

g



**2022 – 2024**

Guidelines for careworkers

**By**

SOSU Østjylland

www.**housingcare**.net

**Linee Guida per I formatori** Housing Care Project

Indice

**01** **Introduzione .……….… 3**

**02 Aspetti psicologici ………..… 5**

**03 Aspetti tecnici …..…….… 10**

**04 Etica della privacy** **………….… 13**

A black background with blue text

Description automatically generated

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein 2021-1-IT01-KA220-VET-000032949

01

Introduzione

**01 | INTRODUZIONE**

Lavorare con il supporto della tecnologia nell’ambito dell'assistenza domiciliare può essere una sfida, in quanto non si tratta solo di conoscere la tecnologia, ma anche padroneggiare altro tipo di competenze. Tutte le esperienze dimostrano che le abilità sociali ed emotive sono importanti per un uso efficace della stessa.

In questa sezione, forniremo quindi conoscenze e idee su come riuscire a supportare colleghi e pazienti anziani nell’ utilizzare le tecnologie di supporto nella vita di tutti i giorni.

**Dopo questo percorso di apprendimento, sarai in grado di:**

* Identificare ciò che funziona per mantenere coinvolti gli studenti e applicare gli strumenti pedagogici necessari per consentire alle persone (anziane) di apprendere l’uso di altre tecnologie.
* Comprendere i diversi processi di apprendimento delle persone (anziane).
* Essere in grado di mantenere un atteggiamento positivo ed empatico durante la formazione.
* Essere in grado di fornire conoscenze di etica della sicurezza digitale per proteggere la persona anziana.

**Contenuto di questo corso:**

1. Aspetti piscologici.

2.1 Conoscenze relative all’invecchiamento rispetto al mantenimento delle abilità cognitive

2.2 Motivazione

1.3 Ascolto attivo

1.4 Feedback positivi

1.5 Approccio empatico

* 1. Pazienza/velocità

1. Aspetti tecnici;

3.1 Insegnare riconoscendo diversi processi di apprendimento

3.2 Conservazione della memoria

3.3 Ripetizione

3.4 Semplici passi

3.5 Evitare il linguaggio IT

1. Etica della privacy;

4.1 Impostazione dei limiti

4.2 Etica

4.3 Protezione della privacy

02

Aspetti psicologici

**02 | Aspetti psicologici**

**2.1 Conoscenze relative all’invecchiamento rispetto al mantenimento delle abilità cognitive**

Invecchiando, aumenta il rischio di soffrire di varie "disabilità" fisiche, sociali, mentali e cognitive. Con l'età, ci possono anche essere limitazioni fisiche significative a causa di disturbi somatici, problemi di salute, ridotta agilità e limitazioni nella coordinazione senso-motoria. Queste menomazioni nelle capacità fisiche e mentali degli anziani possono arrivare gradualmente nel tempo, ma possono anche essere il risultato di incidenti o malattie. In alcuni casi, il deterioramento è solo temporaneo, ma in altri casi diventa permanente. Queste disabilità (o limitazioni funzionali) hanno spesso un effetto negativo sulla capacità di svolgere le normali attività quotidiane. Può essere difficile camminare, vedere, mangiare e comunicare (sentire e parlare). La memoria può diventare fallace e diventa difficile orientarsi. Queste limitazioni funzionali rendono difficile mantenere la propria identità e il proprio ruolo sociale, essere autosufficienti, partecipare a eventi familiari e impegnarsi in contesti sociali.

L'invecchiamento salutare è la base per una lunga vita e per mantenere la qualità della vita. L'invecchiamento salutare è promosso da comportamenti che contrastano i limiti funzionali, in particolare quelli causati da condizioni croniche, e aiutano gli anziani a mantenere l'autonomia e la salute. L'invecchiamento salutare è espressione dell'idea che è possibile mantenere un buono stato di salute e alta la qualità della vita nonostante la vecchiaia se si fanno scelte che ottimizzano uno stile di vita sano e attivo. L'invecchiamento salutare è un processo dinamico e interattivo che determina cambiamenti positivi a lungo termine mantenendo un elevato grado di coinvolgimento nel contesto fisico, sociale e culturale dell'individuo.

