

Thomas L. Patterson

Functional Adaptation Skills Training

Un intervento psicosociale multi-sessione
progettato per migliorare le abilità di vita indipendente
di pazienti di mezza età e più anziani con disturbi psicotici cronici

Manuale di intervento

Traduzione, adattamento e introduzione a cura di

Paola Carozza Antonella Mastrocola Bruna Mattioli
Giovanni Soro Spyridon Zotos

© Thomas L. Patterson, 2006. Tutti i diritti sono riservati. L'utilizzo, la riproduzione, la traduzione, l'adattamento o la distribuzione di qualsiasi parte di questo manuale in qualsiasi formato sono vietati in assenza di un permesso scritto dell'autore.

Rivolgere eventuali quesiti a:

Thomas L. Patterson, Ph.D.
Department of Psychiatry
University of California, San Diego
Mail Code 0680
9500 Gilman Drive
La Jolla CA 92093 USA
Tel.: (858) 534-3354 e-mail: tpatterson@ucsd.edu

Edizione italiana - 2018

Traduzione e adattamento a cura di Bruna Mattioli, Giovanni Soro e Spyridon Zotos
Introduzione a cura di Paola Carozza, Antonella Mastrocola, Giovanni Soro e Spyridon Zotos

Indice

<i>Nota al testo dell'edizione italiana</i>	v
<i>L'autore - I curatori</i>	vi
Introduzione all'edizione italiana	vii
Funzionamento sociale e schizofrenia: una revisione del concetto di cronicità	ix
Dai setting di ricerca ai setting dei servizi "reali": luci ed ombre dell'implementazione dei trattamenti psicosociali EB nella routine dei servizi	xiii
Introduzione al programma FAST: basi teoriche e strutturazione dell'intervento	xx
Functional Adaptation Skills Training (FAST)	1
Introduzione: preparazione del terapeuta	3
Modulo 1: <i>Pianificare e organizzare</i>	13
Sessione 1: <i>Introduzione – Ottenere il massimo dal programma</i>	15
Sessione 2: <i>Raggiungere degli obiettivi</i>	33
Sessione 3: <i>Fare un piano d'azione</i>	55
Sessione 4: <i>Fare un programma e stabilire le priorità</i>	75
Modulo 2: <i>Abilità sociali</i>	101
Sessione 1: <i>Comprendere i comportamenti verbali e non-verbali</i>	103
Sessione 2: <i>Costruire delle conversazioni</i>	119
Sessione 3: <i>Stili di comunicazione</i>	141
Sessione 4: <i>Assertività – Farsi rispettare</i>	159
Modulo 3: <i>Abilità comunicative</i>	177
Sessione 1: <i>Le fonti della comunicazione</i>	179
Sessione 2: <i>Lasciare messaggi vocali</i>	193
Sessione 3: <i>Comunicazione scritta</i>	211
Sessione 4: <i>Usare il telefono per chiedere aiuto</i>	231
Modulo 4: <i>Gestione economica</i>	251
Sessione 1: <i>Contare i soldi e calcolare il resto</i>	253
Sessione 2: <i>Compilare assegni e bollettini postali</i>	267
Sessione 3: <i>Leggere una fattura</i>	293
Sessione 4: <i>Pagare una bolletta</i>	317
Modulo 5: <i>Gestione dei farmaci</i>	339
Sessione 1: <i>Assumere i farmaci in modo corretto</i>	341
Sessione 2: <i>Gestire molti farmaci</i>	359
Sessione 3: <i>Gestire trattamenti farmacologici molto complessi (1)</i>	381
Sessione 4: <i>Gestire trattamenti farmacologici molto complessi (2)</i>	411

Modulo 6: <i>Uso dei mezzi di trasporto</i>	441
Sessione 1: <i>Mappe e orari</i>	443
Sessione 2: <i>Modalità di trasporto</i>	457
Sessione 3: <i>Comunicare nell'ambito dei trasporti</i>	473
Sessione 4: <i>Riepilogo del programma e saluti</i>	489

Riferimenti bibliografici	505
----------------------------------	------------

Nota al testo dell'edizione italiana

La versione italiana del programma di riabilitazione *Functional Adaptation Skills Training (FAST)*, che abbiamo il piacere di presentarvi in questo volume, non sarebbe stata possibile senza la generosità e la cortesia dell'Autore, Thomas L. Patterson.

Lo ringraziamo per aver acconsentito alla proposta di una traduzione italiana del manuale e per avere accolto con piacere questo progetto, fornendoci l'accesso al testo in lingua originale (non pubblicato) e ad altri materiali che ci sono stati estremamente utili per introdurre il testo al pubblico italiano.

Il testo della versione italiana che vi proponiamo comprende, nell'ordine, un'introduzione generale, la traduzione (e adattamento) del manuale originale e una bibliografia di riferimento.

Rispetto all'introduzione, abbiamo scelto di focalizzare l'attenzione in tre direzioni: la prima parte ha l'obiettivo di fornire una serie di riflessioni sulla revisione del concetto di *cronicità* nell'ambito dei disturbi psichiatrici gravi, con particolare riferimento alla schizofrenia, e sul concetto di *funzionamento sociale*. Nella seconda parte abbiamo voluto fornire degli elementi per una riflessione sistematica sul problema delle luci ed ombre dell'implementazione dei trattamenti psicosociali evidence-based nella routine dei servizi, e del *gap* che inevitabilmente separa i setting di ricerca dai setting dei servizi "reali". La terza e ultima parte introduce nello specifico il programma *FAST*, nell'intento di fornire una panoramica delle premesse e delle basi teoriche a partire dalle quali è stato sviluppato, e della sua strutturazione.

Per quanto concerne la traduzione del manuale di intervento, è necessario fare alcune precisazioni. Avendo il programma lo scopo di insegnare ai partecipanti abilità utili ad aumentare il loro livello di funzionamento indipendente nella comunità, non poteva non contenere riferimenti al contesto geografico, finanziario e sanitario della zona nella quale è stato sviluppato e testato, cioè quello statunitense, in particolare, l'area metropolitana di San Diego (California). È stato dunque necessario apportare degli adattamenti che ne consentissero l'applicazione anche nel contesto Italiano. In particolare, sono state apportate delle modifiche nei moduli dedicati alla gestione delle finanze (valuta, sistema di fatturazione, assegni e bollettini postali), alla gestione dei farmaci (sistema delle prescrizioni mediche, nomi commerciali di alcuni farmaci, ecc.), all'uso dei mezzi di trasporto (sistema e rete dei trasporti locali, mappe, ecc.).

Infine, in virtù del fatto che il manoscritto originale non comprendeva dei riferimenti bibliografici, abbiamo pensato di costruire una bibliografia di riferimento che contenesse, oltre alla letteratura da noi citata nell'introduzione all'edizione italiana, i riferimenti degli articoli scientifici e dei testi specialistici che sono stati essenziali all'Autore e al suo gruppo di ricerca per lo sviluppo dell'intervento e per la conduzione degli studi controllati sull'efficacia del programma *FAST*.

I Curatori

Autore e curatori

Autore

Thomas L. Patterson: Professore del Dipartimento di Psichiatria dell'Università della California, San Diego. Ha conseguito il dottorato di ricerca in Psicologia Comparata presso l'Università della California, Riverside nel 1977. Da allora ha condotto diverse ricerche su vari fronti, in particolare sulla prevenzione dell'HIV/AIDS, sulla riabilitazione di pazienti anziani con psicosi, e sulle risposte allo stress in caregiver di pazienti affetti da malattia di Alzheimer. Ha sviluppato lo strumento di valutazione del funzionamento sociale denominato *UCSD Performance-based Skills Assessment (UPSA)*, ed è autore e co-autore di oltre 400 articoli scientifici, 17 capitoli di libri, e di un manuale ampiamente utilizzato sul comportamento umano. Inoltre, è stato founding editor della rivista *AIDS and Behavior*, nonché co-editor e membro del comitato editoriale di diverse riviste scientifiche.

Curatori dell'edizione italiana

Paola Carozza

Medico Psichiatra

Direttore del Dipartimento Assistenziale Integrato Salute Mentale Dipendenze Patologiche
AUSL di Ferrara

Antonella Mastrocola

Medico Psichiatra

Direttore della U.O.C. Centro di Salute Mentale ambito di Ravenna
AUSL della Romagna

Bruna Mattioli

Medico Psichiatra

U.O.S. Trattamenti Psicosociali Intensivi e Integrati per la Disabilità Psichiatrica
U.O.C. Centro di Salute Mentale ambito di Ravenna
AUSL della Romagna

Giovanni Soro

Educatore Professionale specialista in Trattamenti psicosociali nella psichiatria di comunità
Area Riabilitazione Psichiatrica
Cooperativa Sociale CTR
Cagliari

Spyridon Zotos

Medico Psichiatra

Servizio Psichiatrico Territoriale di Ferrara
Dipartimento Assistenziale Integrato Salute Mentale Dipendenze Patologiche
AUSL di Ferrara

Introduzione

all'edizione italiana

Funzionamento sociale e schizofrenia: una revisione del concetto di cronicità

Antonella Mastrocola

La schizofrenia ha rappresentato, negli anni, il prototipo della malattia cronica ad esito infausto. La nascita del concetto di schizofrenia, nella sua struttura sindromica attuale, è dovuta a Emil Kraepelin che, nella quarta edizione del suo trattato di psichiatria pubblicato nel 1893, descrisse un gruppo di disturbi, apparentemente eterogenei, come facenti parte di un medesimo processo morboso, che aveva come caratteristiche comuni l'inizio in età giovanile, il progressivo decadimento di varie funzioni psichiche, fino ad una condizione simile (ma non uguale) a quelle delle demenze di tipo organico, tanto da chiamarla *Demenza Precoce*.

Elementi unificanti della nuova sindrome erano, dunque, l'età di inizio (giovanile), il decorso (più o meno rapidamente regressivo) e l'esito negativo. Questa posizione kraepeliniana ha influenzato gran parte della ricerca sulla demenza precoce fino ai giorni nostri, e nemmeno l'introduzione da parte di Bleuler, nel 1911, di un nucleo psicopatologico primitivo e fondamentale quale elemento unificante della demenza precoce (da lui rinominata Schizofrenia), spostando dunque l'enfasi dal decorso e dall'esito, è stata sufficiente a mitigarne l'impatto.

A partire dagli anni 60-70, il processo di deistituzionalizzazione, avviatosi a vari livelli nel mondo occidentale, comincia a interrogare in modo diverso il mondo scientifico e la comunità dei professionisti, sia rispetto agli esiti della schizofrenia, sia rispetto al concetto di malattia cronica. Pochi anni dopo, agli inizi degli anni '80, il termine *recovery* appare per la prima volta nelle testimonianze degli utenti, a disconferma della monodimensionalità dell'esito, visto solo come stabilizzazione/remissione dei sintomi e prevenzione delle ricadute, introducendo una dimensione di recupero di senso della propria esistenza attraverso la ripresa di ruoli sociali validi e significativi all'interno della comunità.

L'inevitabilità di un esito negativo, così come il concetto di cronicità insito nella malattia disabilitante di per sé, vengono messi in discussione da numerose ricerche sviluppatesi a partire dagli anni Settanta, che dimostrano che la maggior parte delle persone alle quali è stata diagnosticata una malattia mentale sperimentano significativi miglioramenti nel tempo (Bleuler, 1978; Ciompi, 1980; Harding et al., 1987; Strauss e Carpenter, 1972; 1974; 1977).

Gli studi di esito produssero risultati piuttosto inaspettati in quanto sfidavano il giudizio convenzionale della schizofrenia come malattia che comporta una disabilità per tutta la vita. Il campo della psichiatria non era preparato ad accettare una visione così ottimistica delle persone con schizofrenia. Ne derivò che tali ricerche furono "seppellite in riviste che accumulavano polvere nelle biblioteche" e solo di recente sono state "riesumate" dall'interesse per il concetto di *recovery*. Questi studi sono stati replicati recentemente con disegni molto rigorosi e hanno confermato gli stessi risultati: studi di follow-up a lungo termine di persone che hanno avuto una patologia dello spettro schizofrenico per 20-40 anni hanno riportato ripetutamente tassi di *recovery* dal 45 al 68% (Harding et al., 1992; Liberman e Kopelowicz, 2005).

Un recente studio prospettico che ha coinvolto più di 1000 persone affette da schizofrenia in 14 Paesi nel mondo sviluppato e in via di sviluppo, rivalutandole dopo un periodo che andava dai 12 ai 26 anni dopo la prima diagnosi per un periodo di due anni, ci dice che il 60% delle persone è stato valutato "in *recovery*" in base ai punteggi clinici e all'entità globale dei sintomi e della disabilità, mentre il 74% di essi svolgeva attività lavorative di un certo grado (Hopper et al, 2007).

Questo ci dice che “l’illusione del clinico” comporta una sottostima del grado in cui le persone con schizofrenia e altri disturbi mentali gravi funzionano normalmente, soddisfacendo i criteri oggettivi e soggettivi di recovery. Nei nostri servizi tendiamo a trattare in maniera sproporzionata persone con disturbi più gravi, di maggiore durata e spesso in comorbidità. Studi epidemiologici evidenziano che, in un dato momento, circa la metà delle persone affette da schizofrenia non è in trattamento (Mezzich et al., 2005) e probabilmente non solo per il gap di trattamento tra i bisogni e la possibilità di accesso ai servizi, ma anche perché hanno raggiunto un esito soddisfacente e non necessitano di ulteriori cure.

Questi studi sottolineano un altro aspetto di grande rilevanza per i servizi e per gli operatori che vi lavorano: gli unici fattori predittivi di recovery (ripresa) e quindi di esito sono

- l’intervento precoce
- la completezza, continuità, coerenza dei trattamenti e della riabilitazione.

La letteratura e gli studi sul campo, oltre ad aver dimostrato che in realtà un’alta percentuale di persone con diagnosi di schizofrenia ha un esito non sfavorevole, negli stessi anni dimostrano che non possiamo più parlare di cronicità della malattia, in quanto disabilitante di per sé, ma piuttosto di processi cronici che portano alla disabilità e alla perdita di ruolo con conseguente uscita dal contesto sociale.

Tra gli autori più significativi ricordiamo Mark Spivak, che con la descrizione della spirale della cronicità dimostra con efficacia che la cronicità non è una caratteristica della persona con malattia mentale, ma si sviluppa e si mantiene per la coesistenza della mancanza di abilità da un lato e la persistenza di relazioni disfunzionali tra la persona e l’ambiente dall’altro; e poi Luc Ciompi, che con i suoi studi rinforza il concetto che la cronicità, esito di interazione tra individuo e ambiente, è un artefatto psicosociale e che tra i fattori psicosociali che contribuiscono alla sua genesi troviamo la sottostimolazione e l’inerzia sociale. Dobbiamo a lui un’importante mole di studi in cui afferma che la prognosi positiva è connessa a quanto l’utente recupera un ruolo sociale nei tre assi: Casa/Lavoro/Amici, riportandoci all’importanza di erogazione di trattamenti che supportino la persona all’apprendimento di abilità efficaci per poter esercitare tali ruoli.

Non possiamo non ricordare che anche l’OMS, già nel 1980, descrive un modello di malattia mentale in cui sottolinea che l’impatto e le conseguenze che da essa derivano non sono tanto legate alla menomazione in sé, quanto agli effetti devastanti che essa produce nelle persone che ne sono affette in termini di limitazioni funzionali (Abilità di occuparsi di attività e compiti richiesti da una normale vita quotidiana), disabilità (Abilità di svolgere gli ordinari ruoli sociali), handicap (Impossibilità di usufruire delle opportunità di condurre una vita autonoma e soddisfacente. Impedimento all’esercizio di cittadinanza).

Queste quattro dimensioni sono strettamente interdipendenti, per cui il miglioramento in una dimensione si riverbera sulle altre. Nel 2001 l’OMS sostituisce i termini precedenti nei loro corrispettivi contrari: Funzionamento/Abilità-attività/Partecipazione, ma ribadisce di nuovo che la disabilità non è una caratteristica intrinseca di un individuo che viene determinata solo dalla patologia e dalle menomazioni di una persona. Il tipo e il grado di disabilità sperimentati da una persona con esperienza di malattia mentale sono influenzati da una serie di fattori stressanti e protettivi presenti sia nella persona che nell’ambiente e che dipendono dalla complessità dei ruoli sociali e lavorativi disponibili nella società, oltre che dalla qualità e completezza dei trattamenti ricevuti.

È interessante vedere che anche il movimento degli utenti, tra i cui rappresentanti ricordiamo Patricia Deegan, Copeland, Ridgway, Coleman e altri, ha in quegli anni testimoniato cosa significa riprendersi da una malattia mentale considerata fino a lì inguaribile. Secondo il punto di vista degli utenti, riprendersi significa sviluppare in modo profondamente personale e unico nuovi significati e nuovi propositi man mano che si evolve oltre la catastrofe della malattia mentale. In nessuna

accezione (esito o processo) esso coincide con la riduzione dei sintomi, ma si identifica con lo sviluppo di potenzialità personali e con il recupero di un ruolo sociale valido nella società.

Ancor più impegnativa per chi eroga cure è l'affermazione che: *"... la guarigione non è un privilegio riservato a pochi ed eccezionali utenti. I dati empirici indicano che la maggior parte delle persone con disabilità psichiatrica può riprendersi. Pertanto, dovremmo approcciare ogni soggetto con l'aspettativa che sia capace di migliorare, fornendogli tutte le opportunità per acquisire abilità e supporti"* (P. Deegan, "Recovery as a Self-Directed Process of Healing and Transformation, 2001)

Possiamo quindi ad oggi dire che nell'approcciare persone con schizofrenia e nella formulazione dei piani di trattamento individualizzati dobbiamo avere chiaro che:

- l'esito a lungo termine della schizofrenia è variabile e le persone presentano percentuali di ripresa che si aggirano intorno al 60-70%;
- predittori di esito di ripresa sono l'intervento precoce e la completezza, continuità, coerenza dei trattamenti e della riabilitazione;
- la disabilità e la perdita di ruolo non sono caratteristiche della schizofrenia, ma esito del processo cronico che si sviluppa e si mantiene per la coesistenza della mancanza di abilità da un lato e la persistenza di relazioni disfunzionali tra la persona e l'ambiente dall'altro;
- ogni persona con disabilità psichiatrica può riprendersi, indipendentemente dalla storia e dagli anni di malattia.

Abilità sociali, funzionamento sociale e schizofrenia

Ogni persona poggia il suo funzionamento e la propria capacità di vivere in modo efficace e soddisfacente su tre assi: abilità, supporti e risorse. Facciamo un esempio: se mi devo spostare da una città all'altra in macchina per lavoro e non conosco il percorso perché è la prima volta che lo faccio, avrò bisogno di *abilità*: saper guidare l'automobile, *risorse*: avere a disposizione un'automobile, *supporti*: un navigatore satellitare, un amico o marito che mi abbia spiegato la strada e che se sono in difficoltà posso contattare durante il percorso.

Se i supporti e le risorse possono essere forniti da terzi, le abilità attengono alla persona che deve esercitarle per poter condurre una vita produttiva e soddisfacente. Nelle persone con esperienza di malattia mentale, in particolar modo con diagnosi di schizofrenia, le abilità sociali, e a volte anche quelle di base, sono molto deficitarie, tanto più quanto la malattia si è protratta negli anni per quella spirale desocializzante di cui ha scritto Mark Spivak. Di qui la necessità di trattamenti che facciano apprendere e/o riapprendere alle persone quelle abilità necessarie per esercitare ruoli sociali da loro scelti. In tale ottica, l'abitare e il riuscire a prendersi cura di sé e della propria quotidianità sono fondamentali per un percorso di ripresa ed emancipazione dalla dipendenza dalle Istituzioni.

Quando parliamo di abilità intendiamo la capacità di esercitare alcune azioni in modo efficace rispetto all'obiettivo prefissato o come recita la definizione della Treccani: **abilità** s. f. [dal lat. *habilitas* -atis, der. di *habilis* «abile»]. – 1. Capacità di svolgere una particolare forma di attività (differisce dall'attitudine perché questa è originaria, naturale, innata, spontanea, mentre l'abilità è frutto della volontà, anche se può svilupparsi sul fondamento di una disposizione innata).

Le abilità quindi si possono apprendere e di conseguenza insegnare, e richiedono la volontà della persona che deve trovare una motivazione sufficiente ad attivare un percorso di cambiamento.

Le abilità si distinguono in abilità strumentali e abilità sociali e comunicative ricordandosi il monito di Mosher (1982) che la riabilitazione, cioè l'apprendere o riapprendere abilità e competenze riguarda per lo più attività semplici e che bisogna rivolgere gli sforzi e l'attenzione al potenziamento della parte sana piuttosto che al trattamento di quella malata perché: *è più facile estendere una penisola che svuotare un oceano.*

Se è vero quindi che

- la persona che ha sperimentato un processo di ripresa non è la stessa che esisteva prima dell'esordio psicotico, poiché l'obiettivo del processo di recovery non è la *restitutio ad integrum* del vecchio sé, ma l'instaurarsi di nuovi comportamenti per condurre una vita produttiva e soddisfacente anche in presenza delle limitazioni comportate dalla disabilità e dal permanere dei sintomi (Anthony,1993)
- gli anni di malattia non sono di per sé predittivi di esito negativo ma è la completezza, continuità, coerenza e appropriatezza di trattamenti di provata efficacia a costituire fattore predittivo di ripresa anche se messi in atto in fase avanzata di malattia

non possiamo non considerare che la schizofrenia è un disturbo che interessa la sfera cognitiva. L'interessamento della corteccia prefrontale determina alterazioni del funzionamento cognitivo inerenti la working memory, le funzioni esecutive, l'attenzione, la memoria episodica e la cognizione sociale. Questo si amplifica in persone in età avanzata di malattia per cui tutte le tecniche di insegnamento di abilità cui il Social Skills Training appartiene devono modularsi nella semplificazione e ripetizione per farvi fronte. Di questo, il programma *FAST* è esemplificativo: scomporre in unità semplici e ripetere esercitandosi per permettere l'apprendimento anche in presenza di difficoltà cognitive, cui a volte si può sopperire con supporti (istruzioni scritte, post-it, agende e quant'altro).

Dai setting di ricerca ai setting dei servizi “reali”: luci ed ombre dell’implementazione dei trattamenti psicosociali EB nella routine dei servizi

Paola Carozza

Una grande sfida per la salute mentale

Attualmente, le due maggiori sfide con le quali il campo della salute mentale si misura per aumentare la qualità dei servizi psichiatrici sono ridisegnare i servizi sui principi del recovery e implementare servizi sostenuti dall’evidenza scientifica. Le due strategie di miglioramento sono complementari e possono integrarsi tra loro molto più di quanto possono entrare in conflitto. Per migliorare, il campo ha bisogno sia delle conoscenze delle persone che hanno personalmente sperimentato gravi malattie mentali e sia delle conoscenze apportate dalla ricerca scientifica. Applicate insieme, le due strategie sono in grado di favorire lo sviluppo di un sistema di servizi ottimale che la maggior parte delle persone vorrebbe per sé o per la propria famiglia. Ma allo stato attuale, si rischia di non fare né una cosa né l’altra: non si offrono interventi di provata efficacia, ma non si offre nemmeno un contesto di valorizzazione della persona o di relazioni responsabilizzanti. Proviamo a fornire alcune motivazioni di questo fenomeno.

La ricerca nel settore dell’implementazione della pratica basata sull’evidenza ha ampiamente dimostrato che l’apprendimento della sola teoria non influenza significativamente i comportamenti operativi dei professionisti e che l’introduzione di trattamenti innovativi avviene solo se risponde a loro specifici bisogni¹. Infatti, i comportamentisti suggeriscono che i comportamenti si modificano quando l’intenzione di cambiare è accompagnata dalle abilità necessarie e dall’assenza di impedimenti. Secondo Green (Green, Krueter, 1991) serve un mix di strategie di disseminazione (eventi formativi o materiali scritti), per aumentare le competenze (linee guida per la pratica e come supporto alle decisioni cliniche), strategie di rinforzo (fornire feedback sugli interventi e contemporaneamente richiamare la teoria), interventi di motivazione al cambiamento, insegnamento delle abilità necessarie per cambiare, supporti per l’eliminazione delle barriere al cambiamento. Perché l’assunto teorico si trasferisca nella pratica, sono state definite delle linee-guida per l’implementazione delle EBP nel campo della salute mentale (Università del Michigan - Dipartimento di Psichiatria, tab. 1).

¹ Uno strumento efficace per avviare il cambiamento è l’organizzazione di focus group con le diverse figure professionali, alle quali è richiesto il loro parere sui fattori che li spingono a cambiare, su come possono essere apprese nuove pratiche e su quali barriere al cambiamento percepiscono. È emerso che:

- i professionisti vogliono essere convinti che la pratica meriti di essere appresa;
- le nuove pratiche si imparano al meglio attraverso la discussione susseguente all’osservazione sulla loro applicazione, il training sul posto di lavoro e il sussidio di materiale scritto;
- le pratiche si consolidano se sono ripetute e rinforzate da feedback per un lungo periodo di tempo.

Altre modalità di apprendimento sono le opportunità di confronto con altri operatori che stanno adottando la pratica, soprattutto quando questa è in sintonia con i loro valori e con le loro esperienze (Torrey *et al.*, 2001).

Tab. 1 -Linee-guida per l'implementazione della pratica basata sull'evidenza

<p>Operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">• Prepararsi per l'azione• Pianificare le azioni• Implementare le EBP• Sostenere le EBP <p>Per ciascuna operazione considerare come:</p> <ul style="list-style-type: none">• Costruire il consenso• Valutare le barriere• Rivedere e modificare i piani di lavoro• Reclutare campioni• Evitare gli errori• Trarre utili lezioni dall'esperienza pratica positiva o negativa
--

Inoltre, l'implementazione dei trattamenti basati sull'evidenza e sul recovery richiede un lungo periodo di tempo per acquisire le abilità per erogare i trattamenti e per favorire il recovery, la capacità di fronteggiare le resistenze e l'inerzia del personale a cambiare il modo in cui erogano i servizi e il modo in cui interagiscono con gli utenti. Il raggiungimento di questi obiettivi richiede anche il costante impegno ad insegnare allo staff le nuove tecniche e ad imparare dalla sperimentazione di queste, un chiaro mandato dalla leadership che deve essere anch'essa fortemente impegnata a fornire risorse e supporti, dare rilevanza alla formazione continua sul posto di lavoro e selezionare i pazienti con i quali cominciare a dimostrare l'efficacia dei nuovi trattamenti, sviluppare misure di qualità e indicatori di recovery che includono l'uso delle nuove pratiche e avere il coraggio di eliminare le pratiche inefficienti spesso difese da molti operatori, famiglie, politici ed altri stakeholders.

Coloro che si sono cimentati con le indicazioni esposte non hanno comunque evitato una serie di ostacoli e di resistenze, evidenziate durante il processo di cambiamento dei sistemi di salute mentale. Infatti, focalizzarsi sull'evidenza e sul recovery, recepire con flessibilità le osservazioni degli utenti e dei familiari sui percorsi di cura, sull'efficienza e sulle pratiche del sistema e dell'organizzazione sono processi che richiedono una profonda trasformazione di paradigma e di modalità lavorative, ma anche culturale, mediante l'aggiornamento del bagaglio di conoscenze e di informazioni applicate per anni. Pertanto, le varie sfaccettature del cambiamento si sono scontrate con altrettanti ostacoli e resistenze attitudinali su cui è utile soffermarsi e che, complessivamente, si possono raggruppare in sette categorie.

1. Carenza di metodologia e di conoscenze nell'apprendimento delle EBP e nella capacità di offrirle
 - **Mancanza di un background formativo nelle discipline psicologiche e pedagogiche**, per cui è una vera e propria sfida insegnare nuove tecniche psicosociali, ma anche apprenderle, ad un personale proveniente dai reparti ospedalieri o dai corsi universitari.
 - **Sottovalutazione della disabilità**, non considerata come l'aspetto più grave, invalidante e cronicizzante della malattia mentale
 - **Mancanza di cultura** di un intervento che coinvolga la persona, con le sue scelte e i suoi obiettivi, i quali vengono valutati opportuni o adeguati dai curanti piuttosto che dal paziente.
 - **Convincimento** che la persona con malattia mentale debba trovare tutte le risposte ai suoi bisogni all'interno dei servizi dedicati e non nelle risorse della comunità come gli altri cittadini.

- **Scarsa consapevolezza di cosa realmente significhi superare una pratica paternalistica** a favore di un paradigma della responsabilizzazione, del diritto alla scelta e dell'esposizione perfino al rischio, pur di supportare i pazienti a riconquistare un posto significativo e soddisfacente nella comunità.
 - **Difficoltà a trasformare** un ruolo sanitario-assistenziale, quale quello degli infermieri, in uno didattico di coach e di trainer.
 - Evidente resistenza a modificare il paradigma operativo da un approccio **riparativo ad un approccio preventivo**.
2. Mancanza di flessibilità dell'organizzazione
- **Vincoli istituzionali** (guardie, erogazioni farmaci, molteplicità di riunioni, debiti informativi, raccolta di documentazione, ipertrofia di compiti amministrativi, inerzia da deficit di senso di servizio).
 - Impossibilità di **selezione del personale** sulla base delle attitudini e della motivazione.
 - Cultura ancora basata sui **ruoli professionali** e poco sul riconoscimento delle **competenze**, con scarsa validazione del supporto tra pari.
 - Modello ancora prevalentemente **centrato sulla figura medica** che, oberata dal carico di lavoro, finisce per lavorare quasi come in una catena di montaggio.
 - **Coesistenza, nelle residenze aziendali, di utenti in recovery accanto a utenti gravemente deteriorati**, chiaro ostacolo sia per primi, che vendono bloccati nella loro evoluzione; sia per i secondi, i quali vengono posti di fronte a richieste troppo complesse; sia per gli operatori, costretti a ad impegnarsi con due popolazioni troppo eterogenee.
 - **Mandato generalista vs richiesta di prassi caratterizzate da specificità e continuità**. In capo allo stesso clinico grava la responsabilità degli interventi specifici (erogare trattamenti EB) e la responsabilità di funzioni generaliste (consulenze all'ospedale generale e ai medici di base, psichiatria legale, copertura dei turni di guardia dei servizi territoriali e del SPDC).
3. Burocratizzazione delle organizzazioni
- Eccessivo carico di compiti amministrativi e burocratici sui dirigenti medici e infermieristici, che, assorbendo circa la metà del debito orario, li sottrae alle responsabilità clinico/assistenziali e formativo/educative (compiti di archivio, rintracciabilità di documentazione sanitaria; registrazione, protocollo, smistamento della posta in arrivo, compilazione del dossier formativo, multiple relazioni annuali per attribuzioni di premi e incarichi; produzione di documentazione per l'accreditamento, quali relazioni annuali, relazioni di pianificazione, relazioni per il budget e per il bilancio di missione, documentazione per la sicurezza e prevenzione).
4. Depauperamento di risorse umane
- In occasione del Convegno *Il DSM-5 e i suoi riflessi nella pratica psichiatrica clinica in Italia* che si è recentemente tenuto a Firenze, la Società Italiana di Psichiatria ha presentato i risultati di un'indagine svolta a livello regionale sui Dipartimenti di Salute Mentale. Il quadro che viene fuori dall'analisi di oltre il 30% dei DSM in quattordici regioni è a dir poco allarmante. **Riorganizzazioni, accorpamenti e tagli hanno portato negli ultimi dieci anni a una riduzione del 50% delle risorse umane** (medici, infermieri, psicologi, operatori socio-sanitari, assistenti sociali, educatori) dedicate all'assistenza e alla cura dei pazienti con disturbi psichici: **si è passati da 0,8 a 0,4 ogni 1500 abitanti**.
 - La necessità di contenere i costi ha contratto i fondi destinati alle risorse umane nei servizi sanitari e nei servizi sociali, con gravi ricadute per le persone con malattia mentale, sia per quanto riguarda l'intensità dei trattamenti (strettamente dipendente dal numero di risorse

umane), sia per quanto riguarda la possibilità di superamento della condizione di svantaggio sociale (strettamente dipendente dalle risorse dei servizi sociali).

- La scarsità di personale rispetto all'intensità dei programmi e alla necessità di applicare con costante continuità i trattamenti psicosociali EB determina un preoccupante gap tra la possibilità di offerta e l'entità della popolazione bisognosa, spropositata se in rapporto alle risorse disponibili.
5. Resistenze individuali al cambiamento. Di solito, nel settore psichiatrico, la resistenza al cambiamento è motivata dalle seguenti ragioni (Essock et al., 2003):
- I risultati scientifici non sempre possono essere utilizzati per rispondere ai reali e complessi bisogni degli utenti, quanto invece può esserlo la "**saggezza clinica**" derivante dalla propria esperienza.
 - Anche se nessuno è soddisfatto della qualità dei servizi di cui attualmente disponiamo, gli operatori temono che il cambiamento sia solo "**cambiamento di facciata**", specialmente quando l'innovazione è legata a leader inaffidabili e di passaggio.
 - Le EBP non possono affrontare i problemi del mondo reale, essendo applicate a campioni di pazienti che sono diversi da quelli che usualmente sono seguiti dai servizi.
6. Resistenza ad adottare un metodo scientifico
- Timore che le tecniche causino una sorta "**ingessatura metodologica**" che soffoca la componente umana, la creatività e la flessibilità.
 - Il convincimento che il possesso di tecniche omologhi i servizi e li renda uguali per tutti, negando i bisogni e le caratteristiche individuali.
 - Difficoltà di trasformare un lavoro per certi aspetti **idealizzato**, perché essenzialmente basato sulle componenti umane, in uno **misurabile**.
 - Tendenza all'**astrazione**, alla **personalizzazione** e alla **generalizzazione**, con scarsa attenzione ai dati obiettivi.
 - Difficoltà a **individuare** e a **valutare** i risultati.
7. Resistenza dovuta ai pregiudizi nei confronti della malattia mentale
- Il convincimento che le persone con serie disabilità psichiatriche **non siano capaci** di scegliere ruoli ed ambienti appropriati e non vogliano cambiare in meglio la loro situazione.
 - **Pessimismo** sulla loro abilità di apprendere e crescere.
 - Il convincimento che la malattia mentale **distrugge** i desideri, gli obiettivi, i sogni e le prospettive.

Quale può essere una possibile via d'uscita alla luce delle considerazioni fatte?

Avvicinare all'evidenza scientifica la pratica *as usual* – (anche a iso-risorse)

La constatazione che non è sostenibile fornire EBP psicosociali a tutti quelli che ne avrebbero bisogno con la frequenza e intensità indicate nelle linee guida e le affermazioni da parte di diversi autori (Lieberman, Gunderson), secondo le quali possono essere raggiunti notevoli esiti anche quando non si offrono trattamenti secondo le raccomandazioni, l'unico modo di aumentare l'efficacia curativa del sistema è formare tutte le figure professionali su uno stile di lavoro basato su prove di efficacia e sulla centralità del paziente, trasformando la pratica *as usual* (colloqui, visite domiciliari, accompagnamenti, accoglienze, etc.) in azioni EB e orientate al recovery.

Il piano di implementazione al fine di trasformare la pratica *as usual* in pratica EB si può declinare in quattro principali step.

1° step. Formazione trasversale a tutto il Dipartimento di Salute Mentale sulle strategie basiche EB (tab.2).

Tab. 2 – Strategie basiche EB

- Strategie psicoeducative
- Strategie supportive (diverse tipologie di supporto) e validazione
- Strategie per la motivazione al cambiamento
- Strategie per lo sviluppo della partnership
- Strategie comportamentali (significato dei comportamenti e alternative comportamentali) ed emotive (riconnessione emotiva)
- Strategie per la definizione dell'obiettivo di vita
- Strategie didattiche (insegnamento di abilità)
- Psicofarmacologia collaborativa

L'importanza di formarsi tutti nella stessa pratica è stata più volte sottolineata. Nei servizi di salute mentale una molteplicità di soggetti concorrono all'effettuazione degli interventi contribuendo al cosiddetto lavoro multidisciplinare. Sono figure professionali e para professionali che, a prescindere dal ruolo, operano in équipe con varie funzioni e appartengono alle diverse UO che compongono un DSM.

Tale stile di lavoro descritto, insieme al bisogno di qualificarsi espresso in modo crescente dagli operatori, richiede una revisione profonda dei programmi formativi. Infatti, da un lato l'operatore, da detentore di un ruolo esecutivo e orientato al controllo, diventa soggetto attivo della relazione privilegiata con l'utente; dall'altro, il modello di intervento integrato, che vede la partecipazione di molteplici figure al processo clinico, implica l'indispensabilità di aumentare la qualità terapeutica del gruppo curante e il superamento di quelle situazioni in cui, mentre lo psichiatra fornisce una prestazione specialistica, nella rimanente équipe si attuano mille azioni cronicizzanti ed approssimative.

Il che è spesso dovuto o al prevalere di un tipo di formazione individuale, lontana dall'operatività quotidiana, o ad una particolarità del settore psichiatrico, dove solitamente usufruiscono di maggiori possibilità formative singole figure professionali, spesso di livello apicale, e non sempre quelle che sono, per intensità e quantità di tempo, maggiormente a contatto con i pazienti più desocializzati. Pertanto, accade spesso che le nozioni apprese non siano né applicate né trasmesse al proprio gruppo di lavoro e le risorse pubbliche investite sulla formazione rimangono patrimonio inutilizzato di pochi, scisse dalla prassi quotidiana e usate, non di rado, solo per arricchire i curricula personali.

Non è quindi sufficiente che dai corsi di formazione solo alcuni o il singolo acquisiscano competenze, quanto piuttosto l'intero gruppo operativo, anzi l'intero sistema curante, deve entrare in possesso di quegli strumenti che, partendo da una stessa preparazione di base, consentano livelli di performance omogenei per qualità e mettono ogni operatore in grado di intervenire efficacemente, di valutare l'esito del proprio intervento e dei colleghi, contribuendo al raggiungimento dello scopo collettivo.

2° step. Strutturare **trattamenti gruppali** in tutti i setting del DSM. Il setting gruppale offre molteplici occasioni di apprendimento e di crescita per le persone con malattia mentale si è rivelato molto più efficace dei trattamenti individuali (tab. 3).

Tab. 3 – Vantaggi del trattamento gruppale

- Offre opportunità spontanee e realistiche per provare le abilità con i membri del gruppo, aumentando la pratica delle abilità.
- Fornisce un contesto per una valutazione continua delle abilità sociali relative alle interazioni con i pari.
- E' più efficiente e vantaggioso nel rapporto costi/benefici rispetto al training individuale dal momento che da 3 a 12 pazienti possono essere seguiti da un unico terapeuta.
- Consente ad alcuni utenti esperti di esercitare il ruolo di conduttori.
- Offre la possibilità ad altri pazienti di identificarsi mostrando le abilità da apprendere (modeling).
- Amplifica il feedback positivo per i miglioramenti incrementali nello sviluppo delle abilità, in aggiunta a quello fornito dal singolo terapeuta.
- Sviluppa una coesione di gruppo che influisce positivamente sulla riduzione dei sintomi e il valore rinforzante del feedback dato dai pari e dal terapeuta.
- Favorisce più vitalità, un migliore clima emotivo e la capacità per uno o più partecipanti da fare da co-conduttore, incrementando l'empowerment.
- Crea opportunità per espandere la propria rete sociale e sviluppare rapporti amichevoli all'esterno del gruppo.
- Supporta i partecipanti nel completare i compiti assegnati tramite l'uso di un sistema di lavoro a coppie in cui i partecipanti si danno a vicenda rinforzi ed incoraggiamenti per l'utilizzo delle abilità nelle situazioni sociali.

3° step. **Modificare quello che già si fa** (cambiare approccio nelle visite domiciliari, nei molti colloqui, negli spezzoni di relazione con i pazienti, nonché nei diversi setting - abitazioni supportate, Comunità, reparti, day hospital centri diurni etc.), insegnando modalità di comunicazione costruttive in situazioni di tensione e di stress e incoraggiando l'apprendimento di abilità «a caldo».

4° step. Trasformare la relazione con l'utente e la sua famiglia, nel senso di mantenere in ogni spezzone di relazione con il paziente un **atteggiamento metodologico e pedagogico, facendosi costantemente la seguente domanda:** "Come posso utilizzare questa interazione con Giovanni perché egli raggiunga il suo obiettivo personale?". Possiamo chiamare tale relazione "interazione di insegnamento". L'interazione di insegnamento è una variante del SST finalizzata ad insegnare abilità direttamente nei contesti dove si manifestano le problematiche interpersonali. Si insegnano modalità di comunicazione costruttive in situazioni di tensione e di stress, incoraggiando l'apprendimento di abilità «a caldo» (abitazioni supportate, Comunità, luoghi sociali, reparti, day hospital centri diurni etc.). L'interazione di insegnamento è utile in quelle situazioni dove la rabbia, l'irritazione, la confusione e la frustrazione potrebbero sfociare in comportamenti disturbanti o aggressivi; è anche applicata efficacemente anche con adolescenti con problemi di aggressività e di esplosività affetti da grave disturbo psichiatrico in combinazione con un disturbo della condotta.

Quanto esposto, implica integrare la relazione accoglitiva² con la relazione orientata agli esiti³. Infatti, l'approccio improntato al recovery richiede una differente relazione tra l'utente e il professionista, tramite un passaggio focale che è quello attraverso cui uno staff sentito lontano dal paziente e dai suoi familiari, perché considerato in una posizione "esperto" che ha una "autorità", diventa un riferimento affidabile, che si comporta come un "personal coach o trainer", mettendo a disposizione le proprie abilità e conoscenze professionali, mentre nel contempo impara dagli utenti e conferisce loro il valore di chi è esperto attraverso l'esperienza (Robert & Wolfson, 2004).

² Accogliere, accettare, far sentire a proprio agio, comprendere le opinioni e gli stati d'animo, non giudicare accettare la diversità. Obiettivo: costruire l'alleanza .

³ Aiutare le persone con disabilità psichiatrica ad emanciparsi dal sistema dei servizi e ad apprendere comportamenti funzionali alle richieste sociali. Obiettivo: aumentare il funzionamento comunicativo, emotivo e cognitivo

Quando gli operatori insegnano le abilità sociali essi sono insegnanti/terapeuti e con gli insegnanti e i trainers condividono alcune caratteristiche (tab. 5).

Tab. 5 - Abilità ed attitudini dell'operatore /coach in salute mentale

- Calore umano e spontaneità nei rapporti interpersonali; autentico interesse nei confronti di ogni studente ed entusiasmo nel contribuire alla crescita delle persone.
- Capacità di insegnare abilità specifiche interagendo con vitalità e assertività con i pazienti, pur seguendo un programma strutturato.
- Capacità di comprendere empaticamente le esperienze di vita delle persone con malattia mentale.
- Capacità di creare un'alleanza e di sintonizzarsi con i bisogni individuali di ogni studente.
- Capacità di dare rinforzi positivi e di essere chiari e specifici nel comunicare.
- Capacità di seguire procedure dettagliate ma anche di adattarle ai limiti e alle richieste delle diverse situazioni.
- Capacità di monitorare i progressi dei pazienti.
- Capacità di sostenere attivamente il paziente nello stabilire gli obiettivi specifici.
- Capacità di assistere il paziente nel definire le situazioni da rappresentare anche in termini di: «Quale emozione o comunicazione? Qual è la persona alla quale rivolgersi nell'interazione? Dove e quando?».
- Capacità di strutturare il role-play definendo la situazione da rappresentare e assegnando il ruolo al paziente e a chi assume il ruolo dei veri destinatari dell'interazione nella situazione reale.
- Capacità di coinvolgere il paziente nella simulazione comportamentale, facendo sì che egli svolga il role-play con gli altri.
- Capacità di dare al paziente aiuto e suggerimenti durante il role-play.
- Capacità di alzarsi dalla sedia per supportare il paziente da vicino.
- Capacità di dare al paziente un feedback correttivo per comportamenti specifici.
- Capacità di ignorare i comportamenti moderatamente disturbanti.
- Capacità di collocarsi fisicamente molto vicino al paziente durante il role-play e, se opportuno, toccarlo fisicamente per supportarlo.
- Capacità di dare un feedback positivo.
- Capacità di suggerire un comportamento alternativo per una situazione problematica che può essere utilizzato e messo in pratica durante la simulazione comportamentali.
- Capacità di assegnare compiti a casa specifici.

Introduzione al programma *FAST*: basi teoriche e strutturazione dell'intervento

Giovanni Soro - Spyridon Zotos

Premesse e basi teoriche dell'intervento

L'invecchiamento della popolazione nelle società della nostra epoca è un dato con il quale sempre di più bisogna fare i conti. E i dati numerici, rispetto a questo fenomeno globale, lasciano pochi dubbi: negli Stati Uniti si stima che entro il 2030 il numero di ultra-sessantacinquenni sarà più che raddoppiato rispetto al 1990 (U.S. Census Bureau, 2000). In Giappone, nel 1963 solo 1 persona su 16 aveva più di 65 anni; nel 2013 questa proporzione è aumentata a ben 1 su 4. E in Italia la situazione non si discosta da questa tendenza: nello stesso arco di tempo, la popolazione più anziana è raddoppiata passando da circa una persona su 10 con oltre 65 anni, a una su 5 (OECD, 2015; ISTAT, 2017). Questo aumento della popolazione più anziana riguarderà in maniera ancora più consistente il numero di adulti con malattia mentale grave, sia per via del miglioramento generale degli standard di vita, sia per via degli avanzamenti nella qualità ed efficacia dei trattamenti medici e psichiatrici (Cohen, 1995; Jeste et al., 1999; Pratt et al., 2008). E' evidente, dunque, che la prospettiva di un aumento progressivo del numero di adulti con malattia mentale che continueranno a vivere nella comunità mano a mano che invecchieranno, renderà l'erogazione di trattamenti psicosociali efficaci, economicamente efficienti e adattati ai bisogni specifici di questa popolazione un imperativo ineludibile (Palmer et al. 1999; Pratt et al., 2008).

La specificità di tali bisogni è data dal fatto che nelle persone con disabilità psichiatriche più avanti con gli anni, i problemi nel funzionamento sociale sono spesso associati ad un aumento dell'utilizzo di cure intensive e dispendiose di tipo istituzionale, e con esiti di salute scarsi (Pratt et al., 2008). Ad esempio, i deficit funzionali in adulti più anziani affetti da schizofrenia sono associati ad un maggiore tasso di ricoveri, sia in reparti per acuzie, che per lungo-degenza (Davidson et al., 1995; Mulsant et al., 1993; Pratt et al., 2008). Anche i problemi più gravi nelle abilità della cura di sé (es., igiene personale, alimentazione, salute, ecc.), nelle abilità di vita indipendente nella comunità (es., utilizzo dei mezzi di trasporto, uso del telefono, cura degli spazi di vita personali, gestione del denaro), nelle abilità sociali, così come i bassi livelli di supporto sociale, risultano tutti associati ad un maggiore ricorso a strutture residenziali di tipo assistenziale (Bartles et al., 1997a; Meeks et al., 1990; Pratt et al., 2008).

Infine, la compromissione funzionale dovuta a comorbidità fisiche e le problematiche di carattere medico risultano anch'esse correlate ad un aumentato rischio di collocamento presso setting residenziali protetti, estremamente costosi (Burns & Taube, 1990; Meeks et al., 1990; Pratt et al., 2008). Da quando i farmaci antipsicotici hanno portato ad una migliore gestione dei sintomi psichiatrici, sempre più pazienti vivono nella comunità piuttosto che in setting istituzionali. Tuttavia, la ricerca e la pratica clinica hanno evidenziato che, purtroppo, una riduzione dei sintomi non porta automaticamente ad una migliorata capacità di funzionamento nel mondo reale. Questo dato suggerisce, dunque, la necessità di proseguire nella ricerca e nella sperimentazione continua di interventi psicosociali da affiancare al trattamento farmacologico (Patterson, 2000).

Su questo versante, la spinta alla progettazione e alla sperimentazione del programma

Functional Adaptation Skills Training (FAST)⁴, è partita da alcune considerazioni di Patterson e colleghi sul fatto che la terapia cognitivo comportamentale e il social skills training mostravano una certa efficacia nel migliorare la qualità della vita in soggetti adulti con schizofrenia di età più giovane, ma non mostravano degli effetti consistenti su una varietà di altri esiti, come i sintomi positivi e negativi o il funzionamento sociale globale (Bustillo et al., 2001). Per di più, nonostante il crescente numero di pazienti con schizofrenia nella fascia di età più avanzata, gran parte della ricerca sugli interventi psicosociali ha focalizzato l'attenzione su una popolazione di pazienti più giovani (Jeste et al., 1999; Pratt et al., 2008), trascurando di verificarne gli eventuali benefici anche su una fascia di popolazione più avanti con gli anni e, come abbiamo visto, con bisogni differenti.

La ricerca su giovani adulti affetti da malattie mentali gravi ha dimostrato i benefici di una varietà di approcci psicosociali, tra cui i training per le abilità sociali, la riabilitazione lavorativa e le terapie familiari (Corrigan et al., 2008). I progressi compiuti nello stabilire l'efficacia di questi approcci forniscono un ottimo scenario per la ricerca sugli interventi psicosociali per i pazienti più anziani. Dato che gli adulti più anziani hanno una varietà di bisogni psicosociali che differiscono dagli adulti più giovani, gli studi sull'efficacia rivolti specificamente a questa fascia di età sono di fondamentale importanza.

È ormai ampiamente riconosciuto e assodato che la pianificazione degli interventi riabilitativi in aree quali la psicoeducazione familiare, la gestione del tempo libero, la gestione dei sintomi, la vita indipendente nella comunità e le abilità sociali dovrebbe essere modulata in base ai bisogni specifici individuali (Adams & Grieder, 2005). Di conseguenza, la riabilitazione psicosociale per le persone più anziane affette da disturbi mentali gravi dovrebbe essere *adattata* per rispondere ai bisogni prioritari e specifici di questa particolare fascia di età (Pratt et al., 2008).

Prendiamo ad esempio gli interventi familiari. Sappiamo che vi sono importanti differenze nelle preoccupazioni di genitori molto anziani di persone adulte con malattia mentale: molto spesso tali preoccupazioni si concentrano principalmente sull'incertezza di chi si prenderà cura dei loro figli quando loro non ci saranno più. Nei genitori di giovani adulti, invece, le preoccupazioni spesso si focalizzano sulla gestione dei comportamenti problematici nei loro figli (Cohen, 2000). Queste differenze, pertanto, possono richiedere a chi pianifica ed eroga degli interventi riabilitativi già consolidati e di dimostrata efficacia, di apportare delle modifiche affinché possano essere utilizzati con pazienti più anziani. La pianificazione degli interventi psicosociali, inoltre, dovrebbe concentrarsi anche su aree identificate come bisogno prioritario dagli utenti stessi. Ad esempio, "in un sondaggio tra adulti con malattia mentale in età più avanzata, è stata assegnata la massima priorità al miglioramento della salute fisica, e almeno metà degli intervistati ha attribuito un'alta priorità anche agli aspetti del funzionamento sociale, come comunicare in modo più efficace, avere più amici e sentirsi più a proprio agio con le persone" (Auslander & Jeste, 2002; cit. Pratt et al., 2008).

Dunque, mentre il trattamento riabilitativo modulato in base ai bisogni di adulti più giovani può concentrarsi su aspetti come la riabilitazione lavorativa, la gestione dei sintomi, le relazioni intime e familiari, gli approcci psicosociali per utenti di età più avanzata possono focalizzarsi in modo più appropriato sulle abilità comunicative di base, sull'accesso ai supporti e sui bisogni di assistenza sanitaria generale. Ad esempio, l'intervento riabilitativo potrebbe focalizzarsi sulle abilità di assertività, sulla comunicazione e altre abilità necessarie per ottenere assistenza personale, per gli spostamenti, per le attività domestiche, o strategie per incoraggiare il coinvolgimento dell'utente in attività sociali o comunitarie (ad es. centro ricreativo per anziani, eventi religiosi, ecc.) (Pratt et al., 2008). In quest'ottica, il programma FAST include, come vedremo, un training delle abilità di vita indipendente, come l'accesso ai trasporti pubblici, l'uso del telefono e la gestione delle finanze, che sono particolarmente importanti per migliorare il funzionamento degli anziani che vivono nella comunità.

Riportiamo di seguito (tab. 1) una serie di strategie e accorgimenti emersi da una importante

⁴ Progetto finanziato con fondi di ricerca del National Institute of Health.

revisione della letteratura sulla riabilitazione psicosociale per pazienti in età più avanzata con disabilità psichiatrica, pubblicata nel 2008 da Pratt e colleghi⁵. Queste strategie possono essere utili per adattare gli interventi psicosociali strutturati ai bisogni specifici di una fascia di popolazione più in là con gli anni. Le strategie sono suddivise e riferite a quattro macro-aree di limitazioni e barriere all'implementazione degli interventi: 1) *mobilità e trasporto*, 2) *deficit cognitivi*, 3) *deficit sensoriali*, 4) *deficit funzionali e comorbilità fisiche*.

Tabella 1 (Fonte: Pratt et al., 2008)

Mobilità e trasporto	
Limitazioni e criticità	Strategie e accorgimenti
<p>I pazienti più anziani sono particolarmente difficili da coinvolgere nei servizi e hanno meno probabilità di cercare attivamente o utilizzare servizi specialistici di salute mentale per varie ragioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Difficoltà di movimento fisico; ✓ Abilità di spostamento con i mezzi pubblici molto spesso compromesse; ✓ Mancanza di risorse. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fornire un'assistenza al trasporto fino al servizio/centro, oppure ✓ Offrire i servizi nei setting comunitari nei quali gli utenti risiedono (es., strutture residenziali, gruppi appartamento, ecc.); ✓ Tenere gli incontri di gruppo al mattino o nel pomeriggio, sempre nello stesso giorno; ✓ Ridurre la frequenza delle sessioni a una volta alla settimana.
Deficit cognitivi	
Limitazioni e criticità	Strategie e accorgimenti
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nelle persone adulte in età più avanzata il funzionamento cognitivo è correlato alla cura di sé e alle abilità di vita nella comunità; ✓ Il funzionamento cognitivo può essere decisivo per mantenere un'abitazione nella comunità; ✓ Nei pazienti più anziani vi è una maggiore variabilità nei deficit cognitivi (rispetto a una relativa stabilità e margini per un lieve miglioramento nei soggetti più giovani). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prevedere più opportunità per esercitare le nuove abilità apprese; ✓ Rallentare i ritmi di apprendimento; ✓ Ripassare e riepilogare i nuovi materiali in maniera più frequente; ✓ Verificare più spesso la comprensione; ✓ Rappresentare le informazioni con l'ausilio di dispositivi mnemonici per facilitarne il ricordo; ✓ Utilizzare strategie di rimedio cognitivo.
Deficit sensoriali	
Limitazioni e criticità	Strategie e accorgimenti
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Possibile presenza di deficit sensoriali di tipo visivo; ✓ Possibile presenza di deficit sensoriali di tipo uditivo; 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Stampare i materiali didattici in caratteri più grandi; ✓ Mettere a disposizione degli utenti delle lenti di ingrandimento; ✓ Effettuare uno screening per rilevare eventuali problemi di udito; ✓ Considerare l'acustica della stanza e il volume di voce dell'operatore che conduce il gruppo .

⁵ Pratt, S.I., Van Citters, A.D., Mueser, K.T., Bartels, S.J. (2008). Psychosocial Rehabilitation in Older Adults with Serious Mental Illness: A Review of the Research Literature and Recommendations for Development of Rehabilitative Approaches, *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 11: 7–40.

Deficit funzionali e comorbidità fisiche	
Limitazioni e criticità	Strategie e accorgimenti
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presenza di deficit funzionali nella cura di sé, relazioni sociali, e vita comunitaria; ✓ Presenza di deficit funzionali nella gestione della salute (es., auto-gestione dei farmaci, accesso alle cure); ✓ Le problematiche di carattere medico possono aggravare il funzionamento globale nel momento in cui la ridotta mobilità rende più difficili la cura di sé, le attività domestiche, e il coinvolgimento in attività sociali; ✓ Questo problema è aggravato da una inadeguata o inappropriata assistenza sanitaria che le persone più anziane con malattie mentali gravi ricevono rispetto alla popolazione anziana generale; ✓ La ridotta capacità funzionale legata all'età espone le persone più anziane con malattia mentale ad un più elevato rischio di ingresso in strutture socio-assistenziali e reparti psichiatrici. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Necessità che gli approcci riabilitativi per pazienti più anziani si concentrino sulle abilità di gestione della salute e della cura di sé; ✓ Includere nei programmi di skills training dei moduli specificamente dedicati all'insegnamento della cura di sé e alla gestione della salute; ✓ Insegnare e sviluppare abilità sociali e di assertività necessarie per sapersi muovere nel mondo complesso dell'assistenza sanitaria generale; ✓ Insegnare le abilità di interazione con i medici (es., riferire dei sintomi fisici, porre domande), di auto-gestione della terapia farmacologica (es., utilizzare un contenitore a scomparti per le pastiglie, strategie di <i>behavioral tailoring</i>) e una serie di comportamenti sugli stili di vita sani (es., dieta, esercizio fisico, evitare sostanze).

Per identificare le aree critiche sulle quali incidere attraverso il programma *FAST*, il team dell'Università di San Diego, che ha sviluppato il programma sotto la direzione di Thomas Patterson, è partito da una revisione della letteratura sull'utilizzo dei programmi di skills-training per pazienti con schizofrenia. Patterson e i suoi collaboratori hanno basato alcune delle loro strategie sul programma per le abilità di vita indipendente di Liberman e colleghi. Si sono inoltre affidati alla loro esperienza clinica maturata nel lavoro con pazienti in età più avanzata affetti da schizofrenia, e ad un sondaggio effettuato presso il loro centro di ricerca, nel quale hanno chiesto a pazienti ed erogatori dei servizi quali abilità di vita quotidiana sarebbe stato più importante padroneggiare per vivere autonomamente nella comunità.

Sulla base di questo lavoro preliminare, i ricercatori californiani hanno sviluppato un intervento comportamentale manualizzato basato sulla teoria socio-cognitiva di Albert Bandura, e focalizzato sul miglioramento di sei aree specifiche di funzionamento della vita quotidiana: la gestione della terapia farmacologica, le abilità sociali, le abilità di comunicazione di base, le abilità di organizzazione e pianificazione, l'uso dei mezzi di trasporto, e la gestione del denaro (Patterson et al., 2003). Per comprendere meglio la logica del programma *FAST* faremo un breve accenno ai principi fondamentali della *Social Cognitive Theory* (Bandura, 1986) e al *Social and Independent Living Skills Program* dell'UCLA (Kopelowicz & Liberman, 1994).

Social Cognitive Theory

La *Social Cognitive Theory* (Bandura, 1986) è una teoria dell'apprendimento che riprende e sviluppa ulteriormente i principi della Teoria dell'Apprendimento Sociale (Bandura, 1971; 1977). Ruota attorno ad alcuni punti chiave:

- 1) L'apprendimento si verifica attraverso l'**osservazione**: le persone apprendono osservando dei modelli o altre persone che svolgono un determinato compito (**modeling**);
- 2) L'**apprendimento è anche un comportamento interno** che può o meno riflettersi in un cambiamento nel comportamento esterno;
- 3) Nell'apprendimento sono coinvolti sia **processi cognitivi** che **processi motivazionali**,

- entrambi in stretta connessione con il concetto di **autoefficacia**;
- 4) I fenomeni dell'apprendimento e delle modificazioni dei comportamenti si muovono all'interno di un processo dinamico di **causazione reciproca** tra tre elementi: **persona, ambiente e comportamento**;
 - 5) Le persone apprendono sviluppando delle capacità di **auto-regolazione**.

La teoria socio-cognitiva definisce l'apprendimento come un cambiamento nella struttura mentale che crea il *potenziale* per dimostrare e mettere in atto dei comportamenti diversi. Dunque, in questa prospettiva, l'*apprendimento* e la *performance* sono due fenomeni ben distinti: la performance è una dimostrazione dell'apprendimento, ma questa non deve necessariamente verificarsi perché si possa dire che l'apprendimento abbia avuto luogo. L'effettivo utilizzo delle abilità apprese è influenzato da una serie di fattori dinamicamente interconnessi.

Tra i concetti chiave della SCT sopra citati ne sottolineiamo due particolarmente pregnanti per la comprensione della logica su cui si è sviluppata la dinamica di insegnamento e quindi apprendimento del programma FAST: il principio della **causazione reciproca e il concetto di autoefficacia**

Il principio della **causazione reciproca** contribuisce a differenziare la SCT in maniera sostanziale dal comportamentismo puro. Si tratta della reciproca influenza fra la triade di elementi che determinano il funzionamento umano, rappresentati dalla *persona* (con le sue percezioni, convinzioni, motivazioni, valori, emozioni, significati), dell'*ambiente* (con le sue richieste, rinforzi, sanzioni, ecc.) e il *comportamento*. Rispetto a un mero meccanismo *stimolo-risposta*, che nella visione comportamentista privilegiava solo due componenti, l'ambiente (con i suoi stimoli) e il comportamento (come risposta a quegli stimoli), nella SCT si aggiunge un terzo componente rappresentato dalla persona, intesa come elemento attivo, capace di scegliere quale comportamento adottare a seconda del contesto, di influenzare l'ambiente per modificare un comportamento, o di scegliere un comportamento per influenzare l'ambiente.

Il concetto di **autoefficacia** è un'altro componente cardine della SCT, forse quello più caratterizzante e con maggiori ricadute sul piano operativo: essa "corrisponde alle convinzioni circa le proprie capacità di organizzare ed eseguire le sequenze di azioni necessarie per produrre determinati risultati" (Bandura, 2000, 23). In sostanza, è la convinzione che una persona ha di poter eseguire un determinato compito, il pensare di farcela, di poter padroneggiare un'abilità. Le persone, in quest'ottica, "agiscono sulla base delle loro convinzioni di autoefficacia e ne giudicano l'adeguatezza usando come termine di riferimento le prestazioni che riescono a rendere" (Bandura, 2000, 123). L'autoefficacia è influenzata da quattro elementi fondamentali:

- 1) La prestazione reale (nell'esecuzione di un compito);
- 2) La persuasione verbale (es., qualcuno fa il tifo per noi, ci dice che possiamo farcela);
- 3) I fattori fisiologici (es. sudorazione, battito cardiaco accelerato, o senso di calma, ecc.);
- 4) Le esperienze vicarie (osservare un modello che esegue un compito può portarci a pensare che possiamo riuscire a farlo anche noi).

