potrebbero risultare più estranei allo sguardo dell'altro.

Il supporto è elaborato dal partecipante prima della sequenza formativa.

### A Presentazione in plenaria dei supporti prodotti (150 minuti)

Ogni partecipante presenta il supporto che ha prodotto o la prestazione che offre agli altri membri del gruppo.

Dopo ogni presentazione, l'autore spiega le ragioni della sua scelta e ne precisa il significato culturale.

Gli altri membri del gruppo possono fare domande o reagire attraverso i propri supporti o elementi culturali.

*(NB / per l'animazione calcolare circa 10 minuti per ogni partecipante, incluso la presentazione e la prima serie di domande e risposte.)*

### B Dibattito/discussione (40 minuti)

L'animatore della sequenza organizza un dibattito sulle sensazioni dei partecipanti, le lezioni apprese, il legame che possono fare con il loro background e la propria situazione professionale.

### C Apporti formativi complementari (30 minuti)

Due item sono proposti come apporti complementari per l'animatore:

- Tecniche di comunicazione e supporti di mediazione.
- Punti chiave per instaurare una relazione.

### D Elaborazione individuale di trasferimento e / o riproduzione nel contesto professionale (20 minuti)

Ogni partecipante propone una riproduzione di questo tipo di attività/animazione nel suo contesto professionale specificandone i termini, l'utenza e gli obiettivi associati.



## MODULO 7

## SEQUENZA 7.1

Strategia di comunicazione  
per un approccio collettivo  
o comunitario

L'Aquario

### Modalità pedagogiche e di animazione

Numero di partecipanti (min/max):	da 6 a 20 partecipanti (piccolo gruppo "acquario" tra i 5 e 6)
Durata:	3 ore
I vincoli della sala:	Una stanza spaziosa per le sessioni plenarie in cui il piccolo gruppo può lavorare ed essere osservato.
Altre condizioni:	Un buon autocontrollo (per il facilitatore) e buon coordinamento (per il tutor / animatore).
Materiali di supporto:	<ul style="list-style-type: none"> <li>una griglia in cui ognuno fa un rapporto sul lavoro del gruppo</li> <li>una griglia in cui ciascuno scrive punti di forza/debolezza o accordi/disaccordi su quanto esposto</li> <li>una griglia in cui il facilitatore può annotare il lavoro finale</li> </ul>

### Contesto e sfide

Questa è una delle tecniche utilizzate per la formazione dei tutor che accompagnano i giovani 15-18 in formazione nel sistema di leFP (Istruzione e Formazione Professionale). Questo strumento è ripreso dal libro "Identikit di un insegnante" realizzato dalla Provincia di Bologna (Italia) nel 1996.

Si tratta di un metodo per la condivisione/scambio di idee tra i gruppi di partecipanti e il facilitatore. Si riferisce alle maieutica socratica, basata sull'interazione che mira a risolvere un problema attraverso l'ascolto, il dialogo e la tecnica domanda/risposta.

Questa attività può essere proposta in un gruppo di lavoro per risolvere un problema, sviluppare l'analisi di una situazione, di una critica e sviluppare una riflessione condivisa.

### Obiettivi pedagogici

- Facilitare il confronto e la collaborazione all'interno di un gruppo.
- Sostenere la costruzione e il processo decisionale per risolvere i problemi specifici dopo aver raccolto tutti i pareri e analizzato le possibili soluzioni.
- Promuovere la creazione di spazi partecipativi.
- Sviluppare una corretta postura in qualità di facilitatore e moderatore in un gruppo.

## Svolgimento della sequenza

In questo metodo, i partecipanti ascoltano, non emettendo all'inizio alcun commento, opinione o argomento sull'analisi di un tema affrontato dall'altro gruppo.

Un piccolo gruppo è riunito nel centro, circondato dal gruppo più grande in cerchio. Il piccolo gruppo rappresenta l' "acquario" e il gruppo più grande gli "osservatori". Il piccolo gruppo discute su un argomento o un problema. Gli osservatori ascoltano la discussione. In alcuni casi, potrebbero essere chiamati a partecipare all'acquario e alla discussione. In altri casi, gli osservatori, in seduta plenaria, discutono di ciò che hanno sentito e delle loro reazioni.

Le petit groupe peut travailler sur un projet, une situation à résoudre, un thème à analyser et la démarche peut engendrer un travail coopératif dans sa globalité. Le petit groupe est autorisé à exposer ses pensées, le produit de sa réflexion et le grand groupe à apporter une analyse critique de cette production.

### FASI DI LAVORO:

- Divisione dei partecipanti in due gruppi: uno piccolo (ideale è costituirlo in maniera casuale o attraverso un gioco) e un gruppo più grande (che comprende il resto delle persone) (10 minuti)
- Precisazione del tempo stabilito (a seconda della complessità del problema)  
Descrivere il problema / assegnare il compito al piccolo gruppo (10 minuti)
- Il piccolo gruppo discute del problema e il gruppo più grande osserva e prende appunti, utilizzando supporti come una griglia (max 1 ora)
- Presentazione del lavoro del piccolo gruppo al resto del gruppo (in un tempo preciso) (15 minuti)  
Gli "osservatori" ascoltano, scrivono una presentazione (con una griglia)
- Discussione plenaria (il gruppo più grande può porre domande, continuare la discussione degli altri) con il facilitatore che modera e sintetizza i punti salienti (meglio utilizzando una griglia) (45 minuti)

Il facilitatore assume il ruolo di tutor facilitatore che non trasmette conoscenza, ma aiuta gli animatori nelle attività cognitive e meta-cognitive (riflessione, ragionamento, argomentazione).

Altre strategie didattiche possono essere utilizzate; per esempio, a fine sessione, la possibilità di risolvere il problema.

La discussione dovrebbe permettere la partecipazione di tutti, per facilitare il processo di scoperta e per sviluppare la capacità di controllo (individuale e sociale). Le principali attività possono quindi avere lo scopo di insegnare a un gruppo di lavoro ad analizzare la situazione, avere un pensiero critico e partecipativo e risolvere un problema.

### ESEMPI DI GRIGLIE:

#### 1. Griglia per annotare le interazioni e le attitudini

Scopo della discussione	Persone	Azione (quello che lui/lei fa)	Attitudini	NOTE
"possedere" Conoscenze sul tema	Es : Mary parla di..., elle pensa che...  Gli altri ascoltano in silenzio/parlano...	Peter alza la mano per parlare ma gli altri non parlano.	Mark ascolta la discussione in silenzio.	Penso che Philip si alzi troppo rumorosamente mentre Mary parla.
Una soluzione specificata	...	...	...	...

Questo strumento può aiutare gli osservatori a notare cose a cui non avrebbero prestato attenzione e a rilevare tutte le frasi del piccolo gruppo.

## 2. Griglia per l' "osservatore" dopo l'esposizione

Oggetto (cosa, prodotto)	Punti di forza	Punti deboli	Accordo	Disaccordo
<i>Per es: il piccolo gruppo esprime la sua opinione sulla situazione</i>	<i>Tutti i punti di vista sono stati analizzati L'esposizione è stata chiara Questo punto di vista è originale</i>	<i>Il gruppo ha espresso solo un punto di vista Il gruppo non ha considerato che... ...</i>	<i>Sono d'accordo... Perchè ?...</i>	<i>Non sono d'accordo... Perchè ?...</i>

Una griglia in cui ciascuno annota punti di forza / debolezza o accordo / disaccordo con quanto espresso

## 3. Griglia per l'animatore

Scopo della discussione	Punti di forza	Punti deboli/ da migliorare	Suggerimenti	Versione finale (con correzioni)



## MODULO 7

Strategia di comunicazione  
per un approccio collettivo  
o comunitario

## SEQUENZA 7.2

Focus Group

### Modalità pedagogiche e di animazione

**Numero di partecipanti (min/max):** min 8 max 12

**Durata:** 2 ore

#### I requisiti del luogo:

Un luogo spazioso (ma non troppo), sedie mobili.

#### Altre condizioni:

Il moderatore deve conoscere e avere esperienza (come moderatore o partecipante) di questa tecnica.

#### Materiali di supporto:

- lavagna a fogli mobili e grandi fogli per ogni gruppo
- pennarelli
- registratore
- lavagna bianca o blocco note

### Obiettivi pedagogici

- **Sviluppare capacità di raccolta e analisi delle espressioni e delle percezioni di un gruppo.**
- **Rafforzare gli strumenti di analisi di contesti e situazioni specifiche di un gruppo o di una comunità.**
- **Sviluppare strumenti di costruzione partecipativa e di dialogo positivo.**

### Contesto e sfide

Questa tecnica è stata utilizzata principalmente nella ricerca sul tema dei gruppi dinamici (Merton, negli anni '50). Le dinamiche interne al gruppo incoraggiano una maggiore produzione di idee e una maggiore disponibilità a parlare ed analizzare a fondo un problema.

I vantaggi:

- Ottenere una lettura dettagliata di un contesto, di una situazione o di una problematica.
- Incoraggiare ipotesi di ricerca e di analisi.
- Ottenere informazioni su esperienze e punti di vista, idee, motivazioni, attitudini, conoscenze ed aspettative.
- Analizzare in profondità un determinato oggetto di analisi, in un lasso di tempo limitato e con limitato dispendio di risorse.

I limiti:

- Impossibilità di generalizzare le informazioni o le interpretazioni che emergono dal gruppo.
- Possibile attitudine del moderatore ad influenzare le dinamiche attivate.
- Possibile difficoltà di sintetizzare e interpretare le informazioni che emergono.

Questo strumento si caratterizza per essere uno strumento partecipativo, prevede cioè un ruolo attivo dei partecipanti e l'espressione della loro percezione della realtà mentre sviluppano le proprie esperienze.

## Svolgimento della sequenza

L'obiettivo è quello di favorire un equilibrio tra la partecipazione dei componenti del gruppo ed il loro coinvolgimento (è il legame tra i partecipanti).

Per creare un *GRUPPO DI DISCUSSIONE* è necessario: :

1. Un moderatore – animatore professionista (o esperto), preferibilmente con conoscenza della materia oggetto di discussione. E' meglio avere un assistente osservatore che prende appunti o utilizza un supporto audio o video.
2. Un gruppo costituito rispetto agli obiettivi, in numero sufficiente a rappresentare le diverse posizioni possibili (da 8 a 12 persone), per consentire l'interazione tra i partecipanti.
3. Interazione tra i partecipanti: tutti devono essere in grado di esprimere le proprie opinioni.
4. Un oggetto di discussione il più possibile chiaro e definito.

Compiti del *moderatore* sono creare un clima di fiducia e di spontaneità, incoraggiare la partecipazione dei membri del gruppo, utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile a tutti i partecipanti, evitando di esprimere (verbalmente o non verbalmente) qualsiasi tipo di opinione e parere sul tema oggetto di analisi.

Il lavoro del moderatore è quello di guidare e incoraggiare il gruppo a riflettere profondamente su una serie di argomenti che sono stati stabiliti in anticipo (non più di 12) e favorire il confronto immediato tra i diversi punti di vista.

Il *gruppo* dovrebbe essere composto da persone che conoscono bene l'oggetto della discussione. E' preferibile che i partecipanti non si conoscano per facilitare l'espressione di diversi punti di vista.

Nella scelta e disposizione dello spazio è necessario prevedere un setting che favorisca l'interazione (è preferibile un luogo in cui il gruppo può stare in cerchio per incoraggiare l'interazione).

### CONDUZIONE DI UN GRUPPO DI DISCUSSIONE (Regole e tappe)

Idealmente, il focus group è condotto da un'équipe comprendente un moderatore e un assistente moderatore. Il moderatore facilita la discussione; l'assistente prende appunti e utilizza il registratore.

