



HelpEx

# HelpEx

---

Percorso di riqualificazione per tutor alla pari  
nei percorsi di aiuto per la riabilitazione e il  
recupero

**PERCORSO FORMATIVO  
PER OPERATORI E PARI**

ITALIANO



# Operatori e pari insieme per migliorare i nostri servizi



## La nostra Mission:

Crediamo che le persone passate attraverso il recupero e la riabilitazione siano esseri umani con potenziale e valori. Dobbiamo guardarli non come utenti del servizio, ma come parte attiva del loro cambiamento e del cambiamento delle persone che li circondano.

Le loro esperienze, le personalità e le loro storie possono fornire un contributo significativo come modelli di ruolo al processo di aiuto alla guarigione che è complementare al lavoro del personale professionale.

Attraverso un processo comune di apprendimento e lavoro, come la formazione tra pari, come professionisti e pari insieme, ci sforziamo di creare un ambiente di lavoro positivo, libero da paternalismo, indifferenza e pregiudizi, e promuovere l'empowerment degli individui e delle organizzazioni e la resilienza nei servizi e negli utenti..

# Indice dei contenuti

Argomento	Pagina
Mission	2
Introduzione	4
Come utilizzare il curriculum formativo	5-6
Modulo 1 – Salire a bordo, versione A	7-9
Modulo 1 – Salire a bordo, versione B	10-14
E' il momento di apprendere insieme	15
Modulo 1 – Salire a bordo, versione C	16-17
Modulo 2 – Conoscere la struttura, versione A	18-20
Modulo 2 – Conoscere la struttura, versione B	21-22
Help-Ex la piattaforma E-learning	23
Modulo 2 – Conoscere la cornice, versione C	24
Modulo 3 – La comunicazione accogliente, versione A	25-26
Modulo 3 – La comunicazione accogliente, versione B	27-28
Materiali online per la formazione	29
Modulo 3 – La comunicazione accogliente, versione C	30
Modulo 4 – La risoluzione dei conflitti, versione A	31-32
Modulo 4 – La risoluzione dei conflitti, versione B	33-34
Il ruolo dei pari in vari contesti	35
Modulo 4 – La risoluzione dei conflitti, versione C	36

Argomento	Pagina
Modulo 5 – La gestione di sfide e crisi, versione A	37-40
Modulo 5 – La gestione di sfide e crisi, versione B	41-42
Il quadro normativo e le condizioni di base	43
Modulo 5 – La gestione di sfide e crisi, versione A	44-45
Modulo 6 - Disturbi mentali e abilità di supporto basilari, versione A	46-48
Modulo 6 - Disturbi mentali e abilità di supporto basilari, versione B	49-50
Lavorare in rete con i pari: altri modelli	51-52
Glossario, letteratura e crediti	53
Informazioni per contattarci, partner, risorse e licenza Creative Commons	54

# INTRODUZIONE

In conseguenza di questi fatti, gli operatori dei servizi socio sanitari sono invitati a:

- a. Includere i pari nei servizi e nel processo di cura
- b. Aprire e adattare i propri servizi ai tutor alla pari

Questo curriculum fornisce una serie complementare di moduli di formazione per tutor alla pari (potenziali) e membri del personale nelle organizzazioni dei servizi sociali che forniscono aiuto a persone con problemi di salute mentale o abuso di sostanze. Il curriculum è incentrato su:

- La motivazione e la qualificazione dei pari a lavorare come assistenti e tutor
- L'adattabilità delle organizzazioni a includere i pari
- L'implementazione di collaborazioni tra pari nelle organizzazioni
- Il comportamento e la consapevolezza dello staff professionale a collaborare con i pari
- Le competenze di collaborazione tra operatori e pari

Il curriculum HelpEx è impostato in modo tale che i moduli di formazione possano essere implementati dalle organizzazioni autonomamente e possano essere adattati alle esigenze specifiche delle organizzazioni e/o alle condizioni in diversi paesi.

Il curriculum HelpEx può considerare un elemento costruttivo nella storia e nella tradizione della formazione nel lavoro con i pari. Come Open Educational Resource (OER) si può integrare con altri moduli.

Alla fine del curriculum HelpEx puoi trovare brevi abstract su approcci e reti tra pari nei paesi partner e sulle possibilità di connessione con la formazione professionale o accademica.

## FATTO N. 1:

I problemi di salute mentale e legati all'abuso di sostanze sono aumentati in Europa e richiedono un incremento delle risorse umane nei servizi socio-sanitari

## FATTO N. 2:

La richiesta di inclusione, di rafforzamento dei diritti degli utenti dei servizi e di empowerment della società civile sono una realtà politica innegabile.

## FATTO N. 3:

Il lavoro con i pari aumenta la qualità dei servizi sociali.

# COME UTILIZZARE IL CURRICULUM FORMATIVO

Le persone considerate “pari” in questo manuale formativo, sono soggetti che hanno avuto esperienze personali con problemi di salute mentale o abuso di sostanze e che hanno superato le loro difficoltà, ad esempio attraverso l’accesso e la frequentazione di un servizio gestito da un’organizzazione di utilità sociale.

Gli operatori professionali, dal punto di vista delle finalità di questo manuale, sono lavoratori retribuiti che sono formalmente qualificati per operare nei servizi gestiti da organizzazioni sociali e che operano a supporto di persone con problemi di salute mentale o abuso di sostanze (ad esempio psicologi).

Un glossario delle principali terminologie tecniche utilizzare è reperibile sul sito <https://learning.help-ex.eu/>.

Il percorso consisten in sei moduli:

1. Tutti a bordo
2. Conoscere la cornice
3. Comunicazione accogliente
4. Soluzione dei conflitti
5. La gestione di sfide e crisi
6. Introduzione ai disturbi mentali e abilità di supporto di base

I moduli sono riportati in ordine logico e consecutivo, ma possono essere implementati anche in modo indipendente l’uno dall’altro, facendo riferimento all’esperienza e alle esigenze dei partecipanti.

Per ogni modulo esiste una versione pensata specificamente per i pari (Ver. A) e una per gli operatori professionali (Ver. B). Per alcuni moduli esiste anche una versione per la formazione congiunta pari-operatori (Ver. C). A seconda delle differenti situazioni potete scegliere quella più appropriata

La durata dei moduli varia da sei a dodici ore ciascuno.

I moduli possono essere condotti da professionisti dell’organizzazione o da formatori esterni.

Potete utilizzare i moduli per formare i vostri operatori e pari o collaborare con altre organizzazioni.

- I moduli possono essere adattati in vari modi, in funzione dell’esperienza e del numero dei partecipanti.
- Potete utilizzare i moduli in un tempo più dilatato o per un corso intensivo di una settimana

Il corso è progettato in maniera facile da comprendere usando linguaggio semplice e chiaro e fornendo istruzioni pratiche e materiali per il formatore. Ogni modulo include:

- Piano lezioni e tabella di marcia
- Materiale d'insegnamento e apprendimento (come fogli di lavoro o presentazioni Power Point)
- Descrizione delle attività
- Informazioni sul setting e materiale necessario

Il materiale è open source e può essere fotocopiato o adattato liberamente. Di fatto, i formatori dovrebbero aggiungere i propri esempi, attività, aneddoti, e così via alla conoscenza e alle attività proposte per fare in modo che i moduli siano appropriati per la struttura e l'ambiente di lavoro.

La dimensione ideale del gruppo per i moduli di formazione è da mantenersi fra gli 8 e i 20 partecipanti. Più grande è il gruppo, più tempo va dedicato alla discussione, feedback e interazione. Più il gruppo è piccolo e meno saranno le opportunità di discussione e interazione.

Il curriculum HelpEx contiene descrizioni dettagliate delle sessioni di formazione. Tutti i materiali di formazione usati nelle sessioni possono essere trovati separatamente sulla pagina internet del progetto: <https://learning.help-ex.eu/>

## L'intero curriculum è basato su questi principi d'insegnamento:

- Approccio incentrato sul partecipante: i partecipanti sono adulti che portano esperienza professionale e/o di vita al corso; sono esperti della propria vita
- Approccio tematico al fine di dispensare conoscenza teorica e pratica
- Approccio interattivo per creare un clima di lavoro cooperativo e per allenare la collaborazione; oltretutto pensato per coinvolgere il partecipante, per allenare abilità e per correlare il contenuto della sessione alle proprie vite professionali e private
- Approccio di dialogo: i partecipanti si trovano in uno spazio sicuro ed egualitario sicché possano riflettere e condividere liberamente i propri pensieri e siano incoraggiati ad essere aperti verso punti di vista differenti
- Imparare guardando (validi esempi pratici) e applicando (studio dei casi)
- Rendere i materiali di formazione disponibili ai partecipanti

## Consigli pratici:

Scegliete uno spazio flessibile, cosicché possiate spostare sedie, tavoli e altri strumenti qualora servisse.

