



# Volontariato per tutti

**IMProVE**  
Inclusive Methods in Professional  
Volunteering in Europe



## Contenuto

3. Empowerment	4
a) Allegato 3.2. Cos'è l'empowerment? Una breve definizione nel contesto dell'inclusione.....	4
b) Allegato 3.3.2.: Situazioni di Empowerment .....	5
4. Aspettative del mediatore dell'inclusione .....	7
a) Allegato 4.1.1. Descrizione del lavoro del mediatore dell'inclusione.....	7
b) Allegato 4.1.2. Fogli individuali con elenchi puntati .....	8
c) Allegato 4.1.3. Accordo di volontariato.....	9
6. Introduzione "Quadro legislativo per le persone con disabilità".....	14
a) Allegato 6.1.1. quiz "quadro giuridico".....	14
b) Allegato 6.1.2. Elenco di link sul quadro giuridico.....	17
7. Conoscenze di base sulle varie tipologie di disabilità.....	18
a) Allegato 7.1.1. Dispensa sui tipi più comuni di disabilità, incluse brevi descrizioni..	18
b) Allegato 7.1.2. Elenco di link e letteratura sulle diverse disabilità.....	24
c) Allegato 7.2. Storie, in cui le persone in questione parlano dei loro limiti, ma anche di quello che possono fare.....	25
d) Allegato 7.3. Esempio di foglio informativo individuale di emergenza .....	29
8. Il modo corretto di esprimersi: Cosa posso dire o come posso parlarne? .....	30
a) Allegato 8.1. Lista di termini e strisce di carta stampate con i termini corrispondenti.....	30
b) Allegato 8.2.1. Piccola guida al colloquio per il 1° incontro (tra Mediatore dell'inclusione e persona con disabilità).....	30
c) Allegato 8.2.2. Suggerimenti di attività di conoscenza da fare con persone con disabilità.....	31
9. Valori, attitudini e credenze: "Non disabilitarmi!".....	33
a) Allegato 9.1. Metodologia del Teatro degli Oppressi - Dispensa.....	33
b) Allegato 9.2. Scene di situazioni tipiche in cui le persone con disabilità vengono "disabilitate".....	34
10. Abilità comunicative.....	38
a) Allegato 10.1.1. Comunicazione verbale e non verbale.....	38
b) Allegato 10.1.2. I 4 Il quadrato della comunicazione.....	38
c) Allegato 10.1.3. Suggerimenti per una buona comunicazione .....	38
d) Allegato 10.1.4. Giochi di ruolo con situazioni differenti.....	55
e) Allegato 10.2.1. Tecniche e atteggiamenti di ascolto attivo.....	55
f) Allegato 10.2.2. Scheda di lavoro per un esercizio di ascolto attivo.....	56
g) Allegato 10.3.1. Stampa delle regole più importanti per Linguaggio facile.....	58

h) Allegato 10.3.2. Esercizi di traduzione di testi.....	8
5	
12. Io - tu - noi - volontariato vs full-time: Come gestiamo i confini? .....	64
a) Allegato 12.1.1. Immagine “confini”.....	64
b) Allegato 12.1.2. Esercizio sui confini.....	65
c) Allegato 12.1.3. Stampa delle opzioni per dire di no.....	66
ffffffffffffffff) Allegato 12.2. Dispensa su “definizione dell'obbligo di segnalazione rispetto alla riservatezza.....	67
gggggggggggggggggggggg) Allegato 12.3. Documento con situazioni di superamento dei confini.....	67
13. Opzionale: lettera motivazionale.....	70
14. Allegato 13.3. Domande da stampare.....	70