1. **Il moderatore e l'assistente moderatore devono accogliere i partecipanti. (5 minuti)**
2. **Il moderatore, durante la sessione di apertura, illustra chiaramente. (15 minuti) :**
  - lo scopo del focus group e l'oggetto della discussione,
  - il modo in cui sono stati scelti i partecipanti per formare il gruppo (ad esempio, per i loro interessi, competenza ed esperienza),
  - il Regolamento che prevede alcuni punti:
    1. VOGLIAMO CHE SIATE VOI AD ANIMARE LA DISCUSSIONE
      - *Noi auspichiamo che tutti partecipino.*
      - *Potremmo richiamarvi se non fate intervenire abbastanza.*
    2. NON CI SONO BUONE O CATTIVE RISPOSTE
      - *Tutte le esperienze e le opinioni sono importanti.*
      - *Vogliamo sentire una varietà di opinioni.*
    3. CONFIDENZIALITA' DEGLI SCAMBI
      - *Ciò che viene detto nel focus group non sarà divulgato all'esterno. Non vogliamo farvi sentire a disagio, anche quando saranno discussi argomenti difficili.*

4. REGISTREREMO IL GRUPPO

- *Vogliamo tenere memoria di ciò che direte.*
  - *Non scriveremo i nomi delle persone sulla nostra relazione. Potrete rimanere anonimi per tutta la durata della sessione.*
- durata prevista della sessione.

3. **Durante la sessione** (max 1 ora 30 minuti)

Il moderatore ha la responsabilità di creare un dibattito su tutte le questioni preparate, nei tempi e nei modi adeguati. Ha inoltre la responsabilità di incoraggiare tutti i partecipanti a parlare e spiegare pienamente le proprie risposte.

*Qualche esempio per aiutare:*

- ? *"Puoi dare qualche precisazione ulteriore?"*
- ? *"Aiutami a capire quello che vuoi dire"*
- ? *"Puoi fare un esempio?"*

Si tratta di una buona pratica per un moderatore per parafrasare e riassumere opinioni lunghe, complesse e ambigue. E' utile per dimostrare l'ascolto attivo e chiarisce l'opinione di tutti nel gruppo.

Il moderatore esercita una posizione di autorità e di influenza, deve rimanere neutrale, non annuendo o levando il sopracciglio, non deve mostrare di essere d'accordo o in disaccordo, non deve elogiare o denigrare alcuno.

*Ecco alcune strategie adeguate per affrontare le seguenti posizioni:*

- ? **Gli esperti auto-proclamati:** *"Grazie, che cosa pensano gli altri?"*
- ? **Il dominatore:** *"Ascoltiamo altri pareri."*
- ? **Il chiacchierone:** *Smettete di guardarlo negli occhi e guardate l'orologio; interrompetelo.*
- ? **Il partecipante che parla in fretta:** *Chiedetegli di ripetere la sua risposta più lentamente*
- ? **Il partecipante che parla a voce bassa:** *Chiedetegli di ripetere la risposta a voce alta.*

4. **Alla fine della sessione, è bene che il moderatore proponga cinque minuti di restituzione e riassuma ciò che è stato detto nel corso della discussione, affinché i partecipanti possano ritornare sul tema della discussione. (15 minuti)**

5. **Quando il focus group è terminato, il moderatore ringrazia i partecipanti.**

# Kit culturale Supporti



## Il diario di bordo sul campo

### *Schema di osservazione 1*

Azione osservata 1 :

Numero di persone:

Data:

Durata dell'azione:

Descrizione:

## Il diario di bordo sul campo

### Schema di osservazione 2

Luogo/data/periodo dell'azione osservata

Descrivete il contesto generale in cui l'avvenimento si colloca

Descrivere lo spazio e in particolare i limiti fisici entro i quali si svolge l'azione, gli oggetti utilizzati dalle persone ecc. Potete, se volete, fare una foto.

Descrivete le persone (tipo, ruolo, ecc.)

Soggetto 1:

Soggetto 2:

Soggetto 3:

Soggetto 4:

Descrivete come le persone si collocano nello spazio.

Se volete, potete fotografare.



## Il diario di bordo sul campo

### Tabella 1

Descrivere il rapporto tra le persone e il loro approccio comunicativo

Azione:		
Soggetto:	Comportamento: <i>Descrivere il comportamento (se possibile trascrivete letteralmente alcune informazioni)</i>	Commento dell'osservatore : <i>Quali sono le conseguenze?</i>

## Il diario di bordo sul campo

### Tabella 2

Descrivere il rapporto tra le persone e il loro approccio comunicativo

Tempistica dell'azione	Azione	Tipo di relazione tra le persone	Commenti dell'osservatore



<b>ESEMPIO DI QUIZ SUL TERRITORIO IN ESAME</b> <i>Fare le necessarie modifiche.</i>			
<b>A. ORGANIZZAZIONE AMMINISTRATIVA</b>			
1.	Numero di comuni:		
2.	Numero di province/Precisare i nomi		
3.	Numero di Unioni di comuni:		
<p>Precisare se necessario:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>			
<b>B. ANDAMENTO DEMOGRAFICO</b>			
1.	Numero di abitanti:		
2.	Stimate la popolazione di ciascuna città :		
3.	A cosa è dovuta l'eventuale crescita demografica? (Mettete una « x » sulla risposta giusta)		
	Saldo naturale (nascite superiori ai decessi)		Saldo migratorio
<p>Precisare se necessario:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>			
4.	La tendenza generale è verso l'invecchiamento della popolazione. Stimate in percentuale la popolazione oltre i 60 anni di età.		
<div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>			



C. I SETTORI DI ATTIVITA'					
1. Qual è il settore di attività più importante, e quale il più debole? (Numerateli in ordine di importanza 1., 2., 3.)					
primario		secondario		terziario	
Precisare o inserire uno schema:					
Esempio :					
	agricoltura		commercio		edilizia
	industria		Servizi in crescita		turismo
D. LA COMPETENZA LINGUISTICA					
1. Nel territorio in esame, quanti italofoeni ci sono oltre i 16 anni di età ? Indicatelo in percentuale.					
2. In quale fascia di età ci sono più italofoeni?					
Precisare se necessario:					
3. In quale zona ci sono più italofoeni?					
Precisare se necessario:					

E. LA QUALITA' DELLA VITA	
1.	Tasso di disoccupazione:
2.	Salario medio:
3.	Numero di persone adulte che frequentano regolarmente le mense sociali:



## ESEMPIO DI QUIZ RELATIVO AL TERRITORIO DI RESIDENZA

*Fare le necessarie modifiche per adattare il quiz .*

<b>A.</b>	<b>SUDDIVISIONE AMMINISTRATIVA E/O CULTURALE DEL TERRITORIO</b>
1.	
2.	
...	
<b>B.</b>	<b>ANDAMENTO DEMOGRAFICO</b>
1.	
2.	
...	
<b>C.</b>	<b>COMPOSIZIONE DELLA POPOLAZIONE (VECCHI E NUOVI RESIDENTI)</b>
1.	
2.	
...	
<b>D.</b>	<b>COMPETENZE LINGUISTICHE E CARATTERISTICHE CULTURALI DELLE POPOLAZIONI PIU' RAPPRESENTATIVE</b>
1.	
2.	
...	
<b>E.</b>	<b>PRINCIPALI SETTORI ECONOMICI</b>
1.	
2.	
...	
<b>F.</b>	<b>MERCATO IMMOBILIARE</b>
1.	
2.	
...	
<b>G.</b>	<b>ESCLUSIONE SOCIALE</b>
1.	
2.	
...	



TABELLA SETTIMANA										ATTENZIONE importanti linee guida alla tabella:	TABELLA WEEK-END														
ORA	ATTIVITA'	RELAZIONI						LUOGO			ORA	ATTIVITA'	RELAZIONI						LUOGO						
		Solo/a	In coppia	In famiglia o con i figli	Con i colleghi	Con gli amici	Altri	A casa propria	Fuori casa				Solo/a	In coppia	In famiglia o con i figli	Con i colleghi	Con gli amici	Altri	A casa propria	Fuori casa					
0										<p>Le attività possono includere: sonno, riposo, attività domestiche (pulizia, cucina, bucato, attività amministrative...), tempo di aiuto familiare (supporto a un genitore o parente in stato di ridotta autonomia) altre attività domestiche (Fai da te, giardinaggio), pasti, intrattenimento domestico (TV, lettura, giochi, internet...), attività lavorativa o professionale, tempo libero fuori casa, attività associative, viaggi, altro (specificare).</p> <p>Il tempo in cui si dorme può essere considerato, come ciascuno preferisce, come tempo individuale (da solo) o condiviso.</p> <p>Prendete il tempo per riempire <b>ogni fascia oraria</b> (anche se la stessa attività vi occupa molte ore.</p>	0														
1											1														
2											2														
3											3														
4											4														
5											5														
6											6														
7											7														
8											8														
9											9														
10											10														
11											11														
12											12														
13											13														
14											14														
15											15														
16											16														
17											17														
18											18														
19											19														
20											20														
21											21														
22											22														
23										23															

Come giudicate il tempo passato?			
	Insufficiente	Sufficiente	Importante
Soli			
In coppia			
Con i figli o la famiglia			
Con i colleghi			
Con gli amici			
Altri (precisare)			

Come giudicate il tempo passato?			
	Insufficiente	Sufficiente	Importante
A casa			
Fuori casa			

Su una scala da 0 a 4, posizionate il grado di soddisfazione dei seguenti bisogni nella vostra vita attuale					
	0	1	2	3	4
<b>Bisogni vitali o fisiologici</b> <i>(Mangiare, avere un riparo, avere una buona igiene, fare sport, sentirsi al sicuro...)</i>					
<b>Bisogni affettivi</b>					
<b>Sicurezza economica</b>					
<b>Realizzazione professionale</b>					
<b>Sviluppo intellettuale e culturale</b>					
<b>Inserimento nella vita sociale</b>					

Scrivete almeno tre osservazioni sul vostro stile di vita:

Nonno materno	
Nome	
Luogo di nascita	
Luoghi in cui ha vissuto	

Nonna materna	
Nome	
Luogo di nascita	
Luoghi in cui ha vissuto	

Nonno paterno	
Nome	
Luogo di nascita	
Luoghi in cui ha vissuto	

Nonna paterna	
Nome	
Luogo di nascita	
Luoghi in cui ha vissuto	

Suocera	
Nome	
Luogo di nascita	
Luoghi in cui ha vissuto	

Madre	
Nome	
Luogo di nascita	
Luoghi in cui ha vissuto	

Io
Luogo di nascita
Luoghi in cui ha vissuto

Padre	
Nome	
Luogo di nascita	
Luoghi in cui ha vissuto	

Suocero	
Nome	
Luogo di nascita	
Luoghi in cui ha vissuto	

Fratellastro/sorellastra	
Nome	
Luogo di nascita	
Luoghi in cui ha vissuto	

Fratellastro/sorellastra	
Nome	
Luogo di nascita	
Luoghi in cui ha vissuto	

Fratello/Sorella	
Nome	
Luogo di nascita	
Luoghi in cui ha vissuto	

Fratello/Sorella	
Nome	
Luogo di nascita	
Luoghi in cui ha vissuto	



## Imparare osservando

**immagine o emozione ritenuta**



**le tre parole chiave**

che ti sembra possano definire la logica di  
funzionamento del servizio

**le tre parole chiave**

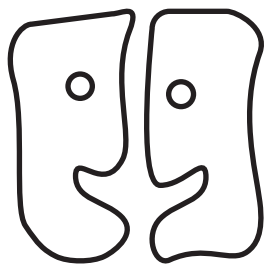
che sembrano definire la postura  
dei professionisti e di tutti gli interessati  
che hai osservato