Un'area di particolare importanza per un invecchiamento sano è  **la funzione cognitiva**, e in particolare le sotto funzioni necessarie per condurre le normali attività quotidiane sono importanti per la salute generale..

Non c'è dubbio che l'invecchiamento porta a una graduale riduzione delle funzioni cognitive, anche se c'è una discussione nella ricerca sull'entità di questa riduzione. Ora ci sono un gran numero di studi scientifici che hanno documentato che la stimolazione cognitiva ha un effetto significativo e positivo nel mantenere un alto livello di funzione cognitiva e può posticipare i sintomi della sindrome di Alzheimer. Oltre alle classiche attività mentali come risolvere cruciverba e sudoku e partecipare ad attività culturali, la stimolazione cognitiva può aiutare gli anziani a ottenere un quadro migliore delle loro capacità di memoria e migliorare le loro abilità. L'allenamento cognitivo può essere eseguito utilizzando un computer, iPad, telefono cellulare e altri dispositivi che funzionano con Internet. L'allenamento cognitivo ha tre obiettivi: migliorare le capacità cognitive, trasferirle nella vita quotidiana e aumentare l'autostima. Biologicamente parlando, l'effetto è mediato dall'attivazione delle riserve cognitive e cerebrali.

L'inclusione delle tecnologie nella formazione può avere un effetto positivo indipendente sull'autopercezione e sull'autostima quando si sperimenta la padronanza di qualcosa che in precedenza poteva sembrare complesso e ingestibile..

*C'è un ostacolo all'apprendimento in età matura*

*Il cervello è plastico in tutte le fasi della vita*

**2.2 Motivazione**

Per apprendere nuove abilità, è importante che siano **significative** e possano essere applicate nella vita di tutti i giorni. Allo stesso tempo, è importante rendere chiaro come raggiungere l'obiettivo suddividendolo in sotto-obiettivi che sono percepiti come realistici da raggiungere.

Gli obiettivi devono essere SMARTC:

1. Specifico
2. Misurabile
3. Accettato
4. Realistico
5. Temporalmente congruente
6. Coinvolgente

Durante l'insegnamento e la formazione, è importante tenere il passo e promuovere la motivazione dei partecipanti e dare un feedback positivo ogni volta che vengono raggiunti i sotto-obiettivi.

**2.3 Ascolto attivo**

**La comunicazione riguarda sia il parlare che l’ascoltare. L’ascolto attivo è uno strumento davvero potente.**

**Lascia che le persone, parlando, trovino le soluzioni.**

Nell'ascolto attivo, ti eserciti a dire il meno possibile e a lasciare che l'altro parli. Puoi supportare la conversazione essendo presente e usando un linguaggio del corpo che comunichi apertura e accoglienza. Si crea così la migliore atmosfera possibile per il parlante. All'oratore viene dato uno spazio per la riflessione, in modo che lui o lei veda le soluzioni che sembrano appropriate nella situazione. **Ma per molte persone, può essere difficile ascoltare gli altri senza essere influenzati dalle proprie interpretazioni e associazioni. Può essere difficile rimanere concentrati e non interrompere. L'ascolto attivo è una tecnica che ti aiuta a capire il vero messaggio del tuo interlocutore ed evitare fraintendimenti.**

**5 consigli per l'ascolto attivo.**

**1. Sii presente e ascolta ciò che viene detto**

Devi dare tutta la tua attenzione al parlante. Ignora le distrazioni come il telefono, un flusso di pensieri o qualsiasi altra cosa. Non pensare alle tue risposte, ma invece, rimani concentrato su ciò che viene detto: ripeti la conversazione nella tua testa per mantenere la concentrazione sulla conversazione.

**2. Trattenete le vostre interpretazioni e associazioni**

Sii aperto e neutrale, puoi anche far sentire l'oratore più a suo agio e a suo agio nella conversazione. Guarda oltre la tua prospettiva e relazionati in modo neutrale all'argomento della conversazione, in questo modo, avrai anche un miglior punto di partenza per capire ciò che viene detto.

**3. Sii paziente**

Dai all'anziano un sacco di tempo per formulare e finire la sua frase senza interromperlo. Cerca di essere una cassa di risonanza nella conversazione.