A sua volta, l'autoefficacia influenza il funzionamento umano in altrettanti ambiti di cruciale importanza:

- 1) la selezione delle attività che una persona decide di svolgere (es., più o meno difficili);
- 2) la scelta degli obiettivi personali;
- 3) lo sforzo e la persistenza che la persona investe nel perseguirli;
- 4) gli esiti dell'apprendimento stesso.

Maggiore è il senso di autoefficacia, più difficili saranno le attività nelle quali la persona si impegnerà, più saranno impegnativi gli obiettivi che si prefiggerà, maggiori saranno gli sforzi e la persistenza che metterà per raggiungerli, migliori saranno gli esiti dell'apprendimento, rispetto invece a chi ha un

basso senso di autoefficacia e che ritiene di non riuscire. Un basso livello di autoefficacia ha tendenzialmente dei risvolti piuttosto importanti (Bandura, 1994); infatti, i dubbi sulle proprie capacità personali inducono le persone a

- evitare compiti difficili o impegnativi, che spesso vengono visti come minacce personali;
- avere basse aspirazioni e scarso impegno per gli obiettivi che si sceglie di perseguire;
- fissarsi sulle carenze personali, sugli esiti sfavorevoli piuttosto che su come eseguire un compito con successo.

Alcune delle strategie e degli accorgimenti che gli operatori possono adottare in un training strutturato di abilità sociali, al fine di incrementare l'autoefficacia degli utenti che vi partecipano sono illustrate nella tabella seguente.

Tabella 1 - Interventi e strategie per incrementare l'autoefficacia (Fonte: Naydock, 2011)

<p>I. Padronanza di sé attiva</p> <ul style="list-style-type: none">• Questa è la fonte di autoefficacia più forte e più efficace;• Convince le persone che hanno quello che serve per ottenere risultati sempre più difficili;• È più efficace se raggiunta attraverso una padronanza progressiva, scomponendo i passaggi più difficili in passaggi più piccoli e più facilmente gestibili. Questo garantisce un elevato livello di successo;• Richiede situazioni strutturanti che portino risultati soddisfacenti ed evitino l'esperienza di ripetuti fallimenti.• Tenere in considerazione sia la prestazione in sé che la capacità di controllare l'ansia durante la performance;• Prove/esercizi comportamentali graduali su discorsi rivolti a sé (allo specchio) e agli altri;• Rendere le simulazioni di performance il più realistiche possibile;• Non interrompere le performance e fornire un feedback iniziale su ciò che è andato bene;• Ascoltare l'autovalutazione del soggetto rispetto alle proprie prestazioni;• Ripetere frequentemente le pratiche che hanno dato un'esperienza positiva. <p>II. Persuasione verbale</p> <ul style="list-style-type: none">• Probabilmente è lo strumento più usato, ma anche il meno potente;• Il focus è sulla capacità del soggetto di gestire la propria ansia durante la performance;• La persona che offre supporto morale viene vista dall'utente come ben informata sulla gestione dell'ansia;• È importante essere specifici piuttosto che vaghi con i feedback, ad esempio: "Oggi stai facendo un ottimo uso delle tue abilità di respirazione e rilassamento" invece di "So che puoi farcela".• Generalmente, per aumentare l'autoefficacia vengono fornite dichiarazioni verbali positive, ad esempio "Puoi farcela".• Deve essere credibile ed essere fornita da qualcuno che il destinatario considera degno di fiducia. <p>III. Arousal fisiologico</p> <ul style="list-style-type: none">• Tende ad essere la più debole delle quattro fonti di autoefficacia;• Gli individui si affidano in parte ai loro stati somatici ed emotivi quando giudicano le loro capacità;• I sintomi avversi come l'ansia tendono a essere interpretati come fattori di vulnerabilità a prestazioni scadenti;• L'umore positivo migliora l'autoefficacia. L'umore depresso la riduce.• Qualsiasi intervento utile per ridurre l'arousal fisiologico del soggetto è estremamente potente;• È importante non imporre alla persona le proprie preferenze per il relax o per le pratiche auto-calmanti; bisogna esplorare con la persona quale metodo funziona in modo unico per lei, e adottarlo;• Tecniche di rilassamento; Meditazione.• Verbalizzazioni interne (ad es. mantra, auto-dialogo positivo);• Rilascio di adrenalina repressa;• Considerare la possibilità di rivolgersi al medico se il farmaco è giustificato, tuttavia, fare attenzione a non descrivere il farmaco come onnipotente. <p>IV. Esperienza vicaria (modellazione dei ruoli)</p> <ul style="list-style-type: none">• Osservare gli altri che eseguono un'attività che si sta tentando di apprendere, o visualizzare vividamente se stessi eseguendo con successo l'attività.• Per essere più efficaci, i modelli dovrebbero essere apprezzati personalmente e considerati come aventi caratteristiche simili a sé (ad esempio età, sesso ed etnia) nel momento in cui li osserva.• Inoltre, il modello dovrebbe essere visto dall'individuo come qualcuno che ha lottato in modo imperfetto, ma è riuscito in un compito simile.
--

Social & Independent Living Skills Program (UCLA)

L'altro importante modello di riferimento teorico-pratico che ha ispirato la progettazione del programma *FAST* è rappresentato dai moduli del programma per lo sviluppo delle abilità sociali e di vita indipendente messo a punto da Liberman, Wallace e colleghi, dell'Università di Los Angeles, California (Kopelowicz & Liberman, 1994). Questi moduli sono stati sviluppati per fornire informazioni basilari sulla gestione farmacologica e psicosociale della malattia a persone affette da disturbi psicotici, molto spesso in procinto di rientrare nella comunità dopo lunghi periodi di istituzionalizzazione ospedaliera (Corrigan, 2016).

Tutti i moduli del programma di Liberman e colleghi vengono insegnati utilizzando i principi del social skills training (es., modeling, role-playing, feedback, ecc.), solitamente vengono offerti in un setting gruppale (Liberman et al., 1989), e sono organizzati per aree tematiche: gestione della terapia farmacologica, gestione dei sintomi, abilità di conversazione, attività ricreative per il tempo libero, reinserimento nella comunità, abuso di sostanze, abilità lavorative, abilità di amicizia e intimità.

Il programma per le abilità sociali e di vita indipendente dell'UCLA si basa sulle tecniche del social skills training, un approccio sistematico per insegnare abilità interpersonali basate, a sua volta, sulla teoria dell'apprendimento sociale. Quest'ultima ha fornito in sostanza i cinque principi sui quali poggia il training per le abilità sociali: "il modeling (apprendimento per osservazione), il rinforzo (lodare verbalmente i passi dell'abilità sociale eseguiti correttamente), lo shaping (rinforzare le successive approssimazioni del comportamento desiderato), l'automatizzazione (praticare l'abilità in maniera sistematica fino a che diventa automatica) e la generalizzazione (trasferire l'abilità appresa nel setting terapeutico ad un contesto di mondo-reale tramite l'assegnazione di compiti a casa)" (Bellack et al., 2003).

Il rationale per l'utilizzo del social skills training nel trattamento dei disturbi dello spettro schizofrenico "è basato sulla considerazione che le *social skills* e la conseguente competenza sociale possono essere fattori protettivi, alla luce del modello vulnerabilità-stress della malattia mentale" (Carozza, 2010).

Secondo Corrigan (2016, 141-143), vi sono tre conclusioni generali alle quali da tempo la ricerca sistematica sul social skills training è giunta:

- 1) Le persone con disabilità psichiatriche sono in grado di apprendere nuove abilità sociali e mantenerle nel corso del tempo.
- 2) Le abilità sociali che sono state apprese in un determinato setting mostrano un certo, anche se limitato grado di generalizzazione in altri setting.
- 3) I training di abilità tendono a migliorare la qualità del funzionamento sociale della gestione del tempo libero, ma non hanno un impatto consistente sulla gravità dei sintomi, sulle ricadute o riospedalizzazioni.

Come avremo modo di vedere, l'applicazione del programma *FAST* prevede, in ciascuno dei suoi 6 moduli tematici, un largo utilizzo della tecnica del social skills training, quale procedura strutturata per l'insegnamento delle abilità sociali essenziali per vivere nella comunità in maniera indipendente.

Trattandosi di una tecnica che gli operatori che intendono implementare questo programma devono conoscere e padroneggiare, abbiamo ritenuto utile riportarne la procedura di applicazione schematizzata nella Tabella 2.

Tabella 2 (Fonte: Corrigan, 2016)⁶

<ol style="list-style-type: none">1. Stabilire un rationale per apprendere l'abilità<ul style="list-style-type: none">• Far emergere dai partecipanti le ragioni per apprendere l'abilità• Valorizzare tutti i contributi• Fornire ragioni aggiuntive non menzionate dai partecipanti2. Discutere i passi dell'abilità<ul style="list-style-type: none">• Scomporre l'abilità in tre o più passi• Scrivere i passi su una lavagna• Discutere le ragioni di ciascuno step• Verificare la comprensione di ciascuno step3. Fornire una dimostrazione (<i>modeling</i>) dell'abilità in un role-play<ul style="list-style-type: none">• Pianificare il role-play in anticipo• Spiegare che l'abilità verrà dimostrata in un role-play• Utilizzare due operatori per dimostrare l'abilità• Rendere il role-play semplice4. Discutere il role-play con i partecipanti<ul style="list-style-type: none">• Discutere se ciascuno step dell'abilità è stato utilizzato nel role-play• Chiedere ai partecipanti di valutare l'efficacia del modello di ruolo• Mantenere la discussione breve e ben circoscritta5. Coinvolgere un utente in un role-play della stessa situazione<ul style="list-style-type: none">• Iniziare con un utente più abile o propenso a collaborare• Chiedere all'utente di provare l'abilità in un role-play insieme a un operatore• Fare delle domande all'utente in modo da accertarsi che abbia compreso l'obiettivo• Istruire i partecipanti per osservare l'utente6. Fornire feedback positivi<ul style="list-style-type: none">• Far emergere dal gruppo dei feedback positivi sulle abilità dell'utente• Incoraggiare la formulazione di feedback specifici• Troncarsi qualsiasi feedback negativo• Elogiare lo sforzo e fornire ai gruppi degli spunti per una buona prestazione7. Fornire feedback correttivi<ul style="list-style-type: none">• Far emergere dei suggerimenti su come l'utente potrebbe usare meglio l'abilità la volta successiva• Limitare i feedback a uno o due suggerimenti• Sforzarsi di comunicare i suggerimenti in chiave positiva e ottimistica8. Coinvolgere l'utente in un altro role-play della stessa situazione<ul style="list-style-type: none">• Chiedere che l'utente modifichi un comportamento nel role-play• Porre all'utente delle domande per verificare che abbia compreso i suggerimenti• Cercare di lavorare su comportamenti più critici e modificabili9. Fornire feedback aggiuntivi<ul style="list-style-type: none">• Cercare di essere generosi ma specifici quando si forniscono dei feedback positivi• Focalizzarsi sul comportamento che all'utente era stato chiesto di modificare• Coinvolgere l'utente in due/quattro role-play, fornendo dei feedback al termine di ciascuno• Utilizzare altre strategie di <i>shaping</i> per migliorare le abilità (coaching, prompting, modeling supplementare)10. Assegnare dei compiti per casa<ul style="list-style-type: none">• Quando possibile, modulare le assegnazioni per casa in base al livello di abilità dell'utente• Assegnare un compito per fare pratica con l'abilità• Chiedere ai partecipanti di identificare delle situazioni in cui potrebbero utilizzare l'abilità
--

⁶ Copyright – The Guilford Press – 2016 (riproduzione autorizzata).

Strutturazione del programma *FAST*

Il programma *FAST* si sviluppa in 24 sessioni settimanali di gruppo (4 sessioni per ciascuno dei sei moduli tematici che compongono il programma), condotte da uno o due operatori appositamente formati che insegnano le abilità necessarie al funzionamento nella comunità: la gestione della terapia farmacologica, le abilità sociali, le abilità di comunicazione di base, le abilità di organizzazione e pianificazione, l'uso dei mezzi di trasporto, e la gestione del denaro (tab. 3).

Tabella 3.

Sessioni	Moduli	Argomento
1-4	<i>Pianificare e organizzare</i>	Pianificare delle uscite o degli eventi, ad esempio, pianificare l'assistenza sanitaria o altri appuntamenti, cose da comprare, o articoli che è necessario fornire o ottenere.
5-8	<i>Abilità di comunicazione</i>	Riconoscere i diversi stili di comunicazione — passivo, assertivo, e aggressivo.
9-12	<i>Abilità sociali</i>	Impegnarsi in modo appropriato in una conversazione, per esempio, avviare, mantenere, concludere la conversazione, e utilizzare l'ascolto attivo.
13-16	<i>Gestione dei farmaci</i>	Monitorare l'assunzione dei farmaci, monitorare i sintomi psichiatrici e gli effetti collaterali dei farmaci, comunicare con i professionisti della salute mentale rispetto ai sintomi e altri bisogni, e risoluzione dei problemi.
17-20	<i>Utilizzo dei mezzi di trasporto</i>	Leggere una mappa, gli orari degli autobus, e identificare le persone appropriate alle quali chiedere aiuto e informazioni.
21-24	<i>Gestione del denaro</i>	Contare i soldi, compilare gli assegni o i bollettini postali, e leggere gli estratti conto.

La composizione del gruppo prevede un numero compreso tra i 6 e i 10 pazienti (gli autori suggeriscono di eccedere con il reclutamento fino a 10 utenti poiché le assenze fisiologiche ridurrebbero eccessivamente il gruppo). Le sessioni hanno una durata di circa 90 minuti, inframmezzati da una pausa, e sono strutturate seguendo lo schema riportato nella Tabella 5.

Ogni sessione si apre con una prima parte dedicata a rivedere e consolidare i contenuti e le abilità apprese nella sessione precedente. Il riepilogo è seguito da una dimostrazione pratica eseguita dall'operatore (*modeling*) e da una serie di esercitazioni pratiche, quasi sempre in forma di role-playing, che coinvolgono, a turno, tutti i partecipanti. Ciascun role-play è accompagnato da una serie di rinforzi positivi, e feedback informativi e correttivi. Conclusa questa prima parte della sessione, si fa una pausa con eventuale ristoro. È importante fare in modo che anche la pausa rappresenti un'occasione per i partecipanti di esercitare una serie di abilità organizzative (es., organizzazione dell'angolo ristoro, preparazione del caffè o di altre bevande, ecc.) e sociali (es., intavolare delle conversazioni, offrire qualcosa da bere e da mangiare, radunare i partecipanti per riprendere la sessione, ecc.).

La seconda parte della sessione è dedicata all'acquisizione di nuovi contenuti e abilità, che vengono presentati dall'operatore in una mini-lezione, facilitata dall'uso di poster e materiale didattico dai contenuti semplici e di facile lettura (stampe e caratteri di formato sufficientemente grandi). Alla mini-lezione seguono nuovamente delle dimostrazioni dell'abilità da parte

dell'operatore e delle esercitazioni pratiche in forma di role-playing.

La sessione si chiude con un riepilogo dei contenuti appena trattati e con la somministrazione di un semplice questionario (quiz) utile a verificare l'apprendimento da parte dei partecipanti. Prima di concludere la sessione, è importante che l'operatore ringrazi i partecipanti della loro presenza e degli sforzi fatti, e che comunichi che avrà piacere di rivederli tutti la settimana successiva (ricordando il giorno e l'ora dell'appuntamento).

Tabella 4 – Schema delle sessioni del programma *FAST*

<ol style="list-style-type: none">1. Riepilogo e ripasso della sessione precedente<ol style="list-style-type: none">a. Introduzioneb. Modelingc. Role-Play supervisionatod. Feedback & Problem Solving2. PAUSA3. Mini-Lezione (sulle abilità specifiche del modulo)<ol style="list-style-type: none">a. Discussione con poster e scheda di lavorob. Modelingc. Role-Play supervisionatod. Feedback & Problem Solving4. Riepilogo della sessione appena svolta5. Quiz di verifica dell'apprendimento
--

Va chiaramente sottolineato il fatto che, oltre a ciò che avviene “all’interno” delle sessioni del programma, è di vitale importanza ciò che avviene “al di fuori” tra una sessione e l'altra, soprattutto in termini di possibilità e occasioni che permettano ai partecipanti di mettere in pratica e generalizzare le abilità apprese. In questo senso, Patterson rimarca l'importanza del *supporto sociale* e del fatto che non bisogna dare per scontato che questo sia sempre positivo: si può parlare cioè di *supporto sociale positivo* e di *supporto sociale negativo*. È importante che i comportamenti che si cerca di apprendere e consolidare durante il programma siano supportati dalle persone che circondano il paziente nel suo ambiente, e non scoraggiati. Spesso succede che le persone vicine ostacolano la messa in pratica dei nuovi comportamenti da parte dell'utente, “proteggendolo” e “sollevandolo” da alcune responsabilità, anche semplici e pratiche e, di fatto, scoraggiando l'effettiva assunzione di quel comportamento desiderato (Patterson, 2008; Tauber et al., 2000).

Suggerimenti generali per l'implementazione del programma (Patterson, 2008):

- Identificare le barriere per il trasporto, derivanti da limitazioni fisiche (valutazione iniziale).
- Cercare di programmare i gruppi nelle ore diurne.
- Presentare i materiali in stampe di grande formato.
- Identificare eventuali problemi di linguaggio o di apprendimento, deficit cognitivi.
- Essere sensibili e attenti al background culturale dei partecipanti.
- Coinvolgere i partecipanti: organizzare, spiegare/istruire, *dimostrare* nuove abilità, assicurarsi che tutti partecipino, fornire feedback correttivi, trovare sempre opportunità per elogiare e incoraggiare i partecipanti.

Evidenze di efficacia del programma

Il programma *FAST* è stato testato nel territorio dell'area metropolitana di San Diego (California), reclutando utenti di età avanzata con diagnosi di Schizofrenia o Disturbo Schizoaffettivo con lunga durata di malattia (una media di 21 anni). Lo studio pilota e il trial controllato randomizzato condotti per testarne l'efficacia hanno coinvolto sia utenti inseriti in strutture residenziali, sia utenti che vivevano con le loro famiglie.

Il primo studio pilota (Patterson et al., 2003) ha consentito di accertare la fattibilità dell'intervento, mostrando esiti di miglioramento generale nella valutazione del funzionamento nella vita quotidiana, intesi come cambiamenti comportamentali positivi misurati in termini di performance. Questi miglioramenti erano evidenti immediatamente dopo il completamento del programma e persistevano anche 3 mesi dopo, al follow-up. Non venivano riscontrate differenze nella qualità del benessere relativamente alla sfera della salute e nelle misurazioni effettuate con scale psicopatologiche (QWB, PANSS, e Ham-D) tra gruppo di controllo e gruppo sperimentale. Un esito significativo era risultato nel gruppo dei pazienti con grave funzionamento ed alta sintomatologia negativa, con un miglioramento sia del funzionamento globale sia nella riduzione della sintomatologia negativa. I risultati dello studio pilota suggerivano, dunque, che i pazienti più anziani con disturbi psicotici di lungo corso possono trarre beneficio dalla partecipazione a questo programma di skills-training.

I risultati dello studio controllato randomizzato, pubblicati nel 2006, confermano le indicazioni emerse nello studio pilota, secondo cui i pazienti di età avanzata affetti da disturbi psicotici a decorso cronico (sempre con diagnosi di Schizofrenia e Disturbo Schizoaffettivo) possono beneficiare della partecipazione ad interventi specifici progettati per il miglioramento delle abilità di adattamento funzionale. Nello specifico, la partecipazione all'intervento *FAST* era associata ad un miglioramento delle performance dall'inizio del trattamento fino a 6 mesi (Patterson et al., 2006).

Thomas L. Patterson

Functional Adaptation
Skills Training

Introduzione

PREPARAZIONE DEL TERAPEUTA

Preparazione pre-gruppo

Logistica:

L'attenzione alla logistica è fondamentale, soprattutto quando si dispone di un gruppo composto da molte persone con un ridotto livello di funzionamento indipendente. In assenza di una pianificazione, le energie del conduttore potrebbero andare disperse prima ancora che il gruppo inizi.

Notifiche scritte:

Ciascun membro del gruppo deve ricevere una nota scritta che indichi l'orario di inizio, la durata, il luogo e la data di inizio del gruppo.

Coordinamento con altri operatori o familiari:

È importante chiedere ai membri del gruppo il consenso di parlare con il personale dell'eventuale struttura di provenienza o con i familiari. I conduttori devono quindi coordinare la partecipazione al gruppo con altri servizi, al fine di ridurre al minimo le interruzioni e le assenze. L'utilizzo di un contatto per informare il personale e la famiglia sulla natura del gruppo e sui suoi progressi, spesso favorisce la cooperazione.

Trasporto:

I conduttori devono coordinarsi con il resto del personale per assicurarsi che ciascun membro del gruppo sia nelle condizioni di raggiungere il luogo stabilito per l'attività. Per coloro che necessiteranno di un servizio di trasporto privato, si dovrà preventivamente selezionare una società e concordare gli orari e il pagamento.

La stanza:

Individuate una stanza che si trovi in una posizione centrale per tutti i membri del gruppo, che sia abbastanza grande da accogliere tutti comodamente e accessibile per le sedie a rotelle. La stanza dovrebbe essere il più informale e confortevole possibile, priva di barriere architettoniche, favorire la formazione di un cerchio in modo da ottimizzare il contatto visivo.

Pause ricreative:

Abbiamo imparato che i rinfreschi sono un potente rinforzo per la frequenza e l'attenzione del gruppo. Sondare le preferenze dei partecipanti è un buon modo per coinvolgerli nella strutturazione del programma.

Lavorare con partecipanti più anziani

- ◆ Appurate se la persona ha difficoltà di linguaggio o di apprendimento che possano interferire con la comunicazione del gruppo.
- ◆ Considerate le barriere relative al trasporto risultanti da limitazioni fisiche: cercate di programmare i gruppi in orario diurno, poiché a molti partecipanti più in là con l'età non piace viaggiare durante le ore serali.
- ◆ Appurate se il partecipante presenta altre comorbidità che possano richiedere un

adattamento.

- ◆ Presentate tutti i materiali in stampe di formato sufficientemente grande (es., Informazioni di contatto del terapeuta, ecc.)
- ◆ Il responsabile del programma dovrebbe essere sensibile rispetto alle tradizioni culturali, credenze, valori e pratiche salutistiche dei partecipanti.
- ◆ Siate consapevoli di eventuali cambiamenti nel funzionamento fisico o cognitivo che possano meritare l'attenzione del responsabile e/o di un referente medico.
- ◆ Tenete a mente che alcuni partecipanti avranno problemi di memoria. Come conduttori, dovrete offrire varie ripetizioni dei concetti all'interno delle sessioni e creare collegamenti tra una sessione e l'altra, che aiutino tutti i partecipanti a seguire la conversazione.
- ◆ I conduttori dovrebbero incoraggiare tutti i partecipanti ad esprimersi in maniera chiara.

LEADERSHIP EFFICACE

Il ruolo del terapeuta

Il lavoro del terapeuta è quello di rendere le cose più semplici per i partecipanti al gruppo. Per fare ciò, deve essere strutturato e direttivo. Deve presentare il contenuto della sessione in modo organizzato e seguendo dei tempi, fornire dimostrazioni (*modeling*) di nuove abilità e incoraggiare la partecipazione di tutti i membri del gruppo all'esercizio di queste abilità.

Cosa dovrebbe fare il terapeuta?

- Organizzare
- Spiegare / Istruire
- Fornire dimostrazioni di nuove abilità (*modeling*)
- Assicurarci che tutti partecipino
- Fornire feedback correttivi
- Trovare continuamente opportunità per elogiare ed incoraggiare

Il terapeuta ...

- Valorizza la cooperazione e l'equità
- Si assume la responsabilità di assicurarsi che i partecipanti comprendano che cosa sta facendo insieme a loro
- Si presenta al gruppo in maniera onesta, affidabile, aperta ai feedback e alle critiche
- NON vede sé stesso, e non lascia che gli altri lo vedano, come l'autorità o come qualcuno con una saggezza superiore o con poteri speciali
- NON utilizza le tecniche di facilitazione per controllare il gruppo, ma per conferirgli struttura e tenerlo orientato all'obiettivo
- NON si aspetta di soddisfare i propri bisogni emotivi lavorando con i gruppi

Abilità di leadership di gruppo

- ◆ **Facilitare:** lo scopo è di aiutare i partecipanti a raggiungere i loro obiettivi, attraverso una migliore chiarezza nella comunicazione e aumentando il loro senso di responsabilità rispetto al gruppo.

Cinque modi per facilitare un gruppo:

- (1) Aiutare i membri a esprimere apertamente i propri sentimenti
 - (2) Creare attivamente un clima di sicurezza e accettazione tra i membri, affinché ci sia fiducia
 - (3) Incoraggiare e supportare i partecipanti nel momento in cui esprimono contributi altamente personali o provano nuovi comportamenti
 - (4) Invitare/spronare i partecipanti a partecipare e coinvolgerli il più possibile nel processo gruppale
 - (5) Lavorare verso una sempre minore dipendenza del gruppo dal leader
- ◆ **Ascoltare attivamente:** ascoltare attivamente significa molto più che "ascoltare" semplicemente. Comporta il prestare completa attenzione, percepire i messaggi sottostanti, assorbire i contenuti, accorgersi di sottili cambiamenti nella voce o nell'espressione e notare congruenza o mancanza di congruenza tra ciò che viene detto e ciò che viene comunicato attraverso il linguaggio del corpo e i manierismi.
 - ◆ **Riformulare:** La riformulazione deriva dall'ascolto attivo. È l'atto di comunicare alla persona l'essenza di ciò che ha espresso, in modo che essa stessa possa percepirlo in maniera più chiara.
Problemi comuni legati alla riformulazione: riformulare non significa "ripetere a pappagallo". La riformulazione ripropone i contenuti in un modo da aiutare il soggetto a rifocalizzarsi e a comunicargli che è stato ascoltato.
 - ◆ **Chiarire:** Il chiarimento è un passo oltre la semplice riformulazione, in quanto ha lo scopo di aiutare a risolvere la confusione.
 - ◆ **Mettere in collegamento:** Quando la relazione tra i partecipanti è auspicabile (e di solito lo è), il conduttore può ricercare e commentare le preoccupazioni comuni tra loro. Il conduttore può persino chiedere direttamente ai membri di interagire tra loro rispetto alla preoccupazione comune. Ad esempio, un partecipante discute la preoccupazione di avere pochi soldi. Il conduttore, che aveva già sentito questo tema da un altro membro, invita i due a discutere in gruppo la paura condivisa.
 - ◆ **Affrontare situazioni problematiche:** Pur intimidendo la maggior parte dei conduttori alle prime armi, la capacità di confrontarsi con cura e competenza può essere vitale per la salute e il benessere del gruppo. Quando si verifica che un membro assume un comportamento distruttivo rispetto al funzionamento del gruppo o quando il suo comportamento verbale è incoerente rispetto a quello non verbale (ad esempio, dice di impegnarsi a rispettare l'accordo con il gruppo a presentarsi puntuale, ma è sempre in ritardo), il confronto può promuovere la crescita individuale e lo sviluppo del gruppo.

Il conduttore effettua il confronto:

- (1) **Affrontando il comportamento specifico, non la persona.** Esempio: "Ho notato che in tre degli ultimi quattro gruppi sei arrivato verso la fine. All'inizio ci eravamo anche accordati sul fatto di arrivare in orario perché è distruttivo per il gruppo che ci siano persone in ritardo". Piuttosto che: "Penso che arrivando in ritardo tu sia irrispettoso verso gruppo".
- (2) **Condividendo cosa prova rispetto al comportamento della persona, in un modo che la inviti a cambiare piuttosto che punirla.** Esempio: "Sono preoccupato non solo per il gruppo, che deve gestire la rottura, ma anche per te. Arrivando in ritardo, spesso si perdono delle cose importanti condivise, dei

collegamenti che vengono fatti. Inoltre è mancato il tuo contributo al gruppo".
Piuttosto che: "Sono deluso di te, hai reso l'esperienza del gruppo più difficile per tutti".

- ◆ **Supportare:** Ci vuole abilità per riconoscere quando il supporto è utile e quando, invece, può favorire dipendenza o far passare involontariamente il messaggio che riteniamo la persona incapace di auto sostenersi.

Il supporto è richiesto quando:

- (1) Le persone si trovano a fronteggiare una crisi immediata o ad avventurarsi in un nuovo territorio che spaventa.
- (2) Le persone stanno tentando attivamente di apportare cambiamenti difficili o che spaventano.

- ◆ **Bloccare:** Talvolta il conduttore deve bloccare i membri rispetto a certi comportamenti / attività rimanendo fermo ma sensibile, non aggressivo ma neanche accondiscendente.

Attività che devono essere bloccate:

- (1) **Interrogatorio:** Bombardare gli altri con delle domande. Chiedere alla persona di far scaturire dalle sue domande una dichiarazione diretta.
- (2) **Pettegolezzo:** Parlare di un membro che non si trova nella stanza. Chiedere al partecipante di rivolgersi direttamente all'interessato.
- (3) **Racconto di storie:** Storie lunghe. Chiedete al partecipante in che modo tutto questo si riferisce a sentimenti ed eventi presenti, ma fate attenzione, perché la condivisione delle storie è una parte importante della comunicazione e del supporto per le persone più anziane.
- (4) **Tradire la fiducia:** Parlare di una situazione che si è verificata in un altro gruppo o di ciò che un altro membro ha detto in un altro gruppo. Rinforzate la necessità di riservatezza sia all'interno di questo gruppo, che in altri gruppi in cui è previsto che si mantenga la riservatezza.
- (5) **Invadere la privacy:** Curiosare o spingere un altro membro del gruppo a condividere informazioni personali. Chiedete alla persona curiosa di fermarsi. Offrite alla persona fatta oggetto di curiosità un'opportunità di riflettere su quella esperienza e, se vuole, di offrire un feedback al membro del gruppo.

- ◆ **Ricapitolare:** In chiusura di sessione, una ricapitolazione può aiutare a portare l'attenzione sulle abilità apprese; inoltre conduce il gruppo ad una decisione unitaria o ad una conclusione coesa.

- ◆ **Concludere:** Sapere quando e come chiudere una sessione o una serie di sessioni comporta:

- (1) Fornire suggerimenti sull'utilizzo di ciò che è stato appreso nel gruppo in altre situazioni.
- (2) Preparare i partecipanti a sentimenti e reazioni comuni nelle persone che lasciano il gruppo.
- (3) Lavorare con gli altri professionisti della rete per indirizzare i partecipanti a risorse o terapie aggiuntive, se lo desiderano.

Ascolto attivo

Come potete mettere in pratica l'ascolto attivo?

- ✓ Mantenete un contatto oculare con la persona che sta parlando
 - Mostrate interesse
 - Guardate con attenzione

- ✓ Consentite alla persona di parlare senza interruzioni
 - Prestate attenzione a ciò che dice
 - Non giudicate

- ✓ Date un segnale che avete ascoltato ciò che la persona ha detto. Questa reazione la incoraggerà a proseguire.
 - Annuite con la testa
 - Fate dei brevi commenti di incoraggiamento come “sì”

- ✓ Quando siete confusi
 - Chiedete alla persona di fermarsi
 - Chiedete dei chiarimenti
 - Riformulate ciò che avete sentito e fate altre domande se necessario.

- ✓ Riassumete ciò che è stato detto.

NOTE: Tenete a mente le situazioni che emergono in gruppo e utilizzatele come esempi nei role-play. Gli esempi forniti nel manuale sono dei suggerimenti, ma se gli utenti presentano argomenti legati più strettamente alla loro vita, questi possono essere utilizzati.

Conduzione efficace – Fornire dei feedback

Cosa dovrete tenere a mente quando date dei feedback ai partecipanti?

- ✓ Fornite dei feedback alla prima occasione, ma aspettate il momento opportuno
 - Considerate l'ambiente
 - Se il feedback è di natura molto personale, chiedete alla persona di parlare individualmente
 - Potrebbe essere necessario organizzare un momento separato per parlare con la persona

- ✓ Assicuratevi che la persona sia “presente” e “disponibile” ad ascoltare dei feedback. In caso contrario, trovate un altro momento per parlare
- ✓ Assicuratevi di presentare il feedback in una maniera non giudicante
 - Utilizzate dichiarazioni in prima persona
 - Descrivete i vostri sentimenti e i vostri pensieri in una maniera non provocatoria o irritante
- ✓ Usate un linguaggio semplice e frasi brevi
- ✓ Provate a creare un tono positivo in ciascuna occasione di feedback
 - Evitate ostilità e rabbia poiché potrebbero essere distruttive rispetto alla creazione di un clima di fiducia
- ✓ Siate certi di fornire alla persona anche l’opportunità di essere ascoltata. Potete chiedere chiarimenti se necessario
- ✓ Accertatevi che la persona comprenda ciò che viene detto
 - Incoraggiate la persona a ripetere ciò che è stato detto
 - Incoraggiate la persona a porre domande se necessario

Condizione efficace – Gestione dei conflitti

Come possono essere gestiti i conflitti fra i partecipanti durante la sessione?

- ✓ Restate calmi
- ✓ Valutate se il conflitto è di natura distruttiva.
 - Attacchi verbali
 - Insulti
 - Accuse
 - Minacce
- ✓ Se il conflitto è distruttivo:
 - Richiamate l'attenzione dei partecipanti e interrompete immediatamente l'interazione
 - Richiamate tutti i membri del gruppo alle norme fondamentali riguardanti l'essere "rispettosi"
 - Affrontare il conflitto con un tono positivo
 - Far discutere i partecipanti sull'importanza del fatto che il gruppo sia un ambiente "sicuro" (non pericoloso)
- ✓ Se non si riesce a far “rientrare” nella sessione i membri del gruppo in conflitto, un co-conduttore dovrebbe separare uno o più individui coinvolti, mentre l'altro co-conduttore rivisita le regole di base con il resto dei partecipanti
- ✓ Il conduttore del gruppo dovrebbe sempre utilizzare le abilità di ascolto attivo

Condizione efficace – Gestione delle crisi

Come possono essere gestite le crisi?

- ✓ Che cosa dovrebbe essere considerato come crisi potenziale?
 - L'individuo minaccia il proprio benessere o quello di qualcun'altro
 - L'individuo appare depresso, emotivamente scosso o in lacrime
 - L'individuo ha sintomi psicotici acuti e non risponde alle indicazioni date

- ✓ Depressione:
 - Se il comportamento indica un'estrema disforia, è meglio se un operatore accompagna la persona fuori dal gruppo per una valutazione individuale
 - Il co-conduttore dovrebbe mostrare empatia e preoccupazione e tentare di tranquillizzare la persona
 - Fate condurre un assessment del rischio suicidario valutando ideazione, intenzione, pianificazione, mezzi e deterrenti
 - Se il partecipante dovesse essere considerato a rischio suicidario dovrete discutere il ricovero e aiutare la persona a verbalizzare il proprio stato psichico all'equipe per le emergenze psichiatriche
 - Se la persona dovesse rifiutare, contattate il 118 o un'equipe per le emergenze psichiatriche

- ✓ Rabbia estrema verso gli altri:
 - Allontanate temporaneamente le persona dal gruppo
 - Il co-conduttore dovrebbe tentare di tranquillizzare la persona
 - Se la persona non risponde, il co-conduttore dovrebbe fare una valutazione dei rischi e comportarsi di conseguenza in base ciò che prescrive la legge

- ✓ Sintomi psicotici:
 - Se i sintomi psicotici portano ad degli agiti comportamentali il co-conduttore dovrebbe tentare di allontanare la persona dal gruppo
 - Il co-conduttore dovrebbe cercare di fornire ai partecipanti un'attenzione e un orientamento individualizzati

MODULO 1

Pianificare e organizzare

SESSIONE 1

INTRODUZIONE – OTTENERE IL MASSIMO DAL PROGRAMMA

Pianificare e organizzare

SESSIONE 1

INTRODUZIONE – OTTENERE IL MASSIMO DAL PROGRAMMA

1. Introduzione

- A. Regole di base
- B. Presentazioni

2. Mini-lezione: *Pianificare e organizzare*

- A. Discussione
- B. Modeling
- C. Pratica individuale
- D. Feedback & Problem Solving

3. PAUSA

4. Mini-lezione: *Elenchi*

- A. Discussione
- B. Modeling
- C. Pratica individuale
- D. Feedback & Problem Solving

5. Riepilogo della Sessione 1

6. Quiz

SESSIONE 1:

INTRODUZIONE – OTTENERE IL MASSIMO DALLA SESSIONE – CREARE DEGLI ELENCHI



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione avrete due compiti principali: 1) fornire un orientamento rispetto alla natura del programma, alle regole di base e alle presentazioni dei membri del gruppo; 2) introdurre il tema della pianificazione, organizzazione e creazione di elenchi.

In questa sessione insegnerete ai partecipanti a riconoscere l'importanza di pianificare e organizzare, e sottolineerete l'importanza di saper fare degli elenchi. Fare delle liste permette di registrare ciò che deve essere fatto, riduce al minimo ciò che deve essere ricordato e assicura che un compito importante non venga scordato. Portare a termine delle attività presenti in un elenco produce anche gratificazione e senso di realizzazione. Attraverso la creazione di elenchi e grazie alla capacità di pianificare e organizzare, gli utenti saranno in grado di superare più facilmente gli ostacoli e i problemi della vita quotidiana. Questo permetterà loro anche di ottenere un senso di controllo, di subire meno l'ansia e lo stress e, infine, di migliorare la loro fiducia in sé stessi, la propria autostima, e di sentirsi più felici e più soddisfatti della propria vita.

Per ciascuna sessione vengono forniti degli aiuti visivi. È molto importante utilizzarli poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione.

Materiali:

Penne, fogli di lavoro, evidenziatori



Passi da seguire:

Parte I

- 1) Fornire una panoramica della natura del programma e delle regole di base
- 2) Presentazioni
- 3) Introduzione alla pianificazione e organizzazione
- 4) Pausa

Parte II

- 1) Leggere la mini-lezione: *Pianificare e organizzare*
- 2) Dimostrazione pratica dei conduttori
- 3) Esercitazioni pratiche
- 4) Leggere il riepilogo della sessione
- 5) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

Benvenuti!

Panoramica di questo programma

Benvenuti al programma sulle abilità di vita quotidiane. Siamo lieti che siate riusciti ad unirvi a noi! Questa è un corso che è stato progettato per voi per rivedere o imparare delle abilità che dovrete usare nella vita quotidiana per rimanere o diventare il più indipendenti possibile. Nel corso dei prossimi mesi lavoreremo insieme per raggiungere questo obiettivo. Ci incontreremo una volta alla settimana per circa due ore ogni sessione.

Ci sono molti argomenti da affrontare in questo programma e gli operatori che condurranno il gruppo potrebbero trascorrere molto tempo a parlare, tuttavia, vi verrà chiesto di partecipare fornendo informazioni sulle vostre esperienze ed esercitando le abilità, sia da soli che con gli altri membri del gruppo. Se avete domande o problemi riguardanti qualsiasi aspetto del programma, non esitate a parlarne con gli operatori. Loro fanno parte della vostra squadra e vogliono aiutarvi a fare del vostro meglio!

ASPETTATIVE

PARTECIPARE AL PROGRAMMA

Ciascuna sessione del programma si basa su quelle precedenti. Quindi è molto importante partecipare al maggior numero di incontri possibile. La maggior parte delle sessioni dedica un spazio al ripasso di quella precedente.

PORRE DOMANDE

Le vostre domande sono importanti. Ricordate, se avete una domanda, siamo qui apposta per aiutarvi. Non esitate a sollevare la mano in qualsiasi momento se avete una domanda. Se non possiamo rispondere in modo corretto alla vostra domanda, assicureremo di fornirvi una risposta il più presto possibile. Se non vi sentite a vostro agio a porre le domande in gruppo, vi preghiamo di farlo durante la pausa o dopo la sessione.

ESSERE POSITIVI E RISPETTOSI

I partecipanti sono invitati a parlare gli uni con gli altri, ma DEVONO trattarsi con rispetto. Insulti o altre parole pesanti non saranno tollerati. Siamo qui per sostenerci a vicenda e offrire suggerimenti e consigli utili. Dovremmo supporre che ognuno di noi cerca di fare del proprio meglio, offrendo così consigli che siano di supporto e di incoraggiamento.

RISERVATEZZA

Le informazioni che i partecipanti condividono in questo gruppo potrebbero essere molto personali. Il fatto di condividere con voi queste informazioni è un segno di fiducia. Quindi, vi chiediamo di tenere per voi tutte le informazioni personali di cui verrete a conoscenza riguardanti gli altri. Ciò significa che ci aspettiamo che non condividiate informazioni personali sugli altri partecipanti con persone esterne al vostro gruppo. È importante raccontare la propria esperienza agli altri durante il gruppo, ma per la sicurezza e il rispetto di tutti chiediamo di non rivelare informazioni specifiche su chiunque a persone esterne al gruppo stesso.

GRAZIE!

SOMMARIO DEL PROGRAMMA

In questo programma ci occuperemo di sei temi fondamentali, importanti per diventare più indipendenti nella vita di tutti i giorni. Potreste avere già una certa pratica ed esperienza rispetto a molte di queste abilità. Questo programma è progettato per fornirvi la pratica necessaria per sviluppare le abilità che vi aiuteranno a migliorare la vostra vita quotidiana e a raggiungere i vostri obiettivi per il futuro.

In questo programma verranno trattati i seguenti argomenti:

Pianificazione e organizzazione

Questa sezione vi insegnerà delle abilità importanti quali prendere degli appuntamenti, impostare degli obiettivi e rispettare un programma. Queste abilità saranno importanti per aiutarvi a identificare, organizzare e perseguire i vostri obiettivi per il futuro.

Abilità sociali

In questa sezione imparerete ad utilizzare abilità importanti quali ascoltare, fare nuove conoscenze e tenere delle buone conversazioni. Queste abilità sono particolarmente importanti per sapere come andare d'accordo con persone importanti nella vostra vita come amici, compagni di stanza, operatori o un responsabile.

Comunicazione

Questa sezione tratterà argomenti fondamentali quali fare delle telefonate importanti, lasciare messaggi telefonici, scrivere lettere e sapere chi chiamare in caso di emergenza. Imparare queste abilità vi aiuterà a mantenere dei contatti importanti e ottenere aiuto quando ne avrete bisogno.

Gestione finanziaria

In questa sezione imparerete a gestire al meglio i vostri soldi, come pagare le bollette e come compilare correttamente degli assegni. Questo vi permetterà di gestire i pagamenti e le spese, un'abilità di vita indipendente molto importante.

Gestione dei farmaci

In questa sezione tratteremo abilità importanti per aiutarvi a gestire e controllare i sintomi della malattia. Ciò includerà pianificare e programmare l'assunzione dei farmaci, leggere e comprendere le etichette dei farmaci e tenere traccia delle medicine che prendete.

Trasporti

Nell'ultima sezione impareremo le abilità importanti che vi permetteranno di raggiungere i posti in cui dovete andare. Apprenderemo i modi migliori per girare in città, come pianificare gli spostamenti e quali servizi sono a nostra disposizione per viaggiare in città e nelle vicinanze. Queste importanti abilità vi aiuteranno a rispettare gli appuntamenti, visitare amici o familiari, partecipare a programmi o eventi speciali, e visitare alcuni luoghi emozionanti o rilassanti intorno alla vostra città.



Nota agli operatori:

Chiedete ai partecipanti di identificare i loro obiettivi per il futuro e in che modo l'apprendere le abilità insegnate in questo programma può aiutarli a raggiungere questi obiettivi. Consentite ai partecipanti di fornire molti esempi e di fornire dei feedback su come le abilità possono essere applicate ai loro obiettivi.

Presentazioni



Lista di domande da porre al vostro partner durante le presentazioni:

- Come ti chiami?
- Chi altro vive insieme a te?
- Come ti piace trascorrere il tuo tempo?
- Che abilità ti piacerebbe imparare da questo programma?



Nota agli operatori:

In questo esercizio, tutti i partecipanti individueranno un partner e si rivolgeranno a vicenda queste domande, in modo che poi ogni persona possa presentare il proprio partner al gruppo. Dedicate circa 5 minuti alle presentazioni e 10 minuti per presentare i partecipanti al gruppo.

Introduzione: *L'importanza di pianificare e organizzare*



Nella vostra vita quotidiana probabilmente incontrerete problemi e ostacoli, alcuni più piccoli, altri più grandi. Pianificare e organizzare vi aiuta ad essere preparati ad affrontare questi ostacoli. Durante le prossime quattro sessioni imparerete alcune abilità che vi saranno d'aiuto per la pianificazione e l'organizzazione.

Vedrete che padroneggiare queste abilità vi aiuterà a:

1. Sentirvi meno affrettati, stressati e ansiosi
2. Sentire un senso di controllo della situazione
3. Portare a termine una cosa
4. Sentirvi più felici e più soddisfatti



Nota agli operatori:

Chiedete ai partecipanti ulteriori esempi su come la pianificazione e l'organizzazione potrebbero risultare per loro un particolare vantaggio.

Mini-Lezione: *Pianificare e organizzare*

Cosa significa pianificare e organizzare?

La pianificazione riguarda il **pensare in anticipo** o il pensare prima di mettere in pratica un'idea.

L'organizzazione riguarda l'**assicurarsi di avere ciò di cui si ha bisogno** per eseguire l'idea o il piano



PIANIFICA:
Pensa in anticipo
Pensa prima di agire



ORGANIZZA:
Metti insieme ciò di cui hai
bisogno

Adesso prendiamo un esempio della vita quotidiana - scrivere una lettera - e vediamo come possiamo pianificare e quali cose dobbiamo organizzare per realizzare questo compito. Vediamo la tabella sottostante.



MODELING:

Discutete cosa pianificare e come è necessario organizzarsi per scrivere una lettera. Compilate delle analoghe schede sui fogli di lavoro per la preparazione di una torta, per prendere l'autobus e per prendere un appuntamento dal medico. Incoraggiate i partecipanti a fornire delle idee.

ESERCIZIO

Preparatevi a completare le seguenti attività. In primo luogo, pianificate ogni attività pensando a come effettuerete ciascuna azione. Quindi organizzate il vostro piano raccogliendo gli elementi necessari, ed elencando gli elementi che ancora vi servono

IDEA	PIANO	ORGANIZZAZIONE
SCRIVERE UNA LETTERA	Pianifica ciò che ti servirà per scrivere la lettera. Pianifica cosa scrivere. Pianifica come spedire la lettera.	Procura il materiale: penna, carta, busta, francobollo, indirizzo

Quindi, preparatevi a prendere l'autobus per l'appuntamento dal medico. Per favore, compilate la seguente tabella

IDEA	PIANO	ORGANIZZAZIONE
AUTOBUS PER ANDARE DAL MEDICO		



MODELING:

Discutete cosa pianificare e come è necessario organizzarsi per scrivere una lettera. Compilate delle analoghe schede sui fogli di lavoro per la preparazione di una torta, per prendere l'autobus e per prendere un appuntamento dal medico. Incoraggiate i partecipanti a fornire delle idee.



PAUSA!

Mini-Lezione: *Fare degli elenchi*



Abbiamo imparato che la pianificazione e l'organizzazione ci permettono di raggiungere il nostro obiettivo con la minima quantità di tempo e di sforzo. È possibile utilizzare degli elenchi per aiutarci a pianificare ciò che desideriamo fare e organizzare tutti i materiali necessari.

Che cos'è un elenco?

Un elenco è:

Una registrazione scritta delle cose da ricordare

Ci sono molti tipi di elenchi, ad esempio, possiamo mettere insieme un elenco di prodotti della dispensa che ci occorrono dal negozio, possiamo mettere insieme un elenco di attività che vorremmo fare per il giorno dopo o un elenco di obiettivi che abbiamo in mente.

Un elenco può anche comprendere un gruppo di domande che vorremmo porre al medico la prossima volta che andiamo in ambulatorio.

Può anche essere un elenco delle persone che dobbiamo chiamare quel giorno.

Esempi di elenchi:

1) Fate un elenco dei posti in cui dovete andare.

- 1) Andare al supermercato
- 2) Andare all'ufficio postale
- 3) Andare al centro diurno
- 4) Andare in biblioteca

2) Fate un elenco di domande da porre al medico la prossima volta che lo incontrate.

- Con che frequenza devo venire a vista?
- Posso portare con me un amico all'appuntamento?
- Che esami medici farete regolarmente?

3) Fate un elenco delle faccende che dovete sbrigare per il giorno successivo.

- Pulire lo specchio del bagno
- Pulire il bagno
- Passare l'aspirapolvere in camera da letto
- Pulire il pavimento della cucina



Perché è importante fare degli elenchi?

- 1) Ti aiuta a ricordare meglio
- 2) Ti aiuta a tenere traccia di quello che hai già fatto
- 3) Ti aiuta a risparmiare tempo
- 4) Ti aiuta a prenderti cura di te e degli altri

Perché fare un elenco?

- 5) Senti che il tuo pensiero è più chiaro
- 6) Ti dà un senso di orgoglio quando riesci a portare a termine qualcosa
- 7) Ti senti più preparato a ciò che verrà in seguito

Come si crea un elenco efficace?

- 8) Trascrivi tutte le cose che devi fare
- 9) Metti le cose della lista in ordine di priorità
- 10) Puoi riscrivere la tua lista per renderla più ordinata

Come si usano gli elenchi?

- Create il vostro elenco
- Ricontrollatelo nel corso della giornata per ricordarvi che cosa dovete fare o che vi serve
- Dopo aver completato le attività registrate nell'elenco, assicuratevi di depennarle. Ciò vi aiuterà a ricordare quello che avete completato e quello che dovete fare ancora
- Ricordatevi che non è un problema se non riuscite a finire tutto ciò che avevate scritto nell'elenco. Siate soddisfatti di tutti i compiti che siete riusciti a completare
- Potreste aggiungere le cose che non sono state fatte alla vostra lista per il giorno successivo



MODELING:

Fate una dimostrazione elaborando un elenco di cose che dovete portare con voi ogni volta che c'è una sessione del programma. Poi rivedete l'elenco e individuate tutte le cose che dovete portare che possono essere sfuggite facendo ad alta voce la domanda "che altro mi serve?" Utilizzate queste informazioni per aggiornare la lista delle cose che vi servono. Quindi segnate gli elementi che vi siete effettivamente ricordati di portare quel giorno.

ESERCIZIO



Nota agli operatori:

Chiedete ai partecipanti di pensare ai prossimi 3-4 giorni. Fategli creare un elenco di:

1. Faccende che devono sbrigare
2. Articoli che vogliono acquistare

Girate tra i partecipanti per rispondere alle domande. Fornite feedback e incoraggiamenti.

FACCENDE CHE DEVO SBRIGARE:

Scrivi in cima alla lista le faccende più importanti che devi sbrigare.

COSE CHE VOGLIO ACQUISTARE:

Scrivi le voci più importanti nella parte superiore della lista.

RIEPILOGO

Abbiamo trattato un sacco di materiale in questa prima sessione! Potreste aver notato che trascorriamo molto tempo a parlare con voi in questo programma e che voi passate molto tempo ad esercitarvi. All'inizio, le abilità insegnate potrebbero sembrare difficili, ma cercate di ricordare che LA PRATICA CI PERFEZIONA.

In questa sessione abbiamo imparato delle cose sulla pianificazione e sull'organizzazione. Pianificare significa pensare in anticipo, mentre organizzare significa raccogliere quello che serve per realizzare la propria idea nel miglior modo possibile.

Abbiamo anche imparato a fare degli elenchi. La maggior parte di noi usa degli elenchi di tanto in tanto. Noi vi suggeriamo di utilizzarli quotidianamente. Ci sono molti tipi diversi di elenchi, quali: elenco degli obiettivi, numeri di telefono, indirizzi, i giorni in cui si frequenta il programma di trattamento e molti altri. Vi suggeriamo di portare sempre con voi dei fogli di carta riciclata o un blocchetto per appunti e una matita o una penna in tasca per scrivere le cose che dovete fare o per ricordarvi le cose che dovete portare con voi quando andate da qualche parte.

Tenere un elenco può aiutarvi a mantenere la concentrazione, risparmiare tempo e darvi una sensazione di orgoglio quando portate a termine i vostri compiti.

Una volta completato il vostro elenco, ricordatevi di depennare le cose man mano che le eseguite, in modo da poter tenere traccia di quello che avete fatto.

Grazie per essere venuti alla sessione di oggi e ricordate le 5 regole: arrivare in orario, porre domande quando non si è sicuri di qualcosa, essere positivi, essere rispettosi e tenere per voi ciò di cui si è parlato in gruppo.

Quiz

A. Indicate un vantaggio di pianificare e organizzare:

B. Indicate due motivi per i quali è importante fare un elenco.

1. _____

2. _____

C. Indicate due tipi di elenchi che potreste creare.

▪ _____

▪ _____

D. Dopo aver completato l'attività contenuta nell'elenco che cosa dovrete fare? (Per favore, cerchiare la risposta corretta)

1. Depennarla

2. Cuocere un uovo

3. Fare un pisolino

SESSIONE 2

RAGGIUNGERE DEGLI OBIETTIVI

Pianificare e organizzare

SESSIONE 2

RAGGIUNGERE DEGLI OBIETTIVI

1. Introduzione

- a. Riepilogo della Sessione 1
- b. Modeling
- c. Role-Play supervisionato
- d. Feedback & Problem Solving

2. PAUSA

3. Mini-lezione: *Impostare degli obiettivi*

- A. Discussione
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

4. Riepilogo della Sessione 2

5. Quiz

SESSIONE 2

RAGGIUNGERE DEGLI OBIETTIVI



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione insegnerete ai partecipanti a riconoscere l'importanza di impostare gli obiettivi. L'impostazione degli obiettivi li aiuterà a superare ostacoli e problemi nella loro vita quotidiana. Inoltre, permetterà loro di percepire un senso di controllo, di soffrire meno l'ansia e lo stress e, infine, di migliorare la loro fiducia in se stessi, la loro autostima, e di diventare più felici e soddisfatti della loro vita.

Poiché questa sessione si basa sulle abilità apprese nella sessione precedente, è importante fare un breve ripasso. Incoraggiate la condivisione da parte di ciascun partecipante. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi.

Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione.

Materiali:

Penne, fogli di lavoro, evidenziatori



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Rivedere i concetti appresi nella sessione precedente
- 3) Condurre una discussione
- 4) Pausa

Parte II

- 1) Leggere la mini-lezione: *Impostare gli obiettivi*
- 2) Condurre una discussione
- 3) Leggere il riepilogo della sessione
- 4) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

A. Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

B. Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

C. La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

RIEPILOGO

Abbiamo trattato un sacco di materiale nella prima sessione! Potreste aver notato che trascorriamo molto tempo a discutere insieme in questo programma e che passiamo molto tempo a fare pratica. All'inizio, le abilità insegnate potrebbero sembrare difficili, ma cercate di ricordare che LA PRATICA CI PERFEZIONA.

Nella sessione precedente abbiamo imparato delle cose sulla pianificazione e sull'organizzazione. Pianificare significa pensare in anticipo, mentre organizzare significa raccogliere quello che serve per realizzare la propria idea nel miglior modo possibile.

Abbiamo anche imparato a fare degli elenchi. La maggior parte di noi usa degli elenchi di tanto in tanto. Noi vi suggeriamo di utilizzarli quotidianamente. Ci sono molti tipi diversi di elenchi, quali: elenco degli obiettivi, numeri di telefono, indirizzi, i giorni in cui si frequenta il programma di trattamento, e molti altri. Vi suggeriamo di portare sempre con voi dei fogli di carta riciclata o un blocchetto per appunti, e una matita o una penna in tasca per scrivere le cose che dovete fare, o per ricordarvi le cose che dovete portare con voi quando andate da qualche parte.

Tenere un elenco può aiutarvi a mantenere la concentrazione, risparmiare tempo e darvi una sensazione di orgoglio quando portate a termine i vostri compiti.

Una volta completato vostro elenco, ricordatevi di depennare le cose man mano che le eseguite, in modo da poter tenere traccia di quello che avete fatto.

Introduzione: *L'importanza di pianificare e organizzare*



Nella vostra vita quotidiana probabilmente incontrerete problemi e ostacoli, alcuni più piccoli, altri più grandi. Pianificare e organizzare vi aiuta ad essere preparati ad affrontare questi ostacoli. Durante le prossime quattro sessioni imparerete alcune abilità che vi saranno d'aiuto per la pianificazione e l'organizzazione.

Vedrete che padroneggiare queste abilità vi aiuterà a:

1. Sentirvi meno affrettati, stressati e ansiosi
2. Sentire un senso di controllo della situazione
3. Portare a termine una cosa
4. Sentirvi più felici e più soddisfatti



Nota agli operatori:

Chiedete ai partecipanti ulteriori esempi su come la pianificazione e l'organizzazione potrebbero risultare per loro un particolare vantaggio.

Mini-Lezione: *Pianificare e organizzare*

Cosa significa pianificare e organizzare?

La pianificazione riguarda il **pensare in anticipo** o il pensare prima di mettere in pratica un'idea.

L'organizzazione riguarda l'**assicurarsi di avere ciò di cui si ha bisogno** per eseguire l'idea o il piano



PIANIFICA:
Pensa in anticipo
Pensa prima di agire



ORGANIZZA:
Metti insieme ciò di cui hai
bisogno

Adesso prendiamo un esempio della vita quotidiana - scrivere una lettera - e vediamo come possiamo pianificare e quali cose dobbiamo organizzare per realizzare questo compito. Vediamo la tabella sottostante.



MODELING:

Discutete cosa pianificare e come è necessario organizzarsi per scrivere una lettera. Compilate delle analoghe schede sui fogli di lavoro per la preparazione di una torta, per prendere l'autobus e per prendere un appuntamento dal medico. Incoraggiate i partecipanti a fornire delle idee.

ESERCIZIO

Preparatevi a completare le seguenti attività. In primo luogo, pianificate ogni attività pensando a come effettuerete ciascuna azione. Quindi organizzate il vostro piano raccogliendo gli elementi necessari, ed elencando gli elementi che ancora vi servono

IDEA	PIANO	ORGANIZZAZIONE
SCRIVERE UNA LETTERA	Pianifica ciò che ti servirà per scrivere la lettera. Pianifica cosa scrivere. Pianifica come spedire la lettera.	Procura il materiale: penna, carta, busta, francobollo, indirizzo

Quindi, preparatevi a prendere l'autobus per l'appuntamento dal medico. Per favore, compilate la seguente tabella

IDEA	PIANO	ORGANIZZAZIONE
AUTOBUS PER ANDARE DAL MEDICO		



MODELING:

Discutete cosa pianificare e come è necessario organizzarsi per scrivere una lettera. Compilate delle analoghe schede sui fogli di lavoro per la preparazione di una torta, per prendere l'autobus e per prendere un appuntamento dal medico. Incoraggiate i partecipanti a fornire delle idee.

Mini-Lezione: *Fare degli elenchi*



Abbiamo imparato che la pianificazione e l'organizzazione ci permettono di raggiungere il nostro obiettivo con la minima quantità di tempo e di sforzo. È possibile utilizzare degli elenchi per aiutarci a pianificare ciò che desideriamo fare e organizzare tutti i materiali necessari.

Che cos'è un elenco?

Un elenco è:

Una registrazione scritta delle cose da ricordare

Ci sono molti tipi di elenchi, ad esempio, possiamo mettere insieme un elenco di prodotti della dispensa che ci occorrono dal negozio, possiamo mettere insieme un elenco di attività che vorremmo fare per il giorno dopo o un elenco di obiettivi che abbiamo in mente.

Un elenco può anche comprendere un gruppo di domande che vorremmo porre al medico la prossima volta che andiamo in ambulatorio.

Può anche essere un elenco delle persone che dobbiamo chiamare quel giorno.

Esempi di elenchi:

1) Fate un elenco dei posti in cui dovete andare.

- 1) Andare al supermercato
- 2) Andare all'ufficio postale
- 3) Andare al centro diurno
- 4) Andare in biblioteca

2) Fate un elenco di domande da porre al medico la prossima volta che lo incontrate.

- Con che frequenza devo venire a vista?
- Posso portare con me un amico all'appuntamento?
- Che esami medici farete regolarmente?

3) Fate un elenco delle faccende che dovete sbrigare per il giorno successivo.

- Pulire lo specchio del bagno
- Pulire il bagno
- Passare l'aspirapolvere in camera da letto
- Pulire il pavimento della cucina



Perché è importante fare degli elenchi?

- 1) Ti aiuta a ricordare meglio
- 2) Ti aiuta a tenere traccia di quello che hai già fatto
- 3) Ti aiuta a risparmiare tempo
- 4) Ti aiuta a prenderti cura di te e degli altri

Perché fare un elenco?

- 5) Senti che il tuo pensiero è più chiaro
- 6) Ti da un senso di orgoglio quando riesci a portare a termine qualcosa
- 7) Ti senti più preparato a ciò che verrà in seguito

Come si crea un elenco efficace?

- 8) Trascrivi tutte le cose che devi fare
- 9) Metti le cose della lista in ordine di priorità
- 10) Puoi riscrivere la tua lista per renderla più ordinata

Come si usano gli elenchi?

- Create il vostro elenco
- Ricontrollatelo nel corso della giornata per ricordarvi che cosa dovete fare o che vi serve
- Dopo aver completato le attività registrate nell'elenco, assicuratevi di depennarle. Ciò vi aiuterà a ricordare quello che avete completato e quello che dovete fare ancora
- Ricordatevi che non è un problema se non riuscite a finire tutto ciò che avevate scritto nell'elenco. Siate soddisfatti di tutti i compiti che siete riusciti a completare
- Potreste aggiungere le cose che non sono state fatte alla vostra lista per il giorno successivo



MODELING:

Fate una dimostrazione elaborando un elenco di cose che dovete portare con voi ogni volta che c'è una sessione del programma. Poi rivedete l'elenco e individuate tutte le cose che dovete portare che possono essere sfuggite facendo ad alta voce la domanda "che altro mi serve?" Utilizzate queste informazioni per aggiornare la lista delle cose che vi servono. Quindi segnate gli elementi che vi siete effettivamente ricordati di portare quel giorno.