Se usate il materiale Help-Ex per creare una sessione personalizzata, riservate un po' di tempo per l'orientamento e/o il riscaldamento e per la chiusura per definire la sessione. Raccomandiamo di visualizzare i risultati delle discussioni e dei gruppi di lavoro..

Bacheche, lavagne, penne, quaderni, carte, proiettore, computer portatile e accesso internet sono considerati equipaggiamento standard.

## Prerequisiti, condizioni e setting:

- Descrizione delle mansioni e organigramma della tua organizzazione (se disponibile)

## Durata:

- 4 ore 30 min.

## Fondamento logico:

La fase iniziale del diventare parte dell'organizzazione come pari è cruciale per le collaborazioni future fra pari e professionisti. Pertanto, questo modulo si concentra sul benessere del pari, il loro ruolo e posizione entrando a far parte dell'organizzazione. I pari ottengono una panoramica delle condizioni di lavoro nell'organizzazione e di cosa significa far parte della squadra.

Essendo esposti a particolari sfide nei contatti interpersonali nell'organizzazione, è importante fornire al pari sin dall'inizio delle strategie per restare sano e sentirsi abilitato.



## Obiettivi:

- Imparare modelli di salute e benessere
- Imparare il ruolo e la posizione del pari all'interno dell'organizzazione
- Trasformare la mentalità da usufruttore di servizio a quella di pari
  - Entrare a far parte dell'organizzazione in maniera sana
  - Riflettere su condizioni personali che sono avverse o benefiche per la salute nel lavoro quotidiano
  - Sviluppare strategie individuali per il proprio benessere/salute
  - Descrivere opportunità e strategie per uno stile di vita salutare
  - Sviluppare competenze per supportare altre persone in questo percorso
- Essere in grado di parlare di salute e benessere superando il proprio passato di difficoltà per la salute mentale.
- Conoscere cosa c'è nel territorio e nei servizi del proprio contesto sociale

# Modulo 1: Tutti a bordo

Ver. A

“Se sbagli la prima  
asola non puoi continuare ad  
abbottonarti.”

(Johann Wolfgang v. Goethe)



# PROGRAMMA: Modulo 1, Ver. A

Argomenti	Metodo didattico	Materiali aggiuntivi	Tempo
<b>1. Problemi di benessere personale quando si entra nell'organizzazione come pari</b>			
Fumetto "Health"	discussione	M1.WS1-Fumetto Health	10 min.
Brainstorming: Cosa associ al termine "salute"?			
Distinguere tra i termini „salute“ e „malattia“	definizione OMS		10 min.
Modello salutogenesi di A. Antonovsky	lavoro individuale	M1.WS2-Senso di coerenza M1.PP1-Modello salutogenesi	45 min.
“Senso di coerenza“			
Q Domande: Quando provi una sensazione di benessere? Quali fattori giocano un ruolo in questo?			
Se i partecipanti non individuano tutti i termini, tieni pronte le schede con i termini: cibo, sport, relax, relazioni, aspetto, stile di vita, sforzo attivo per evitare lo stress, flessibilità, strategie per le soluzioni, immagine positiva di sé e autostima	presentare i risultati		
Cosa significa questo per il tuo lavoro quotidiano come pari? Come rafforzare i fattori protettivi?	Discussione: rassegna di diversi contesti di lavoro (riunioni di gruppo, lavoro con gli utenti del servizio, ecc.) e diversi metodi su come rafforzare la salute mentale sul lavoro		30 min.



## 2. Ruolo e status nell'organizzazione

Job description: Conosci la tua Job description? Quale dovrebbe essere il contesto della tua job description? Per quale motivo è utile? es. per la definizione del ruolo	discussione rassegna di esempi	M1.WS3-Job description	15 min.
Qual è il tuo inquadramento nell'organizzazione?	Dai un'occhiata ai diversi organigrammi, dove si trova il pari e dove non si trova; dove potrebbe (vorrebbe) adattarsi e come potrebbe comunicarlo all'organizzazione	organigramma dell'organizzazione	20 min.
Che ruolo hai nel team?  Chiedi ai partecipanti di creare un sociogramma visivo utilizzando oggetti per mostrare dove si trovano nell'organizzazione e come gli altri sono connessi a loro	presentazione dei ruoli del team secondo Belbin (dispense) creare un sociogramma di ciascuno dei partecipanti discutere i diversi ruoli del team	M1.WS4-I ruoli nel tema secondo Belbin oggetti da mettere in terra (e. g. pietre, giocattoli, foglie)	45 min.
Cosa fa la tua organizzazione/datore di lavoro per garantire la salute dei dipendenti? Introduzione del "Modello carico-deformazione"	Lavoro in coppie e condivisione in gruppo	M1.WS5-Modello load strain	15 min.

## 3. Migliorare autostima ed empowerment

Lavoro biografico: cosa mi ha disturbato? Come ho imparato a far fronte? Quali sono i miei punti di forza?	lavoro individuale sulle tabelle lavoro in coppie discussione presentazione dei risultati	M1.WS6-Lavoro sulla biografia	15 min.
Cosa significa empowerment? Trova esempi.	presentazione del docente	M1.WS7-Empowerment	10 min.
Di quali condizioni hai bisogno nel tuo ambiente di lavoro per sentirti valorizzato? Fino a che punto c'è ancora spazio per un maggiore empowerment?	discussione		15 min.
Occuparsi di support • Come ottengo ciò di cui ho bisogno al lavoro? • Come faccio a evidenziare i miei bisogni?	gioco di ruolo (introduzione ed esempio di gioco di ruolo)	M1.WS8-Gioco di ruolo	20 min.
Chi può supportarmi valorizzandomi sul lavoro? Chi sono i mie supporter tra i miei colleghi? Come posso relazionarmi? Quali obiettivi mi pongo per i prossimi passi?	discussione progettare un piano individuale		20 min.

# Modulo 1: Salire a bordo

Versione B

## Prerequisiti/condizioni e setting:

- Job description e organigramma della tua organizzazione (se disponibile)

## Durata:

- 6 ore

## Fondamento logico:

Per i professionisti potrebbe essere relativamente nuova la collaborazione con i pari nel processo d'aiuto, così come per i pari. Includere i pari ha un effetto sui processi, la struttura e i ruoli nei servizi. I professionisti sono invitati a riflettere sulla propria identità professionale e a trovare il modo di dare il benvenuto ai pari. Sono responsabili della creazione di un ambiente di lavoro basato sull'apprezzamento e sull'abilitazione.

## Obiettivi:

- Conoscere il proprio ruolo e quello dei pari all'interno dell'organizzazione
- Inserire i pari nella squadra in maniera sana
- Sviluppare un programma progressivo per coinvolgere i pari nel processo d'aiuto
- Assistere i pari a riflettere sulle condizioni personali che influenzano negativamente o positivamente la propria salute
- Assistere i pari nello sviluppo di strategie individuali per il proprio benessere/salute
- Essere in grado di discutere di salute e benessere rispettando il passato individuale di problemi di salute mentale
- Accrescere la consapevolezza riguardo l'importanza di essere un modello positivo di riferimento



# PROGRAMMA: Modulo 1, Ver. B

Argomenti	Metodo didattico	Materiali aggiuntivi	Tempo
<b>1. Ruolo e status nell'organizzazione</b>			
Implementazione del lavoro tra pari nell'organizzazione			
1) Chiedere ai partecipanti di presentarsi al gruppo e di condividere quando hanno iniziato a lavorare con l'organizzazione e perché hanno scelto questo percorso professionale.	discussione		15 min.
2) Come sono stato coinvolto nel processo?	lavoro individuale	M1.WS9-Implementazione del lavoro con i pari	15 min.
3) Dopo aver completato M1.WS5, tenere una discussione di gruppo e rispondere alle seguenti domande:	discussione		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cosa è simile?</li> <li>• Cosa è diverso?</li> </ul>			15 min.
Job description	discussione	esempi di job description di pari nella tua organizzazione	15 min.
Presentare le descrizioni del lavoro dei colleghi ai partecipanti e discutere le seguenti domande::			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qual è la descrizione del lavoro del collega con cui lavori?</li> <li>• Quale dovrebbe essere il contenuto della tua descrizione del lavoro? Motivi per cui è utile averne una (definire il ruolo del pari)</li> <li>• Cosa è specifico e cosa è simile alle descrizioni dei lavori dei colleghi?</li> </ul>			

