



Co-funded by
the European Union

UNITÀ EDUCATIVE PER VOLONTARI NELLA CURA DELLE PERSONE ANZIANE



BRIDGE

Food, Care and Digitalisation

BRINGING DIGITALISATION TO THE OLDER GENERATION

Project-N° 2022-1-HU01-KA220-ADU-000087910



CC-BY-NC-SA



Il presente documento può essere copiato, riprodotto o modificato secondo le regole sopra indicate. Inoltre, è necessario citare chiaramente gli autori del documento e tutte le parti applicabili della nota di copyright.

Tutti i diritti riservati.

© Copyright 2023 BRIDGE

Capofila e redattore del deliverable:

Ungheria - M-Around,

Paesi Bassi - Blankcon

Co-finanziato dall'Unione Europea. I punti di vista e le opinioni espresse sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o dell'Agenzia Nazionale (NA). Né l'Unione Europea né la NA possono essere ritenute responsabili.

Autori	Hans Blankestijn Elke Halm, Kinga Matuz Zsuzsanna Kiss-Szabó
Paese	Blankcon Olanda M-Around Ungheria

UNITÀ PER DIVENTARE UN VOLONTARIO MIGLIORE NELL'ASSISTENZA AGLI ANZIANI

CONTENUTI

1. Unità 1: Introduzione alla comunicazione nell'assistenza agli anziani.....	2
2. UNITÀ 2: Consigli per una comunicazione efficace con le persone anziane	5
3. UNITÀ 3: Consigli per affrontare la risoluzione dei conflitti e le conversazioni difficili	15
4. UNITÀ 4: Strategie per affrontare i problemi di udito e di vista	21
5. UNITÀ 5: Strategie per affrontare bene la demenza e i problemi cognitivi.....	25
6. UNITÀ 6: Suggerimenti per una comunicazione culturalmente competente nell'assistenza alle persone anziane, utilizzando l'esempio della partecipazione a un evento di cucina intergenerazionale.	32

UNITÀ PER DIVENTARE UN VOLONTARIO MIGLIORE NELL'ASSISTENZA AGLI ANZIANI

1. UNITÀ 1: INTRODUZIONE ALLA COMUNICAZIONE NELL'ASSISTENZA AGLI ANZIANI

UNIT 1	MATERIALE DIDATTICO
Titolo	Introduzione alla comunicazione nell'assistenza agli anziani
Indicatore di prestazione	<p>I conosco e comprendo l'importanza della comunicazione nell'assistenza agli anziani</p> <ul style="list-style-type: none"> • conosco le competenze necessarie per me come volontario
risultati dell'apprendimento	Sono in grado di utilizzare le mie conoscenze sulle competenze per le mie attività di assistenza agli anziani.
Durata	1 ora di apprendimento (45 minuti)
Tipo di attività	Autoapprendimento
Contenuti dell'unità	<p>1.1. Introduzione</p> <p>1.2. Panoramica delle competenze di un volontario</p> <p>1.3. Istruzioni pratiche: Come utilizzare il materiale didattico</p> <p>1.4. Fonti</p>

1.1. INTRODUZIONE

I volontari svolgono un ruolo molto attivo nell'assistenza agli anziani. Per lo sviluppo di una guida e di materiale formativo per i volontari impegnati nell'assistenza agli anziani, sono stati elaborati i compiti dei volontari in diversi settori nei Paesi partner e sono stati collegati a una serie di competenze...

Per questi compiti, i volontari hanno bisogno di una combinazione delle competenze descritte e delle soft skills. Esse contribuiscono a una buona interazione con le persone anziane. Pertanto, non importa se un volontario lavora in una casa di riposo, a casa con una persona anziana a casa, e nemmeno se il volontario è organizzato o meno.

Sono importanti le seguenti competenze:

- La passione per l'assistenza e il desiderio di aiutare gli altri,
- impegno a essere presenti e a fornire un'assistenza di qualità,
- Empatia, pazienza, gentilezza e rispetto,
- comprensione delle esigenze dei diversi clienti,
- Capacità di comunicazione necessarie per interagire con una varietà di clienti e con le loro famiglie,
- Capacità di gestire efficacemente le esigenze del lavoro,
- impegno a soddisfare al 100% i clienti.

È ovvio che una comunicazione efficace è fondamentale per un volontario nell'assistenza agli anziani. Aiuta a costruire relazioni positive e a fornire sostegno alle persone anziane. È importante avere un approccio con ogni individuo con rispetto e pazienza, così come rispettare i loro sentimenti e trattarli con dignità. È essenziale praticare una comunicazione rispettosa e paziente. Per tutti questi compiti, ci sono vari esercizi che possono aiutare il volontario a sviluppare competenze utili.

1.2. PANORAMICA DELLE COMPETENZE DEI/LE VOLONTARI

Le competenze che un volontario deve avere sono formulate. Ma prima è necessario dare una definizione di volontario:

1.2.1 Definizione di volontario

Volontario:

Un volontario è una persona che fa qualcosa, soprattutto per aiutare altre persone, senza essere costretto o pagato per farlo.

Per essere un buon volontario nell'assistenza agli anziani, sono necessarie le seguenti competenze. Queste competenze permettono di lavorare con gli anziani, di comunicare, di risolvere i problemi e le barriere esistenti. Un approccio intergenerazionale è essenziale per il lavoro nell'assistenza agli anziani, sia per il personale che per i volontari.

COMPETENZA	DESCRIZIONE
Capacità di comunicazione:	Le capacità di comunicazione sono essenziali. È fondamentale essere in grado di articolare qualcosa di semplice come un programma giornaliero o di complicato come discutere di problemi di salute e osservazioni con la persona assistita, i familiari e gli operatori sanitari. La comunicazione è la chiave per garantire che tutti i soggetti coinvolti nella relazione di cura ricevano informazioni chiare e accurate.
Forza fisica e resistenza:	I caregiver svolgono una serie di compiti fisici, dal portare la spesa all'aspirapolvere, fino ad aiutare le persone a muoversi. I caregiver sono spesso in piedi per lunghi periodi di tempo. Avere un livello di base di forza e resistenza fisica è importante per mantenere la propria salute e quella del familiare o dell'assistito.
Capacità di risolvere i problemi:	Raramente c'è un giorno in cui tutto va esattamente secondo i piani. Questo vale anche per il lavoro di cura. Quando i piani cambiano, gli appuntamenti vengono cancellati o sono necessarie nuove routine in base alle esigenze reali, è fondamentale che un caregiver sia in grado di cambiare e adattarsi ai cambiamenti dell'ultimo minuto, oltre che di affrontare sfide inaspettate. Questo è importante sia per il cliente che per voi.
Pazienza:	Il caregiving comporta molte sfide. A volte, quando non siamo preparati ad affrontarle, perdiamo la pazienza. Quando questo accade, è importante che i caregiver facciano un passo indietro e si prendano cura di se stessi. A volte, conoscere i propri limiti e non avere paura di

	chiedere aiuto è uno dei modi migliori per assicurarsi di non sentirsi sopraffatti.
Compassione:	Mostrare compassione significa sapersiintonizzare sul disagio di un'altra persona e avere i sentimenti e il desiderio di alleviarlo. La gentilezza, l'empatia e il cuore premuroso sono qualità imprescindibili per i caregiver.

1.3. Istruzioni pratiche: Come utilizzare il materiale didattico

1. Prima di iniziare a studiare l'unità (o le unità), **iniziate con una valutazione** per misurare le vostre attuali conoscenze e competenze come volontari. Questo vi aiuterà a identificare le aree in cui sono necessari ulteriore formazione e supporto.
2. Sviluppate il vostro "**Piano di apprendimento**" per la distribuzione del materiale didattico. Seguite le sei unità per migliorare le vostre conoscenze.
3. Dopo aver studiato le unità, effettuate **una valutazione** per misurare i progressi e l'efficacia dell'unità formativa. Valutare le proprie conoscenze dopo l'autoapprendimento con l'aiuto della valutazione dell'unità.
4. Riconoscete che l'apprendimento è un **processo continuo**. Chiedete al vostro staff o al vostro consulente per ulteriori lezioni.

1.3. FONTI

https://research.uvh.nl/ws/portalfiles/portal/39842740/SEE_ME_Report_2.pdf

2. UNITÀ 2: CONSIGLI PER UNA COMUNICAZIONE EFFICACE CON LE PERSONE ANZIANE

UNITÀ 2	MATERIALE DIDATTICO
Titolo	Comunicazione efficace con le persone anziane
Indicatore di prestazione	<p>Sono in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - comprendere l'importanza e le specificità della comunicazione con le persone anziane; - conoscere le chiavi di una buona comunicazione con le persone anziane; - usare i miei segni non verbali e il linguaggio del corpo.
risultati dell'apprendimento	Conoscere le informazioni rilevanti sull'importanza e le chiavi di una comunicazione efficace con le persone anziane.
Durata	2 ore di apprendimento (90 minuti)
Tipo di attività	Autoapprendimento
Contenuti dell'unità	<p>2.1. L'importanza del ruolo nel costruire fiducia, relazioni e creare un ambiente positivo nell'assistenza agli anziani.</p> <p>2.2. La comunicazione efficace con le persone anziane</p> <p>2.3. Comunicazione non verbale con le persone anziane</p> <p>2.4. In che modo i suggerimenti non verbali contribuiscono alla comprensione delle emozioni?</p> <p>2.5. Fonti</p>

2.1. L'IMPORTANZA DEL RUOLO NEL COSTRUIRE LA FIDUCIA, NELLA COSTRUZIONE DI RELAZIONI E NEL CREARE UN AMBIENTE POSITIVO NELL'ASSISTENZA AGLI ANZIANI

2.1.1. Ambiente positivo nell'assistenza alle persone anziane

Il ruolo della costruzione della fiducia, della coltivazione delle relazioni e della creazione di un ambiente positivo nell'assistenza alle persone anziane è fondamentale per il benessere e la qualità di vita complessiva di queste ultime. Ecco un'analisi dell'importanza di ciascun aspetto:

A) Creare fiducia:

Relazione paziente-caregiver: (paziente o cliente?)