**la rappresentazione di cui ti sei "disfatto"  
alla fine del periodo di osservazione**

la questione che rimane in sospeso

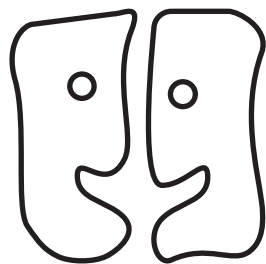


**Rilassato**



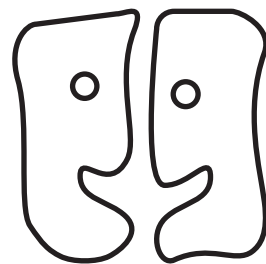
**Rilassato**

**Sorpreso**



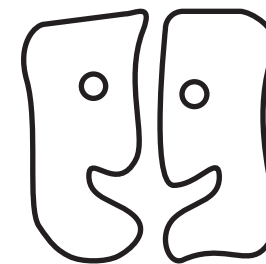
**Sorpreso**

**Rincuorato**



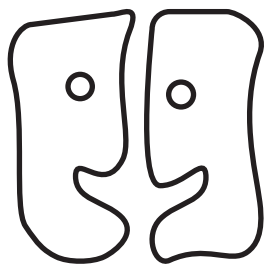
**Rincuorato**

**Pacato**



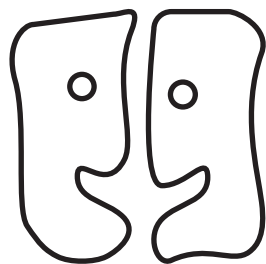
**Pacato**

**Affezionato**



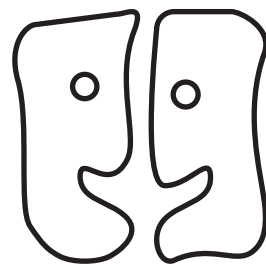
**Affezionato**

**Felice**



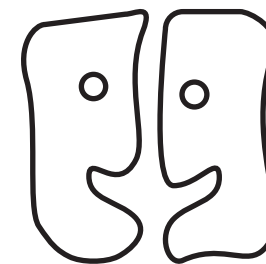
**Felice**

**Grato**



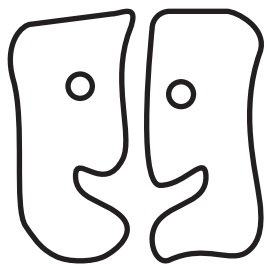
**Grato**

**Contento**



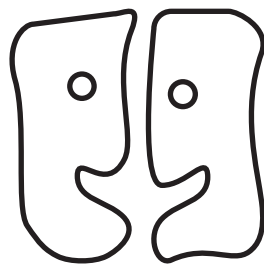
**Contento**

**Eccitato**



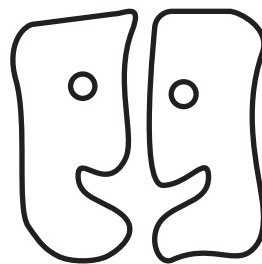
**Eccitato**

**Estatico**



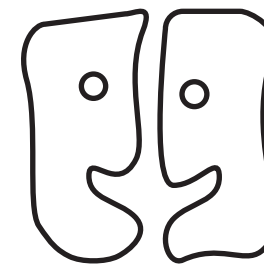
**Estatico**

**Stupefatto**



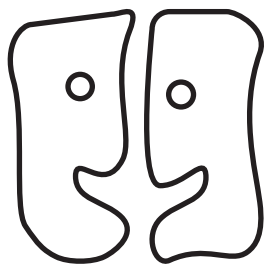
**Stupefatto**

**Curioso**



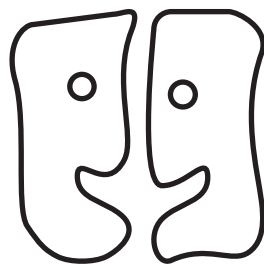
**Curioso**

**Fiducioso**



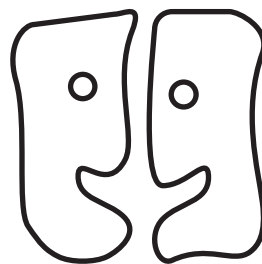
**Fiducioso**

**Calmo**



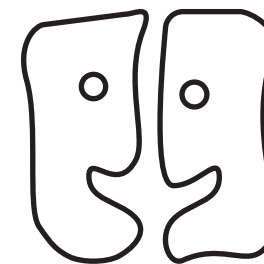
**Calmo**

**Divertito**



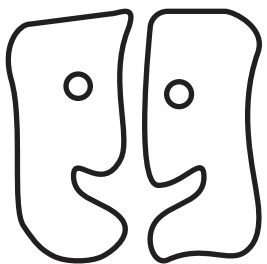
**Divertito**

**Aperto**



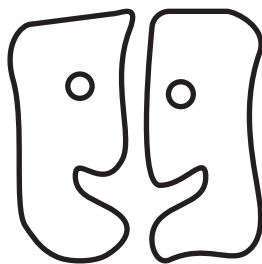
**Aperto**

**Preso**



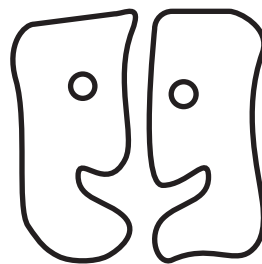
**Preso**

**Caloroso**



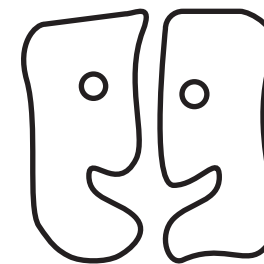
**Caloroso**

**Controllato**



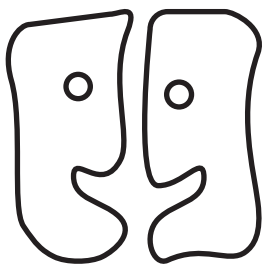
**Controllato**

**Impegnato**



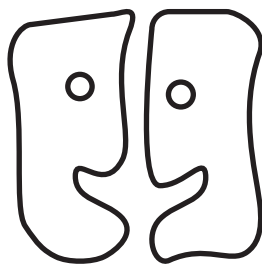
**Impegnato**

**Stimolato**



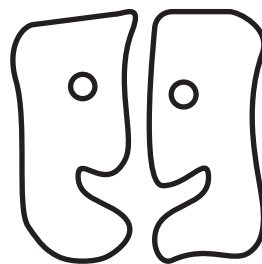
**Stimolato**

**Eccitato**



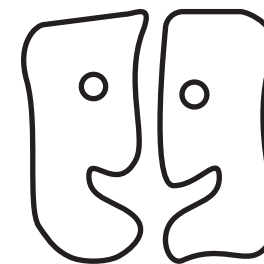
**Eccitato**

**Tranquillo**

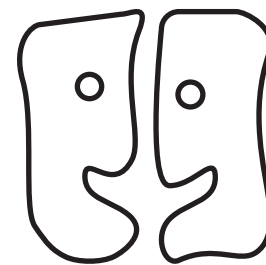
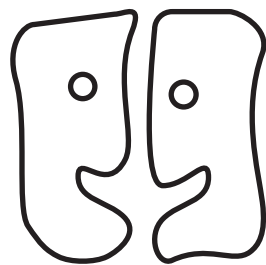
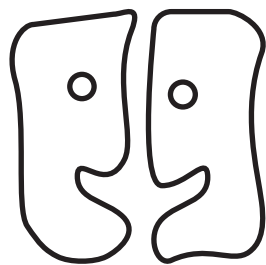
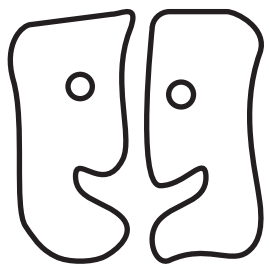
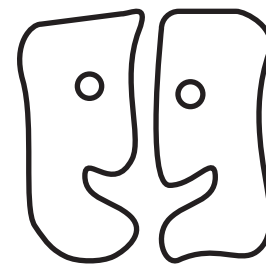
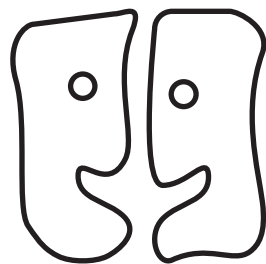
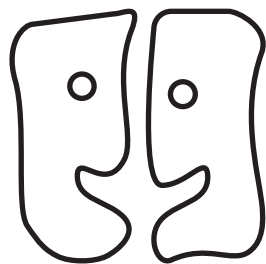
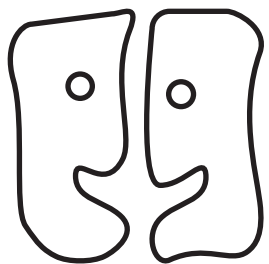