<p>Status nell'organizzazione</p> <p>Qual è lo stato del peer nell'organizzazione? Dai un'occhiata all'organigramma dell'organizzazione e identifica con i partecipanti dove si trovano i coetanei e, se non si trovano ancora, dove probabilmente si adatterebbero e perché.</p>	<p>discussione</p>	<p>organigramma della tua organizzazione</p>	<p>20 min.</p>
<p>Ruoli nel team</p> <p>Presenta M1.WS4.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Che ruolo hanno i pari nel team?</li> <li>A quali riunioni del team e dell'organizzazione parteciperanno?</li> </ul>	<p>presentare i ruoli del team secondo Belbin (dispense)</p> <p>creare un sociogramma per ogni partecipante</p> <p>discutere sui diversi ruoli</p>	<p>M1.WS4-ruoli nel team secondo Belbin</p> <p>oggetti da posare sul pavimento (e. g. sassi, giocattoli, foglie...)</p>	<p>45 min.</p>

## 2. Programma passo-passo per coinvolgere i pari

Sviluppare un programma per coinvolgere i colleghi

<p>Dividere i partecipanti in gruppi e condividere gli argomenti di M1.WS10, in modo che ogni gruppo sviluppi ulteriormente gli argomenti.</p>	<p>Lavoro in piccoli gruppi</p>	<p>M1.WS10-Sviluppare un programma per coinvolgere i pari</p>	<p>30 min.</p>
--	---------------------------------	---	----------------

<p>Le seguenti domande devono essere affrontate in piccoli gruppi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Quali argomenti sono possibili per la nostra organizzazione?</li> <li>In che modo l'argomento dovrebbe essere progettato per completare l'organizzazione?</li> </ul>	<p>discussione</p>		<p>30 min.</p>
--	--------------------	--	----------------

Condividi in piccoli gruppi

## Modello Load – Strain

Presentare il grafico di M1.WS5 ai partecipanti e discutere all'interno del gruppo le seguenti domande: discussione

- Quali sono le influenze all'interno dell'organizzazione che causano stress? (es. mansioni lavorative; ambiente di lavoro fisico, rapporti di lavoro, flusso di lavoro, attrezzature, luogo di lavoro, ecc.)
- Cosa fa l'organizzazione per mantenere in salute i dipendenti?
- Cos'altro può essere fatto dall'organizzazione per garantire il benessere mentale dei dipendenti?

M1.WS5- Modello Load strain

30 min.

Registrazione un concetto per coinvolgere i colleghi

Ogni partecipante riflette sull'esercizio precedente e annota come i contenuti della discussione si adattano meglio all'organizzazione. 15 min.

### 3. Condizioni necessarie nell'ambiente lavorativo

Condizioni di base

Presenta ai partecipanti M1.WS11 e chiedi di compilarlo individualmente 30 min.

Condividi quanto è emerso in plenaria discussione

Condizioni di lavoro necessarie

Tieni una discussione sulla seguente domanda:  
Quali condizioni necessarie devono fornire le organizzazioni per consentire il lavoro con i colleghi? 15 min.

Offrire supporto

Presenta M1.WS12 ai partecipanti e chiedi loro di compilarlo individualmente. 30 min.

Condividi i risultati nel gruppo generale: discussione

- Chi è incaricato di offrire quale supporto nel team/organizzazione ai pari? (ad es. diritto del lavoro, rapporti con gli utenti dei servizi, ecc.)
- Come possiamo assicurarci che siano a conoscenza del sistema di supporto?
- Come possiamo assicurarci che il sistema di supporto sia disposto a supportare i pari?
- Quali sono i prossimi passi?

# Un ottimo modo per provare a collaborare è imparare insieme



Prima di iniziare una sessione condivisa fra professionisti e pari dovresti pensare a come creare una impostazione ed un'atmosfera che promuovano uguaglianza:

- Quali sono le proporzioni fra professionisti e pari nella sessione?
- Sono tutti equamente informati riguardo a ciò che si farà?
  - Come sistemerei la stanza?
    - Il tempo è equamente adeguato sia per i professionisti sia per i pari?
    - C'è qualcosa che potrebbe disturbare?

*è ora di imparare  
insieme*



# PROGRAMMA: Modulo 1, Ver. C

Argomenti	Metodo didattico	Materiali aggiuntivi	Tempo
<b>1. Aiutare i pari a identificare i propri bisogni di apprendimento</b>			
Comprendere diversi punti di vista/atteggiamenti di professionisti e colleghi			
Professionisti e colleghi si dividono in piccoli gruppi (4 persone per gruppo) e formulano aspettative e condizioni di apprendimento per se stessi.	Lavoro in piccoli gruppi	M1.WS13-Bisogni formativi personali	40 min.
Condividi le loro risposte con l'intero gruppo.	discussione		20 min.
<b>2. Prevenire il burnout</b>			
Burnout			
Valuta te stesso in base al tuo livello di conoscenza del burnout/delle persone intorno a te che sono colpite dal burnout.	indicazione della propria valutazione su un sistema di coordinate comune (su lavagna a fogli mobili) tracciando una croce		15 min.
Conoscenze di base sul burnout: possibili cause, sintomi e trattamento	presentazione	M1.PP2-Burnout	90 min.
Interrompere il processo di burnout: Formare due gruppi di uguali dimensioni e mettere in ordine le fasi delle fasi di burnout. Successivamente i partecipanti confrontano i due gruppi.	lavoro di gruppo	M1.WS14-Terminologia le fasi del Burnout	15 min.
Discuti i diversi trattamenti sul burnout	discussione: cosa fai per rilassarti? Interrompi queste attività sotto stress? Cosa ti aiuta a prenderti cura di te nei ritmi di stress?		15 min.

Implementare la discussione collegiale con alcune proposte di regole per la futura collaborazione lavoro di gruppo

M1.WS15-Discussione collegiale

60 min.

## Prerequisiti, condizioni e setting:

- Può essere utile una conoscenza di base della storia delle organizzazioni sanitarie e del sistema sanitario

## Durata:

- 3 ore

## Fondamento logico:

Per sentirsi sicuri di se stessi nell'ambiente di lavoro e per capire il grande disegno del servizio, è importante avere un po' di conoscenza pratica e teorica riguardo l'organizzazione stessa, il suo regolamento e lo statuto, le sue regole procedurali e la struttura basilare e terapeutica.



## Obiettivi:

- Migliorare la conoscenza dell'organizzazione (origine, storia, funzioni, impostazione, struttura legale) e del sistema sanitario
- Migliorare la conoscenza dei principali strumenti di lavoro dell'organizzazione (squadre di lavoro multidisciplinari, riunioni...)
- Migliorare la conoscenza dei diritti dell'utente del servizio e della storia dell'approccio dell'organizzazione al contributo dei pari
- Migliorare la definizione del proprio posto e compito in una squadra multidisciplinare

## Documenti utili:

- Cornice normativa/storia delle organizzazioni e dei diritti del paziente
- Documenti fondamentali dell'organizzazione
- Regolamenti ufficiali di lavoro, come le raccomandazioni per la sicurezza sul lavoro e uso degli strumenti principali
- Etica and deontologia dell'organizzazione

# Modulo 2: Conoscere la struttura

Versione A

“Quando lavoro ho bisogno di calma e serenità nell'ambiente in cui mi trovo. E soprattutto amore.”

(Adalbert Stifter)

# PROGRAMMA: Modulo 2, Ver. A

Argomenti	Metodo didattico	Materiali aggiuntivi	Tempo
<b>1. Il sistema socio-sanitario</b>			
Le basi del sistema sanitario/sociale di un Paese			
Le diverse professioni nei diversi ambiti lavorativi (dipendenze/psichiatria)	<p>Post-it: Ogni persona elenca gli operatori sanitari che conosce su un post-it (un post-it per lavoratore). Ripetere con strutture note. Invita tutti a venire e ad attaccare i loro post-it su una lavagna.</p> <p>lavoro di gruppo/discussione: Confronta i post-it con uno schema del sistema socio-sanitario del tuo Paese e completa le informazioni.</p> <p>piccoli gruppi: Disegna una mappa/uno schema del sistema locale delle dipendenze o dei servizi psichiatrici su un foglio</p> <p>plenaria: Presenta, confronta e completa gli schemi proposti.</p>		60 min.

## 2. Conoscere la tua organizzazione

Valori e filosofia del sostegno tra pari	brainstorming: Quali pensi siano i valori ei concetti alla base del tuo sostegno tra pari?	Progetti sul sostegno tra pari progetto terapeutico progetto di costituzione	20 min.
Capire l'organizzazione	brief presentazione of the organisation	organigramma dell'organizzazione	10 min.
	lavoro di gruppo: Identifica e riassumi la mission della tua organizzazione in generale. Identifica la mission e gli strumenti del servizio specifico (regole interne, job description, organigramma, strutture di comunicazione...). Se necessario raggruppare i partecipanti in base ai loro servizi.		30 min.