- La fiducia è fondamentale nel rapporto paziente-caregiver. Le persone anziane devono sentirsi sicure che i loro assistenti hanno a cuore i loro interessi, sono competenti e si impegnano a fornire un'assistenza di qualità.

Sicurezza e benessere:

- La fiducia nel caregiver è strettamente legata alla percezione di sicurezza e benessere. Gli anziani hanno maggiori probabilità di seguire i piani di assistenza, condividere le preoccupazioni e impegnarsi in una comunicazione aperta quando si fidano dei loro assistenti/volontari.

Rispetto dell'autonomia:

- La fiducia aiuta gli anziani a mantenere un senso di autonomia. Quando si fidano dei loro assistenti, saranno maggiormente coinvolti nei processi decisionali relativi alla loro assistenza e alle attività quotidiane.

Coerenza e affidabilità:

- La fiducia si costruisce attraverso la coerenza e l'affidabilità dell'assistenza. Routine quotidiane prevedibili danno un senso di sicurezza e affidabilità alle persone anziane.

B) Costruire relazioni:

Compagnia e sostegno emotivo:

- La costruzione di relazioni nell'assistenza alle persone anziane va oltre la soddisfazione dei bisogni fisici. Comporta la compagnia e il sostegno emotivo, affrontando i sentimenti di solitudine o isolamento che le persone anziane possono provare.

Comprendere i bisogni specifici:

- Lo sviluppo di relazioni permette ai caregiver di comprendere le esigenze, le preferenze e le storie specifiche delle persone anziane. Questa comprensione consente un'assistenza più personalizzata ed efficace.

Comunicazione e coinvolgimento:

- Le relazioni forti facilitano una comunicazione efficace. I volontari possono comprendere meglio i segnali non verbali, le preferenze e i sottili cambiamenti nel benessere delle persone anziane.

Coinvolgimento della famiglia e della comunità:

- La costruzione di relazioni include il coinvolgimento di famiglie e amici. La collaborazione con loro crea un senso di comunità e contribuisce a un sostegno più completo.

C) Creare un ambiente positivo:

Benessere psicosociale:

- Un ambiente positivo aiuta a migliorare le condizioni mentali delle persone anziane. Comporta la creazione di un'atmosfera calda e invitante e promuove un senso di comfort.

Sensibilità culturale:

- Anche le competenze culturali contribuiscono a creare un ambiente positivo. Comprendere e rispettare il background culturale e le preferenze delle persone anziane favorisce un'atmosfera inclusiva e di affermazione.

Attività significative:

- In un ambiente positivo, anche altre persone anziane sono coinvolte in attività significative che corrispondono ai loro interessi, hobby e capacità. Questo contribuisce a creare un senso di scopo e di realizzazione.

Assistenza alle persone anziane: (per me può essere saltata)

- L'attenzione all'assistenza alle persone anziane contribuisce a creare un ambiente positivo. Questo approccio adatta l'assistenza alle esigenze e alle preferenze individuali delle persone anziane, promuovendo un senso di autonomia e dignità.

Empatia e compassione:

- Creare un ambiente positivo fa parte del caregiving con empatia e compassione. Le persone anziane si sentono bene quando si sentono comprese, curate e valorizzate come individui.

In sintesi, la costruzione di fiducia, relazioni e un ambiente positivo nell'assistenza agli anziani è essenziale per promuovere il benessere olistico delle persone anziane. Migliora la qualità dell'assistenza, contribuisce al sostegno emotivo e psicosociale e favorisce un'atmosfera di rispetto, dignità e comfort. I caregiver che danno priorità a questi elementi svolgono un ruolo fondamentale nel migliorare la qualità di vita complessiva delle persone anziane a loro affidate.

2.2. COMUNICAZIONE EFFICACE CON LE PERSONE ANZIANE

Una comunicazione efficace può aiutare a costruire relazioni soddisfacenti con le persone anziane e a migliorare l'assistenza che voi, come volontari, fornite loro. Può rafforzare il rapporto tra il volontario e le persone anziane. Un buon rapporto può portare a un miglioramento della salute e aiuta a prevenire gli errori medici. Sfrutta al meglio il limitato tempo di contatto del volontario.

Questo documento parla di competenze. Una competenza descrive le conoscenze, le abilità e l'atteggiamento necessari per svolgere i propri compiti. Quando si dimostra di essere in grado di farlo, si ha una buona prestazione.

Le competenze di comunicazione interpersonale sono così importanti da essere considerate una competenza fondamentale. Questi suggerimenti chiave per la comunicazione possono aiutarvi a facilitare le interazioni di successo con le persone anziane



Parlare alle persone anziane come un adulto.

La presenza di disabilità fisiche, sensoriali o cognitive non influisce sulla maturità di una persona anziana. Stabilite subito il rispetto usando un linguaggio formale (come "signor" o

"signora") ed evitando termini familiari, come "mia cara", che potrebbero essere percepiti come irrispettosi. Potete anche chiedere loro come preferiscono essere indirizzati.

Creare un'atmosfera confortevole.

Assicuratevi che abbiano una sedia comoda e una tazza di caffè.

Non avere fretta.

Evitate di essere impazienti con i ritmi di una persona anziana. Alcune persone possono avere difficoltà a seguire una serie di domande o molte informazioni. Cercate di parlare lentamente per dare loro il tempo di elaborare ciò che viene chiesto o detto, e non interrompete. Una volta interrotte, le persone anziane hanno meno probabilità di rivelare tutte le loro preoccupazioni.

Usare un linguaggio semplice

Non date per scontato che le persone anziane conoscano la terminologia medica. Usate un linguaggio semplice e comune e chiedete se sono necessari chiarimenti. Verificate che le persone anziane sappiano cosa devono fare e perché è importante agire.

Parlare faccia a faccia.

Non parlate loro dando le spalle. Molte persone con problemi di udito capiscono meglio quando possono leggere le labbra oltre che ascoltare. Osservare il linguaggio del corpo di una persona anziana può anche aiutarvi a capire se ha capito quello che state dicendo.

Scrivete o stampate le informazioni importanti.

Spesso per le persone anziane può essere difficile ricordare tutto ciò che è stato discusso durante una riunione. Le persone anziane con condizioni mediche complicate traggono vantaggio dall'avere note scritte chiare e specifiche, pertinenti alla loro situazione. In questo modo hanno la possibilità di rivedere queste informazioni in un secondo momento.

Rendetevi conto che persone di diversa provenienza possono avere aspettative diverse.

Siate sensibili alle differenze culturali che possono influenzare la comunicazione con le persone anziane. Se necessario, fornite servizi di traduzione professionale e materiale scritto in diverse lingue.

2.3. COMUNICAZIONE NON VERBALE CON LE PERSONE ANZIANE

La comunicazione non verbale implica la trasmissione di messaggi senza l'uso di parole. Comprende le espressioni facciali, il linguaggio del corpo, i gesti, la postura, il contatto visivo e altre forme di segnali non verbali. La comprensione e l'interpretazione della comunicazione non verbale sono fondamentali nelle interazioni interpersonali efficaci. Ecco gli elementi chiave e gli esempi di comunicazione non verbale:

Espressioni facciali:

- **Esempi:**

- Sorridere, aggrottare le sopracciglia, alzare le sopracciglia, stringere gli occhi o strizzare gli occhi.
- Le espressioni trasmettono un'ampia gamma di emozioni come felicità, tristezza, sorpresa o rabbia.

Linguaggio del corpo:

- **Esempi:**
 - Postura (ad esempio, dinoccolata, alta).
 - Gestii (ad esempio, salutare, indicare, alzare il pollice).
 - Movimenti (ad esempio, annuire in caso di accordo, scuotere la testa in caso di disaccordo).

Contatto visivo:

- **Esempi:**
 - Mantenere il contatto visivo può segnalare interesse, fiducia o attenzione.
 - Evitare il contatto visivo può trasmettere disagio, timidezza o disinteresse.

Prossimità e spazio personale:

- **Esempi:**
 - La distanza che le persone mantengono tra sé e gli altri può trasmettere intimità, comfort o disagio.
 - In alcune culture, le preferenze in materia di spazio personale possono variare.