**Tranquillo**

**Toccato**

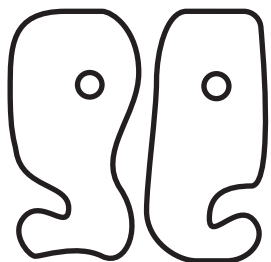


**Toccato**



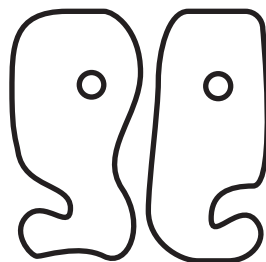


**Preoccupato**



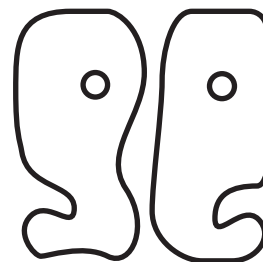
**Preoccupato**

**Triste**



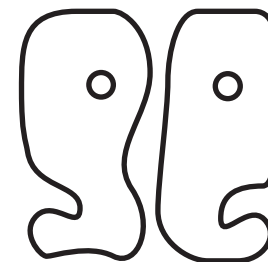
**Triste**

**Distaccato**



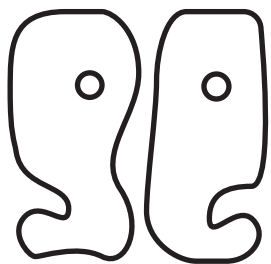
**Distaccato**

**Disperato**



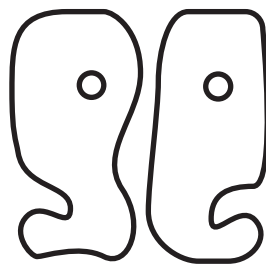
**Disperato**

**Spossato**



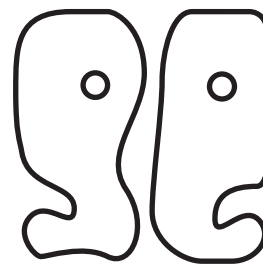
**Spossato**

**Scoraggiato**



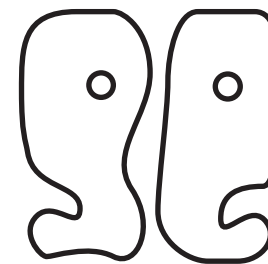
**Scoraggiato**

**Stordito**



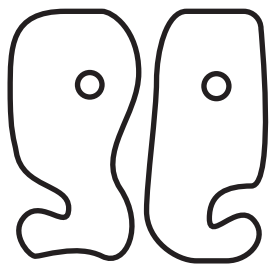
**Stordito**

**Esasperato**



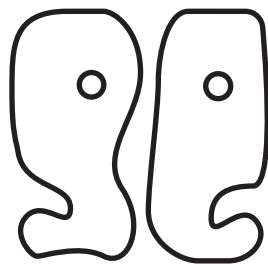
**Esasperato**

**Frustrato**



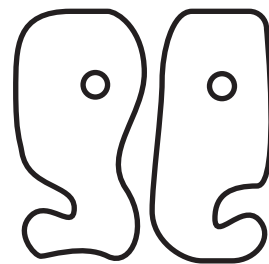
**Frustrato**

**Furioso**



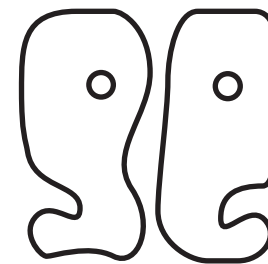
**Furioso**

**Annoiato**



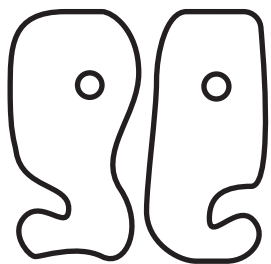
**Annoiato**

**Depresso**



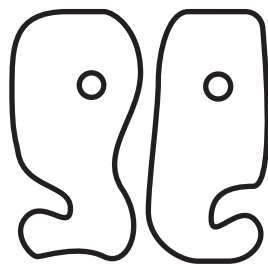
**Depresso**

**Deluso**



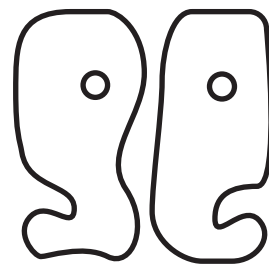
**Deluso**

**Nervoso**



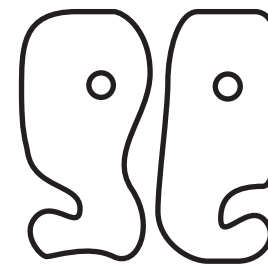
**Nervoso**

**Scosso**



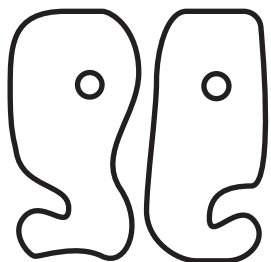
**Scosso**

**In preda  
al panico**



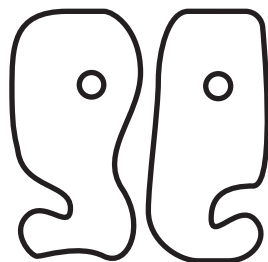
**In preda  
al panico**

**Agitato**



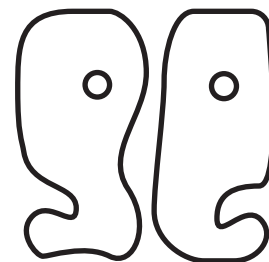
**Agitato**

**Spaventato**



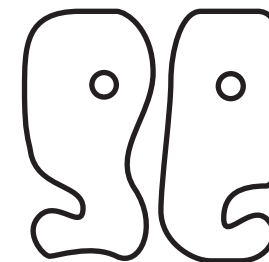
**Spaventato**

**Arrabbiato**



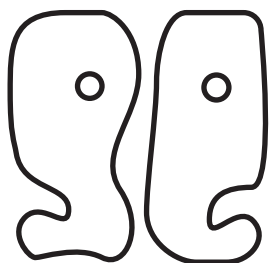
**Arrabbiato**

**Confuso**



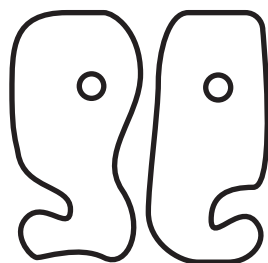
**Confuso**

**Timoroso**



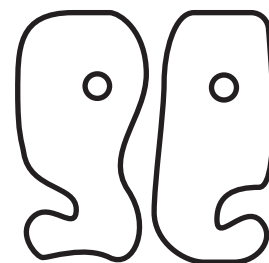
**Timoroso**

**Paura**



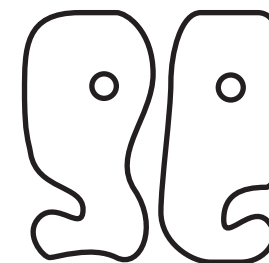
**Paura**

**Ansioso**

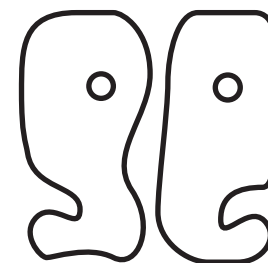
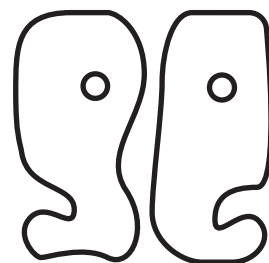
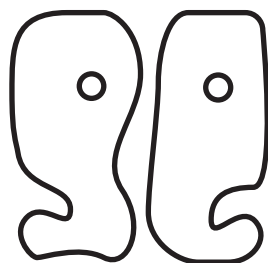
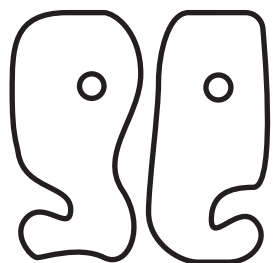
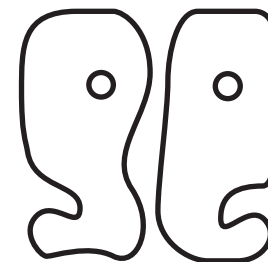
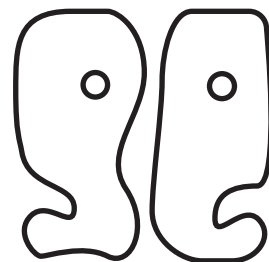
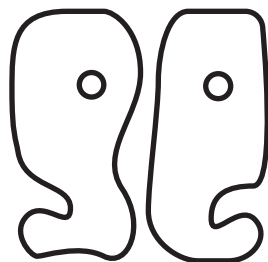
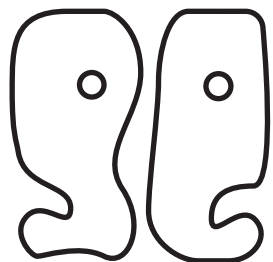