## 3. Come posizionarsi nell'organizzazione

Trovare il proprio posto nell'organizzazione come pai attraverso i documenti organizzativi	presentazione di una predisposta serie di documenti organizzativi (norme di lavoro, accordi, contratti...)	raccolta di documenti sull'organizzazione	15 min.
	lavoro di gruppo: Discutere i documenti e raccogliere domande e potenziali difficoltà.		45 min.

# Modulo 2: Conoscere la struttura

Versione B

## Prerequisiti/condizioni e setting:

- Non sono necessari prerequisiti aggiuntivi né devono essere prese in considerazione condizioni speciali.

## Durata:

- 2 ore

## Fondamento logico:

Comprendere la volontà politica, il quadro giuridico e la storia del lavoro con pari nei sistemi sociali e sanitari è un passo importante per i professionisti al fine di comprendere il concetto di intervento dei pari nelle proprie organizzazioni.

## Obiettivi:

- Acquisire conoscenza della volontà politica di includere i pari nei sistemi sociali e sanitari
- Comprendere il quadro giuridico per l'inclusione dei pari
- Promuovere la collaborazione tra pari e professionisti favorendo l'impegno dei professionisti verso il supporto con i pari
- Sviluppo di strategie per integrare la conoscenza basata sull'esperienza dei colleghi nell'organizzazione



# PROGRAMMA: Modulo 2, Ver. B

Argomenti	Metodo didattico	Material	Tempo
<b>1. Comprendere il valore dell'intervento dei pari</b>			
Fornire una definizione per il supporto tra pari. Chiedi a ciascun partecipante „Cosa capisci per supporto tra pari?“ Quindi partecipa a un dibattito su questo tema. Definisci il valore aggiunto del lavoro con i pari, le contraddizioni e le questioni aperte.	discussione	M2.WS1-Comprensione lavoro con i pari (informazioni di base)	60 min.
“Affrontare il conflitto”: I partecipanti sono divisi in due gruppi si mettono di fronte gli uni agli altri. Il facilitatore pone una dichiarazione polemica che ha preparato - deliberatamente senza sfumature - che provocherà volontariamente un confronto. I partecipanti si spostano da una parte o dall'altra a seconda che siano d'accordo o meno. Il facilitatore ripete con un'altra affermazione.	lavoro di gruppo	affermazioni polemiche	
<b>2. Supportare i pari nella comprensione e nell'applicazione dei quadri terapeutici dell'organizzazione</b>			
Trovare insieme soluzioni su come supportare i colleghi • Diversi gruppi di lavoro discutono la stessa domanda relativa al supporto dei pari: „Come possiamo supportare i pari nel loro lavoro giorno per giorno nel servizio?“ e idee di brainstorming • Scambiare idee tra di loro • Tutte le idee sono scritte su una lavagna bianca	lavoro di gruppo       plenaria	M2.WS2-Supportare ia peers (informazioni di base)	60 min.



La piattaforma e-learning  
HelpEx consente a tutti di  
approfondire e personalizzare  
il proprio apprendimento



On the E-Learning Platform <https://learning.help-ex.eu/>  
tutti i partecipanti possono trovare esercizi, attività e do-  
cumenti collegati ai moduli. Ogni partecipante può acce-  
dere alla piattaforma a proprio piacimento e in base alle  
proprie esigenze.

*E' ora di imparare  
da casa tua*

# PROGRAMMA: Modulo 2, Ver. C

Argomenti	Metodo didattico	Material	Tempo
<b>1. Storia del lavoro con i pari nel campo delle dipendenze e della psichiatria</b>			
Comprendere i diversi approcci legati al contesto storico	presentazione	M1.WS3-Storia del lavoro con i pari M2.PP1-Conoscere la struttura (per informazioni di base)	30 min.
<b>2. Current social context and legal framework of service users` rights in health care organisations</b>			
Insegnare le diverse fasi di inclusione e partecipazione degli utenti dei servizi dal punto di vista del quadro giuridico	presentazione	M2.WS4-Il contesto sociale attuale M2.PP1-Conoscere la struttura (per informazioni di base))	20 min.
<b>3. The organisation´s policy on the inclusion of peers</b>			
Trovare soluzioni su come facilitare la collaborazione tra colleghi e professionisti Forma gruppi con almeno 1 peer per gruppo e rispondi a questa domanda: “Ideally, how should your team go about facilitating cooperation between peers and professionals?” • „Quali sono le sfide della partecipazione e della collaborazione a tutti i livelli decisionali dell’organizzazione?“ “Identificare i punti di tensione da anticipare e i livelli che possono essere mobilitati nell’organizzazione per promuovere la cooperazione.“	lavoro di gruppo		60 min.
Raccogli tutte le idee di tutti i gruppi sulla lavagna	plenaria		
Definire una linea guida organizzativa			

## Prerequisiti, condizioni e setting:

- Non sono necessari prerequisiti aggiuntivi né devono essere prese in considerazione condizioni speciali.

## Durata:

- 3 ore



## Fondamento logico:

Le capacità di comunicazione sono essenziali per qualsiasi tipo di consulenza, terapia o lavoro sociale poiché si basano sulle interazioni umane. Sono la base per costruire un rapporto utente-professionale del servizio, per ottenere risultati e per creare un contesto basato sulla

fiducia e sulla riservatezza.

## Obiettivi:

- Sviluppare capacità comunicative e riconoscere l'importanza della comunicazione nei contesti di consulenza
- Capire qual è il processo di comunicazione Riconoscere l'importanza dell'ascolto attivo e acquisire familiarità con le tecniche appropriate
  - Capire qual è il ruolo di un peer  
Imparare a evitare lo slang e il linguaggio stigmatizzante in un ambiente professionale
  - Imparare a dare feedback.

# Modulo 3: Ascolto attivo

Ver. A

“Le parole possono essere finestre oppure muri.” (Ruth Bebermeyer)

# PROGRAMMA: Modulo 3, Ver. A

Argomenti	Metodo didattico	Materiali aggiuntivi	Tempo
<p>Attività per crompere il ghiaccio: Questa attività è progettata per aiutare a rompere il ghiaccio e presentare i partecipanti l'un l'altro. Si chiede ai partecipanti per disegnare sul loro nome immagini, simboli, parole ecc. che li descrivono per far sentire tutti più a proprio agio nel gruppo</p>	attività	M3.WS1-Icebreaker Cartellini da convegno	15 min.
<p>Fondamenti di teoria della comunicazione: concetti, elementi e principi Comunicazione non verbale e verbale</p>	presentazione	M3.PP1-Comunicazione accogliente	30 min.
	attività	M3.WS2-Telefono senza fili	30 min.
<p>Comunicazione e potere: Chiedi ai partecipanti: come pensano che qualcuno possa esercitare potere attraverso la comunicazione?</p>	discussion		15 min.
<p>Comunicazione assertiva: Spiegare la comunicazione assertiva e il suo scopo ai partecipanti. Per mettere in pratica questo modo di comunicare fa' un gioco di ruolo. Discutete l'esperienza al termine..</p>	presentazione	M3.WS3-Comunicazione assertiva	60 min.
	gioco di ruolo		
	discussion		
<p>Dare e ricevere feedback: Spiega a cosa prestare attenzione quando si dà e si riceve un feedback. Svolgi l'attività per esercitarti nel dare e nel ricevere feedback.</p>	presentazione	MS3.WS4-Dare e ricevere feedback	30 min.
	attività		

# Modulo 3: Comunicazione accogliente

Ver. B

## Prerequisiti/condizioni e setting:

- Conoscenza di base delle teoria della comunicazione

## Durata:

- 5 ore

## Fondamento logico:

La formazione alla comunicazione è parte integrante di più o meno tutte le qualifiche delle professioni di aiuto. In generale, i professionisti sono esperti nell'uso del linguaggio negli ambiti terapeutici e di counseling. Tuttavia, in un ambiente di lavoro in evoluzione che abbraccia concetti di inclusione e partecipazione dei pari può essere vantaggioso per i professionisti riflettere sulla cultura della comunicazione dell'organizzazione, sull'uso della lingua e sulle "zone d'ombra" quando si tratta di parlare di utenti del servizio.