Tatto:

- **Esempi:**
 - Abbracci, strette di mano.
 - Il tipo e la frequenza del tocco possono trasmettere calore, empatia o formalità.

Tono e volume della voce:

- **Esempi:**
 - Variazioni di tono (ad esempio, entusiasta, sarcastico, empatico).
 - Variazioni di volume (ad esempio, parlare a voce alta in un momento di eccitazione o a voce bassa in una conversazione seria).

Aspetto:

- **Esempi:**
 - L'abbigliamento, la cura del corpo e l'aspetto generale trasmettono informazioni sulla personalità, la professionalità o l'appartenenza culturale.

Microespressioni facciali:

- **Esempi:**
 - Brevi espressioni facciali involontarie che rivelano emozioni autentiche.
 - Possono essere indizi sottili, come una microespressione di sorpresa o di disprezzo.

Silenzio:

- **Esempi:**
 - Il silenzio può trasmettere vari significati, tra cui contemplazione, disaccordo o disagio.
 - In alcune culture il silenzio è considerato una forma di comunicazione.

Postura e allineamento del corpo:

- **Esempi:**
 - Sporgersi in avanti può segnalare interesse, impegno o assertività.
 - Incrociare le braccia può trasmettere difensività o resistenza.

Artefatti:

- **Esempi:**

- Accessori, scelte di abbigliamento o oggetti personali possono trasmettere informazioni sull'identità, la cultura o lo status sociale.

Dilatazione delle pupille:

- **Esempi:**

- Le dimensioni delle pupille possono indicare emozioni come interesse, eccitazione o eccitazione.
- Tuttavia, è essenziale considerare le condizioni di luce e altri fattori.

Tempo:

- **Esempi:**

- La tempestività o il ritardo possono trasmettere rispetto o mancanza di rispetto.
- Anche il ritmo dei movimenti e dei discorsi può comunicare urgenza, calma o impazienza.

Adattatori:

- **Esempi:**

- Abitudini nervose come battere le dita, giocare con i capelli o agitarsi con gli oggetti.
- Gli adattatori possono rivelare ansia, impazienza o disagio.

La comprensione delle sfumature della comunicazione non verbale è fondamentale per una comunicazione interpersonale efficace. Le persone si affidano spesso a indizi verbali e non verbali per interpretare accuratamente i messaggi e per navigare con successo nelle interazioni sociali. Inoltre, le differenze culturali possono influenzare l'interpretazione degli indizi non verbali, rendendo importante la consapevolezza dei contesti culturali.

2.4. IN CHE MODO I SUGGERIMENTI NON VERBALI CONTRIBUISCONO ALLA COMPrensIONE DELLE EMOZIONI?

I suggerimenti non verbali svolgono un ruolo importante nella trasmissione e nella comprensione delle emozioni. Completano la comunicazione verbale e forniscono ulteriori strati di informazioni che aiutano a interpretare il vero significato di un messaggio. Ecco come gli spunti non verbali contribuiscono alla comprensione delle emozioni:

Espressioni facciali:
Contributo:
<ul style="list-style-type: none"> ● Le espressioni facciali sono potenti indicatori delle emozioni. ● Trasmettono un'ampia gamma di sentimenti, tra cui felicità, tristezza, sorpresa, rabbia, disgusto e paura.
Esempio:
Un sorriso indica tipicamente felicità o cordialità, mentre una fronte aggrottata può segnalare preoccupazione o disappunto.
Linguaggio del corpo:
Contributo:

<ul style="list-style-type: none"> • Il linguaggio del corpo, che comprende la postura, i gesti e i movimenti, fornisce un contesto alle parole pronunciate.
<ul style="list-style-type: none"> • Rivela emozioni come sicurezza, nervosismo, apertura o difensività.
Esempio:
Sporgersi in avanti può indicare interesse e coinvolgimento, mentre incrociare le braccia può suggerire difese o disaccordo.
Contatto visivo:
Contributo:
<ul style="list-style-type: none"> • Il contatto visivo riflette impegno, attenzione e sincerità.
<ul style="list-style-type: none"> • Trasmette emozioni come interesse, fiducia o disagio.
Esempio:
Evitare il contatto visivo può indicare timidezza, inganno o disagio in certe situazioni.
Tono e volume della voce:
Contributo:
<ul style="list-style-type: none"> • Le variazioni di tono e volume trasmettono il tono emotivo del messaggio.
<ul style="list-style-type: none"> • L'enfasi su alcune parole o i cambiamenti di tono possono indicare eccitazione, frustrazione, empatia o sarcasmo.
Esempio:
Parlare con un tono dolce e rilassante può trasmettere conforto o empatia, mentre un volume elevato può segnalare rabbia o urgenza.
Tatto:
Contributo:
<ul style="list-style-type: none"> • Il tatto comunica calore, empatia o sostegno.
<ul style="list-style-type: none"> • Può esprimere emozioni che vanno dall'affetto alle condoglianze.
Esempio:
Un abbraccio può trasmettere conforto o simpatia, mentre una pacca sulla schiena può significare incoraggiamento.
Microespressioni facciali:
Contributo:
<ul style="list-style-type: none"> • Le microespressioni sono espressioni facciali fugaci che rivelano le vere emozioni.
<ul style="list-style-type: none"> • Forniscono indicazioni sui sentimenti autentici che possono differire dai sentimenti espressi.
Esempio:
Un rapido lampo di sorpresa o di delusione può rivelare emozioni sottostanti non esplicitamente dichiarate.
Dilatazione delle pupille:

Contributo:
<ul style="list-style-type: none"> • I cambiamenti nelle dimensioni delle pupille possono indicare un'eccitazione emotiva. • Le pupille dilatate possono indicare eccitazione, interesse o persino attrazione.
Esempio:
Le pupille di una persona possono dilatarsi quando vede qualcosa che trova emotivamente coinvolgente o accattivante.
Silenzio:
Contributo:
<ul style="list-style-type: none"> • L'assenza di comunicazione verbale può essere un potente indizio non verbale. • Il silenzio può indicare contemplazione, disagio o necessità di elaborazione emotiva.
Esempio:
Dopo aver dato una notizia difficile, una pausa nella conversazione può consentire l'elaborazione delle emozioni.
Adattatori:
Contributo:
<ul style="list-style-type: none"> • Le abitudini nervose o i gesti di autocompensazione rivelano stati emotivi. • Gli adattatori possono indicare ansia, impazienza o disagio.
Esempio:
Battere le dita o giocare con i capelli può suggerire nervosismo o disagio.
Contesto culturale:
Contributo:
<ul style="list-style-type: none"> • Le norme culturali influenzano le espressioni non verbali delle emozioni. • La comprensione dei segnali culturali è essenziale per un'interpretazione accurata.
Esempio:
In alcune culture, mantenere un contatto visivo diretto può essere un segno di rispetto, mentre in altre può essere considerato un confronto.
Tempo:
Contributo:
<ul style="list-style-type: none"> • La tempistica dei segnali non verbali può aumentare o alterare l'impatto emotivo. • Risposte tempestive o reazioni ritardate contribuiscono al contesto emotivo.
Esempio:
Reazioni rapide e spontanee possono trasmettere emozioni genuine, mentre una risposta ritardata può suggerire un'attenta considerazione.

In sintesi, i suggerimenti non verbali forniscono informazioni contestuali essenziali per la comprensione delle emozioni. La combinazione di elementi verbali e non verbali consente un'interpretazione più completa dello stato emotivo dell'oratore, delle sue intenzioni e del significato sotteso al messaggio. La sintonia con questi spunti migliora l'intelligenza emotiva e facilita una comunicazione più accurata ed empatica.

Ulteriori informazioni:

<https://www.dailyinfographic.com/types-of-non-verbal-communication-you-may-not-know-about?fbclid=IwAR3yaGH9AhcyjhgFieDyG88QR93ggtloZcX60svamNTu3pYNwCtdkgkEC3s>

<https://www.youtube.com/watch?v=tYmvsrkN8po>

2.5. FONTI

https://www.elderguru.com/top-9-caregiver-skills-every-caregiver-needs/?fbclid=IwAR2ZjGbFtwRX2wSby4arTxMoTXrrQS-33GciJMze_JYvIGb_-nrCHFX4xhM

<https://livingprettyhappy.com/2019/08/14/benefits-of-volunteering/?fbclid=IwAR2gp-sp0BYoxXU4Mhs4GSfowHUFx3AtqnDjdEQqMbnFaJSMqAZcYiutKFc>

3. UNITÀ 3: CONSIGLI PER AFFRONTARE LA RISOLUZIONE DEI CONFLITTI E LE CONVERSAZIONI DIFFICILI

UNITÀ 3	MATERIALE DIDATTICO
Titolo	Suggerimenti per affrontare la risoluzione dei conflitti e le conversazioni difficili
Indicatore di prestazione	<p>lo so:</p> <ul style="list-style-type: none"> - riconoscere i tipi e le fasi dei conflitti. - conoscere i metodi per affrontare le conversazioni difficili con le persone anziane.
risultati dell'apprendimento	Conoscere le informazioni e le fonti rilevanti per affrontare la risoluzione dei conflitti e le conversazioni difficili con le persone anziane.
Durata	1 lezione di studio (45 minuti)
Tipo di attività	Autoapprendimento
Contenuti dell'unità	<p>3.1. Come affrontare la risoluzione dei conflitti?</p> <p>3.2. Dieci consigli per affrontare le conversazioni difficili</p> <p>3.3. Esercizi di risoluzione dei conflitti</p> <p>3.1. 3.4. Fonti</p>
auto-valutazione	<p>Lista di controllo per l'autovalutazione: Valutazione (1-5)</p> <p>1 indica un basso livello di realizzazione o comprensione</p> <p>3 indica un livello moderato di realizzazione o comprensione</p> <p>5 indica un alto livello di realizzazione o comprensione</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ho una buona comprensione dei tipi e delle fasi dei conflitti. [1 2 3 4 5] ● Conosco le coalizioni locali o regionali per risolvere i conflitti. [1 2 3 4 5] ● Ho individuato con successo i metodi per affrontare le conversazioni difficili. [1 2 3 4 5] <p>Sono in grado di fornire supporto alle persone anziane che si trovano in conflitti e conversazioni difficili. [1 2 3 4 5]</p>

3.1. RISOLUZIONE DEI CONFLITTI

In generale, esistono **quattro tipi di conflitti**:

- intrapersonale,
- interpersonale,
- intragruppo e
- intergruppo.