**Ansioso**

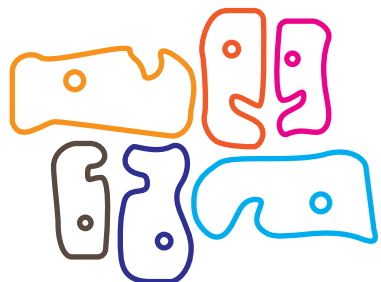
**Fragile**



**Fragile**

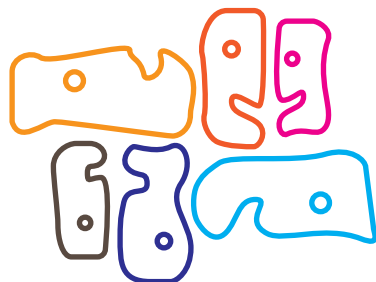


Essere considerato per quello che sono



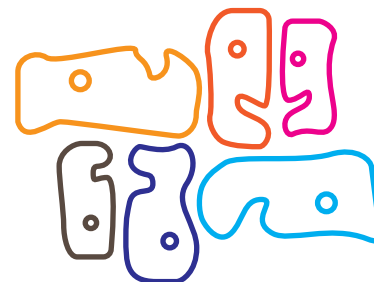
Essere considerato per quello che sono

Essere capito nelle mie vere intenzioni



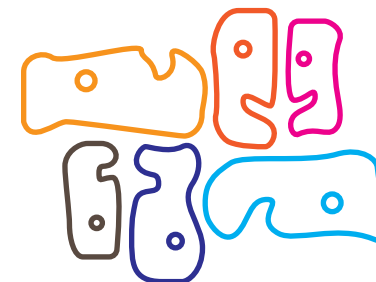
Essere capito nelle mie vere intenzioni

Contatto



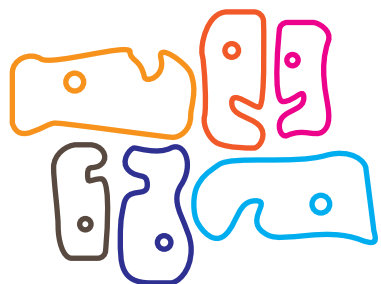
Contatto

Tenerenza



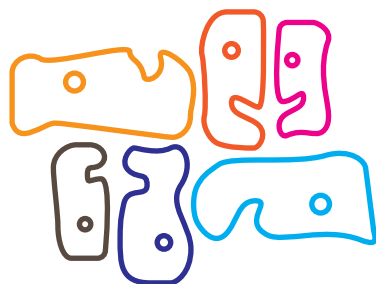
Tenerenza

Bontà



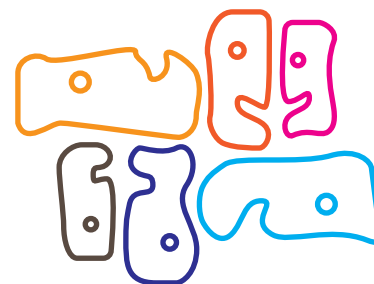
Bontà

Conforto



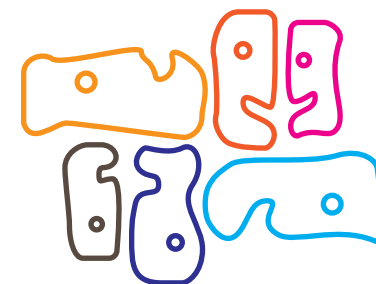
Conforto

Equità/Giustizia



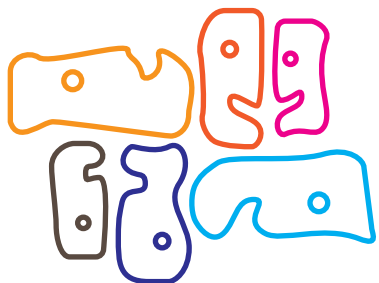
Equità/Giustizia

Realizzazione



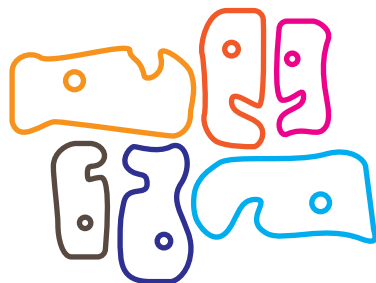
Realizzazione

Competenza



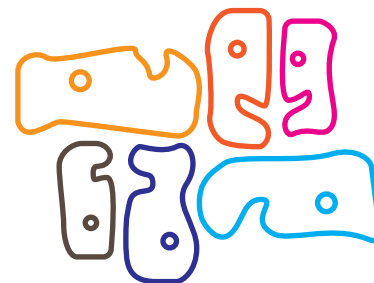
Competenza

Evoluzione



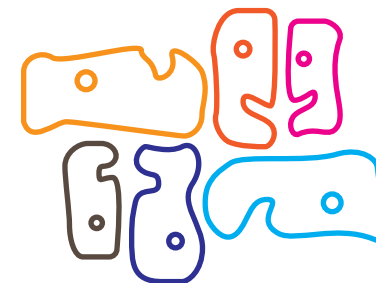
Evoluzione

Riconoscimento



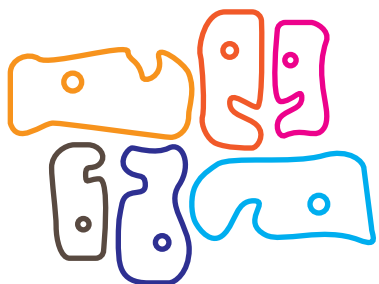
Riconoscimento

Condivisione



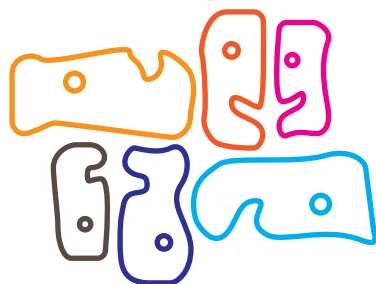
Condivisione

Espressione



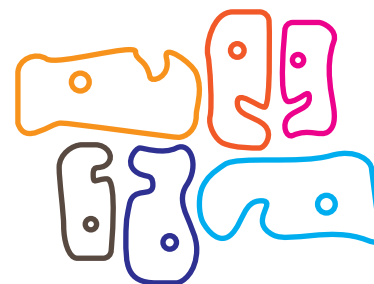
Espressione

Compagnia



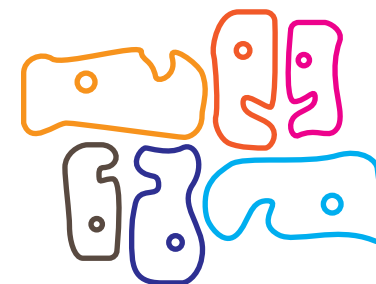
Compagnia

Intimità



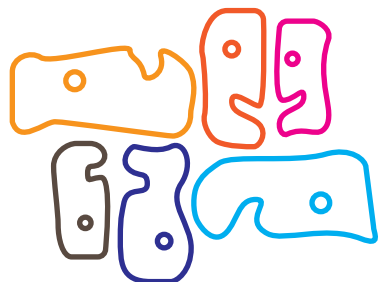
Intimità

Considerazione



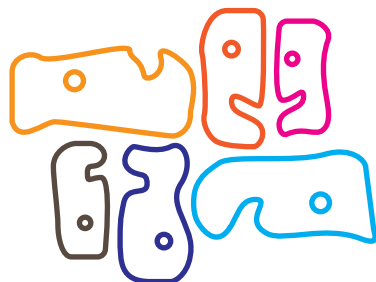
Considerazione

Solitudine



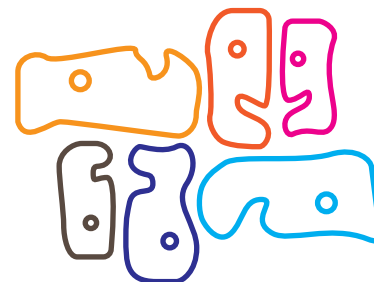
Solitudine

Gratitudine



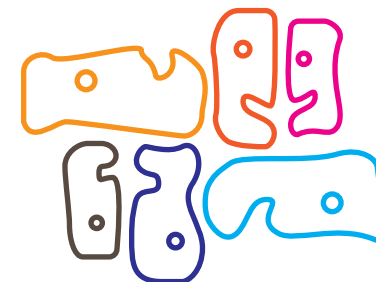
Gratitudine

Chiarezza



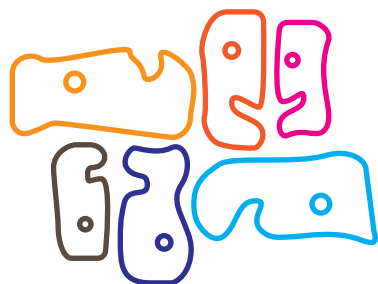
Chiarezza

Compassione



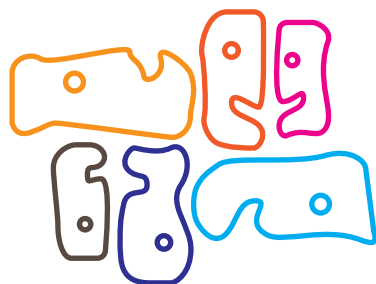
Compassione

Sogni



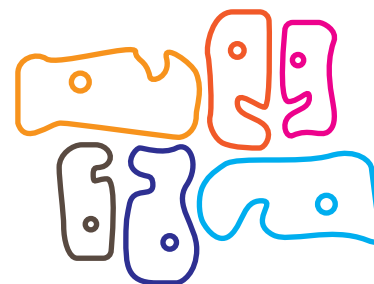
Sogni

Esplorare e onorare i miei valori



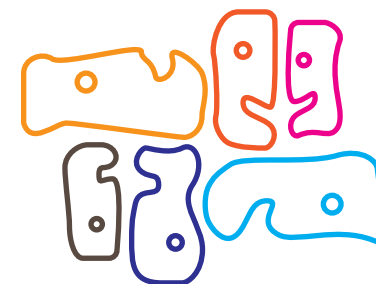
Esplorare e onorare i miei valori

Autonomia



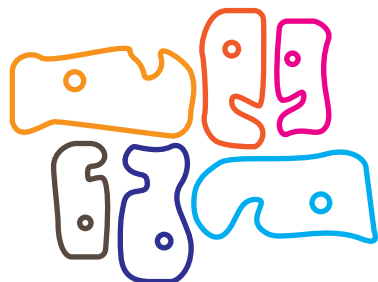
Autonomia

Scelta



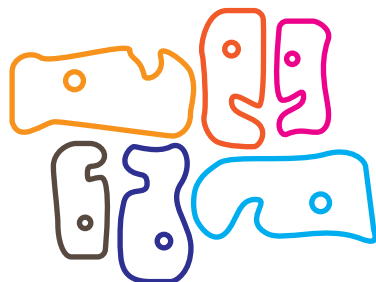
Scelta

Celebrazione



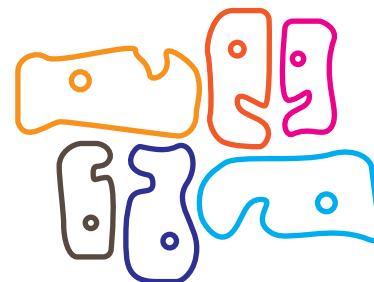
Celebrazione

Dolore/Accettazione



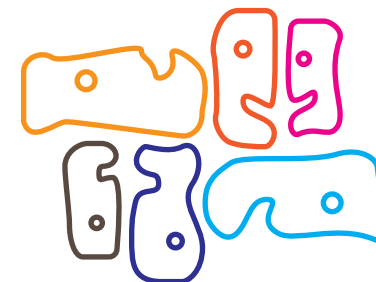
Dolore/Accettazione

Autenticità



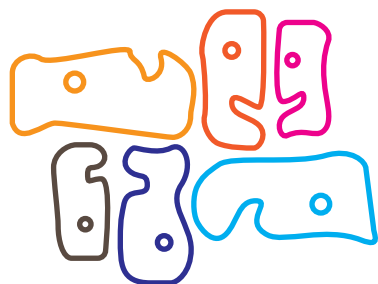
Autenticità

Senso



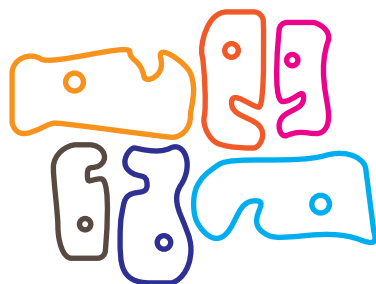
Senso

Integrità



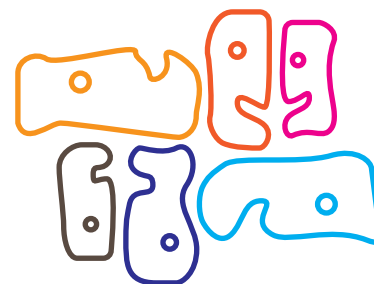
Integrità

Creatività



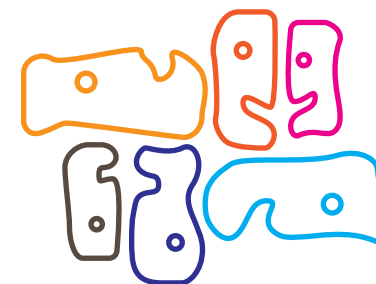
Creatività

Interdipendenza



Interdipendenza

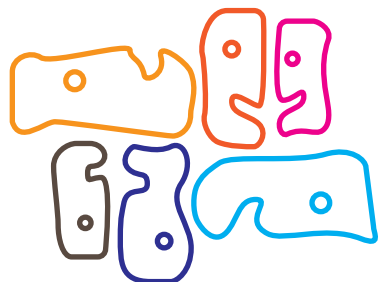