## Piano di formazione per i compagni di inclusion

### Modulo A: introduzione “Inclusive Volunteering”

#### 1. Introduzione e aspettative

Min	Titolo	Descrizione	Materiali
	1.1. Benvenuto & presentazioni	Benvenuto da parte del team di formatori Breve introduzione del team di formatori Breve round di introduzione da parte dei partecipanti	<ul style="list-style-type: none"><li>– Distintivi con il nome</li></ul>
	1.2. Domanda sulle aspettative	Domande per i partecipanti: <ul style="list-style-type: none"><li>– Quali sono le tue aspettative?</li><li>– Cosa vuoi dare?</li><li>– Cosa vuoi ricevere in cambio?</li><li>– Perché sei qui?</li></ul> <p><b>Con pochi partecipanti:</b> le domande vengono appese alla bacheca, i partecipanti scrivono le loro aspettative individualmente su piccoli pezzi di carta; quindi, le leggono ad alta voce e le appuntano sulla bacheca.</p> <p><b>Con più partecipanti:</b> le domande vengono scritte individualmente su grandi fogli di carta distribuiti sui tavoli; i partecipanti si spostano da un tavolo all'altro in piccoli gruppi e scrivono i loro pensieri; i risultati vengono poi condivisi nel gruppo</p>	<p>se ci sono pochi partecipanti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– piccoli fogli di carta</li><li>– penne</li><li>– bacheca con domande</li></ul> <p>se ci sono più partecipanti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– domande su singoli fogli grandi di carta</li><li>– penne</li><li>– tavoli</li><li>– bacheca</li></ul>
	1.3. Breve feedback	Il formatore si riferisce a queste aspettative e può porre domande se c'è qualche ambiguità. obiettivo: creare chiarezza per i partecipanti	
		<ul style="list-style-type: none"><li>– Quali aspettative possono essere soddisfatte?</li><li>– Quali aspettative hanno maggiori probabilità di essere irrealizzabili?</li><li>– Quali aspettative non si adattano a noi/al progetto?</li></ul>	

## **2. Perché e quando il mio volontariato è significativo e importante?**

<b>Min</b>	<b>Titolo</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Materiali</b>
	Perché e quando il volontariato è significativo e importante?	<p>I partecipanti devono fare brainstorming individualmente e rispondere alle seguenti domande:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Perché è importante accompagnare le persone con disabilità nel volontariato?</li><li>– Hai mai avuto contatti e/o esperienze con le persone con disabilità? Se sì, dove?</li><li>– Hai mai fatto volontariato?</li><li>– Hai esperienza nel lavorare con persone con disabilità/disturbi mentali o problemi di inclusione?</li></ul> <p>Seguirà una discussione o uno scambio in piccoli gruppi (a seconda delle dimensioni del gruppo).</p> <p>Domande guida:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Chi vorrebbe raccontare le proprie esperienze?</li><li>– Le esperienze e le situazioni sono state prevalentemente negative o positive?</li><li>– Perché ritieni sia importante consentire alle persone con disabilità di fare volontariato?</li><li>– Se hai fatto volontariato, queste esperienze ti hanno cambiato o influenzato?</li></ul> <p>Obiettivo: rendere i partecipanti consapevoli del perché è importante e significativo coinvolgere le persone con disabilità nel volontariato nella società.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Carta per appunti</li><li>– Scrivi le domande sulla lavagna a fogli mobili</li></ul>