Il conflitto attraversa solitamente **quattro fasi**:

- frustrazione di una o più parti coinvolte nel conflitto,
- concettualizzazione o razionalizzazione della causa,
- espressione di comportamenti e
- comportamenti che portano a esiti negativi.

Questi **cinque stili** sono:

- evitare,
- accomodante,
- compromesso,
- competere e
- collaborare.

Il problema del conflitto non è la sua esistenza, ma la sua gestione. Quando è gestito male, l'esito sarà negativo e controproducente, mentre se è gestito correttamente, incoraggia la competizione, riconosce le differenze legittime e diventa una potente fonte di motivazione.

Gli **obiettivi delle coalizioni** sono

- a. Aumentare la comunicazione e la collaborazione tra le reti che si occupano di invecchiamento, disabilità e risoluzione delle controversie,
- b. educare ogni rete alle esigenze e alle risorse delle altre,
- c. sviluppare un'agenda statale/regionale per la risoluzione delle controversie da parte e per conto delle persone anziane e con disabilità, e
- d. Esplorare l'uso di approcci collaborativi per formulare politiche statali su questioni critiche per le comunità di anziani e disabili.
- e.

Ulteriori informazioni: gestione dei conflitti nell'assistenza sanitaria

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30739920/>

<https://mediate.com/the-resolution-of-conflicts-involving-the-elderly/>

3.2. DIECI CONSIGLI PER AFFRONTARE LE CONVERSAZIONI DIFFICILI

L'unico modo per gestire adeguatamente un conflitto è affrontarlo. La maggior parte delle persone anziane evita le conversazioni difficili con le persone anziane perché si sente a disagio. Ecco i **dieci consigli principali** per avere una conversazione di successo su argomenti difficili.

Aperte le linee di comunicazione. Chiedete alle persone anziane di aiutarvi a trovare una soluzione equilibrata al vostro problema. Questo ridurrà notevolmente la difensiva dell'altra persona e la renderà più disponibile a partecipare.

Riconoscete la disponibilità del vostro interlocutore a parlare. Ringraziatelo per aver affrontato la conversazione con voi sia all'inizio che alla fine. In questo modo la discussione diventerà un lavoro di squadra e le persone anziane sentiranno di aver dato il proprio contributo. Inoltre, renderà più facile la prossima difficile conversazione.

Stabilite un limite di tempo. È importante che parliate, ma anche che non vi stanchiate a vicenda. Da trenta minuti a un'ora è un limite. Se avete bisogno di continuare la conversazione, prendete un appuntamento per farlo, in modo da non lasciare le cose in sospeso.

Parafrasate i commenti dell'altro. Raccontandovi quello che avete sentito dalle persone anziane, saprete che avete davvero "capito" (o non capito) come si sentivano.

Trovate un compromesso. Le relazioni si basano sul compromesso e il modo in cui lo raggiungete determinerà il vostro livello di soddisfazione nella relazione. Dare alle persone anziane ciò di cui hanno bisogno non significa rinunciare. Il vostro atteggiamento è molto importante.

Fate un elenco delle domande che avete e di ciò che vorreste che facessero le persone anziane. È sempre più facile ricordare e rimanere in tema se si ha qualcosa di scritto. Inoltre, vi aiuta ad essere sicuri di completare l'intera questione piuttosto che solo alcune parti.

Siate aperti all'idea di sbagliare. Le conversazioni difficili non sempre si concludono come si vorrebbe. A volte è opportuno scusarsi o cambiare idea. Il fatto di serbare rancore solo perché non si è ottenuto tutto quello che si pensava di volere non farà altro che causare ulteriori dissapori.

Rispettate i consigli degli esperti. Se vi rivolgete a un terapeuta o leggete qualcosa che difende o confuta le vostre opinioni, prendetevi il tempo di considerarlo. Nessuno sa tutto.

Comprendete la componente emotiva. Una conversazione difficile può far emergere molti sentimenti. Assicuratevi di parlare con il cuore, ma non lasciatevi guidare dalle emozioni. Parlate dei vostri sentimenti e chiedete i loro. L'uso di frasi "io" quando si condividono i propri sentimenti ridurrà al minimo i sensi di colpa o la rabbia.

Consolidate i risultati ottenuti e riprendete a frequentarvi. Dopo la conversazione, rivedete ciò che avete deciso di fare (anche se si tratta solo di continuare a parlare in un altro momento), concordate la conclusione e fate sapere al vostro partner che lo amate ancora. Infine, non punitelo per aver sollevato un problema difficile.

Ulteriori informazioni:

<https://www.psychologytoday.com/ca/blog/communication-success/201412/how-communicate-difficult-seniors-and-older-adults>

<https://www.youtube.com/watch?v=kARkOdRHaj8>

3.3. CONFLICT RESOLUTION EXERCISES

Gli esercizi di risoluzione dei conflitti per singoli o coppie possono essere preziosi per lo sviluppo personale e la costruzione di competenze.

1. Diario di riflessione	
Tipo di attività	Autoapprendimento
Istruzioni:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Riflettete su un recente conflitto o disaccordo nella vostra vita personale o professionale. 2. Scrivete i vostri pensieri e sentimenti riguardo al conflitto. 3. Identificare possibili soluzioni o prospettive alternative.
2. Il dialogo interiore	
Tipo di attività	Autoapprendimento
Istruzioni:	<ol style="list-style-type: none"> 1. In uno spazio tranquillo, chiudete gli occhi e immaginate uno scenario di conflitto. 2. Fate un dialogo interiore in cui impersonate entrambe le parti, esplorando le diverse prospettive. 3. Considerate approcci e soluzioni alternative.
3. Scrittura di lettere	
Tipo di attività	Autoapprendimento
Istruzioni:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Esprimete chiaramente i vostri sentimenti, le vostre preoccupazioni e i risultati desiderati. 2. Riflettete sul processo e se vi ha aiutato a fare chiarezza.
4. Mappatura mentale	
Tipo di attività	Autoapprendimento
Istruzioni:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Creare una mappa mentale di una situazione di conflitto. 2. Identificare i problemi principali, i sentimenti e le potenziali soluzioni. 3. Usare questa rappresentazione visiva per ottenere approfondimenti e organizzare i pensieri.
5. Analisi dello scenario di risoluzione dei conflitti	
Tipo di attività	Autoapprendimento
Istruzioni:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizzare la situazione, identificando le possibili cause e soluzioni. 2. Considerate come avreste potuto affrontare la situazione in modo diverso.
6. Esercizio di autoregolazione emotiva	
Tipo di attività	Autoapprendimento
Istruzioni:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Concentrarsi su un'emozione specifica legata a un conflitto. 2. Praticare tecniche di autoregolazione, come la respirazione profonda o la mindfulness.

	3. Riflettere su come la gestione delle emozioni possa influire sulla risoluzione dei conflitti.
7. Gioco di ruolo con se stessi	
Tipo di attività	Autoapprendimento
Istruzioni:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assumere due ruoli in uno scenario di conflitto (ad esempio, il vostro punto di vista e quello dell'altra persona). 2. Impegnarsi in un dialogo, esplorando i diversi punti di vista e le potenziali risoluzioni.
8. Esercizio di visualizzazione	
Tipo di attività	Autoapprendimento
Istruzioni:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Chiudete gli occhi e visualizzate uno scenario positivo di risoluzione del conflitto. 2. Immaginate una comunicazione efficace, una comprensione e una risoluzione. 3. Riflettete sulle emozioni e sui comportamenti di questo scenario immaginato.
9. Story-boarding:	
Tipo di attività	Autoapprendimento
Istruzioni:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Creare uno storyboard visivo che rappresenti uno scenario di conflitto. 2. Aggiungete didascalie o descrizioni per ogni fase. 3. Riflettere sulla rappresentazione visiva e considerare percorsi alternativi.
10. Esercizio di sviluppo dell'empatia	
Tipo di attività	Autoapprendimento
Istruzioni:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ricordate un conflitto recente dal punto di vista dell'altro. 2. Scrivere o esprimere mentalmente i propri sentimenti e preoccupazioni. 3. Considerare come la comprensione del loro punto di vista possa contribuire alla risoluzione del conflitto.
11. Risoluzione dei conflitti Definizione degli obiettivi	
Tipo di attività	Autoapprendimento
Istruzioni:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stabilire obiettivi specifici per migliorare le capacità di risoluzione dei conflitti. 2. Delineare i passi da compiere per raggiungere questi obiettivi.