Accettazione



Accettazione

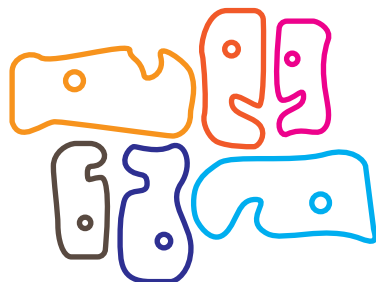


Comunità



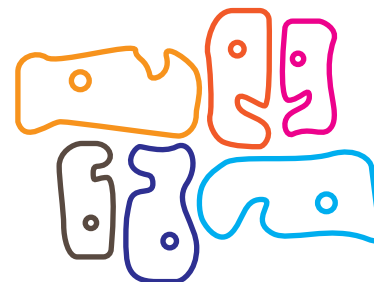
Comunità

Realtà condivisa



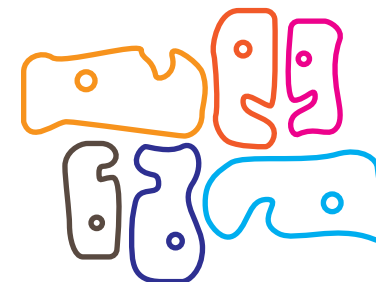
Realtà condivisa

Connessione



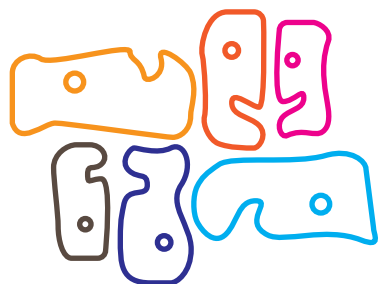
Connessione

Apprezzamento



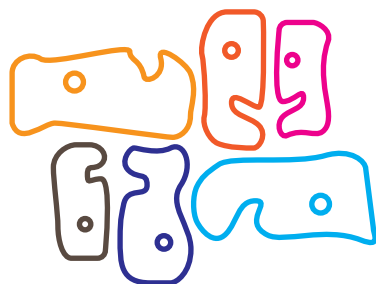
Apprezzamento

Considerazione



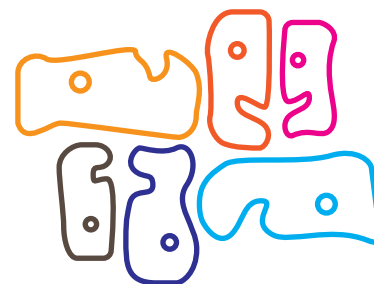
Considerazione

Contribuire alla vita



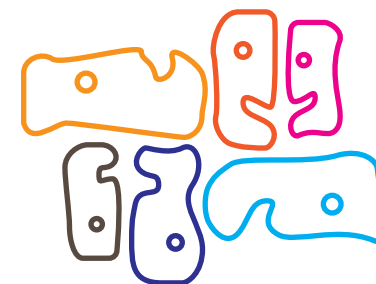
Contribuire alla vita

Agio



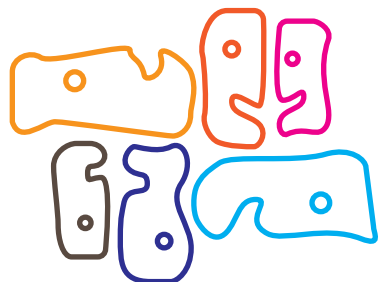
Agio

Empatia



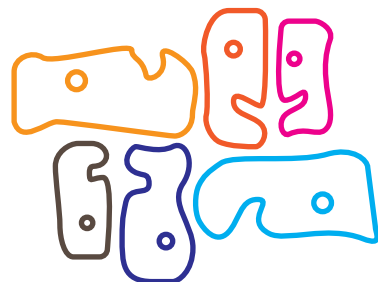
Empatia

Amore



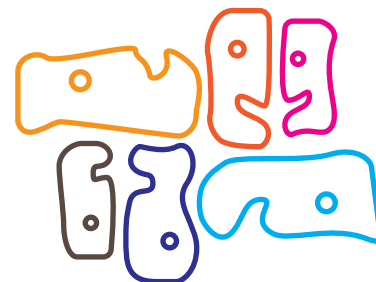
Amore

Onestà



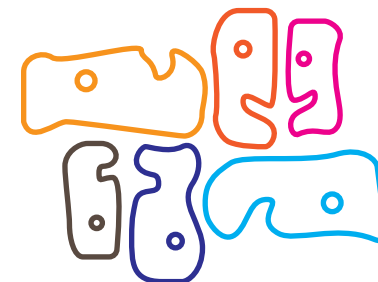
Onestà

Sostegno



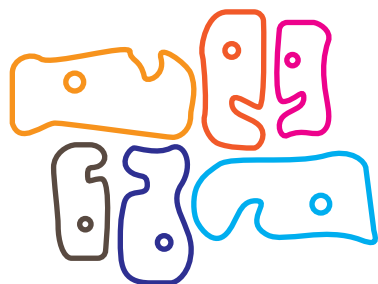
Sostegno

Verità



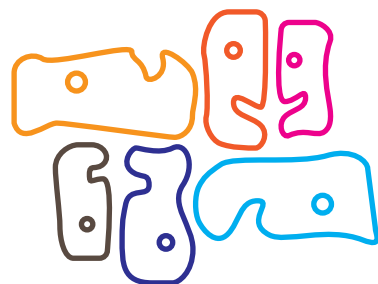
Verità

Comprensione



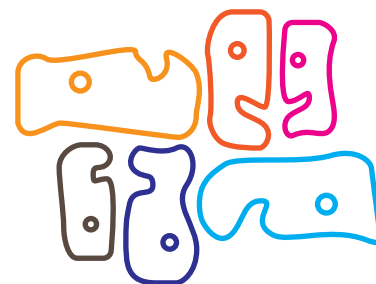
Comprensione

Bellezza



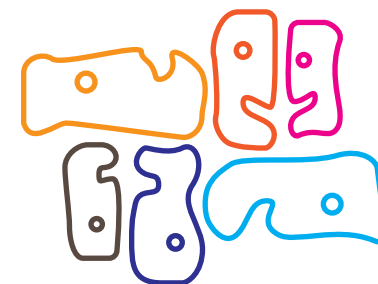
Bellezza

Ispirazione



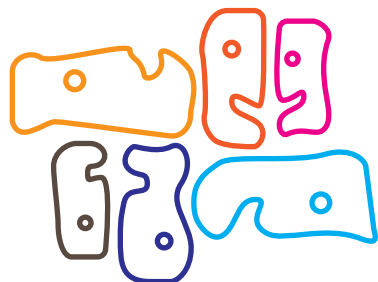
Ispirazione

Armonia



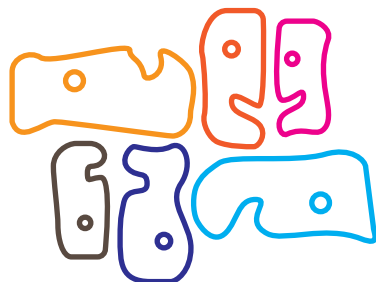
Armonia

Ordine



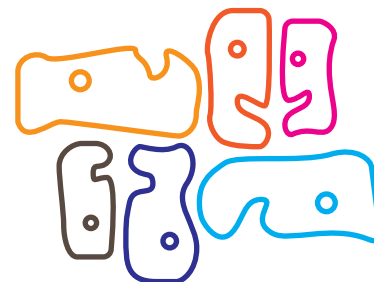
Ordine

Pace



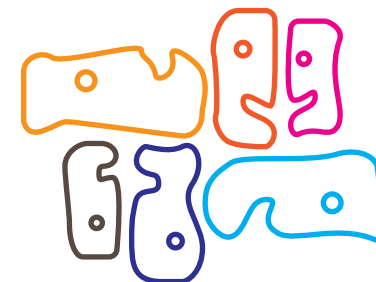
Pace

Ridere



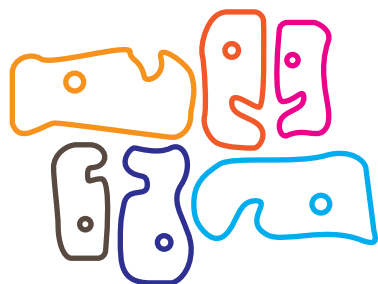
Ridere

Divertimento



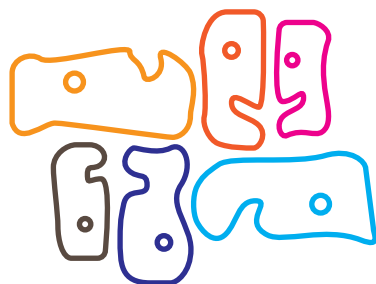
Divertimento

Gioco



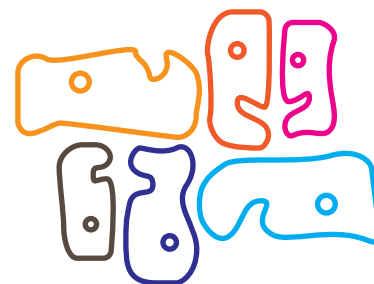
Gioco

Cibo/acqua/  
aria/riparo



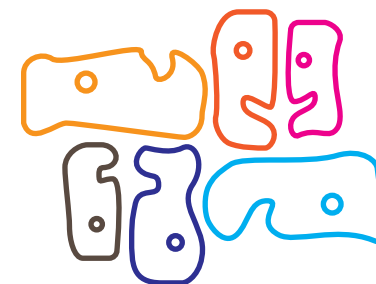
Cibo/acqua/  
aria/riparo

Stimolazione  
sensoriale



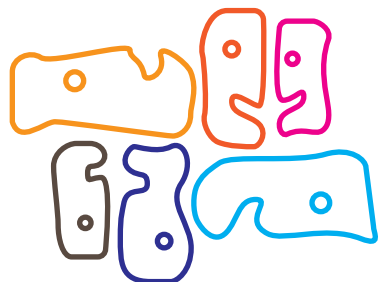
Stimolazione  
sensoriale

Movimento fisico



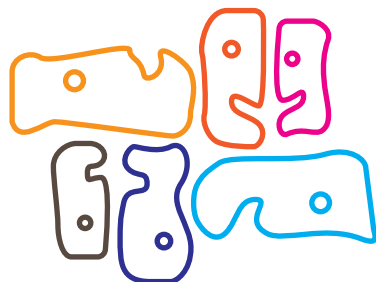
Movimento fisico

Rispetto



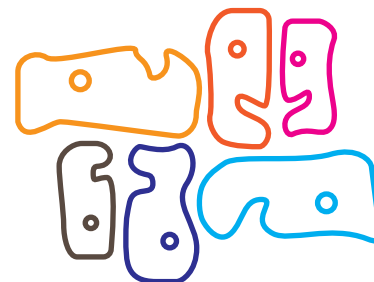
Rispetto

Riposo



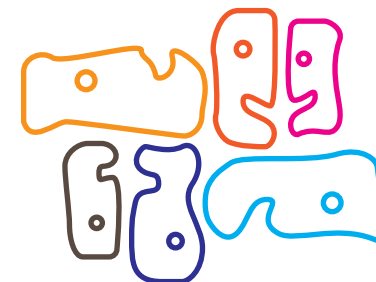
Riposo

Sicurezza fisica

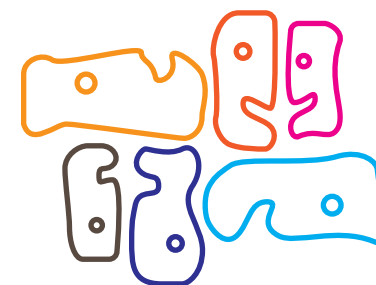
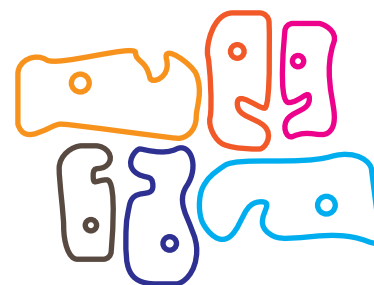
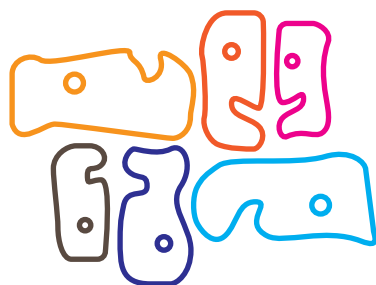
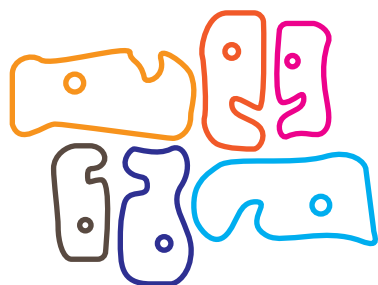


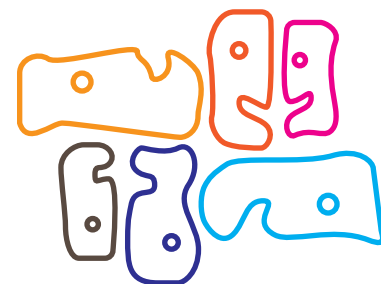
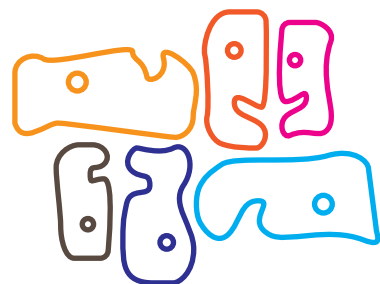
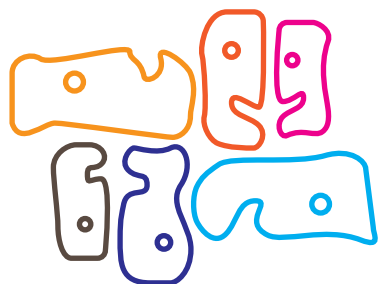
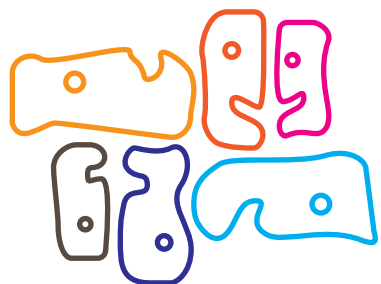
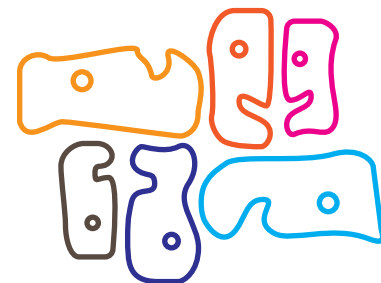
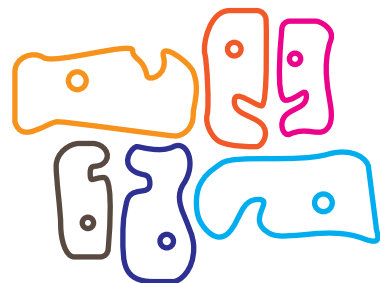
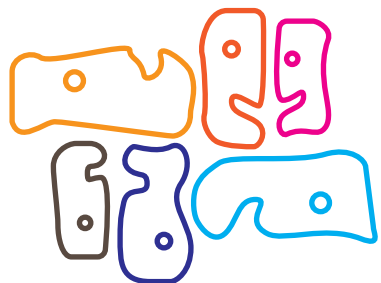
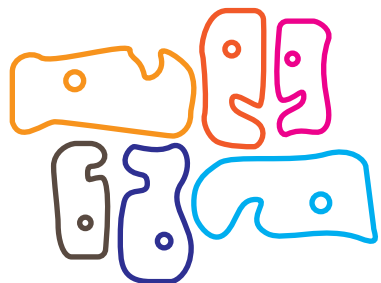
Sicurezza fisica