### 3. Empowerment

Min	Titolo	Descrizione	Materiali
	3.1. Raccolta di idee "Comprendere l'empowerment"	<p>Cosa significa realmente empowerment? → I partecipanti devono fare brainstorming insieme; il leader raccoglie le idee su una lavagna a fogli mobili.</p> <p>domande di facilitazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cosa associ all'empowerment?</li> <li>- Cosa significa per te empowerment?</li> <li>- Cosa ne pensi: cosa significa empowerment per le persone con disabilità?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lavagna a fogli mobili</li> </ul>
	3.2. Definizione di Empowerment	Il trainer introduce la definizione di empowerment	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allegato 3.2. Presentazione PowerPoint I lavagna a fogli mobili con la definizione di empowerment</li> </ul>
	3.3. Empowerment: Esercizio	<p>il formatore mostra un filmato di persone con disabilità che mostra l'empowerment</p> <p>il formatore descrive situazioni che mostrano empowerment o paternalismo</p> <p>ai partecipanti viene chiesto di votare con cartellini rossi e verdi e decidere se si tratta di empowerment o meno</p> <p>il formatore offre l'opportunità di discutere sulle situazioni presentate</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perché la pensi in questo modo?</li> <li>- Avresti agito allo stesso modo o in modo diverso?</li> <li>- Cosa si può fare diversamente?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allegato 3.3.1. Film „Down Syndrom“</li> <li>- Allegato 3.3.2. Situazioni di empowerment</li> <li>- Carte rosse e verdi</li> </ul>

#### 4. Aspettative del mediatore dell'inclusione

Min	Titolo	Descrizione	Materiali
	4.1. cosa ci aspettiamo dai mediatori dell'inclusione	<p>il formatore presenta le aspettative, le responsabilità e gli obiettivi della posizione</p> <p>il formatore mette ogni questione importante individualmente sulla lavagna e spiega cosa si intende con esse</p> <p><b>obiettivo:</b> i partecipanti dovrebbero avere chiaro ed essere consapevoli di cosa l'organizzazione coordinatrice (=noi) si aspetta da loro in termini di compiti, atteggiamento e requisiti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– lavagna a fogli mobili</li> <li>– Allegato 4.1.1. descrizione della posizione di mediatore dell'inclusione</li> <li>– Allegato 4.1.2. Schede individuali con punti elenco</li> <li>– Allegato 4.1.3. Accordo di volontariato</li> </ul>
	4.2. Cosa I mediatori dell'inclusione si possono aspettare da noi?	<p>il formatore presenta cosa l'organizzazione coordinatrice può offrire ai mediatori</p> <p>stesso principio del 4.1: il facilitatore scrive ogni questione importante sulla lavagna e spiega cosa si intende con essa</p> <p><b>obiettivo:</b> i partecipanti dovrebbero avere chiaro ed essere consapevoli di cosa i mediatori possono aspettarsi dall'organizzazione coordinatrice (=noi) in termini di supporto</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– lavagna a fogli mobili</li> <li>– Allegato 4.2. Fogli individuali con punti elenco</li> <li>– Accordo di volontariato (Allegato 4.1.3.)</li> </ul>

## 5. Questioni organizzative

Min	Titolo	Descrizione	Materiali
	Questioni organizzative	<p><b>Obiettivo:</b> i partecipanti devono acquisire la migliore conoscenza possibile delle questioni organizzative per poter decidere in modo tempestivo se questa posizione è davvero adatta a loro</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Condizioni generali del progetto</li><li>- Aspetti legali del volontariato</li><li>- Assicurazione e finanze</li><li>- Accordo tra l'organizzazione coordinatrice e il volontario</li><li>- Diritti del volontario</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- lavagna a fogli mobili</li><li>- Allegato 5. Schede individuali con punti elenco su questioni organizzative</li></ul>