	3. Valutare regolarmente i progressi e modificare gli obiettivi secondo le necessità.
--	---------------------------------------------------------------------------------------

Per maggiori informazioni

<https://www.thebalancemoney.com/conflict-management-skills-2059687>

<https://www.youtube.com/watch?v=D--X9-726bk>

<https://www.coursera.org/articles/communication-effectiveness>

3.4. FONTI

https://bizdramagad.hu/cikkek/legyel-te-is-onkentes/?gclid=Cj0KCQiAyeWrBhDDARIsAGP1mWQ8EXe0C73ocIP4HLFU0uYd44D6LD6FHtUZbEN-OPOQRXRHU_GqJiAaAvQZEALw_wcB&fbclid=IwAR0E41p83mSxPZyHJylfJwf1BTQgTF6rlq6soB2Bv6iq2rz-rWidMgyWgTo

https://www.amazingmanagers.com/difficult-conversations-with-great-results/?fbclid=IwAR1Zwlx7hRdAYKtt7klruVb1J2_VkgrjYMkXt1BsqJEkX1wM1nENr6-goM

<https://www.counselingrecovery.com/blog-san-jose/how-to-have-a-difficult-conversation?epik=dj0yJnU9TkRuY2IDS0FvNU1UNdVsdHJTeHZYdjNmVkh1eFZXekQmcD0wJm49UEpjTE10TGJJZONiTxmBNzRialNsZyZ0PUFBQUFBR1Y1M0Zn&fbclid=IwAR1to54KINix09QHOQ1Df0B8mXKuUDliTpu1RIU4YmOGRuUkXuRHIn8WuyQ>

4. UNITÀ 4: STRATEGIE PER AFFRONTARE I PROBLEMI DI UDITO E DI VISTA

UNITÀ 4	MATERIALE DIDATTICO
Titolo	Strategie e consigli per affrontare i problemi di udito e di vista
Indicatore di prestazione	lo so: - comprendere i problemi uditivi e visivi delle persone anziane. - conoscere i metodi per affrontare i problemi uditivi e visivi delle persone anziane.
risultati dell'apprendimento	Conoscere le informazioni e le fonti rilevanti per affrontare i problemi uditivi e visivi delle persone anziane.
Durata	1 lezione di studio (45 minuti)
Tipo di attività	Autoapprendimento
Contenuti dell'unità	Come affrontare i problemi di udito? 4.1. Come affrontare i problemi visivi?
auto-valutazione	Lista di controllo per l'autovalutazione: Valutazione (1-5) 1 indica un basso livello di realizzazione o di comprensione 3 indica un livello moderato di realizzazione o comprensione 5 indica un livello elevato di realizzazione o comprensione Ho una buona comprensione dei problemi uditivi e visivi delle persone anziane. [1 2 3 4 5] Conosco i sei segnali di perdita dell'udito. [1 2 3 4 5] Ho individuato con successo i metodi per affrontare i problemi di udito. [1 2 3 4 5] - Sono in grado di fornire supporto alle persone anziane con problemi visivi. [1 2 3 4 5]

4.1. COME AFFRONTARE I PROBLEMI DI UDITO?

La perdita dell'udito legata all'età è comune: circa un terzo degli anziani ha una perdita dell'udito e la possibilità di svilupparla aumenta con l'età.

a) Solitudine e isolamento sociale come motivo di problemi di salute

Tutti hanno bisogno di legami sociali per sopravvivere e prosperare. Tuttavia, con l'avanzare dell'età, le persone si trovano spesso a trascorrere più tempo da sole. La solitudine può rendere le persone anziane più vulnerabili alla solitudine e all'isolamento sociale, che possono influire sulla loro salute e sul loro benessere. Gli studi dimostrano che la solitudine e l'isolamento sociale sono associati a un rischio maggiore di problemi di salute come le malattie cardiache, la depressione e il declino cognitivo.

La solitudine e l'isolamento sociale sono diversi, ma correlati.

La solitudine è la sensazione angosciante di essere soli o separati.

L'isolamento sociale è la mancanza di contatti sociali e la presenza di poche persone con cui interagire regolarmente. Si può vivere da soli e non sentirsi soli o isolati socialmente, ma ci si può sentire soli anche quando si è in compagnia di altre persone.

L'isolamento sociale e la solitudine possono anche essere dannosi per la salute del cervello. La solitudine e l'isolamento sociale sono stati collegati a un peggioramento delle funzioni cognitive e a un rischio più elevato di problemi all'udito e alla vista.

Ecco alcuni consigli per facilitare la comunicazione con una persona che potrebbe avere difficoltà di udito:

b) Controllare l'apparecchio acustico.

Assicuratevi che la persona anziana possa sentirvi. Chiedete se ha un apparecchio acustico funzionante, osservate il canale uditivo per verificare la presenza di cerume in eccesso e fate attenzione ai rumori di sottofondo, come ad esempio la radio.

Sei segni di perdita dell'udito

- Difficoltà a capire ciò che si dice al telefono
- Difficoltà a seguire le conversazioni quando due o più persone stanno parlando
- Chiedere spesso alle persone di ripetere ciò che stanno dicendo
- Necessità di alzare il volume della TV a tal punto che gli altri si lamentano
- Hanno problemi a capire il parlato a causa del rumore di fondo
- Pensare che gli altri sembrino borbottare
- Non riuscite a capire cosa viene detto quando vi parlano bambini o persone con voci più acute.

Per ulteriori informazioni: www.nia.nih.gov/hearing-loss

c) Parlare chiaramente e con un tono normale.

Urlare o parlare a voce alta distorce i suoni del linguaggio e può dare l'impressione di essere arrabbiati, mentre una voce acuta può essere difficile da sentire.

Parlate con le persone anziane come un adulto.

d) Rivolgetevi direttamente alla persona, all'altezza degli occhi.

Quando la persona anziana può vedere il vostro viso, mentre parlate, è possibile leggere le labbra o cogliere indizi visivi.

In generale, dovrete guardare in faccia l'interlocutore durante il suo discorso. Provate a farlo e vedrete tutte le reazioni sul volto del vostro interlocutore.

e) Lettere e numeri

Alcune persone anziane hanno difficoltà a percepire la differenza tra alcune lettere e numeri. Ad esempio, "m come Mary" o "cinque, sei" invece di "56". In particolare, fate attenzione alle lettere che hanno lo stesso suono.

f) Come affrontare la perdita dell'udito?

Se avete riscontrato problemi di udito nelle persone anziane, dovrete:

- Far sapere al personale o ad altre persone responsabili che si ha un problema di udito.
- Parlare più forte e più chiaramente. Chiedere alle persone anziane di ripetersi o di riformulare ciò che dicono.
- Prestare attenzione a ciò che viene detto e alle espressioni facciali o ai gesti.
- Trovate una buona posizione per ascoltare. Posizionatevi tra l'interlocutore e le fonti di rumore o cercate luoghi più tranquilli per parlare.

4.2. COME AFFRONTARE I PROBLEMI DI VISTA?

I problemi visivi possono rendere difficili le attività quotidiane, soprattutto per le persone anziane. Familiarizzare con la loro condizione e offrire sostegno morale sono pratiche altamente raccomandate. Aiutare gli ipovedenti ad adattare la loro casa alle loro esigenze è un altro modo per rendere la vita più facile e sicura.

a) Comprendere il problema della vista

Prima di tutto, è necessario comprendere la condizione in questione. È importante anche aiutare le persone anziane di cui ci si prende cura a capire il loro problema visivo.

L'ipovisione è permanente e non è correggibile con occhiali, lenti a contatto, farmaci o interventi chirurgici.

Tipi di ipovisione / problemi visivi:

Esistono diversi tipi di ipovisione che possono colpire le persone anziane. I più comuni sono:

- Visione sfocata generale e non correggibile,
- Perdita della visione centrale (incapacità di vedere gli oggetti al centro della visione),
- Perdita della visione periferica (incapacità di vedere ai lati del campo visivo/agli angoli degli occhi),
- cecità notturna (incapacità di vedere gli oggetti in condizioni di scarsa illuminazione).

b) Come fornire assistenza alle persone anziane con problemi visivi?

Il supporto è una parte importante della gestione della loro condizione. Il supporto emotivo, fisico e informativo sono alcuni dei modi principali per offrire aiuto e sostegno.

Sostegno emotivo

Il sostegno sociale e morale è fondamentale quando si tratta di assistere le persone anziane con problemi visivi. Il sostegno può aiutarli a comprendere la loro condizione e ad alleviare l'ansia che ne deriva.

Come si può fornire un supporto emotivo?