## Obiettivi:

- Riprendere i principi della comunicazione e rivederne l'applicazione nel lavoro ambiente lavorativo
- Riconoscere e superare i propri pregiudizi in termini di comunicazione con i pari
- Riflettere su trappole e limitazioni quando si comunica con i pari
- Aumentare la consapevolezza sull'effetto dell'uso del gergo professionale nei confronti dei colleghi e degli utenti dei servizi
- Imparare a evitare lo slang e il linguaggio stigmatizzante in ambito professionale



# PROGRAMMA: Modulo 3, Ver. B

Argomenti	Metodo didattico	Materiali aggiuntivi	Tempo
Riscaldamento	attività	M3.WS5-Immagina come	15 min.
Comunicazione accogliente in ambito professionale: condividere e ascoltare buone esperienze personali	lavoro di gruppo		30 min.
I partecipanti condividono il lavoro di gruppo	plenaria		30 min.
	presentazione		
l'influenza dei pregiudizi, cultura organizzativa e professionale socializzazione sulla comunicazione:	attività	M3.PP1-Comunicazione accogliente	30 min.
Presentare informazioni sull'influenza dei pregiudizi, trappole e limitazioni. Svolgi attività su questi argomenti.		M3.WS6-Gioco delle etichette	15 min.
		M3.WS7-Trappole e limitazioni	15 min.
Al termine discuti l'esperienza fatta in gruppo	discussione		
Discussione in gruppi multidisciplinari ed eterogenei: Chiedi ai partecipanti di discutere come potrebbero sentirsi i coetanei in un team multidisciplinare:	discussione		15 min.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quali sono le sfide che i pari potrebbero dover affrontare?</li> <li>• Come possiamo, come professionisti, consentire loro di comunicare efficacemente, es. utilizzando un linguaggio non tecnico?</li> </ul>			

Gli strumenti di comunicazione digitale possono riunire gli studenti nonostante le limitazioni alla mobilità.



A causa della pandemia di Covid-19 e delle restrizioni alla mobilità, i partner del progetto hanno prodotto una serie di sessioni online mensili transnazionali di mini-formazione al fine di sperimentare il contenuto dei moduli formativi in ambiente digitale.

Puoi trovare l'agenda delle sessioni online e i materiali sul sito [www.help-ex.eu](http://www.help-ex.eu) per il download gratuito e l'utilizzo libero.

*è il momento di  
superare le  
distanze fisiche*



# PROGRAMMA: Modulo 3, Ver. C

Argomenti	Metodo didattico	Materiali aggiuntivi	Tempo
<p>Glossario: Dividere il gruppo in 3 squadre. Chiedi di creare un glossario di base per consentire ai colleghi di utilizzare termini comuni importanti che si riferiscono alle dipendenze, alla salute mentale, alla psicoterapia e all'assistenza sociale. Al termine si presentano i risultati in plenaria e si discutono con tutti.</p>	lavoro di gruppo	M3.WS8-Glossary	30 min.
<p>Stigma e discriminazione nella comunicazione: Quali sono le etichette che incontri nel tuo lavoro che identifichereesti come stigmatizzanti? Elencali sul lato sinistro della lavagna bianca. Quindi trova insieme le parole appropriate (non etichettanti) ed elencale sul lato destro della lavagna bianca</p>	discussione		30 min.

## Prerequisiti, condizioni e setting:

- Si consiglia di aver completato il modulo sulla comunicazione riconoscente prima di cominciare questo argomento.

## Durata:

- 3 ore

## Fondamento logico:

Il conflitto nell'organizzazione è molto spesso inevitabile, perché l'organizzazione opera sulle basi di adattamenti e compromessi tra gli elementi nella struttura dell'organizzazione e tra i membri de-

ll'organizzazione Il conflitto nasce anche in connessione con il cambiamento, perché il cambiamento può essere percepito come una minaccia che deve essere evitato o affrontato, o quando nasce la soddisfazione. Il conflitto non è sempre un problema riprovevole o irrisolvibile il conflitto fa parte del progresso e del cambiamento e può es-



sere utilizzato in modo costruttivo. Allo stesso tempo, riteniamo importante che i colleghi siano in grado di fare riconoscere come vivono e come affrontano problemi stressanti.

La resilienza psicologica dei pari può aiutarli ad affrontare meglio situazioni stressanti, cambiamenti, insicurezza, blocchi, avere a che fare con persone sgradevoli, a non perdersi in ogni piccolo dettaglio, a non perdere la visione complessiva, a gestire al meglio le emergenze durante il conflitto e durante la sua soluzione, non solo all'interno dell'organizzazione, ma anche con altre persone (utenti del servizio, familiari, ecc.).

## Obiettivi:

- Essere in grado di definire le cause dei conflitti e il loro impatto su se stessi e sul team
- Essere in grado di analizzare il proprio comportamento in situazioni di stress, per affrontare meglio situazioni stressanti e gestire al meglio le proprie emozioni
- Rafforzare la fiducia in se stessi e l'autostima nella collaborazione con professionisti
- Accrescere le abilità sociali nella risoluzione dei conflitti

# Modulo 4: Soluzione dei conflitti

Ver. A

“Molto più in là di ciò che è giusto e sbagliato c'è un posto dove ci incontreremo.”

(Rumi)

# PROGRAMMA: Modulo 4, Ver. A

Argomenti	Metodo didattico	Materiali aggiuntivi	Tempo
<p>Spiegare le caratteristiche del conflitto ai partecipanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipi di conflitto</li> <li>• Fasi del conflitto</li> <li>• Cause di conflitto nel gruppo di lavoro</li> </ul> <p>Segui la presentazione del foglio di lavoro e le attività</p>	<p>presentazione</p> <p>attività</p>	M4.WS1-Caratteristiche del conflitto	45 min.
<p>Prevenzione dei conflitti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il modello di prevenzione del conflitto di Shay e Margaret McConnon</li> <li>• Segnali di conflitti sul posto di lavoro</li> <li>• Evitare i conflitti sul posto di lavoro</li> </ul>	presentazione	M4.WS2- Prevenzione del conflitto	30 min.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le fasi del conflitto e la strategia di risoluzione</li> <li>• Sette passi per la risoluzione dei conflitti</li> <li>• Modello Dignity di Donna Hicks</li> <li>• Caratteristiche dell'approccio con vantaggio per tutti</li> </ul>	<p>presentazione</p> <p>attività</p>	<p>M4.WS3- Fasi del conflitto e strategie risolutive</p> <p>M4.WS4- Soluzioni dei conflitti: come risolverli efficacemente</p>	50 min.
<p>La resilienza mentale e la sua influenza sul conflitto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• quali sono i miei nervi scoperti</li> <li>• come controllare le tue emozioni durante una conversazione difficile;</li> <li>• coaching per rafforzare la fiducia in se stessi</li> </ul>	<p>presentazione</p> <p>attività</p> <p>attività</p>	<p>M4.WS5-Quali sono i miei nervi scopertis?</p> <p>M4.WS6-Controllare le emozioni in una discussione difficile</p> <p>M4.WS7-Coaching per rafforzare la fiducia in se stessi</p>	75 min.

# Modulo 4: Soluzione dei conflitti

Ver. B

## Prerequisiti/condizioni e setting:

- Si raccomanda il completamento del modulo sulla comunicazione riconoscente prima di lavorare sulla risoluzione dei conflitti.

## Durata:

- 3 ore

## Fondamento logico:

I professionisti possono avere un ruolo consolidato nell'organizzazione e hanno confidenza con le strutture e i processi.

L'integrazione dei colleghi nel processo di aiuto induce cambiamenti che possono causare conflitti. Per i professionisti può essere una nuova situazione entrare in conflitto di lavoro con colleghi che in precedenza erano nella posizione di ricevere supporto come utenti del servizio.

Sulla base dell'esperienza e del background dei pari, i professionisti potrebbero essere sicuri che le strategie di risoluzione dei conflitti siano appropriate anche con i pari.

