



# Comunicazione e assistenza

## 1. Contenuti e obiettivi del corso

Questo corso online si rivolge ai civilisti che assolvono il loro impiego nell'ambito sociale, sanitario, formativo, ma anche della migrazione e dell'integrazione, ad esempio in case di accoglienza, strutture di lunga degenza, scuole, comunità per bambini e giovani, cliniche psichiatriche, asili.

I contenuti del corso si concentrano su situazioni di comunicazione frequenti in queste strutture. I partecipanti acquisiscono le conoscenze di base per assistere e accompagnare le persone, compresi i fondamenti stessi della comunicazione. Il corso non segue un approccio psicologico rigido, ma integra modelli collaudati e pertinenti, da utilizzare nelle rispettive sedi dove si svolgeranno gli impieghi.

### Struttura del corso

1° giorno: L'essere umano: modelli di comportamento

I partecipanti si presentano a vicenda e concordano obiettivi di apprendimento comuni nel gruppo. Dopo aver analizzato diversi modelli riflettono sui valori individuali e affrontano insieme interrogativi ed atteggiamenti etici che consentono una convivenza costruttiva.

2° giorno: Fondamenti della comunicazione

Basandosi su quanto appreso il giorno prima, i partecipanti comprendono come i valori e gli atteggiamenti di fondo possono influire sulla comunicazione. Oltre a imparare i vari livelli della comunicazione (non verbale, paraverbale e verbale) sperimentano le tecniche della comunicazione costruttiva. Esempi pratici li aiutano a comprendere meglio e ad applicare questi concetti.

3° giorno: Consapevolezza di sé e dell squadra

I partecipanti riflettono sulla propria personalità e sulle proprie risorse e ne riconoscono l'importanza per il proprio ruolo professionale. Imparano che personalità differenti contribuiscono alla dinamica del gruppo e che lo stress può influenzare la loro personalità e quella delle persone assistite.

4° giorno: Gestione dei conflitti e deescalation

I partecipanti si confrontano con le strategie di risoluzione dei conflitti, la gestione dell'aggressività e la prevenzione della violenza. Imparano a riconoscere i limiti delle proprie capacità e a sviluppare strategie per agire con professionalità in situazioni difficili.

5° giorno: Dalla teoria alla pratica, conclusioni

I partecipanti applicano le competenze acquisite utilizzando casi di studio. Approfondiscono le loro conoscenze in materia di requisiti di sicurezza, protezione dei dati, riservatezza, decoro/abbigliamento professionale e igiene. Infine, riflettono su quanto imparato (progressi personali) e sui benefici del corso per il loro impiego.

Questo corso online offre un ambiente di apprendimento improntato alla pratica e interattivo che consente ai civilisti di prepararsi in modo ottimale al lavoro nelle strutture sociali e di cura.



## 1.1 Struttura della giornata

### Mattina

Il nostro corso online sulla «Comunicazione e assistenza» è concepito in modo vario e diversificato per offrire ai civilisti una formazione pratica e comprovata. Il corso si prefigge di promuovere specificamente le competenze comunicative, combinando basi teoriche ed esercizi pratici.

I metodi comprendono:

- ☒ trasferimento della teoria nel gruppo
- ☒ lavori di gruppo interattivi
- ☒ apprendimento autonomo attraverso esercizi pratici

Questo corso fornisce una base preziosa per interagire e comunicare in tanti ambiti d'impiego del servizio civile e aiuta i partecipanti ad ampliare durevolmente le proprie competenze.

### Pomeriggio

La seconda metà del pomeriggio sarà dedicata all'apprendimento autonomo, individuale. L'apprendimento autonomo si realizza attraverso l'assegnazione di compiti chiari, in condizioni quadro predefinite e sotto la supervisione del docente. In questo modo i civilisti potranno:

- sviluppare l'autoresponsabilità e l'iniziativa personale
- rafforzare la comunicazione nel gruppo e trovare soluzioni
- promuovere la cooperazione
- assumersi la responsabilità del proprio apprendimento.

Nel tempo di apprendimento individuale i civilisti potranno elaborare casi pratici, studiati per i loro impieghi futuri. Questi casi di studio sono strettamente legati agli argomenti affrontati nel corso e servono ad approfondire i contenuti teorici in un contesto realistico.

## 2. Docenti

I responsabili dei corsi dispongono di una formazione specialistica nei settori dell'assistenza, della socialità e della comunicazione e sono in possesso di un diploma di formazione degli adulti (minimo SVEB 1). Grazie alla loro attività in questi settori dispongono di valide conoscenze sia teoriche sia empiriche. Conoscono strategie, metodi e strumenti comunicativi che sono in grado di applicare e trasmettere, adeguandoli in base a casi pratici.

## 3. Altre informazioni

I corsi si svolgono in italiano, tedesco e francese. Le date esatte sono pubblicate sul sito del servizio civile ([www.zivi.admin.ch](http://www.zivi.admin.ch)). - Riceverete il link al corso online via e-mail, la settimana prima dell'inizio del corso. - Tutte le informazioni sul corso verranno fornite il primo giorno dai docenti.

## 4. Obblighi e condizioni di partecipazione

Per superare il corso è necessario soddisfare i seguenti criteri:

- Frequenza completa (partecipazione completa e attiva al corso)
- Partecipazione tramite computer, laptop. È vietato partecipare con il tablet o telefonino!
- Partecipazione solo con la telecamera sempre accesa, è vietato utilizzare effetti di distorsione
- È vietato l'uso di avatar
- La partecipazione deve svolgersi in un locale all'interno, tranquillo; è vietato partecipare in viaggio (treno, automobile, ecc.)
- Partecipazione solo dalla Svizzera

## Programma

Giorno	Orari	Contenuti
<b>Lunedì</b>	08:30-16:30	L'essere umano: modelli di comportamento Valori / atteggiamento Assistenza e interrogativi etici di fondo Individualità (diversità, competenze transculturali) Assistenza e diversità culturali Tempo di apprendimento individuale / lavoro su casi di studio
<b>Martedì</b>	08:30-16:30	Basi della comunicazione Diversi livelli della comunicazione: non verbale e paraverbale Tecniche per i colloqui: feedback e domande Comunicazione nella pratica Comunicazione non violenta Risorse per la comunicazione Senso dell'umorismo nella comunicazione Tempo di apprendimento individuale / lavoro su casi di studio
<b>Mercoledì</b>	08:30-16:30	Personalità e relazioni Gestione delle relazioni professionali Risorse e personalità Lavoro di squadra e ruolo dei civilisti nella squadra Stress / gestione dello stress Gestione dello stress nell'assistenza quotidiana Tempo di apprendimento individuale / lavoro su casi di studio
<b>Giovedì</b>	08:30-16:30	Conflitti Autodeterminazione e alienazione Definizione di conflitto Aggressività e violenza Esempi / modelli di conflitto Esperienza di atti violenti Forme di violenza Gestione dell'aggressività Strategie di risoluzione dei conflitti Tempo di apprendimento individuale / lavoro su casi di studio
<b>Venerdì</b>	08:30-16:30	Sicurezza e responsabilità nel servizio civile Decoro / abbigliamento e igiene sul lavoro Protezione dei dati e obbligo di riservatezza Tempo di apprendimento individuale / lavoro su casi di studio Sguardo retrospettivo sulla settimana di corso