- Ricordare loro che tutto è gestibile;
- Rassicurarli che non sono soli;
- Trascorrere del tempo di qualità con loro. Farli sentire a proprio agio e inclusi nelle riunioni di gruppo;
- Non fateli mai sentire un peso;
- Chiedere in che altro modo vorrebbero essere sostenuti emotivamente.

Supporto fisico

Il supporto fisico è molto importante quando si tratta di una persona che ha uno svantaggio legato alla vista.

Cosa potete fare fisicamente per aiutare le persone anziane ipovedenti?

- Unirsi a loro nei giochi, negli esercizi e in altre attività che gli piacciono;
- assisterlo in compiti difficili, come la lettura o la navigazione in ambienti poco luminosi;
- aiutarlo a organizzare la casa in modo che sia facile muoversi. Inoltre, offritevi di aiutarli a mantenere la casa libera dal disordine;
- Rendete l'esterno della casa facile da percorrere. A tale scopo, potete curare il paesaggio e mettere a posto i potenziali pericoli, come tubi dell'acqua, giornali, foglie e altri detriti esterni, che potrebbero far inciampare e cadere qualcuno;
- Eseguire le riparazioni domestiche quando necessario. Se il problema è troppo grande per essere affrontato da soli, rivolgetevi a un esperto;
- Accompagnare il paziente a visite oculistiche e ad altri appuntamenti o commissioni (in accordo con il personale),
- Le esigenze di ognuno sono diverse, quindi chiedete sempre in che modo potete essere d'aiuto.

Supporto informativo

Quali informazioni aiutano le persone anziane ipovedenti?

- Osservate le loro abitudini e annotatele per poterle consultare. Ad esempio, a che ora prendono le medicine o come curano un'altra condizione;
- Imparare (e continuare a imparare) sulle loro condizioni. Annotate i nuovi sintomi, le difficoltà o altre preoccupazioni da far valere in occasione di appuntamenti futuri;
- Conoscere i propri medici o specialisti per avere maggiori informazioni e supporto medico;
- Trasmettere tutte queste informazioni ad altre persone che possono intervenire per offrire assistenza, se necessario;
- chiedere in che altro modo vorrebbero essere sostenuti o aiutati.

Ulteriori informazioni: <https://www.youtube.com/watch?v=zyW9NTcT0HE>

5. UNITÀ 5: STRATEGIE PER AFFRONTARE BENE LA DEMENZA E I PROBLEMI COGNITIVI

UNITÀ 5	MATERIALE DIDATTICO
Titolo	Strategie per affrontare bene la demenza e i problemi cognitive
Indicatore di prestazione	Sono in grado di: - comprendere i problemi cognitivi e la loro importanza nell'assistenza alle persone anziane. - sapere cos'è la demenza e come si manifesta. - conoscere i metodi per affrontare la demenza delle persone anziane.
risultati dell'apprendimento	Conoscere le informazioni e le fonti rilevanti per affrontare la demenza e i problemi cognitivi delle persone anziane.
Durata	1 lezione di studio (45 minuti)
Tipo di attività	Autoapprendimento
Contenuti dell'unità	5.1. Come affrontare i problemi cognitivi? 5.2. Come affrontare bene la demenza?
auto-valutazione	Lista di controllo per l'autovalutazione: Valutazione (1-5) 1 indica un basso livello di realizzazione o comprensione 3 indica un livello moderato di realizzazione o comprensione 5 indica un alto livello di realizzazione o comprensione Ho una buona comprensione dei problemi cognitivi e della loro importanza nell'assistenza alle persone anziane. [1 2 3 4 5] Conosco la panoramica dei segni di demenza e i metodi [1 2 3 4 5] Ho individuato con successo i metodi per affrontare la demenza delle persone anziane. [1 2 3 4 5] - Sono in grado di fornire supporto alle persone anziane affette da demenza. [1 2 3 4 5]

5.1. COME AFFRONTARE I PROBLEMI COGNITIVI?

Problemi cognitivi

I volontari incontreranno persone anziane con problemi cognitivi. Questi problemi rendono difficile la normale comunicazione. Le cause dei problemi cognitivi possono essere molteplici, come gli effetti collaterali dei farmaci, le alterazioni metaboliche e/o endocrine, il delirio o la depressione non trattata. Alcune di queste cause possono essere temporanee e risolte con un trattamento adeguato. Altre cause di problemi cognitivi, come la malattia di Alzheimer, sono condizioni croniche ma possono essere trattate con farmaci o terapie non farmacologiche. Una diagnosi accurata può aiutare il volontario e le famiglie a migliorare la qualità di vita della persona anziana e a prepararsi meglio per il futuro.

Argomenti sensibili

Prendersi cura di una persona anziana richiede la discussione di argomenti delicati legati alla sicurezza, all'indipendenza e alla salute. Le persone anziane possono esitare a parlare di alcuni problemi e di altre preoccupazioni, come ad esempio:

- Guida,
- salute mentale, come la depressione
- isolamento sociale e solitudine
- costi dell'assistenza sanitaria, ...

Esistono tecniche per affrontare argomenti delicati che possono aiutarvi ad avviare con successo la conversazione.

Cercate di adottare un approccio universale e non minaccioso che inquadri l'argomento come una preoccupazione comune a molte persone anziane (ad esempio, "Molte persone sperimentano..." o "Alcune persone che assumono questo farmaco hanno problemi con...").

Si possono anche condividere aneddoti di persone anziane in circostanze simili, sempre mantenendo la riservatezza. Tuttavia, alcune persone anziane continueranno a evitare argomenti che ritengono inopportuni da discutere con i volontari. Dovete accettarlo.

5.2. COME AFFRONTARE BENE LA DEMENZA SENILE?

Introduzione

Nella nostra società che invecchia, la demenza è un tema in crescita. Questa semplice formazione fornisce alcune informazioni pratiche su come reagire.

Leggerete quattro descrizioni di situazioni in cui una persona affetta da demenza ha bisogno del vostro aiuto. Vi verrà chiesto di rispondere a domande su ogni situazione. Scegliete le risposte migliori per ogni domanda. Viene spiegato qual è la risposta migliore e perché.

Che cos'è la demenza?

Come si riconosce la demenza?

Di seguito troverete una panoramica dei sintomi della demenza:

- ✓ Dimenticanza,
- ✓ Riduzione della percezione del tempo e del luogo,
- ✓ difficoltà di linguaggio.

Come affrontare bene la demenza?

Se riconoscete le persone anziane affette da demenza, è utile il seguente metodo.

In quattro fasi si arriva a una buona reazione:

Fase 1: Riconoscere

Parlare con un tono calmo. Presentarsi, non contraddire, partecipare alla conversazione.

Fase 2: stabilire un contatto visivo

Controllare se si è compresi, usare frasi brevi, fare una domanda alla volta e lasciare il tempo di rispondere.

Fase 3: Pensateci

Chiedete se potete aiutare e dite cosa farete.

Fase 4: ringraziare

Concludete sempre la conversazione con una nota positiva.

Esempi:

Di seguito sono descritte quattro situazioni che dovrebbero aiutare a trattare bene con le persone anziane affette da demenza.

1. Per strada
2. Nella sala d'attesa dell'ospedale
3. Nella stanza del malato
4. Lezione di pittura

Per strada

Situazione	Step 1 Riconoscere	Step 2 Contatto visivo	Step 3 Pensaci	Step 4 Grazie
<p>1. Per strada</p>	<p>La signora Y cammina per strada. Cosa vedete in lei?</p> <p>-Sta camminando</p> <p>-È inquieta</p> <p>-Sembra smarrita.</p> <p>La signora Y potrebbe essere affetta da demenza. Ha dimenticato dove si trova. Questo fenomeno è più comune nelle persone affette da demenza. A volte una persona affetta da demenza si perde, anche durante il tragitto quotidiano.</p>	<p>Che cosa le dite?</p> <p>"Salve signora, sta camminando nella direzione sbagliata. Si è persa, vero?".</p> <p>oppure</p> <p>"Salve signora, oggi è una bella giornata, vero?".</p> <p>oppure</p> <p>"Salve signora, dove sta andando? Vuole andare a casa? Posso aiutarla?".</p> <p>In effetti, iniziate con un saluto amichevole. Non fate subito domande di ogni tipo, è difficile per le persone affette da demenza.</p>	<p>-Raccontate quello che pensate stia succedendo. E vedete se vi capisce.</p> <p>-Dite: "Cosa stai facendo?".</p> <p>-Guardatela e ditele: "Credo che stiate tornando a casa. È così?".</p> <p>-Guardate in direzione del villaggio e dite: "Lei vive lì?".</p> <p>La signora si è persa e non sa dove sia "lì". Ditele cosa pensate che stia succedendo. Chiedete se è corretto e stabilite un contatto visivo.</p> <p>Cosa fate per aiutare la signora Y</p> <p>Indicate la direzione del villaggio e dite: "Vuole che la accompagni per un po'?".</p> <p>Probabilmente la signora non riuscirà a ritrovare la strada senza aiuto. Si possono fare altre domande durante la passeggiata. Oppure potrebbe riconoscere di nuovo dove si trova.</p> <p>Meno bene:</p> <p>Indicate la direzione del villaggio e dite: "Se cammini da quella parte, tornerai a casa".</p>	<p>Avete aiutato questa signora. Enfatizzate gli aspetti positivi!</p> <p>Le persone affette da demenza trovano fastidioso quando le si interrompe o si sottolineano i loro errori.</p> <p>A volte una persona affetta da demenza si perde, anche su un percorso che fa tutti i giorni. La signora Y - nonostante le vostre buone cure - non è davvero in grado di trovare la strada di casa?</p> <p>Allora restate con lei e chiedetele se ha un pezzo di carta con il suo indirizzo o il numero di telefono di un familiare.</p> <p>Non funziona? Allora chiamate la polizia. Potrebbero essere in grado di trovare l'indirizzo e sapere se qualcuno è stato denunciato come scomparso.</p>