## Modulo B: Una migliore comprensione degli ambienti di vita delle persone con disabilità

### 6. Conoscenze di base sui tipi di disabilità

Min	Titolo	Descrizione	Materiali
	6.1. tipi di disabilità	<p>Il facilitatore fornisce una panoramica della diversità delle disabilità</p> <p>utilizzando tre esempi concreti (disabilità mentale, fisica, difficoltà di apprendimento), le conoscenze di base su questi tipi di disabilità dovrebbero diventare chiare: come mi occupo di questa persona? Cosa devo considerare?</p> <p>importante: parlare con la persona con disabilità della sua disabilità, loro ne sanno di più</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Allegato 6.1.1. opuscolo informativo sui tipi più comuni di disabilità, inclusa una breve descrizione</li><li>– Allegato 6.1.2. elenco di link e letteratura per letture sulle diverse disabilità</li></ul>
	6.2. informazioni mediche di base	<p>manuale o video sulle disabilità con esempi concreti</p> <p>sensibilizzare: ogni persona è unica e diversa</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Allegato 6.2. Video e storie delle persone affette</li></ul>
	6.3. gestire situazioni di emergenza	<p>discussione: cosa può succedere? Come reagisco in caso di emergenza?</p> <p>breve discussione sulle cure di base e il supporto in situazioni di emergenza: cosa devo sapere per poter supportare al meglio la persona con disabilità? Esistono piani di emergenza individuali?</p> <p>→ Sii breve, poiché le potenziali situazioni di emergenza non riguardano tutti i mediatori allo stesso modo e affinché non sorgano paure</p> <p><b>obiettivo:</b> portare relax, calmare - il mio ruolo di mediatore: scoprire individualmente se ci sono determinate restrizioni, quali misure vengono normalmente adottate dalle persone interessate, chi posso chiamare in caso di emergenza? qualsiasi cosa importante che dovrei sapere come mediatore (ad esempio inalatore per l'asma, epilessia...)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Allegato 6.3. Esempio di scheda informativa individuale di emergenza</li></ul>

## 7. La formulazione corretta: cosa posso dire o in che modo posso rivolgermi?

Min	Titolo	Descrizione	Materiali
	7.1. chiarire la terminologia, uso appropriato dei termini	<p>Breve testo introduttivo per richiamare l'attenzione sul problema dei tanti termini diversi</p> <p>Il facilitatore chiede alle persone quali termini conoscono. Ogni volta che viene menzionato un termine, lo mette sul pavimento o lo appunta sulla lavagna a fogli mobili. Quindi ai partecipanti viene chiesto di classificare i termini: quale è buono? Quale non è così buono? Quale non funziona affatto?</p> <p>Il facilitatore chiarisce che utilizziamo il termine "persone con disabilità e disturbi mentali" esternamente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Allegato 7.1. Elenco dei termini e fogli di carta A4 stampati con i termini corrispondenti</li> <li>– eventualmente lavagna a fogli mobili</li> </ul>
	7.2. Come vorrebbero essere chiamate le persone con disabilità?	<p>I partecipanti riflettono su come affrontare l'argomento con le persone con disabilità e si esercitano a usare situazioni concrete per conoscersi a vicenda</p> <p><b>obiettivo:</b> dare ai partecipanti sicurezza nell'usare i diversi termini e renderli consapevoli che è necessario discutere con la persona con disabilità quale termine usare quando si parla di o con lui/lei</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Allegato 7.2.1. piccola guida all'intervista per il 1° incontro</li> <li>– Allegato 7.2.2. mini-script per situazioni di conoscenza con persone con disabilità diverse.</li> </ul>

