



Comunicazione e assistenza

1. Contenuti e obiettivi del corso

Il corso è realizzato specificamente per i civilisti che assolvono il loro impiego nell'ambito sociale, sanitario, della formazione, ma anche della migrazione e dell'integrazione. Si tratta, p.es., di diverse istituzioni quali case di accoglienza, strutture di lunga degenza, scuole, comunità per bambini e giovani, cliniche psichiatriche, asili nido, etc. I contenuti del corso tengono in particolare considerazione situazioni in cui sono coinvolte forme di comunicazione esistenti nelle istituzioni innanzi citate. In questo corso i civilisti acquisiscono così le conoscenze di base per l'assistenza e l'accompagnamento delle persone e contemporaneamente anche le basi della comunicazione. L'orientamento, però, non è rigorosamente legato a un determinato concetto psicologico. Vengono presi in considerazione anche diversi modelli utilizzati spesso nella pratica, modelli che i civilisti troveranno poi nel posto in cui svolgeranno i loro compiti.

1° giorno (online):

I civilisti si uniscono individualmente al gruppo del corso e concordano le modalità della collaborazione. Nel primo giorno di corso identificano, avvalendosi di aspetti teorici e dei lavori di gruppo, i diversi tipi di concezione degli individui e come questi siano caratterizzati dai valori che li sostengono. Tutto questo li porta ad affrontare gli interrogativi etici e ad assumere quegli atteggiamenti fondamentali che consentono una costruttiva convivenza.

2° giorno:

Basandosi su quanto appreso nel primo giorno, i civilisti comprendono come i valori e gli atteggiamenti fondamentali caratterizzino l'efficacia della comunicazione. Possono impiegare i diversi livelli (non verbale, paraverbale e verbale) della comunicazione ed esaminare varie tecniche che consentono di formulare una comunicazione costruttiva. Prendendo visione di alcune situazioni pratiche hanno identificato alcune possibilità della comunicazione.

3° giorno:

I civilisti hanno ora la consapevolezza che la conoscenza della loro personalità e delle loro risorse è un aspetto di rilevante importanza non solo per la loro vita privata ma anche per i rapporti professionali. Si accorgono inoltre come diverse personalità siano proficue al fine della composizione di un team. Sapere che la personalità può cambiare a causa di fattori quali lo stress, diventa ora un aspetto evidente sia per loro stessi sia per le persone assistite.

4° giorno:

La conoscenza generatasi per la risoluzione dei conflitti, per la gestione dell'aggressività e per la prevenzione e la "decalation" della violenza consente ai civilisti di relazionarsi con tutto ciò, compreso il riconoscimento dei limiti delle loro possibilità.

5° giorno:

Nella discussione approfondita di esempi pratici, i civilisti impiegano le competenze acquisite e approfondiscono le tematiche dei requisiti relativi alla sicurezza, alla protezione dei dati, all'obbligo di riservatezza, alla propria immagine visiva e all'igiene. Nella presentazione conclusiva riconoscono l'utilità del corso per se stessi e il loro impiego.

2. Responsabili del corso

I responsabili dei corsi dispongono di una formazione specialistica nei settori assistenza, 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. Offerte supplementari

I civilisti ricevono il libro didattico e di lavoro «Comunicazione e assistenza» della CRS del Cantone di Berna.

4. Luogo e date del corso

I corsi si svolgono online il primo giorno. Dal secondo al quinto giorno, i corsi si svolgono presso il centro di formazione ZIVI di Schwarzsee (FR).



I corsi sono tenuti in tedesco, francese e italiano. Le date precise del corso si trovano sul sito del servizio civile (www.zivi.admin.ch).

- Martedì: Alloggio al Centro di formazione CIVI. Le camere saranno assegnate al check-in.
- Durante il primo giorno di corso al centro di formazione, i partecipanti otterranno dalla direzione del corso le informazioni complete riguardo il corso e ulteriori informazioni sul Centro di formazione.
- Martedì mattina e venerdì pomeriggio servizio di autobus diretti tra il Campus di Schwarzsee e la stazione di Friburgo.

5. Da portare

- Per i corsi è necessario avere **un proprio computer portatile con caricabatterie** e uno **smartphone**.
- Gli impianti sportivi del Centro di formazione sono a disposizione durante il tempo libero: abbigliamento sportivo consigliato.
- Il Centro di formazione si trova a 1045 m.s.l.d.m. Adeguare l'abbigliamento al clima.
- All'interno del Centro di formazione è obbligatorio indossare le pantofole.
- Informazioni sul mandato e sulle condizioni quadro nell'azienda in cui saranno impiegati i civilisti (eventuale documentazione in merito, quali mandato di base dell'organizzazione, linee guida o direttive, descrizione dell'approccio pedagogico, mansionario civilista)
- Domande personali sull'assistenza ai giovani.

Programma settimanale

Giorno	Ora	Contenuto/Tema
Lunedì Online	08.00 – 17.00	Tipi di concezione degli individui Valori / atteggiamenti Interrogativi etici fondamentali nell'assistenza Individualità (diversità, competenze transculturali) Diversità culturali nell'ambito conflittuale dell'assistenza
Martedì	Arrivo entro il 11.30	Check-In
	13.00 – 18.00	Basi della comunicazione Diversi livelli della comunicazione; comunicazione non verbale, paraverbale Tecnica di dialogo, feedback e tecniche di formulazione delle domande Comunicazione nella pratica Comunicazione non violenta Risorse per la comunicazione Senso dell'umorismo nella comunicazione
Mercoledì	08.00 - 12.00	Personalità e rapporto Strutturazione delle relazioni professionali Risorse e personalità
	13.00 - 17.00	Lavoro di team e ruolo dei civilisti nel team Stress / controllo dello stress Relazionarsi con lo stress nell'assistenza quotidiana
Giovedì	08.00 - 12.00	Tematica dei conflitti Autodeterminazione e determinazione per cause esterne Definizione di conflitto Aggressione e violenza Esempio di conflitto
	13.00 - 17.00	Esperienza di atti di violenza Forme di violenza Gestione dell'aggressività Strategie per la risoluzione dei conflitti
Venerdì	08.00 - 14.00	Sicurezza e responsabilità nel servizio civile Protezione dei dati e obbligo di riservatezza Sguardo retrospettivo sulla settimana con attestazione della prestazione persistenza dei contenuti dell'apprendimento
	14.00	Fine del corso
	dalle 14.15	Partenza del bus