In sala d'attesa in ospedale

Situazione	Step 1 Riconoscere	Step 2 Contatto visivo	Step 3 Pensaci	Step 4 Grazie
<p>2. In sala d'attesa in ospedale</p>	<p>Come volontario, state parlando con il signor X. Gli spiegate come funziona la colonna di registrazione e come si arriva alla sala d'attesa. Nel bel mezzo della conversazione, il signor X si gira e se ne va.</p> <p>Quali segni di demenza riconoscete?</p> <p>-Il signore soffre di cambiamenti di carattere e di comportamento.</p> <p>-Il signore non è più in grado di valutare correttamente la situazione.</p> <p>-Il signore è irrequieto.</p>	<p>Che cosa fate?</p> <p>-Vi avvicinate al signore, lo prendete per il braccio e cercate di ricondurlo alla colonna di registrazione, oppure</p> <p>-Vi avvicinate e chiedete gentilmente: "Vorrei aiutarla, è possibile?" oppure</p> <p>-Dire alla signora: "Che cos'ha suo marito?".</p>	<p>È meglio rivolgersi al signor Ask con gentilezza: "Vorrei spiegarle dove andare. Le va bene?".</p> <p>Rivolgendosi direttamente a lui, c'è la possibilità che torni alla rubrica. Inoltre, chiedendogli cosa vuole, lo prendete sul serio.</p> <p>Chiedete alla moglie: "Facciamo questa conversazione insieme?".</p>	<p>Avete riconosciuto la situazione e avete agito in modo appropriato. Ottimo lavoro.</p>

In una stanza d'ospedale

Situazione	Step 1 Riconoscere	Step 2 Contatto visivo	Step 3 Pensaci	Step 4 Grazie
<p>3.</p> <p>In una stanza d'ospedale</p>	<p>Quando vi occupate dei fiori della signora Y, lei inizia a muovere le mani con grande impegno. Sta cercando di dirvi qualcosa. Parla anche in modo incoerente.</p> <p>Quali segni di demenza riconoscete?</p> <p>-La signora ha problemi con le attività quotidiane.</p> <p>-La signora è smemorata.</p> <p>-La signora ha problemi di linguaggio.</p> <p>Il terzo segnale è quello corretto: la signora ha problemi di linguaggio. Non riesce più a convertire i suoi pensieri in parole o frasi.</p>	<p>Come potete rassicurare al meglio questa persona?</p> <p>Con calma, chiedete: "Cosa stai dicendo?".</p> <p>Si dice con calma: "Non credo di averti capito. Provi di nuovo".</p> <p>Dite con calma: "Prenditi il tuo tempo, forse lo capiremo insieme".</p> <p>La terza opzione è la migliore: cercate di rassicurarla indicandole che ha tutto il tempo che vuole. Questo ha un effetto incoraggiante sul contatto.</p>	<p>Esprimete ciò che pensate stia accadendo e verificate se siete stati capiti.</p> <p>Riassumete: "Non capisco cosa vuoi dire".</p> <p>Chiedete gentilmente: "Vuoi spiegarmi qualcosa, vero?" e vedete se siete compresi.</p> <p>La seconda opzione è la migliore: si indica che si è capito cosa si vuole e si verifica la comprensione.</p> <p>In questo modo si crea lo spazio per la continuazione del "Grazie, hai aiutato la signora Y".</p> <p>Suggerimento: Chiedere sempre se si può essere d'aiuto: "Posso aiutarla?". In questo modo si mantiene il controllo sull'altra persona.</p> <p>Cosa si può fare per migliorare la situazione?</p> <p>Dite con calma: "Puoi ripeterlo?".</p> <p>Chiedete meglio: "Forse è questo che intendevi?".</p> <p>- Prendete i fiori e chiedete: "Puoi mostrarmi cosa intendi?".</p>	<p>Bene: prendete i fiori e chiedete di indicare cosa intende. In questo modo si lascia il controllo alla signora Y.</p>

Dipingere

Situazione	Step 1 Riconoscere	Step 2 Contatto visivo	Step 3 Pensaci	Step 4 Grazie
4. Dipingere	<p>Lei guida un gruppo di persone affette da demenza nella pittura. All'improvviso la signora Kats grida: "C'è mio marito!" e indica l'esterno. Suo marito è morto di recente.</p> <p>Quali segni di demenza riconoscete?</p> <p>-La signora è smemorata.</p> <p>-La signora è irrequieta.</p> <p>-La signora ha disturbi della percezione e dell'elaborazione degli stimoli.</p> <p>La terza opzione è quella corretta. La signora vede infatti il marito camminare mentre è morto. Questo indica un disturbo della percezione e dell'elaborazione dello stimolo.</p>	<p>Cosa si può fare?</p> <p>-Chiedete dove vede il marito in piedi.</p> <p>-Chiedete cosa vede esattamente e cercate di dare alla conversazione una direzione diversa.</p> <p>-Chiudete la porta a chiave e indicate che lui non c'è più.</p> <p>La seconda opzione è la più saggia: vi mettete in contatto con la sua esperienza e cercate di calmarla distraendola. Non cercate di correggerla. Cercate solo di evitare una discussione.</p>	<p>Cosa si può fare:</p> <p>Assecondate la sua esperienza e proponete una soluzione pratica per questo momento.</p> <p>Indicate che deve rimanere seduta e che avete quasi finito.</p> <p>Indica che il marito non è fuori. E le chiedete cosa vuole dopo.</p> <p>La prima opzione è la migliore.</p>	<p>Avete aiutato la signora. Siate sempre flessibili. Considerate in ogni situazione ciò che potete fare meglio per la persona con demenza.</p>

Per maggiori informazioni

<https://www.nia.nih.gov/health/topics>

<https://www.effactory.com/nl/kennis/vrijwilligers-in-de-zorg/>

6. UNITÀ 6: SUGGERIMENTI PER UNA COMUNICAZIONE CULTURALMENTE COMPETENTE NELL'ASSISTENZA ALLE PERSONE ANZIANE, UTILIZZANDO L'ESEMPIO DELLA PARTECIPAZIONE A UN EVENTO DI CUCINA INTERGENERAZIONALE.

UNITÀ 6	MATERIALE DIDATTICO
Titolo	Suggerimenti per una comunicazione culturalmente competente nell'assistenza alle persone anziane, utilizzando l'esempio "Partecipare a un evento culinario intergenerazionale".
Indicatore di prestazione	Sono in grado di: - capire come preparare o assistere a un evento di cucina intergenerazionale. - conosco il metodo e le fasi per la preparazione, la durata e la valutazione di un evento di cucina intergenerazionale - so usare la tabella di marcia per un evento di cucina intergenerazionale.
risultati dell'apprendimento	Conoscere le informazioni rilevanti, le fasi, la tabella di marcia e i metodi per la preparazione, la durata e la valutazione di un evento di cucina intergenerazionale.
Durata	1 lezione di studio (45 minuti)
Tipo di attività	Autoapprendimento
Contenuti dell'unità	6.1. Introduzione 6.2. Tabella di marcia per un evento culinario intergenerazionale 6.3. Consigli per un buon evento di cucina intergenerazionale 6.1. 6.4. Pianificazione e suggerimenti per una buona preparazione e durata di un evento culinario intergenerazionale
auto-valutazione	Lista di controllo per l'autovalutazione: Valutazione (1-5) 1 indica un basso livello di realizzazione o comprensione 3 indica un livello moderato di realizzazione o comprensione 5 indica un livello elevato di realizzazione o comprensione Ho una buona comprensione dei metodi e delle fasi di un evento culinario intergenerazionale. [1 2 3 4 5] Conosco le fasi di preparazione, durata e valutazione di un evento di cucina intergenerazionale. [1 2 3 4 5] Ho identificato con successo i metodi per un evento di cucina intergenerazionale. [1 2 3 4 5] Sono in grado di fornire supporto al mio staff per un evento di cucina intergenerazionale. [1 2 3 4 5] -

6.1. INTRODUZIONE

L'evento del club di cucina intergenerazionale si concentra su una cooperazione vivace e pratica tra anziani e giovani. L'aspetto intergenerazionale è molto speciale. Il progetto BRIDGE si concentra sulla connessione tra giovani e anziani. In questo contesto la cucina è un campione perfetto per creare un PONTE tra le generazioni.