## Modulo C: Comunicare e lavorare bene insieme

### 8. Abilità comunicative

Min	Titolo	Descrizione	Materiali
	8.1. le basi per una buona comunicazione	<p>input: le basi della comunicazione</p> <p>a) differenza tra comunicazione verbale e non verbale (gesti, espressioni facciali, voce) b) 4 lati di un messaggio c) comunicazione diretta - comunicazione indiretta d) consigli pratici</p> <p>gioco di ruolo: i partecipanti recitano contesti e situazioni diversi in cui la comunicazione deve avvenire tra diversi attori (volontari - centro di sensibilizzazione - assistenti – mediatore dell'inclusione)</p> <p><b>obiettivo:</b> i partecipanti dovrebbero anche assumere altre prospettive, percepire interessi diversi e cercare di coordinarli tra loro</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Allegato 8.1.1. pwp o lavagna a fogli mobili "comunicazione verbale-non verbale"</li><li>– Allegato 8.1.2. pwp o lavagna a fogli mobili "4 lati di un messaggio"</li><li>– Allegato 8.1.3. suggerimenti per una buona comunicazione</li><li>– Allegato 8.1.4. role play con diverse situazioni</li></ul>
	8.2. ascolto attivo	<p>input "Tecniche di ascolto attivo" secondo Carl R. Rogers</p> <p>esercizio "Ascolto attivo": si formano delle coppie e si siedono una di fronte all'altra in modo da mantenere il contatto visivo. Ora uno di loro inizia a dire qualcosa (i biglietti con i messaggi vengono distribuiti in anticipo). Il compito dell'altra persona è ripetere esattamente ciò che ha detto la prima persona. Non devono ripetere ogni parola, ma usare le proprie parole per trasmettere il significato nel modo più accurato possibile. Iniziare con la frase: "Dici che..." o "Vuoi dire che...". I partecipanti possono anche provare le altre tecniche. Dopo 10 minuti, si scambiano. Dopo l'esercizio, il gruppo discute su come i partecipanti si sono sentiti riguardo all'esercizio</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Allegato 8.2.1. Foglio informativo "Tecniche di ascolto attivo" e frase "Atteggiamenti di ascolto attivo".</li><li>– Allegato 8.2.2. Foglio di assegnazione per l'esercizio di ascolto attivo</li></ul>

	8.3. Il linguaggio facile non è semplice	introduzione: spiegare le regole di base per il linguaggio facile da leggere e da capire e spiegare brevemente la differenza tra linguaggio facile e semplice  esercizio: i testi brevi devono essere tradotti in linguaggio facile  sarà fornito materiale aggiuntivo	<ul style="list-style-type: none"><li>– Allegato 8.3.1. stampa delle regole più importanti per il linguaggio facile</li><li>– Allegato 8.3.2. esercizio sulla traduzione di testi</li></ul>
--	--	--	---

## Modulo D: Confini e libertà nell'ambito del volontariato

### 9. Io - tu - noi - volontario vs. tempo pieno: come gestiamo i confini?

Min	Titolo	Descrizione	Materiali
	9.1. rilevamento e definizione dei confini	<p>Breve contributo informativo sul tema dei confini personali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 esercizi sul tema del "sentire i confini" (disegna un cerchio attorno a una persona con una corda e rendilo sempre più piccolo usando esempi in cui le persone con disabilità sono limitate o un esercizio di costellazione in cui vi mettete uno di fronte all'altro e l'altra persona si avvicina lentamente a voi: dite stop quando diventa fastidioso) seguito da discussione: quali confini ho sentito?</li> <li>➤ i confini sono percepiti in modo diverso e la necessità di confini è diversa</li> <li>➤ spiegazione dei confini usando un'immagine su un cartellone</li> <li>- Discussione: perché i confini sono importanti?</li> </ul> <p>Esercizio "Eseguire gli ordini": ai partecipanti vengono assegnati piccoli "incarichi" che devono eseguire in collaborazione con gli altri partecipanti. Segue una discussione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ho raggiunto i miei limiti o quelli degli altri?</li> <li>- Come mi sono sentito a riguardo?</li> <li>- Cosa dovrei fare se i miei limiti sono stati superati?</li> <li>- Cosa faccio quando sento di aver raggiunto i limiti degli altri?</li> <li>- Come mi comporto quando i limiti vengono oltrepassati?</li> </ul> <p>Input: varianti del dire di no</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allegato 9.1.1. Immagine pwp o lavagna a fogli mobili</li> <li>- Corda</li> <li>- Allegato 9.1.2. Esercizio sui confini</li> <li>- Allegato 9.1.3. Opzioni di stampa per dire di no</li> </ul>
	9.2. obbligo di segnalazione vs. obbligo di riservatezza	<p>il facilitatore spiega entrambi i termini e chiarisce che, ad esempio, i resoconti ad altre persone su determinate situazioni possono essere fatti solo se c'è pericolo o se la persona con disabilità è d'accordo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allegato 9.2. opuscolo sulla definizione di obbligo di segnalazione rispetto a riservatezza</li> </ul>