ESERCIZIO



Nota agli operatori:

Chiedete ai partecipanti di pensare ai prossimi 3-4 giorni. Fategli creare un elenco di:

1. Faccende che devono sbrigare
2. Articoli che vogliono acquistare

Girate tra i partecipanti per rispondere alle domande. Fornite feedback e incoraggiamenti.

FACCENDE CHE DEVO SBRIGARE:

Scrivi in cima alla lista le faccende più importanti che devi sbrigare.



PAUSA!

Mini-Lezione: *Impostare degli obiettivi*

Il primo passo della pianificazione e organizzazione è quello di impostare gli obiettivi.

Qual è l'obiettivo? **Un obiettivo è qualcosa che vogliamo raggiungere.**

Ci sono 2 tipi di obiettivi:

1. OBIETTIVI A BREVE TERMINE
2. OBIETTIVI A LUNGO TERMINE

a. **OBIETTIVI A BREVE TERMINE:** Sono obiettivi che possiamo raggiungere in UNA SETTIMANA o anche meno.

Esempio: *Rifare il letto una volta*

b. **OBIETTIVI A LUNGO TERMINE:** Sono obiettivi che richiedono PIU' DI UN MESE per essere completati.

Esempio: *Conseguire il diploma*

Impostare degli obiettivi efficaci

Una volta che avete elencato gli obiettivi che desiderate raggiungere, il passo successivo è quello di esaminarli e di porsi alcune importanti domande su di essi:

1. **I vostri obiettivi sono equilibrati?** La maggior parte dei vostri obiettivi si concentra su un'unica cosa come il denaro o le relazioni, escludendo cose come la salute, le attività piacevoli, la famiglia, ecc.? La mancanza di un equilibrio può portare stress e dunque, avere obiettivi che coinvolgono una varietà di cose, può promuovere un maggiore equilibrio nella vostra vita e sentimenti di maggiore soddisfazione.

2. **I vostri obiettivi sono positivi?** Esprimere gli obiettivi in chiave positiva, aumenta le possibilità di raggiungerli. Invece di prefiggersi di “smettere di abbuffarsi” ci si potrebbe impegnare a “mangiare solo 3 pasti al giorno”.
3. **Questo obiettivo vale il tempo e le energie necessarie per raggiungerlo?** Pensate che il vostro obiettivo sia qualcosa su cui siete veramente disposti a lavorare o semplicemente qualcosa di bello per sognare ad occhi aperti? Molte persone, per esempio, vorrebbero vincere la maratona di Boston, ma non sono disposte ad allenarsi quanto serve per raggiungere questo obiettivo.
4. **Questo obiettivo è raggiungibile?** L'obiettivo è sufficientemente specifico in modo da sapere quando lo avrete raggiunto? Vi siete concessi tempo a sufficienza per raggiungerlo? Avete davvero le risorse o i mezzi necessari per raggiungerlo? Se definite in maniera precisa obiettivi, tempi, date e quantità, conoscerete l'obiettivo esatto da raggiungere e potrete ritenervi pienamente soddisfatti quando lo raggiungerete.
5. **Quali sono gli obiettivi più importanti?** Se avete diversi obiettivi, date a ciascuno un ordine di priorità. Questo significa che dovete assegnare a ciascuno un numero per indicare la sua importanza per voi. Il più importante sarebbe in numero 1 e il secondo più importante è il numero 2, ecc. Questo vi aiuta a evitare di sentirvi sopraffatti da troppi obiettivi e a concentrare l'attenzione su quelli più importanti.

A questo punto, facciamo riferimento ai nostri fogli di lavoro e elenchiamo alcuni esempi di obiettivi a lungo termine e a breve termine.



MODELING:

Scrivete sulla lavagna degli obiettivi a breve e lungo termine. Incoraggiate i partecipanti a fornire delle idee e trascrivere degli esempi.

ESERCIZIO

Obiettivi a breve termine:

(obiettivi che potete raggiungere entro la prossima settimana).

1. Uscire una volta con degli amici

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

Obiettivi a lungo termine:

(obiettivi che richiederanno più di un mese)

1. Migliorare la mia salute con l'esercizio fisico regolare, la dieta, il riposo e i controlli medici

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____



Nota agli operatori:

Incoraggiate i partecipanti a generare obiettivi aggiuntivi. Evidenziate l'importanza dell'impostazione dell'obiettivo nel completare le attività quotidiane, nonché la pianificazione a lungo termine. Chiedete ai partecipanti ulteriori esempi su come la pianificazione e l'organizzazione potrebbero essere di loro vantaggio in particolare.

RIEPILOGO

Oggi abbiamo esaminato la pianificazione, l'organizzazione e l'importanza di fare degli elenchi. Abbiamo anche discusso l'impostazione degli obiettivi e la differenza tra gli obiettivi a breve e a lungo termine. Ricordate che prima di impostare il vostro obiettivo, dovrete porvi alcune domande quali "il mio obiettivo è positivo?" o "il mio obiettivo è realistico o raggiungibile?". Troppo spesso scegliamo degli obiettivi che vanno al di là dei nostri mezzi. Concentrarsi su obiettivi più piccoli e realizzabili oggi può aiutarvi a raggiungere domani un obiettivo più grande che sembra inconcepibile.

Grazie per essere venuti alla sessione di oggi e ricordate le 5 regole: arrivare in orario, porre domande quando non si è sicuri di qualcosa, essere positivi, essere rispettosi e tenere per voi ciò di cui si è parlato in gruppo.

Quiz

1. Quale dei seguenti è un esempio di obiettivo a breve termine?

- Lavare i miei indumenti stanotte
- Perdere 10 kg
- Conseguire un diploma

2. Quali sono due cose importanti da tenere a mente quando si impostano degli obiettivi?

A.

B.

3. Per favore, trascrivi un tuo obiettivo a breve termine.

4. Per favore, trascrivi un tuo obiettivo a lungo termine.

SESSIONE 3

PIANO D'AZIONE

Pianificare e organizzare

SESSIONE 3

PIANO D'AZIONE

1. Introduzione

- 1) Riepilogo della Sessione 2
- 2) Modeling
- 3) Role-Play supervisionato
- 4) Feedback & Problem Solving

2. PAUSA

3. Mini-Lezione: *Sviluppare un piano d'azione*

- 1) Discussione con poster e scheda di lavoro
- 2) Modeling
- 3) Role-Play supervisionato
- 4) Feedback & Problem Solving

4. Riepilogo della Sessione 3

5. Quiz

SESSIONE 3

SVILUPPARE UN PIANO D'AZIONE



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione insegnerete ai partecipanti come raggiungere gli obiettivi sviluppando un piano d'azione. Un piano d'azione implica l'impostazione di un obiettivo specifico e l'individuazione dei passi concreti necessari per raggiungerlo. Poiché questo è un concetto difficile da apprendere, la prima parte della sessione insegna le abilità necessarie e la seconda parte si concentra sull'applicazione pratica di queste abilità, incoraggiando i partecipanti a partecipare allo sviluppo di un piano d'azione.

Poiché questa sessione si basa sulle abilità apprese nella sessione precedente, è importante fare un breve ripasso. Incoraggiate la condivisione da parte di ciascun partecipante. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi.

Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione.

Materiali:

Penne, fogli di lavoro, evidenziatori



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Rivedere i concetti appresi nella sessione precedente
- 3) Condurre una discussione utilizzando poster e scheda di lavoro
- 4) Pausa

Parte II

- 1) Leggere la mini-lezione: *Sviluppare un piano d'azione*
- 2) Condurre una discussione
- 3) Leggere il riepilogo della sessione
- 4) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

RIEPILOGO

La scorsa settimana abbiamo esaminato la pianificazione e l'organizzazione e l'importanza di fare degli elenchi. Abbiamo anche discusso l'impostazione degli obiettivi e la differenza tra obiettivi a breve e lungo termine. Ricordate che, prima di impostare il vostro obiettivo, dovrete porvi alcune domande quali "il mio obiettivo è positivo" o "il mio obiettivo è realistico o raggiungibile?". Troppo spesso scegliamo degli obiettivi che vanno al di là dei nostri mezzi. Concentrarsi su obiettivi più piccoli e realizzabili oggi può aiutarvi a raggiungere domani un obiettivo più grande che sembra inconcepibile.

Mini-Lezione: Impostare degli obiettivi

Il primo passo della pianificazione e organizzazione è quello di impostare gli obiettivi.

Qual è l'obiettivo? **Un obiettivo è qualcosa che vogliamo raggiungere.**

Ci sono 2 tipi di obiettivi:

1. OBIETTIVI A BREVE TERMINE
2. OBIETTIVI A LUNGO TERMINE

a. **OBIETTIVI A BREVE TERMINE:** Sono obiettivi che possiamo raggiungere in UNA SETTIMANA o anche meno.

Esempio: *Rifare il letto una volta*

b. **OBIETTIVI A LUNGO TERMINE:** Sono obiettivi che richiedono PIU' DI UN MESE per essere completati.

Esempio: *Conseguire il diploma*

Impostare degli obiettivi efficaci

Una volta che avete elencato gli obiettivi che desiderate raggiungere, il passo successivo è quello di esaminarli e di porsi alcune importanti domande su di essi:

1. **I vostri obiettivi sono equilibrati?** La maggior parte dei vostri obiettivi si concentra su un'unica cosa come il denaro o le relazioni, escludendo cose come la salute, le attività piacevoli, la famiglia, ecc.? La mancanza di un equilibrio può portare stress e dunque, avere obiettivi che coinvolgono una varietà di cose, può promuovere un maggiore equilibrio nella vostra vita e sentimenti di maggiore soddisfazione.
2. **I vostri obiettivi sono positivi?** Esprimere gli obiettivi in chiave positiva, aumenta le possibilità di raggiungerli. Invece di prefiggersi di “smettere di abbuffarsi” ci si potrebbe impegnare a “mangiare solo 3 pasti al giorno”.
3. **Questo obiettivo vale il tempo e le energie necessarie per raggiungerlo?** Pensate che il vostro obiettivo sia qualcosa su cui siete veramente disposti a lavorare o semplicemente qualcosa di bello per sognare ad occhi aperti? Molte persone, per esempio, vorrebbero vincere la maratona di Boston, ma non sono disposte ad allenarsi quanto serve per raggiungere questo obiettivo.
4. **Questo obiettivo è raggiungibile?** L'obiettivo è sufficientemente specifico in modo da sapere quando lo avrete raggiunto? Vi siete concessi tempo a sufficienza per raggiungerlo? Avete davvero le risorse o i mezzi necessari per raggiungerlo? Se definite in maniera precisa obiettivi, tempi, date e quantità, conoscerete l'obiettivo esatto da raggiungere e potrete ritenervi pienamente soddisfatti quando lo raggiungerete.

5. **Quali sono gli obiettivi più importanti?** Se avete diversi obiettivi, date a ciascuno un ordine di priorità. Questo significa che dovete assegnare a ciascuno un numero per indicare la sua importanza per voi. Il più importante sarebbe in numero 1 e il secondo più importante è il numero 2, ecc. Questo vi aiuta a evitare di sentirvi sopraffatti da troppi obiettivi e a concentrare l'attenzione su quelli più importanti.

A questo punto, facciamo riferimento ai nostri fogli di lavoro e elenchiamo alcuni esempi di obiettivi a lungo termine e a breve termine.



MODELING:

Scrivete sulla lavagna degli obiettivi a breve e lungo termine. Incoraggiate i partecipanti a fornire delle idee e trascrivere degli esempi.

ESERCIZIO

Obiettivi a breve termine:

(obiettivi che potete raggiungere entro la prossima settimana).

1. Uscire una volta con degli amici
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Obiettivi a lungo termine:

(obiettivi che richiederanno più di un mese)

1. Migliorare la mia salute con l'esercizio fisico regolare, la dieta, il riposo e i controlli medici
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____



Nota agli operatori:

Incoraggiate i partecipanti a generare obiettivi aggiuntivi. Evidenziate l'importanza dell'impostazione dell'obiettivo nel completare le attività quotidiane, nonché la pianificazione a lungo termine. Chiedete ai partecipanti ulteriori esempi su come la pianificazione e l'organizzazione potrebbero essere di loro vantaggio in particolare.



PAUSA!



Mini-Lezione: *Sviluppare un piano d'azione*

Una volta che avete pensato al vostro obiettivo, il passo successivo è quello di sviluppare un piano d'azione. Che cos'è un piano d'azione? Un piano d'azione descrive gradualmente come arrivare al vostro obiettivo partendo dal punto in cui siete ora.

Se non sapete qual è il primo passo da compiere, non riuscirete mai superare la fase “sognante” perché il vostro obiettivo potrebbe sembrare troppo lontano o troppo grande.

Discutiamo le tre parti necessarie per sviluppare un piano d'azione efficace:

SVILUPPARE UN PIANO D'AZIONE

Obiettivo – Un'idea specifica di ciò che si vuole fare

Passi – Una descrizione delle azioni necessarie da compiere

Risorse – Una descrizione delle cose di cui si avrà bisogno

Diamo uno sguardo da vicino a ciascuno dei tre elementi di cui abbiamo bisogno per sviluppare un piano d'azione efficace.



- **OBIETTIVO – UN’IDEA SPECIFICA DI CIÒ CHE SI VUOLE FARE**

Ricordate, questo è il compito che si desidera realizzare.

Esempio: Fare una telefonata.



PASSI



- PASSI – UNA DESCRIZIONE DELLE AZIONI NECESSARIE

Fate un elenco. Scrivete i passi che dovete compiere per completare il vostro obiettivo.

Mettete in ordine tutti i passaggi dall'inizio alla fine.

Quindi, tornando all'esempio della chiamata telefonica, esprimete tutte le azioni che dovete compiere per effettuare una chiamata. Assicuratevi di elencare ogni passo dall'inizio alla fine.

Esempio: Fare una telefonata.

Prendere la scheda telefonica dal portafoglio
Prendere il numero di telefono
Sollevare la cornetta
Inserire la scheda nello slot
Comporre il numero
Sentire se risponde qualcuno
Salutare la persona o lasciare un messaggio

RISORSE



- **RISORSE – UNA DESCRIZIONE DELLE COSE DI CUI SI AVRA' BISOGNO**

Vedete l'elenco dei passi per capire di quali elementi avrete bisogno.

Esempio: Fare una telefonata.

Telefono
Scheda telefonica
Numero di telefono
Elenco delle cose da dire

Ora sviluppiamo il nostro piano d'azione. Inizieremo scrivendo il nostro obiettivo: compilare una lista della spesa. Ora, insieme, pensiamo a tutto ciò che dobbiamo fare e tutto ciò che dobbiamo sapere per raggiungere il nostro obiettivo



MODELING:

- Scrivete questo obiettivo sulla lavagna: "Voglio fare una lista della spesa". Poi scrivete le risorse. Utilizzate questa lista come guida.
- Discutete e fornite esempi su come sviluppare un piano d'azione può anche essere efficace nel realizzare obiettivi a breve e lungo termine.

1) **OBIETTIVO – Fare una lista della spesa**

2) **PASSI – Quali sono le AZIONI da compiere?**

Procuratevi una penna
Procuratevi un foglio su cui scrivere
Aprite il frigorifero
Date un'occhiata al contenuto del frigorifero
Scrivete sul foglio i prodotti necessari
Date un'occhiata al contenuto dell'armadio/dispensa
Scrivete sul foglio i prodotti necessari
Controllate per vedere quanti soldi dovete spendere
Mettete un asterisco accanto ai prodotti più urgenti
Verificate se avete dei buoni spesa per i prodotti necessari

3) **RISORSE – Di che COSA avrò bisogno?**

Carta e penna per fare la lista
Soldi
Buoni spesa

ESERCIZIO

Sviluppate il vostro piano d'azione.

OBIETTIVO – Qual è il vostro obiettivo? ACQUISTARE UN NUOVO LIBRO

PASSI – Quali AZIONI intraprenderete dall'inizio alla fine?

RISORSE – Che COSA vi servirà?

RIEPILOGO

In questa ultima sessione abbiamo imparato qualcosa in più per realizzare un obiettivo. Un modo efficace per realizzare un obiettivo è quello di sviluppare un piano d'azione. Un piano d'azione descrive tutti i passi e tutte le risorse necessarie per raggiungere il vostro obiettivo. Per sviluppare il vostro piano, ponetevi tre domande:

- Qual è il mio **obiettivo**?
- Quali **passi** devo intraprendere?
- Di quali **risorse** ho bisogno per raggiungere il mio obiettivo?

Rispondere a queste domande vi farà arrivare a raggiungere il vostro obiettivo.

Quiz

1. A che cosa serve un piano d'azione?

2. Elencate i 3 componenti che vi aiutano a sviluppare un piano d'azione

a) _____

b) _____

c) _____

3. Che cos'è un obiettivo?

- a) Un' idea di qualcosa che vuoi fare
- b) Un elenco di cose da comprare in negozio
- c) Un pallone che si usa per giocare a calcio

L'operatore vi aiuterà a completare il seguente esercizio.



OBIETTIVO:

PASSI:

RISORSE:

SESSIONE 4

FARE UN PROGRAMMA E STABILIRE LE PRIORITÀ

Pianificare e organizzare

SESSIONE 4

FARE UN PROGRAMMA E STABILIRE LE PRIORITÀ

1. Introduzione

- a. Riepilogo della Sessione 3
- b. Modeling
- c. Role-Play supervisionato
- d. Feedback & Problem Solving

2. PAUSA

3. Mini-Lezione: *Fare un programma*

- a. Discussione con poster e scheda di lavoro
- b. Modeling
- c. Role-Play supervisionato
- d. Feedback & Problem Solving

4. Riepilogo della Sessione4

5. Quiz

SESSIONE 4

TENERE UN PROGRAMMA E IMPOSTARE DELLE PRIORITÀ



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione insegnerete ai partecipanti a organizzare il loro tempo e rispettare gli orari. La prima parte riepiloga la creazione di elenchi trattata nella sessione precedente. La seconda parte descrive le abilità di gestione del tempo, come l'utilizzo di un organizer con calendario, imparando a distinguere le attività e i compiti che devono essere eseguiti immediatamente da quelli che non sono prioritari.

Poiché questa sessione si basa sulle abilità apprese nella sessione precedente, è importante fare un breve ripasso. Incoraggiate la condivisione da parte di ciascun partecipante. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi.

Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione.

Materiali:

Penne, fogli di lavoro, evidenziatori



Step da seguire:

Parte I

1. Report del programma
2. Ripasso approfondito dei concetti appresi nella sessione precedente
3. Leggere la mini-lezione: *Sviluppare un piano d'azione*
4. Condurre una discussione utilizzando poster e scheda di lavoro
5. Pausa

Parte II

- 1) Leggere la mini-lezione: *Osservare un programma e stabilire delle priorità*
- 2) Condurre una discussione
- 3) Riepilogo della sessione 4
- 4) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

RIEPILOGO

Nell'ultima sessione abbiamo imparato qualcosa in più per realizzare un obiettivo. Un modo efficace per realizzare un obiettivo è quello di **sviluppare un piano d'azione**. Un piano d'azione descrive tutti i passi e tutte le risorse necessarie per raggiungere il vostro obiettivo. Per sviluppare il vostro piano, ponetevi tre domande:

- 1) Qual è il mio **obiettivo**?
- 2) Quali **passi** devo intraprendere?
- 3) Di quali **risorse** ho bisogno per raggiungere il mio obiettivo?

Rispondere a queste domande vi farà arrivare a raggiungere il vostro obiettivo.



Mini-Lezione: *Sviluppare un piano d'azione*

Una volta che avete pensato al vostro obiettivo, il passo successivo è quello di sviluppare un piano d'azione. Che cos'è un piano d'azione? Un piano d'azione descrive gradualmente come arrivare al vostro obiettivo partendo dal punto in cui siete ora.

Se non sapete qual è il primo passo da compiere, non riuscirete mai superare la fase “sognante” perché il vostro obiettivo potrebbe sembrare troppo lontano o troppo grande.

Discutiamo le tre parti necessarie per sviluppare un piano d'azione efficace:

SVILUPPARE UN PIANO D'AZIONE

Obiettivo - Un'idea specifica di ciò che si vuole fare

Passi - Una descrizione delle azioni necessarie da compiere

Risorse - Una descrizione delle cose di cui si avrà bisogno

Diamo uno sguardo da vicino a ciascuna delle tre parti di cui abbiamo bisogno per sviluppare un piano d'azione efficace



1. **OBIETTIVO – UN’IDEA SPECIFICA DI CIÒ CHE SI VUOLE FARE**

Ricordate, questo è il compito che si desidera realizzare.

Esempio:Fare una telefonata.



PASSI



2. PASSI – UNA DESCRIZIONE DELLE AZIONI NECESSARIE

Fate un elenco. Scrivete i passi che dovete compiere per completare il vostro obiettivo.

Mettete in ordine tutti i passaggi dall'inizio alla fine.

Quindi, tornando all'esempio della chiamata telefonica, esprimete tutte le azioni che dovete compiere per effettuare una chiamata. Assicuratevi di elencare ogni passo dall'inizio alla fine.

Esempio: Fare una telefonata.

- Prendere la scheda telefonica dal portafoglio
- Prendere il numero di telefono
- Sollevare la cornetta
- Inserire la scheda nello slot
- Comporre il numero
- Sentire se risponde qualcuno
- Salutare la persona o lasciare un messaggio

RISORSE



3. RISORSE – UNA DESCRIZIONE DELLE COSE DI CUI SI AVRA' BISOGNO

Controllate l'elenco dei passi per capire di quali elementi avrete bisogno.

Esempio: Fare una telefonata.

Telefono
Scheda telefonica
Numero di telefono
Elenco delle cose da dire

Ora sviluppiamo il nostro piano d'azione. Inizieremo scrivendo il nostro obiettivo: compilare una lista della spesa. Ora, insieme, pensiamo a tutto ciò che dobbiamo fare e tutto ciò che dobbiamo sapere per raggiungere il nostro obiettivo.



MODELING:

- A. Scrivete questo obiettivo sulla lavagna: "Voglio fare una lista della spesa". Poi scrivete le risorse. Utilizzate questa lista come guida.
- B. Discutete e fornite esempi su come sviluppare un piano d'azione può anche essere efficace nel realizzare obiettivi a breve e lungo termine.

1. OBIETTIVO – Fare una lista della spesa

2. PASSI – Quali sono le AZIONI da compiere?

- Procuratevi una penna
- Procuratevi un foglio su cui scrivere
- Aprirete il frigorifero
- Date un'occhiata al contenuto del frigorifero
- Scrivete sul foglio i prodotti necessari
- Date un'occhiata al contenuto dell'armadio/dispensa
- Scrivete sul foglio i prodotti necessari
- Controllate per vedere quanti soldi dovete spendere
- Mettete un asterisco accanto ai prodotti più urgenti
- Verificate se avete dei buoni spesa per i prodotti necessari

3. RISORSE – Di che COSA avrò bisogno?

- Carta e penna per fare la lista
- Soldi
- Buoni spesa

ESERCIZIO

Sviluppate il vostro piano d'azione.

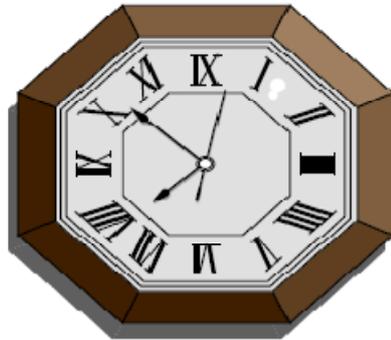
OBIETTIVO – Qual è il vostro obiettivo? ACQUISTARE UN NUOVO LIBRO.

PASSI – Quali AZIONI intraprenderete dall'inizio alla fine?

RISORSE – Che COSA vi servirà?



PAUSA!



Mini-Lezione: *Osservare un programma*

Nella sessione precedente abbiamo imparato che fare dei piani d'azione e degli elenchi è importante per raggiungere degli obiettivi. Una volta stabiliti i nostri obiettivi, abbiamo scoperto che dobbiamo organizzare i nostri piani per assicurarci di avere il tempo di fare quello che dobbiamo fare. Quindi il processo di organizzazione comprende l'osservazione di un programma.

Cos'è un programma?

Un programma è un elenco di attività che desideriamo o che dobbiamo fare, organizzate per data e ora.

Ecco un esempio di come un programma può apparire:

Giorno: Lunedì **Data:** 1/10/2018

8:00	Fare colazione
8:30	Andare alla fermata dell'autobus
10:00	Appuntamento dal medico
11:00	Andare al laboratorio(prelievi)
12:00	Pranzo con un amico
13:30	Andare alla fermata dell'autobus
14:00	Andare al supermercato
15:00	Andare all'ufficio postale
16:00	Chiamare l'operatore
17:00	Andare in farmacia



Perché abbiamo bisogno di seguire un programma?

I programmi sono degli strumenti utili che consentono di organizzare le nostre attività. Può essere che stiate già svolgendo le vostre attività secondo un programma e non esserne consapevoli. Ad esempio, se vi svegliate, consumate i pasti o prendete i farmaci tutti i giorni alla stessa ora, state operando secondo un programma. Non è sempre necessario annotare le cose facili da ricordare. Tuttavia, quando si hanno molte cose da fare, è buona abitudine tenere un programma.

Un programma può essere utile per una serie di motivi:

- Un programma ci dice come dovremmo utilizzare il nostro tempo.
- Un programma ci consente di ricordare le attività importanti che devono essere completate.
- Un programma ci aiuta a identificare le risorse disponibili e quelle necessarie per completare i nostri obiettivi.
- Un programma ci aiuta a decidere quali attività sono più importanti o cosa occorre fare per primo.

Che tipi di programmi esistono?

Si può osservare un programma giornaliero, settimanale, mensile, annuale e così via.

Programmi giornalieri:

In un programma giornaliero si possono inserire le informazioni che ci permettono di essere organizzati durante il giorno, ad esempio:

- 6:00 Prendere le medicine e fare colazione
- 6:30 Fare la doccia e vestirsi
- 7:00 Andare alla fermata dell'autobus
- 9:00 Appuntamento dal medico



Programmi settimanali:

Su un programma settimanale si scrivono informazioni rispetto ad attività che devono essere svolte nei diversi giorni della settimana. Si potrebbe voler prestare attenzione solo ad alcune cose importanti da fare durante quella settimana ed essere meno interessati a ciò che si fa ora per l'ora.

Lunedì	Fissare un appuntamento dal medico
Martedì	Appuntamento dal dentista
Mercoledì	Lezione
Giovedì	Fare la spesa



PROGRAMMI MENSILI:

Un programma mensile potrebbe essere utilizzato per ricordarci di cose importanti per le quali è necessario assicurarsi che vengano fatte. Sono probabilmente cose che non si fanno molto spesso, ma che sono anche importanti da ricordare.

Gennaio: Appuntamento dal dentista
Febbraio: Rinnovare la carta d'identità
Marzo: Checkup medico annuale



Per il momento, concentriamoci sulla creazione di un programma giornaliero

Metodi per creare un programma:

Utilizzando un calendario giornaliero, segnate le attività previste per quel giorno particolare. Se non disponete di un calendario è possibile crearne uno.

Seguite questi passi:

- Scrivete il giorno e la data nella parte superiore della pagina.
- Create un elenco di ore sulla colonna di sinistra del vostro foglio (iniziate con le 5:00 di mattina fino alle 24:00).
- Scrivete le attività per quel giorno accanto all'orario in cui li farete.

Giorno:

Data:

5:00
6:00
7:00
8:00
9:00
10:00
11:00
12:00
13:00
14:00
15:00
16:00
17:00
18:00
19:00
20:00
21:00
22:00
23:00
24:00



Modeling:

Create un programma per una "giornata tipo". Indicate un orario approssimativo per ciascuna attività.

Giorno:

Data:

5:00
6:00
7:00
8:00
9:00
10:00
11:00
12:00
13:00
14:00
15:00
16:00
17:00
18:00
19:00
20:00
21:00
22:00
23:00
24:00

Troverete che questo metodo diminuirà la quantità di informazioni che dovete ricordare e sentirete un senso di realizzazione quando avrete completato i vostri obiettivi per la giornata.



Stabilire le priorità

Definire le priorità significa decidere quali sono i compiti più importanti e che devono essere eseguiti prima e quali compiti, anche se comunque importanti o desiderabili, possono essere posticipati. Assumere il controllo del proprio tempo su base giornaliera significa definire le priorità e lavorarci. Dopo aver scritto il vostro programma di attività o l'elenco delle attività per il giorno, è importante rivedere attentamente l'elenco e stabilire il livello di priorità di ciascun compito o attività.

- 1. ALTA PRIORITÀ:** Più importanti/più desiderabili. Le cose che devi sbrigare quel giorno.
- 2. BASSA PRIORITÀ:** Cose che si possono facilmente rimandare ad un secondo momento senza creare danni.

Scorrete il vostro programma e mettete **UN ASTERISCO (*)** accanto agli elementi ad "**ALTA PRIORITÀ**". Ricordatevi, questi sono gli elementi che davvero devono essere fatti quel giorno.

Alla fine della giornata esaminate la vostra lista di obiettivi e attività. Contrassegnatele cose che avete sbrigato e aggiungete eventuali cose che avete fatto e che non erano nell'elenco. Datevi una bella "pacca" sulla spalla o fatevi un bell'applauso.

Un ottimo momento per preparare un elenco di attività e obiettivi giornalieri è la sera prima o di prima mattina. Ricordate di aggiungere le cose dall'elenco del giorno precedente, che non avete finito o alle quali non vi siete dedicati.



Modeling:

Mettete un asterisco vicino a tutte le attività ad "Alta Priorità" sul programma giornaliero.

ESERCIZIO

Create il vostro programma giornaliero.

Mettete UN ASTERISCO accanto alle attività ad ALTA PRIORITA'

GIORNO:

DATA:

Ora	Attività

RIEPILOGO

Oggi abbiamo imparato a creare un programma e a stabilire le priorità. Abbiamo appreso che tenere un programma ci aiuta a stare concentrati e a ricordarci di fare le cose in tempo. Abbiamo imparato che possiamo creare il nostro programma quotidiano scrivendo le ore del giorno sulla colonna di sinistra del diario e poi scrivendo sulla destra le attività che vogliamo fare quel giorno. Abbiamo anche imparato a stabilire le priorità. Non tutto quello che dobbiamo fare è importante allo stesso modo. Per risparmiare tempo e riuscire a fare le cose è necessario pensare a quali sono quelle più importanti. Ricordiamoci quali sono le cose più importanti mettendo un asterisco (*) accanto a quegli elementi della nostra lista.

Il mantenimento di una pianificazione e l'impostazione delle priorità possono anche aiutare a riempire il vostro calendario e fare più attività piacevoli rispetto a quanto state facendo adesso. Potreste rendervi conto che avete molto più tempo di quanto pensiate, che potrebbe consentirvi di svolgere attività come la lettura o fare una passeggiata sulla spiaggia.

Quiz

1. Che cosa è un programma?

2. Indicate due ragioni per le quali è importante seguire un programma

a) _____

b) _____

c) _____

3. Quando dovrete completare un attività ad “alta priorità”?

A) Nello stesso giorno che è indicato nella lista (il prima possibile)

B) Ogni volta che voglio

C) Mai

4. Qual è il momento migliore per preparare un elenco di cose da fare

L'operatore vi aiuterà a completare il seguente esercizio.

Per favore, preparate un programma per la giornata di domani

GIORNO:

DATA:

Ora	Attività

MODULO 2

Abilità sociali

SESSIONE 1

COMPRENDERE I COMPORAMENTI VERBALI
E NON-VERBALI

Abilità sociali

SESSIONE 1

COMPRENDERE I COMPORTAMENTI VERBALI E NON-VERBALI

- 1. Introduzione alle abilità sociali**
- 2. Mini-lezione: *Panoramica della comunicazione interpersonale – Comportamenti verbali e non-verbali***
 - A. Discussione
 - B. Modeling
 - C. Pratica individuale
 - D. Feedback & Problem Solving
- 3. PAUSA**
- 4. Mini-lezione: *Tipi di conversazioni***
 - A. Discussione
 - B. Modeling
 - C. Pratica individuale
 - D. Feedback & Problem Solving
- 5. Riepilogo della Sessione 1**
- 6. Quiz**

SESSIONE 1

COMPRENDERE I COMPORTAMENTI VERBALI E NON-VERBALI



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione insegnerete ai partecipanti ad identificare i comportamenti verbali e non-verbali, nonché le interpretazioni più comuni di questi comportamenti. Questa sessione servirà anche da introduzione al concetto dell'esistenza di diversi livelli di condivisione o intimità e a sviluppare la consapevolezza che le parole e le azioni possono incoraggiare o scoraggiare la conversazione e la condivisione con gli altri. Poiché questa sessione si basa sulle abilità apprese nella sessione precedente, è importante fare un breve ripasso. Incoraggiate la condivisione da parte di ciascun partecipante. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi.

Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione.

Materiali:

Penne, fogli di lavoro, evidenziatori



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Leggere la mini-lezione: *Panoramica della comunicazione interpersonale – Comportamenti verbali e non-verbali*
- 3) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 4) Modeling da parte degli operatori
- 5) Role-Play
- 6) Pausa

Parte II

- 1) Leggere la mini-lezione: *Tipi di conversazioni*
- 2) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 3) Modeling da parte degli operatori
- 4) Role-Play
- 5) Riepilogo della sessione 1
- 6) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

Mini Lezione: *Panoramica della comunicazione interpersonale – Comportamenti verbali e non-verbali*

Per vivere autonomamente sono necessarie delle buone abilità sociali. La nostra capacità di usare delle buone abilità sociali ci aiuta a stare insieme ad altre persone, a comunicare le nostre esigenze e i nostri desideri, ottenere informazioni, rafforzare i rapporti e fare nuove amicizie. Spesso il modo in cui comunichiamo con gli altri dipende dalla persona e dalla situazione. Per mettere in pratica delle buone abilità sociali, dobbiamo prima conoscere la comunicazione con le altre persone. Noi comunichiamo con gli altri in due modi: verbalmente e non-verbalmente.

Cosa sono i comportamenti verbali?

I comportamenti verbali sono parole che noi pronunciamo, quali:

- ◆ Ciao
- ◆ Come stai?

Cosa sono i comportamenti non-verbali?

I comportamenti non-verbali sono quegli altri modi che utilizziamo per inviare un messaggio come:

- ◆ Il contatto oculare
- ◆ La qualità della voce
 - Il tono della nostra voce
 - Quanto velocemente o lentamente parliamo
 - Il volume della nostra voce
- ◆ L'espressione facciale
- ◆ I gesti o la posizione del corpo

COMPORTAMENTI NON-VERBALI

Comportamenti non-verbali	Esempi	Emozioni comunicate
Contatto oculare	- fissare - guardare direttamente l'altra persona - guardare altrove	- arrabbiato - interessato - preoccupato - infastidito
Tono di voce	-arrabbiato -sarcastico -canzonatorio	- arrabbiato - arrabbiato e scherzoso - calmo o allegro
Volume di voce	- alto - medio -basso	- eccitato, arrabbiato - calmo, allegro - triste, impaurito
Velocità	- ritmo veloce - ritmo medio - ritmo lento	- trafelato, nervoso - calmo, rilassato - triste
Gesti	- animato e vivace - teso - agitato	- eccitato, allegro - impaurito, ansioso - preoccupato, ansioso
Postura	- accasciato - proteso in avanti - rivolto altrove	- triste, depresso - interessato - preoccupato
Espressione facciale	- sorridente - inespressivo - accigliato	- allegro - serio - triste, arrabbiato

MODELING:



- A. Fate una dimostrazione di una conversazione amichevole che presenti le seguenti caratteristiche: contatto diretto con gli occhi, qualità del suono piacevole, gestualità corporea animata, rivolgersi al partner e sorridere. Chiedete ai partecipanti di identificare i comportamenti NON-VERBALI esibiti nella vostra dimostrazione e di correggere gli errori.
- B. Fate una dimostrazione di una conversazione preoccupata che presenti le seguenti caratteristiche: guardare lontano, rivolto da un'altra parte, tono grave, nessun gesto del corpo, voce bassa e ritmo lento. Chiedete ai partecipanti di identificare i comportamenti NON-VERBALI esibiti nella vostra dimostrazione e di correggere gli errori.

Role Play

Ciascun membro del gruppo deve trovare un partner. Ogni coppia si alternerà per esprimere entrambi i tipi di saluto, uno amichevole e uno preoccupato. Dopo che il saluto viene espresso, il destinatario dovrebbe dire al partner quali sono i comportamenti non verbali che ha usato per esprimere il saluto amichevole o il saluto preoccupato.



Nota agli operatori:

Scrivete le istruzioni di base sulla lavagna. Dopo cinque minuti fate scambiare i ruoli alle coppie, per dare all'altra persona l'opportunità di fare il role-play. Proseguendo l'esercizio, chiedete ai membri del gruppo un esempio del comportamento dei loro partner che indichi un saluto amichevole.



PAUSA!



Mini-Lezione: *Tipi di conversazione*

Una conversazione che funzioni coinvolge almeno due persone:

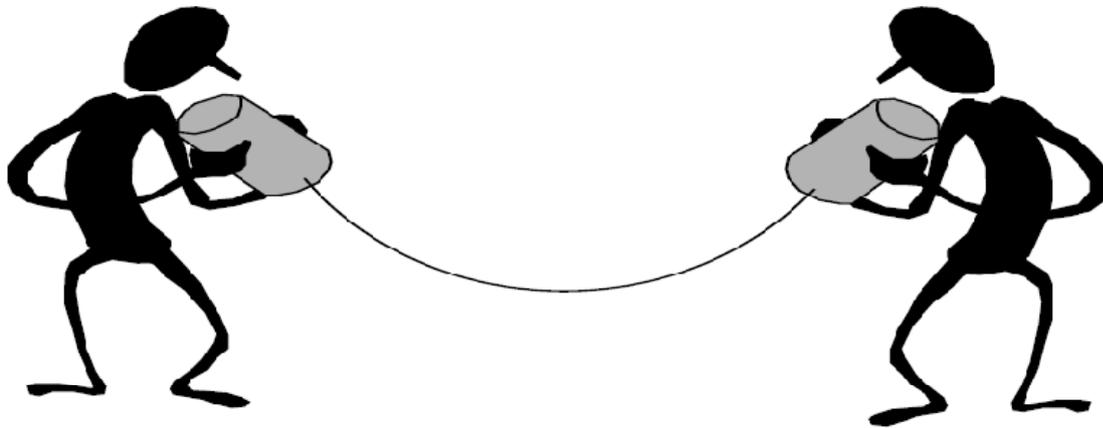
1. Mittente
2. Destinatario

È responsabilità del mittente:

1. Pensare il messaggio che intende inviare
2. Inviare il messaggio giusto

I buoni comunicatori fanno una cosa in aggiunta. Essi considerano chi è il loro destinatario e quale tipo di messaggio deve essere inviato. Ad esempio, il tipo di conversazione che si avrebbe con un autista o un addetto alla vendita sarebbe diverso da una conversazione con un caro amico, un familiare o un medico. Le cose di cui si parla e le informazioni personali da condividere dipendono dalla situazione o dalla persona con la quale si sta parlando.

I diversi tipi di conversazioni possono essere identificati dal grado di distanza che può essere più lontana o più ravvicinata.



Le conversazioni che chiamiamo **distanti** avrebbero luogo, ad esempio, con un addetto alla vendita, qualcuno che si è appena incontrato, un bancario, qualcuno che sta accanto alla fermata dell'autobus, ecc. I tipi di informazioni che potresti condividere con quella persona potrebbero essere facilmente condivisibili con chiunque, senza mettere l'altro a disagio. Probabilmente sarebbero fatti e altre informazioni non troppo personali.

Grado di distanza	Argomenti	Affermazioni	Persone
LONTANA	<ul style="list-style-type: none"> - Facilmente condivisibili -Fatti non troppo personali 	<ul style="list-style-type: none"> - Oggi il sole è caldo - Mi piace leggere libri di storia - Prendo l'autobus tutti i giorni 	<ul style="list-style-type: none"> - Addetto alle vendite - Qualcuno che incontri spesso in biblioteca -Qualcuno seduto accanto a te sull'autobus



Le conversazioni svolte con una distanza più **ravvicinata** possono avvenire tra amici molto cari come un coniuge o un partner, alcuni membri della famiglia o i professionisti della salute. Questi tipi di conversazione contengono informazioni molto personali e che è probabilmente rischioso condividere. Dovrebbero essere condivise solo se ti fidi dell'altra persona e se l'altra persona è disposta ad ascoltare.

Grado di distanza	Argomenti	Affermazioni	Persone
RAVVICINATA	<p>Che è rischioso condividere con chi non conosciamo bene</p> <p>Molto personali</p> <p>Da affrontare solo se l'altra persona è disposta ad ascoltare</p> <p>Da affrontare solo se ti fidi dell'altra persona</p>	<p>Mi sento depresso</p> <p>Prendo farmaci psichiatrici</p> <p>Ho paura del buio</p> <p>Non riesco a tenere d'occhio le entrate e le uscite del mio conto in banca</p>	<p>Coniuge/partner</p> <p>Alcuni membri della famiglia</p> <p>Amici stretti</p> <p>Professionisti della salute (appropriati)</p>

**Nota agli operatori:**

Stimolate una discussione sui tipi di conversazione e scrivete degli esempi sulla lavagna. Chiedete ulteriori esempi ai partecipanti e correggete eventuali imprecisioni.

MODELING:

- A) Eseguite una dimostrazione di una conversazione con un grado di distanza "lontano". Chiedete ai partecipanti di identificare le affermazioni "distanti" esposte nel vostro role-play. Correggete eventuali errori. Chiedete ai partecipanti di contribuire con altre affermazioni.
- B) Ripetete i passaggi per le conversazioni ad un grado di distanza "ravvicinato".

Role Play

Ciascun membro del gruppo deve trovare un partner. Ciascuna coppia, a turno, esprimerà un'affermazione adatta ad una conversazione con un grado di distanza lontana in un role-play in cui si finge di incontrare qualcuno mentre si fa la spesa al supermercato.



Nota agli operatori:

Scrivete le istruzioni di base sulla lavagna. Dopo cinque minuti fate scambiare i ruoli alle coppie, per dare all'altra persona l'opportunità di fare il role-play. Girate per la stanza in modo da ascoltare i role-play. Fornite feedback e incoraggiamenti.

RIEPILOGO

Oggi abbiamo imparato qualcosa sulla comunicazione. Una buona comunicazione è importante in quanto ci aiuta a realizzare i nostri obiettivi, aiutandoci a mantenere rapporti positivi con gli altri. La comunicazione è molto di più che una serie di parole, infatti comprende dei messaggi che non vengono comunicati a voce con le parole. Questa è la cosiddetta comunicazione “non verbale”. Le persone possono comunicare attraverso lo sguardo, il tono di voce, la postura, la velocità del discorso e altre modalità. Abbiamo anche appreso che esistono diversi tipi di conversazioni, quelle “distanti” e quelle “ravvicinate”. Queste si differenziano per il tipo di informazioni che si condividono con gli altri. Ad esempio, con persone vicine a voi, potete condividere informazioni molto personali, ma con persone distanti (che avete appena incontrato) non dividereste molte informazioni personali. Ricordate, i buoni comunicatori pensano al messaggio che vogliono inviare e si assicurano di inviare *quel* messaggio. Essi considerano anche a chi stanno inviando il messaggio.

Quiz

1. I comportamenti verbali sono:

- A) Le espressioni facciali
- B) Le parole che pronunciamo
- C) I gesti

2. Fate un esempio di comportamento non-verbale

3. Ci sono 2 gradi di “distanza comunicativa”, quali sono?

4. Se avete appena conosciuto una persona di che tipo di cose dovrete parlare?
(cerchiate un'opzione)

- a) Informazioni personali (per esempio, problemi personali che state affrontando)
- b) Informazioni non-personali (per esempio, il tempo)
- c) Tutto ciò che volete

SESSIONE 2

COSTRUIRE DELLE CONVERSAZIONI

Abilità sociali

SESSIONE 2

COSTRUIRE DELLE CONVERSAZIONI

1. Riepilogo

- A. Riepilogo della Sessione 1
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

2. PAUSA

3. Mini-Lezione: *Mantenere viva una conversazione*

- A. Discussione
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

4. Riepilogo della Sessione 2

5. Quiz

SESSIONE 2

COSTRUIRE DELLE CONVERSAZIONI



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione insegnerete ai partecipanti a mantenere una conversazione. Poiché questa sessione si basa sulle abilità apprese nella sessione precedente, è importante fare un breve ripasso. Incoraggiate la condivisione da parte di ciascun partecipante. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi.

Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione. Come riferimento, posizionate anche i poster delle sessioni precedenti.

Materiali:

Penne, fogli di lavoro, evidenziatori



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Ripasso dei concetti appresi nella sessione precedente
- 3) Leggere la mini-lezione: *Panoramica della comunicazione interpersonale – Comunicazione verbale e non-verbale*
- 4) Condurre una discussione
- 5) Role-Play eseguito dall'operatore (modeling)
- 6) Formare delle coppie o gruppi tra i partecipanti per esercitarsi tra loro con i role-play
- 7) Pausa

Parte II

- 1) Breve riepilogo dei concetti appresi nella prima parte della sessione
- 2) Leggere la mini-lezione: *Mantenere viva una conversazione*
- 3) Condurre una discussione
- 4) Role-Play eseguito dall'operatore (modeling)
- 5) Formare delle coppie o gruppi tra i partecipanti per esercitarsi tra loro con i role-play
- 6) Riepilogo della sessione 2
- 7) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

RIEPILOGO

La scorsa settimana abbiamo cominciato a imparare qualcosa sulla comunicazione. Una comunicazione efficace è importante in quanto ci aiuta a realizzare i nostri obiettivi, aiutandoci a mantenere rapporti positivi con gli altri. La comunicazione è molto di più che una serie di parole, infatti comprende dei messaggi che non vengono comunicati a voce con le parole. Questa è la cosiddetta comunicazione “non verbale”. Le persone possono comunicare attraverso lo sguardo, il tono di voce, la postura, la velocità del discorso e altre modalità. Abbiamo anche appreso che esistono diversi tipi di conversazioni, quelle “distanti” e quelle “vicine”. Queste si differenziano per il tipo di informazioni che si condividono con gli altri. Ad esempio, con persone vicine a voi, potete condividere informazioni molto personali, ma con persone distanti (che avete appena incontrato) non condividereste molte informazioni personali. Ricordate, i buoni comunicatori pensano al messaggio che vogliono inviare e si assicurano di inviare *quel* messaggio. Essi considerano anche a chi stanno inviando il messaggio.

Mini Lezione: *Panoramica della comunicazione interpersonale – Comportamenti verbali e non-verbali*

Per vivere autonomamente sono necessarie delle buone abilità sociali. La nostra capacità di usare delle buone abilità sociali ci aiuta a stare insieme ad altre persone, a comunicare le nostre esigenze e i nostri desideri, ottenere informazioni, rafforzare i rapporti e fare nuove amicizie. Spesso il modo in cui comunichiamo con gli altri dipende dalla persona e dalla situazione. Per mettere in pratica delle buone abilità sociali, dobbiamo prima conoscere la comunicazione con le altre persone. Noi comunichiamo con gli altri in due modi: verbalmente e non-verbalmente.

Cosa sono i comportamenti verbali?

I comportamenti verbali sono parole che noi pronunciamo, quali:

- ◆ Ciao
- ◆ Come stai?

Cosa sono i comportamenti non-verbali?

I comportamenti non-verbali sono quegli altri modi che utilizziamo per inviare un messaggio come:

- ◆ Il contatto oculare
- ◆ La qualità della voce
 - Il tono della nostra voce
 - Quanto velocemente o lentamente parliamo
 - Il volume della nostra voce
- ◆ L'espressione facciale
- ◆ I gesti o la posizione del corpo

COMPORTAMENTI NON-VERBALI

Comportamenti non-verbali	Esempi	Emozioni comunicate
Contatto oculare	- fissare - guardare direttamente l'altra persona - guardare altrove	- arrabbiato - interessato - preoccupato - infastidito
Tono di voce	- arrabbiato - sarcastico - canzonatorio	- arrabbiato - arrabbiato e scherzoso - calmo o allegro
Volume di voce	- alto - medio - basso	- eccitato, arrabbiato - calmo, allegro - triste, impaurito
Velocità	- ritmo veloce - ritmo medio - ritmo lento	- trafelato, nervoso - calmo, rilassato - triste
Gesti	- animato e vivace - teso - agitato	- eccitato, allegro - impaurito, ansioso - preoccupato, ansioso
Postura	- accasciato - proteso in avanti - rivolto altrove	- triste, depresso - interessato - preoccupato
Espressione facciale	- sorridente - inespressivo - accigliato	- allegro - serio - triste, arrabbiato

MODELING:



- A. Fate una dimostrazione di una conversazione amichevole che presenti le seguenti caratteristiche: contatto diretto con gli occhi, qualità del suono piacevole, gestualità corporea animata, rivolgersi al partner e sorridere. Chiedete ai partecipanti di identificare i comportamenti NON-VERBALI esibiti nella vostra dimostrazione e di correggere gli errori.
- B. Fate una dimostrazione di una conversazione preoccupata che presenti le seguenti caratteristiche: guardare lontano, rivolto da un'altra parte, tono grave, nessun gesto del corpo, voce bassa e ritmo lento. Chiedete ai partecipanti di identificare i comportamenti NON-VERBALI esibiti nella vostra dimostrazione e di correggere gli errori.

Role Play

Ciascun membro del gruppo deve trovare un partner. Ogni coppia si alternerà per esprimere entrambi i tipi di saluto, uno amichevole e uno preoccupato. Dopo che il saluto viene espresso, il destinatario dovrebbe dire al partner quali sono i comportamenti non verbali che ha usato per esprimere il saluto amichevole o il saluto preoccupato.



Nota agli operatori:

Scrivete le istruzioni di base sulla lavagna. Dopo cinque minuti fate scambiare i ruoli alle coppie, per dare all'altra persona l'opportunità di fare il role-play. Proseguendo l'esercizio, chiedete ai membri del gruppo un esempio del comportamento dei loro partner che indichi un saluto amichevole.



Mini-Lezione: *Tipi di conversazione*

Una conversazione che funzioni coinvolge almeno due persone:

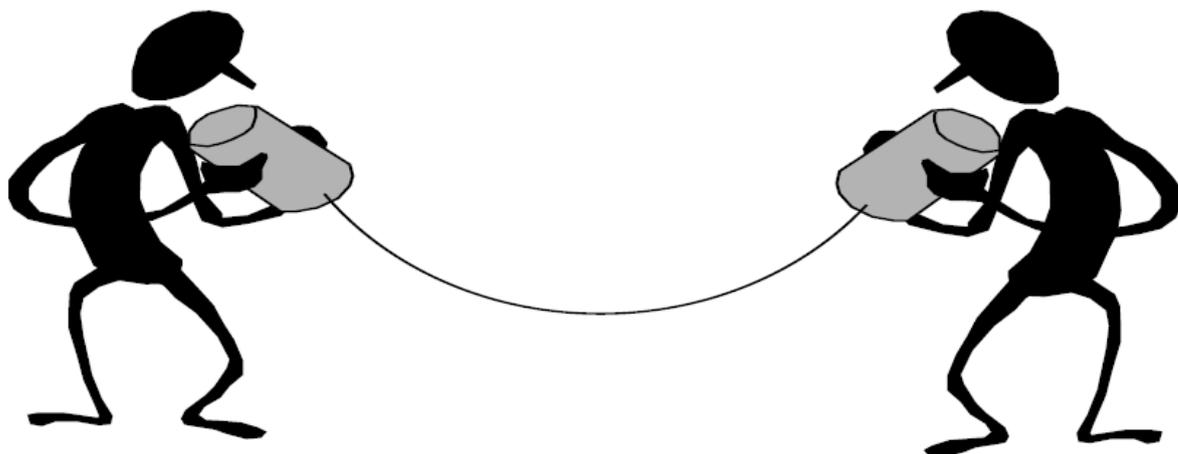
1. Mittente
2. Destinatario

È responsabilità del mittente:

1. Pensare il messaggio che intende inviare
2. Inviare il messaggio giusto

I buoni comunicatori fanno una cosa in aggiunta. Essi considerano chi è il loro destinatario e quale tipo di messaggio deve essere inviato. Ad esempio, il tipo di conversazione che si avrebbe con un autista o un addetto alla vendita sarebbe diverso da una conversazione con un caro amico, un familiare o un medico. Le cose di cui si parla e le informazioni personali da condividere dipendono dalla situazione o dalla persona con la quale si sta parlando.

I diversi tipi di conversazioni possono essere identificati dal grado di distanza che può essere più lontana o più ravvicinata.



Le conversazioni che chiamiamo **distanti** avrebbero luogo, ad esempio, con un addetto alla vendita, qualcuno che si è appena incontrato, un bancario, qualcuno che sta accanto alla fermata dell'autobus, ecc. I tipi di informazioni che potresti condividere con quella persona potrebbero essere facilmente condivisibili con chiunque, senza mettere l'altro a disagio. Probabilmente sarebbero fatti e altre informazioni non troppo personali.

Grado di distanza	Argomenti	Affermazioni	Persone
LONTANA	Facilmente condivisibili Fatti non troppo personali	Oggi il sole è caldo Mi piace leggere libri di storia Prendo l'autobus tutti i giorni	Addetto alle vendite Qualcuno che incontri spesso in biblioteca Qualcuno seduto accanto a te sull'autobus



Le conversazioni svolte con una distanza più **ravvicinata** possono avvenire tra amici molto cari come un coniuge o un partner, alcuni membri della famiglia o i professionisti della salute. Questi tipi di conversazione contengono informazioni molto personali e che è probabilmente rischioso condividere. Dovrebbero essere condivise solo se ti fidi dell'altra persona e se l'altra persona è disposta ad ascoltare.

Grado di distanza	Argomenti	Affermazioni	Persone
RAVVICINATA	<p>Che è rischioso condividere con chi non conosciamo bene</p> <p>Molto personali</p> <p>Da affrontare solo se l'altra persona è disposta ad ascoltare</p> <p>Da affrontare solo se ti fidi dell'altra persona</p>	<p>Mi sento depresso</p> <p>Prendo farmaci psichiatrici</p> <p>Ho paura del buio</p> <p>Non riesco a tenere d'occhio le entrate e le uscite del mio conto in banca</p>	<p>Coniuge/partner</p> <p>Alcuni membri della famiglia</p> <p>Amici stretti</p> <p>Professionisti della salute (appropriati)</p>



Nota agli operatori:

Stimolate una discussione sui tipi di conversazione e scrivete degli esempi sulla lavagna. Chiedete ulteriori esempi ai partecipanti e correggete eventuali imprecisioni.

MODELING:



- A) Eseguite una dimostrazione di una conversazione con un grado di distanza “lontana”. Chiedete ai partecipanti di identificare le affermazioni “distanti” esposte nel vostro role-play. Correggete eventuali errori. Chiedete ai partecipanti di contribuire con altre affermazioni.
- B) Ripetete i passaggi per le conversazioni ad un grado di distanza “ravvicinata”.

Role Play

Ciascun membro del gruppo deve trovare un partner. Ciascuna coppia, a turno, esprimerà un'affermazione adatta ad una conversazione con un grado di distanza lontana in un role-play in cui si finge di incontrare qualcuno mentre si fa la spesa al supermercato.



Nota agli operatori:

Scrivete le istruzioni di base sulla lavagna. Dopo cinque minuti fate scambiare i ruoli alle coppie, per dare all'altra persona l'opportunità di fare il role-play. Girate per la stanza in modo da ascoltare i role-play. Fornite feedback e incoraggiamenti.



PAUSA!



Mini-Lezione: *Mantenere viva una conversazione*

Ascolto interessato

Parliamo di come costruire una conversazione una volta iniziata. Una volta che abbiamo avviato una conversazione, il successo della conversazione stessa dipende da quanto siamo in grado di mantenerla. È importante riconoscere che l'"arte della conversazione" non è data solo dalla parola, ma anche dalle buone capacità di ascolto. In realtà, quanto bene ascoltiamo è importante quasi quanto quello che diciamo. Vediamo la seguente tabella:

ABILITA'	PERCHE' E' IMPORTANTE?	ESEMPI
Costruire una conversazione	Aiuta a costruire le relazioni Rende le interazioni più soddisfacenti Permette di ottenere più informazioni	Parlare al telefono Cenare con qualcuno Conoscere una persona

Un certo comportamento d'ascolto da parte tua mostrerà alla persona con la quale stai parlando che sei interessato/a a ciò che ha da dire e la incoraggerà a continuare a parlare con te. L'ascolto interessato richiede una partecipazione attiva da parte dell'ascoltatore. I modi per mostrare interesse all'ascolto sono: incoraggiamento verbale, brevi commenti e espressioni di interesse, domande o chiarimenti. Diamo un'occhiata alla tabella della pagina successiva per vedere alcuni esempi di comportamenti d'ascolto interessato.

Incoraggiamento verbale (Riconoscimento)	Brevi commenti (Feedback non-specifici)	Espressioni di interesse (Una risposta specifica al contesto della conversazione)
<ul style="list-style-type: none"> -Ah-hah -Sì -Giusto -Sono d'accordo -Okay 	<ul style="list-style-type: none"> -Oh, davvero! -Intrigante ... -Buon per te! -Molto carino -Ma non mi dire! 	<ul style="list-style-type: none"> -Piace anche a me -Sembra davvero interessante -Raccontami qualcosa in più -Come hai potuto farlo? -Questa idea mi piace



Nota agli operatori:

Stimolate una discussione sui comportamenti che indicano un ascolto interessato. Chiedete ai partecipanti di fare ulteriori esempi e scriveteli sulla lavagna.

L'ascolto interessato è un modo molto efficace per mostrare interesse e mantenere viva una conversazione. La risposta alla vostra domanda può essere solo "sì" o "no", solo poche parole, oppure può portare a una risposta piuttosto lunga a seconda del tipo di domanda che si pone.

Ricordatevi di porre delle domande che dimostrino di aver ascoltato ciò che l'altra persona sta dicendo e che mostrino interesse a ciò di cui l'altra persona sta parlando. Ciò incoraggerà l'interlocutore a continuare a parlare e a farvi a sua volta delle domande.

**Nota agli operatori:**

Eseguite un role-play di una conversazione (modeling) che dimostri come costruire una conversazione, mantenerla viva utilizzando i comportamenti d'ascolto interessato e facendo domande. Chiedete ai partecipanti di individuare i comportamenti utilizzati e le domande poste. Incoraggiate i partecipanti a contribuire con altri esempi di comportamenti d'ascolto interessato e buone domande.

Possedere delle buone abilità di comunicazione e di ascolto è molto importante. Esse aiutano a mantenere viva la conversazione attraverso il suggerimento di nuovi argomenti da introdurre. Ad esempio, se il vostro interlocutore sta parlando di TV potreste introdurre l'argomento degli spettacoli attuali, delle commedie preferite o di un programma speciale di notizie che vi piace. Allo stesso modo, se state partecipando ad un incontro o a una festa, potreste parlare della musica che stanno sentendo in quel momento, del tipo di musica e musicisti che vi piacciono o del cibo che viene servito. Diamo un'occhiata alla tabella sottostante per ulteriori idee.

DEI BUONI ARGOMENTI DI CONVERSAZIONE

- Posti preferiti in cui mangiare
- Posti preferiti in cui fare shopping
- Dove trovare le migliori occasioni
- Animali domestici
- Cosa avete fatto nel weekend
- Tempo
- Sport
- Programmi TV
- Eventi di attualità

Nota agli operatori:



- A) Chiedete ai partecipanti di fornire altri esempi di buoni argomenti di conversazione. Fornite eventuali spunti come film, giornali, attività ricreative, ecc. Incoraggiate tutti i partecipanti a fare almeno un esempio.
- B) Trascrivete le idee di ciascuno sulla lavagna e chiedete ai partecipanti di scegliere tra quelle le loro 10 preferite.

MODELING:



- 1) Eseguite un role-play (modeling) delle seguenti conversazioni che dimostrano come introdurre nuovi argomenti che permettono di avviare e mantenere la conversazione.
 - Seduti vicino a qualcuno su una panchina alla fermata dell'autobus
 - Qualcuno che vedete spesso al negozioChiedete ai partecipanti di contribuire con altre idee per nuovi argomenti che siano appropriati. Correggere eventuali errori.
- 2) Ripetete la conversazione nella modalità grado di conversazione "ravvicinata".

Role Play

Fate in modo che ciascun partecipante trovi un partner. Ciascuna coppia, a turno, inizierà una conversazione per le seguenti situazioni:

- (1) State facendo una lunga coda alla biglietteria cinema e iniziate una conversazione con la persona che sta dietro di voi
- (2) Tutte le mattine andate allo stesso bar e quasi quotidianamente vedete seduta lì la stessa persona.



Nota agli operatori:

- A) Scrivete le istruzioni di base sulla lavagna. Dopo cinque minuti fate scambiare i ruoli alle coppie, per dare all'altra persona l'opportunità di fare il role-play. Girate per la stanza in modo da ascoltare i role-play. Fornite feedback e incoraggiamenti.
- B) Discutete quali argomenti sono più appropriati rispettivamente per gradi di conversazioni più ravvicinate o distanti.

RIEPILOGO

In questa sessione abbiamo imparato a mantenere una conversazione. Questa è un'abilità importante che ci aiuta ad ottenere maggiori informazioni e far scorrere la comunicazione. Ci sono diversi modi per mantenere viva una conversazione. Una cosa importante è ascoltare attentamente gli interessi o la situazione dell'altra persona. Inoltre dobbiamo cercare le cose che potremmo avere in comune. Alcune delle cose di cui si potrebbe parlare includono il tempo, i posti preferiti per mangiare, le notizie di attualità e cose di questo tipo. Se la persona è più vicina a noi, potremmo parlare di interessi o fare domande più personali, per esempio, come stanno i familiari della persona. La cosa importante delle abilità sociali è che si imparano. Dovete esercitarvi e aspettarvi che all'inizio vi possiate sentire impreparati o a disagio ma sappiate che, con la pratica, andrà sempre meglio. Tutti possiamo lavorare sulle nostre abilità sociali e tutti possiamo migliorare.