## Obiettivi:

- Essere in grado di definire le cause dei conflitti e il loro impatto su se stessi e sul team
- Creare strategie per una gestione dei conflitti costruttiva nel team
- Trovare modi per migliorare le condizioni in modo che non sorgano conflitti distruttivi
- Acquisire conoscenze e aumentare le competenze per ridurre l'incertezza nell'assunzione di un pari come nuovo membro della squadra
- Sentirsi sicuri nel risolvere i conflitti in team interdisciplinari ed eterogenei



# PROGRAMMA: Modulo 4, Ver. B

Argomenti	Metodo didattico	Materiali aggiuntivi	Tempo
<p>Breve introduzione sul conflitto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• diversi tipi di conflitti</li> <li>• conflitti sul posto di lavoro</li> <li>• prevenzione dei conflitti</li> <li>• fasi del conflitto</li> <li>• risoluzione del conflitto</li> </ul> <p>Chiedi ai partecipanti di trovare esempi di conflitti nella loro vita lavorativa quotidiana.</p>	<p>presentazione</p> <p>discussion</p>	M4.WS8-Breve excursus sui conflitti	30 min.
<p>Ti partecipanti compilano la scheda di lavoro sui loro „nervi scoperti“.</p> <p>i nervi scoperti sono..</p> <p>Gestione dei conflitti: gestione delle emozioni e feedback costruttivo</p>	<p>lavoro individuale</p> <p>presentazione</p>	<p>M4.WS5-Qual i miei nervi scoperti?</p> <p>M4.WS9-Gestione dei conflitti e feedback positivo</p>	70 min.
<p>Conoscenza di sé - Conosci meglio te stesso:</p> <p>Quali sono le diverse personalità?</p> <p>Fai il test: che tipo di personalità hai? (test di personalità)</p>	<p>presentazione</p> <p>lavoro individuale</p>	M4.WS10-Conosci meglio te stesso	30 min.
<p>Un nuovo membro del team come potenziale causa di tensione e conflitto</p> <p>Identificazione delle parti problematiche durante la collaborazione tra pari e professionisti</p> <p>collaborazione finale</p> <p>Come integrare un nuovo membro del team nel tuo gruppo</p> <p>Qual è l'equilibrio di potere?</p>	<p>presentazione</p> <p>attività</p>	M4.WS11-Un nuovo collega come potenziale causa di conflitto	60 min.

Il contributo dei pari ha una lunga storia e può essere adattato in contesti diversi.



Nel corso di questo progetto, l'approccio tra pari ha trovato un adattamento in una scuola professionale per operatori sanitari e infermieri per aiutare gli studenti che sono a rischio o che già mostrano sintomi di disagio e disturbi mentali. L'adattamento ha comportato un servizio di consulenza studente-studente. Puoi trovare la descrizione di questa pratica sul sito web HelpEx: [www.help-ex.eu](http://www.help-ex.eu)

*Diamo spazio ai  
pari nei diversi  
contesti.*

# PROGRAMMA: Modulo 4, Version

Argomenti	Metodo didattico	Materiali aggiuntivi	Tempo
<p>Specifiche dei conflitti in un gruppo                      Chiedi ai partecipanti di fare il questionario.                      I partecipanti condividono le loro esperienze con il gruppo</p>	<p>presentazione                      lavoro individuale                      discussione</p>	<p>M4.WS12-Specifiche del conflitto in gruppo                      M4.WS13-Come mi comporto nel conflitto?</p>	75min.
<p>Esamina le caratteristiche del modello di conflitto (strumento Thomas Kilmann Conflict Mode)</p>	<p>presentazione</p>	<p>M4.WS14-Caratteristiche dei modi di conflitto                      M4.WS14--Caratteristiche dei modi di conflitto</p>	
<p>Discussione in gruppo:                      Quali sono i vantaggi e gli svantaggi di ciascuna modalità?                      Condividi la tua modalità con gli altri</p>	<p>discussione</p>		
<p>Il conflitto come mezzo per un cambiamento positivo</p>	<p>presentazione</p>	<p>M4.WS15-Conflict as a way to positive change</p>	20 min.



## Prerequisiti, condizioni e setting:

- Non sono necessari prerequisiti aggiuntivi né devono essere prese in considerazione condizioni speciali.

## Durata:

- 4 ore

## Fondamento logico:

In ogni processo di riabilitazione e recupero possono esserci sfide e crisi.

Essendo membri del team, i pari dovrebbero essere preparati

a gestire le situazioni critiche nel processo di aiuto così come situazioni critiche nella propria vita. Dovrebbero essere in grado di distinguere tra recupero clinico e recupero personale. Il primo si riferisce alla remissione dei sintomi e al superamento del ricovero, mentre il secondo insiste su una maggiore consapevolezza, un buon legame terapeutico con chi presta le cure e un approccio fiducioso verso il proprio benessere. Una forte autocoscienza e la capacità di riconoscere i campanelli d'allarme e la necessità di uti-



lizzare gli strumenti di supporto disponibili nel contesto lavorativo, come le riunioni di gruppo e la supervisione, sono fondamentali per una gestione efficace delle sfide e delle crisi nel processo di aiuto.

## Obiettivi:

- Aumentare la conoscenza e la consapevolezza sui concetti di recupero
- Esplorare il valore positivo delle proprie esperienze precedenti in difficoltà e crisi
- Acquisire competenze collaborando con professionisti in situazioni critiche
- Condividere linguaggio e strumenti comuni per affrontare situazioni critiche

# Modulo 5: Gestione delle sfide e delle crisi

Version A

“Se accetto che ogni crisi è un’opportunità, allora ne ricavo un grande potere su di me.”

(Nina Rugei)

# PROGRAMMA: Modulo 5, Ver. A

Argomenti	Metodo didattico	Materiali aggiuntivi	Tempo
<b>1. Crisi: definizione, tipi di crisi e fasi della crisi</b>			
Definizione di crisi durante i percorsi riabilitativi Chiedi a ogni partecipante di prendere appunti: • Qual è la tua definizione di crisi durante la riabilitazione? • Come fai a sapere che è una crisi? Annota i sintomi che conosci per esperienza personale o che hai notato dalle crisi degli altri. Di' ai partecipanti di tenere gli appunti per l'attività successiva. Mostrare una definizione di crisi	lavoro individuale		10 min.
Tipologie di crisi in relazione alle fasi del percorso riabilitativo Chiedi ai partecipanti: • Cosa pensi possa significare avere una crisi durante un percorso riabilitativo? Quindi mostra la presentazione di PowerPoint per spiegare i differenti tipi di crisi	presentazione	M5.PP1-Crisi: definizione, tipologie e fasi	10 min.
Descrivi le 4 fasi della crisi (secondo Caplan) presentazione Chiedi ai partecipanti di prendere appunti: per ogni fase scrivi un'esperienza personale o un esempio di qualcuno che conosci. lavoro individuale Chiedi ai partecipanti di tenere gli appunti per l'attività successiva.	discussion		15 min.
	presentazione	M5.PP1-Crisi: definizione, tipologie e fasi	
	presentazione		
		M5.PP1-Crisi: definizione, tipologie e fasi	20 min.
	lavoro individuale		
Dialogo in piccoli gruppi sui vissuti evocati dalla presentazione dei lavori di gruppo connessi alle fasi critiche dei percorsi riabilitativi..	lavoro di gruppo	M5.WS1-Riflessioni sulla crisi	15 min.

Di nuovo tutti insieme ed esposizione del lavoro svolto in gruppo: Riflessione e raccolta di elementi chiave che trasformano una crisi da un impatto distruttivo a un'opportunità	plenaria	20 min.
--	----------	---------

## 2. Strategie per gestire, superare e prevenire crisi e ricadute

Descrizione dei protocolli per la prevenzione delle crisi e delle ricadute			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Chiedere ai partecipanti di pensare individualmente sulle azioni che nella loro esperienza facilitano la prevenzione e scriverle sui post-it.</li> </ul>	lavoro individuale		5 min.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dividere i partecipanti in piccoli gruppi: tutti parlano su quello che hanno scritto sui post-it, condividendo l'esperienza. Se possibile raggruppare i post-it in diverse aree di strategie di prevenzione.</li> </ul>	lavoro di gruppo		10 min.
<ul style="list-style-type: none"> <li>In plenaria: i post-it e le aree sono presentati da un relatore scelto dal gruppo: dopo la presentazione i post-it vengono raccolti in diverse aree e incollati su un foglio e poi su un poster.</li> </ul>	plenaria		10 min.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Descrivere i protocolli per la prevenzione delle crisi e ricadute.</li> </ul>	presentazione	M5.PP2-Strategie per gestire, superare e prevenire crisi e ricadute	15 min.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Chiedi ai partecipanti di rivedere i loro post-it e inserirli nelle diverse tipologie di prevenzione (primaria, secondaria, terziaria)</li> </ul>	discussione		10 min.
		M5.PP2-Strategie per gestire, superare e prevenire crisi e ricadute	
Descrizione dei protocolli per la prevenzione delle crisi e delle ricadute	presentazione		10 min.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione della crisi</li> <li>Codici di urgenza psichiatrica</li> <li>Strutture di assistenza e gestione delle crisi</li> <li>Prevenzione e gestione delle crisi acute</li> <li>Tecniche di de-escalation</li> <li>Indicatori per la gestione delle crisi acute</li> </ul>			

### 3. Ruolo specifico dei pari nell'affrontare le crisi

- |  |                  |         |
|--|------------------|---------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Dividere il gruppo in 4 gruppi eterogenei, nel lavoro di gruppo stessa stanza. Ai partecipanti dei gruppi viene chiesto di parlare di ciò che ognuno di loro ha scritto sui post-it, discutere e magari integrare nuove idee; raccogliere gli elementi in diverse aree di contesto (ad esempio tempi, luoghi).</li></ul>   | lavoro di gruppo | 20 min. |
| <ul style="list-style-type: none"><li>In plenaria: i post-it e le aree sono presentati da un relatore scelto nel gruppo: dopo la presentazione i post-it vengono raccolti e incollati su un foglio e poi sul poster</li></ul>  | plenaria         | 10 min. |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Chiedere ai partecipanti di lavorare in coppia e scrivere un piano d'azione individuale a seguito di queste domande:<ul style="list-style-type: none"><li>Cosa può contribuire a prevenire crisi e ricadute quando faccio il tutor alla pari</li><li>Su cosa mi concentro nella gestione delle crisi e delle ricadute quando faccio il tutor alla pari?</li><li>Dove sono i miei limiti? A chi mi rivolgo per chiedere aiuto? Quali sono i segnali che i miei limiti come pari sono stati raggiunti?</li></ul></li></ul> | lavoro in coppia | 20 min. |
- Discussione in plenaria

# Modulo 5:

## Gestione delle sfide e delle crisi

Version B

### Prerequisiti/condizioni e setting:

- I partecipanti sono tenuti a leggere il contenuto del Modulo 5 participants are required to read the curriculum content for Modulo 5, Version A in preparation.