**4. Poni domande aperte e chiarificatrici**

Mantieni un buon flusso nella conversazione, evitando quindi domande sì o no, poiché spesso generano risposte di cesura. Invece, poni domande aperte e chiarificatrici e usa chi, cosa, dove, per esempio. Questo ti fa sembrare più interessato alla conversazione.

**5. Presta attenzione al carisma e al linguaggio del corpo**

Ad esempio, i segnali non verbali dicono molto sull'oratore. Il parlato veloce può segnalare nervosismo. Il discorso lento segnala attenzione e riflessione. Puoi dimostrare attenzione e dedizione tu stesso sorridendo, annuendo e ripetendo ciò che è stato detto.

**2.4 Feedback positivi**

Il feedback è principalmente un opinione sul comportamento e il feedback ha lo scopo di rafforzare e riconoscerne uno appropriato. Quando si imparano cose nuove, il feedback positivo è importante sia per mantenere la motivazione e il progresso, ma anche nella relazione tra "insegnante e studente". La fiducia dello studente può aumentare grazie a un'esperienza positiva.

## 3 principi di feedback che funzionano:

### 1. Sii concreto

### Su cosa dai un feedback, ad esempio "Sei bravo ad aprire la tua app sul telefono"

### 2. Sii descrittivo piuttosto che valutativo

### "Apri l'app e sei bravo a selezionare il menu in modo da poter trovare esattamente quello che stai cercando."

### 3. Concentrarsi sul comportamento che può essere cambiato

Il feedback è feedback solo quando porta a comportamenti nuovi e più appropriati. "Sarà bello se guardi quelli con cui stai parlando mentre parli con loro e sorridi di più".

### 2.5 Approccio empatico

### Empatia, simpatia e compassione sono termini che usiamo in modo intercambiabile ma che hanno significati diversi

### L'empatia è un'esperienza interiore e una sensazione, (forse anche) una sensazione fisica di ciò che un'altra persona sperimenta e sente in una determinata situazione. Non sempre ”sentiamo” cil che provano gli altri, quindi ricorriamo anche la nostra immaginazione. Tiriamo il ballo l’empatia quando, colloquialmente, diciamo: "immagina di essere al suo posto" o "mettiti nei suoi panni”. Questo noi lo definiamo empatia. Riconosciamo o immaginiamo come si sentono gli altri in una determinata situazione.

### https://pxl.host/lfayyscx275s3phovs4h.pngLa simpatia è quindi una comprensione mentale e più distante dell'empatia. La simpatia è dove comprendiamo ciò che un altro essere umano sta attraversando, ma non ne siamo influenzati allo stesso modo della comprensione empatica che è più fisica o sensitiva.

### https://pxl.host/lfaz07egpnmil59f8g.pngLa compassione è un passo oltre l'empatia e la simpatia. La compassione è il desiderio di alleviare la sofferenza o il dolore o i sentimenti difficili. Ciò significa che la compassione inizia sempre con un riconoscimento empatico, e da lì salta il desiderio di ridurre il dolore (fisico o emotivo) che riconosciamo..

### Nelle situazioni di apprendimento, l'insegnante deve entrare in empatia con il partecipante in modo che la motivazione, l'attenzione e la curiosità siano preservate, così come l'insegnante deve capire quali bisogni ha lo "studente" e prendere questo come punto di partenza.

**2.6 Pazienza/velocità**

Le funzioni cognitive, compreso l'apprendimento, sono più lente con l'età, a causa del naturale deterioramento della funzione cerebrale e quindi la progettazione del corso deve consentire agli anziani di progredire a una velocità lenta. L'insegnante deve essere paziente e incoraggiare gli anziani ad andare avanti passo dopo passo alla propria velocità..

03

Aspetti tecnici

**03 | Aspetti tecnici**

**3.1 L'insegnante comprende diversi processi di apprendimento**

Per essere in grado di pianificare un processo di apprendimento, l'insegnante deve essere consapevole delle competenze connesse ai diversi ruoli di insegnamento e delle condizioni di apprendimento del discente per quanto riguarda la comprensione dei diversi processi di apprendimento. Una teoria didattica mette in relazione i sei aspetti più importanti quando si pianifica un corso o un processo di apprendimento.