Quiz

1. Quali possono essere due cose che potreste dire per mostrare all'altra persona che state ascoltando ciò che sta dicendo?

a) _____

b) _____

2. Elencate tre argomenti di conversazione da intavolare con qualcuno che avete appena incontrato nel vostro condominio o quartiere.

a) _____

b) _____

c) _____

SESSIONE 3

STILI DI COMUNICAZIONE

Abilità sociali

SESSIONE 3

STILI DI COMUNICAZIONE

1. Riepilogo

- A. Riepilogo della Sessione 2
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

2. PAUSA

3. Mini-Lezione: *Stili di comunicazione*

- A. Discussione
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

4. Riepilogo della Sessione 3

5. Quiz

SESSIONE 3

STILI DI COMUNICAZIONE



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione lavorerete insieme al gruppo sulla comunicazione assertiva. Principalmente, spiegherete e farete esercitare i partecipanti sui tre stili di comunicazione.

Poiché questa sessione si basa sulle abilità apprese nella sessione precedente, è importante fare un breve ripasso. Incoraggiate la condivisione da parte di ciascun partecipante. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi.

Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione. Come riferimento, posizionate anche i poster delle sessioni precedenti.

Materiali:

Penne, fogli di lavoro, evidenziatori



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Ripasso dei concetti appresi nella sessione precedente
- 3) Leggere la mini-lezione: *Ascolto interessato*
- 4) Condurre una discussione
- 5) Role-Play eseguito dall'operatore (modeling)
- 6) Formare delle coppie o gruppi tra i partecipanti per esercitarsi tra loro con i role-play
- 7) Pausa

Parte II

- 1) Breve riepilogo dei concetti appresi nella prima parte della sessione
- 2) Leggere la mini-lezione: *Stili di comunicazione*
- 3) Condurre una discussione
- 4) Role-Play eseguito dall'operatore (modeling)
- 5) Formare delle coppie o gruppi tra i partecipanti per esercitarsi tra loro con i role-play
- 6) Riepilogo della sessione 3
- 7) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____

MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

RIEPILOGO

La scorsa settimana abbiamo imparato qualcosa su come mantenere una conversazione. Questa è un'abilità importante che ci aiuta ad ottenere maggiori informazioni e far scorrere la comunicazione. Ci sono diversi modi per mantenere viva una conversazione. Una cosa importante è ascoltare attentamente gli interessi o la situazione dell'altra persona. Inoltre dobbiamo cercare le cose che potremmo avere in comune. Alcune delle cose di cui si potrebbe parlare includono il tempo, i posti preferiti per mangiare, le notizie di attualità e cose di questo tipo. Se la persona è più vicina a noi, potremmo parlare di interessi o fare domande più personali, per esempio, come stanno i familiari della persona. La cosa importante delle abilità sociali è che si imparano. Dovete esercitarvi e aspettarvi che all'inizio vi possiate sentire impreparati o a disagio ma sappiate che, con la pratica, andrà sempre meglio. Tutti possiamo lavorare sulle nostre abilità sociali e tutti possiamo migliorare.



Mini-Lezione: *Mantenere viva una conversazione*

Ascolto interessato

Parliamo di come costruire una conversazione una volta iniziata. Una volta che abbiamo avviato una conversazione, il successo della conversazione stessa dipende da quanto siamo in grado di mantenerla. È importante riconoscere che l'"arte della conversazione" non è data solo dalla parola, ma anche dalle buone capacità di ascolto. In realtà, quanto bene ascoltiamo è importante quasi quanto quello che diciamo. Vediamo la seguente tabella:

ABILITA'	PERCHE' E' IMPORTANTE?	ESEMPI
Costruire una conversazione	<p>Aiuta a costruire le relazioni</p> <p>Rende le interazioni più soddisfacenti</p> <p>Permette di ottenere più informazioni</p>	<p>Parlare al telefono</p> <p>Cenare con qualcuno</p> <p>Conoscere una persona</p>

Un certo comportamento d'ascolto da parte tua mostrerà alla persona con la quale stai parlando che sei interessato/a a ciò che ha da dire e la incoraggerà a continuare a parlare con te. L'ascolto interessato richiede una partecipazione attiva da parte dell'ascoltatore. I modi per mostrare interesse all'ascolto sono: incoraggiamento verbale, brevi commenti e espressioni di interesse, domande o chiarimenti. Diamo un'occhiata alla tabella della pagina successiva per vedere alcuni esempi di comportamenti d'ascolto interessato.

Incoraggiamento verbale (Riconoscimento)	Brevi commenti (Feedback non-specifici)	Espressioni di interesse (Una risposta specifica al contesto della conversazione)
-Ah-hah -Si -Giusto -Sono d'accordo -Okay	-Oh, davvero! -Intrigante ... -Buon per te! -Molto carino -Ma non mi dire!	-Piace anche a me -Sembra davvero interessante -Raccontami qualcosa in più -Come hai potuto farlo? -Questa idea mi piace



Nota agli operatori:

Stimolate una discussione sui comportamenti che indicano un ascolto interessato. Chiedete ai partecipanti di fare ulteriori esempi e scrivetele sulla lavagna.

L'ascolto interessato è un modo molto efficace per mostrare interesse e mantenere viva una conversazione. La risposta alla vostra domanda può essere solo "sì" o "no", solo poche parole, oppure può portare a una risposta piuttosto lunga a seconda del tipo di domanda che si pone.

Ricordatevi di porre delle domande che dimostrino di aver ascoltato ciò che l'altra persona sta dicendo e che mostrino interesse a ciò di cui l'altra persona sta parlando. Ciò incoraggerà l'interlocutore a continuare a parlare e a farvi a sua volta delle domande.

**Nota agli operatori:**

Eseguite un role-play di una conversazione (modeling) che dimostri come costruire una conversazione, mantenerla viva utilizzando i comportamenti d'ascolto interessato e facendo domande. Chiedete ai partecipanti di individuare i comportamenti utilizzati e le domande poste. Incoraggiate i partecipanti a contribuire con altri esempi di comportamenti d'ascolto interessato e buone domande.

Possedere delle buone abilità di comunicazione e di ascolto è molto importante. Esse aiutano a mantenere viva la conversazione attraverso il suggerimento di nuovi argomenti da introdurre. Ad esempio, se il vostro interlocutore sta parlando di TV potreste introdurre l'argomento degli spettacoli attuali, delle commedie preferite o di un programma speciale di notizie che vi piace. Allo stesso modo, se state partecipando ad un incontro o a una festa, potreste parlare della musica che stanno sentendo in quel momento, del tipo di musica e musicisti che vi piacciono o del cibo che viene servito. Diamo un'occhiata alla tabella sottostante per ulteriori idee.

DEI BUONI ARGOMENTI DI CONVERSAZIONE

- Posti preferiti in cui mangiare
- Posti preferiti in cui fare shopping
- Dove trovare le migliori occasioni
- Animali domestici
- Cosa avete fatto nel weekend
- Tempo
- Sport
- Programmi TV
- Eventi di attualità

Nota agli operatori:



- A) Chiedete ai partecipanti di fornire altri esempi di buoni argomenti di conversazione. Fornite eventuali spunti come film, giornali, attività ricreative, ecc. Incoraggiate tutti i partecipanti a fare almeno un esempio.
- B) Trascrivete le idee di ciascuno sulla lavagna e chiedete ai partecipanti di scegliere tra quelle le loro 10 preferite.

MODELING:



- 1) Eseguite un role-play (modeling) delle seguenti conversazioni che dimostrano come introdurre nuovi argomenti che permettono di avviare e mantenere la conversazione.
 - Seduti vicino a qualcuno su una panchina alla fermata dell'autobus
 - Qualcuno che vedete spesso al negozioChiedete ai partecipanti di contribuire con altre idee per nuovi argomenti che siano appropriati. Correggere eventuali errori.
- 2) Ripetete la conversazione nella modalità grado di conversazione "ravvicinata".

Role Play

Fate in modo che ciascun partecipante trovi un partner. Ciascuna coppia, a turno, inizierà una conversazione per le seguenti situazioni:

- (1) State facendo una lunga coda alla biglietteria cinema e iniziate una conversazione con la persona che sta dietro di voi
- (2) Tutte le mattine andate allo stesso bar e quasi quotidianamente vedete seduta lì la stessa persona.



Nota agli operatori:

- A) Scrivete le istruzioni di base sulla lavagna. Dopo cinque minuti fate scambiare i ruoli alle coppie, per dare all'altra persona l'opportunità di fare il role-play. Girate per la stanza in modo da ascoltare i role-play. Fornite feedback e incoraggiamenti.
- B) Discutete quali argomenti sono più appropriati rispettivamente per gradi di conversazioni più ravvicinate o distanti.



PAUSA!

Mini-Lezione: *Stili di comunicazione*

Il modo in cui interagiamo con gli altri può essere una fonte di notevole stress nella vita. Imparare a farsi rispettare senza prevaricare gli altri può aiutare a ridurre lo stress e ad ottenere la cooperazione che cerchiamo. Prima di parlare del modo migliore per farsi rispettare, esaminiamo i tre stili di base di interazione con gli altri e vediamo un esempio di ciascuno stile. In ogni esempio, una persona che vive in un condominio comunica la necessità che vengano effettuate delle riparazioni.

Ci sono 3 stili di comunicazione:

Lo stile **aggressivo** può essere descritto come "**forzoso e invadente**". Dà il messaggio che le nostre opinioni, sentimenti e desideri sono più importanti di quelli dell'altro. Diamo un'occhiata all'esempio seguente:

STILE	COMPORAMENTO	ESEMPIO	CONSEGUENZA
Aggressivo	Fissare, guardare con aria minacciosa, urlare, parlare ad alta voce	"Ehi tu, ho bisogno del mio rubinetto riparato entro oggi, quindi interrompi quello che stai facendo e occupati di questo!"	- I bisogni sono espressi in maniera forte - La relazione può venirne danneggiata - L'obiettivo potrebbe non essere raggiunto

Lo stile **passivo** può essere descritto come "**indiretto e sottomesso**". Dà il messaggio che le opinioni, i sentimenti e desideri dell'altro sono più importanti delle nostre, e che le nostre esigenze non sono molto importanti. Consideriamo l'esempio seguente:

STILE	COMPORAMENTO	ESEMPIO	CONSEGUENZA
Passivo	Evitare lo sguardo, posizione accasciata, voce flebile	(Capo chino, voce appena percepibile e l'appartamento che si sta allagando) "Se ha tempo questo mese, potrebbe passare nel mio appartamento per delle piccole riparazioni?"	- I bisogni non sono espressi in maniera diretta - La natura importante della situazione non viene comunicata - L'obiettivo potrebbe non essere raggiunto

Lo stile **assertivo** può essere descritto come "**diretto e rispettoso**". Dà il messaggio che le persone possono avere delle differenze, ma che hanno il diritto di esprimersi reciprocamente. Diamo un'occhiata all'esempio seguente:

STILE	COMPORTAMENTO	ESEMPIO	CONSEGUENZA
Assertivo	Contatto oculare diretto, in piedi o seduto, tono serio o amichevole	(Con un tono misurato e rispettoso) "Ho un rubinetto che perde nel mio appartamento. Potrebbe venire su a vedere l'eventuale riparazione che potrebbe essere necessaria? "	- I pensieri e I sentimenti vengono dichiarati senza violare i diritti degli altri - E' più probabile che i bisogni vengano presi in considerazione - E' più probabile che l'obiettivo venga raggiunto



Nota agli operatori:

Presentate e discutete un poster sugli stili di comunicazione.



MODELING:

Eseguite dei role-play sugli stili di comunicazione (modeling) utilizzando i seguenti esempi: siete in un negozio e il commesso vi dà un resto sbagliato. Dovreste dare una dimostrazione di interazione con modalità passiva, aggressiva e assertiva, con il commesso del negozio. Incoraggiate i partecipanti a identificare lo stile di comunicazione esibito in ciascuna situazione.

Role Play

Ciascun membro del gruppo deve trovare un partner. Ognuno riceverà una carta che riporta i tre stili: Passivo, Aggressivo, Assertivo. A turno, ognuno si esprimerà nel modo indicato sulla carta (Passivo, Aggressivo o Assertivo) attraverso un role-play che rappresenti una situazione in cui un commesso non dà il resto appropriato. I partecipanti dovrebbero poi indovinare quale stile di comunicazione è stato utilizzato.

RIEPILOGO

Nell'ultima sessione abbiamo appreso tre stili di comunicazione: passivo, aggressivo e assertivo. Questi stili sono tutti utili per ottenere la cooperazione da parte degli altri e, a seconda delle circostanze, alcuni possono essere più utili rispetto ad altri. Ricordatevi che lo stile di comunicazione assertivo è quello che più degli altri stili vi aiuterà a soddisfare i vostri bisogni. La cosa buona nell'utilizzare l'assertività è che è anche più probabile che i rapporti si mantengano positivi. Non solo ci sentiamo bene per il modo in cui abbiamo agito, ma anche gli altri si sentono bene per il modo in cui abbiamo agito e saranno più propensi ad ascoltarci la prossima volta che abbiamo bisogno di qualcosa o che abbiamo una preoccupazione.

Quiz

1. Quali sono i tre stili di comunicazione?

a. _____

b. _____

c. _____

2. Quale di questi stili rispetta i **tuo**i diritti ma non i diritti degli altri?

3. Quale di questi stili rispetta i diritti degli altri ma **non** i tuoi diritti?

4. Quale di questi stili rispetta **sia** i tuoi diritti che quelli degli altri?

5. Quale stile di comunicazione viene riflesso da queste dichiarazioni:

a. “Non mi interessa quel che succede, devo ottenere ciò che voglio, costi quel che costi!”

b. “Capisco che oggi hai bisogno che io lavori, posso lavorare oggi se mi dai un giorno di riposo alla fine della settimana”.

SESSIONE 4

ASSERTIVITA'

Abilità sociali

SESSIONE 4

ASSERTIVITA'

1. Riepilogo

- A. Riepilogo della Sessione 3
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

2. PAUSA

3. Mini-Lezione: *Farsi rispettare*

- A. Discussione
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

4. Riepilogo della Sessione4

5. Quiz

SESSIONE 4

ASSERTIVITA' – FARSI RISPETTARE



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione insegnerete ai partecipanti le abilità necessarie per farsi valere in modo adeguato con gli altri. I partecipanti impareranno le strategie per parlare assertivamente. Potrebbero essere necessarie molti role-play e ripetizioni.

Poiché questa sessione si basa sulle abilità apprese nella sessione precedente, è importante fare un breve ripasso. Incoraggiate la condivisione da parte di ciascun partecipante. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi. Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione. Come riferimento, posizionate anche i poster delle sessioni precedenti.

Materiali:

Penne, fogli di lavoro, evidenziatori



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Ripasso dei concetti appresi nella sessione precedente
- 3) Leggere la mini-lezione: *Stili di comunicazione*
- 4) Condurre una discussione
- 5) Role-Play eseguito dall'operatore (modeling)
- 6) Formare delle coppie o gruppi tra i partecipanti per esercitarsi tra loro con i role-play
- 7) Pausa

Parte II

- 1) Breve riepilogo dei concetti appresi nella prima parte della sessione
- 2) Leggere la mini-lezione: *Come farsi rispettare*
- 3) Condurre una discussione
- 4) Role-Play eseguito dall'operatore (modeling)
- 5) Formare delle coppie o gruppi tra i partecipanti per esercitarsi tra loro con i role-play
- 6) Riepilogo della sessione 4
- 7) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____

MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

RIEPILOGO

Nell'ultima sessione abbiamo appreso tre stili di comunicazione: passivo, aggressivo e assertivo. Questi stili sono tutti utili per ottenere la cooperazione da parte degli altri e, a seconda delle circostanze, alcuni possono essere più utili rispetto ad altri. Ricordatevi che lo stile di comunicazione assertivo è quello che più degli altri stili vi aiuterà a soddisfare i vostri bisogni. La cosa buona nell'utilizzare l'assertività è che è anche più probabile che i rapporti si mantengano positivi. Non solo ci sentiamo bene per il modo in cui abbiamo agito, ma anche gli altri si sentono bene per il modo in cui abbiamo agito e saranno più propensi ad ascoltarci la prossima volta che abbiamo bisogno di qualcosa o che abbiamo una preoccupazione.

Mini-Lezione: *Stili di comunicazione*

Il modo in cui interagiamo con gli altri può essere una fonte di notevole stress nella vita. Imparare a farsi rispettare senza prevaricare gli altri può aiutare a ridurre lo stress e ad ottenere la cooperazione che cerchiamo. Prima di parlare del modo migliore per farsi rispettare, esaminiamo i tre stili di base di interazione con gli altri e vediamo un esempio di ciascuno stile. In ogni esempio, una persona che vive in un condominio comunica la necessità che vengano effettuate delle riparazioni.

Ci sono 3 stili di comunicazione:

Lo stile **aggressivo** può essere descritto come "**forzoso e invadente**". Dà il messaggio che le nostre opinioni, sentimenti e desideri sono più importanti di quelli dell'altro. Diamo un'occhiata all'esempio seguente:

STILE	COMPORAMENTO	ESEMPIO	CONSEGUENZA
Aggressivo	Fissare, guardare con aria minacciosa, urlare, parlare ad alta voce	"Ehi tu, ho bisogno del mio rubinetto riparato entro oggi, quindi interrompi quello che stai facendo e occupati di questo!"	- I bisogni sono espressi in maniera forte - La relazione può venirne danneggiata - L'obiettivo potrebbe non essere raggiunto

Lo stile **passivo** può essere descritto come "**indiretto e sottomesso**". Dà il messaggio che le opinioni, i sentimenti e desideri dell'altro sono più importanti delle nostre, e che le nostre esigenze non sono molto importanti. Consideriamo l'esempio seguente:

STILE	COMPORAMENTO	ESEMPIO	CONSEGUENZA
Passivo	Evitare lo sguardo, posizione accasciata, voce flebile	(Capo chino, voce appena percepibile e l'appartamento che si sta allagando) "Se ha tempo questo mese, potrebbe passare nel mio appartamento per delle piccole riparazioni?"	- I bisogni non sono espressi in maniera diretta - La natura importante della situazione non viene comunicata - L'obiettivo potrebbe non essere raggiunto

Lo stile **assertivo** può essere descritto come "**diretto e rispettoso**". Dà il messaggio che le persone possono avere delle differenze, ma che hanno il diritto di esprimersi reciprocamente. Diamo un'occhiata all'esempio seguente:

STILE	COMPORTAMENTO	ESEMPIO	CONSEGUENZA
Assertivo	Contatto oculare diretto, in piedi o seduto, tono serio o amichevole	(Con un tono misurato e rispettoso) "Ho un rubinetto che perde nel mio appartamento. Potrebbe venire su a vedere l'eventuale riparazione che potrebbe essere necessaria? "	- I pensieri e I sentimenti vengono dichiarati senza violare i diritti degli altri - E' più probabile che i bisogni vengano presi in considerazione - E' più probabile che l'obiettivo venga raggiunto



Nota agli operatori:

Presentate e discutete un poster sugli stili di comunicazione.



MODELING:

Eseguite dei role-play sugli stili di comunicazione (modeling) utilizzando i seguenti esempi: siete in un negozio e il commesso vi dà un resto sbagliato. Dovreste dare una dimostrazione di interazione con modalità passiva, aggressiva e assertiva, con il commesso del negozio. Incoraggiate i partecipanti a identificare lo stile di comunicazione esibito in ciascuna situazione.

Role Play

Ciascun membro del gruppo deve trovare un partner. Ognuno riceverà una carta che riporta i tre stili: Passivo, Aggressivo, Assertivo. A turno, ognuno si esprimerà nel modo indicato sulla carta (Passivo, Aggressivo o Assertivo) attraverso un role-play che rappresenti una situazione in cui un commesso non dà il resto appropriato. I partecipanti dovrebbero poi indovinare quale stile di comunicazione è stato utilizzato.



PAUSA!

Mini-Lezione: *Farsi rispettare*

Utilizzare l'assertività aumenta la probabilità che otteniate quello che vi serve e che volete senza danneggiare altre persone.

Anche tu puoi essere assertivo se utilizzi la seguente tecnica "IDD":

- 1) *Individua un momento* e un luogo che siano adatti per te e per l'altra persona, per discutere il tuo problema.
- 2) *Descrivi i tuoi pensieri e sentimenti* rispetto alla situazione.
 - Usa frasi in prima persona "Io ..." (dichiara ciò che vuoi in prima persona).
 - Attieniti ai fatti.
 - Non incolpare gli altri o non ritenerli responsabili dei tuoi sentimenti.
 - Fai sapere loro che stai cercando di risolvere un problema.
- 3) *Dichiara cosa vuoi* in maniera specifica.

Ogni volta che sei in una situazione che ti richiede di negoziare con gli altri, esegui rapidamente i passi a mente.

Assicurati di aver sviluppato una certa idea di ciò che pensi, senti e vuoi, prima di iniziare a parlare.

Giovanni e Marco sono compagni di stanza, Giovanni rientra a casa e accende il televisore tutte le sere. Detiene il telecomando e decide ciò che lui e Marco guarderanno alla TV. Marco è frustrato e triste perché non guarda più nessuno dei suoi spettacoli preferiti. Decide di parlare con Giovanni rispetto alla condivisione del controllo della televisione.

Marco dice:

Io *penso* che abbiamo guardato i tuoi programmi televisivi preferiti per due settimane.

Io mi *sento* frustrato e triste perché mi mancano i miei programmi preferiti.

Io *vorrei* guardare tutte le sere uno dei miei programmi preferiti.



Nota agli operatori:

Chiedete ai partecipanti di scrivere un esempio di una situazione problematica riguardante la propria vita e di completare l'esercizio componendo un messaggio assertivo. Incoraggiate tutti a fornire almeno un esempio.

Io penso ...

Io mi sento ...

Io vorrei ...

Ora, cosa succede se la persona non sembra ascoltarti o non ti dà ciò che ti serve?

Una strategia è quella di utilizzare la "tecnica del disco rotto"

COS'E' LA TECNICA DEL DISCO ROTTO?

È quando ripetiamo la stessa cosa più e più volte finché non otteniamo la risposta che vogliamo. Questa tecnica è quella che viene utilizzata quando le consuete tecniche di assertività sembrano non funzionare. Utilizzatela solo quando ne avete veramente bisogno.

Per esempio: se avete davvero bisogno di vedere il medico e una segretaria vi dice che non sarà possibile avere un appuntamento prima di 4 settimane, semplicemente ripetete ... "Ho bisogno di vedere il medico" e aspettate una risposta. Se lui o lei vi dice ancora che dovrete aspettare, ripetete ancora ... "Ho bisogno di vedere il medico."

Ora gli operatori daranno un esempio



MODELING:

Date una dimostrazione (modeling) di un uso efficace della tecnica del disco rotto utilizzando l'esempio sopracitato.

Come si può vedere, questa tecnica può essere molto potente nel far sì che qualcuno ascolti le nostre esigenze e risponda in modo più utile.

È possibile utilizzare questa tecnica anche quando qualcuno vi chiede insistentemente qualcosa, senza arrendersi. Ad esempio, qualcuno potrebbe chiedervi ripetutamente di prestargli del denaro e voi ripetete semplicemente "Non ho soldi da prestarti" ogni volta che lo chiede.

Ora gli operatori daranno un esempio



MODELING:

Date una dimostrazione (modeling) di un uso efficace della tecnica del disco rotto utilizzando l'esempio sopracitato.

Role Play

Ciascun membro del gruppo deve trovare un partner. Le coppie si alterneranno con la tecnica IDD (Identifica, Descrivi, Dichiaro). Ciascun partecipante dovrebbe esercitarsi ad individuare un momento e un luogo per parlare, leggere i pensieri sopra elencati, descrivere i sentimenti e dichiarare i propri desideri.



Nota agli operatori:

Scrivete le istruzioni di base sulla lavagna. Dopo cinque minuti fate scambiare i ruoli alle coppie, per dare all'altra persona l'opportunità di fare il role-play. Fornite feedback e incoraggiamenti.

RIEPILOGO

In questa sessione abbiamo imparato qualcosa in più su come essere assertivi. Quando si ha un problema che è necessario discutere con un'altra persona è possibile utilizzare la tecnica **IDD** (Identifica, Descrivi, Dichiarare). **Individuate** un momento, **descrivete** i vostri pensieri e sentimenti e **dichiarate** i vostri desideri in modo specifico, affinché l'altra persona sappia esattamente cosa volete. Di solito è meglio individuare un momento in cui non ci si sente particolarmente agitati. Potreste attendere un giorno e chiedere alla persona di sedersi e parlare con voi. Ricordate di usare delle frasi in prima persona ("io ...") e di parlare dei vostri sentimenti. Evitate di incolpare l'altra persona di ciò che è accaduto o dei i vostri sentimenti. Questo renderà più facile per l'altra persona aiutarvi a pensare a una soluzione al problema.

Quiz

1. Cos'è la tecnica IDD?

I _____

D _____

D _____

2. Scrivete un esempio di frase in prima persona “Io ...”.

3. Cos'è la “tecnica del disco rotto”?

4. Fate un esempio di quando utilizzereste la “tecnica del disco rotto”.

MODULO 3

Abilità comunicative

SESSIONE 1

LE FONTI DELLA COMUNICAZIONE

Abilità comunicative

SESSIONE 1

LE FONTI DELLA COMUNICAZIONE

1. Introduzione: *Forme di comunicazione*

2. Mini-Lezione: *Il telefono è tuo amico*

- A. Discussione
- B. Modeling
- C. Pratica individuale
- D. Feedback & Problem Solving

3. PAUSA

4. Introduzione: *POPP*

- A. Discussione
- B. Modeling
- C. Pratica individuale
- D. Feedback & Problem Solving

5. Riepilogo della Sessione 1

6. Quiz

SESSIONE 1

LE FONTI DELLA COMUNICAZIONE



Indicazioni per gli operatori:

In questo modulo insegnerete ad un gruppo di partecipanti molte idee, strategie e tecniche per la comunicazione indiretta, ad esempio quella via telefono, tramite mail, una lettera scritta, ecc. Questa prima sessione si concentrerà sullo sviluppo delle abilità al telefono con l'obiettivo di ricevere o fornire efficacemente delle informazioni.

L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi.

Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione. Come riferimento, posizionate anche i poster delle sessioni precedenti.

Materiali:

Penne in abbondanza, fogli bianchi, evidenziatori, telefoni, registratore



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Leggere l'introduzione: *Forme di comunicazione*
- 3) Leggere la mini-lezione su: *Il telefono è tuo amico*
- 4) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 5) Pausa

Parte II

- 1) Introdurre: *POPP*
- 2) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 3) Modeling da parte degli operatori
- 4) Formare delle coppie o gruppi tra i partecipanti per esercitarsi tra loro con i role-play
- 5) Riepilogo della sessione 1
- 6) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO



Introduzione: *Forme di Comunicazione*

Nelle prossime quattro sessioni discuteremo di molte idee, tecniche e strategie che potrete utilizzare per rendere più facile: 1) comunicare le informazioni e 2) ottenere informazioni dalle persone significative della vostra vita.

Questo modulo è tuttavia differente dal precedente modulo sulla comunicazione. Nell'ultimo modulo abbiamo appreso abilità comunicative per interagire direttamente, "faccia-a-faccia", con le persone. Ora andremo a discutere di molte idee, strategie e tecniche per comunicare indirettamente, in altre parole, non "faccia-a-faccia".

Quali strumenti utilizziamo per comunicare?

La comunicazione può avvenire utilizzando il telefono, i messaggi vocali, il fax, l'e-mail, ecc. Oggigiorno, con l'avvento della tecnologia, il numero dei metodi di comunicazione è aumentato notevolmente. In ogni caso, il telefono rimane ad oggi ancora la modalità di comunicazione più conveniente e accessibile.

In questa prima sessione impareremo come usare il telefono più efficacemente. Questo include fare una buona impressione al telefono, prepararsi ad una chiamata, prendere appunti sulla conversazione.



Mini-Lezione: Il Telefono è Tuo Amico

Quale è l'obiettivo dell'uso del telefono?

Usiamo il telefono per una varietà di scopi: per parlare con i nostri amici, prendere degli appuntamenti con i medici, chiamare per ottenere aiuto d'emergenza e anche per ottenere informazioni su dove prendere l'autobus per recarci dal fruttivendolo.

Lo scopo principale dell'uso del telefono è **comunicare** i tuoi pensieri e sentimenti all'individuo dall'altra parte del telefono e per ottenere informazioni.

Quale è la differenza fra usare il telefono e parlare "faccia-a-faccia"?

Quando stai parlando al telefono, la persona all'altro capo del filo non ti può vedere. Pertanto il tono della tua voce, la velocità alla quale parli e la scelta delle parole risulterà estremamente importante mentre ti esprimi al telefono.

Prima di usare il telefono dovresti essere sicuro di esserti ben organizzato e pronto per telefonare.

Alcune potenziali domande da farsi prima di effettuare una telefonata:

1. Perché stai facendo la telefonata?
2. Chi vuoi contattare?
3. Quali informazione desideri ottenere una volta contattata quella persona?
4. Quali informazioni vuoi dare alla persona all'altro capo del telefono?



Nota agli operatori:

Chiedete ai partecipanti ulteriori esempi di forme di comunicazione e per ognuna di queste indagate eventuali pregresse esperienze sia positive che negative.



PAUSA!

Passi per effettuare una telefonata

Puoi memorizzare I passi per effettuare una telefonata ricordandoti l'acronimo **POPP**.

1. **Pianifica il giusto orario per effettuare la telefonata.** Chiediti se è un orario adeguato per chiamare una persona. Chiediti ad esempio: *“E' aperto adesso l'ufficio o il negozio?”* o *“Il mio amico starà già dormendo?”*
2. **Organizza i tuoi pensieri.** Questa tecnica è utile perché ti aiuterà ad essere sicuro che non stai dimenticando niente di quello di cui vuoi parlare o delle domande che vuoi porre.
3. **Penna e foglio.** Assicurati di avere a portata di mano una penna e un foglio per poter prendere degli appunti.

Parla cordialmente. Parla sorridendo. Cerca di risultare cordiale senza eccessive forzature. Comportati come se la persona stesse di fronte a te e ti stesse sorridendo. Ricambia il sorriso e la tua voce rifletterà il tuo umore. Le persone sono più disponibili quando le incontri “faccia-a-faccia” sorridendo. Faranno la stessa cosa se sorridi loro al telefono.



Cosa fare una volta effettuata la telefonata?

Quando fai una telefonata dovresti essere preparato a due differenti situazioni:

1) Riesci a contattare colui che cerchi.



- o -

2) Potresti aver bisogno di lasciare un messaggio a qualcuno.



Modeling

A) Fate una dimostrazione di una conversazione per rinviare un appuntamento col dentista. Dimostrate cosa significa parlare cordialmente, come trasmettere informazioni rilevanti e prendere nota delle informazioni ricevute. Registrate la conversazione e riproponetela ai partecipanti in modo da discutere in che modo quella conversazione è stata efficace.



B) Fate una dimostrazione di un'altra conversazione in cui chiamate un negozio e chiedete informazioni circa gli orari di apertura, dove è situato e le modalità per raggiungerlo. Dimostrate cosa significa parlare cordialmente, come trasmettere informazioni rilevanti e prendere nota delle informazioni ricevute. Registrate la conversazione e riproponetela ai partecipanti in modo da discutere in che modo quella conversazione è stata efficace.

Role Play

Scegliete un compagno di lavoro. Usando i consigli forniti ogni persona dimostrerà una conversazione telefonica nelle situazioni seguenti:

- 1) Ottenere informazioni su un picnic in spiaggia al quale sei stato invitato includendo informazioni su cosa portare da mangiare, dove si trova, quando è, ecc.
- 2) Chiama l'ambulatorio del dottore per dirgli che hai mal di testa e pensi che sia correlato alla terapia che ti ha dato.



Nota agli operatori:

Scrivete istruzioni pratiche alla lavagna. Dopo 5 minuti scambiate il ruolo tra i partecipanti per permettere a tutti di svolgere l'esercizio. Camminate di coppia in coppia per ascoltare i role-play. Fornite feedback e incoraggiamenti. Registrate alcune conversazioni in modo tale da far riascoltare ai partecipanti se stessi. Incoraggiate i commenti circa la performance personale. Date dei feedback.

RIEPILOGO

In questa sessione abbiamo ripassato le strategie utili al telefono. Prima di utilizzare il telefono dovresti chiederti “Quale è la ragione per cui sto effettuando la telefonata?” o “chi voglio contattare telefonicamente?”.

Per prepararti ad effettuare la telefonata dovresti ricordarti dell’acronimo **POPP** che sta per **P**ianifica, **O**rganizza, **P**enna e carta e **P**arla cordialmente. Anche se ti sei preparato potresti trovarti nella situazione di dover lasciare un messaggio.

Pianificare la telefonata in anticipo potrebbe aiutarti a sentirti soddisfatto della tua comunicazione e a garantirti di ottenere quello di cui hai bisogno.

Quiz

- 1) Quale è una delle domande che dovresti farti prima di fare una telefonata?

- 2) Ci sono quattro passi per fare una telefonata. Quale acronimo puoi utilizzare per ricordarti questi passi?

- 3) Quali sono i quattro passi per fare una telefonata?
 - a) _____
 - b) _____
 - c) _____
 - d) _____

SESSIONE 2

MESSAGGI VOCALI – LASCIARE MESSAGGI

Abilità comunicative

SESSIONE 2

MESSAGGI VOCALI – LASCIARE MESSAGGI

1. Report del programma

2. Ripasso

- A. Riepilogo della Sessione 1
- B. Modeling
- C. Role-Playing supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

3. PAUSA

4. Riepilogo della Parte I

5. Mini-Lezione: *Messaggi vocali e Lasciare messaggi*

- A. Discussione con poster e scheda di lavoro
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

6. Riepilogo della Sessione 2

7. Quiz

SESSIONE 2

MESSAGGI VOCALI – LASCIARE MESSAGGI



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione insegnerete ai partecipanti al gruppo come lasciare messaggi vocali e le abilità necessarie per lasciare messaggi in maniera efficace.

Dal momento che questa lezione si basa su alcune abilità imparate nella sessione precedente, è importante effettuare un breve riepilogo. Incoraggiate la partecipazione di ciascun partecipante. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi.

Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione.

Materiali:

Penne in abbondanza, fogli bianchi, evidenziatori, telefoni



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Breve riepilogo dei concetti appresi nella precedente sessione
- 3) Condurre una discussione
- 4) Modeling, role-play supervisionato con feedback e problem solving.

Parte II

- 1) Leggere la mini-lezione: *Messaggi vocali*
- 2) Condurre una discussione
- 3) Leggere la mini-lezione: *Lasciare messaggi*
- 4) Discussione
- 5) Modeling
- 6) Formare coppie o gruppi di partecipanti per esercitarsi sul role-play
- 7) Riepilogo della Sessione 2
- 8) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

RIEPILOGO

Nella sessione precedente abbiamo ripassato le strategie utili al telefono. Prima di utilizzare il telefono dovresti chiederti “Quale è la ragione per cui sto effettuando la telefonata?” o “chi voglio contattare telefonicamente?”.

Per prepararti ad effettuare la telefonata dovresti ricordarti dell’acronimo **POPP** che sta per **P**ianifica, **O**rganizza, **P**enna e carta e **P**arla cordialmente. Anche se ti sei preparato potresti trovarti nella situazione di dover lasciare un messaggio.

Pianificare la telefonata in anticipo potrebbe aiutarti a sentirti soddisfatto della tua comunicazione e a garantirti di ottenere quello di cui hai bisogno.

Alcune potenziali domande da porti quando fai una telefonata:

1. Per quale ragione stai telefonando?
2. Chi hai bisogno di contattare?
3. Una volta contattata la persona, di quali informazioni hai bisogno?
4. Quali informazioni vuoi dare al tuo interlocutore?

Step per effettuare una telefonata:

Puoi memorizzare I passi per effettuare una telefonata ricordandoti l'acronimo POPP.

- 1) **Pianifica il giusto orario per effettuare la telefonata.** Chiediti se è un orario adeguato per chiamare una persona. Chiediti ad esempio: “E’ aperto adesso l’ufficio o il negozio?” o “Il mio amico starà già dormendo?”
- 2) **Organizza i tuoi pensieri.** Questa tecnica è utile perché ti aiuterà ad essere sicuro che non stai dimenticando niente di quello di cui vuoi parlare o delle domande che vuoi porre.
- 3) **Penna e foglio.** Assicurati di avere a portata di mano una penna e un foglio per poter prendere degli appunti.
- 4) **Parla cordialmente.** Parla sorridendo. Cerca di risultare cordiale senza eccessive forzature. Comportati come se la persona stesse di fronte a te e ti stesse sorridendo. Ricambia il sorriso e la tua voce rifletterà il tuo umore. Le persone sono più disponibili quando le incontri “faccia-a-faccia” sorridendo. Faranno la stessa cosa se sorridi loro al telefono.

Cosa fare una volta effettuata la telefonata?

Quando fai una telefonata dovresti essere preparato a due differenti situazioni:

1) Riesci a contattare colui che cerchi.



- o -

2) Potresti aver bisogno di lasciare un messaggio a qualcuno.



Modeling

A) Fate una dimostrazione di una conversazione per rinviare un appuntamento col dentista. Dimostrate cosa significa parlare cordialmente, come trasmettere informazioni rilevanti e prendere nota delle informazioni ricevute. Registrate la conversazione e riproponetela ai partecipanti in modo da discutere in che modo quella conversazione è stata efficace.



B) Fate una dimostrazione di un'altra conversazione in cui chiamate un negozio e chiedete informazioni circa gli orari di apertura, dove è situato e le modalità per raggiungerlo. Dimostrate cosa significa parlare cordialmente, come trasmettere informazioni rilevanti e prendere nota delle informazioni ricevute. Registrate la conversazione e riproponetela ai partecipanti in modo da discutere in che modo quella conversazione è stata efficace.

Role Play

Scegliete un compagno di lavoro. Usando i consigli forniti ogni persona dimostrerà una conversazione telefonica nelle situazioni seguenti:

- 1) Ottenere informazioni su un picnic in spiaggia al quale sei stato invitato includendo informazioni su cosa portare da mangiare, dove si trova, quando è, ecc.
- 2) Chiama l'ambulatorio del dottore per dirgli che hai mal di testa e pensi che sia correlato alla terapia che ti ha dato.

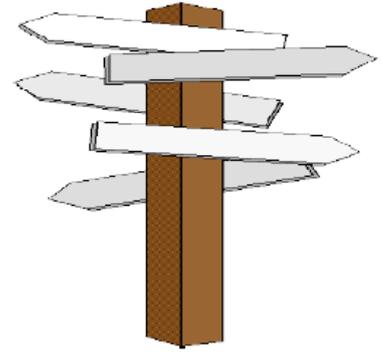


Nota agli operatori:

Scrivete istruzioni pratiche alla lavagna. Dopo 5 minuti scambiate il ruolo tra i partecipanti per permettere a tutti di svolgere l'esercizio. Camminate di coppia in coppia per ascoltare i role-play. Fornite feedback e incoraggiamenti. Registrate alcune conversazioni in modo tale da far riascoltare ai partecipanti se stessi. Incoraggiate i commenti circa la performance personale. Date dei feedback.



PAUSA!



Mini-Lezione: *Messaggi Vocali*

Nella precedente sessione abbiamo discusso di come utilizzare il telefono in maniera efficace e come prepararsi ad una telefonata. Spesso, tuttavia, capita di non raggiungere immediatamente la persona con la quale vogliamo parlare. Fortunatamente oggi giorno molte persone e molti uffici sono dotati di segreterie telefoniche o comunque della possibilità di lasciare messaggi vocali.

Cosa è un messaggio vocale?

I messaggi vocali, spesso registrati su una segreteria telefonica, permettono di lasciare importanti comunicazioni per altre persone. Inoltre permettono ai destinatari di ascoltare i messaggi vocali lasciati sia ascoltando la propria segreteria telefonica a casa che connettendosi a questa da altri luoghi.

Esistono diverse ragioni per utilizzare i messaggi vocali:

- 1) Permettono di scambiarsi informazioni senza parlare all'altra persona direttamente.
- 2) Possono ridurre il tempo utilizzato per cercare la persona.
- 3) I messaggi vocali sono spesso più sintetici delle telefonate vere e proprie.
- 4) I messaggi vocali sono disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Alcuni sistemi di ricezione dei messaggi vocali sono programmati in modo tale da mandare automaticamente un messaggio al cellulare del destinatario?



Nota agli operatori:

Cominciate una discussione generica sulle esperienze dei partecipanti con le segreterie telefoniche o sui messaggi vocali e fornite dei feedback.



Mini-Lezione: *Lasciare messaggi*

Ci sono molti vantaggi nell'usare I messaggi vocali ma a volte può risultare complesso lasciare un messaggio contenente tutte le informazioni che vuoi dare in un breve periodo di tempo.

Di seguito troverai alcuni consigli per lasciare messaggi vocali in maniera efficace:

Ricordi quando abbiamo parlato di come lasciare dei messaggi alle persone nella sessione precedente? Bene, è praticamente lo stesso procedimento. Puoi utilizzare anche in questo caso i consigli riassunti nell'acronimo **POPP**. Oltre al **POPP**, in questo caso utilizzeremo anche le **Tre N**. Hai bisogno infatti di lasciare alla persona alla quale stai registrando il messaggio vocale 3 informazioni essenziali: il tuo **N**ome, il tuo **N**umero e ciò che è **N**ecessario comunicargli (ovvero il motivo della chiamata e altre eventuali informazioni). Dal momento che parlerai ad una segreteria telefonica e non ad una persona entreremo un po' più nel dettaglio circa il modo migliore di lasciare un messaggio vocale?



Nota agli operatori:

Chiedete ai partecipanti ulteriori esempi di forme di comunicazione e per ognuna di queste indagate eventuali pregresse esperienze sia positive che negative.

POPP

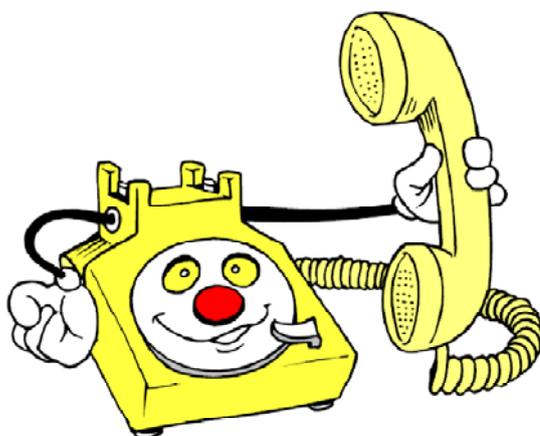
1. **Pianifica il giusto orario per effettuare la telefonata.** Chiediti se è un orario adeguato per chiamare una persona. Chiediti ad esempio: *“E’ aperto adesso l’ufficio o il negozio?”* o *“Il mio amico starà già dormendo?”*
2. **Organizza i tuoi pensieri.** Questa tecnica è utile perché ti aiuterà ad essere sicuro che non stai dimenticando niente di quello di cui vuoi parlare o delle domande che vuoi porre.
3. **Penna e foglio.** Assicurati di avere a portata di mano una penna e un foglio per poter prendere degli appunti.
4. **Parla cordialmente.** Parla sorridendo. Cerca di risultare cordiale senza eccessive forzature. Comportati come se la persona stesse di fronte a te e ti stesse sorridendo. Ricambia il sorriso e la tua voce rifletterà il tuo umore. Le persone sono più disponibili quando le incontri “faccia-a-faccia” sorridendo. Faranno la stessa cosa se sorridi loro al telefono.

-E-

Le Tre N:

Il tuo **N**ome, **N**umero e **N**ecessità (informazioni)

LASCIARE MESSAGGI



Preparati:

- Ogni volta che telefoni preparati all'eventualità di dover lasciare un messaggio.
- Organizza I tuoi pensieri in modo tale da essere pronto. (Ricordati POPP).

Quando lasci i tuoi messaggi aspetta il segnale acustico e fai un bel respiro. Ricordati di parlare lentamente, chiaramente e distinguendo le parole.

Cosa dire - le Tre N:

Nome: Lascia sempre nome e cognome. Assicurati di far capire bene il tuo cognome alla persona che ascolterà il messaggio.

Numero: Ricordati di dire anche il prefisso del tuo numero e di ripeterlo due volte. Se lasci anche il tuo indirizzo fai in modo di dire chiaramente l'indirizzo e non scordarti il codice di avviamento postale (CAP)

Necessità: Ricordati di comunicare il principale motivo della tua telefonata per primo. Di seguito lascia solo le informazioni necessarie e pertinenti la telefonata. Comunica anche l'orario migliore per farti eventualmente richiamare. Molte segreterie telefoniche danno un limitato tempo a disposizione per lasciare il messaggio.

Facciamo un esempio:

-DRIIIN

Fai un bel respiro e di qualcosa del genere:

- ✓ **Nome: “Ciao. Sono Mario Rossi. R-O-S-S-I”**
- ✓ **Numero: “Il mio numero telefonico è 065553333. Ripeto, 065553333.”**
- ✓ **Necessità: “Chiamo per cambiare l’appuntamento con il Dr. Bianchi. Il mio appuntamento è lunedì 3 agosto alle ore 10.00 ma vorrei spostarlo al venerdì seguente, in mattinata a qualsiasi orario. Mi potete trovare a qualsiasi ora della giornata. Grazie mille e buona giornata.”**

Di seguito trovi come suonerebbe se stessi lasciando un messaggio:

-DRIIIN

Fai un bel respiro e di qualcosa del genere:

“Ciao. Sono Mario Rossi. R -O-S-S-I. Il mio numero telefonico è 065553333. Ripeto, 065553333. Chiamo per cambiare l’appuntamento con il Dr. Bianchi. Il mio appuntamento è lunedì 3 agosto alle ore 10.00 ma vorrei spostarlo al venerdì seguente, in mattinata a qualsiasi orario. Mi potete trovare a qualsiasi ora della giornata. Grazie mille e buona giornata.”



Nota agli operatori:

Proponete discussioni generiche sull’argomento “lasciare messaggi vocali”. Chiedete ai partecipanti di raccontarvi esempi circa situazioni in cui potrebbero dover lasciare un messaggio vocale.

Modeling

A) Usando un telefono e un registratore (che faccia da segreteria telefonica) fornite una dimostrazione delle seguenti conversazioni:



1. Lasciare un messaggio vocale contenente le informazioni per cambiare un appuntamento col medico.
2. Lasciare un messaggio vocale invitando un amico ad una merenda dicendo quando, dove e cosa portare.

B) Riproponete il messaggio vocale registrato affinché lo riascolti il gruppo e discutete i punti importanti.

C) Prendete nota alla lavagna di quello che volete dire.

Role Play

Lavorate in coppia. Ogni coppia lascerà a turno dei messaggi vocali relativi alle seguenti situazioni:

- 1) Cambiare l'appuntamento con il medico
- 2) Invitare un amico ad una merenda



Nota agli operatori:

Scrivete le istruzioni di base alla lavagna. Dopo 5 minuti scambiate i ruoli all'interno della coppia. Camminate intorno alla stanza per ascoltare i role-play. Fornite feedback e incoraggiamenti.

RIEPILOGO

In questa sessione abbiamo ripassato le strategie per lasciare messaggi.

Puoi usare le Tre N per essere sicuro di lasciare tutte le informazioni importanti e necessarie. Prima di lasciare il messaggio dovresti ricordarti di aspettare il segnale acustico della segreteria telefonica e di prendere un bel respiro.

Inizia a lasciare il tuo messaggio in maniera chiara e lentamente.

Non dimenticarti di ripetere il tuo cognome e il tuo numero telefonico due volte.

Quiz

1. Quando è importante usare le 3N?

2. Quali sono le 3N?

- a) _____
- b) _____
- c) _____

3. Pronunci bene ogni sillaba del tuo cognome quando lasci un messaggio vocale? (Cerchia la risposta giusta).

Si o No

4. Quante volte ripeti il tuo numero telefonico quando lasci un messaggio vocale? (Cerchia la risposta giusta).

- A) 30
- B) 2
- C) 5
- D) 0

5. Nel caso in cui dovessi lasciare un messaggio vocale per **invitare un amico a fare spese con te**. Quali di queste frasi pronunceresti per esprimere al meglio le tue intenzioni? (Cerchia la risposta giusta).

- A) “Il cielo crolla.”
- B) “Vorrei invitarti a fare spese con me.”
- C) “I miei farmaci mi fanno venire il mal di testa.”
- D) “Adoro gli hamburger.”

SESSIONE 3

COMUNICAZIONE SCRITTA

Abilità comunicative

SESSIONE 3

COMUNICAZIONE SCRITTA

1. Report del programma

2. Ripasso

- A. Riepilogo della Sessione 2
- B. Modeling
- C. Role-Playing supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

3. PAUSA

4. Riepilogo della Parte I

5. Mini-Lezioni: *Scrivere una lettera efficace – Tipi di lettere*

- A. Discussione con poster e scheda di lavoro
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

6. Riepilogo della Sessione 3

7. Quiz

SESSIONE 3

COMUNICAZIONE SCRITTA



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione insegnerete ad un gruppo di partecipanti come scrivere una lettera.

Dal momento che questa lezione si basa su alcune abilità imparate nella sessione precedente, è importante effettuare un breve riepilogo. Incoraggiate la partecipazione di ciascun partecipante. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi.

Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione. Come riferimento, posizionate anche i poster delle sessioni precedenti.

Materiali:

Penne in abbondanza, fogli bianchi, evidenziatori, telefoni



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Breve riepilogo dei concetti appresi nella precedente sessione
- 3) Condurre una discussione
- 4) Modeling,
- 5) role-play supervisionato con feedback e problem solving.

Parte II

- 1) Leggere la mini-lezione: *Scrivere una lettera efficace*
- 2) Leggere la mini-lezione: *Tipi di lettere*
- 3) Discussione
- 4) Modeling, role-play
- 5) Riepilogo della Sessione 3
- 6) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

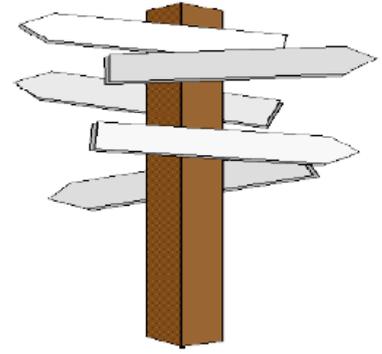
1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

RIEPILOGO

Nella precedente sessione abbiamo ripassato le strategie per lasciare messaggi. Puoi usare le Tre N per essere sicuro di lasciare tutte le informazioni importanti e necessarie.

Prima di lasciare il messaggio dovresti ricordarti di aspettare il segnale acustico della segreteria telefonica e di prendere un bel respiro. Inizia a lasciare il tuo messaggio in maniera chiara e lentamente.

Non dimenticarti di ripetere il tuo cognome e il tuo numero telefonico due volte.



Mini-Lezione: *Messaggi Vocali*

Nella precedente sessione abbiamo discusso di come utilizzare il telefono in maniera efficace e come prepararsi ad una telefonata. Spesso, tuttavia, capita di non raggiungere immediatamente la persona con la quale vogliamo parlare. Fortunatamente oggi giorno molte persone e molti uffici sono dotati di segreterie telefoniche o comunque della possibilità di lasciare messaggi vocali.

Cosa è un messaggio vocale?

I messaggi vocali, spesso registrati su una segreteria telefonica, permettono di lasciare importanti comunicazioni per altre persone. Inoltre permettono ai destinatari di ascoltare i messaggi vocali lasciati sia ascoltando la propria segreteria telefonica a casa che connettendosi a questa da altri luoghi.

Esistono diverse ragioni per utilizzare i messaggi vocali:

- 1) Permettono di scambiarsi informazioni senza parlare all'altra persona direttamente.
- 2) Possono ridurre il tempo utilizzato per cercare la persona.
- 3) I messaggi vocali sono spesso più sintetici delle telefonate vere e proprie.
- 4) I messaggi vocali sono disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Alcuni sistemi di ricezione dei messaggi vocali sono programmati in modo tale da mandare automaticamente un messaggio al cellulare del destinatario?



Nota agli operatori:

Cominciate una discussione generica sulle esperienze dei partecipanti con le segreterie telefoniche o sui messaggi vocali e fornite dei feedback.



Mini-Lezione: *Lasciare messaggi*

Ci sono molti vantaggi nell'usare I messaggi vocali ma a volte può risultare complesso lasciare un messaggio contenente tutte le informazioni che vuoi dare in un breve periodo di tempo.

Di seguito troverai alcuni consigli per lasciare messaggi vocali in maniera efficace:

Ricordi quando abbiamo parlato di come lasciare dei messaggi alle persone nella sessione precedente? Bene, è praticamente lo stesso procedimento. Puoi utilizzare anche in questo caso i consigli riassunti nell'acronimo **POPP**. Oltre al **POPP**, in questo caso utilizzeremo anche le **Tre N**. Hai bisogno infatti di lasciare alla persona alla quale stai registrando il messaggio vocale 3 informazioni essenziali: il tuo **N**ome, il tuo **N**umero e ciò che è **N**ecessario comunicargli (ovvero il motivo della chiamata e altre eventuali informazioni). Dal momento che parlerai ad una segreteria telefonica e non ad una persona entreremo un po' più nel dettaglio circa il modo migliore di lasciare un messaggio vocale?



Nota agli operatori:

Chiedete ai partecipanti ulteriori esempi di forme di comunicazione e per ognuna di queste indagate eventuali pregresse esperienze sia positive che negative.

POPP

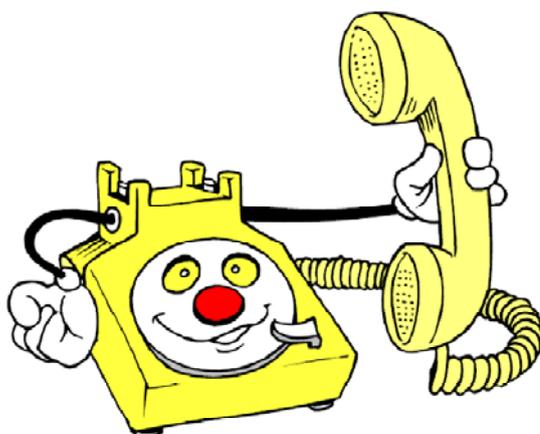
1. **Pianifica il giusto orario per effettuare la telefonata.** Chiediti se è un orario adeguato per chiamare una persona. Chiediti ad esempio: *“E’ aperto adesso l’ufficio o il negozio?”* o *“Il mio amico starà già dormendo?”*
2. **Organizza i tuoi pensieri.** Questa tecnica è utile perché ti aiuterà ad essere sicuro che non stai dimenticando niente di quello di cui vuoi parlare o delle domande che vuoi porre.
3. **Penna e foglio.** Assicurati di avere a portata di mano una penna e un foglio per poter prendere degli appunti.
4. **Parla cordialmente.** Parla sorridendo. Cerca di risultare cordiale senza eccessive forzature. Comportati come se la persona stesse di fronte a te e ti stesse sorridendo. Ricambia il sorriso e la tua voce rifletterà il tuo umore. Le persone sono più disponibili quando le incontri “faccia-a-faccia” sorridendo. Faranno la stessa cosa se sorridi loro al telefono.

-E-

Le Tre N:

Il tuo **N**ome, **N**umero e **N**ecessità (informazioni)

LASCIARE MESSAGGI



Preparati:

- Ogni volta che telefoni preparati all'eventualità di dover lasciare un messaggio.
- Organizza I tuoi pensieri in modo tale da essere pronto. (Ricordati POPP).

Quando lasci i tuoi messaggi aspetta il segnale acustico e fai un bel respiro. Ricordati di parlare lentamente, chiaramente e distinguendo le parole.

Cosa dire - le Tre N:

Nome: Lascia sempre nome e cognome. Assicurati di far capire bene il tuo cognome alla persona che ascolterà il messaggio.

Numero: Ricordati di dire anche il prefisso del tuo numero e di ripeterlo due volte. Se lasci anche il tuo indirizzo fai in modo di dire chiaramente l'indirizzo e non scordarti il codice di avviamento postale (CAP)

Necessità: Ricordati di comunicare il principale motivo della tua telefonata per primo. Di seguito lascia solo le informazioni necessarie e pertinenti la telefonata. Comunica anche l'orario migliore per farti eventualmente richiamare. Molte segreterie telefoniche danno un limitato tempo a disposizione per lasciare il messaggio.

Facciamo un esempio:

-DRIIIN

Fai un bel respiro e di qualcosa del genere:

- ✓ **Nome: “Ciao. Sono Mario Rossi. R-O-S-S-I”**
- ✓ **Numero: “Il mio numero telefonico è 065553333. Ripeto, 065553333.”**
- ✓ **Necessità: “Chiamo per cambiare l’appuntamento con il Dr. Bianchi. Il mio appuntamento è lunedì 3 agosto alle ore 10.00 ma vorrei spostarlo al venerdì seguente, in mattinata a qualsiasi orario. Mi potete trovare a qualsiasi ora della giornata. Grazie mille e buona giornata.”**

Di seguito trovi come suonerebbe se stessi lasciando un messaggio:

-DRIIIN

Fai un bel respiro e di qualcosa del genere:

“Ciao. Sono Mario Rossi. R -O-S-S-I. Il mio numero telefonico è 065553333. Ripeto, 065553333. Chiamo per cambiare l’appuntamento con il Dr. Bianchi. Il mio appuntamento è lunedì 3 agosto alle ore 10.00 ma vorrei spostarlo al venerdì seguente, in mattinata a qualsiasi orario. Mi potete trovare a qualsiasi ora della giornata. Grazie mille e buona giornata.”



Nota agli operatori:

Proponete discussioni generiche sull’argomento “lasciare messaggi vocali”. Chiedete ai partecipanti di raccontarvi esempi circa situazioni in cui potrebbero dover lasciare un messaggio vocale.

Modeling

A) Usando un telefono e un registratore (che faccia da segreteria telefonica) fornite una dimostrazione delle seguenti conversazioni:



1. Lasciare un messaggio vocale contenente le informazioni per cambiare un appuntamento col medico.
2. Lasciare un messaggio vocale invitando un amico ad una merenda dicendo quando, dove e cosa portare.

B) Riproponete il messaggio vocale registrato affinché lo riascolti il gruppo e discutete i punti importanti.

C) Prendete nota alla lavagna di quello che volete dire.

Role Play

Lavorate in coppia. Ogni coppia lascerà a turno dei messaggi vocali relativi alle seguenti situazioni:

- 1) Cambiare l'appuntamento con il medico
- 2) Invitare un amico ad una merenda



Nota agli operatori:

Scrivete le istruzioni di base alla lavagna. Dopo 5 minuti scambiate i ruoli all'interno della coppia. Camminate intorno alla stanza per ascoltare i role-play. Fornite feedback e incoraggiamenti.



PAUSA!



Mini-Lezione: *Scrivere una lettera efficace*

Perché scrivere una lettera quando si può fare una chiamata?

La puoi rileggere

Hai la possibilità di farne una copia per motivi legali o altri.

Esistono alcune situazioni in cui è importante registrare idee e decisioni su carta così da averne nota. Se è scritto su un foglio di carta altre persone possono leggere cosa hai detto o scritto o cosa era stato deciso.

Questo può essere importante anche a fini legali.

Ricordati però che la lettera non è il metodo più veloce per comunicare a meno che tu non spenda dei soldi in più per la spedizione veloce.

Per brevi messaggi che non necessitano di documentazione è probabilmente meglio mandare un fax o fare una telefonata.

Inoltre, per scrivere una lettera bene sono necessari più tempo ed energie di una telefonata.

In alcuni casi comunque è l'unica forma di comunicazione accettata.

Di seguito trovi alcuni suggerimenti per scrivere lettere efficaci:

Per scrivere una lettera efficace quello che devi ricordarti è l'acronimo **SETOL**

SETOL

S→Scrivi in uno stile conversazionale, ovvero scrivi come parli. Questo renderà la tua lettera più facile da leggere.

E→Enuncia la lettera ad alta voce. E' un buon modo per "sbloccarsi" se non sai come scrivere al meglio un pensiero.

T→Investi **T**empo. Datti il tempo necessario per scrivere la lettera senza fretta.

O→Comunica al lettore l'**O**biiettivo del tuo scritto all'inizio. Arriva ai punti principali velocemente. L'obiettivo della lettera dovrebbe essere ben espresso dalla prima frase del primo paragrafo.

L→Leggila dopo aver finito. Dopo aver finito, rileggila ad alta voce per controllare eventuali errori. Quello che suona bene in genere è scritto bene e risulterà facile per il lettore capire il contenuto.

Dopo che la tua lettera è scritta:

- 1) Riscrivi la versione finale. Una volta soddisfatto di come la tua lettera è scritta e una volta corretti tutti gli errori, riscrivila cosicché la versione finale risulti pulita e senza cancellature.
- 2) Tieni una copia. Tieni una copia di tutte le lettere che scrivi e archiviale.
- 3) Spedisci fotocopie di documenti. Se non altrimenti richiesto spedisci le fotocopie dei documenti e conserva i documenti originali.



Nota agli operatori:

Promuovete una discussione sullo scrivere lettere. Chiedete ai partecipanti di fornirvi esempi e commenti.

Tipi di lettere

Ora che abbiamo discusso di alcuni suggerimenti per la scrittura efficace, mettiamo in pratica ciò che abbiamo imparato. La prima decisione che devi prendere è che tipo di lettera vuoi scrivere. Scrivere ad un parente o ad un amico è semplice.

Scriverai una lettera amichevole ricca di molte informazioni su di te, su quello che stai facendo, pensando o provando ecc. Porrai anche delle domande ai destinatari della lettera per farti sentire affezionato a loro e interessato a quello che fanno. Questo tipo di lettera è abbastanza scorrevole da scrivere e richiederà solo un minimo di pianificazione e correzione.

Un secondo tipo di lettera, una lettera ufficiale ad esempio o d'affari dovrà essere più formale e richiederà maggior tempo per la sua organizzazione e compilazione. Affronteremo quest'ultimo tipo di lettera più in dettaglio.