	<p>9.3. presentare situazioni limite</p>	<p>Il gruppo è diviso in 3 gruppi di lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gruppo 1: proteggere i confini personali</li> <li>- gruppo 2: proteggere i confini del mio amico</li> <li>- gruppo 3: i confini del volontariato</li> </ul> <p>A ogni gruppo viene dato un foglio di carta con possibili violazioni dei confini. Scelgono una situazione e la recitano come un piccolo gioco di ruolo. Gli altri partecipanti devono "indovinare" dove sono avvenuti gli attraversamenti dei confini. Domande guida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avresti reagito allo stesso modo?</li> <li>- Avresti fatto qualcosa di diverso?</li> <li>- Come si può migliorare la situazione?</li> <li>- La situazione può essere prevenuta?</li> </ul> <p>In un secondo round, il gruppo presenta il proprio approccio risolutivo su come evitare di oltrepassare un limite. In una discussione finale, gli altri partecipanti possono valutare se questa è stata una soluzione realistica o se possono trovare altre soluzioni.</p> <p><b>obiettivo:</b> ottenere soluzioni molto pratiche per affrontare diversi problemi, ad esempio gestire il tempo e la puntualità, gestire il contatto fisico indesiderato, gestire gli inviti, gestire richieste aggiuntive (ad esempio più contatto personale, amicizia), desiderio di intimità/bisogni sessuali, ecc. I partecipanti possono anche condividere le loro esperienze.</p>	<p>– Allegato 9.3. documento con situazioni di superamento dei confini</p>
--	--	---	--



### 3. Empowerment

#### a) Allegato 3.2.: Cos'è l'empowerment? Una breve definizione nel contesto d'inclusione.

##### L'Empowerment come approccio

Quando noi parliamo di empowerment delle persone con disabilità oppure con problemi di salute mentale, è importante comprendere il significato profondo della parola "Empowerment".

Il concetto di Empowerment rende gli individui **in grado di fare le cose da soli e per se stessi**. Tenta di rafforzare **la loro fiducia nelle proprie potenzialità, capacità e autonomia**.

Ma il concetto di empowerment include di più che l'aspetto personale dell'autodeterminazione e dell'autoefficacia dell'individuo. Include anche **il cambiamento nel sociale e nella struttura politica a tutti i livelli: per** essere capace di acquisire potere, l'individuo necessita di avere accesso ai diritti e alle risorse e di essere trattato in modo equo e giusto. Conseguentemente, il processo di empowerment termina quando gli individui sentono che sono liberi e capaci di esprimere le proprie idee, prendere decisioni e in generale di modellare **le proprie vite e le situazioni sociali e politiche in cui vivono**.

Il processo di empowerment conduce all'esplorazione e all'utilizzo delle abilità e delle risorse di tutte le persone coinvolte.

L'empowerment effettivo implica che alle persone con disabilità vengano forniti diritti e risorse a tutti i livelli sociali, consentendogli di assumersi la responsabilità di migliorare la loro integrazione sociale.

Un coinvolgimento più intenso delle persone con disabilità (ad esempio nella comunità, svolgendo attività politiche ed economiche o assumendosi la propria responsabilità per una migliore istruzione, lavoro e inclusione sociale, nonché l'adozione di un progetto di vita individuale), le rafforzerà, consentendo loro di mantenere il controllo e diversificare la propria vita. Come risultato dell'empowerment, la persona con disabilità avrà potere:

##### a) a livello individuale

Hanno desideri così come la possibilità di modellare le loro proprie vite: avendo le opportunità ed una maggiore libertà, le persone con disabilità identificano le situazioni e possibilità, sono in contatto con altri, ed hanno la forza di agire, prendere decisioni e risolvere problemi. Si percepiscono in modo positivo, hanno fiducia e rispetto in se stessi.