Piacere



Piacere





Griglia per annotare le interazioni e le attitudini				
Scopo della discussione	Persone	Azione (quello che lui/lei fa)	Attitudine	NOTE
Una soluzione specifica				

Griglia per l' "osservatore" dopo l'esposizione

Oggetto (cosa, prodotto)	Punti di forza	Punti deboli	Accordo	Disaccordo

Griglia per l'animatore

Scopo della discussione	Punti di forza	Punti deboli/da migliorare	Suggerimenti	Versione finale (con correzioni)



## Kit linguistico

Se l'obiettivo dichiarato del progetto KILT è quello di "... rafforzare il riconoscimento delle identità culturali e linguistiche (...) nell'elaborazione di metodologie utili alla presa in carico nell'intervento sociale ..." corre l'obbligo di constatare che la questione linguistica non ha ancora trovato una risposta specifica nella "cassetta degli attrezzi" KILT.

Di fatto, i contesti linguistici dei potenziali beneficiari sono così complessi e differenziati, che la questione dell'apprendimento, anche solo basilare, di una tale varietà di lingue da parte del professionista sociale o sanitario difficilmente può trovare una risposta diretta in un tipo di formazione breve come quella proposta da KILT.

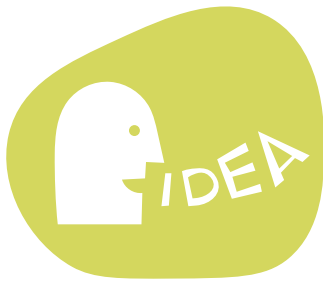
Tuttavia, la conoscenza/apprendimento di parole e frasi nella lingua madre della persona in carico rimane, senza dubbio, una delle chiavi essenziali per la comunicazione chiara con l'altro.

Quindi, piuttosto che creare un nuovo strumento adatto allo scopo, abbiamo intentato un processo di mappatura di strumenti esistenti, che potessero rappresentare un approccio innovativo per familiarizzare con una lingua, e che fossero corrispondenti alla logica intrinseca all'approccio proposto da KILT.

Per questo motivo siamo lieti di presentare IDEA, il primo di tali strumenti, originariamente creato nel quadro del progetto LINC - Lingua Italiana Nuovi Cittadini, finanziato dal Fondo Europeo per l'Integrazione dei cittadini di Paesi Terzi e dal Ministero dell'Interno italiano.

Per I.D.E.A. contattare:  
[mgdalessandro@cefal.it](mailto:mgdalessandro@cefal.it)  
[info@cefal.it](mailto:info@cefal.it)





Progetto cofinanziato da



UNIONE  
EUROPEA



MINISTERO  
DELL'INTERNO

Fondo Europeo per l'Integrazione di cittadini  
di paesi terzi 2007 – 2013  
Programma Annuale 2013 – Azione 1  
PROG 2013/FEI/105071  
**LINC – Lingua Italiana Nuovi Cittadini**

## I.D.E.A.

### Il gioco didattico

### i.d.e.a.

### Interazione Dialogica ed Assimilati

#### CHE COS'È I.D.E.A.

Si tratta di una proposta di didattica ludica che fa leva su aspetti motivazionali e competitivi per affrontare domini linguistici significativi nel percorso di cittadinanza di un non nativo.

#### Ma non solo:

È un modo per imparare cose nuove e non banali sugli italiani e sulla cultura italiana; è uno spazio reale per interagire e portare l'attenzione alla pragmatica della lingua, imparando a comunicare in modo adeguato rispetto alla situazione; è un momento di riflessione sull'ordine delle parole, la struttura delle frasi e la precisione linguistica.

A seconda dei livelli di competenza degli apprendenti, l'insegnante sceglie le strategie più adeguate per dare un feedback volto a costruire la lingua e nel rispetto delle fasi interlinguistiche: questo è un gioco che mira al coinvolgimento di tutti e a rinforzare per ciascuno l'abilità in cui è più carente: una competenza comunicativa per qualcuno o una competenza linguistica per un altro.

Inoltre, risulta un'efficace attività per aiutare qualcuno ad uscire da fasi di silenzio o blocchi, e per far emergere e condividere saperi che appartengono ad esperienze individuali o culturali.

La modalità del gioco spinge gli apprendenti all'apprendimento cooperativo (CLIM) e a ricorrere a strategie o pianificazioni per agevolare o ostacolare l'avanzamento di altri partecipanti.

La definizione dei domini linguistici e del loro ordine di presentazione nel gioco fa riferimento alla "piramide dei bisogni" elaborata da Maslow: una volta che un individuo percepisce un bisogno è pronto ad imparare e mettere in atto gli strumenti più adatti a soddisfarlo. Si va quindi dai bisogni di sopravvivenza primari (storia personale), ai bisogni di sicurezza, come il lavoro e la salute; seguono i bisogni sociali e infine quelli di stima e autostima (scuola, cittadinanza).

È un po' la storia di tutti noi e di tutti "loro", forse futuri cittadini. E frammenti di queste storie possono venire ascoltate dal gruppo nei momenti di narrazione individuale che ri-costruiscono o ri-cuciono in una lingua seconda le tante identità che ci compongono.



## ISTRUZIONI

Il gioco didattico IDEA contiene:	<b>6</b> piani di gioco di colore diverso corrispondenti a 6 ambiti, <b>330</b> carte, <b>6</b> diplomi (1 per ambito) – da fotocopiare/riprodurre per il numero di giocatori, <b>1</b> attestato A2 – da fotocopiare/riprodurre per il numero di giocatori, <b>6</b> pedine di colore diverso. <b>Il gioco prevede l'utilizzo di un dado da procurarsi a parte.</b>
Lo svolgimento del gioco segue l'ordine corrispondente alla scala dei bisogni nell'integrazione di un individuo; si gioca pertanto utilizzando, nell'ordine, i seguenti piani di gioco:	<b>1. storia personale</b> <b>2. lavoro</b> <b>3. salute</b> <b>4. socialità</b> <b>5. scuola</b> <b>6. cittadinanza</b>
<b>Su ogni piano di gioco è riportato un percorso di 30 caselle suddivise in:</b>	<b>19</b> caselle "carte" <b>5</b> caselle "interazione strategica" <b>5</b> caselle "icona" <b>1</b> casella "diploma" (è la casella 30)
<b>Ciascun piano di gioco (ambito) è corredato di 40 carte suddivise in:</b>	<b>10</b> carte lessico <b>10</b> carte luoghi <b>10</b> carte lessico specifico <b>10</b> carte azioni
In totale, inoltre, il gioco contiene sia:	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>carte interazione strategica</b> (divise in 2 gruppi: un gruppo di 15 carte da cui pesca il giocatore che cade nella casella "interazione strategica" e un gruppo di 15 carte che ha in mano l'insegnante),</li><li>• sia 2 mazzi di carte comuni a tutti gli ambiti: <b>30 carte icone</b> e <b>30 carte elementi linguistici</b></li><li>• Il gioco contiene anche cinque carte vuote per ambito così che l'insegnante possa inserire eventuali parole nuove che gli alunni usano durante il gioco.</li></ul>

## COME SI GIOCA

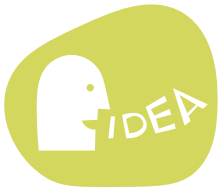
Sulla base del gruppo/classe l'insegnante può decidere che il gioco si svolga individualmente (consigliabile per piccoli gruppi di max 6 persone) o a gruppi (consigliabile non formare gruppi numerosi, ma più gruppi composti da 2 - 4 persone).

L'insegnante posiziona davanti a sé il piano di gioco corrispondente all'ambito 1 "Storia personale", forma i gruppi e decide chi comincia il gioco (si prosegue poi in senso orario).

Tutti i gruppi giocano sullo stesso ambito e l'insegnante conduce il gioco muovendo le pedine e esplicitando di volta in volta le regole.

A seconda del gruppo/classe (livello di scolarizzazione, livello linguistico...) l'insegnante decide il tempo a disposizione per ciascuna attività e, alla scadenza dei minuti previsti, ferma il gioco.

Il primo giocatore o il primo gruppo lancia il dado e avanza con la propria pedina del numero di caselle corrispondenti. La casella può corrispondere a: casella "carte", casella "interazione strategica", casella "icona".

**Caso n° 1****La casella corrisponde a "carte":**

si pescano 4 carte a piacere dal mazzo "carte" del primo ambito (40 carte con lessico, luoghi, lessico specifico, azioni dell'ambito di riferimento).

Il giocatore di turno può scegliere di aggiungere poi una quinta carta "elemento linguistico". Con le 4 o 5 carte pescate e messe nell'ordine che preferisce, il giocatore formula una frase:

- **se il giocatore usa le 4 parole pescate avanza di 1 casella;**
- **se usa le 4 parole pescate + l'elemento linguistico avanza di 2 caselle;**
- **se usa meno di 4 parole non avanza e rimane fermo.**

L'ordine in cui il giocatore decide di formulare la frase è libero. Le carte, cioè, possono essere riordinate sul tavolo in un ordine diverso rispetto al quale sono state pescate.

Se si pesca una carta di lessico che contiene più di una parola, il giocatore non deve usare tutte le parole ma scegliere quella che preferisce. Per esempio: padre-papà / madre – mamma.

*Note didattiche: le "carte lessicali" hanno la funzione di portare l'attenzione principalmente sulla **competenza linguistica**: ordine delle parole nella frase, uso di funtori grammaticali, morfologia nominale o verbale. L'insegnante non censura nessuna produzione, ma sostiene ogni strategia per arrivare a formulare la frase con più parole possibili e ripete la frase in modo corretto se necessario. Inoltre, da un punto di vista comunicativo, valuta che la frase prodotta sia coesa e coerente e coglie l'occasione per esplicitare impliciti culturali o dare informazioni se pertinenti.*

**Caso n° 2****La casella corrisponde a "icona":**

il giocatore pesca una carta dal mazzo "icone", comune ai 6 ambiti e formula una frase o un racconto relativo all'ambito su cui sta giocando ispirato dal simbolo iconografico (può essere un ricordo personale, una regola ecc.):

- **con la produzione di un breve testo il giocatore avanza di 1 casella.**

Le carte "icona" vanno usate tutte e 30 e mescolate tra di loro.

Nel caso di gioco a squadre, ogni gruppo sceglierà un giocatore per eseguire il compito.