Una tipica lettera ufficiale o d'affari dovrà sempre includere:

- 1) Il tuo nome, indirizzo e la data in cui hai scritto la lettera all'inizio (sulla parte sinistra o destra del foglio). Se desideri una telefonata in risposta alla tua lettera dovresti includere in questa parte anche il tuo numero telefonico.
- 2) Il nome e l'indirizzo del destinatario (della persona o dell'azienda a cui stai scrivendo la lettera).

Se stai proseguendo una corrispondenza o stai scrivendo in merito ad una bolletta dovresti includere il numero di pratica o la data dell'ultima lettera ricevuta

Un esempio di tipica lettera d'affari è quello che segue:

Maria Rossi
Via Verdi, 16
Roma, CAP00100
16 Aprile 2017

Paolo Bianchi,
Direttore della
Banca Spiccioloni
Via Oro, 12
Ravenna, CAP48121

Egregio Direttore:

XX
XX

XX
XX
XX
XX

Grazie dell'attenzione.
Distinti saluti,
Maria Rossi



Modeling:

Fornite una dimostrazione scrivendo una semplice lettera formale di richiesta della propria cartella clinica all'ospedale.

Role Play

Chiedi ad ogni membro del gruppo di scrivere l'introduzione di una lettera formale in cui si chiede la copia della propria cartella clinica all'ospedale.

Dai al gruppo qualche informazione e chiedigli di porle negli spazi giusti della lettera.



Nota agli operatori:

Promuovete una discussione su come scrivere lettere formali.

RIEPILOGO

In questa sessione abbiamo imparato come si scrivono le lettere. Abbiamo imparato che scrivere una lettera può essere utile quando si vuole avere una copia di ciò che si vuole spedire o che si è ricevuto da altri. Inoltre abbiamo identificato alcuni passi necessari a scrivere una lettera. E' facile ricordarsi i passi per scrivere una lettera, quello che bisogna fare è ricordarsi la parola **SETOL**.

SETOL

S→Scrivi in uno stile conversazionale, ovvero scrivi come parli.

E→Enuncia la lettera ad alta voce.

T→Investi **T**empo.

O→Comunica al lettore l'**O**biiettivo del tuo scritto all'inizio.

L→Leggila dopo aver finito.

Se hai bisogno di ricordarti il contenuto della lettera fanne una fotocopia e archiviala.

Quiz

1. Quali sono i due importanti vantaggi dello scrivere una lettera?

- a) _____
- b) _____

2. Quale è la parola di 5 lettere che ti ricorda i 5 passi per scrivere una lettera?

3. Segna i 5 passi per scrivere una lettera

- a) _____
- b) _____
- c) _____
- d) _____
- e) _____

4. Segna i 3 tipi di informazioni che dovresti includere in una lettera ufficiale o d'affari.

- a) _____
- b) _____
- c) _____

SESSIONE 4

USARE IL TELEFONO PER CHIEDERE AIUTO

Abilità comunicative

SESSIONE 4

USARE IL TELEFONO PER CHIEDERE AIUTO

1. Report del programma

2. Ripasso

- A. Riepilogo della Sessione 3
- B. Modeling
- C. Role-Playing supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

3. PAUSA

4. Riepilogo della Parte I

5. Mini-Lezioni: *Usare il telefono*

- A. Discussione con poster e scheda di lavoro
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

6. Riepilogo della Sessione 4

7. Quiz

SESSIONE 4

USARE IL TELEFONO PER CHIEDERE AIUTO



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione insegnerete ad un gruppo di partecipanti come utilizzare il telefono per ottenere informazioni e per sapere quali servizi sono disponibili per aiutarli. Farete anche una lista di numeri utili da poter contattare in caso di bisogno da consegnare ai partecipanti.

Poiché questa sessione si basa sulle abilità apprese nella sessione precedente, è importante fare un breve ripasso. Incoraggiate la condivisione da parte di ciascun partecipante. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi.

Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione.

Materiali:

Penne in abbondanza, fogli bianchi, evidenziatori, telefoni



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Breve riepilogo dei concetti appresi nella precedente sessione
- 3) Condurre una discussione
- 4) Modeling,
- 5) Role-play supervisionato con feedback e problem solving.

Parte II

- 1) Leggere la mini-lezione: *Usare il telefono*
- 2) Discussione
- 3) Modeling, role-play
- 4) Riepilogo della Sessione 4
- 5) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

RIEPILOGO

Nella precedente sessione abbiamo imparato come si scrivono le lettere. Abbiamo imparato che scrivere una lettera può essere utile quando si vuole avere una copia di ciò che si vuole spedire o che si è ricevuto da altri. Inoltre abbiamo identificato alcuni passi necessari a scrivere una lettera. E' facile ricordarsi i passi per scrivere una lettera, quello che bisogna fare è ricordarsi la parola **SETOL**.

SETOL

S→Scrivi in uno stile conversazionale, ovvero scrivi come parli.

E→Enuncia la lettera ad alta voce.

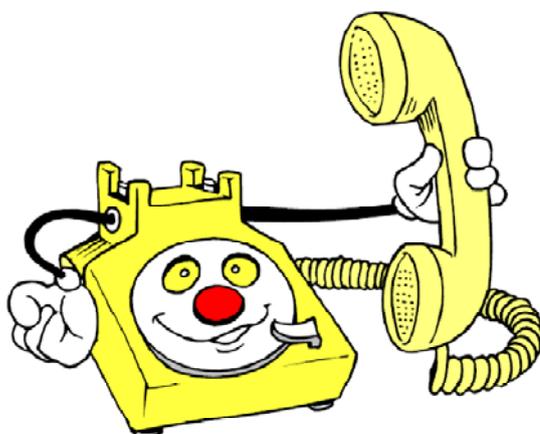
T→Investi **T**empo.

O→Comunica al lettore l'**O**biiettivo del tuo scritto all'inizio.

L→Leggila dopo aver finito.

Se hai bisogno di ricordarti il contenuto della lettera fanne una fotocopia e archiviala.

LASCIARE MESSAGGI



Preparati:

- Ogni volta che telefoni preparati all'eventualità di dover lasciare un messaggio.
- Organizza I tuoi pensieri in modo tale da essere pronto. (Ricordati POPP).

Quando lasci i tuoi messaggi aspetta il segnale acustico e fai un bel respiro. Ricordati di parlare lentamente, chiaramente e distinguendo le parole.

Cosa dire - le Tre N:

Nome: Lascia sempre nome e cognome. Assicurati di far capire bene il tuo cognome alla persona che ascolterà il messaggio.

Numero: Ricordati di dire anche il prefisso del tuo numero e di ripeterlo due volte. Se lasci anche il tuo indirizzo fai in modo di dire chiaramente l'indirizzo e non scordarti il codice di avviamento postale (CAP)

Necessità: Ricordati di comunicare il principale motivo della tua telefonata per primo. Di seguito lascia solo le informazioni necessarie e pertinenti la telefonata. Comunica anche l'orario migliore per farti eventualmente richiamare. Molte segreterie telefoniche danno un limitato tempo a disposizione per lasciare il messaggio.

Facciamo un esempio:

-DRIIIN

Fai un bel respiro e di qualcosa del genere:

- ✓ **Nome: “Ciao. Sono Mario Rossi. R-O-S-S-I”**
- ✓ **Numero: “Il mio numero telefonico è 065553333. Ripeto, 065553333.”**
- ✓ **Necessità: “Chiamo per cambiare l’appuntamento con il Dr. Bianchi. Il mio appuntamento è lunedì 3 agosto alle ore 10.00 ma vorrei spostarlo al venerdì seguente, in mattinata a qualsiasi orario. Mi potete trovare a qualsiasi ora della giornata. Grazie mille e buona giornata.”**

Di seguito trovi come suonerebbe se stessi lasciando un messaggio:

-DRIIIN

Fai un bel respiro e di qualcosa del genere:

“Ciao. Sono Mario Rossi. R -O-S-S-I. Il mio numero telefonico è 065553333. Ripeto, 065553333. Chiamo per cambiare l’appuntamento con il Dr. Bianchi. Il mio appuntamento è lunedì 3 agosto alle ore 10.00 ma vorrei spostarlo al venerdì seguente, in mattinata a qualsiasi orario. Mi potete trovare a qualsiasi ora della giornata. Grazie mille e buona giornata.”



Nota agli operatori:

Proponete discussioni generiche sull’argomento “lasciare messaggi vocali”. Chiedete ai partecipanti di raccontarvi esempi circa situazioni in cui potrebbero dover lasciare un messaggio vocale.

Modeling

A) Usando un telefono e un registratore (che faccia da segreteria telefonica) fornite una dimostrazione delle seguenti conversazioni:



1. Lasciare un messaggio vocale contenente le informazioni per cambiare un appuntamento col medico.
2. Lasciare un messaggio vocale invitando un amico ad una merenda dicendo quando, dove e cosa portare.

B) Riproponete il messaggio vocale registrato affinché lo riascolti il gruppo e discutete i punti importanti.

C) Prendete nota alla lavagna di quello che volete dire.

Role Play

Lavorate in coppia. Ogni coppia lascerà a turno dei messaggi vocali relativi alle seguenti situazioni:

- 1) Cambiare l'appuntamento con il medico
- 2) Invitare un amico ad una merenda



Nota agli operatori:

Scrivete le istruzioni di base alla lavagna. Dopo 5 minuti scambiate i ruoli all'interno della coppia. Camminate intorno alla stanza per ascoltare i role-play. Fornite feedback e incoraggiamenti.



Mini-Lezione: *Scrivere una lettera efficace*

Perché scrivere una lettera quando si può fare una chiamata?

La puoi rileggere

Hai la possibilità di farne una copia per motivi legali o altri.

Esistono alcune situazioni in cui è importante registrare idee e decisioni su carta così da averne nota. Se è scritto su un foglio di carta altre persone possono leggere cosa hai detto o scritto o cosa era stato deciso.

Questo può essere importante anche a fini legali.

Ricordati però che la lettera non è il metodo più veloce per comunicare a meno che tu non spenda dei soldi in più per la spedizione veloce.

Per brevi messaggi che non necessitino di documentazione è probabilmente meglio mandare un fax o fare una telefonata.

Inoltre, per scrivere una lettera bene sono necessari più tempo ed energie di una telefonata.

In alcuni casi comunque è l'unica forma di comunicazione accettata.

Di seguito trovi alcuni suggerimenti per scrivere lettere efficaci:

Per scrivere una lettera efficace quello che devi ricordarti è l'acronimo **SETOL**

SETOL

S→Scrivi in uno stile conversazionale, ovvero scrivi come parli. Questo renderà la tua lettera più facile da leggere.

E→Enuncia la lettera ad alta voce. E' un buon modo per "sbloccarsi" se non sai come scrivere al meglio un pensiero.

T→Investi **T**empo. Datti il tempo necessario per scrivere la lettera senza fretta.

O→Comunica al lettore l'**O**biiettivo del tuo scritto all'inizio. Arriva ai punti principali velocemente. L'obiettivo della lettera dovrebbe essere ben espresso dalla prima frase del primo paragrafo.

L→Leggila dopo aver finito. Dopo aver finito, rileggila ad alta voce per controllare eventuali errori. Quello che suona bene in genere è scritto bene e risulterà facile per il lettore capire il contenuto.

Dopo che la tua lettera è scritta:

- 1) Riscrivi la versione finale. Una volta soddisfatto di come la tua lettera è scritta e una volta corretti tutti gli errori, riscrivila cosicché la versione finale risulti pulita e senza cancellature.
- 2) Tieni una copia. Tieni una copia di tutte le lettere che scrivi e archiviale.
- 3) Spedisci fotocopie di documenti. Se non altrimenti richiesto spedisci le fotocopie dei documenti e conserva i documenti originali.



Nota agli operatori:

Promuovete una discussione sullo scrivere lettere. Chiedete ai partecipanti di fornirvi esempi e commenti.

Tipi di lettere

Ora che abbiamo discusso di alcuni suggerimenti per la scrittura efficace, mettiamo in pratica ciò che abbiamo imparato. La prima decisione che devi prendere è che tipo di lettera vuoi scrivere. Scrivere ad un parente o ad un amico è semplice.

Scriverai una lettera amichevole ricca di molte informazioni su di te, su quello che stai facendo, pensando o provando ecc. Porrai anche delle domande ai destinatari della lettera per farti sentire affezionato a loro e interessato a quello che fanno. Questo tipo di lettera è abbastanza scorrevole da scrivere e richiederà solo un minimo di pianificazione e correzione.

Un secondo tipo di lettera, una lettera ufficiale ad esempio o d'affari dovrà essere più formale e richiederà maggior tempo per la sua organizzazione e compilazione. Affronteremo quest'ultimo tipo di lettera più in dettaglio.

Una tipica lettera ufficiale o d'affari dovrà sempre includere:

- 1) Il tuo nome, indirizzo e la data in cui hai scritto la lettera all'inizio (sulla parte sinistra o destra del foglio). Se desideri una telefonata in risposta alla tua lettera dovresti includere in questa parte anche il tuo numero telefonico.
- 2) Il nome e l'indirizzo del destinatario (della persona o dell'azienda a cui stai scrivendo la lettera).

Se stai proseguendo una corrispondenza o stai scrivendo in merito ad una bolletta dovresti includere il numero di pratica o la data dell'ultima lettera ricevuta

Un esempio di tipica lettera d'affari è quello che segue:

Maria Rossi
Via Verdi, 16
Roma, CAP00100
16 Aprile 2017

Paolo Bianchi,
Direttore della
Banca Spiccioloni
Via Oro, 12
Ravenna, CAP48121

Egregio Direttore:

XX
XX

XX
XX
XX
XX

Grazie dell'attenzione.
Distinti saluti,
Maria Rossi



Modeling:
Fornite una dimostrazione scrivendo una semplice lettera formale di richiesta della propria cartella clinica all'ospedale.

Role Play

Chiedi ad ogni membro del gruppo di scrivere l'introduzione di una lettera formale in cui si chiede la copia della propria cartella clinica all'ospedale.

Dai al gruppo qualche informazione e chiedigli di porle negli spazi giusti della lettera.



Nota agli operatori:

Promuovete una discussione su come scrivere lettere formali.



PAUSA!



Mini-Lezione: Usare il telefono

Nonostante tutta la tecnologia attualmente disponibile, alcune persone ancora usano solo le funzioni basiche del proprio telefono. Se vuoi parlare con qualcuno, ottenere delle informazioni, affidare dei compiti o se hai una emergenza, il telefono rimane ancora il mezzo di comunicazione più veloce e conveniente per molte persone. Il telefono oggi ha un funzionamento più complesso di quanto lo fosse in passato ad esempio potrebbe essere fonte di confusione chi chiamare e per quale problema. Inoltre spesso siamo costretti a parlare ad una segreteria telefonica più che ad una persona. Potremmo aver bisogno di scegliere telefonicamente delle opzioni da un menu. In questa sessione discuteremo dei numeri telefonici che potrebbe essere importante avere a portata di mano. Vedremo anche quali servizi telefonici esistono e quale aiuto possono fornire.

Ricerca numero telefonico = 1240

Se hai bisogno di trovare il numero di telefono di un singolo privato o di una azienda, puoi chiedere assistenza telefonica. Ricordati che questo servizio è a pagamento.

Indicazioni per chiedere assistenza:

- 1) Componi il numero dell'assistenza. (Procurati una penna per segnare il numero).
- 2) La voce di un operatore oppure una voce registrata potrebbe chiederti la città in cui stai cercando la persona o l'azienda e subito dopo anche il nome.
- 3) Se trovato, l'operatore ti darà il numero di telefono oppure potrebbe chiederti se vuoi avere il trasferimento della chiamata al numero che hai cercato. Potrebbe essere necessario selezionare dei numeri sulla tastiera per la scelta. Ricordati che il servizio è a pagamento quindi, indipendentemente dall'opzione che sceglierai abbi cura di prendere nota del numero cercato su carta.

Potrebbe essere necessario, per individuare la persona o l'azienda in caso di omonimie, sapere l'indirizzo. A volte, pur avendo tutte le informazioni tuttavia, la persona o l'azienda potrebbero semplicemente non essere presenti in elenco.

Ricordati che puoi anche usare le più tradizionali ed economiche Pagine Bianche o Gialle cartacee.

Numeri di telefono importanti

Emergenza (disponibile 24 ore su 24)

Polizia = 113

Carabinieri = 112

Ambulanza = 118

Vigili del Fuoco = 115

Componi questi numeri solamente in gravi situazioni di emergenza. Non contattare questi numeri per questioni di poco conto perché potresti determinare rallentamenti nei soccorsi di altre situazioni gravissime o a rischio di vita.

Prevenzione suicidio: numero verde 800180950

Centro antiveleni: 0266101029

Numero per emergenza psichiatrica (CSM O SPDC): _____

Role Play

Formate delle coppie.

Procuratevi un telefono per ogni coppia e chiedete ad ogni membro di chiamare a turno un operatore telefonico per la ricerca di numeri e due numeri delle emergenze.



Modeling:

Nota agli operatori:

(A) Fornite una dimostrazione di una conversazione telefonica componendo i seguenti numeri:

(1) 113

(2) 118

(3) numero urgenze CSM/SPDC

(B) Chiedete ad un volontario di simulare la stessa situazione con l'operatore nel ruolo dell'operatore telefonico.

RIEPILOGO

In questa sessione abbiamo imparato come usare in alcune circostanze il telefono.

Possiamo utilizzare il telefono, ad esempio, per avere informazioni o ricevere assistenza durante una situazione d'emergenza.

Se vuoi parlare con qualcuno, ottenere informazioni, ottenere delle cose o in caso di emergenza, il telefono è ancora il mezzo di comunicazione più veloce e conveniente.

Abbiamo visto alcuni numeri utili e alcuni servizi che sono disponibili telefonicamente in caso di bisogno.

Quiz

- 1) Quale numero componi in caso di necessità di contattare la Polizia?
- 2) Quale numero puoi comporre per trovare il numero della tua pizzeria preferita?
- 3) Quale numero componi se necessiti di un'ambulanza?

Collega con una linea la situazione d'emergenza a sinistra al corretto numero da contattare a destra:

Hai bisogno d'aiuto per un dolore al petto	1240
Hai bisogno del numero del ristorante per prenotare	113
Qualcuno sta commettendo un reato	115
C'è un incendio	118

MODULO 4

Gestione economica

SESSIONE 1

CONTARE I SOLDI E CALCOLARE IL RESTO

Gestione economica

SESSIONE 1

CONTARE I SOLDI E CALCOLARE IL RESTO

1. Introduzione alla gestione economica

2. Mini-Lezione: *Contare i soldi*

- A. Discussione
- B. Modeling
- C. Pratica individuale
- D. Feedback & Problem Solving

3. PAUSA

4. Mini-Lezione: *Calcolare il resto*

- A. Discussione
- B. Modeling
- C. Pratica individuale
- D. Feedback & Problem Solving

5. Riepilogo della Sessione 1

6. Quiz

SESSIONE 1

CONTARE I SOLDI E CALCOLARE IL RESTO



Indicazioni per gli operatori:

In questo modulo insegnerete ad un gruppo di partecipanti le abilità utili a contare i soldi e il resto. Questa sessione richiamerà alcune operazioni matematiche di base e potrebbe rappresentare una vera sfida per qualche partecipante al gruppo. Gli operatori dovrebbero procedere alla velocità richiesta dal gruppo con cui stanno lavorando e potrebbero aver bisogno di prestare ulteriori attenzioni ai membri del gruppo che dovessero necessitare di più aiuto e incoraggiamento.

Incoraggiate la partecipazione di tutti i membri del gruppo. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi.

Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione.

Materiali:

Penne in abbondanza, fogli bianchi, evidenziatori, calcolatrice



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Leggere l'introduzione: *Gestione economica*
- 3) Leggere la mini-lezione : *Contare i soldi*
- 4) Modeling
- 5) Esercitazioni pratiche
- 6) Pausa

Parte II

- 1) Breve riepilogo dei concetti appresi nella Parte I
- 2) Leggere la mini-lezione : *Calcolare il resto*
- 3) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 4) Modeling da parte degli operatori
- 5) Esercitazioni pratiche
- 6) Riepilogo dei concetti appresi nella Parte II
- 7) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO



Introduzione: *Gestione economica*

In cosa somigliano la gestione dei soldi e andare dal dentista?

Che in entrambi i casi gran parte delle persone le eviterebbero ad ogni costo! Ma la verità è che la gestione dei soldi, come ogni altra abilità, come giocare a carte, imparare lo spagnolo o cambiare la ruota dell'automobile, diventano facili quando si hanno tutte le informazioni necessarie, quando si conoscono le regole del gioco e quando si fa esercizio.

Questo modulo sulla gestione economica è pensato per familiarizzare con le abilità di base della gestione dei soldi e per fare un po' di pratica di queste abilità utili alla vita di ogni giorno.

Mini-Lezione: *Contare i soldi*

Quanti di noi pensano di saper contare i soldi? Quanti di noi pensano di saper contare i soldi bene?

La verità è che molti di noi sanno contare i soldi. Abbiamo fatto molta esperienza facendolo e sappiamo i nomi e il valore di ogni singola banconota o moneta.

Quello che non sempre sappiamo è il modo migliore per contare i soldi. Questa settimana lavoreremo sul contare i soldi velocemente e con precisione.

Quando andiamo al supermercato e compriamo delle patatine, una bibita e una mela, la cassiera non chiederà 3 euro, 4 monete da venti centesimi di euro e 3 centesimi di euro. No, dirà: “Sono 3 euro e 83 centesimi.” Dipenderà poi da te come darglieli.

Potresti porgerle una banconota da 5 euro e voler avere il resto. Ma potresti non averla.

Vediamo insieme come contare i soldi efficacemente!

CONTARE I SOLDI

REGOLE PER CONTARE I SOLDI: COMINCIA IN GRANDE

Comincia dalla banconota più grande e vai fino alla moneta più piccola. E' più facile!

Ad esempio: Se volessi contare 3 euro e 83 centesimi non cominciare dai centesimi. Comincia a contare le monete da 2 o 1 euro, poi i 20 centesimi e poi i centesimi.



Modeling:

Dimostrate come contare una specifica somma di denaro. Fate vedere ai partecipanti il modo giusto e poi quello sbagliato di contare i soldi. Ripetete la dimostrazione se necessario.

ESERCIZI



Nota agli operatori:

Fate in modo che ci siano dei soldi disponibili per l'esercizio. Ricordate ai partecipanti di partire dalla valuta maggiore fino a quella minore e di contare ad alta voce. Se necessario aiutate i partecipanti in difficoltà.

- 1) Date ai partecipanti una somma di denaro e fategli dire quanto hanno.
- 2) Chiedete ad ogni membro di darvi la somma di denaro scritta.
- 3) Mettete quindi i soldi da sinistra a destra dalla valuta maggiore a quella minore.

1) Prendete la seguente cifra in denaro e fate la somma.

- a) Quanto è la somma di 3 euro, 2 da venti centesimi di euro, 5 centesimi di euro e 3 centesimi di euro? _____
- b) Quanto è la somma di 2 euro, 20 centesimi di euro, 2 da 5 centesimi di euro e 4 centesimi di euro? _____

2) Usa i soldi davanti a te per formare la seguente somma di denaro:

- 10 euro e 85 centesimi
- 6 euro e 32 centesimi
- 8 euro e 8 centesimi
- 1 euro e 27 centesimi
- 12 euro e 84 centesimi

3) Conta la somma di denaro che ti ha dato l'operatore.



PAUSA!

Mini-lezione: Calcolare il resto

Il resto è quella somma di denaro che il cliente ha indietro dall'acquisto di qualcosa quando da più soldi di quelli richiesti. A volte infatti non si ha la giusta somma di denaro richiesta e quindi il negoziante deve dare indietro i soldi in eccesso consegnati.

Facciamo conto che andiate a comprare un gelato in un Bar. Se il barista vi chiede 1 euro e 25 centesimi e voi avete solo una moneta da 2 euro, gli darete quella. Il barista dovrà darvi indietro 75 centesimi.

CALCOLARE IL RESTO

Per dare il resto ad una persona o controllare il resto ricevuto fate così:

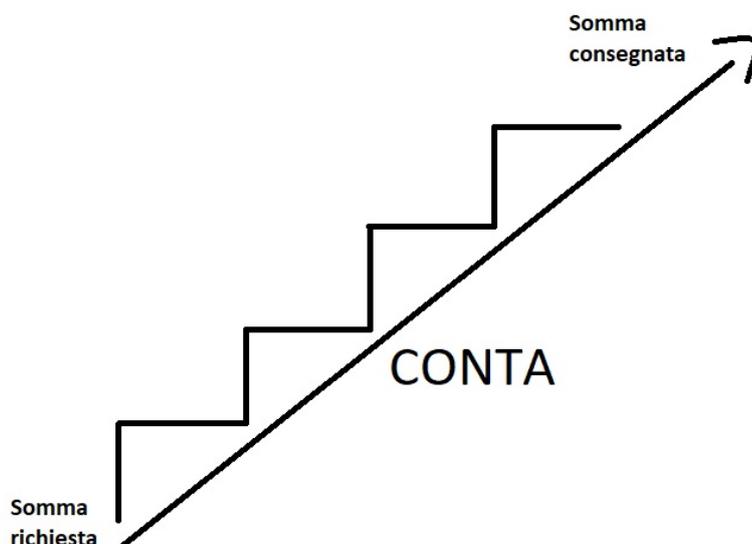
COMINCIATE col ripetere la somma richiesta quindi cominciate dalla somma richiesta.

Quindi contate dalla somma richiesta aggiungendo il resto avuto. Il conto finale dovrebbe essere proprio la somma consegnata.

FERMATEVI quando arrivate alla somma consegnata.

Potete immaginarvi di percorrere una scala che va dalla somma richiesta a quella consegnata. Quando immaginate il resto salite mentalmente la scala partendo dal numero più basso, ovvero la somma richiesta, fino al numero più alto, ovvero la somma consegnata.

Ricordate di cominciare dalla somma richiesta e una volta arrivati a quella consegnata fermatevi.



ESERCIZI



Modeling:

Dimostrate come dare il resto di 10 euro per acquisti da 4 euro e 99, 5 euro e 99, 4 euro e 20 e 5 euro e 75. Eseguite questo esercizio lentamente. Ripetete gli step più volte. Dopo averlo dimostrato fatelo fare ad un membro del gruppo più esperto e poi coinvolgete anche gli altri membri del gruppo. Ripetete l'esercizio se necessario.



Nota agli operatori:

Fate in modo che ci siano dei soldi disponibili per l'esercizio. Ricordate ai partecipanti di partire dalla valuta maggiore fino a quella minore e di contare ad alta voce. Se necessario aiutate i partecipanti in difficoltà.

- 1) Usa i soldi davanti a te per calcolare il resto che dovresti ricevere per ogni acquisto.

ARTICOLO	PREZZO	SOMMA CONSEGNATA	RESTO
DENTIFRICIO	2 EURO E 90	5 EURO	
CIOCCOLATO	3 EURO E 30	10 EURO	
UNA PENNA	75 CENTESIMI	2 EURO	
UNA PIZZA	7 EURO E 50	20 EURO	
UN PIENO DI BENZINA	53 EURO	60 EURO	

ESERCIZIO



Nota agli operatori:

Fornite di soldi finti i partecipanti. Leggete ogni situazione descritta ad alta voce e chiedete ai partecipanti di calcolare il resto. Mostrate la somma richiesta e ricordate ai partecipanti di partire dal valore maggiore fino ad arrivare a quello minore contando ad alta voce. Aiutate i partecipanti se necessario.

2)

- a) Comprate un pacchetto di gomme da masticare da 25 centesimi dando 1 euro. Quanto resto dovete avere?
- b) Comprate un gelato da 1 euro e 55 centesimi dando 5 euro in banconota. Quanto resto dovete avere?
- c) Comprate una maglietta in un negozio che costa 7 euro e 40 centesimi dando una banconota da 10 euro. Quanto resto dovete avere?

RIEPILOGO

Oggi abbiamo cominciato a trattare l'argomento della gestione economica.

Per gestire bene le tue finanze bisogna saper contare bene i propri soldi e il resto. Questo è importante per sapere quanti soldi hai a disposizione, quanto devi spendere e quanti soldi ricevi dalle persone.

Ricordati di cominciare sempre dalla banconota o moneta dal valore maggiore verso quella minore.

Quando ricevi il resto comincia sempre dalla somma dovuta e poi aggiungi il resto per ottenere la somma consegnata.

Quiz



Nota agli operatori:

Fornite i partecipanti di soldi per le domande 4,5 e 6. Per la domanda 6 procuratevi uno scontrino.

1) Quale è la regola per contare i soldi?

2) Quando controlli un resto da dove dovresti partire?

3) Quando controlli un resto dove dovresti fermare a contare?

4) Quanti soldi ho se posseggo:

2 banconote da 10 euro, 1 moneta da 1 euro, 1 moneta da 50 centesimi, due monete da 20 centesimi e 3 centesimi?

5) Quanto devo avere di resto se compro una caramella da 63 centesimi dando una banconota da 5 euro?

Quante monete da 1 euro? Quante monete da 20 centesimi? Quante monete da 5 centesimi? Quante monete da 1 centesimo?

6) Immagina di comprare un CD del tuo gruppo preferito che costa 8 euro e 65 centesimi dando 10 euro in banconota. Quanto devi ricevere di resto?

SESSIONE 2

COMPILARE ASSEGNI E BOLLETTINI POSTALI

Gestione economica

SESSIONE 2

COMPILARE ASSEGNI E BOLLETTINI POSTALI

1. Report del programma

2. Ripasso

- A. Riepilogo della Sessione 1
- B. Modeling
- C. Role-Playing supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

3. PAUSA

4. Mini-Lezione: *Compilare un assegno – Compilare un bollettino postale*

- A. Discussione
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

5. Riepilogo della Sessione 2

6. Quiz

SESSIONE 2

COMPILARE ASSEGNI E BOLLETTINI POSTALI



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione insegnerete ad un gruppo di partecipanti come usare gli assegni i bollettini postali. Per fare ciò è necessario sapere quali scritte si trovano pre-stampate sull'assegno e sul bollettino, e come compilarle correttamente. L'obiettivo di questa sessione non è incoraggiare i partecipanti ad usare gli assegni se non ne hanno ma di insegnargli come usarli correttamente nel caso ne venissero in possesso o fosse per loro necessario compilarli.

L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi.

Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione.

Materiali:

Penne in abbondanza, fogli bianchi, evidenziatori, calcolatrice, assegni, bollettini, esempi di assegni e bollettini



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Riepilogo approfondito della sessione 1
- 3) Leggere la mini-lezione: *Calcolare il resto*
- 4) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 5) Pausa

Parte II

- 1) Breve riepilogo dei concetti appresi nella Parte I
- 2) Leggere la mini-lezione: *Assegni e bollettini*
- 3) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 4) Riepilogo della sessione 2
- 5) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

RIEPILOGO

La settimana scorsa abbiamo cominciato a trattare l'argomento della gestione economica.

Per gestire bene le tue finanze bisogna saper contare bene i propri soldi e il resto.

Questo è importante per sapere quanti soldi hai a disposizione, quanto devi spendere e quanti soldi ricevi dalle persone.

Ricordati di cominciare sempre dalla banconota o moneta dal valore maggiore verso quella minore.

Quando ricevi il resto comincia sempre dalla somma dovuta e poi aggiungi il resto per ottenere la somma consegnata.

Mini-Lezione: *Contare i soldi*

Quanti di noi pensano di saper contare i soldi? Quanti di noi pensano di saper contare i soldi bene?

La verità è che molti di noi sanno contare i soldi. Abbiamo fatto molta esperienza facendolo e sappiamo i nomi e il valore di ogni singola banconota o moneta.

Quello che non sempre sappiamo è il modo migliore per contare i soldi. Questa settimana lavoreremo sul contare i soldi velocemente e con precisione.

Quando andiamo al supermercato e compriamo delle patatine, una bibita e una mela, la cassiera non chiederà 3 euro, 4 monete da venti centesimi di euro e 3 centesimi di euro. No, dirà: “Sono 3 euro e 83 centesimi.” Dipenderà poi da te come darglieli.

Potresti porgerle una banconota da 5 euro e voler avere il resto. Ma potresti non averla.

Vediamo insieme come contare i soldi efficacemente!

CONTARE I SOLDI

REGOLE PER CONTARE I SOLDI: COMINCIA IN GRANDE

Comincia dalla banconota più grande e vai fino alla moneta più piccola. E' più facile!

Ad esempio: Se volessi contare 3 euro e 83 centesimi non cominciare dai centesimi. Comincia a contare le monete da 2 o 1 euro, poi i 20 centesimi e poi i centesimi.



Modeling:

Dimostrate come contare una specifica somma di denaro. Fate vedere ai partecipanti il modo giusto e poi quello sbagliato di contare i soldi. Ripetete la dimostrazione se necessario.

ESERCIZI



Nota agli operatori:

Fate in modo che ci siano dei soldi disponibili per l'esercizio. Ricordate ai partecipanti di partire dalla valuta maggiore fino a quella minore e di contare ad alta voce. Se necessario aiutate i partecipanti in difficoltà.

- 1) Date ai partecipanti una somma di denaro e fategli dire quanto hanno.
- 2) Chiedete ad ogni membro di darvi la somma di denaro scritta.
- 3) Mettete quindi i soldi da sinistra a destra dalla valuta maggiore a quella minore.

1) Prendete la seguente cifra in denaro e fate la somma.

- a) Quanto è la somma di 3 euro, 2 da venti centesimi di euro, 5 centesimi di euro e 3 centesimi di euro? _____
- b) Quanto è la somma di 2 euro, 20 centesimi di euro, 2 da 5 centesimi di euro e 4 centesimi di euro? _____

2) Usa i soldi davanti a te per formare la seguente somma di denaro:

- 10 euro e 85 centesimi
- 6 euro e 32 centesimi
- 8 euro e 8 centesimi
- 1 euro e 27 centesimi
- 12 euro e 84 centesimi

3) Conta la somma di denaro che ti ha dato l'operatore.

Mini-lezione: Calcolare il resto

Il resto è quella somma di denaro che il cliente ha indietro dall'acquisto di qualcosa quando da più soldi di quelli richiesti. A volte infatti non si ha la giusta somma di denaro richiesta e quindi il negoziante deve dare indietro i soldi in eccesso consegnati.

Facciamo conto che andiate a comprare un gelato in un Bar. Se il barista vi chiede 1 euro e 25 centesimi e voi avete solo una moneta da 2 euro, gli darete quella. Il barista dovrà darvi indietro 75 centesimi.

CALCOLARE IL RESTO

Per dare il resto ad una persona o controllare il resto ricevuto fate così:

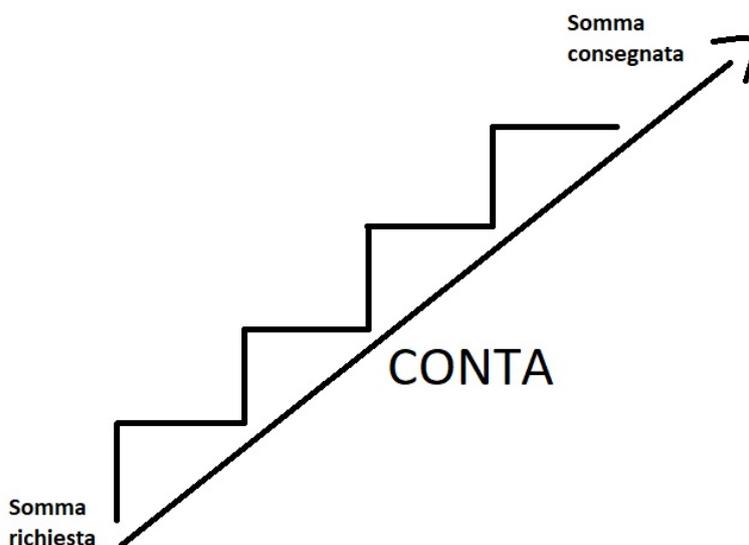
COMINCIATE col ripetere la somma richiesta quindi cominciate dalla somma richiesta.

Quindi contate dalla somma richiesta aggiungendo il resto avuto. Il conto finale dovrebbe essere proprio la somma consegnata.

FERMATEVI quando arrivate alla somma consegnata.

Potete immaginarvi di percorrere una scala che va dalla somma richiesta a quella consegnata. Quando immaginate il resto salite mentalmente la scala partendo dal numero più basso, ovvero la somma richiesta, fino al numero più alto, ovvero la somma consegnata.

Ricordate di cominciare dalla somma richiesta e una volta arrivati a quella consegnata fermatevi.



ESERCIZI



Modeling:

Dimostrate come dare il resto di 10 euro per acquisti da 4 euro e 99, 5 euro e 99, 4 euro e 20 e 5 euro e 75. Eseguite questo esercizio lentamente. Ripetete gli step più volte. Dopo averlo dimostrato fatelo fare ad un membro del gruppo più esperto e poi coinvolgete anche gli altri membri del gruppo. Ripetete l'esercizio se necessario.



Nota agli operatori:

Fate in modo che ci siano dei soldi disponibili per l'esercizio. Ricordate ai partecipanti di partire dalla valuta maggiore fino a quella minore e di contare ad alta voce. Se necessario aiutate i partecipanti in difficoltà.

- 1) Usa i soldi davanti a te per calcolare il resto che dovresti ricevere per ogni acquisto.

ARTICOLO	PREZZO	SOMMA CONSEGNATA	RESTO
DENTIFRICIO	2 EURO E 90	5 EURO	
CIOCCOLATO	3 EURO E 30	10 EURO	
UNA PENNA	75 CENTESIMI	2 EURO	
UNA PIZZA	7 EURO E 50	20 EURO	
UN PIENO DI BENZINA	53 EURO	60 EURO	

ESERCIZIO



Nota agli operatori:

Fornite di soldi finti i partecipanti. Leggete ogni situazione descritta ad alta voce e chiedete ai partecipanti di calcolare il resto. Mostrate la somma richiesta e ricordate ai partecipanti di partire dal valore maggiore fino ad arrivare a quello minore contando ad alta voce. Aiutate i partecipanti se necessario.

2)

- a) Comprate un pacchetto di gomme da masticare da 25 centesimi dando 1 euro. Quanto resto dovete avere?
- b) Comprate un gelato da 1 euro e 55 centesimi dando 5 euro in banconota. Quanto resto dovete avere?
- c) Comprate una maglietta in un negozio che costa 7 euro e 40 centesimi dando una banconota da 10 euro. Quanto resto dovete avere?



PAUSA!

Mini-Lezione: *Leggere un assegno*

Gli assegni si sono evoluti molto nel tempo da quando erano semplici note scritte a mano su carta che chiedevano alla propria banca di pagare del denaro a qualcuno. Gli assegni di oggi sono computerizzati, standardizzati e con impronte magnetiche e sono talmente pratici da essere a volte indispensabili.

Leggere un assegno:

Quando leggete e riempite i campi di un assegno è utile procedere dall'alto al basso e da sinistra a destra. Questa tecnica è facile da ricordare perché è come leggere un libro. Se procederete in questo modo non vi dimenticherete di compilare alcun campo necessario.

Vi sono molte informazioni scritte su un assegno. Alcune sono già stampate ed altre vanno aggiunte durante la compilazione. Prendiamoci qualche minuto per guardare tutte le informazioni presenti su un assegno.

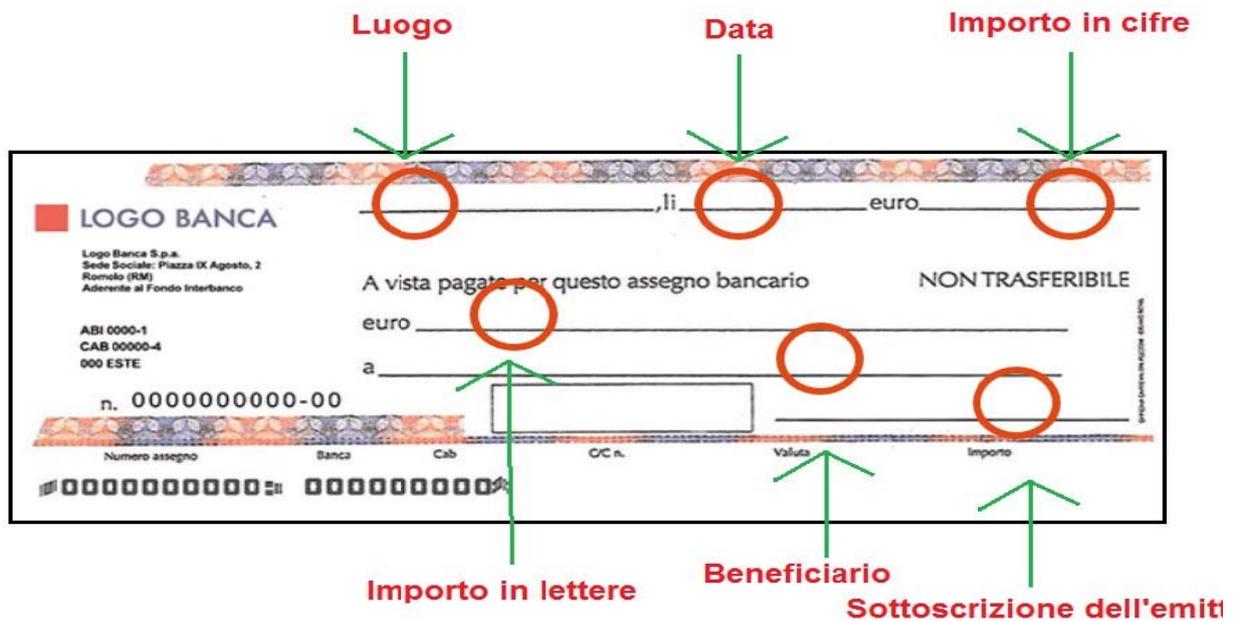
Cominciamo da sopra e andiamo verso il basso e da sinistra verso destra.



Modeling:

Presentate il Poster su *Leggere un assegno* (fronte) e i fogli di lavoro. Leggete ogni riquadro attorno al grande assegno rappresentato sul poster che spiega le informazioni presenti sul fronte dell'assegno.

Fronte dell'assegno



Nota agli operatori:

Disegnate un esempio di fronte di un assegno. Mostrate ai membri del gruppo ogni parte di un assegno. Stressate l'importanza di riempire ogni spazio compresi nome del beneficiario e data.

Quando compilate un assegno ci sono 6 informazioni importanti da inserire:

- 1) **Luogo:** Dove sono?
- 2) **Data:** Quale è la data di oggi?
- 3) **Importo in cifre:** Quanti soldi scritti in numero voglio dare al beneficiario? Per esempio 500 euro.
- 4) **Importo in lettere:** Quanti soldi scritti in lettere voglio dare al beneficiario?
- 5) **Beneficiario:** A chi voglio dare I miei soldi?
- 6) **Firma:** La propria firma.



Focalizziamo l'attenzione sull'importo in lettere.

Se vuoi pagare 280 euro e 10 centesimi allora lo scriverai esattamente come lo dici:

Scrivi prima il numero di euro in parole

Se ci sono anche dei centesimi scriverai la congiunzione "E" o "/"

Scrivi il numero dei centesimi in parole

Quindi scriverai



Duecentottanta euro e dieci centesimi

280.10

Dopo aver scritto la cifra in lettere apporrai una linea orizzontale così



Duecentottanta euro e dieci centesimi-----

280.10



Nota agli operatori:

Riempite gli spazi dedicati all'importo in lettere e a quello in numeri. Dimostrate ai partecipanti come si trasformano le cifre in parole. Usate gli assegni successivi per continuare l'esercizio. Ripetete se necessario.

ESERCIZIO

Scrivete le seguenti cifre nei sottostanti assegni bancari:

Euro 20.10 alla SDG&E

LOGO BANCA _____,li _____ euro _____

Logo Banca S.p.a.
Sede Sociale: Piazza IX Agosto, 2
Romolo (RM)
Aderente al Fondo Interbancario

ABI 0000-1
CAB 00000-4
000 ESTE

A vista pagate per questo assegno bancario NON TRASFERIBILE

euro _____

a _____

n. 0000000000-00

Numero assegno	Banca	Cab	C/C n.	Valuta	Importo
0000000000					

Euro 100.15 alla Pacifico S.r.l.

LOGO BANCA _____,li _____ euro _____

Logo Banca S.p.a.
Sede Sociale: Piazza IX Agosto, 2
Romolo (RM)
Aderente al Fondo Interbancario

ABI 0000-1
CAB 00000-4
000 ESTE

A vista pagate per questo assegno bancario NON TRASFERIBILE

euro _____

a _____

n. 0000000000-00

Numero assegno	Banca	Cab	C/C n.	Valuta	Importo
0000000000					

ESERCIZIO

Scrivete le seguenti cifre nei sottostanti assegni bancari:

Euro 95.50 alla Castri C.r.l.

LOGO BANCA
Logo Banca S.p.a.
Sede Sociale: Piazza IX Agosto, 2
Romolo (RM)
Aderente al Fondo Interbancario

ABI 0000-1
CAB 00000-4
000 ESTE

n. 0000000000-00

_____,li _____ euro _____

A vista pagate per questo assegno bancario **NON TRASFERIBILE**

euro _____

a _____

Numero assegno Banca Cab C/C n. Valuta Importo

0000000000 0000000000

Euro 125.00 alla Digital S.r.l.

LOGO BANCA
Logo Banca S.p.a.
Sede Sociale: Piazza IX Agosto, 2
Romolo (RM)
Aderente al Fondo Interbancario

ABI 0000-1
CAB 00000-4
000 ESTE

n. 0000000000-00

_____,li _____ euro _____

A vista pagate per questo assegno bancario **NON TRASFERIBILE**

euro _____

a _____

Numero assegno Banca Cab C/C n. Valuta Importo

0000000000 0000000000

Mini-Lezione: *Leggere un bollettino postale*

I bollettini postali sono uno strumento di pagamento molto comune. Vengono utilizzati solitamente per pagare le utenze domestiche, come la bolletta dell'energia elettrica, dei servizi telefonici, gli abbonamenti a riviste, o alcune tasse specifiche.

Leggere un bollettino postale:

Quando leggete e riempite i campi di un bollettino postale è utile procedere dall'alto al basso e da sinistra a destra. Questa tecnica è facile da ricordare perché è come leggere un libro. Se procederete in questo modo non vi dimenticherete di compilare alcun campo necessario.

Vi sono molte informazioni scritte su un bollettino postale. Alcune sono già stampate ed altre vanno aggiunte durante la compilazione. Prendiamoci qualche minuto per guardare tutte le informazioni presenti su un bollettino postale.

Cominciamo da sopra e andiamo verso il basso e da sinistra verso destra.



Modeling:

Presentate il Poster su *Leggere un bollettino postale* (fronte) e i fogli di lavoro. Leggete ogni riquadro attorno al grande disegno rappresentato sul poster che spiega le informazioni presenti sul fronte del bollettino.

Fronte del bollettino postale

Intestazione corretta

Numero di Conto Corrente

COPIE CORRENTI POSTALI - Servizi & Strumenti

Conto Corrente

CC/C.C. n. 29216199 di Euro 75,00
SETTANTACINQUE/00

INTESTATO A:
Fondazione Hospice M.T.C. Seragnoli Onlus

ESIBITO DA:
Mario Rossi
Via Corticella 10
40100 Bologna

CAUSALE:
A favore delle Vostre attività

COPIE CORRENTI POSTALI - Servizi & Strumenti

Conto Corrente

CC/C.C. n. 29216199 di Euro 75,00
TD 123 SETTANTACINQUE/00

BENEFICIARIO:
FONDAZIONE HOSPICE M.T.C. SERAGNOLI ONLUS
A FAVORE DELLE VOSTRE ATTIVITA'

ESIBITO DA:
MARIO ROSSI
VIA CORTICELLA 10
40100 BOLOGNA

IMPORTANTE: NON SCRIVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTE

123>

La causale è libera.

Indicare l'esatto recapito postale di chi effettua l'offerta per permetterci di inviare ricevuta e ringraziamento.



Nota agli operatori:

Disegnate un esempio di fronte di un bollettino postale. Mostrate ai membri del gruppo ogni parte di un bollettino. Stressate l'importanza di riempire ogni spazio compresi nome del beneficiario e data.

Quando compilate un bollettino ci sono 6 informazioni importanti da inserire:

- 1) Intestatario/Beneficiario: A chi voglio dare i miei soldi?
- 2) Il numero di conto corrente postale del beneficiario: Su quale conto voglio versare i miei soldi?
- 3) I miei dati (chi fa il versamento): Nome, cognome, indirizzo?
- 4) Importo in cifre: Quanti soldi scritti in numero devo pagare all'intestatario/beneficiario? Per esempio 75 euro.
- 5) Importo in lettere: Quanti soldi scritti in lettere devo pagare all'intestatario/beneficiario?
- 6) La causale: Qual è il motivo del pagamento?

CONTI CORRENTI POSTALI - Risultato di Versamento		Dati di Poste	
€ sul C/C n. 1 2 3 4 5 6	di Euro	1 3 , 5 1	
IMPORTO IN LETTERE INSEDIATO A: tredici,51		IMPORTO IN LETTERE INSEDIATO A: tredici,51	
BOLLETTINO ONLINE		BOLLETTINO ONLINE	
CAUSALE Bollettino di prova		CAUSALE Bollettino di prova	
ESEGUITO DA Mario Rossi		ESEGUITO DA Mario Rossi	
VIA, PIAZZA Piazza Venezia 1		VIA, PIAZZA Piazza Venezia 1	
C.A.P. 187		C.A.P. 187	
CITTA' ABBIA Roma		CITTA' ABBIA Roma	
BOLO DELL'IRROGO POSTALE		BOLO DELL'IRROGO POSTALE data di bonifico	
		INFORMANTE, NON SCEVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTE numero conto	
		123>	

Focalizziamo l'attenzione sull'importo in lettere.

Se vuoi pagare 13 euro e 51 centesimi allora lo scriverai esattamente come lo dici:

Scrivi prima il numero di euro in parole

Se ci sono anche dei centesimi scriverai “,” o “/”

Scrivi il numero dei centesimi in parole

Quindi scriverai



13.51

Tredici euro e cinquantuno centesimi

Dopo aver scritto la cifra in lettere apporrai una linea orizzontale così



13.51

Tredici euro e cinquantuno centesimi-----



Nota agli operatori:

Riempite gli spazi dedicati all'importo in lettere e a quello in numeri. Dimostrate ai partecipanti come si trasformano le cifre in parole. Usate i bollettini successivi per continuare l'esercizio. Ripetete se necessario.

ESERCIZIO

Scrivete le seguenti cifre nei sottostanti bollettini postali:

**Euro 20.10 sul C/C n. 5623 intestato alla
SDG&E - via Mar Nero 12 - 09124 Cagliari**

CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevuto di Versamento		BancoPosta	
€	sul C/C n. _____	€	sul C/C n. _____ di Euro _____
di Euro _____		TD 123	IMPORTO IN LETTERE _____
IMPORTO IN LETTERE _____		INTESTATO A _____	
INTESTATO A _____		CAUSALE _____	
CAUSALE _____			
		ESEGUITO DA _____	
		VIA - PIAZZA _____	
		CAP _____ LOCALITÀ _____	
ESEGUITO DA _____	BOLO DELL'UFFICIO POSTALE		IMPORTANTE: NON SCRIVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTEI
VIA - PIAZZA _____	codice bonoriposto		importo in euro numeri carte
CAP _____ LOCALITÀ _____			tipo documento
			123>

**Euro 100.15 sul C/C n. 45369 intestato alla
Pacifico S.r.l. - via Pertini 10 - 07100 Sassari**

CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevuto di Versamento		BancoPosta	
€	sul C/C n. _____	€	sul C/C n. _____ di Euro _____
di Euro _____		TD 123	IMPORTO IN LETTERE _____
IMPORTO IN LETTERE _____		INTESTATO A _____	
INTESTATO A _____		CAUSALE _____	
CAUSALE _____			
		ESEGUITO DA _____	
		VIA - PIAZZA _____	
		CAP _____ LOCALITÀ _____	
ESEGUITO DA _____	BOLO DELL'UFFICIO POSTALE		IMPORTANTE: NON SCRIVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTEI
VIA - PIAZZA _____	codice bonoriposto		importo in euro numeri carte
CAP _____ LOCALITÀ _____			tipo documento
			123>

ESERCIZIO

Scrivete le seguenti cifre nei sottostanti bollettini postali:

**Euro 95.50 sul C/C n. 4241 intestato alla
Castri C.r.l. - via Liguria 33 - 50123 Firenze**

CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevute di Versamento		CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevute di Accredito	
BancoPosta		BancoPosta	
€ sul C/C n. _____ di Euro _____		€ sul C/C n. _____ di Euro _____	
IMPORTO IN LETTERE _____		TD 123 IMPORTO IN LETTERE _____	
INTESTATO A _____		INTESTATO A _____	
CAUSALE _____		CAUSALE _____	
		ESEGUITO DA _____	
		VIA - PIAZZA _____	
		CAP _____ LOCALITÀ _____	
ESEGUITO DA _____	BOLLO DELL'UFFICIO POSTALE _____	BOLLO DELL'UFFICIO POSTALE _____	IMPORTANTE: NON SCRIVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTE! importo in euro numero conto tipo documento
VIA - PIAZZA _____			
CAP _____ LOCALITÀ _____			123 >

**Euro 125.00 sul C/C n. 5623 intestato alla
Digital S.r.l. - corso America 54 - 80128 Napoli**

CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevute di Versamento		CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevute di Accredito	
BancoPosta		BancoPosta	
€ sul C/C n. _____ di Euro _____		€ sul C/C n. _____ di Euro _____	
IMPORTO IN LETTERE _____		TD 123 IMPORTO IN LETTERE _____	
INTESTATO A _____		INTESTATO A _____	
CAUSALE _____		CAUSALE _____	
		ESEGUITO DA _____	
		VIA - PIAZZA _____	
		CAP _____ LOCALITÀ _____	
ESEGUITO DA _____	BOLLO DELL'UFFICIO POSTALE _____	BOLLO DELL'UFFICIO POSTALE _____	IMPORTANTE: NON SCRIVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTE! importo in euro numero conto tipo documento
VIA - PIAZZA _____			
CAP _____ LOCALITÀ _____			123 >

RIEPILOGO

Oggi avete imparato come compilare gli assegni bancari e i bollettini postali.

Ci sono 6 parti importanti dell'assegno da compilare: la data, il luogo, il beneficiario, l'importo in cifre, l'importo in lettere, la firma. Il campo da compilare in assoluto più importante è dove scriverete l'importo in lettere perché è lì che indicate quanto state dando in termini di soldi all'altra persona.

E' proprio quello il campo che il commesso bancario guarderà quando dovrà dare il corrispettivo in monete all'intestatario dell'assegno.

Il secondo campo da compilare più importante è l'importo in cifre. Scrivere un assegno può essere complicato inizialmente ed è pertanto importante fare molta pratica.

Anche nei bollettini postali ci sono 6 parti importanti da compilare: l'intestatario/beneficiario, il numero di conto corrente postale del beneficiario, i miei dati (di chi fa il versamento: nome, cognome, indirizzo; l'importo in cifre, l'importo in lettere, e la causale.

Quiz

Che informazione va qui?

LOGO BANCA
Logo Banca S.p.a.
Sede Sociale: Piazza IX Agosto, 2
Romolo (RM)
Aderente al Fondo Interbancario

ABI 0000-1
CAB 00000-4
000 ESTE

n. 0000000000-00

Numero assegno Banca Cab C.C.N. Valuta Importo

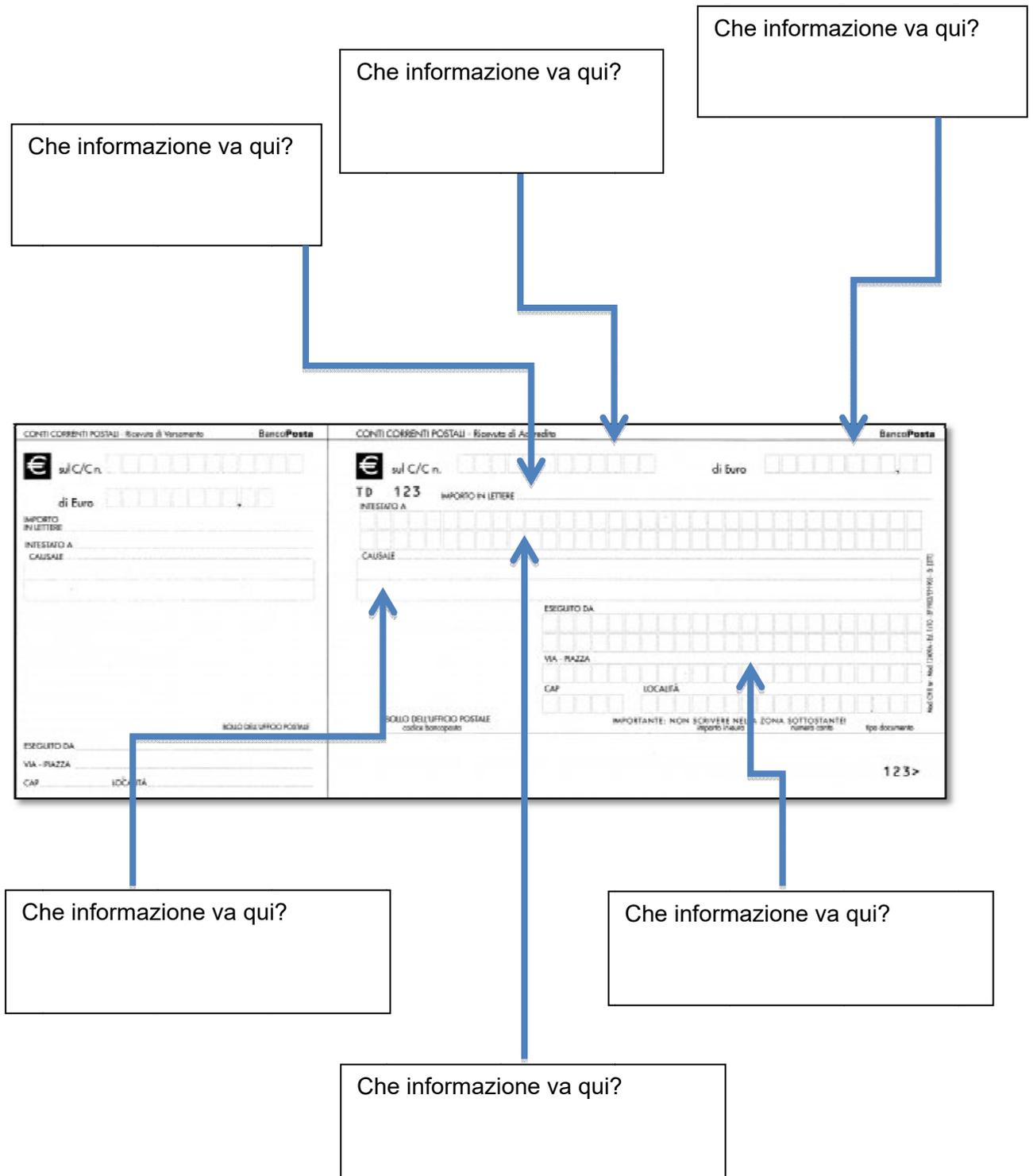
_____ ,li _____ euro

A vista pagate per questo assegno bancario NON TRASFERIBILE

euro _____

a _____

Quiz



SESSIONE 3

LEGGERE UNA FATTURA

Gestione economica

SESSIONE 3

LEGGERE UNA FATTURA

1. Report del programma

2. Ripasso

- A. Riepilogo della Sessione 2
- B. Mini-lezione: *Leggere un assegno e un bollettino postale*
- C. Modeling
- D. Role-Playing supervisionato
- E. Feedback & Problem Solving

3. PAUSA

4. Mini-Lezione: *Leggere le fatture*

- A. Discussione
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

5. Riepilogo della Sessione 3

6. Quiz

SESSIONE 3

LEGGERE UNA FATTURA



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione insegnerete ad un gruppo di partecipanti di pagare un conto o una bolletta con un assegno. Per fare ciò sono necessarie due abilità: 1) l'abilità di leggere una fattura o una bolletta da pagare e trovare le informazioni essenziali e 2) trasferire le informazioni essenziali dalla ricevuta all'assegno. Anche se alcuni partecipanti non possiedono un libretto degli assegni, questa sessione è pensata per introdurla ai principali modi di gestione dei propri risparmi o di pagamento dei propri debiti usando i sistemi più comuni. Questa rappresenterà una sessione difficile per molti partecipanti pertanto è necessario prendere del tempo da dedicare alla spiegazione e agli esercizi, anche individualmente.

Incoraggiate la partecipazione di ciascun partecipante. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi.

Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione.

Materiali:

Penne in abbondanza, fogli bianchi, evidenziatori, calcolatrice



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Riepilogo approfondito della sessione 2
- 3) Leggere la mini-lezione: *Leggere gli assegni e i bollettini postali*
- 4) Condurre tramite alzata di mano con schede e poster
- 5) Pausa

Parte II

- 1) Leggere la mini-lezione: *Leggere le fatture*
- 2) Discussione ed esercizi
- 3) Riepilogo della sessione 3
- 4) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

RIEPILOGO

La settimana scorsa avete imparato come compilare gli assegni bancari.

Ci sono 6 parti importanti dell'assegno da compilare: la data, il luogo, il beneficiario, l'importo in cifre, l'importo in lettere, la firma. Il campo da compilare in assoluto più importante è dove scriverete l'importo in lettere perché è lì che indicate quanto state dando in termini di soldi all'altra persona. E' proprio quello il campo che il commesso bancario guarderà quando dovrà dare il corrispettivo in monete all'intestatario dell'assegno. Il secondo campo da compilare più importante è l'importo in cifre. Scrivere un assegno può essere complicato inizialmente ed è pertanto importante fare molta pratica.

Anche nei bollettini postali ci sono 6 parti importanti da compilare: l'intestatario/beneficiario, il numero di conto corrente postale del beneficiario, i miei dati (di chi fa il versamento: nome, cognome, indirizzo; l'importo in cifre, l'importo in lettere, e la causale.

Mini-Lezione: *Leggere un assegno*

Gli assegni si sono evoluti molto nel tempo da quando erano semplici note scritte a mano su carta che chiedevano alla propria banca di pagare del denaro a qualcuno. Gli assegni di oggi sono computerizzati, standardizzati e con impronte magnetiche e sono talmente pratici da essere a volte indispensabili.