##### b) come gruppo

Le persone con disabilità possono lavorare insieme in gruppi, organizzazioni e reti sociali e dunque accrescere la loro influenza.

##### c) a livello sociale

Le persone con disabilità che hanno potere non sono dominate, oppresse o emarginate. Partecipano ai processi sociali a tutti i livelli e hanno una prospettiva realistica sul cambiamento delle strutture di potere esistenti. Le persone con disabilità in generale sono visibili e presenti, partecipano alla vita pubblica e alle reti esistenti e sono rispettati dagli altri membri della comunità.

### ffffffffffffffffffff) a livello legale

Le persone con disabilità hanno sicurezza giuridica come tutti gli altri e fanno uso delle leggi esistenti. Hanno influenza sulla legislazione e sui diritti all'interno del loro paese.

### gggggggggggggggggggggg) a livello politico

Le persone con disabilità sono membri attivi di gruppi politici, organizzazioni e partiti, fanno sentire la loro voce, influenzano e partecipano ai processi politici.

### hhhhhhhhhhhhhhhhhhhh) a livello economico

Le persone con disabilità hanno accesso a posti di lavoro e imprese, reddito regolare e dignitoso, parità di retribuzione, sicurezza sociale e alfabetizzazione economica. L'empowerment economico si ottiene attraverso il potere decisionale in riferimento al denaro, la riduzione della dipendenza, dei rischi e dello stress e l'influenza sulle politiche economiche.

Il nostro sogno è che, non solo le entità con potere decisionale, ma anche le persone comuni si rendano conto che le persone con disabilità sono piene di potenziale, capacità, punti di forza e risorse e che tutti noi traiamo profitto dall'integrazione, includendoli e coinvolgendoli attivamente nella nostra società a tutti i livelli e beneficiando del loro contributo alla nostra comunità/società.

## b) Allegato 3.3.2.: Situazioni di Empowerment

### Situazione 1:

Come mediatore dell'inclusione, utilizzo principalmente WhatsApp per comunicare con Toni, una persona con disabilità. Poiché Toni ha difficoltà di lettura e scrittura, il modo più semplice per comunicare è tramite la nota vocale di WhatsApp o con una telefonata. Come mediatore dell'inclusione, ero abituato a scrivere di più, ma Toni aveva sempre bisogno dell'aiuto degli operatori sanitari o dei suoi genitori per capire e rispondere. Attraverso le note vocali posso comunicare direttamente con Toni.

☑ **empowerment**, perché è stata trovata una soluzione semplice che permette a Toni di comunicare autonomamente.

### Situazione 2:

Mia è una persona su sedia a rotelle. Usiamo i mezzi pubblici per raggiungere il posto in cui fa volontariato. Riesce a salire e scendere dall'autobus da sola, ma le ci vuole molto tempo. Siccome mi mette a disagio far aspettare così a lungo le altre persone sull'autobus, aiuto Mia senza che mi venga chiesto e la spingo perché vada più veloce.

☑ **non c'è empowerment**; potresti chiedere prima se è d'accordo.

### situazione 3:

Laura, una persona con disagio psichico, ha difficoltà ad organizzare da sola gli appuntamenti e ricordare gli incontri fissati. Come mediatore dell'inclusione, prendo tutti gli appuntamenti e gli incontri con i suoi capi sul posto di lavoro senza coinvolgere Laura, che

comunque non riesce a ricordarli. Glielo ricordo semplicemente il giorno dell'incontro.

☐ quasi nessun empowerment, poiché Laura dovrebbe imparare come organizzarsi meglio piuttosto che doverle ricordare tutto.

#### **situazione 4:**

Simone, un giovane cieco, ha difficoltà ad arrivare da solo in posti che non conosce. Come mediatore dell'inclusione, lo accompagno e gli do così fiducia per esplorare la strada e il luogo. Lo aiuto anche a trovare per orientarsi in modo che possa presto percorrere la strada da solo.