**Le domande da porre sulle condizioni di apprendimento dello studente includono:**

• Quali competenze professionali o altre competenze pertinenti ha lo studente?

• Quali abilità comunicative ha lo studente?

• Quali abilità collaborative ha lo studente?

• Lo studente è motivato a perseguire l'argomento?

• Lo studente ha problemi particolari o necessità di risorse relative al corso?

• Come impara lo studente?

**3.2 Conservazione della memoria**

Con l'età segue un naturale deterioramento della funzione cerebrale, causando un progressivo indebolimento della concentrazione, della memoria e della flessibilità mentale. La pazienza e le pause lungo il percorso lasciano spazio alla riflessione. L'insegnante deve prendere in considerazione alcuni fattori;

**Ritmo**

**Ripetizione**

**Passi semplici**

**3.3 Ripetizione**

Lo sviluppo di una certa abilità tecnica può richiedere diversi tentativi di pratica, quindi ripetere diversi passaggi nel processo di apprendimento è essenziale, quando si insegna alle persone anziane, e l'insegnante deve considerare il modo migliore per fornire istruzioni e feedback, lasciando il tempo per la ripetizione allo studente.

**3.4 Passi semplici**

Insegnare alle persone anziane o alle persone in generale l'insegnante può trovare utile la regola KISS (Keep It Simple, Stupid) ovvero “Falla facile e stupida”, trasmettendo le conoscenze informatiche di base. Gli insegnanti devono agire attenendosi al livello di comprensione degli studenti, i passaggi semplici sono importanti. L'uso di domande che guidano gli anziani a una semplice risoluzione dei problemi motiva e spesso porta alla curiosità di saperne di più. In questo modo gli studenti raggiungono un livello più alto di conoscenza, trovando le risposte da soli.

Anche se può essere difficile, può essere divertente. Procedi con calma e crea un ambiente di apprendimento sicuro, dove c'è spazio per domande e discussioni.

**3.5 Evita il linguaggio IT**

Il vocabolario digitale è una sfida per molte persone anziane, quindi l'uso del gergo IT dovrebbe essere ridotto al minimo, è incomprensibile per molte persone e alcune espressioni potrebbero dover essere spiegate o "tradotte".

04

Etica della Privacy

**04 | Etica della Privacy**

L'etica riguarda ciò che dovremmo fare come individui e come società. L'etica, quindi, governa alcune delle nostre azioni. Quando condividiamo le foto delle vacanze estive su Facebook, è difficile mantenere l'idea e la sfera privata dell'individuo. Tuttavia, l'obiettivo deve essere quello di impegnarci collettivamente a rispettare l'integrità reciproca e applicare la “netiquette”, ovvero l’insieme delle norme di buon comportamento online. Tutto ciò che condividiamo online sarà disponibile online in futuro, chiedendo responsabilità su Internet, proprio come le ricerche sul web lasciano tracce digitali.

**4.1 Impostazione dei limiti**

È importante stabilire dei limiti in termini di tipo di informazioni accessibili o visibili all'insegnante. Questi confini dovrebbero essere chiari a tutti all'inizio dell'insegnamento o del supporto. In relazione ai servizi digitali, richiede consapevolezza dell'etica della privacy.

**4.2 Etica**

L'etica della privacy varia a seconda della relazione tra l'insegnante e lo studente, e gli operatori sanitari professionali e i volontari dovrebbero essere molto consapevoli della loro responsabilità per quanto riguarda l'accesso alle informazioni personali. Nell'insegnamento, l'insegnante è responsabile dell'applicazione della buona etica. L’applicazione dell’etica è rintracciabile nel dare consigli su come creare password sicure, ma NON per acquisire conoscenza delle password

**4.3 Protezione della privacy**

Gli operatori sanitari e i volontari hanno l'obbligo di osservare la segretezza in contatto con gli affari privati dello studente. Insegnando diverse competenze informatiche, l'insegnante ha accesso a varie informazioni di cui è obbligato a osservare la segretezza e lo dirà all'inizio del corso. Ciò significa che l'insegnante non può condividere alcuna informazione privata dello studente con altri, né utilizzare alcuna informazione privata dello studente per il proprio guadagno..