Leggere un assegno:

Quando leggete e riempite i campi di un assegno è utile procedere dall'alto al basso e da sinistra a destra. Questa tecnica è facile da ricordare perché è come leggere un libro. Se procederete in questo modo non vi dimenticherete di compilare alcun campo necessario.

Vi sono molte informazioni scritte su un assegno. Alcune sono già stampate ed altre vanno aggiunte durante la compilazione. Prendiamoci qualche minuto per guardare tutte le informazioni presenti su un assegno.

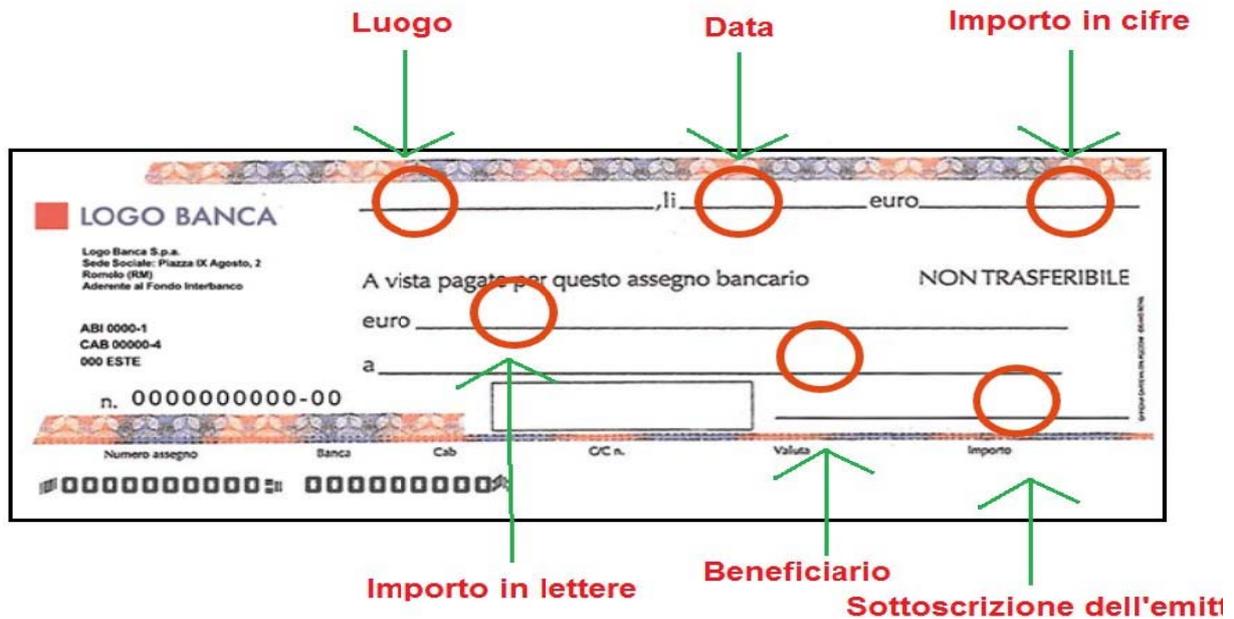
Cominciamo da sopra e andiamo verso il basso e da sinistra verso destra.



Modeling:

Presentate il Poster su *Leggere un assegno* (fronte) e i fogli di lavoro. Leggete ogni riquadro attorno al grande assegno rappresentato sul poster che spiega le informazioni presenti sul fronte dell'assegno.

Fronte dell'assegno



Nota agli operatori:

Disegnate un esempio di fronte di un assegno. Mostrate ai membri del gruppo ogni parte di un assegno. Stressate l'importanza di riempire ogni spazio compresi nome del beneficiario e data.

Quando compilate un assegno ci sono 6 informazioni importanti da inserire:

- 1) **Luogo:** Dove sono?
- 2) **Data:** Quale è la data di oggi?
- 3) **Importo in cifre:** Quanti soldi scritti in numero voglio dare al beneficiario? Per esempio 500 euro.
- 4) **Importo in lettere:** Quanti soldi scritti in lettere voglio dare al beneficiario?
- 5) **Beneficiario:** A chi voglio dare I miei soldi?
- 6) **Firma:** La propria firma.



Focalizziamo l'attenzione sull'importo in lettere.

Se vuoi pagare 280 euro e 10 centesimi allora lo scriverai esattamente come lo dici:

Scrivi prima il numero di euro in parole

Se ci sono anche dei centesimi scriverai la congiunzione "E" o "/"

Scrivi il numero dei centesimi in parole

Quindi scriverai



Duecentottanta euro e dieci centesimi

280.10

Dopo aver scritto la cifra in lettere apporrai una linea orizzontale così



Duecentottanta euro e dieci centesimi-----

280.10



Nota agli operatori:

Riempite gli spazi dedicati all'importo in lettere e a quello in numeri. Dimostrate ai partecipanti come si trasformano le cifre in parole. Usate gli assegni successivi per continuare l'esercizio. Ripetete se necessario.

ESERCIZIO

Scrivete le seguenti cifre nei sottostanti assegni bancari:

Euro 20.10 alla SDG&E

LOGO BANCA _____,li _____ euro _____

Logo Banca S.p.a.
Sede Sociale: Piazza IX Agosto, 2
Romolo (RM)
Aderente al Fondo Interbancario

ABI 0000-1
CAB 00000-4
000 ESTE

A vista pagate per questo assegno bancario NON TRASFERIBILE

euro _____

a _____

n. 0000000000-00

Numero assegno	Banca	Cab	C/C n.	Valuta	Importo
0000000000					

Euro 100.15 alla Pacifico S.r.l.

LOGO BANCA _____,li _____ euro _____

Logo Banca S.p.a.
Sede Sociale: Piazza IX Agosto, 2
Romolo (RM)
Aderente al Fondo Interbancario

ABI 0000-1
CAB 00000-4
000 ESTE

A vista pagate per questo assegno bancario NON TRASFERIBILE

euro _____

a _____

n. 0000000000-00

Numero assegno	Banca	Cab	C/C n.	Valuta	Importo
0000000000					

ESERCIZIO

Scrivete le seguenti cifre nei sottostanti assegni bancari:

Euro 95.50 alla Castri C.r.l.

LOGO BANCA
Logo Banca S.p.a.
Sede Sociale: Piazza IX Agosto, 2
Romolo (RM)
Aderente al Fondo Interbancario

ABI 0000-1
CAB 00000-4
000 ESTE

n. 0000000000-00

_____,li _____ euro _____

A vista pagate per questo assegno bancario **NON TRASFERIBILE**

euro _____

a _____

Numero assegno Banca Cab C/C n. Valuta Importo

0000000000 0000000000

Euro 125.00 alla Digital S.r.l.

LOGO BANCA
Logo Banca S.p.a.
Sede Sociale: Piazza IX Agosto, 2
Romolo (RM)
Aderente al Fondo Interbancario

ABI 0000-1
CAB 00000-4
000 ESTE

n. 0000000000-00

_____,li _____ euro _____

A vista pagate per questo assegno bancario **NON TRASFERIBILE**

euro _____

a _____

Numero assegno Banca Cab C/C n. Valuta Importo

0000000000 0000000000

Mini-Lezione: *Leggere un bollettino postale*

I bollettini postali sono uno strumento di pagamento molto comune. Vengono utilizzati solitamente per pagare le utenze domestiche, come la bolletta dell'energia elettrica, dei servizi telefonici, gli abbonamenti a riviste, o alcune tasse specifiche.

Leggere un bollettino postale:

Quando leggete e riempite i campi di un bollettino postale è utile procedere dall'alto al basso e da sinistra a destra. Questa tecnica è facile da ricordare perché è come leggere un libro. Se procederete in questo modo non vi dimenticherete di compilare alcun campo necessario.

Vi sono molte informazioni scritte su un bollettino postale. Alcune sono già stampate ed altre vanno aggiunte durante la compilazione. Prendiamoci qualche minuto per guardare tutte le informazioni presenti su un bollettino postale.

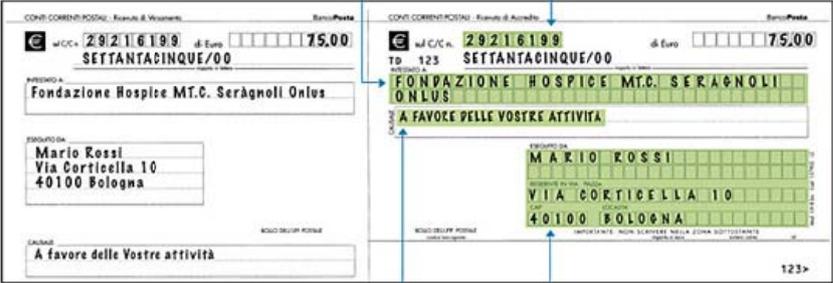
Cominciamo da sopra e andiamo verso il basso e da sinistra verso destra.



Modeling:

Presentate il Poster su *Leggere un bollettino postale* (fronte) e i fogli di lavoro. Leggete ogni riquadro attorno al grande disegno rappresentato sul poster che spiega le informazioni presenti sul fronte del bollettino.

Fronte del bollettino postale



Il bollettino postale mostrato è diviso in due sezioni: "COFFI CORRENTI POSTALI - Riservato ai Versamenti" e "COFFI CORRENTI POSTALI - Riservato ai Assegni".

Intestazione corretta: Indica il campo "INVIATO A:" con il nome "Fondazione Hospice M.T.C. Seragnoli Onlus".

Numero di Conto Corrente: Indica il campo "n° C/C n." con il numero "29216199".

La causale è libera: Indica il campo "CAUSALE" con il testo "A favore delle Vostre attività".

Indicare l'esatto recapito postale di chi effettua l'offerta per permetterci di inviare ricevuta e ringraziamento: Indica il campo "INDICARE IL RECAPITO POSTALE" con l'indirizzo "MARIO ROSSI, VIA CORTICELLA 10, 40100 BOLOGNA".

Altri dati visibili: importo in cifre "75,00", importo in lettere "SETTANTACINQUE/00", e il codice "123" in basso a destra.



Nota agli operatori:

Disegnate un esempio di fronte di un bollettino postale. Mostrate ai membri del gruppo ogni parte di un bollettino. Stressate l'importanza di riempire ogni spazio richiesto.

Quando compilate un bollettino ci sono 6 informazioni importanti da inserire:

- 1) Intestatario/Beneficiario: A chi voglio dare i miei soldi?
- 2) Il numero di conto corrente postale del beneficiario: Su quale conto voglio versare i miei soldi?
- 3) I miei dati (chi fa il versamento): Nome, cognome, indirizzo?
- 4) Importo in cifre: Quanti soldi scritti in numero devo pagare all'intestatario/beneficiario? Per esempio 75 euro.
- 5) Importo in lettere: Quanti soldi scritti in lettere devo pagare all'intestatario/beneficiario?
- 6) La causale: Qual è il motivo del pagamento?

CONTI CORRENTI POSTALI - Risultato di Versamento		Dati di Poste	
€ sul C/C n. 1 2 3 4 5 6	di Euro	1 3 , 5 1	
IMPORTO IN LETTERE: tredici,51			
INSEDIATO A: Bollettino-Online			
CAUSALE: Bollettino di prova			
ESEGUITO DA: Mario Rossi			
VIA, PIAZZA: Piazza Venezia 1			
C.A.P.: 187			
CITTA': Roma			
BOLO DELL'IRROGO POSTALE		BOLO DELL'IRROGO POSTALE	
		ESEGUITO DA: Mario Rossi	
		VIA, PIAZZA: Piazza Venezia 1	
		C.A.P.: 187	
		CITTA': Roma	
		IMPORTANTE: NON SCEVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTE	
		123>	

Focalizziamo l'attenzione sull'importo in lettere.

Se vuoi pagare 13 euro e 51 centesimi allora lo scriverai esattamente come lo dici:

Scrivi prima il numero di euro in parole

Se ci sono anche dei centesimi scriverai “,” o “/”

Scrivi il numero dei centesimi in parole

Quindi scriverai



13.51

Tredici euro e cinquantuno centesimi

Dopo aver scritto la cifra in lettere apporrai una linea orizzontale così



13.51

Tredici euro e cinquantuno centesimi-----



Nota agli operatori:

Riempite gli spazi dedicati all'importo in lettere e a quello in numeri. Dimostrate ai partecipanti come si trasformano le cifre in parole. Usate i bollettini successivi per continuare l'esercizio. Ripetete se necessario.

ESERCIZIO

Scrivete le seguenti cifre nei sottostanti bollettini postali:

**Euro 20.10 sul C/C n. 5623 intestato alla
SDG&E - via Mar Nero 12 - 09124 Cagliari**

CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevuto di Versamento		BancoPosta	
€	sul C/C n. _____	€	sul C/C n. _____ di Euro _____
di Euro	_____	TD 123	IMPORTO IN LETTERE
IMPORTO IN LETTERE	_____	INTESTATO A	_____
INTESTATO A	_____	CAUSALE	_____
CAUSALE	_____	ESEGUITO DA	_____
ESEGUITO DA	_____	VIA - PIAZZA	_____
VIA - PIAZZA	_____	CAP	_____ LOCALITÀ _____
CAP	_____ LOCALITÀ _____	BOLO DELL'UFFICIO POSTALE	_____
		codice bonoriposto	_____
		IMPORTANTE: NON SCRIVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTEI	_____
		importo in euro	_____
		numero conto	_____
		tipo documento	_____
			123>

**Euro 100.15 sul C/C n. 45369 intestato alla
Pacifico S.r.l. - via Pertini 10 - 07100 Sassari**

CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevuto di Versamento		BancoPosta	
€	sul C/C n. _____	€	sul C/C n. _____ di Euro _____
di Euro	_____	TD 123	IMPORTO IN LETTERE
IMPORTO IN LETTERE	_____	INTESTATO A	_____
INTESTATO A	_____	CAUSALE	_____
CAUSALE	_____	ESEGUITO DA	_____
ESEGUITO DA	_____	VIA - PIAZZA	_____
VIA - PIAZZA	_____	CAP	_____ LOCALITÀ _____
CAP	_____ LOCALITÀ _____	BOLO DELL'UFFICIO POSTALE	_____
		codice bonoriposto	_____
		IMPORTANTE: NON SCRIVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTEI	_____
		importo in euro	_____
		numero conto	_____
		tipo documento	_____
			123>

ESERCIZIO

Scrivete le seguenti cifre nei sottostanti bollettini postali:

**Euro 95.50 sul C/C n. 4241 intestato alla
Castri C.r.l. - via Liguria 33 - 50123 Firenze**

CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevute di Versamento		CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevute di Accredito	
BancaPosta		BancaPosta	
€ sul C/C n. _____	di Euro _____	€ sul C/C n. _____	di Euro _____
IMPORTO IN LETTERE _____	INTESTATO A _____	TD 123 IMPORTO IN LETTERE _____	INTESTATO A _____
CAUSALE _____	CAUSALE _____	CAUSALE _____	CAUSALE _____
ESEGUITO DA _____	BOLLO DELL'UFFICIO POSTALE _____	ESEGUITO DA _____	BOLLO DELL'UFFICIO POSTALE _____
VIA - PIAZZA _____	VIA - PIAZZA _____	VIA - PIAZZA _____	VIA - PIAZZA _____
CAP _____	LOCALITÀ _____	CAP _____	LOCALITÀ _____
		IMPORTANTE: NON SCRIVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTE! importo in euro numero conto tipo documento	123>

**Euro 125.00 sul C/C n. 5623 intestato alla
Digital S.r.l. - corso America 54 - 80128 Napoli**

CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevute di Versamento		CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevute di Accredito	
BancaPosta		BancaPosta	
€ sul C/C n. _____	di Euro _____	€ sul C/C n. _____	di Euro _____
IMPORTO IN LETTERE _____	INTESTATO A _____	TD 123 IMPORTO IN LETTERE _____	INTESTATO A _____
CAUSALE _____	CAUSALE _____	CAUSALE _____	CAUSALE _____
ESEGUITO DA _____	BOLLO DELL'UFFICIO POSTALE _____	ESEGUITO DA _____	BOLLO DELL'UFFICIO POSTALE _____
VIA - PIAZZA _____	VIA - PIAZZA _____	VIA - PIAZZA _____	VIA - PIAZZA _____
CAP _____	LOCALITÀ _____	CAP _____	LOCALITÀ _____
		IMPORTANTE: NON SCRIVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTE! importo in euro numero conto tipo documento	123>



PAUSA!

Mini-Lezione: *Leggere una fattura*

A volte, nella posta, c'è anche la fattura di qualche bolletta da pagare.

Le fatture possono risultare confuse.

Infatti contengono molte informazioni da leggere, a volte anche molto tecniche e difficili da comprendere.

Potrebbero esserci tanti numeri, cosa che rende difficile capire quale cifra bisogna pagare, a chi ed entro quando.

Quando ricevete la fattura di una bolletta dovrete guardare alle seguenti informazioni necessarie per pagarla.

- 1) **Nome della società**
- 2) **Numero di riferimento fattura**
- 3) **La cifra da pagare**
- 4) **La scadenza**

Adesso, guardiamo ad un esempio di fattura riportato nella pagina seguente:

Servizio Elettrico Nazionale

Casella Postale 1120 - 20160 Milano



DATI FORNITURA

Forniamo energia in
Via Giotto 76
09100 CAGLIARI
Tariffa bioraria
Tipologia cliente
Domestico residente
Tipologia pagamento
Bollettino postale
Data di attivazione delle
condizioni contrattuali
10 ottobre 2007

Tipologia contatore
Contatore elettronico gestito
per fasce-(EF)
Potenza contrattualmente
impegnata
3 KW (chilowatt)
Potenza disponibile
3,3 KW (chilowatt)
Tensione di fornitura
230 V - monofase

MARIO ROSSI
VIA GIOTTO 76
09100 CAGLIARI

CODICE CLIENTE
980956116

CODICE POD
IT001E980956116

CODICE FISCALE
RSSMRA79A01B354D

DATI BOLLETTA
Fornitura energia elettrica
N. FATTURA 9232546
Del 01-06-2017

BIMESTRE
MAR. 2017 - APR. 2017

TOTALE DA PAGARE

€ 84,15

Entro il 27.10.2017

TIPO DI FATTURA
ORDINARIA

SINTESI DEGLI IMPORTI FATTURATI

Spesa per la materia energia	€ 20,20
Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	€ 9,55
Spesa per gli oneri di sistema	€ 8,35
Precedente conguaglio, non ancora pagato	€ 39,85
Totale imposte e IVA	€ 6,20

DETTAGLIO FISCALE

Conguaglio mese precedente	€ 39,85
Pagamento ricevuto	€ 0,00
Importo mese corrente	€ 44,30
Nuovo conguaglio	€ 84,15

HAI UN GUASTO?

- * PER SEGNALAZIONI
Numero Verde
c distribuzione **802 500**,
attivo h24, da rete fissa o
cellulari
- * PER INFORMAZIONI
scarica l'app gratuita
Guasti e-distribuzione o
invia un SMS con il tuo
Codice POD allo
320 40 41 500

CONTATTI UTILI

- * **Sito web**
servizioelettriconazionale.it
- * **Punto fisico** scopri quello
più vicino su
servizioelettriconazionale.it
- * **Numero verde** 800 900 800
- * **199 50 50 55** a pagamento
da cellulari. Costo servizio
a cura dell'operatore
telefonico
- * **Casella postale** 1120 -
20160 Milano

- 1) La prima cosa che guardiamo è a chi dobbiamo I soldi.
 - Questa è la società che dobbiamo pagare.
 - In questo esempio la società è Servizio Elettrico Nazionale.

- 2) Guardiamo adesso il codice cliente:
 - Il codice cliente è un numero identificativo che le società usano per riferirsi alla pratica.
 - Il codice cliente in questo caso è **980956116**.

- 3) Successivamente guardiamo la cifra che dobbiamo pagare:
 - Per capire quale è la cifra da pagare cerchiamo parole come “da pagare” o “totale”.
 - In questo caso il totale da pagare è euro **84,15**.

- 4) Infine cerchiamo quando scade il tempo a disposizione per pagare:
 - Cerchiamo parole come “pagare entro” o “scadenza il”.
 - Nel caso dell’esempio la scadenza è il **27/10/2017**.



Modeling:

Distribuite delle copie della bolletta che corrispondono al relativo poster grande. Fate vedere il poster alla classe. Mostrate ai partecipanti dove sono situate le informazioni più importanti. In alcuni casi potete dimostrare che le stesse informazioni sono indicate in più punti della bolletta. Dopo di voi invitate ogni singolo membro della classe a mostrare agli altri dove poter trovare le informazioni più importanti di una bolletta.

ESERCIZIO

Istruzioni: trovate le seguenti informazioni presenti sulla bolletta della prossima pagina. Scrivete le relative informazioni trovate nello spazio vuoto sulla destra.

Numero di conto _____

Data di scadenza _____

Ammontare dovuto _____

Nome della società erogatrice _____



Nota agli operatori:

Andate in giro per la stanza ad aiutare I partecipanti a trovare le informazioni appropriate. Fornite loro dei feedback positivi ed elogiate ogni sforzo. Potete aggiungere degli esercizi supplementari se avete tempo.

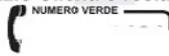
Fornitura Acqua Potabile

1

Codice Utente:
49000

Contatti utili

Servizio Clienti e reclami



8

ROSSI MARIO
VIA IX AGOSTO 15

2

Segnalazione guasti



servizio attivo tutti i giorni 24 ore su 24

Gentile Utente, le inviamo la fattura per la fornitura intestata a: **ROSSI MARIO**

Numero Fattura: 2014/7
Periodo di fatturazione dal 20/07/2013 al 19/01/2014
Calcolata con: Conguaglio

Data Emissione: 26/02/2014
Riferita a: II PERIODO 2013

3

Dati della fornitura e del contratto

Intestazione fornitura ROSSI MARIO
Codice Fiscale/P. IVA RSSMRA50A01F356E
Indirizzo di fornitura Via IX Agosto 15

4

Codice Servizio 6060360

Tipologia di misuratore contatore installato
Matricola contatore 24958
Tipologia di utenza Uso domestico
Tipologia di tariffa applicata Famiglia normale - utenza completa

Letture e consumi

Data lettura	Letture	Tipo lettura
19/07/2013	2072	
19/01/2014	2147	

Consumo nel periodo mc: 75
Totale consumo fatturato mc: 75 in giorni 184
Consumo storico anno precedente mc 150

Numero verde autoletture



Utenza servita da impianto di depurazione attivo

Ulteriori informazioni sono disponibili nel sito
el prospetto informativo allegato.

Riepilogo importi

Quota fissa	€	41,44
Acquedotto	€	50,43
Oneri perequazione	€	0,22
Addebiti/accrediti diversi	€	0,61
IVA 10% su imponibile di € 93,00	€	9,30
Totale Servizio Idrico	€	102,00

5

Totale fattura € 102,00 euro

Scadenza 31 11/04/2014

Le ricordiamo che l'importo è da pagare entro il 11/04/2014 utilizzando il bollettino allegato.

Situazione contabile

I pagamenti precedenti risultano regolari. Grazie.

7

RIEPILOGO

Oggi avete imparato a leggere la fattura di una bolletta.

Come sappiamo a volte le bollette possono essere complicate poiché possono contenere anche informazioni che non sono rilevanti al pagamento della bolletta.

Ricordate sempre che quando andate a pagare una bolletta le informazioni importanti che avete bisogno di trovare sono il numero di conto, l'ammontare dovuto, la data di scadenza e la compagnia fornitrice alla quale dovete fare il pagamento.

Quiz

Cerchiate la risposta esatta.

- 1) Quando vuoi trovare **l'ammontare dovuto** alla società fornitrice quali parole chiave devi andare a cercare?
- a) Hai una casa carina
 - b) Pagamento, totale da pagare o ammontare del pagamento
 - c) Nome della società
-

- 2) Quale **numero** usano le società per **tracciare** i pagamenti?
- a) La data
 - b) Il tuo numero preferito
 - c) Numero di conto o codice utente
-

- 3) Quali **parole** cerchi per capire **quale è l'ultimo giorno utile per effettuare il pagamento?**
- a) Il tuo nome
 - b) Scadenza, data di scadenza, da pagare entro
 - c) Il numero della pagina
-

Tornate alla pagina precedente, osservate la bolletta e rispondete a queste domande:

- 1) Quale è il numero di conto o codice utente? _____
 - 2) Quando è la data di scadenza? _____
 - 3) Quanto deve pagare Mario? _____
 - 4) A quale società Mario deve pagare la fornitura elettrica?
-

SESSIONE 4

PAGARE UNA BOLLETTA CON ASSEGNO

Gestione economica

SESSIONE 4

PAGARE UNA BOLLETTA CON L'ASSEGNO

1. Report del programma

2. Ripasso

- A. Riepilogo della Sessione 3
- B. Modeling
- C. Role-Playing supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

3. PAUSA

4. Mini-Lezione: *Pagare le bollette con l'assegno*

- A. Discussione & Modeling
- B. Role-Play supervisionato
- C. Feedback & Problem Solving

5. Riepilogo della Sessione 4

6. Quiz

SESSIONE 4

PAGARE UNA BOLLETTA CON ASSEGNO



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione insegnerete ad un gruppo di partecipanti come usare gli assegni per pagare le bollette. L'obiettivo di questa sessione è di incoraggiare tutti i membri del gruppo a cominciare a pensare al denaro che hanno e a come pagare le bollette.

Incoraggiate lo scambio fra i partecipanti al gruppo. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi.

Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione.

Materiali:

Penne in abbondanza, fogli bianchi, evidenziatori, calcolatrice



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Riepilogo approfondito della sessione 3
- 3) Leggere la mini-lezione: *Leggere le fatture*
- 4) Condurre la discussione
- 5) Pausa

Parte II

- 1) Leggere la mini-lezione: *Pagare le bollette con l'assegno*
- 2) Discussione ed esercizi
- 3) Riepilogo della sessione 4
- 4) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

RIEPILOGO

La settimana scorsa avete imparato a leggere la fattura di una bolletta.

Come sappiamo, a volte le bollette possono essere complicate poiché possono contenere anche informazioni che non sono rilevanti al pagamento della bolletta.

Ricordate sempre che quando andate a pagare una bolletta le informazioni importanti che avete bisogno di trovare sono il numero di conto, l'ammontare dovuto, la data di scadenza e la compagnia fornitrice alla quale dovete fare il pagamento.

Mini-Lezione: *Leggere una fattura*

A volte, nella posta, c'è anche la fattura di qualche bolletta da pagare.

Le fatture possono risultare confuse.

Infatti contengono molte informazioni da leggere, a volte anche molto tecniche e difficili da comprendere.

Potrebbero esserci tanti numeri, cosa che rende difficile capire quale cifra bisogna pagare, a chi ed entro quando.

Quando ricevete la fattura di una bolletta dovrete guardare alle seguenti informazioni necessarie per pagarla.

- 1) **Nome della società**
- 2) **Numero di riferimento fattura**
- 3) **La cifra da pagare**
- 4) **La scadenza**

Adesso, guardiamo ad un esempio di fattura riportato nella pagina seguente:

Servizio Elettrico Nazionale

Casella Postale 1120 - 20160 Milano



DATI FORNITURA

Forniamo energia in

Via Giotto 76

09100 CAGLIARI

Tariffa bioraria

Tipologia cliente

Domestico residente

Tipologia pagamento

Bollettino postale

Data di attivazione delle

condizioni contrattuali

10 ottobre 2007

Tipologia contatore

Contatore elettronico gestito

per fasce-(EF)

Potenza contrattualmente

impegnata

3 KW (chilowatt)

Potenza disponibile

3,3 KW (chilowatt)

Tensione di fornitura

230 V - monofase

MARIO ROSSI

VIA GIOTTO 76

09100 CAGLIARI

CODICE CLIENTE

980956116

CODICE POD

IT001E980956116

CODICE FISCALE

RSSMRA79A01B354D

DATI BOLLETTA

Fornitura energia elettrica

N. FATTURA 9232546

Del 07-06-2017

TOTALE DA PAGARE

€ 84,15

Entro il **27.10.2017**

BIMESTRE

MAR. 2017 - APR. 2017

TIPO DI FATTURA

ORDINARIA

SINTESI DEGLI IMPORTI FATTURATI

Spesa per la materia energia € 20,20

Spesa per il trasporto e la gestione del contatore € 9,55

Spesa per gli oneri di sistema € 8,35

Precedente conguaglio, non ancora pagato € 39,85

Totale imposte e IVA € 6,20

DETTAGLIO FISCALE

Conguaglio mese precedente € 39,85

Pagamento ricevuto € 0,00

Importo mese corrente € 44,30

Nuovo conguaglio € 84,15

HAI UN GUASTO?

* PER SEGNALAZIONI
Numero Verde
e-distribuzione **802 500**,
attivo h24, da rete fissa o
cellulari

* PER INFORMAZIONI
scarica l'app gratuita
Guasti e-distribuzione o
invia un SMS con il tuo
Codice POD allo

320 40 41 500

CONTATTI UTILI

* **Sito web**
servizioelettriconazionale.it

* **Punto fisico** scopri quello
più vicino su

servizioelettriconazionale.it

* **Numero verde** 800 900 800

* **199 50 50 55** a pagamento
da cellulari. Costo servizio
a cura dell'operatore
telefonico

* **Casella postale** 1120 -
20160 Milano

- 1) La prima cosa che guardiamo è a chi dobbiamo i soldi.
 - Questa è la società che dobbiamo pagare.
 - In questo esempio la società è Servizio Elettrico Nazionale.

- 2) Guardiamo adesso il codice cliente:
 - Il codice cliente è un numero identificativo che le società usano per riferirsi alla pratica.
 - Il codice cliente in questo caso è **980956116**.

- 3) Successivamente guardiamo la cifra che dobbiamo pagare:
 - Per capire quale è la cifra da pagare cerchiamo parole come “da pagare” o “totale”.
 - In questo caso il totale da pagare è euro **84,15**.

- 4) Infine cerchiamo quando scade il tempo a disposizione per pagare:
 - Cerchiamo parole come “pagare entro” o “scadenza il”.
 - Nel caso dell’esempio la scadenza è il **27/10/2017**.



Modeling:

Distribuite delle copie della bolletta dell’acqua che corrispondono al relativo poster grande. Fate vedere il poster alla classe. Mostrate ai partecipanti dove sono situate le informazioni più importanti. In alcuni casi potete dimostrare che le stesse informazioni sono indicate in più punti della bolletta. Dopo di voi invitate ogni singolo membro della classe a mostrare agli altri dove poter trovare le informazioni più importanti di una bolletta.

ESERCIZIO

Istruzioni: trovate le seguenti informazioni presenti sulla bolletta della prossima pagina. Scrivete le relative informazioni trovate nello spazio vuoto sulla destra.

Numero di conto _____

Data di scadenza _____

Ammontare dovuto _____

Nome della società erogatrice _____



Nota agli operatori:

Andate in giro per la stanza ad aiutare i partecipanti a trovare le informazioni appropriate. Fornite loro dei feedback positivi ed elogiare ogni sforzo. Potete aggiungere degli esercizi supplementari se avete tempo.

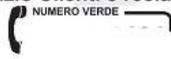
Fornitura Acqua Potabile

1

Codice Utente:
49000

Contatti utili

Servizio Clienti e reclami



8

ROSSI MARIO
VIA IX AGOSTO 15

2

Segnalazione guasti



servizio attivo tutti i giorni 24 ore su 24

Gentile Utente, le inviamo la fattura per la fornitura intestata a: **ROSSI MARIO**

Numero Fattura: 2014/7
Periodo di fatturazione dal 20/07/2013 al 19/01/2014
Calcolata con: Conguaglio

Data Emissione: 26/02/2014
Riferita a: II PERIODO 2013

3

Dati della fornitura e del contratto

Intestazione fornitura ROSSI MARIO
Codice Fiscale/P. IVA RSSMRA50A01F356E
Indirizzo di fornitura Via IX Agosto 15

4

Codice Servizio 6060360

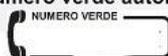
Tipologia di misuratore contatore installato
Matricola contatore 24958
Tipologia di utenza Uso domestico
Tipologia di tariffa applicata Famiglia normale - utenza completa

Letture e consumi

Data lettura	Letture	Tipo lettura
19/07/2013	2072	
19/01/2014	2147	

Consumo nel periodo mc: 75
Totale consumo fatturato mc: 75 in giorni 184
Consumo storico anno precedente mc 150

Numero verde autoletture



Utenza servita da impianto di depurazione attivo

Ulteriori informazioni sono disponibili nel sito
_____ .el prospetto informativo allegato.

Riepilogo importi

Quota fissa	€	41,44
Acquedotto	€	50,43
Oneri perequazione	€	0,22
Addebiti/accrediti diversi	€	0,61
IVA 10% su imponibile di €	93,00 €	9,30
Totale Servizio Idrico	€	102,00

5

Totale fattura € 102,00 euro

Scadenza 31 11/04/2014

Le ricordiamo che l'importo è da pagare entro il 11/04/2014 utilizzando il bollettino allegato.

Situazione contabile

I pagamenti precedenti risultano regolari. Grazie.

7



PAUSA!

Mini-lezione: *Pagare le bollette con l'assegno*



Nota agli operatori:

Cominciate una conversazione con gli utenti chiedendo loro le proprie modalità di pagamento delle bollette e se hanno mai usato gli assegni bancari come modalità di pagamento. Chiedete anche che altri pagamenti potrebbero fare con gli assegni e cosa inserire nella parte dedicata alla causale se non c'è il numero di conto sulla bolletta. Per esempio: se l'assegno è per pagare un affitto si potrebbe scrivere "Affitto di Maggio" nello spazio dedicato alla causale. Ora continuate con la mini-lezione sul pagare le bollette con l'assegno.

Ora che avete imparato come scrivere un assegno e come leggere una bolletta, ci focalizzeremo sull'aspetto finale della gestione economica, pagare la bolletta con un assegno. Oggi imparerete a trasferire le informazioni dalla bolletta all'assegno in un modo accurato ed efficiente.

Con l'obiettivo di essere sicuri di disporre di tutte le informazioni della bolletta da apporre dovrete seguire i seguenti tre passi.

- 1) Raccogliete tutti I materiali necessari (assegno, bolletta, penna)**
- 2) Disponeteli sul tavolo di fronte a voi.**
- 3) Cominciate dalla parte superiore del vostro assegno e inserite le informazioni da sopra a sotto e da destra a sinistra scorrendo i campi dell'assegno.**

CAMPI DELL'ASSEGNO	INFORMAZIONE SULLA BOLLETTA
Data_____	Questa informazione non c'è sulla bolletta. Inserite la data di oggi.
Pagare in favore di_____	Trovare il nome della società. In genere è scritto in maiuscolo sulla bolletta.
Campo dell'ammontare del pagamento o importo	Cercate le parole "Totale del pagamento" o "Da pagare" o "Totale da pagare" e scrivete il numero che vedete accanto a queste parole.
_____Euro	Scrivete in parole esattamente come lo pronuncereste l'ammontare del pagamento (quello che avete scritto in numero nello spazio dell'importo).
Per_____	Cercate le parole "Numero di conto" e scrivete questo numero su questa linea. Se non c'è il numero di conto dovrete inserire altro tipo di informazioni importanti qui.
	Spazio per la firma: Scrivete la vostra firma qui

Come potete notare, ci sono tre parti contenenti informazioni importanti che avete bisogno di trasferire sull'assegno dalla bolletta. E' facile ricordare queste tre informazioni ricordando le tre "I":

Le Tre "I"

- 1) Intestatario o beneficiario dell'assegno - A chi pagherete**
- 2) Importo - Quanto pagherete**
- 3) Informazioni sul conto - Numero di conto**

Guardiamo assieme un esempio.

Nella prossima pagina troverete una bolletta e un assegno completato sotto la bolletta. C'è anche un poster da poter consultare di fronte a voi nella stanza.



Nota agli operatori:

Mostrate il poster grande della bolletta del Servizio Elettrico Nazionale e dell'assegno alla classe e orientate la loro attenzione alla loro copia personale. Seguite gli step sottolineati di seguito cominciando dalla parte alta dell'assegno scorrendolo verso il basso. Cercate le informazioni sulla bolletta e gli spazi relativi dove inserirli sull'assegno parlando ad alta voce.

Servizio Elettrico Nazionale
Casella Postale 1120 - 20160 Milano




DATI FORNITURA

Forniamo energia in
Via Giotto 76
09100 CAGLIARI
Tariffa bioraria
Tipologia cliente
Domestico residente
Tipologia pagamento
Bollettino postale
Data di attivazione delle condizioni contrattuali
10 ottobre 2007

Tipologia contatore
Contatore elettronico gestito per fasce-(EF)
Potenza contrattualmente impegnata
3 KW (chilowatt)
Potenza disponibile
3,3 KW (chilowatt)
Tensione di fornitura
230 V - monofase

MARIO ROSSI
VIA GIOTTO 76
09100 CAGLIARI

CODICE CLIENTE
980956116
CODICE POD
IT001E980956116
CODICE FISCALE
RSSMRA79A018354D

DATI BOLLETTA
Fornitura energia elettrica
N. FATTURA 9232546
Del 07-06-2017

TOTALE DA PAGARE
€ 84,15
Entro il **27.10.2017**

CODICE FISCALE
RSSMRA79A018354D

BIMESTRE
MAR. 2017 - APR. 2017

TIPO DI FATTURA
ORDINARIA

SINTESI DEGLI IMPORTI FATTURATI

Spesa per la materia energia	€ 20,20
Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	€ 9,55
Spesa per gli oneri di sistema	€ 8,35
Precedente conguaglio, non ancora pagato	€ 39,85
Totale imposte e IVA	€ 6,20

DETTAGLIO FISCALE

Conguaglio mese precedente	€ 39,85
Pagamento ricevuto	€ 0,00
Importo mese corrente	€ 44,30
Nuovo conguaglio	€ 84,15

HAI UN GUASTO?

- * PER SEGNALAZIONI Numero Verde e-distribuzione **802 500**, attivo h24, da rete fissa o cellulari
- * PER INFORMAZIONI scarica l'app gratuita **Guasti e-distribuzione** o invia un SMS con il tuo Codice POD allo **320 40 41 500**

CONTATTI UTILI

- * **Sito web** servizioelettriconazionale.it
- * **Punto fisico** scopri quello più vicino su servizioelettriconazionale.it
- * **Numero verde** 800 900 800
- * **199 50 50 55** a pagamento da cellulari. Costo servizio a cura dell'operatore telefonico
- * **Casella postale** 1120 - 20160 Milano

LOGO BANCA

Logo Banca S.p.a.
Sede Sociale: Piazza IX Agosto, 2
Rimoldo (RM)
Adesivante al Fondo Interbancario

ABI 0000-1
CAB 00000-4
000 ESTE

n. 0000000000-00

Luogo _____, **Data odierna** _____ euro

A vista pagate per questo assegno bancario **NON TRASFERIBILE**

euro **Ottantaquattro/15**

a _____

Numero assegno Banca Cab C/C n. Valuta Importo

Ora proviamo un altro esempio con un tipo di bolletta diversa.

Role-play:

Illustrate il poster con la bolletta del telefono e l'assegno alla classe. Distribuite quindi copie delle bollette e degli assegni ai membri del gruppo. Questa volta chiamerete un singolo partecipante a mostrare alla classe quali sono le informazioni più importanti da trascrivere dalla bolletta all'assegno. Fate prima individuare le informazioni sulla bolletta e poi chiedetegli di indicarvi dove trascriverebbe tale informazione sull'assegno. Fatelo indicare proprio con il dito che scorra dalla bolletta all'assegno. Esortate il partecipante al gruppo a seguire gli step individuati precedentemente cominciando dall'alto al basso dell'assegno e da sinistra verso destra. Parlate a voce alta ricordando le parole chiave necessarie a ricordare le principali informazioni da trovare sulla bolletta e da trascrivere sull'assegno. Chiedete ai restanti partecipanti al gruppo di completare gli spazi mancanti sui fogli che avete loro fornito mentre vengono indicate sul poster.



Andiamo alle pagine successive per esercitarci un po':

Dettaglio dei costi

Telefonate e servizi

Telefonate 01/02/12 - 31/03/12	Offerta	Quantità	Durata	Durata Media	Costo	Rif. IVA
Locali gratis	Alice V. No Problem Plus	8	00:09:36	00:01:12	0,00	21%
Interurbane gratis	Alice V. No Problem Plus	9	01:20:12	00:08:54	0,00	21%
Internazionali		5	00:02:03	00:00:24	2,15	21%
Totale					2,15	
Servizi speciali 01/02/12 - 31/03/12	Offerta	Quantità	Durata	Durata Media	Costo	Rif. IVA
Num. speciali CALL ONE		3	00:16:03	00:05:21	24,98	21%
Num. speciali COLT TECHNOLOGY		10	00:31:31	00:03:09	3,65	21%
Totale					28,63	
Totale telefonate e servizi					30,78	

Abbonamenti

	Periodo	Costo	Rif. IVA
Alice Tutto Incluso	febbraio - marzo	56,58	21%
Linea telefonica abitazione	maggio - giugno	27,50	21%
Internet Pay - contenuti web	04 feb 12 - 03 mar 12	3,33	21%
Internet Pay - contenuti web	04 mar 12 - 03 apr 12	3,33	21%
Totale abbonamenti		90,74	

Altri importi

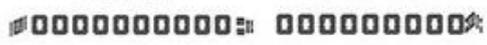
	Periodo	Costo	Rif. IVA
Spese di spedizione fattura		0,53	21%
Totale altri importi		0,53	

Calcolo del totale da pagare

	Costo	Rif. IVA
Imponibile in addebito	122,05	21%
IVA in addebito	25,63	
Totale da pagare	147,68	
di cui Totale servizi speciali*	34,64	
Totale residuo	113,04	

Per gli importi relativi a servizi speciali non si applicano gli art. 18 e 19 delle Condizioni Generali di Abbonamento
I consumi per i quali non indichiamo alcun nome di offerta sono addebitati secondo i prezzi base.

RIFERIMENTI IVA: 21% Percentuale dell'imposta applicata a tutti i servizi di telecomunicazione - F.C.I. Importi fuori campo IVA - F.T.S. Operazioni Fuori dal Territorio dello Stato art. 7, D.P.R. n. 633/1972 - Art. 8,2 Operazioni non imponibili art. 8, 2° comma, D.P.R. n. 633/1972 - Art. 8 bis,2 Operazioni non imponibili art. 8 bis, 2° comma, D.P.R. n. 633/1972 - Art. 9,2 Operazioni non imponibili art. 9, 2° comma, D.P.R. n. 633/1972 - Art. 72 Operazioni non imponibili art. 72, D.P.R. n. 633/1972 - Art. 72,3a2 Operazioni non imponibili art. 72, 3° comma, n. 2, D.P.R. n. 633/1972 - Art. 1, 158 IVA assolta da emitente Art. 1, c.158 L. 244/2007 - Art. 7 ter Operazioni Fuori dal Territorio dello Stato art. 7 ter D.P.R. n. 633/1972 - Art. 7 sexies Operazione utilizzata fuori UE art. 7 sexies, gli D.P.R. n. 633/1972 - Art. 7 septies Operazione utilizzata fuori Stato art. 7 septies, h) D.P.R. n. 633/1972
IMPOSTA DI BOLLO: se indicata su questo documento, viene assolta in modo virtuale (Aut. Ag. Entr. MI 2 - n. 59560/2001); se non è indicata, il documento è esente perché relativo a corrispettivi assoggettati ad IVA.

	LOGO BANCA	_____ ,li _____ euro
Logo Banca S.p.a. Sede Sociale: Piazza IX Agosto, 2 Romolo (RM) Aderente al Fondo Interbanco		A vista pagate per questo assegno bancario NON TRASFERIBILE
ABI 0000-1 CAB 00000-4 000 ESTE		euro _____
n. 0000000000-00		a _____
Numero assegno	Banca	Cab
		CC n.
		Valuta
		Importo
		

SERVIZIO ELETTRICO
servizio di Maggior Tutela

CASELLA POSTALE 1100



DATI FORNITURA

Forniamo energia in
[redacted]

Tariffa D2 bioraria

Tipologia cliente
Domestico residente

Tipologia pagamento
Bollettino di pagamento: scopri come "Pagare la tua bolletta" nelle informazioni per i clienti.

Data di attivazione delle condizioni contrattuali
08/02/2012

Tipologia contatore
Contatore elettronico gestito per fasce-(EF)

Potenza contrattualmente impegnata
3 kW (chilowatt)

Potenza disponibile
3,3 kW (chilowatt)

Tensione di fornitura
230 V - monofase

N° CLIENTE
[redacted]

CODICE POD
IT001E1 [redacted]

CODICE FISCALE
[redacted]

DATI BOLLETTA

Fornitura energia elettrica
N. Fattura [redacted]
Del 04.02.2016

BIMESTRE
GEN.2016 - FEB.2016

TOTALE DA PAGARE
223,70 €
Entro il **24.02.2016**

TIPO FATTURA
ORDINARIA

SINTESI DEGLI IMPORTI FATTURATI

Spesa per la materia energia (A)	75,22 €
Spesa per servizi di rete (ante 01/01/2016) (A)	53,93 €
Spesa per il trasporto e la gestione del contatore (A)	25,86 €
Spesa per Oneri di Sistema (A)	28,78 €
Totale imposte e IVA (B)	39,91 €



Totale bolletta
223,70 €

DETTAGLIO FISCALE

Spesa per servizi di rete (ante 01/01/2016) (A)	53,93 €
Totale spesa energia/trasporto/oneri di sistema (A)	129,86 €
Totale imposte e IVA (B)	
Accisa su kWh 862 a 0,022700 €/kWh	19,57 €
Importo IVA 10% (su imponibile di euro 203,36)	20,34 €
TOTALE DELLA BOLLETTA (Con riserva di conguaglio)	223,70 €

HAI UN GUASTO?

- PER SEGNALAZIONI Numero Verde attivo h24, da rete fissa o cellulari
- PER INFORMAZIONI

SMS con il tuo Codice

CONTATTI UTILI

Sito

199

AUTOLETTURA



_____ ,li _____ euro _____

Logo Banca S.p.a.
Sede Sociale: Piazza IX Agosto, 2
Romolo (RM)
Aderente al Fondo Interbancario

ABI 0000-1
CAB 00000-4
000 ESTE

n. 0000000000-00

A vista pagate per questo assegno bancario NON TRASFERIBILE

euro _____

a _____

Numero assegno

Banca

Cab

C/C n.

Valuta

Importo



Servizi intestati a **ROSSI MARIO**
Codice cliente **1000000000**



Acqua 61,56 €



Teleriscaldamento 185,47 €



Gas 58,45 €



Energia Elettrica 78,32 €

Totale da pagare 383,80 €

Scadenza 19 marzo 2014

Le bollette precedenti ci risultano pagate.

La periodicità di fatturazione è bimestrale.

L'emissione della prossima bolletta è prevista il 17.03.2014 e le verrà recapitata nei dieci giorni successivi.

Utilizzi il bollettino allegato per effettuare il versamento presso gli sportelli bancari o postali.

ROSSI MARIO
VIA ROMA 2F
40026 IMOLA BO



servizio clienti
chiamata gratuita
Da cellulare
Telefonata
e pagamento

Ulteriori contatti a pag. 2



acqua
fognature
pronto
intervento



teleriscaldamento
pronto
intervento



gas
pronto
intervento



elettricità
pronto
intervento

LOGO BANCA

Logo Banca S.p.a.
Sede Sociale: Piazza IX Agosto, 2
Romeo (RM)
Aderente al Fondo Interbancario

ABI 0000-1
CAB 00000-4
000 ESTE

n. 0000000000-00

Numero assegno

Banca

Cab

CC n.

Valuta

Importo



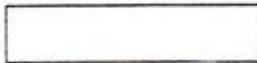
_____ ,li _____ euro

A vista pagate per questo assegno bancario

NON TRASFERIBILE

euro _____

a _____



RIEPILOGO

Oggi abbiamo imparato a pagare una bolletta con un assegno bancario.

Abbiamo evidenziato le strategie per trascrivere tutte le informazioni più importanti dalla fattura della bolletta all'assegno.

Ricordiamo questi passaggi facili ma fondamentali: 1) disponi sul tavolo tutto ciò di cui hai bisogno come una penna, la bolletta e l'assegno; 2) comincia dalla parte alta dell'assegno andando verso il basso fino alla spazio per la tua firma; 3) per non dimenticarti a che punto sei tieni il segno con il dito sullo spazio dell'assegno che devi riempire con la giusta informazione tratta dalla bolletta e cerchia sulla bolletta con la penna le informazioni che hai già trascritto sull'assegno.

Quiz

Quali sono le tre cose che devi disporre sul tavolo quando vuoi pagare una bolletta con un assegno?

1) _____

2) _____

3) _____

Quali sono le tre informazioni principali che devi trascrivere dalla bolletta all'assegno?

1) _____

2) _____

3) _____

Usa la fattura della bolletta presente nella prossima pagina per compilare il seguente assegno bancario.

 LOGO BANCA Logo Banca S.p.A. Sede Sociale: Piazza IX Agosto, 2 Romolo (RM) Aderente al Fondo Interbancario	_____ ,li _____ euro _____				
ABI 0000-1 CAB 00000-4 000 ESTE	A vista pagate per questo assegno bancario NON TRASFERIBILE				
n. 0000000000-00	euro _____ a _____				
Numero assegno	Banca	Cab	CC n.	Valuta	Importo
0000000000					

Servizio Elettrico Nazionale

Casella Postale 1120 - 20160 Milano



DATI FORNITURA

Forniamo energia in
Via Giotto 76
09100 CAGLIARI
Tariffa bioraria
Tipologia cliente
Domestico residente
Tipologia pagamento
Bollettino postale
Data di attivazione delle condizioni contrattuali
10 ottobre 2007

Tipologia contatore
Contatore elettronico gestito per fasce-(EF)
Potenza contrattualmente impegnata
3 KW (chilowatt)
Potenza disponibile
3,3 KW (chilowatt)
Tensione di fornitura
230 V - monofase

MARIO ROSSI
VIA GIOTTO 76
09100 CAGLIARI

CODICE CLIENTE
980956116

CODICE POD
IT001E980956116

CODICE FISCALE
RSSMRA79A01B354D

DATI BOLLETTA
Fornitura energia elettrica
N. FATTURA 9232546
Del 07-06-2017

BIMESTRE
MAR. 2017 - APR. 2017

TOTALE DA PAGARE

€ 84,15

Entro il **27.10.2017**

TIPO DI FATTURA
ORDINARIA

SINTESI DEGLI IMPORTI FATTURATI

Spesa per la materia energia	€ 20,20
Spesa per il trasporto e la gestione del contatore	€ 9,55
Spesa per gli oneri di sistema	€ 8,35
Precedente conguaglio, non ancora pagato	€ 39,85
Totale imposte e IVA	€ 6,20

DETTAGLIO FISCALE

Conguaglio mese precedente	€ 39,85
Pagamento ricevuto	€ 0,00
Importo mese corrente	€ 44,30
Nuovo conguaglio	€ 84,15

HAI UN GUASTO?

- * PER SEGNALAZIONI
Numero Verde
e-distribuzione **802 500**,
attivo h24, da rete fissa o cellulari
- * PER INFORMAZIONI
scarica l'app gratuita
Guasti e-distribuzione o
invia un SMS con il tuo
Codice POD allo
320 40 41 500

CONTATTI UTILI

- * **Sito web**
servizioelettriconazionale.it
- * **Punto fisico** scopri quello più vicino su servizioelettriconazionale.it
- * **Numero verde** 800 900 800
- * **199 50 50 55** a pagamento da cellulari. Costo servizio a cura dell'operatore telefonico
- * **Casella postale** 1120 - 20160 Milano

MODULO 5

Gestione dei farmaci

SESSIONE 1

ASSUMERE I FARMACI IN MODO CORRETTO

Gestione dei farmaci

SESSIONE 1

ASSUMERE I FARMACI IN MODO CORRETTO

1. Report del programma
2. Panoramica: *Benefici dell'assunzione della terapia*
3. Mini-Lezione: *Leggere la prescrizione – Quando assumere i farmaci*
 - A. Discussione con poster
 - B. Modeling
 - C. Role-Play
 - D. Feedback & Problem Solving
4. PAUSA
5. Mini-Lezione: *Come leggere la prescrizione – Quantità di farmaci da assumere*
 - A. Discussione
 - B. Modeling
 - C. Role-Play supervisionato
 - D. Feedback & Problem Solving
6. Riepilogo della Sessione 1
7. Quiz

SESSIONE 1

ASSUMERE I FARMACI IN MODO CORRETTO



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione avrete due compiti principali: 1) Riesaminare i benefici dell'assunzione della terapia e 2) insegnare ai pazienti la corretta assunzione della terapia psicofarmacologica. Poiché questa sessione si basa sulle abilità apprese nella sessione precedente, è importante fare un breve ripasso. Incoraggiate la condivisione da parte di ciascun partecipante. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi.

Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione.

Materiali:

Penne, fogli di lavoro, evidenziatori, contenitori per le compresse, blister di farmaci vuoti



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Leggere la panoramica: *Benefici dell'assunzione della terapia*
- 3) Leggere la mini-lezione: *Come leggere la prescrizione – Quando assumere i farmaci*
- 4) Modeling da parte degli operatori
- 5) Condurre i partecipanti al completamento degli esercizi
- 6) Pausa

Parte II

- 1) Leggere la mini-lezione: *Come leggere la prescrizione – Quantità di farmaci da assumere*
- 2) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 3) Modeling da parte degli operatori
- 4) Condurre i partecipanti al completamento degli esercizi
- 5) Riepilogo della sessione 1
- 6) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

Panoramica: *Benefici dell'assunzione della terapia*

Esistono molti benefici nell'assunzione della terapia farmacologica.
Quelli che seguono sono i 10 punti più importanti nella lista dei benefici.

10 BENEFICI DELL'ASSUNZIONE DELLA TERAPIA

10. Aiuta a eliminare le allucinazioni uditive e visive
9. Aiuta a ridurre l'ideazione erronea e disturbante.
8. Aiuta sentirsi rilassati
7. Aiuta a sentirsi in maggiore sicurezza e riduce la paure
6. Aiuta l'attenzione e la concentrazione
5. Aiuta a parlare in modo chiaro e comprensibile dagli altri
4. Permette alle persone di comportarsi in modo più appropriato.
3. Aiuta a dormire meglio
2. Aiuta a ridurre il tempo di cure in ospedale/ ricoveri

...e il numero uno dei benefici dell'assunzione della terapia è:

1. Aiuta a sentirsi felici, sani, e più soddisfatti della propria vita!

Mini-Lezione: *Leggere la prescrizione*

Uno dei passi più importanti nell'assunzione corretta della terapia è la comprensione della prescrizione. Ci sono varie informazioni riportate nella prescrizione che devi leggere per essere sicuro di prendere il dosaggio corretto nell'orario giusto.

1. Dott. Francesco Bianchi
MEDICO CHIRURGO
SPECIALISTA IN PSICHIATRIA 4. *Cagliari, 03/01/2018*

2. via Monte Bianco, 5 - Cagliari
3. Tel. 070 563256

5. *Sig. Mario Rossi*

prenda

6. *Aloperidolo 5mg 1 cpr x 2 volte/die*

7. *F Bianchi*

- 1) Nome del medico
- 2) Indirizzo del medico
- 3) Numero di telefono del medico
- 4) Data della prescrizione
- 5) Nome del paziente
- 6) Nome del farmaco, dosaggio e indicazioni
- 7) Firma del medico

Nota agli operatori:

Per la sezione di cui sopra: Distribuite una confezione di aloperidolo. Potete disegnare l'etichetta dell'aloperidolo sulla lavagna. Riferitevi all'etichetta mentre presentate la lezione. Operate facendo in modo che i partecipanti indichino le parti dell'etichetta assegnando il numero corrispondente a fianco alla parte di etichetta appropriata. Una volta finita la lezione, raccogliete le confezioni di aloperidolo dai partecipanti prima di continuare la sessione.



Assumere i farmaci in modo corretto



Per prendere i farmaci nel modo corretto devi fare due cose importanti:

1) DECIDERE QUANDO PRENDERE LE MEDICINE



2) DECIDERE QUANTE DEVI PRENDERNE



Prima di tutto, ci occuperemo di QUANDO prendere le medicine.

QUANDO PRENDERE LE MEDICINE



Per prendere la terapia correttamente, avrai bisogno di programmare e decidere in anticipo quando assumerai la terapia. Il modo migliore per programmare è quello di scegliere un modo semplice per ricordarsi. E' più facile ricordare la terapia se la assumi in un orario regolare, solitamente quando ti fermi per svolgere delle attività quotidiane: risveglio, ora del pasto, o prepararsi per andare a letto.

Per programmare quando prendere ognuna delle tue medicine fai i seguenti passi:

- 1) Scegli un medicinale
- 2) Leggi la prescrizione
- 3) Trova l'indicazione/parola: "VOLTE"
- 4) Leggi il numero prima dalla parola "VOLTE".
Associa il numero di volte a dei momenti che ti è facile ricordare durante la tua giornata.



Nota agli operatori:

Mostrate la prescrizione in un poster. Prendete la confezione di aloperidolo, leggete la prescrizione e determinate quando prendere la terapia usando i passi sopra descritti. Leggete i passi a voce alta e completateli uno alla volta. Date l'opportunità ai membri del gruppo di discutere e porre domande.

Role Play

Ti chiediamo di usare i passi appena descritti per decidere quando prendere questo medicinale (#1)

<u>1.</u>	Dott. Francesco Bianchi MEDICO CHIRURGO	
	SPECIALISTA IN PSICHIATRIA	<u>4.</u> Cagliari, 03/01/2018
<u>2.</u>	via Monte Bianco, 5 - Cagliari	
<u>3.</u>	Tel. 070 563256	
	<u>5.</u> Sig. Mario Rossi	
	<i>prenda</i>	
<u>6.</u>	Aloperidolo 5mg 1 cpr x 2 volte/die	
		<u>7.</u> <u> </u> F Bianchi

1. Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?
2. Quante volte al giorno? _____
3. In quali momenti della giornata prenderesti questo medicinale?
(Cerchia un'opzione)

Risveglio

Colazione

Pranzo

Cena

Prima di
andare a letto

Ti chiediamo di usare i passi appena descritti per decidere quando prendere questo medicinale (#2)

1. Dott. Francesco Bianchi
MEDICO CHIRURGO
SPECIALISTA IN PSICHIATRIA

2. via Monte Bianco, 5 - Cagliari

3. Tel. 070 563256

4. Cagliari, 03/01/2018

5. Sig. Mario Rossi

prenda

6. Aloperidolo 5mg 1 cpr x 4 volte/die

7. F Bianchi

1. Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?
2. Quante volte al giorno? _____
3. In quali momenti della giornata prenderesti questo medicinale?

(Cerchia un'opzione)

Risveglio

Colazione

Pranzo

Cena

**Prima di
andare a
letto**



Nota agli operatori:

Scrivere le istruzioni di base sulla lavagna. Girare per l'aula e dare istruzioni. Fornire feedback e incoraggiamenti.



PAUSA!

Mini-lezione: *Sapere quanti farmaci assumere*

Ci sono due cose importanti da considerare per prendere le medicine in modo corretto:

1) SAPERE QUANDO PRENDERE LE MEDICINE



2) SAPERE QUANTE DEVI PRENDERNE



Ora ci occuperemo di QUANTE medicine dovresti prendere.

QUANTE MEDICINE PRENDERE



Adesso che hai pianificato quando prendere i tuoi farmaci, devi determinare quanti devi prenderne ogni volta. Prendere molto più o molto meno della terapia prescritta può provocare sensazioni spiacevoli, come sentirsi rallentati, stanchi o può accentuare i sintomi. E' importante quindi prendere il farmaco giusto nel momento giusto.

Per sapere quanti farmaci assumere ogni volta:

- 1) Scegli un medicinale
- 2) Leggi la prescrizione
- 3) Trova l'indicazione/parola: "PRENDERE" o "ASSUMERE"
- 4) Leggi il numero prima dalla parola "PRENDERE" o "ASSUMERE" per sapere quanti farmaci assumere ogni volta.



Nota agli operatori:

Fate una dimostrazione di lettura della prescrizione del farmaco trovando la parola "assumere" e leggendo il numero che segue per scoprire la quantità di farmaco da prendere.

Role Play

Per favore, trascrivi la quantità di farmaco che assumeresti ogni volta (#1)

1. Dott. Francesco Bianchi
MEDICO CHIRURGO
SPECIALISTA IN PSICHIATRIA

2. via Monte Bianco, 5 - Cagliari

3. Tel. 070 563256

4. *Cagliari, 03/01/2018*

5. *Sig. Mario Rossi*

prenda

6. *Aloperidolo 5mg 1 cpr x 3 volte/die*

7. *F Bianchi*

In che quantità dovrai assumere il farmaco #1 ogni volta?

_____ compressa/e

Role Play

(#2)

1. Dott. Francesco Bianchi
MEDICO CHIRURGO
SPECIALISTA IN PSICHIATRIA

2. via Monte Bianco, 5 - Cagliari
3. Tel. 070 563256

4. Cagliari, 03/01/2018

5. Sig. Mario Rossi

prenda

6. Aloperidolo 5mg 1 cpr x 4 volte/die

7. F Bianchi

Quante volte al giorno? _____

In che quantità dovrai assumere il farmaco #2 ogni volta?

_____ compressa/e

RIEPILOGO

In questa sessione abbiamo esaminato i 10 benefici più importanti di una corretta assunzione della cura farmacologica.

Inoltre abbiamo già individuato due suggerimenti per assumere la terapia in modo corretto.

1. Decidere **quando** prendere i farmaci.
2. Decidere **quanti** assumerne ogni volta.

Ogni volta che assumi un farmaco dovresti prendere una confezione alla volta, leggere la prescrizione ed accertarti di quante compresse o gocce devi prendere e quando assumerle. Questo approccio ti aiuterà a pianificare la giornata e a non saltare nessuna assunzione dei tuoi farmaci.