Per organizzare un evento di club di cucina intergenerazionale, è necessario utilizzare una tabella di marcia per una preparazione ottimale. La Roadmap è uno strumento che descrive passo dopo passo la preparazione, la durata e il follow-up (post-elaborazione).



6.2. ROADMAP PER UN EVENTO DI CUCINA INTERGENERAZIONALE

	NR.	ATTIVITÀ	PERIODO DI INIZIO	DESCRIZIONE
Preparazione step 1	1	Pianificare la data con tutti i partner		
	2	Pianificare il numero di partecipanti <ul style="list-style-type: none"> - Giovani (12-24) - Persone anziane (12-24) - Personale (3-6 per paese) e volontari Ospiti		
	3	Preparare l'invito per l'IGCE		
	4	Fissare gli appuntamenti per il luogo (la cucina e la possibilità di svolgere questo evento culinario)		
Preparazione step 2	5	Scegliere (2-3) ricette raccolte e rielaborate (template) con giovani e persone anziane		
	6	Incontrare le persone anziane (approvare le ricette selezionate, decidere il luogo dell'evento, discutere i dettagli).		
	7	Incontrare il personale (approvare le ricette selezionate, decidere il luogo dell'evento, discutere i dettagli).		
	8	Incontrare i giovani (approvare le ricette selezionate, decidere il luogo dell'evento, discutere i dettagli).		

Preparazione step 3	9	Lista degli ingredienti		
	10	Lista dei materiali		
	11	Pianificazione finanziaria		
	12	Procurare gli ingredienti e le attrezzature necessarie		
Durata	13	Durata dell'evento		
	14	Aspetti di salute e sicurezza		
	15	Giovani e anziani cucinano insieme		
Valutazione	16	Realizzazione di un resoconto, compresi video, foto e podcast		
	17	Valutazione dell'evento culinario con tutti i partecipanti		

6.3 SUGGERIMENTI PER UN BUON EVENTO CULINARIO INTERGENERAZIONALE (ICGE)

Dopo aver visto la tabella di marcia, esaminiamo più da vicino le singole fasi.

a) Consultazione/riunioni

Se avete intenzione di consultarvi, assicuratevi che il vostro comportamento sia corretto. Una buona riunione prevede i seguenti comportamenti quando si discute:

- Ascoltare: lasciar parlare l'altro
Ascolto attivo: scoprire ciò che l'altro vuole dire e chiedere di più se non è chiaro.
- Parlare: dire solo qualcosa, se proprio si deve dire qualcosa.
Cercate di essere chiari, non fate storie lunghissime e date anche all'altro la possibilità di dire qualcosa
- Atteggiamento: accettare l'altro così com'è
Siate aperti a ciò che l'altro dice e rispondete positivamente.
- Tattica: discutete come affrontare ogni fase.



b) Collaborazione



Lavorare insieme è ciò che dice la parola stessa: LAVORARE INSIEME, non lavorare da soli! Quello che fate deve essere utile agli altri e dovete lavorare con la stessa dedizione, motivazione e senso di responsabilità che se lo faceste da soli.

Se iniziate la vostra collaborazione, tenete presente quanto segue:

- Assicurarsi che tutti i compiti concordati (come, dove, quanto, a che ora, ecc.) vengano svolti da tutti.
- Rispettare la divisione dei compiti concordata
- Ripulire sempre immediatamente le proprie cose
- Aiutate il vostro partner se ha bisogno di aiuto
- Comunicare immediatamente al partner se qualcosa non va come concordato, in modo da cercare insieme una soluzione
- Non assillare il partner se il lavoro non procede come dovrebbe
- Rimanete positivi e cercate di fare in modo che il vostro partner faccia lo stesso.
- Incoraggiatevi a vicenda; se il vostro partner ha fatto un ottimo lavoro, potete dirlo, questo è molto motivante. Divertirsi.
- Correggetevi a vicenda, se necessario. Ma fatelo in modo positivo.

c) Il comportamento

Oltre al buon comportamento, c'è anche il cattivo comportamento. Fate attenzione a non fare quanto segue:

- Interrompere il partner,
- dire qualcosa che non è pertinente in quel momento
- Arrabbiarsi perché il partner vuole qualcosa di diverso da voi,
- Dire sempre qualcosa per primi,

- Fare cose diverse dalla consultazione di gruppo,
- Voler essere sempre "divertente"

d) **Affrontare i problemi**

Un problema può portare a un conflitto. Ma questo può essere risolto. Risolvere un conflitto è spesso un passo nella giusta direzione.

Questo può essere eliminato: Se non riuscite a trovare una soluzione con il vostro partner, chiedete aiuto all'insegnante. Non aspettate troppo a lungo.

Se c'è un problema a livello personale, bisogna sempre cercare di essere onesti. Cercate di parlare delle vostre ragioni e di non voler avere sempre ragione.

Assicuratevi che alla fine del progetto possiate dire: "Abbiamo fatto bene insieme".



e) **Cosa c'è da sapere?**

L'IGCE è un'attività di cucina intergenerazionale in cui giovani e anziani cucinano insieme e si conoscono. Le attività di preparazione all'ICCE sono una tappa importante per la comunicazione intergenerazionale.

Per un IGCE di successo è necessario avere le seguenti conoscenze:

- ✓ tecniche di incontro tra persone anziane e giovani
- ✓ Gestione finanziaria,
- ✓ creazione di piani interdipartimentali
- ✓ lezioni di cucina per gruppi più numerosi / servizio / disposizione dei tavoli / ospitalità
- ✓ Guida alle lezioni pratiche

Per la preparazione e la durata dell'IGCE, dovrete pianificare una riunione di preparazione con i giovani partecipanti e lo staff.

In collaborazione con lo staff, dovrete calcolare i costi per:

Costi di organizzazione

- ✓ Preparazione degli ingredienti e realizzazione dell'evento culinario
- ✓ Evento di cucina con la location, la decorazione
- ✓ P.R. / filmato evento culinario

6.4 PIANIFICAZIONE E CONSIGLI PER UNA BUONA PREPARAZIONE E DURATA DI UN EVENTO DI CUCINA INTERGENERAZIONALE

SCADENZA	ARGOMENTI	CONTENUTI	RISULTATI
1 8 settimane prima di IGCE	Introduzione dell'intera giornata di ritorno Teoria (3 ore) Lavoro pratico (3 ore) Step 1 della roadmap	Teoria sulla tecnologia di incontro dell'IGCE, Brainstorm sull'approccio dell'IGCE e sulla divisione dei compiti. Lavoro di gruppo per iniziare i compiti: Guida del ricettario Guida alle interviste Guida alla realizzazione di podcast Guida alle ricette Guida al gioco dell'oca	Ordine del giorno, Verbale, Conoscere i template delle ricette, Conoscenza del patrimonio culinario, Conoscenza della realizzazione di interviste, podcast, Conoscenza del libro di cucina Organizzazione dell'evento Elenco degli ordini
2 7 settimane prima di IGCE	Teoria (3 ore) Lavoro pratico (3 ore) Step 1 della tabella di marcia	Gestione finanziaria. Calcolo dei costi e dei prezzi Riunione di budgeting sull'evento. Laboratori di prova.	Budget, Pianificazione della giornata, Ordine del giorno, Verbale, Template di lista d'ordine
3. 6 settimane prima di IGCE	Prova di cucina con piatti impaginati e ospiti che si limitano a testare. Teoria (3 ore) Lavoro pratico (3 ore) Step 1 della tabella di marcia	Incontro sulla prova di cucina, conferenza con gli ospiti sulla disposizione delle tavole.	Ordine del giorno e verbale, Calcolo dei costi, Pianificazione e cartella finale dell'evento.
4 5 settimane prima di IGCE	Preparazione di tutte le tecniche e le attrezzature Step 2 della tabella di marcia	Preparazione delle interviste	
5. 4 settimane prima di IGCE	Interviste con le persone anziane e raccolta delle ricette Step 2 della tabella di marcia	Interviste Raccolta di ricette 2 ricette template	Programma, sceneggiatura video, Test del gioco pilota.
6.	Preparazione dell'autocostruzione ICCE	Elenco degli ingredienti Elenco delle attrezzature	Programma Utilizzando le conoscenze del punto 2

3 settimane prima di GCE	Step 3 della tabella di marcia	Pianificazione finanziaria Ottenerne gli ingredienti e le ingredienti e attrezzature necessarie	
7. Il giorno di IGCE	Evento di cucina con le persone anziane. Lavoro pratico (6 ore) (pomeriggio + sera) Durata (Tabella di marcia)	Evento di cucina con le persone anziane. Inclusa la decorazione Fiore Cibo per tutti coloro che hanno cucinato)	6-12 membri dello staff almeno 12-24 persone anziane almeno 24 giovani
8. Una settimana dopo IGCE	Valutazione dell'IGCE Valutazione (Tabella di marcia)	Presentazione di tutti i risultati (vedi allegato per il contenuto della presentazione)	Scenario evento di cucina (incluso film) Evento moltiplicatore dello scenario.



Co-funded by
the European Union



BRIDGE

Food, Care and Digitalisation

www.foodandcare.eu

BRINGING DIGITALISATION TO THE OLDER GENERATION

Project-N° 2022-1-HU01-KA220-ADU-000087910