*Note didattiche: come per le "carte lessicali", anche in questo caso l'insegnante valuterà il testo prodotto dal giocatore tenendo conto soprattutto di tre elementi: organizzazione testuale, coesione e coerenza. Si tenga conto che la richiesta di fare un monologo può avere esiti molto diversi a seconda del livello di competenza. Per un maggiore controllo si consiglia di consultare la tabella del QCER sulla Produzione orale generale e sul Monologo articolato (p.73-74, Quadro comune europeo di riferimento per le lingue. La Nuova Italia, 2002).*

**Caso n° 3****La casella corrisponde a "interazione strategica":**

il giocatore [A] sceglie una carta dal mazzo comune dell'ambito "interazione strategica" e sceglie un giocatore di un'altra squadra [B] che cooperi con lui nell'interazione che la carta richiede.

L'insegnante dà al compagno scelto [B] una carta dal mazzo "interazione strategica" in suo possesso – ciascuna carta del primo mazzo ha una carta corrispondente nel mazzo in mano all'insegnante, contenente le istruzioni dell'interazione strategica.

La scelta del compagno con cui fare l'interazione deve essere fatta tra giocatori che stanno giocando sullo stesso piano di gioco (per es. storia personale); non è possibile scegliere di fare un'interazione strategica con un compagno che è già passato al livello successivo (per es. ambito 2. Lavoro). Se però in un piano di gioco rimane un unico giocatore, la scelta del compagno con cui fare l'interazione è libera.



I giocatori A e B non conoscono la consegna dell'altro e dovranno entrambi recitare ruoli che sono in conflitto tra di loro e ciascuno deve trovare le strategie linguistiche e pragmatiche per sostenere le proprie ragioni.

- **Con l'interazione strategica i 2 giocatori A e B avanzano di 1 casella.**

Se, dopo aver pescato carte di lessico e aver formulato il testo, il giocatore avanza di una o due caselle e il pedone cade sulla casella "Interazione strategica", il giocatore A o il gruppo di giocatori deve fare l'interazione, e quindi pescare una carta dal gruppo di carte interazione e scegliere un compagno B con cui svolgerla. Cadendo sulla casella "Interazione strategica" cioè, il turno non passa subito al giocatore successivo:

- **con l'interazione il giocatore A e il giocatore B avanzano di 1 casella.**

*Note didattiche: le carte "interazione strategica" sviluppano la competenza comunicativa e gli aspetti pragmatici della lingua. L'insegnante fa in modo che l'interazione avvenga senza occupare troppo spazio e decide quando fermarla e prima di riiniziare il gioco può suggerire strutture più adeguate o correggere. Inoltre, dando la possibilità a un giocatore o a un gruppo di coinvolgere altri compagni di gioco, si attivano modalità di apprendimento cooperativo (CLIM) e strategie di gioco, come per esempio, la scelta di far avanzare un compagno e non un altro.*

## COME SI VALUTA

il gioco mira a sviluppare soprattutto l'oralità degli apprendenti/giocatori, anche se non si esclude che si possano sperimentare inserzioni di produzione scritta, soprattutto con livelli più avanzati.

**Riassumiamo qui i criteri utili alla valutazione delle produzioni:**

- **efficacia** (si è raggiunto lo scopo comunicativo?)
- **appropriatezza** (alla situazione, al contesto...)
- **correttezza** nel senso più lato (dalla fonologia alla morfosintassi, dal lessico alla testualità)
- **autonomia** (nella conduzione del dialogo, nella composizione della frase o del monologo)
- **creatività** (tra chi osa una testualità più complessa e articolata e quindi con meno controllo delle strutture e chi rimane sull'esecuzione minima del compito usando solo strutture familiari)

**Come si passa al livello successivo.**

Al termine di ciascun turno di gioco le carte pescate vanno rimescolate nel mazzo, non vanno messe da parte e considerate "già usate".

Quando il giocatore (o il gruppo di giocatori) arriva alla casella 30 l'insegnante consegna la carta "diploma" relativo all'ambito di gioco; il giocatore ha la possibilità di festeggiare con tutti i giocatori proponendo per esempio una pausa, una canzone, una danza, un ringraziamento ecc.

Il giocatore (o il gruppo di giocatori) può a questo punto proseguire a giocare con l'ambito 2. Lavoro, senza aspettare che tutti i giocatori abbiano ottenuto il diploma dell'ambito 1. Storia personale.

L'insegnante aggiunge sul tavolo il piano di gioco 2. Lavoro.

Il giocatore che ottiene i 6 diplomi di ambito ottiene l'**Attestato A2**.

**Suggerimenti.**

Le regole e le indicazioni date sono solo una delle tante modalità con cui un insegnante e una classe possono sperimentarsi nel gioco e renderlo efficace. Infatti, a seconda dei livelli di competenza scritta e orale della classe, l'insegnante può scegliere le regole più adeguate per creare una giusta dinamica di gioco e mantenere alta la motivazione tra i giocatori. Per esempio, per gli studenti analfabeti o neoarrivati, per i quali la lettura di una sola parola risulta essere un'attività già complessa, si può far pescare una sola carta di lessico invece che quattro, mentre per studenti di livello più avanzato si potrebbe addirittura pensare di mescolare tutte le carte di lessico dei 6 ambiti o di far fare il monologo con due carte "icona" invece che con una sola.

**Buona sperimentazione e buon divertimento!**

# Comunicazione **Carta KILT** *poster*



Strumenti culturali e linguistici per apprezzare in maniera *diversa* l'accompagnamento sanitario e sociale



KNOWLEDGE  
 IDENTITY  
 LANGUAGE  
 TOOLS

KILT



Programma di apprendimento permanente

## Soci   **Contatti, mappa**



## Contatti



**Etcharry Formation Développement**  
f.hastaran@afmr-etcharry.com

 Pays Basque  
FR



**Euskal Kultur Erakundea  
Institut Culturel Basque**  
lekumberri@eke.eus

 Pays Basque  
FR



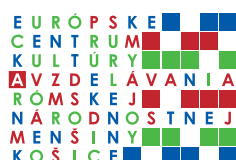
**CEFAL - Società Cooperativa Europea  
Formazione Aggiornamento Lavoratori**  
mgdalessandro@cefal.it  
info@cefal.it

 IT



**Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale  
della Regione Emilia-Romagna**  
fpaltrinieri@regione.emilia-romagna.it

 IT



**ECKVRNM - Európske centrum kultúry  
a vzdelávania rómskej národnostnej  
menšiny Košice, n. o.**  
srk.kosice@gmail.com

 SK



**SPARK - Súkromná pedagogická  
a sociálna akadémia Košice**  
irenaadam@centrum.sk

 SK



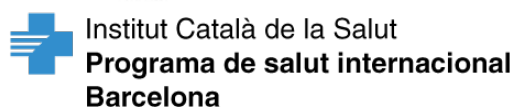
**NHS Lothian**  
sheila.wilson@nhslothian.scot.nhs.uk

 Ecosse  
UK



**Vall d'Hebron Institut de Recerca**  
j.gomez@vhebron.net  
houaarab@vhebron.net

 Catalogne  
ES



**Barcelona**  
(Catalogne - ES)

CLAVERIA GUIU Isabel  
ESTEBAN SERNA Esperanza  
FORNELLS Raquel  
GIL Estel  
GOMEZ PRAT Jordi  
GONZALEZ Anaïs  
OUAARAB ESSADEK Hakima

**Ustaritz**  
(Pays Basque - FR)

DUPUY Maddalen  
ETCHEGOIN Pantxo  
IRIART Mailys  
LARRE Jakes  
LEKUMBERRI Terexa

**Etcharry**  
(Pays Basque - FR)

BAYLAC Xavier  
DUBROCA Fabienne  
ETCHEGARAY Michel  
HASTARAN Fantxo  
NICOT Jean-Philippe  
TROUNDAY Maritxu  
UHALDE Marie-Do

**Bordeaux**  
(FR)

MOREAU Jean-Luc  
*évaluateur externe*

**Bologna**  
(IT)

COCCHI Rita  
D'ALESSANDRO Maria Grazia  
SARTI Giacomo

NICOLI Maria Augusta  
PALTRINIERI Fabrizia  
PETRUZZELLI Elisabetta  
SERAFINI Franca  
VIVOLI Vanessa

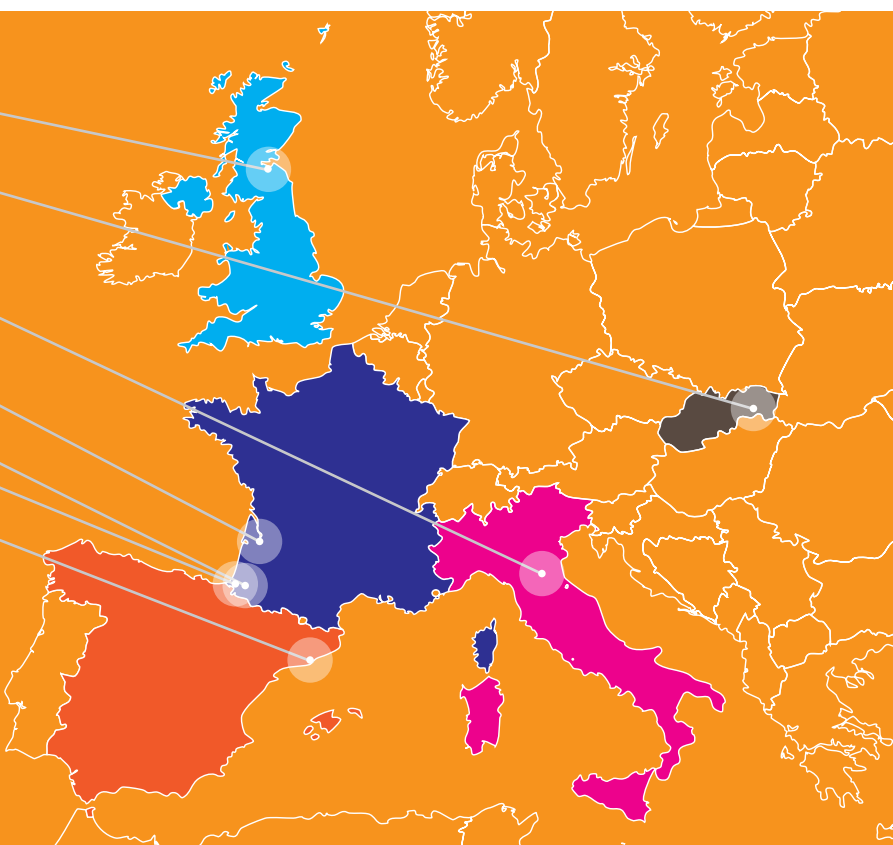
**Košice**  
(SK)

ADAM Gejza  
ADAMOVIČ Erika  
HUNYADIOVÁ Stanislava  
KOPKOVÁ Zuzana  
KOPNICKÁ Barbora  
MOLČANYIOVÁ Lívia

ADAMOVIČ Irena  
GAŠPAROVÁ Eva  
LUKÁČOVÁ Ingrid  
MOLNÁROVÁ Nicol  
ŠKRIPKO-BUKOVANSKÁ Lenka

**Edinburgh**  
(Ecosse - UK)

GORMAN Dermot  
GLOVER James  
GRANT Smita  
MC CALLUM Alison  
SIM Judith  
WILSON Sheila



© KILT 2015

**Redazione:** D'ALESSANDRO Maria Grazia  
PALTRINIERI Fabrizia  
VIVOLI Vanessa

**Traduzione:** D'ALESSANDRO Maria Grazia

**Grafica:** KOPNICKÁ Barbora