Quiz

1. Elenca due benefici dell'assunzione dei medicinali:

A) _____

B) _____

2. Quali sono gli aspetti più importanti che devi conoscere quando assumi i tuoi farmaci?

A) _____

B) _____

**L'OPERATORE TI DARÀ LE ISTRUZIONI SU COME COMPLETARE
LA SEZIONE CHE SEGUE**

Role Play

<u>1.</u>	Dott. Francesco Bianchi MEDICO CHIRURGO	
	SPECIALISTA IN PSICHIATRIA	<u>4.</u> Cagliari, 03/01/2018
<u>2.</u>	via Monte Bianco, 5 - Cagliari	
<u>3.</u>	Tel. 070 563256	
	<u>5.</u> Sig. Mario Rossi	
	<i>prenda</i>	
<u>6.</u>	<i>Aloperidolo 5mg 1 cpr x 3 volte/die</i>	
		<u>7.</u> <u> </u> F Bianchi

1. Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?
2. Quante volte al giorno? _____
3. In quali momenti della giornata prenderesti questo medicinale?

(Cerchia un'opzione)

Risveglio Colazione Pranzo Cena **Prima di
andare a letto**

4. Quante compresse assumeresti ogni volta? _____

SESSIONE 2

GESTIRE MOLTI FARMACI

Gestione dei farmaci

SESSIONE 2

GESTIRE MOLTI FARMACI

1. Report del programma

2. Ripasso

- A. Riepilogo della Sessione 1
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

3. PAUSA

4. Riepilogo della Parte I

5. Mini-Lezione: *Gestire molti farmaci*

- A. Discussione con poster e scheda di lavoro
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

6. Riepilogo della Sessione 2

7. Quiz

SESSIONE 2

GESTIRE MOLTI FARMACI



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione avrai due principali compiti: 1) Riassumere le strategie per leggere la prescrizione ed accertarsi quando e in che dosi prendere la terapia farmacologica. 2) Insegnare ai pazienti la modalità corretta per gestire 2 o più farmaci contemporaneamente.

Poiché questa sessione si basa sulle abilità apprese nella sessione precedente, è importante fare un breve ripasso. Incoraggiate la condivisione da parte di ciascun partecipante. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi.

Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione.

Materiali:

Penne, fogli di lavoro, evidenziatori, contenitori per le compresse, blister di farmaci vuoti



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 3) Modeling da parte degli operatori
- 4) Role-play
- 5) Pausa

Parte II

- 1) Breve riepilogo dei concetti appresi nella Parte I
- 2) Leggere la mini-lezione: *Gestire molti farmaci*
- 3) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 4) Modeling da parte degli operatori
- 5) Condurre i partecipanti al completamento degli esercizi
- 6) Riepilogo della sessione 2
- 7) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

RIEPILOGO

Nella scorsa sessione abbiamo esaminato i 10 benefici più importanti di una corretta assunzione della cura farmacologica. Abbiamo imparato due consigli sulla corretta assunzione della terapia ed ora sappiamo che prima di prendere le medicine abbiamo due cose da fare:

1. Decidere **quando** prendere i farmaci.
2. Decidere **quanti** assumerne ogni volta.

Ogni volta che assumi un farmaco, dovresti prendere una confezione alla volta, leggere la prescrizione ed accertarti di quante compresse o gocce devi prendere e quando assumerle. Questo approccio ti aiuterà a pianificare la giornata e a non saltare nessuna assunzione dei tuoi farmaci.

Mini-Lezione: *Leggere la prescrizione*

Uno dei passi più importanti nell'assunzione corretta della terapia è la comprensione della prescrizione. Ci sono varie informazioni riportate nella prescrizione che devi leggere per essere sicuro di prendere il dosaggio corretto nell'orario giusto.

1. Dott. Francesco Bianchi
MEDICO CHIRURGO

2. via Monte Bianco, 5 - Cagliari

3. Tel. 070 563256

4. Cagliari, 03/01/2018

5. Sig. Mario Rossi

prenda

6. Aloperidolo 5mg 1 cpr x 2 volte/die

7. F Bianchi

- 1) Nome del medico
- 2) Indirizzo del medico
- 3) Numero di telefono del medico
- 4) Data della prescrizione
- 5) Nome del paziente
- 6) Nome del farmaco, dosaggio e indicazioni
- 7) Firma del medico



Nota agli operatori:

Per la sezione di cui sopra: Distribuite una confezione di aloperidolo. Potete disegnare l'etichetta dell'aloperidolo sulla lavagna. Riferitevi all'etichetta mentre presentate la lezione. Operate facendo in modo che i partecipanti indichino le parti dell'etichetta assegnando il numero corrispondente a fianco alla parte di etichetta appropriata. Una volta finita la lezione, raccogliete le confezioni di aloperidolo dai partecipanti prima di continuare la sessione.

QUANDO PRENDERE LE MEDICINE

Per prendere la terapia correttamente, avrai bisogno di programmare e decidere in anticipo quando assumerai la terapia. Il modo migliore per programmare è quello di scegliere un modo semplice per ricordarsi. E' più facile ricordare la terapia se la assumi in un orario regolare, solitamente quando ti fermi per svolgere delle attività quotidiane: risveglio, ora del pasto, o prepararsi per andare a letto.

Per programmare quando prendere ognuna delle tue medicine fai i seguenti passi:

- 1) Scegli un medicinale
- 2) Leggi la prescrizione
- 3) Trova l'indicazione/parola: "VOLTE"
- 4) Leggi il numero prima dalla parola "VOLTE".
Associa il numero di volte a dei momenti che ti è facile ricordare durante la tua giornata.

QUANTE MEDICINE PRENDERE

Adesso che hai pianificato quando prendere i tuoi farmaci, devi determinare quanti devi prenderne in ogni volta. Prendere molto più o molto meno della terapia prescritta può provocare sensazioni spiacevoli, come sentirsi rallentati, stanchi o accentuare i sintomi. E' importante quindi prendere il farmaco giusto nel momento giusto. Per assumere il dosaggio corretto segui i seguenti passi:

- 1) Scegli un medicinale
- 2) Leggi la prescrizione
- 3) Trova l'indicazione/parola: "PRENDERE" o "ASSUMERE"
- 4) Leggi il numero prima dalla parola "PRENDERE" o "ASSUMERE" per sapere quanti farmaci assumere ogni volta.



Nota agli operatori:

Mostrate la prescrizione in un poster. Prendete la confezione di aloperidolo, leggete la prescrizione e determinate quando prendere la terapia usando i passi sopra descritti. Leggete i passi a voce alta e completateli uno alla volta. Date l'opportunità ai membri del gruppo di discutere e porre domande.

Role Play

Ti chiediamo di usare i passi appena descritti per decidere quando prendere questo medicinale (#1)

<u>1.</u>	Dott. Francesco Bianchi MEDICO CHIRURGO	
	SPECIALISTA IN PSICHIATRIA	<u>4.</u> Cagliari, 03/01/2018
<u>2.</u>	via Monte Bianco, 5 - Cagliari	
<u>3.</u>	Tel. 070 563256	
	<u>5.</u> Sig. Mario Rossi	
	<i>prenda</i>	
<u>6.</u>	<i>Aloperidolo 5mg 1 cpr x 3 volte/die</i>	
	<u>7.</u>	<i>F Bianchi</i>

1. Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?
2. Quante volte al giorno? _____
3. In quali momenti della giornata prenderesti questo medicinale?

(Cerchia un'opzione)

Risveglio

Colazione

Pranzo

Cena

Prima di
andare a letto



PAUSA!

Mini-lezione: *Gestire molti farmaci*



Sembrerebbe facile gestire un solo farmaco, ma potrebbe essere complicato gestirne più di uno, specialmente quando devi prendere diverse compresse in diversi momenti della giornata. È possibile, tuttavia, imparare a prendere diversi farmaci insieme correttamente, anche se è da molto tempo che non assumi i farmaci da solo, in autonomia.

Quando giunge il momento della tua terapia, fai i seguenti passi:

1. Sistema tutti i tuoi farmaci in fila alla tua sinistra.
2. Comincia con la prima confezione, definisci quando devi prendere il farmaco (trova la parola volte e leggi il numero prima di questa).
3. Se prendi il medicinale nel momento giusto, determina quante compresse/ devi prendere (trova la parola prendere e leggi il numero dopo questa)
4. prendere il medicinale e mettere la bottiglia/scatola nella tua destra.
5. Continuare con tutti i medicinali (continua sino che tutte le bottiglie/scatole sono la tua destra).

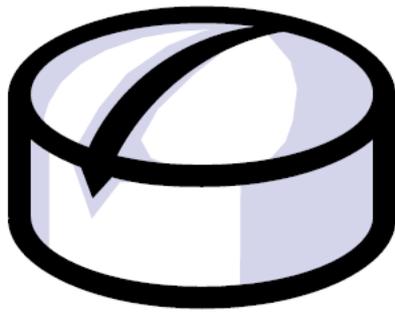
***** Modeling Tasks *****

Nota agli operatori:



Scrivete i passi descritti per quanto riguarda l'assunzione dei vari medicinali sulla lavagna. Posizionate davanti a voi due diversi tipi di farmaci. Leggete mentre fornite una dimostrazione dei passi descritti nella lista sulla lavagna. Leggete forte le indicazioni per la terapia e fate un esempio dell'assunzione della terapia in diversi momenti della giornata. Per esempio, cominciate con l'orario di assunzione, la descrizione della terapia ad alta voce e quanta terapia viene presa ogni volta. Usate i passi sopra elencati. Consentite l'opportunità di porvi delle domande. Utilizzate la scheda di lavoro della prossima pagina come guida.

Iniziamo a fare pratica con due medicinali



ESERCIZIO



Nota agli operatori:

Scegliere due medicinali (Peradone e Keflozine). Leggere il tipo del farmaco a voce alta per il gruppo. Lasciare che ogni partecipante rifletta su quando prendere ciascun farmaco. Pronunciare a voce alta i seguenti momenti di assunzione, lasciare che ogni partecipante decida se prendere qual farmaco, e, nel caso, fargli seguire i passi dall'elenco prima citato. Fare in modo che i partecipanti fingano di procedere lungo una giornata tipica. Lasciare che decidano se devono assumere quei farmaci particolari in particolari momenti della giornata.

PERADONE

Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?

(Cerchia una risposta): **Si** **No**

Quante volte al giorno? _____

In quali momenti della tua giornata? (Cerchia un'opzione):

Risveglio

Colazione

Pranzo

Cena

**Prima di
andare a letto**

Quante compresse prenderesti ogni volta? _____

KEFLOZINE

Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?

(Cerchia una risposta): **Si** **No**

Quante volte al giorno? _____

In quali momenti della tua giornata? (Cerchia un'opzione):

Risveglio

Colazione

Pranzo

Cena

**Prima di
andare a letto**

Quante compresse prenderesti ogni volta? _____

Ora che hai letto le istruzioni per prendere i tuoi farmaci, andiamo avanti lungo la tua giornata.

TI SEI APPENA SVEGLIATO DOPO UNA LUNGA NOTTE DI SONNO.

È IL MOMENTO DEL: **RISVEGLIO**

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **PERADONE**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **KEFLOZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

TI SEI APPENA FATTO LA DOCCIA E VESTITO.

È IL MOMENTO DELLA: **COLAZIONE**

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **PERADONE**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **KEFLOZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

HAI APPENA TERMINATO LE TUE ATTIVITA' DELLA MATTINA.

È IL MOMENTO DEL: PRANZO

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **PERADONE**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **KEFLOZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

SEI APPENA GIUNTO AD INIZIO SERATA.

È IL MOMENTO DELLA: CENA

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **PERADONE**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **KEFLOZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

DOPO UNA GIORNATA DAVVERO LUNGA, INIZI AD AVERE SONNO.

È IL MOMENTO DI: **ANDARE A LETTO**

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **PERADONE**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **KEFLOZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____



Nota agli operatori:

Guidate i membri del gruppo durante l'esercizio passo dopo passo. Non avanzate al passo successivo se tutti i membri del gruppo non sono arrivati al passo precedente. Evitate che alcuni membri del gruppo vadano avanti, rispetto al ritmo del gruppo. Girate tra i partecipanti e fornite assistenza. Fornite feedback ed incoraggiamenti.

RIEPILOGO

In questa sessione abbiamo rivisto come leggere la prescrizione medica e programmare quando e quanti farmaci bisogna assumere. Abbiamo appreso inoltre una nuova abilità: come gestire più di un farmaco. Abbiamo cominciato con la gestione di due farmaci. La chiave per gestire più farmaci è PIANIFICARE e ORGANIZZARE. Prima di prendere i farmaci, occorre sempre organizzarli in una fila da sinistra a destra. Cominciando sempre da sinistra, è bene prendere un farmaco alla volta. Quando si finisce con un farmaco, bisogna assicurarsi di posizionarlo alla propria destra, lontano dagli altri, in modo tale da non rischiare di prendere un farmaco più di una volta.

Quiz

1. Quando ci prepariamo per prendere un farmaco, dobbiamo prendere una decisione importante.
Qual è questa decisione importante?:

2. Quali sono le due parole chiave che dobbiamo cercare quando guardiamo una prescrizione al momento di prendere le medicine?

A) _____

B) _____

3. La chiave per gestire più farmaci è di _____ e di essere _____. (Riempire gli spazi vuoti)

4. **Vero o Falso:**

Quando prendiamo diversi medicinali, mettiamo le confezioni alla nostra sinistra e procediamo pian piano fino che tutti i farmaci non saranno alla nostra destra.

L'OPERATORE TI DARÀ LE ISTRUZIONI SU COME COMPLETARE LA SEZIONE CHE SEGUE

LOTENSOR

Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?

(Cerchia una risposta): **Si** **No**

Quante volte al giorno? _____

In quali momenti della tua giornata? (Cerchia un'opzione):

Risveglio

Colazione

Pranzo

Cena

**Prima di
andare a letto**

Quante compresse prenderesti ogni volta? _____

KEFLOZINE

Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?

(Cerchia una risposta): **Si** **No**

Quante volte al giorno? _____

In quali momenti della tua giornata? (Cerchia un'opzione):

Risveglio

Colazione

Pranzo

Cena

**Prima di
andare a letto**

Quante compresse prenderesti ogni volta? _____

Ora che hai letto le istruzioni per prendere i tuoi farmaci, andiamo avanti lungo la tua giornata.

TI SEI APPENA SVEGLIATO DOPO UNA LUNGA NOTTE DI SONNO.

È IL MOMENTO DEL: **RISVEGLIO**

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **LOTENSOR**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **KEFLOZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

TI SEI APPENA FATTO LA DOCCIA E VESTITO.

È IL MOMENTO DELLA: **COLAZIONE**

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **LOTENSOR**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **KEFLOZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

HAI APPENA TERMINATO LE TUE ATTIVITA' DELLA MATTINA.

È IL MOMENTO DEL: PRANZO

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **LOTENSOR**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **KEFLOZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

SEI APPENA GIUNTO AD INIZIO SERATA.

È IL MOMENTO DELLA: CENA

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **LOTENSOR**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **KEFLOZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

DOPO UNA GIORNATA DAVVERO LUNGA, INIZI AD AVERE SONNO.

È IL MOMENTO DI: **ANDARE A LETTO**

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **LOTENSOR**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **KEFLOZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____



Nota agli operatori:

Guidate i membri del gruppo durante l'esercizio passo dopo passo. Non avanzate al passo successivo se tutti i membri del gruppo non sono arrivati al passo precedente. Evitate che alcuni membri del gruppo vadano avanti, rispetto al ritmo del gruppo. Girate tra i partecipanti e fornite assistenza. Fornite feedback ed incoraggiamenti.

SESSIONE 3

GESTIRE TRATTAMENTI FARMACOLOGICI COMPLESSI (1)

Gestione dei farmaci

SESSIONE 3

GESTIRE TRATTAMENTI FARMACOLOGICI COMPLESSI

1. Report del programma

2. Ripasso

- A. Riepilogo della Sessione 2
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

3. PAUSA

4. Riepilogo della Parte I

5. Mini-Lezione:*Seguire indicazioni speciali*

- A. Discussione con poster e scheda di lavoro
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

6. Riepilogo della Sessione 3

7. Quiz

SESSIONE 3

GESTIRE TRATTAMENTI FARMACOLOGICI COMPLESSI



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione avrete due compiti principali: 1) Riassumere le strategie per gestire più farmaci; 2) Assistere i pazienti nella pianificazione dell'assunzione dei farmaci sia a stomaco pieno che a stomaco vuoto.

Poiché questa sessione si basa sulle abilità apprese nella sessione precedente, è importante fare un breve ripasso. Incoraggiate la condivisione da parte di ciascun partecipante. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi.

Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione.

Materiali:

Penne, fogli di lavoro, evidenziatori, contenitori per le compresse, blister di farmaci vuoti



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Rivedere il "Riepilogo" e i materiali della sessione precedente
- 3) Leggere la mini-lezione: *Gestire molti farmaci*
- 4) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 5) Pausa

Parte II

- 1) Breve riepilogo dei concetti appresi nella Parte I
- 2) Leggere la mini-lezione: *Seguire indicazioni speciali*
- 3) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 4) Modeling da parte degli operatori
- 5) Condurre i partecipanti al completamento degli esercizi
- 6) Riepilogo della sessione 3
- 7) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

RIEPILOGO

Nella sessione precedente abbiamo rivisto come leggere la prescrizione medica e programmare quando e quanti farmaci bisogna assumere. Abbiamo appreso inoltre una nuova abilità: come gestire più di un farmaco. Abbiamo cominciato con la gestione di due farmaci. La chiave per gestire più farmaci è PIANIFICARE e ORGANIZZARE. Prima di prendere i farmaci, occorre sempre organizzarli in una fila da sinistra a destra. Cominciando sempre da sinistra, è bene prendere un farmaco alla volta. Quando si finisce con un farmaco, bisogna assicurarsi di posizionarlo alla propria destra, lontano dagli altri, in modo tale da non rischiare di prendere un farmaco più di una volta.

Mini-lezione: *Gestire molti farmaci*



Sembrerebbe facile gestire un solo farmaco, ma potrebbe essere complicato gestirne più di uno, specialmente quando devi prendere diverse compresse in diversi momenti della giornata. È possibile, tuttavia, imparare a prendere diversi farmaci insieme correttamente, anche se è da molto tempo che non assumi i farmaci da solo, in autonomia.

Quando giunge il momento della tua terapia, fai i seguenti passi:

1. Sistema tutti i tuoi farmaci in fila alla tua sinistra.
2. Comincia con la prima confezione, definisci quando devi prendere il farmaco (trova la parola volte e leggi il numero prima di questa).
3. Se prendi il medicinale nel momento giusto, determina quante compresse/ devi prendere (trova la parola prendere e leggi il numero dopo questa)
4. prendere il medicinale e mettere la bottiglia/scatola nella tua destra.
5. Continuare con tutti i medicinali (continua sino che tutte le bottiglie/scatole sono la tua destra).

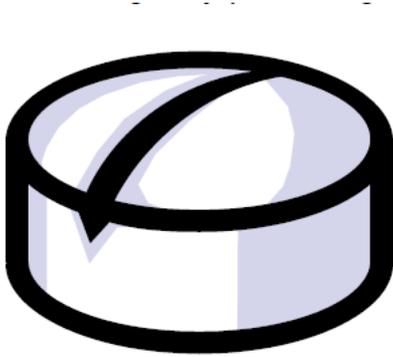
***** Modeling Tasks *****

Nota agli operatori:



Scrivete i passi descritti per quanto riguarda l'assunzione dei vari medicinali sulla lavagna. Posizionate davanti a voi due diversi tipi di farmaci. Leggete mentre fornite una dimostrazione dei passi descritti nella lista sulla lavagna. Leggete forte le indicazioni per la terapia e fate un esempio dell'assunzione della terapia in diversi momenti della giornata. Per esempio, cominciate con l'orario di assunzione, la descrizione della terapia ad alta voce e quanta terapia viene presa ogni volta. Usate i passi sopra elencati. Consentite l'opportunità di porvi delle domande. Utilizzate la scheda di lavoro della prossima pagina come guida.

Iniziamo a fare pratica con due medicinali



ESERCIZIO



Nota agli operatori:

Scegliere due medicinali (Peradone e Keflozine). Leggere il tipo del farmaco a voce alta per il gruppo. Lasciare che ogni partecipante rifletta su quando prendere ciascun farmaco. Pronunciare a voce alta i seguenti momenti di assunzione, lasciare che ogni partecipante decida se prendere qual farmaco, e, nel caso, fargli seguire i passi dall'elenco prima citato. Fare in modo che i partecipanti fingano di procedere lungo una giornata tipica. Lasciare che decidano se devono assumere quei farmaci particolari in particolari momenti della giornata.

PERADONE

Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?

(Cerchia una risposta): **Si** **No**

Quante volte al giorno? _____

In quali momenti della tua giornata? (Cerchia un'opzione):

Risveglio

Colazione

Pranzo

Cena

**Prima di
andare a letto**

Quante compresse prenderesti ogni volta? _____

KEFLOZINE

Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?

(Cerchia una risposta): **Si** **No**

Quante volte al giorno? _____

In quali momenti della tua giornata? (Cerchia un'opzione):

Risveglio

Colazione

Pranzo

Cena

**Prima di
andare a letto**

Quante compresse prenderesti ogni volta? _____

Ora che hai letto le istruzioni per prendere i tuoi farmaci, andiamo avanti lungo la tua giornata.

TI SEI APPENA SVEGLIATO DOPO UNA LUNGA NOTTE DI SONNO.

È IL MOMENTO DEL: **RISVEGLIO**

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **PERADONE**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **KEFLOZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

TI SEI APPENA FATTO LA DOCCIA E VESTITO.

È IL MOMENTO DELLA: **COLAZIONE**

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **PERADONE**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **KEFLOZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

HAI APPENA TERMINATO LE TUE ATTIVITA' DELLA MATTINA.

È IL MOMENTO DEL: PRANZO

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **PERADONE**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **KEFLOZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

SEI APPENA GIUNTO AD INIZIO SERATA.

È IL MOMENTO DELLA: CENA

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **PERADONE**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **KEFLOZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

DOPO UNA GIORNATA DAVVERO LUNGA, INIZI AD AVERE SONNO.

È IL MOMENTO DI: ANDARE A LETTO

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **PERADONE**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **KEFLOZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____



Nota agli operatori:

Guidate i membri del gruppo durante l'esercizio passo dopo passo. Non avanzate al passo successivo se tutti i membri del gruppo non sono arrivati al passo precedente. Evitate che alcuni membri del gruppo vadano avanti, rispetto al ritmo del gruppo. Girate tra i partecipanti e fornite assistenza. Fornite feedback ed incoraggiamenti.



PAUSA!

Mini-lezione: *Seguire indicazioni speciali*

Talvolta le terapie hanno indicazioni speciali come:

ASSUMERE PRIMA DI ANDARE A DORMIRE
AL BISOGNO
ASSUMERE AI PASTI
ASSUNERE A STOMACO VUOTO

Le prime due indicazioni appaiono semplici, ma le ultime due

ASSUMERE AI PASTI
ASSUMERE A STOMACO VUOTO

potrebbero sembrare complicate se non sappiamo che cosa si intende per “AI PASTI” o “A STOMACO VUOTO”.

AI PASTI:

AI PASTI significa una o due cose:

- 1) Con un pasto come la colazione, il pranzo, o la cena
- 2) Con uno snack



Il motivo per cui alcuni farmaci vanno presi con il cibo è che potrebbero dare disturbi gastrici, se lo stomaco è vuoto. Una certa quantità di cibo è necessaria per proteggere l'interno/mucosa dello stomaco e prevenire irritazioni e disturbi gastrici.

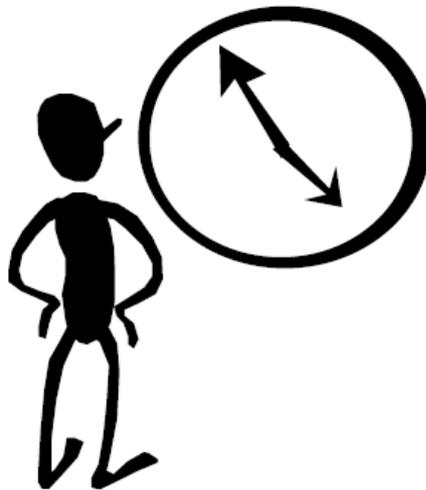
A STOMACO VUOTO:

A stomaco vuoto significa unicamente una cosa,

A STOMACO VUOTO!

Ma come si fa a sapere quando lo stomaco è vuoto?

USARE LA REGOLA DELLE 2 ORE



Il tuo stomaco solitamente è vuoto **2 ore dopo l'assunzione del cibo.**

Ora che conosci le regole speciali per quando assumi i farmaci, proviamo alcuni esempi.

ESEMPIO 1

Diciamo che fai colazione alle 7:00 nel mattino e il tuo stomaco sarà vuoto solo dopo 2 ore, a che ora dovrai prendere la tua terapia per assumerla a stomaco vuoto?

La risposta corretta è: alle 9:00 del mattino.

ESEMPIO 2

Se decidi di pranzare a mezzogiorno. Quando dovrai prendere la terapia per assumerla a stomaco vuoto?

La risposta corretta è alle 2:00 del pomeriggio .

ESEMPIO 3

Poniamo che devi cenare alle 19:30, quando è che il tuo stomaco sarà pronto per poter assumere la terapia a stomaco vuoto?

Esatto, alle 21:30. Questo significa 2ore dopo l'ultimo pasto.

RICORDA:

Sono **due ore dopo** che hai consumato l'ultimo pasto.

***** Modeling Tasks *****

Nota agli operatori:



Esponete il poster "Gestione della terapia" . Posizionate 2 confezioni davanti a voi (Cytoflexe e Lotrazine). Leggete e *fornite una dimostrazione dei passi* elencati nel poster. Leggete le istruzioni della terapia a voce alta e fornite una dimostrazione della pianificazione dell'assunzione della terapia nell'arco della giornata. Fornite una dimostrazione dell'assunzione della terapia in diversi orari. Per esempio, cominciate con il risveglio, leggete la descrizione della terapia a voce alta e determinate quale farmaco e che quantità bisogna assumere a quell'ora.

ESERCIZIO



Nota agli operatori:

Scegliete due medicinali (utilizza il Cytofex e il Lotrazine). Leggete il tipo di farmaco a voce alta per il gruppo. Lasciate che ogni partecipante rifletta su quando prendere ciascun farmaco. Pronunciate a voce alta i seguenti momenti di assunzione, lasciate che ogni partecipante decida se prendere qual farmaco, e, nel caso, fategli seguire i passi dall'elenco prima citato. Fate in modo che i partecipanti fingano di procedere lungo una giornata tipica. Lasciate che decidano se devono assumere quei farmaci particolari e in quali particolari momenti della giornata.

CYTOFLEX

Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?

(Cerchia una risposta): **Si** **No**

Quante volte al giorno? _____

In quali momenti della tua giornata? (Cerchia un'opzione):

Risveglio

Colazione

Pranzo

Cena

**Prima di
andare a letto**

Quante compresse prenderesti ogni volta? _____

LOTRAZINE

Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?

(Cerchia una risposta): **Si** **No**

Quante volte al giorno? _____

In quali momenti della tua giornata? (Cerchia un'opzione):

Risveglio

Colazione

Pranzo

Cena

**Prima di
andare a letto**

Quante compresse prenderesti ogni volta? _____

Ora che hai letto le istruzioni per prendere i tuoi farmaci, andiamo avanti lungo la tua giornata.

TI SEI APPENA SVEGLIATO DOPO UNA LUNGA NOTTE DI SONNO.

È IL MOMENTO DEL: **RISVEGLIO**

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **CYTOFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **LOTRAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

TI SEI APPENA FATTO LA DOCCIA E VESTITO.

È IL MOMENTO DELLA: **COLAZIONE**

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **CYTOFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **LOTRAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

HAI APPENA TERMINATO LE TUE ATTIVITA' DELLA MATTINA.

È IL MOMENTO DEL: PRANZO

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **CYTOFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **LOTRAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

SEI APPENA GIUNTO AD INIZIO SERATA.

È IL MOMENTO DELLA: CENA

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **CYTOFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **LOTRAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

DOPO UNA GIORNATA DAVVERO LUNGA, INIZI AD AVERE SONNO.

È IL MOMENTO DI: ANDARE A LETTO

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **CYTOFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **LOTRAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____



Nota agli operatori:

Guidate i membri del gruppo durante l'esercizio passo dopo passo. Non avanzate al passo successivo se tutti i membri del gruppo non sono arrivati al passo precedente. Evitare che alcuni membri del gruppo lavorino a degli step successivi, rispetto al ritmo del gruppo. Girate tra i partecipanti e fornite assistenza. Fornite feedback ed incoraggiamenti.

RIEPILOGO

In questa sessione abbiamo visto come seguire le istruzioni speciali in due situazioni: quando si deve assumere la terapia *ai pasti* e quando la si deve assumere *a stomaco vuoto*. Se le istruzioni indicano di assumere la terapia ai pasti, la si può prendere con un pasto completo o con uno snack. Per assumere la terapia a stomaco vuoto, ricordiamoci che abbiamo bisogno di prendere il farmaco **2 ore dopo il pasto o uno snack**.

Quiz

1. Quando ti viene chiesto di assumere la terapia AI PASTI puoi prenderla _____ o con _____
2. Quando ti viene chiesto di assumere la terapia A STOMACO VUOTO devi aspettare _____ ore dopo il pasto.
3. Se ti viene chiesto di assumere la terapia a stomaco vuoto e fai colazione alle 6:30 del mattino, a che ora dovresti assumere la tua terapia?
 - A) 7:30
 - B) 8:00
 - C) 8:30
 - D) 9:00

L'OPERATORE TI DARÀ LE ISTRUZIONI SU COME COMPLETARE LA SEZIONE CHE SEGUE

TYROFLEX

Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?

(Cerchia una risposta): **Si** **No**

Quante volte al giorno? _____

In quali momenti della tua giornata? (Cerchia un'opzione):

Risveglio

Colazione

Pranzo

Cena

**Prima di
andare a letto**

Quante compresse prenderesti ogni volta? _____

CHLORAZINE

Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?

(Cerchia una risposta): **Si** **No**

Quante volte al giorno? _____

In quali momenti della tua giornata? (Cerchia un'opzione):

Risveglio

Colazione

Pranzo

Cena

**Prima di
andare a letto**

Quante compresse prenderesti ogni volta? _____

Ora che hai letto le istruzioni per prendere i tuoi farmaci, andiamo avanti lungo la tua giornata.

TI SEI APPENA SVEGLIATO DOPO UNA LUNGA NOTTE DI SONNO.

È IL MOMENTO DEL: **RISVEGLIO**

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **TYROFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **CHLORAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

TI SEI APPENA FATTO LA DOCCIA E VESTITO.

È IL MOMENTO DELLA: **COLAZIONE**

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **TYROFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **CHLORAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

HAI APPENA TERMINATO LE TUE ATTIVITA' DELLA MATTINA.

È IL MOMENTO DEL: PRANZO

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **TYROFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **CHLORAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

SEI APPENA GIUNTO AD INIZIO SERATA.

È IL MOMENTO DELLA: CENA

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **TYROFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **CHLORAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

DOPO UNA GIORNATA DAVVERO LUNGA, INIZI AD AVERE SONNO.

È IL MOMENTO DI: ANDARE A LETTO

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **TYROFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **CHLORAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____



Nota agli operatori:

Guidate i membri del gruppo durante l'esercizio passo dopo passo. Non avanzate al passo successivo se tutti i membri del gruppo non sono arrivati al passo precedente. Evitare che alcuni membri del gruppo lavorino a degli step successivi, rispetto al ritmo del gruppo. Girate tra i partecipanti e fornite assistenza. Fornite feedback ed incoraggiamenti.

SESSIONE 4

GESTIRE TRATTAMENTI FARMACOLOGICI COMPLESSI (2)

Gestione dei farmaci

SESSIONE 4

GESTIRE TRATTAMENTI FARMACOLOGICI COMPLESSI (2)

1. Report del programma

2. Ripasso

- A. Riepilogo della Sessione 3
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

3. PAUSA

4. Riepilogo della Parte I

5. Mini-Lezione: *Mettere insieme tutti i pezzi*

- A. Discussione con poster e scheda di lavoro
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

6. Riepilogo della Sessione 4

7. Quiz

SESSIONE 4

GESTIRE TRATTAMENTI FARMACOLOGICI COMPLESSI (2)



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione avrete due compiti principali: 1) Riassumere Strategie per gestire terapie multiple ed istruzioni speciali e 2) assistere i pazienti nella programmazione dell'assunzione della terapia complessa farmacologica durante la giornata.

Poiché questa sessione si basa sulle abilità apprese nella sessione precedente, è importante fare un breve ripasso. Incoraggiate la condivisione da parte di ciascun partecipante. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi.

Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione.

Materiali:

Penne, fogli di lavoro, evidenziatori, contenitori per le compresse, blister di farmaci vuoti



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Rivedere la sessione precedente
- 3) Leggere la mini-lezione: *Seguire istruzioni speciali*
- 4) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 5) Pausa

Parte II

- 1) Leggere la mini-lezione: *Gestire schemi terapeutici complessi – Mettere insieme tutti i pezzi*
- 2) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 3) Modeling da parte degli operatori
- 4) Condurre i partecipanti al completamento degli esercizi
- 5) Riepilogo della sessione 4
- 6) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

RIEPILOGO

Nella sessione precedente abbiamo visto come seguire le istruzioni speciali in due situazioni: quando si deve assumere la terapia *ai pasti* e quando la si deve assumere *a stomaco vuoto*. Se le istruzioni indicano di assumere la terapia ai pasti, la si può prendere con un pasto completo o con uno snack. Per assumere la terapia a stomaco vuoto, ricordiamoci che abbiamo bisogno di prendere il farmaco **2 ore dopo il pasto o uno snack**.

Mini-lezione: *Seguire indicazioni speciali*

Talvolta le terapie hanno indicazioni speciali come:

ASSUMERE PRIMA DI ANDARE A DORMIRE
AL BISOGNO
ASSUMERE AI PASTI
ASSUNERE A STOMACO VUOTO

Le prime due indicazioni appaiono semplici, ma le ultime due

ASSUMERE AI PASTI
ASSUMERE A STOMACO VUOTO

potrebbero sembrare complicate se non sappiamo che cosa si intende per “AI PASTI” o “A STOMACO VUOTO”.

AI PASTI:

AI PASTI significa una o due cose:

- 1) Con un pasto come la colazione, il pranzo, o la cena
- 2) Con uno snack



Il motivo per cui alcuni farmaci vanno presi con il cibo è che potrebbero dare disturbi gastrici, se lo stomaco è vuoto. Una certa quantità di cibo è necessaria per proteggere l'interno/mucosa dello stomaco e prevenire irritazioni e disturbi gastrici.

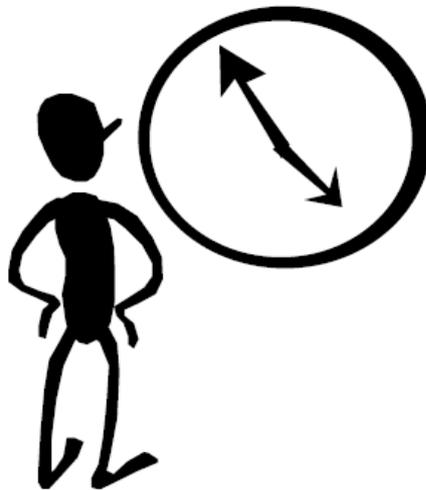
A STOMACO VUOTO:

A stomaco vuoto significa unicamente una cosa,

A STOMACO VUOTO!

Ma come si fa a sapere quando lo stomaco è vuoto?

USARE LA REGOLA DELLE 2 ORE



Il tuo stomaco solitamente è vuoto **2 ore dopo l'assunzione del cibo.**

Ora che conosci le regole speciali per quando assumi i farmaci, proviamo alcuni esempi.

ESEMPIO 1

Diciamo che fai colazione alle 7:00 nel mattino, e il tuo stomaco sarà vuoto solo dopo 2 ore, a che ora dovrai prendere la tua terapia per assumerla a stomaco vuoto?

La risposta corretta è: alle 9:00 del mattino.

ESEMPIO 2

Se decidi di pranzare a mezzogiorno. Quando dovrai prendere la terapia per assumerla a stomaco vuoto?

La risposta corretta è alle 2:00 del pomeriggio .

ESEMPIO 3

Poniamo che devi cenare alle 19:30, quando è che il tuo stomaco sarà pronto per poter assumere la terapia a stomaco vuoto?

Esatto, alle 21:30. Questo significa 2ore dopo l'ultimo pasto.

RICORDA:

Sono **due ore dopo** che hai consumato l'ultimo pasto.

***** Modeling Tasks *****



Nota agli operatori:

Esporre il poster "Gestione della terapia" . Posizionare 2 confezioni davanti a voi (Cytoflex eLotrazine). Leggere e *modellare* i passi elencati nel poster. Leggere le istruzioni della terapia a voce alta, e fornire una dimostrazione della pianificazione dell'assunzione della terapia nell'arco della giornata. Fornire una dimostrazione dell'assunzione della terapia in diversi orari. Per esempio, cominciare con risveglio, leggere la descrizione della terapia a voce alta e determinare quale farmaco e la quantità che bisogna assumere a quell'ora.

ESERCIZIO



Nota agli operatori:

Scegliere due medicinali (utilizza il Cytoflex e il Lotrazine). Leggere il tipo del farmaco a voce alta per il gruppo. Lasciare che ogni partecipante rifletta su quando prendere ciascun farmaco. Pronunciare a voce alta i seguenti momenti di assunzione, lasciare che ogni partecipante decida se prendere qual farmaco, e, nel caso, fargli seguire i passi dall'elenco prima citato. Fare in modo che i partecipanti fingano di procedere lungo una giornata tipica. Lasciare che decidano se devono assumere quei farmaci particolari in particolari momenti della giornata.

CYTOFLEX

Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?

(Cerchia una risposta): **Si** **No**

Quante volte al giorno? _____

In quali momenti della tua giornata? (Cerchia un'opzione):

Risveglio

Colazione

Pranzo

Cena

**Prima di
andare a letto**

Quante compresse prenderesti ogni volta? _____

LOTRAZINE

Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?

(Cerchia una risposta): **Si** **No**

Quante volte al giorno? _____

In quali momenti della tua giornata? (Cerchia un'opzione):

Risveglio

Colazione

Pranzo

Cena

**Prima di
andare a letto**

Quante compresse prenderesti ogni volta? _____

Ora che hai letto le istruzioni per prendere i tuoi farmaci, andiamo avanti lungo la tua giornata.

TI SEI APPENA SVEGLIATO DOPO UNA LUNGA NOTTE DI SONNO.

È IL MOMENTO DEL: **RISVEGLIO**

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **CYTOFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **LOTRAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

TI SEI APPENA FATTO LA DOCCIA E VESTITO.

È IL MOMENTO DELLA: **COLAZIONE**

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **CYTOFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **LOTRAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

HAI APPENA TERMINATO LE TUE ATTIVITA' DELLA MATTINA.

È IL MOMENTO DEL: PRANZO

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **CYTOFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **LOTRAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

SEI APPENA GIUNTO AD INIZIO SERATA.

È IL MOMENTO DELLA: CENA

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **CYTOFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **LOTRAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

DOPO UNA GIORNATA DAVVERO LUNGA, INIZI AD AVERE SONNO.

È IL MOMENTO DI: ANDARE A LETTO

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi il **CYTOFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **LOTRAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____



Nota agli operatori:

Guidare i membri del gruppo durante l'esercizio passo dopo passo. Non avanzare al passo successivo se tutti i membri del gruppo non sono arrivati al passo precedente. Evitare che alcuni membri del gruppo lavorino a degli step avanzati, rispetto al ritmo del gruppo. Girare tra i partecipanti e fornire assistenza. Fornire feedback ed incoraggiamenti.



PAUSA!

Mini-lezione: *Gestire schemi terapeutici complessi – Mettere insieme tutti i pezzi*

Abbiamo appreso molte cose in merito alla terapia. Abbiamo imparato quanta assumerne e come assumerla. Come seguire le istruzioni speciali e come gestire le prescrizioni complesse di politerapia.



Molte persone che assumono delle terapie prendono più di due farmaci nell'arco della giornata. Impiegheremo il resto della nostra lezione di oggi, per esercitarci nell'assunzione di più di due farmaci durante il giorno. Acquisiremo l'abilità di assumere alcuni di questi farmaci in qualsiasi momento della giornata. In alcuni casi, tuttavia, vi saranno fornite delle istruzioni speciali che dovrete seguire con attenzione.

Mostriamo ora i passi da seguire per assumere la terapia:



Nota agli operatori:

Usare confezioni di farmaci esponendo i seguenti passi. Chiedere ai partecipanti di leggere ogni item quando eseguite ciascuno degli step.

1. Posiziona tutti i farmaci in fila alla tua sinistra.
2. Prendi la confezione più vicina a te.
3. Leggi la prescrizione con attenzione. Presta attenzione alle parole “assumere” ed alla parola “ore”.
4. Stabilisci quante volte hai necessità ad assumere la terapia durante il giorno.
5. Stabilisci se assumere la terapia subito, oppure se devi attendere per assumerla più tardi.
6. Posiziona il farmaco alla tua destra.
7. Ripeti sino a che non hai concluso.

ESERCIZIO



Nota agli operatori:

Scegliete tre medicinali (utilizzate l'aloiperidolo, il Cytoflex e il Lotrazine). Leggete il tipo del farmaco a voce alta per il gruppo. Lasciate che ogni partecipante rifletta su quando prendere ciascun farmaco. Pronunciate a voce alta gli orari e lasciate che ciascun membro del gruppo decida se assumere la terapia. Nel caso, fategli seguire i passi sopraelencati.

ALOPERIDOLO

Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?

(Cerchia una risposta): **Si** **No**

Quante volte al giorno? _____

In quali momenti della tua giornata? (Cerchia un'opzione):

Risveglio Colazione Pranzo Cena **Prima di
andare a letto**

Quante compresse prenderesti ogni volta? _____

CYTOFLEX

Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?

(Cerchia una risposta): **Si** **No**

Quante volte al giorno? _____

In quali momenti della tua giornata? (Cerchia un'opzione):

Risveglio Colazione Pranzo Cena **Prima di
andare a letto**

Quante compresse prenderesti ogni volta? _____

LOTRAZINE

Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?

(Cerchia una risposta): **Si** **No**

Quante volte al giorno? _____

In quali momenti della tua giornata? (Cerchia un'opzione):

Risveglio Colazione Pranzo Cena **Prima di
andare a letto**

Quante compresse prenderesti ogni volta? _____

Ora che hai letto le istruzioni per prendere i tuoi farmaci, andiamo avanti lungo la tua giornata.

TI SEI APPENA SVEGLIATO DOPO UNA LUNGA NOTTE DI SONNO.

È IL MOMENTO DEL: **RISVEGLIO**

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi l'**ALOPERIDOLO**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **CYTOFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **LOTRAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

TI SEI APPENA FATTO LA DOCCIA E VESTITO.

È IL MOMENTO DELLA: **COLAZIONE**

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi l'**ALOPERIDOLO**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **CYTOFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **LOTRAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

HAI APPENA TERMINATO LE TUE ATTIVITA' DELLA MATTINA.

È IL MOMENTO DEL: PRANZO

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi l'**ALOPERIDOLO**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **CYTOFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **LOTRAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

SEI APPENA GIUNTO AD INIZIO SERATA.

È IL MOMENTO DELLA: CENA

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi l'**ALOPERIDOLO**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **CYTOFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **LOTRAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

DOPO UNA GIORNATA DAVVERO LUNGA, INIZI AD AVERE SONNO.

È IL MOMENTO DI: ANDARE A LETTO

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi l'**ALOPERIDOLO**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **CYTOFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **LOTRAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____



Nota agli operatori:

Guidate i membri del gruppo durante l'esercizio passo dopo passo. Non avanzate al passo successivo se tutti i membri del gruppo non sono arrivati al passo precedente. Evitare che alcuni membri del gruppo lavorino a degli step successivi, rispetto al ritmo del gruppo. Girate tra i partecipanti e fornite assistenza. Fornite feedback ed incoraggiamenti.

RIEPILOGO

In questa sessione abbiamo riassunto le modalità di assunzione della terapia nel caso di prescrizioni complesse. Ti capiterà spesso di assumere più di due farmaci seguendo per alcuni delle istruzioni speciali e per altri l'istruzione di assumerli occasionalmente. Ricordati che puoi facilmente gestire tutti i farmaci organizzandoli alla tua sinistra stabilendo se assumere ciascun trattamento dopo aver letto la prescrizione. Posizionare le confezioni alla tua destra, dopo aver letto ogni singola prescrizione ti aiuterà a controllare più facilmente l'assunzione di tutti i farmaci.

Quiz

1. Quando siamo pronti per assumere la terapia cominciamo posizionando tutte le confezioni:
 - A) Alla nostra destra
 - B) Alla nostra sinistra
 - C) Di fronte a noi
 - D) Nell'armadio della terapia

2. Quando abbiamo stabilito se assumere o non assumere il farmaco, posizioniamo la confezione:
 - A) Alla nostra destra
 - B) Alla nostra sinistra
 - C) Di fronte a noi
 - D) Sulla nostra testa

3. Abbiamo appena assunto un farmaco della nostra terapia e l'abbiamo posizionato sulla destra. Cosa facciamo se vediamo che ci sono altre due confezioni alla nostra sinistra?
 - A) Buttiamo via gli altri farmaci
 - B) Li mettiamo nell'armadietto della terapia
 - C) Prendiamo la confezione successiva e leggiamo la prescrizione
 - D) Aggiungiamo un'altra confezione e iniziamo a fare i giocolieri

L'OPERATORE TI DARÀ LE ISTRUZIONI SU COME COMPLETARE LA SEZIONE CHE SEGUE

TYROFLEX

Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?

(Cerchia una risposta): **Si** **No**

Quante volte al giorno? _____

In quali momenti della tua giornata? (Cerchia un'opzione):

Risveglio Colazione Pranzo Cena **Prima di
andare a letto**

Quante compresse prenderesti ogni volta? _____

CHLORAZINE

Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?

(Cerchia una risposta): **Si** **No**

Quante volte al giorno? _____

In quali momenti della tua giornata? (Cerchia un'opzione):

Risveglio Colazione Pranzo Cena **Prima di
andare a letto**

Quante compresse prenderesti ogni volta? _____

PERAZONE

Prenderesti questo farmaco tutti i giorni (quotidianamente)?

(Cerchia una risposta): **Si** **No**

Quante volte al giorno? _____

In quali momenti della tua giornata? (Cerchia un'opzione):

Risveglio Colazione Pranzo Cena **Prima di
andare a letto**

Quante compresse prenderesti ogni volta? _____

Ora che hai letto le istruzioni per prendere i tuoi farmaci, andiamo avanti lungo la tua giornata.

TI SEI APPENA SVEGLIATO DOPO UNA LUNGA NOTTE DI SONNO.

È IL MOMENTO DEL: **RISVEGLIO**

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi l'**TYROFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **CHLORAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **PERADONE**? _____

Quante compresse prendi? _____

TI SEI APPENA FATTO LA DOCCIA E VESTITO.

È IL MOMENTO DELLA: **COLAZIONE**

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi l'**TYROFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **CHLORAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **PERADONE**? _____

Quante compresse prendi? _____

HAI APPENA TERMINATO LE TUE ATTIVITA' DELLA MATTINA.

È IL MOMENTO DEL: PRANZO

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi l'**TYROFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **CHLORAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **PERADONE**? _____

Quante compresse prendi? _____

SEI APPENA GIUNTO AD INIZIO SERATA.

È IL MOMENTO DELLA: CENA

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi l'**TYROFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **CHLORAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **PERADONE**? _____

Quante compresse prendi? _____

DOPO UNA GIORNATA DAVVERO LUNGA, INIZI AD AVERE SONNO.

È IL MOMENTO DI: ANDARE A LETTO

FA A TE STESSO LE SEGUENTI DOMANDE SULLA LA TUA TERAPIA:

Prendi l'**TYROFLEX**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **CHLORAZINE**? _____

Quante compresse prendi? _____

Prendi il **PERADONE**? _____

Quante compresse prendi? _____



Nota agli operatori:

Guidate i membri del gruppo durante l'esercizio passo dopo passo. Non avanzate al passo successivo se tutti i membri del gruppo non sono arrivati al passo precedente. Evitate che alcuni membri del gruppo lavorino a degli step successivi, rispetto al ritmo del gruppo. Girate tra i partecipanti e fornite assistenza. Fornite feedback ed incoraggiamenti.

MODULO 6

Uso dei mezzi di trasporto

SESSIONE 1

MAPPE E ORARI

Uso dei mezzi di trasporto

SESSIONE 1

MAPPE E ORARI

- 1. Report del programma**
- 2. Introduzione: *I mezzi di trasporto***
- 3. Mini-Lezione: *Mappe della rete dei trasporti***
 - A. Discussione con poster
 - B. Modeling
 - C. Role-Play
 - D. Feedback & Problem Solving
- 4. PAUSA**
- 5. Mini-Lezione: *Orari dei mezzi di trasporto***
 - A. Discussione
 - B. Modeling
 - C. Role-Play supervisionato
 - D. Feedback & Problem Solving
- 6. Riepilogo della Sessione 1**
- 7. Quiz**

SESSIONE 1

MAPPE E ORARI



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione fornirete ai partecipanti le informazioni pratiche relative alla lettura delle mappe e della tabella degli orari. L'obiettivo centrale della lezione sarà l'uso della mappa e la lettura della tabella degli orari con esercizi di problem solving.

Incoraggiate la condivisione da parte di ciascun partecipante. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi. Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione.

Materiali:

Penne, fogli di lavoro, evidenziatori, mappa rete dei trasporti, tabelle orarie degli autobus locali



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Leggere l'introduzione: *I mezzi di trasporto*
- 3) Leggere la mini-lezione: *Mappe della rete dei trasporti*
- 4) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 5) Pausa

Parte II

- 1) Breve riepilogo dei concetti appresi nella Parte I
- 2) Leggere la mini-lezione: *Orari dei mezzi di trasporto*
- 3) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 4) Riepilogo della sessione 1
- 5) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO



Introduzione: *I mezzi di trasporto*

_____ [nome di una città] è una grande città che offre molte cose da fare e tanti posti da visitare; tuttavia girare in città è una grande sfida . Pertanto nelle prossime 4 settimane impareremo come circolare in città e nei dintorni, velocemente e senza intoppi.

È importante essere in grado di muoversi in città per andare alle visite mediche, per negozi, alle poste o visitare i propri familiari. Parleremo dei diversi tipi di trasporto pubblico, come leggere la mappa e le tabelle degli orari e come raccogliere informazioni sul trasporto in città.

Mini-Lezione: *Mappe della rete dei trasporti*



Nota agli operatori:

La presentazione di questa mini-lezione richiede che l'operatore esegua un adattamento delle istruzioni e informazioni in base al sistema dei trasporti locali che interessa maggiormente i partecipanti al gruppo. Dunque è necessario reperire e preparare in anticipo del materiale indispensabile per fornire esempi reali e dimostrazioni pratiche (es., mappa della rete degli autobus, metropolitane, treni, ecc., della città e hinterland in cui vivono gli utenti che stanno partecipando al programma FAST).

Nella pianificazione del viaggio, una parte importante è il tipo di trasporto da usare per raggiungere la destinazione. Bisogna considerare il luogo di destinazione e il modo migliore per raggiungerlo. Saper leggere la mappa è la miglior abilità che aiuta per arrivare a destinazione.

Orientarsi con la mappa:

Prima di mettersi in strada è utile avere un piano. Un modo per pianificare in anticipo è avere una mappa della rete dei trasporti della zona nella quale dobbiamo viaggiare.



Modeling:

Presentate la mappa dei trasporti locali. Mostrate ai partecipanti la posizione delle destinazioni più comuni. Fate notare il fatto che tutte le linee degli autobus sono incluse nella mappa. Fate sapere ai partecipanti che si concentreranno su delle singole linee di autobus in modo più dettagliato e che la mappa generale è pensata per illustrare tutte le linee degli autobus e i loro percorsi. Indicate le diverse linee di autobus e mostrate i singoli percorsi dei bus. Ad esempio, potreste dire: "Su questa grande mappa, potete vedere il percorso del bus numero 7. Poi, prendete il percorso del bus numero 7, e dite: "Ecco il percorso dell'autobus numero 7".

Come ci si procura questa mappa?

Puoi trovare la mappa dei trasporti della tua zona presso l'autostazione degli autobus, le biglietterie, gli uffici per il pubblico dell'azienda dei trasporti.



Vediamo adesso la tabella dell'orario per l'autobus numero “_____”. Ci sono tante importanti informazioni che possiamo trovare nella tabella.

Anche nel caso in cui le informazioni per ogni linea fossero differenti, ci sono tuttavia dei dettagli importanti che sono comuni a tutte le tabelle orarie dei mezzi pubblici.

Vediamo meglio le informazioni importanti nel frontespizio della mappa.

Informazioni importanti:

- 1) Il numero del bus (numero di linea) è scritto in grande in neretto nel centro della copertina frontale della pagina dell'orario.
- 2) Sotto il numero dell'autobus ci sono le destinazioni. Sono indicati i punti di partenza e il capolinea del percorso.
- 3) Sotto sono indicate le fermate durante il percorso.



Nota agli operatori:

Presentate la mappa con il percorso del bus preso ad esempio.

Come faccio a sapere se possiedo la mappa giusta?

Ti accorgi di avere la mappa giusta in due modi.

- 1) Il nome della destinazione è indicata in cima alla mappa con lettere maiuscole o minuscole;
- 2) Vedi la destinazione all'interno della mappa.



Nota agli operatori:

Presentate la mappa dei trasporti locali, mostrate la copertina e il suo interno.

L'autobus numero " ____ " viaggia da " _____ " fino a " _____ ". Le fermate importanti durante il tragitto sono " _____ ", " _____ ", " _____ ", e " _____ ".



Nota agli operatori:

Presentate il percorso di un autobus preso ad esempio, indicate tutte le informazioni più importanti da sapere su quella linea.

Nel caso la destinazione non venga indicata puoi aprire la tabella del percorso con gli orari. Quando apri la tabella vedi la mappa del percorso. Nella mappa del percorso puoi trovare se è indicata la fermata della tua destinazione.



Nota agli operatori:

Presentate la mappa o la tabella con il percorso del bus preso ad esempio, date degli esempi delle possibili fermate lungo il percorso di linea e fornite tutte le spiegazioni necessarie alla comprensione di eventuali simboli presenti sulla mappa.

Se osservi il percorso dell'autobus sulla mappa vedrai vari simboli posizionati durante il percorso. Ognuno di questi simboli ha un diverso significato. Vediamoli insieme.

Mettere insieme tutti i pezzi

Ora che abbiamo un po' familiarità con la mappa facciamo un esercizio di preparazione per viaggiare verso varie destinazioni:



Nota agli operatori:

Role Play. Mostrate la mappa della rete dei trasporti locali dicendo:

“Se volessi andare a visitare _____ che autobus dovrei prendere?” Evidenziate la linea corretta. Fate ulteriori esempi dei percorsi. Chiedete agli utenti di evidenziare certi simboli e spiegare il loro significato dalla legenda. Chiedete agli utenti di identificare i numeri di telefono utili nella sezione per le informazioni.

ESERCIZIO



Nota agli operatori:

Posizionare i percorsi di tre linee di autobus (n.____, n.____ e n.____) di fronte ai partecipanti. Chiedete loro di rispondere alle seguenti domande. Vi suggeriamo di leggere le domande a voce alta e girare tra i partecipanti per controllare la correttezza delle risposte.

- 1) Tra queste 3 linee di autobus, qual è il percorso migliore da prendere se dobbiamo andare da _____ a _____?
- 3) Per favore, provate a disegnare il simbolo che indica un punto di cambio corsa/linea.
- 4) Per favore, provate a disegnare il simbolo che indica una stazione di interscambio (es. scambio ferroviario/metropolitana)



PAUSA!

Mini-Lezione: *Orari dei mezzi di trasporto*

Ogni fermata dell'autobus è identificata dal nome delle due strade più vicine ad essa (solitamente agli incroci).

Puoi trovare l'orario del tuo arrivo a destinazione seguendo questi passi:

- 1) Trovare la colonna con le due strade più vicine alla tua fermata dell'autobus.
- 2) In quella colonna, controlla l'orario per prendere l'autobus.
- 3) Con il dito spostati sulla destra in linea retta sino al punto dove si trova la fermata dove devi scendere. L'orario che trovi indicato là è quello dell'arrivo (approssimativamente). Ora hai anche l'informazione della durata del tempo del tuo viaggio.

Ricorda di fare attenzione al giorno della settimana del tuo viaggio. Molti percorsi degli autobus hanno orari diversi nelle giornate durante la settimana, nei weekend e durante i festivi.

Per esempio, guarda la tabella degli orari del weekend nell'itinerario dell'autobus numero _____.

Ipotizziamo di dover salire sull'autobus all'incrocio tra via _____ e via _____ alle 7:20 a.m.

Scenderai dall'autobus in via _____ alle 8:14 a.m.

Ora sai di dover spendere quasi un'ora di tempo per il tuo viaggio, esattamente 54 minuti.

Proviamo un altro esempio. Sali sull'autobus all'incrocio tra via _____ e via _____ alle _____.

Questo viaggio è breve e dura solamente 15 minuti.

Ora prova da solo. Ecco qualche suggerimento: ricorda di leggere gli orari da sinistra a destra, come per la lettura del giornale. Inoltre ricorda di controllare il giorno esatto del viaggio (feriale, pre-festivo, festivo).

ESERCIZIO



Nota agli operatori:

Presentare la tabella della linea di autobus n. ____

- 1) È un giorno domenicale. Sali sull'autobus n. ____ alla fermata _____, alle _____. A che ora scenderai dall'autobus alla tua fermata di destinazione _____?
- 2) Quanto durerà il viaggio?
- 3) Quanto costerà?

RIEPILOGO

In questa sessione abbiamo imparato diverse cose sui mezzi di trasporto, sulle mappe e sulle tabelle degli orari. Prima di metterci in viaggio, dovremmo familiarizzare con la mappa della rete dei trasporti. Questa ci indica il numero dell'autobus, dove possiamo arrivare, da dove dobbiamo partire e le fermate che si trovano lungo il percorso. Inoltre è utile saper consultare la legenda che ci indica il significato dei simboli. Così sapremo se qualche altro mezzo ha una fermata nelle vicinanze della linea dell'autobus che stiamo utilizzando.

La tabella degli orari ci indica quando e dove possiamo prendere un autobus per la nostra destinazione e quando arriveremo. Conoscendo i nomi delle strade associate con una particolare fermata, possiamo anche trovare informazioni sugli orari di arrivo.

Inoltre, dovremmo sempre considerare se una linea è attiva sia nei giorni feriali che nei giorni festivi.

Quiz



Nota agli operatori:

Presentare ai partecipanti le tabelle di 3 linee di autobus. Dite: "Vivete in centro a _____ e vorreste andare all'ospedale _____". Davanti a voi ci sono 3 mappe, provate a rispondere alle seguenti domande".

1. Scegliete la mappa che vi occorre per andare dal centro di _____ all'ospedale _____ e scrivete qui il **numero dell'autobus**: _____
2. Osservate la mappa, provate a scrivere altre due fermate comuni lungo il percorso?
A) _____
B) _____
3. Per favore, disegnate il simbolo _____
4. Per favore, disegnate il simbolo _____
5. Guardate sulla mappa, qual è il nome del luogo in cui puoi trasferirti da una linea all'altra dell'autobus? _____
6. Qual è il **numero di telefono** da comporre se avete domande da porre su questa linea o sul servizio di trasporto? _____
7. Quanto costerebbe questo viaggio?

SESSIONE 2

MODALITA' DI TRASPORTO

Uso dei mezzi di trasporto

SESSIONE 2

MODALITA' DI TRASPORTO

1. Report del programma

2. Ripasso

- A. Riepilogo della Sessione 1
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

3. PAUSA

4. Mini-Lezione: *Autobus urbani, autobus extraurbani e metro*

- A. Discussione
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

5. Riepilogo della Sessione 2

6. Quiz

SESSIONE 2

MODALITA' DI TRASPORTO



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione insegnerete ai partecipanti quali sono le diverse modalità di trasporto disponibili nella zona. L'obiettivo di questo modulo è di presentare informazioni pratiche su come utilizzare i mezzi di trasporto, insegnando abilità come quelle di lettura e comprensione della mappa dei trasporti, della tabella degli orari ed eseguendo degli esercizi pratici.

Incoraggiate la condivisione da parte di ciascun partecipante. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi. Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione.

Materiali:

Penne, fogli di lavoro, evidenziatori, mappa rete dei trasporti, tabelle orarie degli autobus locali



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Riepilogo approfondito della sessione 1
- 3) Presentare dei poster sulla rete locale dei trasporti
- 4) Leggere la mini-lezione: *Mappe della rete dei trasporti*
- 5) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 6) Pausa

Parte II

- 1) Breve riepilogo dei concetti appresi nella Parte I
- 2) Leggere la mini-lezione: *Autobus urbani, autobus extraurbani e metro*
- 3) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 4) Riepilogo della sessione 2
- 5) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO



Introduzione: *I mezzi di trasporto*

_____ [nome di una città] è una grande città che offre molte cose da fare e tanti posti da visitare; tuttavia girare in città è una grande sfida . Pertanto nelle prossime 4 settimane impareremo come circolare in città e nei dintorni, velocemente e senza intoppi.

È importante essere in grado di muoversi in città per andare alle visite mediche, per negozi, alle poste o visitare i propri familiari. Parleremo dei diversi tipi di trasporto pubblico, come leggere la mappa e le tabelle degli orari e come raccogliere informazioni sul trasporto in città.

Mini-Lezione: *Mappe della rete dei trasporti*



Nota agli operatori:

La presentazione di questa mini-lezione richiede che l'operatore esegua un adattamento delle istruzioni e informazioni in base al sistema dei trasporti locali che interessa maggiormente i partecipanti al gruppo. Dunque è necessario reperire e preparare in anticipo del materiale indispensabile per fornire esempi reali e dimostrazioni pratiche (es., mappa della rete degli autobus, metropolitane, treni, ecc., della città e hinterland in cui vivono gli utenti che stanno partecipando al programma FAST).