### Durata:

- 1,5 ore

### Fondamento logico:

Nel processo di riabilitazione e recupero è fondamentale attivare le risorse individuali e fornire agli utenti del servizio strategie di coping sane al fine di conservare il proprio benessere personale e uno sviluppo positivo nonostante le crisi e le sfide. Approcci che offrono agli utenti del servizio la possibilità di sperimentare situazioni critiche insegnano loro buone capacità di coping e fanno scoprire loro le proprie forze. In un contesto che coinvolge i pari nel processo di aiuto, è importante definire anche il ruolo e le competenze dei pari in crisi. I professionisti devono anche essere consapevoli di cosa potrebbe accadere se i colleghi affrontassero una crisi o corressero il rischio di una ricaduta.

### Obiettivi:

- Riflettere agli ostacoli da parte degli operatori all'autonomia dell'utente del servizio
- Sviluppo di strategie per la gestione, il superamento e la prevenzione di crisi e ricadute considerando l'interazione con i pari
- Analizzare i ruoli degli utenti dei servizi, pari e professionisti
- Elaborazione del concetto di recupero
- Fornire ai professionisti elementi di riconoscimento del potenziale di altri utenti del servizio operanti nella stabilizzazione e nel benessere degli utenti del servizio
- Promuovere la cooperazione con i pari quando si affrontano situazioni di crisi/ricaduta



# PROGRAMMA: Modulo 5, Ver. B

Argomenti	Metodo didattico	Materiali aggiuntivi	Tempo
<b>1. Strategie per la gestione, il superamento e la prevenzione delle crisi e delle ricadute</b>			
Discutere il contenuto del curriculum per il Modulo 5 (2. Strategie per la gestione, il superamento e prevenzione delle crisi e delle ricadute) per i pari. Rispondere a domande che possono venire dai professionisti che dovrebbero aver letto il curriculum in anticipo.	discussione presentazione	M5.PP2-Strategie per gestire e superare crisi e ricadute	30 min.
<b>2. Gestione della resistenza degli operatori all'auto-determinazione degli utenti</b>			
La resistenza professionale all'auto-determinazione dell'utente del servizio può essere una sfida nel campo del lavoro. <ul style="list-style-type: none"><li>• Discussione sulla resistenza proveniente dai professionisti:</li><li>• Quali sono gli atteggiamenti dei professionisti che sollevano la propria resistenza all'auto-determinazione dell'utente del servizio?</li><li>• Scrivi le parole chiave su un poster.</li></ul>	discussione		20 min.
Leggete insieme le definizioni di resistenza.	presentazione	M5.PP3-Resistenza	20 min.
Come possiamo, come professionisti, essere più inclusivi e cooperativi per lavorare fianco a fianco con gli utenti del servizio?	discussione		20 min.

Il successo nell'inclusione dei pari non richiede solo formazione e atteggiamento adeguato di colleghi e professionisti, ma anche un quadro normativo adeguato.



Per essere in grado di includere i pari nel processo di aiuto di riabilitazione e recupero su base sostenibile è inevitabile per lavorare a condizioni normative che consentano alle organizzazioni assumere e formare colleghi, finanziare il lavoro dei pari e riconoscere se la qualificazione non formale e informale dei pari nel contesto occupazionale. Il progetto ha prodotto una descrizione sulle condizioni nei diversi paesi partner e sviluppato raccomandazioni per la struttura e modifiche legali. Puoi trovare il documento sul sito HelpEx:

[www.help-ex.eu](http://www.help-ex.eu)

*E ora, riconosciamo i pari formalmente.*

# PROGRAMMA: Modulo 5, Version

Argomenti	Metodo didattico	Material	Tempo
<b>1. Descrivere le fasi critiche della crisi e della ripresa</b>			
Descrivere indicatori oggettivi e relazionali presentando la presentazione powerpoint	presentazione		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dividere il gruppo in piccole squadre da 3 a 4 partecipanti (pari e professionisti misti). Chiedi loro di condividere la loro esperienza sulle situazioni mostrate nella presentazione. Chiedi loro di prendere appunti su ciò di cui ritengono necessario nel lavoro di gruppo di pari e professionisti in modo che possano sentirsi al sicuro in tali situazioni.</li> </ul>	lavoro di gruppo	M5.PP4-Descrivere le fasi critiche della crisi e della ripresa	30 min.
<ul style="list-style-type: none"> <li>I gruppi presentano i loro risultati a tutto il gruppo. Se opportuno è possibile porre domande.</li> </ul>	discussione		20 min.
<b>2. Il concetto di recupero</b>			
Definizione di recupero			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Chiedere ai partecipanti di trovare la propria definizione di recupero. Chiedete di scriverlo su un foglietto.</li> </ul>	lavoro individuale		5 min.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ognuno condivide la propria definizione. Gli altri partecipanti possono condividere ciò che li ha colpiti piace delle definizioni degli altri.</li> </ul>	discussione		15 min.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Condividere le definizioni della presentazione powerpoint.</li> </ul>	presentazione	M5.PP5-The concept of recovery	20 min.



Elementi comuni in vari percorsi di recupero elementi soggettivi e oggettivi			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentare le diverse fasi del recupero</li> <li>• Domanda per la discussione di gruppo: hai vissuto queste diverse fasi (su te stesso, sui tuoi utenti del servizio o su qualcuno che conosci)? Per favore descrivi.</li> </ul>	presentazione discussione	M5.PP5-The concept of recovery	30 min.
Elementi chiave nell'agevolazione del recupero	presentazione	M5.PP5-The concept of recovery	20 min.

### 3. Ruolo e funzione di utenti, operatori e pari

In che modo gli utenti del servizio, i colleghi e i professionisti possono collaborare a prevenire crisi e ricadute			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dite ai partecipanti: hai qualche minuto per pensare individualmente su come gli utenti del servizio, i pari e i professionisti possono contribuire alla prevenzione e alla gestione di crisi e ricadute.</li> <li>• In cosa ognuno è più adatto?</li> </ul>	lavoro individuale	M5.WS2-Ruolo e funzione di utenti, operatori e pari	10 min.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dividere il gruppo in 4 gruppi eterogenei, nella stessa stanza. Invitare i partecipanti dei gruppi a parlare di ciò che ognuno di loro ha scritto sul post-it in tabella, discutere e magari integrare nuove idee; raccogliere gli elementi in una tabella generale per il gruppo</li> </ul>	lavoro di gruppo		20 min.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In plenaria: le tabelle sono presentate da un relatore scelto dal gruppo: dopo la presentazione si raccolgono i post-it del gruppo e si incollano su un foglio e poi sul manifesto.</li> </ul>	presentazione		20 min.

## Prerequisiti, condizioni e setting:

- Non sono necessari prerequisiti aggiuntivi né devono essere prese in considerazione condizioni speciali.

## Durata:

- 9 ore

## Fondamento logico:

Per poter capire la lingua utilizzata dai professionisti nel processo di aiuto e per livellare le strutture gerarchiche, è utile per i pari avere una comprensione di base dei disturbi mentali, dell'abuso di sostanze e delle capacità di aiuto. L'acquisizione di conoscenze in questi campi può anche aiutare i pari a entrare in un percorso di apprendimento professionale nel sistema sociale e sanitario.