Nella pianificazione del viaggio, una parte importante è il tipo di trasporto da usare per raggiungere la destinazione. Bisogna considerare il luogo di destinazione e il modo migliore per raggiungerlo. Saper leggere la mappa è la miglior abilità che aiuta per arrivare a destinazione.

Orientarsi con la mappa:

Prima di mettersi in strada è utile avere un piano. Un modo per pianificare in anticipo è avere una mappa della rete dei trasporti della zona nella quale dobbiamo viaggiare.



Modeling:

Presentate la mappa dei trasporti locali. Mostrate ai partecipanti la posizione delle destinazioni più comuni. Fate notare il fatto che tutte le linee degli autobus sono incluse nella mappa. Fate sapere ai partecipanti che si concentreranno su delle singole linee di autobus in modo più dettagliato e che la mappa generale è pensata per illustrare tutte le linee degli autobus e i loro percorsi. Indicate le diverse linee di autobus e mostrate i singoli percorsi dei bus. Ad esempio, potreste dire: "Su questa grande mappa, potete vedere il percorso del bus numero 7. Poi, prendete il percorso del bus numero 7, e dite: "Ecco il percorso dell'autobus numero 7".

Come ci si procura questa mappa?

Puoi trovare la mappa dei trasporti della tua zona presso l'autostazione degli autobus, le biglietterie, gli uffici per il pubblico dell'azienda dei trasporti.



Vediamo adesso la tabella dell'orario per l'autobus numero “_____”. Ci sono tante importanti informazioni che possiamo trovare nella tabella.

Anche nel caso in cui le informazioni per ogni linea fossero differenti, ci sono tuttavia dei dettagli importanti che sono comuni a tutte le tabelle orarie dei mezzi pubblici.

Vediamo meglio le informazioni importanti nel frontespizio della mappa.

Informazioni importanti:

- 1) Il numero del bus (numero di linea) è scritto in grande in neretto nel centro della copertina frontale della pagina dell'orario.
- 2) Sotto il numero dell'autobus ci sono le destinazioni. Sono indicati i punti di partenza e il capolinea del percorso.
- 3) Sotto sono indicate le fermate durante il percorso.



Nota agli operatori:

Presentate la mappa con il percorso del bus preso ad esempio.

Come faccio a sapere se possiedo la mappa giusta?

Ti accorgi di avere la mappa giusta in due modi.

- 1) Il nome della destinazione è indicata in cima alla mappa con lettere maiuscole o minuscole;
- 2) Vedi la destinazione all'interno della mappa.



Nota agli operatori:

Presentate la mappa dei trasporti locali, mostrate la copertina e il suo interno.

L'autobus numero “ _____ ” viaggia da “ _____ ”
fino a “ _____ ”. Le fermate importanti durante
il tragitto sono “ _____ ”, “ _____ ”,
“ _____ ”, e “ _____ ”.



Nota agli operatori:

Presentate il percorso di un autobus preso ad esempio, indicate tutte le informazioni più importanti da sapere su quella linea.

Nel caso la destinazione non venga indicata puoi aprire la tabella del percorso con gli orari. Quando apri la tabella vedi la mappa del percorso. Nella mappa del percorso puoi trovare se è indicata la fermata della tua destinazione.



Nota agli operatori:

Presentate la mappa o la tabella con il percorso del bus preso ad esempio, date degli esempi delle possibili fermate lungo il percorso di linea e fornite tutte le spiegazioni necessarie alla comprensione di eventuali simboli presenti sulla mappa.

Se osservi il percorso dell'autobus sulla mappa vedrai vari simboli posizionati durante il percorso. Ognuno di questi simboli ha un diverso significato. Vediamoli insieme.

Mettere insieme tutti i pezzi

Ora che abbiamo un po' di familiarità con la mappa facciamo un esercizio di preparazione per viaggiare verso varie destinazioni:



Nota agli operatori:

Role Play. Mostrate la mappa della rete dei trasporti locali dicendo:

“Se volessi andare a visitare _____ che autobus dovrei prendere?” Evidenziate la linea corretta. Fate ulteriori esempi dei percorsi. Chiedete agli utenti di evidenziare certi simboli e spiegare il loro significato dalla legenda. Chiedete agli utenti di identificare i numeri di telefono utili nella sezione per le informazioni.

ESERCIZIO



Nota agli operatori:

Posizionare i percorsi di tre linee di autobus (n.____, n.____ e n.____) di fronte ai partecipanti. Chiedete loro di rispondere alle seguenti domande. Vi suggeriamo di leggere le domande a voce alta e girare tra i partecipanti per controllare la correttezza delle risposte.

- 1) Tra queste 3 linee di autobus, qual è il percorso migliore da prendere se dobbiamo andare da _____ a _____?
- 3) Per favore, provate a disegnare il simbolo che indica un punto di cambio corsa/linea.
- 4) Per favore, provate a disegnare il simbolo che indica una stazione di interscambio (es. scambio ferroviario/metropolitana)



PAUSA!



Nota agli operatori:



La presentazione di questa mini-lezione richiede che l'operatore esegua un adattamento delle istruzioni e informazioni in base al sistema dei trasporti locali che interessa maggiormente i partecipanti al gruppo. Dunque è necessario reperire e preparare in anticipo del materiale indispensabile per fornire esempi reali e dimostrazioni pratiche (es., mappa della rete degli autobus, metropolitane, treni, ecc., della città e hinterland in cui vivono gli utenti che stanno partecipando al programma FAST).

Mini-Lezione: *Autobus urbani, autobus extraurbani e metro*

Informazioni generali per il servizio autobus

Mappe e orari

Le mappe e gli orari per gli autobus e metro sono disponibili presso:

Azienda Trasporti _____

Indirizzo _____

Orario uffici:

Lunedì-Venerdì: dalle ore ____ alle ore ____; Sabato:dalle ore ____ alle ore ____

Costo dei biglietti, abbonamenti e riduzioni per studenti, anziani e disabili:

Per gli oggetti smarriti:

Informazioni sugli orari degli autobus:

Lunedì-Venerdì: dalle ore ____ alle ore ____; Sabato: dalle ore ____ alle ore ____

Telefono: _____

Informazioni generali su altri eventuali servizi di trasporto presenti nella zona

Tram / Metro

Autobus extraurbani

Servizi ferroviari complementari

Servizi taxi



Nota agli operatori:

Condurre una discussione aperta con i partecipanti al gruppo in merito alle loro esperienze (sia positive sia negative) avute con l'utilizzo dei mezzi di trasporto. Queste informazioni forniscono l'opportunità agli operatori di sapere quali sono stati i problemi affrontati e quali abilità devono essere apprese.

ESERCIZIO



Nota agli operatori:

Questo esercizio richiede che l'operatore esegua un adattamento delle istruzioni e informazioni in base al sistema dei trasporti locali che interessa maggiormente i partecipanti al gruppo. Dunque è necessario reperire e preparare in anticipo del materiale indispensabile per fornire esempi reali e dimostrazioni pratiche (es., mappa della rete degli autobus, metropolitane, treni, ecc., della città e hinterland in cui vivono gli utenti che stanno partecipando al programma FAST).

ISTRUZIONI:

Prova a immaginare di dover andare nei luoghi indicati nella lista (destinazioni).

Dai un'occhiata alla lista dei trasporti che abbiamo visto insieme durante la precedente discussione ed esegui i seguenti passi:

- 1) Scrivi quale mezzo di trasporto (autobus, metro/tram, treno, etc.) utilizzerai per arrivare a destinazione. Indizio: potrebbero essere più di uno.
- 2) Scrivi il numero di telefono che devi contattare per avere le informazioni necessarie per ogni tipo di trasporto.

Destinazione	Tipo di mezzo	N. di telefono

RIEPILOGO

In questa sessione abbiamo imparato diverse cose utili per usare i mezzi di trasporto e conoscere le varie soluzioni. Abbiamo visto che ci sono vari modi per ottenere supporto per organizzare il nostro viaggio e gli orari di esercizio.

La maggior parte delle persone che viaggiano a _____ (nome città) usano l'autobus e la metro/tram. Il costo di utilizzo di questi servizi può variare. L'importante è ricordare di pianificare, leggere la mappa e gli orari, telefonare per avere informazioni specifiche sui costi del viaggio andata e ritorno ed assicurarsi di avere con sé denaro sufficiente per il viaggio.

Seguendo questi suggerimenti avrai un viaggio tranquillo. In seguito vedremo come risolvere eventuali problemi che possono presentarsi durante il viaggio.

Quiz

ISTRUZIONI:

Prova a immaginare di dover andare nei luoghi indicati nella lista (destinazioni).

Dai un'occhiata alla lista dei trasporti che abbiamo visto insieme durante la precedente discussione ed esegui i seguenti passi:

- 1) Scrivi quale mezzo di trasporto (autobus, metro/tram, treno, etc.) utilizzerai per arrivare a destinazione. Indizio: potrebbero essere più di uno.
- 2) Scrivi il numero di telefono che devi contattare per avere le informazioni necessarie per ogni tipo di trasporto.

Destinazione	Tipo di mezzo	N. di telefono

Da _____ a _____		
Da _____ a _____		
Da _____ a _____		

SESSIONE 3

COMUNICARE NELL'AMBITO DEI TRASPORTI

Uso dei mezzi di trasporto

SESSIONE 3

COMUNICARE NELL'AMBITO DEI TRASPORTI

1. Report del programma

2. Ripasso

- A. Riepilogo della Sessione 2
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

3. PAUSA

4. Mini-Lezione: *Usare la comunicazione per aiutarti a viaggiare*

- A. Discussione
- B. Modeling
- C. Role-Play supervisionato
- D. Feedback & Problem Solving

5. Riepilogo della Sessione 3

6. Quiz

SESSIONE 3

COMUNICARE NELL'AMBITO DEI TRASPORTI



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione insegnerete ai membri del gruppo le abilità necessarie per usare la comunicazione in modo appropriato ed utilizzare i mezzi di trasporto per arrivare alla destinazione da loro desiderata.

Poiché questa sessione si basa sulle abilità apprese nella sessione precedente, è importante fare un breve ripasso. Incoraggiate la condivisione da parte di ciascun partecipante. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi. Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione.

Materiali:

Penne, fogli di lavoro, evidenziatori, mappa rete dei trasporti, tabelle orarie degli autobus locali, telefoni



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Riepilogo approfondito della Sessione 2
- 3) Leggere la mini-lezione: *Autobus urbani, autobus extraurbani e metro*
- 4) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 5) Pausa

Parte II

- 1) Breve riepilogo dei concetti appresi nella Parte I
- 2) Leggere la mini-lezione: *Usare la comunicazione per aiutarti a viaggiare*
- 3) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 4) Role-play eseguito dall'operatore (modeling)
- 5) Formare delle coppie o gruppi tra i partecipanti per esercitarsi tra loro con i role-play
- 6) Riepilogo della Sessione 3
- 7) Somministrare il quiz di verifica dell'apprendimento

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

RIEPILOGO

La scorsa sessione abbiamo imparato diverse cose utili per usare i mezzi di trasporto e conoscere le varie soluzioni. Abbiamo visto che ci sono vari modi per ottenere supporto per organizzare il nostro viaggio e gli orari di esercizio.

La maggior parte delle persone che viaggiano a _____ (nome città) usano l'autobus e la metro/tram. Il costo di utilizzo di questi servizi può variare. L'importante è ricordare di pianificare, leggere la mappa e gli orari, telefonare per avere informazioni specifiche sui costi del viaggio andata e ritorno ed assicurarsi di avere con sé denaro sufficiente per il viaggio.

Seguendo questi suggerimenti avrai un viaggio tranquillo. In seguito vedremo come risolvere eventuali problemi che possono presentarsi durante il viaggio.



Nota agli operatori:



La presentazione di questa mini-lezione richiede che l'operatore esegua un adattamento delle istruzioni e informazioni in base al sistema dei trasporti locali che interessa maggiormente i partecipanti al gruppo. Dunque è necessario reperire e preparare in anticipo del materiale indispensabile per fornire esempi reali e dimostrazioni pratiche (es., mappa della rete degli autobus, metropolitane, treni, ecc., della città e hinterland in cui vivono gli utenti che stanno partecipando al programma FAST).

Mini-Lezione: *Autobus urbani, autobus extraurbani e metro*

Informazioni generali per il servizio autobus

Mappe e orari

Le mappe e gli orari per gli autobus e metro sono disponibili presso:

Azienda Trasporti _____

Indirizzo _____

Orario uffici:

Lunedì-Venerdì: dalle ore ____ alle ore ____; Sabato: dalle ore ____ alle ore ____

Costo dei biglietti, abbonamenti e riduzioni per studenti, anziani e disabili:

Per gli oggetti smarriti:

Informazioni sugli orari degli autobus:

Lunedì-Venerdì: dalle ore ____ alle ore ____; Sabato: dalle ore ____ alle ore ____

Telefono: _____

Informazioni generali su altri eventuali servizi di trasporto presenti nella zona

Tram / Metro

Autobus extraurbani

Servizi ferroviari complementari

Servizi taxi



Nota agli operatori:

Condurre una discussione aperta con i partecipanti al gruppo in merito alle loro esperienze (sia positive sia negative) avute con l'utilizzo dei mezzi di trasporto. Queste informazioni forniscono l'opportunità agli operatori di sapere quali sono stati i problemi affrontati e quali abilità devono essere apprese.

ESERCIZIO



Nota agli operatori:

Questo esercizio richiede che l'operatore esegua un adattamento delle istruzioni e informazioni in base al sistema dei trasporti locali che interessa maggiormente i partecipanti al gruppo. Dunque è necessario reperire e preparare in anticipo del materiale indispensabile per fornire esempi reali e dimostrazioni pratiche (es., mappa della rete degli autobus, metropolitane, treni, ecc., della città e hinterland in cui vivono gli utenti che stanno partecipando al programma FAST).

ISTRUZIONI:

Prova a immaginare di dover andare nei luoghi indicati nella lista (destinazioni).

Dai un'occhiata alla lista dei trasporti che abbiamo visto insieme durante la precedente discussione ed esegui i seguenti passi:

- 1) Scrivi quale mezzo di trasporto (autobus, metro/tram, treno, etc.) utilizzerai per arrivare a destinazione. Indizio: potrebbero essere più di uno.
- 2) Scrivi il numero di telefono che devi contattare per avere le informazioni necessarie per ogni tipo di trasporto.

Destinazione	Tipo di mezzo	N. di telefono



PAUSA!

Mini-Lezione: Usare la comunicazione per aiutarti a viaggiare

Imparando a leggere le mappe e le tabelle degli orari avete aumentato le vostre abilità di viaggiare e arrivare alla vostra destinazione. Le mappe e le tabelle degli orari vi forniscono la maggior parte delle informazioni di cui avete bisogno. Tuttavia, potrebbero presentarsi delle occasioni nelle quali avrete necessità di parlare con un'altra persona per avere altre informazioni.

Quali sono alcuni dei luoghi della città nei quali vorreste recarvi? [Se non ricevete risposte, individuate l'esempio di un luogo conosciuto della zona: "Parco Pubblico ..."].

Pensiamo a delle situazioni nelle quali potreste aver bisogno di informazioni da altre persone per raggiungere quella destinazione (Parco Pubblico ...):

- 1) Potreste avere necessità di sapere dove trovare la tabella degli orari: (per il Parco Pubblico).
- 2) Potreste aver necessità di avere informazioni per arrivare al parco Pubblico.
- 3) Potreste non sapere se c'è un mezzo in particolare che arriva al luogo di destinazione (Parco Pubblico) dalla vostra area.
- 4) Potreste aver perso la tabella degli orari e necessitare di informazioni per arrivare a destinazione o rientrare a casa.
- 5) Potreste aver dimenticato quale autobus o tram prendere.
- 6) Potreste aver necessità di fissare un appuntamento per utilizzare il servizio di trasporto.

Molte risposte possono essere fornite dal personale dei trasporti che utilizzerete. Nella pagina successiva vi forniremo un elenco dei servizi e dei numeri di telefono che possono essere d'aiuto in caso di necessità.



Nota agli operatori:

La tabella della pagina seguente dovrebbe essere preparata in anticipo dall'operatore, sulla base dei servizi di trasporto disponibili nella rete locale.

Azienda di trasporto	Mezzo	Telefono o sito web
	Autobus rete urbana	
	Autobus rete extraurbana	
	Metropolitana	
	Treno	
	Taxi	

Consigli per *comunicare con il personale dei mezzi di trasporto*

Per comunicare efficacemente tramite telefono con il personale dei mezzi di trasporto puoi usare i seguenti suggerimenti:

- 1) Descrivere la tua situazione
- 2) Descrivere il luogo in cui ti trovi e la tua destinazione
- 3) Dire che cosa ti serve

Se hai problemi d'udito, riferiscilo e chiedi loro di parlare più forte.

Trascrivi su un foglio tutte le informazioni che ti danno.

Se devi rivolgerti a qualcuno è bene prima chiedere se puoi rivolgerti a lui/lei: “Mi scusi, posso chiederle un’informazione?”. Dopo di che, segui i passaggi descritti sopra e chiedi se possono aiutarti.

Nel resto della sessione faremo delle simulate per esercitarci con la comunicazione.



Nota agli operatori:

Presentate la lista di suggerimenti per ottenere informazioni dagli addetti ai trasporti.



Modeling:

Fornire una dimostrazione delle seguenti conversazioni, mostrando come chiedere informazioni al personale di trasporto, al telefono oppure di persona.

- a) Ti serve sapere se l'autobus si collega con la metro o con il treno.
- b) Hai perso il tuo autobus e vuoi sapere dal tuo vicino di posto quanto devi attendere per il prossimo.

Role Play

Formate due gruppi e assegnate un operatore a ciascun gruppo. Create delle situazioni di simulazione e fate in modo che ogni membro possa esercitarsi. Tutti i partecipanti dovrebbero esercitarsi a descrivere la loro situazione, il luogo in cui si trovano e la destinazione. Dovrebbero inoltre esercitarsi a trascrivere le informazioni che ricevono.



Nota agli operatori:

Scrivete le istruzioni di base sulla lavagna. Fornite feedback e incoraggiamenti ai partecipanti.

RIEPILOGO

In questa sessione abbiamo passato in rassegna i suggerimenti per comunicare nel caso si abbia necessità di chiedere un aiuto o delle informazioni.

Durante il tragitto, in caso di bisogno, puoi chiamare il personale del servizio di trasporto che ti consiglierà dei modi per raggiungere la tua destinazione. Quando chiami qualcuno per ricevere aiuto dovresti fare tre cose:

- 1) Descrivere la tua situazione
- 2) Descrivere la tua posizione corrente e la destinazione
- 3) Riferire che cosa ti serve.

Esprimerti in questo modo rende la tua situazione e i tuoi bisogni molto più chiari e aumenta le possibilità di ottenere le informazioni di cui hai bisogno. Non dimenticare di trascrivere le informazioni su un foglio.

Quiz

Ti trovi presso _____, all'incrocio tra via _____ e via _____.

Abiti nel quartiere _____, vicino alla stazione e hai appena perso l'ultima corsa del tram/metro.

Dovresti rientrare a casa ma non sai come fare.

Contatti la stazione centrale e l'operatore del servizio risponde al telefono.

Cosa dovresti riferire durante la chiamata?

1) Qual è la tua situazione ?(Scrivi cosa riferiresti durante la tua conversazione con l'operatore del servizio).

2) Dove ti trovi e qual è la tua destinazione ?(Scrivi cosa devi riferire all'operatore del servizio).

3) Quali informazioni devi acquisire dall'operatore? (Scrivi cosa devi dire all'operatore del servizio).

SESSIONE 4

RIEPILOGO E SALUTI

Uso dei mezzi di trasporto

SESSIONE 4

RIEPILOGO E SALUTI

1. Report del programma

2. Ripasso

- A. Riepilogo del programma
- B. Modeling e Role-Play dei concetti chiave
- C. Feedback & Problem Solving

3. PAUSA

4. Riepilogo del programma

- A. Domande sul riepilogo del programma
- B. Discussione sulle abilità apprese
- C. Progetti per il futuro e saluti

5. Consegna degli attestati

SESSIONE 4

RIEPILOGO E SALUTI



Indicazioni per gli operatori:

In questa sessione insegnerete ai membri del gruppo le abilità necessarie per risolvere in modo appropriato i problemi legati al trasporto ed arrivare alla destinazione da loro desiderata.

Poiché questa sessione si basa sulle abilità apprese nella sessione precedente, è importante fare un breve ripasso. Incoraggiate la condivisione da parte di ciascun partecipante. L'accento dovrebbe essere posto sull'apprendimento attraverso la discussione e la risoluzione dei problemi. Mantenete un'atmosfera positiva in classe e date frequenti e abbondanti apprezzamenti alla partecipazione alla lezione, alle domande poste e alle risposte fornite. Tale enfasi sugli aspetti positivi incoraggerà la partecipazione, potenzierà l'apprendimento e promuoverà una buona continuità.

In ciascuna sessione vengono forniti aiuti visivi. Il loro utilizzo è importante poiché è probabile che alcuni dei partecipanti abbiano problemi di vista, udito, memoria e/o apprendimento. Posizionate i supporti visivi di fronte all'aula e lasciateli lì durante l'intera sessione.

Materiali:

Penne, fogli di lavoro, evidenziatori, telefoni, denaro, bollettini postali e assegni, finte confezioni di farmaci



Step da seguire:

Parte I

- 1) Report del programma
- 2) Riepilogo del programma
- 3) Leggere le mini-lezioni: *Ripasso del programma*
- 4) Condurre una discussione utilizzando poster e schede di lavoro
- 5) Dimostrazioni eseguite dall'operatore (modeling)
- 6) Role-play
- 7) Pausa

Parte II

- 1) Breve riepilogo dei concetti appresi nella Parte I
- 2) Domande sul riepilogo del programma
- 3) Discussione sulle abilità apprese
- 4) Discussione sui progetti futuri
- 5) Consegna degli attestati e saluti

NOME _____ DATA _____ LUOGO _____
MODULO _____ SESSIONE _____

Report

1) Pensando alla sessione della scorsa settimana, quanto ti ricordi delle abilità che hai imparato?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

2) Durante la settimana appena trascorsa, quanto hai utilizzato le abilità insegnate nell'ultima sessione?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

3) La scorsa sessione è stata utile nella tua vita quotidiana?

1	2	3	4
NON MOLTO	QUALCOSA	ABBASTANZA	MOLTO

Riepilogo delle abilità che ho imparato in questo programma

1. Come concentrarmi e prestare attenzione.
2. Come gestire i miei farmaci in modo più efficace.
3. Come agire in modo assertivo.
4. Come saperne di più sulle mie finanze.
5. Come compilare assegni e bollettini postali.
6. Come comunicare con gli altri per iscritto e al telefono.
7. Come pianificare e gestire efficacemente il mio tempo.
8. Come raggiungere le destinazioni che ho scelto.

RIEPILOGO

Modulo 1 – Pianificare e organizzare

La pianificazione e l'organizzazione sono una parte importante della vita. La pianificazione e l'organizzazione ci consentono di essere più preparati e concentrati per raggiungere i nostri obiettivi.

Per raggiungere un obiettivo è utile seguire questi tre passaggi:

- 1) Pianificare i passi da compiere
- 2) Pensare a ciò che servirà per raggiungere l'obiettivo
- 3) Completare una lista delle cose che mancano, ma che occorrono per raggiungere l'obiettivo.

Esempio:

Il vostro obiettivo è fare il bucato. I passi da seguire sono: raccogliere i panni, metterli in lavatrice, poi nell'asciugatrice ed infine appenderli e sistemarli nell'armadio. Gli strumenti che vi serviranno sono: i vestiti, il detersivo per la lavatrice, dei gettoni per la lavanderia self-service, degli appendiabiti. Se vi rendete conto che vi manca un gettone e che non avete nemmeno il detersivo... preparate una lista e li andate a comprare!

RIEPILOGO

Modulo 2 - Abilità sociali

Abbiamo imparato delle modalità di comunicazione efficace. Ricordatevi che useremo certi tipi di conversazione con determinati tipi di persone. Con le persone con le quali abbiamo un rapporto stretto possiamo condividere informazioni personali. Con le persone che conosciamo poco, possiamo intraprendere una conversazione più **distaccata e distante** e discorrere di argomenti poco personali, come il tempo o qualcosa che abbiamo in comune.

Lo stile più efficace di comunicazione è quello **assertivo**. Quando siamo assertivi, riusciamo a soddisfare meglio i nostri bisogni rispettando anche quelli degli altri. Questo aiuta entrambe le parti a sentirsi a proprio agio. Tuttavia, anche se siamo assertivi, non sempre otteniamo dagli altri ciò di cui abbiamo bisogno. Quando le persone non sono ricettive possiamo usare il “**METODO del DISCO ROTTO**”. Significa ripetere cortesemente la richiesta alla persona, fino a che non viene soddisfatta. In alcuni casi, questa tecnica può avere una maggiore probabilità di successo. Ricordatevi di usare la tecnica solamente se ritenete di averne veramente bisogno.

ESEMPIO:

Se avete bisogno di parlare con il medico e la segretaria vi comunica che non vi può dare un appuntamento prima di 4 settimane, potreste usare la tecnica del disco rotto ripetendo: “Ho bisogno di parlare con il medico”. Aspettate una risposta. Nel caso la segretaria vi comunica che dovrete attendere, rispondete ancora: “Devo parlare con il medico”. Ripeterete l’affermazione sino ad ottenere la risposta che desiderate.

RIEPILOGO

Modulo 3 – Abilità di comunicazione

Il telefono può essere usato per ottenere informazioni e avere assistenza in una situazione di emergenza. Quando dovete fare una telefonata è importante sapere chi dovete raggiungere e perché state facendo la chiamata. Se risponde una segreteria telefonica dovrete lasciare **il vostro nome e cognome**, il **numero di telefono** e dire di **che cosa avete bisogno**.



Nota agli operatori:

Conducete una discussione e fate fare un po' di pratica per fare delle telefonate e lasciare messaggi.

RIEPILOGO

Modulo 4 – Gestione del denaro

Una migliore gestione finanziaria può portare ad una maggiore indipendenza economica. Un primo passo per gestire le proprie finanze è imparare come gestire i propri soldi. Esistono 3 importanti abilità che bisogna padroneggiare:

- 1) **Contare i soldi**- Ricordiamoci, quando contiamo il denaro, cominciamo sempre con la banconota di maggior valore e, a seguire, sino alla moneta di minor valore.
- 2) **Contare il resto**- Quando calcoliamo il resto, iniziamo sempre dal prezzo da addebitare che sottraiamo dal denaro consegnato.
- 3) **Compilare assegni e bollettini postali**- Quando compiliamo un assegno dobbiamo scrivere dall'alto verso il basso e da sinistra verso destra. Cominciamo scrivendo la data. Poi il nome dell'intestatario o beneficiario, l'importo in numero e in lettere e infine la firma.



Nota agli operatori:

Rivedere il conteggio dei soldi, il calcolo del resto e la compilazione di assegni e bollettini postali. Fornire degli assegni (finti) e una fattura, e fate in modo che i partecipanti compilino l'assegno per pagare quella fattura.

RIEPILOGO

Modulo 5 - Gestione dei farmaci

Abbiamo appreso alcune tecniche per gestire la terapia farmacologica. Quando vogliamo accertarci che stiamo assumendo la terapia correttamente dobbiamo fare due cose.

1) Leggere correttamente la prescrizione

La prescrizione ci aiuta a decidere quando e quanta terapia assumere. Lo sapremo cercando le parole: **Assumere/Prendere** e **Volte**.

Facciamo un esercizio.



Nota agli operatori:

Fornite le confezioni di farmaci e rivedete i concetti chiave.

2) Sistemare i farmaci

È importante disporre tutti i farmaci sulla sinistra e dopo scegliere una confezione alla volta. Leggiamo la prescrizione per definire se prendere la determinata terapia in quel momento e, se è così, verifichiamo quante compresse dobbiamo assumere. Quando abbiamo concluso con quel medicinale, spostiamolo sulla destra, in modo tale da non confonderlo con i farmaci che non abbiamo ancora preso. Ecco un modo per essere organizzati.

A volte è necessario seguire delle istruzioni speciali. Quando dobbiamo seguire delle istruzioni per assumere il farmaco ai pasti, dovremmo prenderlo quando mangiamo. Quando le istruzioni ci dicono di assumerlo a stomaco vuoto, dovremmo prenderlo almeno due ore dopo aver mangiato o un'ora prima di mangiare.

RIEPILOGO

Modulo 6 – Uso dei mezzi di trasporto

Sappiamo che spostarsi in città può essere complicato, ma se sappiamo leggere una mappa dei trasporti e la tabella degli orari riusciremo a spostarci senza problemi.

Possiamo ottenere tante informazioni solamente guardando la copertina della brochure della rete dei trasporti: la linea dell'autobus, il punto di partenza e il capolinea, le fermate intermedie e le fermate più importanti. Quando la apriamo vediamo la mappa del percorso e la tabella degli orari per tutte le fermate del percorso.

Nella leggenda, troviamo il significato di tutti i simboli presenti nella mappa e anche altre informazioni. Troviamo anche i numeri di telefono dell'azienda dei trasporti. Se abbiamo difficoltà durante il trasporto possiamo usarli per parlare con un operatore in persona. Dovremmo saper descrivere la situazione, la posizione in quel momento e riferire la nostra richiesta di supporto.



Nota agli operatori:

Fornite una mappa dei trasporti con gli orari di una linea in particolare. Rivedete le parti più importanti e chiedete ai partecipanti di indicarle.



PAUSA!

Quiz



Nota agli operatori:

Prendetevi 20 minuti per vedere le seguenti domande e assistere i partecipanti nel dare le risposte. In seguito, fate le congratulazioni ai partecipanti per l'ottimo risultato raggiunto e premiateli con degli attestati di partecipazione. Fate in modo di disporre di tempo alla fine per la socializzazione tra i partecipanti.

1) Quali delle abilità che hai imparato pensi che ti saranno d'aiuto per vivere in maniera più indipendente?

2) Quali delle abilità che hai imparato in questo programma pensi che ti saranno d'aiuto in futuro?

3) Che cosa ti è piaciuto di più del programma?

4) Se potessi cambiare qualcosa di questo programma, che cosa cambieresti?

Prepararsi per il futuro:

In futuro potrebbero presentarsi varie aree problematiche. Vi chiediamo adesso di riflettere e pensare quali problemi potrebbero presentarsi e quali abilità si possono utilizzare per superarli.

Possibili problemi	Abilità da utilizzare

Discussione sulla conclusione del programma

Noi, come gruppo, ci siamo incontrati nelle ultime 24 settimane e abbiamo avuto modo di conoscerci molto bene. Adesso vorremmo spendere alcuni minuti per raccontarci come è stato lavorare insieme come gruppo e cosa vi mancherà del nostro appuntamento settimanale.

Quale ritenete sia stato il vostro contributo al gruppo? Cosa avete apprezzato negli altri?

Cosa vi mancherà di questo incontro settimanale? Le vostre aspettative sul programma sono state soddisfatte?

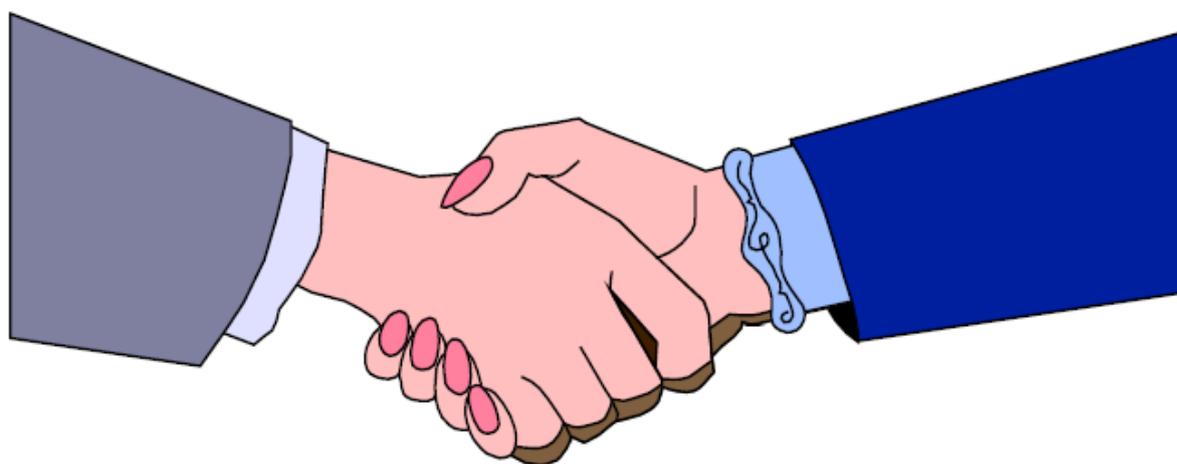
Cosa augurate agli altri membri del gruppo?

Osservazioni conclusive

Vi ringraziamo per l'attenzione e per la collaborazione. Avete concluso con successo il programma. Abbiamo appreso molto lavorando con voi e speriamo che quest'attività sia stata utile per farvi sentire più fiduciosi rispetto alle vostre capacità e sentirvi più indipendenti.

Siamo contenti di ricevere osservazioni e commenti riguardo al programma, e rimarremo qui ancora un po', nel caso qualcuno volesse parlarci in privato.

Grazie ancora per aver partecipato al programma e per averci aiutato a svolgerlo con successo.



CONGRATULAZIONI!

Riferimenti bibliografici

- Adams N., Grieder D.M. (2005), *Treatment Planning for Person-Centered Care*, Burlington, Elsevier Academic Press
- Almeida, O.P., Howard, R.J., Levy, R., David, A.S. (1995). Psychotic states arising in late life (late paraphrenia): Psychopathology and nosology. *The British Journal of Psychiatry*, 166(2), 205-14.
- Bandura, A. (1971), *Social Learning Theory*, General Learning Press, New York
- Bandura, A. (1977a), Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84:191-215
- Bandura, A. (1977b), *Social Learning Theory*, Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall
- Bandura, A. (1986), *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*, Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall
- Bandura, A. (1989a), Human Agency in Social Cognitive Theory. *American Psychologist*. 44 (9): 1175–1184
- Bandura, A. (1989b): Perceived self-efficacy, in Mays V, Albee G, Schneider S., *Primary Prevention of AIDS: Psychological Approaches*, Newbury Park, CA, Sage, pp 128–141
- Bandura, A. (1994) . Self-efficacy. In V.S. Ramachaudran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior* (Vol. 4, pp. 71-81). Academic Press: New York
- Bandura, A. (1999), Social cognitive theory: An agentic perspective, *Asian Journal of Social Psychology*, 2: 21-41
- Bandura, A. (2000), *Autoefficacia. Teoria e pratica*, Trento, Erickson (trad. italiana)
- Bartels, S.J. & Van Citters, A.D. (2005), Community-based alternatives for older adults with serious mental illness: The Olmstead decision and deinstitutionalization of nursing homes. *Ethics, Law, and Aging Review*, 11, 3–22.
- Bartels, S.J., Forester, B., Mueser, K.T., Miles, K.M., Dums, A.R., Pratt, S.I., et al. (2004), Enhanced skills training and health care management for older persons with severe mental illness. *Community Mental Health Journal*, 40(1), 75–90
- Bartels, S.J., Miles, K.M., Dums, A.R., & Levine, K.J. (2003), Are nursing homes appropriate for older adults with severe mental illness? Conflicting consumer and clinician views and implications for the Olmstead Decision. *Journal of the American Geriatrics Society*, 51(11), 1571–1579
- Bartels, S.J., Mueser, K.T., & Miles, K.M. (1997a). A comparative study of elderly patients with schizophrenia and bipolar disorder in nursing homes and the community. *Schizophrenia Research*, 27(2–3), 181–190
- Bartels, S.J., Mueser, K.T., & Miles, K.M. (1997b). Functional impairments in elderly patients with schizophrenia and major affective illness in the community: Social skills, living skills, and behavior problems. *Behavior Therapy*, 28(1), 43–63
- Bartels, S.J., Pratt, S.I. (2009), Psychosocial Rehabilitation and Quality of Life for Older Adults with Serious Mental Illness: Recent Findings and Future Research Directions, *Current Opinion in Psychiatry*. 2009 July; 22(4): 381–385
- Bartels, S.J., Pratt, S.I., Mueser, K.T., et al. (2014), Long-term Outcomes of a Randomized Trial of Integrated Skills Training and Preventive Health Care for Older Adults with Serious Mental Illness, *American Journal of Geriatric Psychiatry*, 22(11): 1251–1261

- Bartles, S.J., Pratt, S.I., Mueser, K.T., Naslund, J.A., Wolfe, R.S., Santos, M., Xie, H., Riera, E.G. (2014), Integrated IMR for Psychiatric and General Medical Illness for Adults Aged 50 or Older With Serious Mental Illness. *Psychiatric Services*, 65(3): 330–337
- Bellack, A.S., Hersen, M. (1979), *Research and Practice in Social Skills Training*, New York, Plenum Press
- Bellack, A.S., Hersen, M. (1998), *Behavioral Assessment. A Practical Handbook*, Needham Heights, Allyn & Bacon
- Bellack, A.S., Mueser, K.T., Gingerich, S., Agresta, J. (2003), *Social Skills Training per il trattamento della schizofrenia*, Torino, Centro Scientifico Editore (trad. italiana)
- Benton, M.K., Schroeder, H.E., (1990). Social skills training with schizophrenics: a meta-analytic evaluation. *J. Consult. Clin. Psychol.* 58 (6), 741–747
- Birchwood, M. (1989), *Schizophrenia. An Integrated Approach to Research and Treatment*, New York, New York University Press
- Bowie, C.R., McGurk, S.R., Mueser, B.T., et al. (2012), Combined Cognitive Remediation and Functional Skills Training for Schizophrenia: Effects on Cognition, Functional Competence, and Real-World Behavior, *Am Journal of Psychiatry*, 169:710–718
- Bowie, C.R., Reichenberg, A., Patterson, T.L., et al. (2006), Determinants of Real-World Functional Performance in Schizophrenia Subjects: Correlations With Cognition, Functional Capacity, and Symptoms, *American Journal of Psychiatry*, 163:418–425
- Brown, I., Inouye, D.K. (1978), Learned helplessness through modeling: The role of perceived similarity in competence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36:900–908
- Burns, B.J. & Taube, C.A. (1990). Mental health services in general medical care and nursing homes. In B. Fogel, A. Furino & G. Gottlieb (Eds.), *Mental health policy for older Americans: Protecting minds at risk*, Washington, DC: American Psychiatric Press (pp. 63–84)
- Bustillo, J.R., Lauriello, J., Horan, W.P., et al. (2001): The psychosocial treatment of schizophrenia: an update. *American Journal of Psychiatry*;158:163–175
- Caprara G.V., a cura di (2001), *La valutazione dell'autoefficacia. Interventi e contesti culturali*, Trento, Erickson
- Cardenas, V., Abel S., Bowie, C.R., et al. (2013), When Functional Capacity and Real-World Functioning Converge: The Role of Self-Efficacy, *Schizophrenia Bulletin*, vol. 39:4; 908–916
- Carozza, P. (2006), *Principi di riabilitazione psichiatrica. Per un sistema di servizi orientato alla guarigione*, Milano, Franco Angeli
- Carozza, P. (2010), *La psichiatria di comunità tra scienza e soggettività. Linee di pratica clinica nei servizi di salute mentale*, Milano, Franco Angeli
- Carozza, P. (2014). *Dalla centralità dei servizi alla centralità della persona. Esperienza di cambiamento di un Dipartimento di Salute Mentale*, Milano, Franco Angeli
- Cohen, C.I. (1990), Outcome of schizophrenia into later life: an overview, *Gerontologist*. 30(6):790-7
- Cohen, C.I. (1995), Studies of the course and outcome of schizophrenia in later life, *Psychiatric Services*, 46(9):877-9, 889
- Cohen, C.I. (2000). Directions for research and policy on schizophrenia and older adults: Summary of the GAP committee report. *Psychiatric Services*, 51(3), 299–302
- Cohen, C.I. (2003), *Schizophrenia Into Later Life. Treatment, Research, and Policy*, Washington, American Psychiatric Publishing
- Cohen, C.I., Meesters, P.D., Zhao, J. (2015), New perspectives on schizophrenia in later life: implications for treatment, policy, and research, *The Lancet Psychiatry*, Vol 2, No. 4, p340–350

- Cohen, C.I., Pathak, R., Ramirez, P.M., Vahia, I. (2009), Outcome among community dwelling older adults with schizophrenia: results using five conceptual models, *Community Mental Health Journal*, 45(2):151-6
- Cohen, C.I., Vahia, I., Reyes, P., et al. (2008), Schizophrenia in later life: clinical symptoms and social well-being, *Psychiatric Services*, 59(3):232-4
- Colijn M.A., Nitta B.H., Grossberg G.T. (2015), Psychosis in Later Life: A Review and Update, *Harvard Review of Psychiatry*, 23(5):354-67
- Collier, E., Sorrell, J.M. (2011), Schizophrenia in older adults, *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services*, 49(11):17-21
- Corrigan, P.W. (2016), *Principles and Practice of Psychiatric Rehabilitation*, New York, The Guilford Press
- Corrigan, P.W., Mueser, K.T., Bond, G.R., Drake, R.E., Solomon, P. (2008), Social Functioning. In Corrigan P.W., Mueser K.T., Bond G.R., Drake R.E., Solomon P., *Principles and Practice of Psychiatric Rehabilitation*, New York, The Guilford Press, pp. 210-223
- Davidson, M., Harvey, P.D., Powchik, P., et al. (1995). Severity of symptoms in chronically institutionalized geriatric schizophrenic patients. *American Journal of Psychiatry*, 152, 197-207
- Desai, A. K., & Grossberg, G.T. (2003). Differential diagnosis of psychotic disorders in the elderly. In Cohen, C.I. (Ed.), *Schizophrenia into later life: Treatment, research, and policy* (pp. 19-41). Washington, DC: American Psychiatric Publishing, Inc.
- Dixon L., Whoheiter K., Thompson D. (2001): Medical management of schizophrenia, in Lieberman J.A., Murray R.M., *Comprehensive Care of Schizophrenia*, London, UK, Martin Dunitz, pp 239-261
- Eckman, T.A., Liberman, R.P., Phipps, C.C., et al. (1990), Teaching medication management skills to schizophrenic patients. *Journal of Clinical Psychopharmacology*, vol.10, No.1, 33-38
- Essock, S.M. et al. (2003). Evidence-based practices: Setting the context and responding to concerns. *Psychiatric Clinics of North America*, 26(4), 919-938.
- Folsom, D.P., Lebowitz, B.D., Lindamer, L.A., et al. (2006), Schizophrenia in late life: emerging issues, *Dialogues in Clinical Neuroscience - Vol 8 . No. 1*
- Friedman, J.I., Harvey, P.D., McGurk, S.R., et al. (2002). Correlates of change in functional status of institutionalized geriatric schizophrenic patients: Focus on medical co-morbidity. *American Journal of Psychiatry*, 159, 1388-1394
- Galderisi, S., Rocca, P., Rossi, A. (2012), Il funzionamento nella vita reale delle persone con schizofrenia: nuove prospettive di ricerca. *Journal of Psychopathology*, 18: 1-4
- Gareri P., De Fazio, P., De Fazio, S., Marigliano, N., Ibbadu, G.F., De Sarro, G. (2006). Adverse effects of atypical antipsychotics in the elderly: A Review. *Drugs & Aging*, 23, 937-956.
- Granholt, E., McQuaid, J.R., McClure, F.S., et al. (2005), A Randomized, Controlled Trial of Cognitive Behavioral Social Skills Training for Middle-Aged and Older Outpatients With Chronic Schizophrenia, *American Journal of Psychiatry*, 162:520-529
- Granholt, E.L., McQuaid, J.R., Holden, J.L. (2016), *Cognitive-Behavioral Social Skills Training for Schizophrenia*, New York, The Guilford Press
- Green, L., Kreuter, M. (1991). *Health promotion planning: An educational and environmental approach*. 2nd edition. Mountain View, CA: Mayfield Publishing Company
- Green, M.F. (2010), Cognition and Daily Functioning in Schizophrenia. In T.D. Marcott, I. Grant (Ed.), *Neuropsychology of Everyday Functioning* (pp. 441-455), New York: The Guilford Press
- Haddock, G., Slade P.D., *Cognitive-Behavioural Interventions With Psychotic Disorders*, London, Routledge, 1995

- Harding, C.M. (2003). Changes in schizophrenia across time: Paradoxes, patterns, and predictors. In C.I. Cohen (Ed.), *Schizophrenia into later life: Treatment, research, and policy* (pp. 19-41). Washington, DC: American Psychiatric Publishing
- Harvey, P.D. (2001), Cognitive and Functional Impairments in Elderly Patients with Schizophrenia: A Review of the Recent Literature, *Harvard Review of Psychiatry*, 9. 59-68
- Harvey, P.D. (2005), *Schizophrenia in late life: Aging effects on symptoms and course of illness*. Washington, DC: American Psychological Association
- Harvey, P.D. (2014), What Is the Evidence for Changes in Cognition and Functioning Over the Lifespan in Patients With Schizophrenia?, *The Journal of Clinical Psychiatry*, 75(s. 2):34–38
- Harvey, P.D., Howanitz, E., Parrella, M., et al. (1998). Symptoms, cognitive functioning, and adaptive skills in geriatric patients with lifelong schizophrenia: A comparison across treatment sites. *American Journal of Psychiatry*, 155, 1080-1086.
- Harvey, P.D., Strassnig, M. (2012), Predicting the severity of everyday functional disability in people with schizophrenia: cognitive deficits, functional capacity, symptoms, and health status, *World Psychiatry* 2012;11:73-79
- Hasset, A. (2003), Psychosis and schizophrenic disorders in the elderly: an exploration of psychosocial factors which may influence emergence in late life., *The Journal of Nutrition, Health & Aging*; 7(6):401-8.
- Holroyd, S., & Laurie, S. (1999). Correlates of psychotic symptoms among elderly outpatients. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 14, 379-384.
- Howard, R. (2001). Late-onset schizophrenia and very late-onset schizophrenia. *Reviews in Clinical Gerontology*, 11, 337-352.
- Howard, R., Rabins, P.V., Seeman, M.V., Jeste, D.V., The International Late Onset Schizophrenia Group. (2000). Late-onset schizophrenia and very-late-onset schizophrenia-like psychosis: An international consensus. *American Journal of Psychiatry*, 157, 172-178.
- Howard, R.J. (2010), Schizophrenia in later life: emerging from the shadows, *American Journal of Geriatric Psychiatry*, 18(10):859-61
- ISTAT (2017), *Il futuro demografico del paese. Previsioni regionali della popolazione residente al 2065*, www.istat.it, Report, 26 aprile 2017
- Jeste, D.V., Alexopoulos, G.S., Bartels, S.J., et al. (1999): Consensus Statement: The Upcoming Crisis in Geriatric Mental Health: Challenges and Opportunities. *Arch Gen Psychiatry*; 56:848–853
- Jeste, D.V., Blazer, D.G., First, M. (2005). Aging-related diagnostic variations: Need for diagnostic criteria appropriate for elderly psychiatric patients. *Journal of Biological Psychiatry*, 58, 265-271.
- Jeste, D.V., Dolder, C.R., Nayak, G.V., Salzman, C. (2005). Atypical antipsychotics in elderly patients with dementia or schizophrenia: Review of recent literature. *Harv. Review of Psychiatry*, 13, 340-351.
- Jeste, D.V., Maglione, J.E., (2013), Treating Older Adults With Schizophrenia: Challenges and Opportunities, *Schizophrenia Bulletin*, vol. 39 no. 4 pp. 908–916
- Kaplan, R.M., Mausbach, B.T., Marcotte, T.D., Patterson, T.L. (2010), The Impact of Cognitive Impairments on Health-Related Quality of Life. In T.D. Marcott, I. Grant (Ed.), *Neuropsychology of Everyday Functioning* (pp. 225-246), New York: The Guilford Press
- Keith, S.J., Regier, D.A., Rae, D.S. (1991). Schizophrenic disorders. In: L.N. Robins & D.A. Regier (Eds.), *Psychiatric disorders in America: The epidemiologic catchment area study* (pp. 33-52). New York: Free Press.

- Kopelowicz, A., Liberman, R.P. (1994), Self-management approaches for seriously mentally ill persons. *Directions in Psychiatry*, 14(17), 1-7
- Kurtz, M.M. (2005). Neurocognitive impairment across the lifespan in schizophrenia: An update, *Schizophrenia Research*, 74(1), 15-26
- Lefley, H.P. (2003). Changing caregiver needs as persons with schizophrenia grow older. In C.I. Cohen (Ed.), *Schizophrenia into later life: Treatment, research, and policy* (pp. 251-268). Washington, DC: American Psychiatric Publishing.
- Lehman, A.F., Buchanan, R.W., Dickerson, F.B., Dixon, L.B., et al. (2003). Evidencebased treatment for schizophrenia. *Psychiatr. Clin. North Am.* 26 (4), 939–954.
- Liberman, R.P. (1988), *Psychiatric Rehabilitation of Chronic Mental Patients*, Washington, American Psychiatric Press
- Liberman, R.P. (2003). Biobehavioral treatment and rehabilitation for older adults with schizophrenia. In Cohen C.I. (Ed.), *Schizophrenia into later life: Treatment, research, and policy* (pp. 223-250). Washington, DC: American Psychiatric Publishing.
- Liberman, R.P. (2012), *Il recovery dalla disabilità*, Roma, Fioriti Editore (trad. italiana)
- Liberman, R.P., Blair, K.E., Glynn, S.M., et al. (2001), Generalization of Skills Training to the natural Environment. Reprinted form Brenner H.D., Boker R., Genner R., *The Treatment of Schizophrenia: Status & Emerging Trends*, Seattle, Hogrefe & Huber
- Liberman, R.P., De Risi, W.J., Mueser, K.T. (1989), *Social Skills Training for Psychiatric Patients*, Needhan Heights, Allyn and Bacon
- Liberman, R.P., Glynn, S., Blair K.E., Ross, D., Marder, S.R. (2002). In vivo amplified skills training: promoting generalization of independent living skills for clients with schizophrenia. *Psychiatry*, 65:137-155.
- Liberman, R.P., Wallace, C.J., Blackwell, G., Eckman, T.A., Vaccaro, J.V. & Kuehnel, T.G. (1993), Innovations in skills training for the seriously mentally ill: The UCLA Social & Independent Living Skills Modules. *Innovations & Research*, 2:43-60
- Liberman, R.P., Wallace, C.J., Blackwell, G., Vaccaro, J.V. & Kopelowicz, A. (1998), Skills training vs. psychosocial occupational therapy for persons with persistent schizophrenia. *American J Psychiatry*, 1 55 : 1087- 1091
- Marcott, T.D., Grant, I. (2010). *Neuropsychology of Everyday Functioning*, New York: The Guilford Press
- Marder, S.R., Wirshing, W.C., Mintz, J., Eckman, T.A. & Liberman, R.P. (1996), Two year outcome of social skills training and group psychotherapy for outpatients with schizophrenia. *American J Psychiatry*, 153:1585-1592.
- Mausbach, B.T., Cardenas, V., McKibbin, C., et al. (2008), Reducing Emergency Medical Service Use in Patients with Chronic Psychotic Disorders: Results from the FAST Intervention Study, *Behaviour Research and Therapy*, 46(1): 145–153
- McQuaid, J.R., Granholm, E., McClure, F.S., et al. (2000): Development of an integrated cognitive-behavioral social skills training intervention for older patients with schizophrenia. *J Psychother Pract Res*; 9:1–8
- Meeks, S., Carstensen, L.L., Stafford, P.B., Brenner, L.L., Weathers, F., Welch, R., & Oltmanns, T.F. (1990). Mental health needs of the chronically mentally ill elderly. *Psychology and Aging*, 5(2), 163–171
- Meesters, P.D., Schouws, S., Stek, M., et al. (2013), Cognitive impairment in late life schizophrenia and bipolar disorder, *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 28(1):82-90
- Ministero della Salute (2016), *Rapporto sulla salute mentale. Analisi dei dati del Sistema*

Informativo per la Salute Mentale (SISM) – Anno 2015, Roma, Direzione generale della digitalizzazione, del sistema informativo sanitario e della statistica

- Montemagni, C., Rocca, P., Mucci, A., Galderisi, S., Maj M. (2015), Italian version of the “Specific Level of Functioning”. *Journal of Psychopathology*. 21: 287-296
- Mueser, K.T., Deavers, F., Penn, D.L., Cassisi, J.E. (2013). Psychosocial treatments for schizophrenia. *Annu Rev Clin Psychol*. 9:465-97
- Mueser, K.T., Gingerich S. (2006). *The Complete Family Guide to Schizophrenia*, New York, The Guilford Press
- Mueser, K.T., Pratt, S.I., Bartels, S.J., Forester, B., Wolfe, R., Cather, C. (2010). Neurocognition and social skill in older persons with schizophrenia and major mood disorders: An analysis of gender and diagnosis effects. *J Neurolinguistics*. 23(3): 297–317
- Mueser, K.T., Pratt, S.I., Bartels, S.J., Swain, K., Forester, B., Cather, C., Feldman, J. (2010), Randomized Trial of Social Rehabilitation and Integrated Health Care for Older People with Severe Mental Illness. *J Consult Clin Psychol*. 78(4): 561–573
- Mueser, K.T., TARRIER, N. (1998), *Handbook of Social Functioning in Schizophrenia*, Needham Heights, Allyn & Bacon
- Mulsant, B.H., Stergiou, A., Keshavan, M.S., Sweet, R.A., Rifai, A.H., Pasternak, R., et al. (1993). Schizophrenia in late life: Elderly patients admitted to an acute care psychiatric hospital. *Schizophrenia Bulletin*, 19(4), 709–721
- Naydock, G.R. (2011), “How Bandura Would Increase Self-Efficacy in Therapy” (presentazione PowerPoint), Learning Theories, Philadelphia College of Osteopathic Medicine
- Nebhinani, N., Pareek, V., Grover, S. (2014), Late-life psychosis: An overview, *Journal of Geriatric Mental Health*, Volume: 1, Issue 2; 60-70
- OECD (2015), *Ageing: Debate the Issues*, OECD Insights, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264242654-en>
- Olson, M.H., & Hergenhahn, B.R. (2009), *Chapter 13 Albert Bandura*. In Olson M.H., & Hergenhahn B.R., *An Introduction to Theories of Learning*, New Jersey: Pearson/Prentice Hall, pp. 323-357
- Osato, C. & Wilkins, S. (1997), *Teaching medication management skills to geropsychiatric patients*. Presented to annual meeting of Assn for Advancement of Behavior Therapy, New York, November 1997
- Ostling, S., Skoog, I. (2002). Psychotic symptoms and paranoid ideation in a nondemented population-based sample of the very old. *Archives of General Psychiatry*, 59, 53-59.
- Palmer, B.W., Heaton, S.C., Jeste, D.V. (1999), Older patients with schizophrenia: challenges in the coming decades. *Psychiatric Service*, 50(9):1178-83. Review.
- Palmer, B.W., McClure, F.S., Jeste, D.V. (2001). Schizophrenia in late life: Findings challenge traditional concepts. *Harvard Review of Psychiatry*, 9, 51-58.
- Patterson, T.L. (2000), *Functional Skills Training For Late Life Schizophrenia* [documento interno, non pubblicato]
- Patterson, T.L. (2006), *The UCSD Performance-Based Skills Assessment V.2.2 (Upsa-2). Administration And Scoring Manual*, NeuroCog Trials; www.neurocogtrials.com/resources-and-tools/upsa/
- Patterson, T.L. (2008), “Functional Adaptation Skills Training (FAST)”, conferenza presentata a San Diego il 6 maggio 2008 presso il Maria Sardinias - Behavioral Health Institute Workshop; <https://www.youtube.com/watch?v=Joc3DDq1aYo>

- Patterson, T.L., Bucardo, J., McKibbin C.L., et al. (2005). Development and pilot testing of a new psychosocial intervention for older Latinos with chronic psychosis. *Schizophrenia Bulletin*, 31, 922-930.
- Patterson, T.L., Goldman, S., McKibbin, C., et al. (2001), UCSD Performance-Based Skills Assessment: Development of a New Measure of Everyday Functioning for Severely Mentally Ill Adults, *Schizophrenia Bulletin*, 27(2):235-245
- Patterson, T.L., Mausbach, B.T., McKibbin, C., et al. (2006), Functional Adaptation Skills Training (FAST): A randomized trial of a psychosocial intervention for middle-aged and older patients with chronic psychotic disorders, *Schizophrenia Research*, 86 291–299
- Patterson, T.L., McKibbin, C., Taylor, M., et al. (2003), Functional Adaptation Skills Training (FAST): A Pilot Psychosocial Intervention Study in Middle-Aged and Older Patients With Chronic Psychotic Disorders, *American Journal of Geriatric Psychiatry*, 11:17–23
- Patterson, T.L., Semple, S.J., Shaw, W.S., et al. (1996): Researching the caregiver: family members who care for older psychotic patients. *Psychiatr Ann*; 26:772–784
- Pratt, S.I., & Mueser, K.T. (2005). *Helping older people experience success: An integrated social and health care skills program for older persons with severe mental illness*. Concord: New Hampshire – Dartmouth Psychiatric Research Center.
- Pratt, S.I., Mueser, K.T., Bartels, S.J., et al. (2010), Randomized Trial of Social Rehabilitation and Integrated Health Care for Older People with Severe Mental Illness, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 78(4): 561–573.
- Pratt, S.I., Mueser, K.T., Bartels, S.J., Wolfe, R.M.A. (2013), The Impact of Skills Training on Cognitive Functioning in Older People with Serious Mental Illness: Results from a Randomized Controlled Trial, *American Journal of Geriatric Psychiatry*, 21(3)
- Pratt, S.I., Mueser, K.T., Driscoll, M., Wolfe, R., & Bartels, S.J. (2006). Medication nonadherence in older people with serious mental illness: Prevalence and correlates. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 29, 299–310.
- Pratt, S.I., Van Citters, A.D., Mueser, K.T., Bartels, S.J. (2008), Psychosocial Rehabilitation in Older Adults with Serious Mental Illness: A Review of the Research Literature and Recommendations for Development of Rehabilitative Approaches, *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 11: 7–40
- Psychiatric Rehabilitation Consultants: Modules in the *UCLA Social and Independent Living Skill Series*. Camarillo, CA, Psychiatric Rehabilitation Consultants, 1991
- Reichenberg, A., Feo, C., Prestia, D., et al. (2014), The Course and Correlates of Everyday Functioning in Schizophrenia, *Schizophrenia Research: Cognition*; 1(1): e47–e52
- Roberts, G., Wolfson, P. (2004). The rediscovery of recovery: open to all. *Advances in Psychiatric Treatment*, 10,37–49
- Ruggeri, M., Lasalvia, A. (2003), *L'esito della schizofrenia. Gli studi internazionali e i dati italiani*, Roma, Il Pensiero Scientifico
- Smith, T.E., Hull, J.W., MacKain, S.J., et al. (1996), Training hospitalized patients with schizophrenia in community reintegration skills. *Psychiatric Services*, 47:1099-1103
- Spivak, M. (1987), Introduzione alla riabilitazione sociale. Teoria, tecnologia e metodi di intervento. *Rivista Sperimentale di Freniatria*, vol.111, pp. 523-574
- Spivak, M. (1997), Il piano di trattamento secondo il metodo Spivak. *Rivista Sperimentale di Freniatria*, vol.121, 1997, pp. 7-25
- Spivak, M., Homer, H. (1992), Un modello interpersonale per capire e neutralizzare i processi cronici nei pazienti psichiatrici. *Rivista Sperimentale di Freniatria*, vol.116, pp. 179-202

- Tauber, R., Wallace, C. J., & Lecomte, T. (2000). Enlisting indigenous community supporters in skills training programs for persons with severe mental illness. *Psychiatric Services*, 51, 1428-1432
- Torrey, W.C., Drake, R.E., Dixon, L., Burns, B.J., Flynn, L., Rush, A.J., Clark, R.E. & Klatzker, D. (2001). Implementing evidence-based practices for persons with severe mental illnesses. *Psychiatric Services*, 52, 45-50.
- Twamley, E., Padin, D.S., Bayne, K.S., et al. (2005). Work Rehabilitation for middle-aged and older people with schizophrenia: A comparison of three approaches. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 193(9), 596-601
- U.S. Census Bureau. (2000). *Projections of the resident population by age, sex, race, and hispanic origin: 1999-2100*. Washington, DC: Population Projections Program
- Van Citters, A.D., Pratt, S.I., Bartels, S.J., Jeste, D.V. (2005), Evidence-based review of pharmacologic and nonpharmacologic treatments for older adults with schizophrenia. *Psychiatric Clinics of North America*, 28, 913-939
- Wallace, C.J. (1986), Functional assessment in rehabilitation. *Schizophrenia Bulletin*, 12:604-630
- Wallace, C.J., Liberman, R.P., MacKain, S.J., et al. (1992): Effectiveness and replicability of modules for teaching social and instrumental skills to the severely mentally ill. *Am J Psychiatry*; 149:654-658
- Wallace, C.J., Liberman, R.P., Tauber, R., Wallace, J. (2000), The Independent Living Skills Survey: A Comprehensive Measure of the Community Functioning of Severely and Persistently Mentally Ill Individuals. *Schizophrenia Bulletin*, 26(3):631-658
- White, L., Friedman, J.I., Bowie, et al. (2006). Long-term outcomes in chronically hospitalized geriatric patients with schizophrenia: Retrospective comparison of first generation and second generation antipsychotics. *Schizophrenia Research*, 88(1-3), 127-134.
- Wright, J.H., Thase, M.E., Ramirez Basco, M. (2005), *Learning Cognitive-Behavioral Therapy: An Illustrated Guide*, Washington, American Psychiatric Publishing
- Wright, J.H., Turkington, D., Kingdon, D.G., Ramirez Basco, M. (2009), *Cognitive-Behavior Therapy for Severe Mental Illness. An Illustrated Guide*, Washington, American Psychiatric Publishing
- Wynn Owen, P.A., Castle, D.J. (1999). Late-onset schizophrenia: Epidemiology, diagnosis, management and outcomes. *Drugs & Aging*, 15, 81-89.
- Zayas, E.M., Grossberg, G.T. (1998), The treatment of psychosis in late life. *Journal of Clinical Psychiatry*, 59(suppl 1), 5-10