- Familiarizzare con gli argomenti per essere in grado di comprendere i sintomi degli utenti del servizio con cui lavoreranno

- Poter offrire consigli per incoraggiare gli utenti del servizio al trattamento

## Argomenti trattati:

Introduzione ai disturbi mentali:

- Sintomi e intervento nella crisi da depressione, ansia, psicosi e problemi di consumo di sostanze

Modelli di base della relazione di aiuto:

- Assistere e ascoltare attivamente
- Empatia
- Domandare
- Riflettere e parafrasare
- Silenzio
- Focalizzare
- Atteggiamento non giudicante
- Immediatezza
- Considerazione positiva incondizionata

# Modulo 6: Disturbi mentali e competenze per aiutare

Ver. A

“Non puoi aiutare le persone per molto tempo se fai per loro quello che possono e dovrebbero fare da soli.”

(Abraham Lincoln)

# PROGRAMMA: Modulo 6, Ver. A

Argomenti	Metodo didattico	Materiali aggiuntivi	Tempo
<b>1. Introduzione ai disturbi mentali</b>			
Introduzione ai disturbi della salute mentale Stabilire il contesto e i limiti della formazione attraverso una discussione generale sulle condizioni di salute mentale.	discussione		15 min.
Depressione a) Disegnare il volto della depressione b) Introduzione alla depressione e ai sintomi comuni Presentare il contenuto e discutere i diversi argomenti.	attività e presentazione presentazione e discussione	M6.PP1- I diversi volti della depressione M6.WS1-Depressione	15 min. 45 min.
Ansia a) Rappresentare l'ansia b) Introduzione all'ansia e ai sintomi comuni	attività presentazione	M6.WS2-Ansia	15 min. 30 min.
Psicosi a) attività Esperienza di allucinazioni b) Introduzione alla psicosi e sintomi comuni	attività presentazione	M6.WS3-Psicosi	15 min. 45 min.
Disturbi da abuso di sostanze a) Quiz sullo slang della droga b) Introduzione ai disturbi da abuso di sostanze e comuni sintomi	attività presentazione	M6.WS4-Problemi da abuso di sostanze	15 min. 45 min.

Affrontare le crisi di salute mentale

a) Interventi sulle crisi di salute mentale con:

Persone pensieri suicidari o autolesionista

Persone con attacco di panico

Persone con grave crisi psicotico

Persona con gravi effetti da alcool

presentazione  
gioco di ruolo

M6.PP2-Competenze per aiutare

175 min.

# Modulo 6:

I disturbi mentali e i modelli di base per le competenze d'aiuto

Versione B



## Prerequisiti/condizioni e setting:

- I partecipanti sono tenuti a leggere il contenuto del curriculum per il Modulo 6

## Durata:

- 1 ora

## Fondamento logico:

Quando i professionisti formano i pari internamente su in questo ambito, devono considerare in che misura gli argomenti dovrebbero essere trattati rispetto al ruolo dei pari. È necessario stabilire come spiegare ai colleghi cosa possono fare con le conoscenze in loro possesso e il loro ruolo.

Oltre a questo, i professionisti hanno bisogno di preparazione per aiutare a tutelare e supervisionare i colleghi se gli argomenti costituiscono per loro un rischio dal punto di vista emotivo. Potrebbe trattarsi di un riferimento diretto a un disturbo mentale che riguarda loro o un loro caro. Può anche trattarsi di un disturbo mentale che si convincono di avere sulla base dei criteri e dei sintomi diagnostici. Dovranno anche assicurarsi che possano accedere alla supervisione da professionisti.

## Obiettivi:

- Comprendere il contenuto in dettaglio del Modulo 6 Versione A per i pari
- Saper tutelare, supportare e supervisionare i pari
- Essere in grado di preparare i professionisti a spiegare ai pari di cosa saranno capaci attraverso la formazione offerta nel modulo 6 versione A
- Aumentare la consapevolezza sull'importanza di essere un modello positivo

# PROGRAMMA: Modulo 6, Ver. B

Argomento	Metodo didattico	Materiali aggiuntivi	Tempo
Discutere il contenuto del curriculum per il Modulo 6 versione A per i pari Rispondere a tutte le domande che potrebbero sorgere dai professionisti che hanno letto il curriculum in anticipo. Comprendere il livello di dettaglio necessario per coordinare e fornire questo modulo in base alle esigenze specifiche dell'organizzazione.	discussione	M6.WS7-Linee guida per gli operatori (per informazioni sull'impostazione)	20 min.
Spiegare cosa saranno in grado di fare i pari con la formazione offerta nel Modulo 6 versione A e come rinforzare la loro azione	discussione	M6.WS7-Linee guida per gli operatori (per informazioni sull'impostazione)	20 min.
Discussione sulla tutela e sulla supervisione dei pari a causa della natura sensibile degli argomenti del Modulo 6 Versione A	discussione	M6.WS7-Linee guida per gli operatori (per informazioni sull'impostazione)	20 min.





# Lavorare con i pari: altri modelli

---

## in Germania:

EX-IN Genesungsbegleitung: <https://ex-in.de/>

Mindzone - Initiative of young party people to prevent substance use in nightlife: <https://mindzone.info/>

PeBe - Peer Counselling in vocational schools: <https://www.rka-wuerzburg.de/neues-angebot-an-der-dr-maria-probst-schule-peer-beratung-im-schulalltag-pebe/>

U 25 - Prevention of suicide of young people: <https://www.u25-deutschland.de/>

EUTB - Additional independent counselling for participation of person with disabilities: <https://www.teilhabeberatung.de/node/34>

## in Italia:

Peer Support Experts (ESP): [www.help-ex.eu](http://www.help-ex.eu)



# ...altri modelli

---

## in Francia:

Médiateur Santé Pair (licence): <https://leps.univ-paris13.fr/fr/formations/licence-sss-mention-me%CC%81diateurs-de-sante%CC%81.html>

Pair aidant (university degree): <https://centre-ressource-rehabilitation.org/du-de-pair-aidance-en-sante-mentale-741>

Other short training programmes: <https://www.pair-aidance.com/les-formations-de-pair-aidants/>

## in Malta:

Caritas Malta sostiene un approccio che prevede l'assunzione all'interno delle sue unità di riabilitazione di individui provenienti da contesti di vita diversi, ovvero persone con una storia di problemi di tossicodipendenza che hanno completato un programma di riabilitazione, nonché persone senza una storia di tossicodipendenza ma che hanno le qualifiche accademiche, l'attitudine e l'attitudine necessarie per lavorare in questo campo. Avere una tale diversità di personale fornisce una forza lavoro equilibrata ricca di capacità, esperienza, conoscenza e competenza, in cui i beneficiari finali di queste risorse sarebbero gli utenti del servizio. I membri del personale che hanno avuto un problema di abuso di sostanze in passato hanno molto da contribuire dalla propria esperienza personale di tossicodipendenza, nonché dal proprio percorso di recupero che include il completamento di un programma di riabilitazione. Avendo completato essi stessi un programma di riabilitazione, questi membri del personale sono in un'ottima posizione per comprendere e facilitare il programma terapeutico ed essere modelli di ruolo per i residenti.







## Glossario

---

Al fine di facilitare la comprensione reciproca tra organizzazioni, professioni e culture, è stato redatto un glossario dei termini più importanti del curriculum. Lo puoi trovare su [www.help-ex.eu](http://www.help-ex.eu).

## Letteratura

---

Il curriculum e il suo materiale didattico si basa sulla ricerca scientifica e sulla letteratura. Un elenco di tutte le fonti utilizzate può essere trovato anche su [www.help-ex.eu](http://www.help-ex.eu).

**Source of images used: Freepik**

Designed by vectorjuice

Designed by pchvector

Designed by studiogstock



## Contatti:

Centro di Solidarietà di Reggio Emilia Onlus  
Via Antonio Urceo Codro 1/1 - 42123 Reggio Emilia - IT  
Email: [centrostudi@solidarieta.re.it](mailto:centrostudi@solidarieta.re.it)

Cooperativa Sociale Filo d'Arianna  
Via Leopoldo Gasparotto 19 - 20092 Cinisello Balsamo - IT  
[cooperativa@filodiariannacoop.it](mailto:cooperativa@filodiariannacoop.it)

[www.help-ex.eu](http://www.help-ex.eu)

Traduzione in Italiano curata da Coop Soc. Filo d'Arianna e CEIS Reggio Emilia

Disclaimer:

Questo progetto è stato cofinanziato dall'Unione Europea nell'ambito del Programma Erasmus+

Questa pubblicazione riflette unicamente la visione degli autori e la Commissione non può ritenersi responsabile per qualsiasi uso sia fatto delle informazioni in essa contenute.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Partners



Landes-  
Caritasverband  
Bayern



Robert Kümmert Akademie 



*con Solidarietà*  
Centro di Solidarietà di  
Reggio Emilia Onlus