☐ empowerment

#### **situazione 5:**

Giuliano ha un disturbo mentale. In alcuni giorni gli è difficile uscire di casa e fare volontariato. Preferirebbe stare da solo e non fare niente. Dopo un po' di tempo, io come mediatore ho trovato il modo di motivarlo e sostenerlo in modo che non finisca in una spirale negativa e possa fare il suo lavoro, cosa che gli piace davvero.

☐ empowerment, poiché Giuliano viene motivato ad andare a fare volontariato.

#### **situazione 6:**

Emilia, una giovane donna con disabilità intellettiva, fa volontariato una volta alla settimana in una grande casa di riposo per anziani e partecipa a giochi da tavolo con vari residenti che non possono lasciare le loro stanze. Poiché Emilia non sa leggere, ha difficoltà a leggere i cartellini con i nomi sulla porta e quindi a trovare le persone. Soprattutto quando Emilia va in cucina a prendere da bere per i residenti, è difficile per lei ritrovare la strada per la stanza giusta. Come mediatore dell'inclusione, accompagno sempre Emilia in cucina in modo che non sia sola e possa ritrovare la strada per la stanza giusta.

☐ quasi nessun empowerment, poiché Emilia non è supportata nel fare le sue cose da sola, ma è semplicemente sempre accompagnata.

☐ Meglio: il mediatore dell'inclusione attacca un simbolo sulla porta di ogni stanza in modo che Emilia sappia in quale stanza deve tornare. Il mediatore dell'inclusione rimane nella stanza.

## 4. Aspettative del mediatore dell'inclusione

### a) Allegato 4.1.1. descrizione del lavoro del mediatore dell'inclusione

#### Mansioni per la posizione da volontario di "Mediatore dell'inclusione"

##### Per potenziali volontari:

Vuoi aiutare le persone con disabilità ad essere membri attivi della nostra comunità? Vuoi consentirgli di diventare volontari? Vuoi abbattere le barriere per le persone con disabilità? Diventa un Mediatore dell'inclusione!

#### Cosa fa un "Mediatore dell'Inclusione"?

Un "Mediatore dell'Inclusione" accompagna un volontario con qualsiasi tipo di disabilità durante lo svolgimento del proprio percorso di volontariato e lo supporta nelle sue attività di volontariato. Il "Mediatore dell'Inclusione" non è solo la persona di contatto per la persona con disabilità, ma anche per l'organizzazione in cui svolge il volontariato, in caso di domande e problemi.

Il tuo compito, come mediatore dell'inclusione, sarà quello di sostenere entrambe le parti (volontario con disabilità e organizzazione). Dovrai individuare le difficoltà, che potrebbero insorgere, e aiutare a risolverle (ad es. relativamente a trasporti, mezzi di comunicazione, servizio di "traduzione" in linguaggio facile, salvaguardia). Dovrai accertarti che tutto stia procedendo bene e intervenire solo quando necessario. È importante che tu abbia solo un ruolo di supporto; considerati semplicemente la spalla della persona con disabilità. Se il volontario e l'organizzazione si trovano bene e nessuno dei due ha più bisogno di te, hai fatto un ottimo lavoro: consentire alle persone con disabilità di fare volontariato in modo autonomo!

#### Cosa ti richiediamo?

1. Tempo – almeno 3 ore settimanali e impegno per un periodo di tempo duraturo (ad es. 3 mesi/ un anno)  impegno a lungo termine
2. partecipazione ad un corso di formazione propedeutica
3. capacità di problem-solving
4. capacità di far fronte allo stress
5. empatia
6. atteggiamento inclusivo
7. buone capacità comunicative
8. affidabilità e responsabilità

#### Cosa ti offriamo?

1. Formazione e affiancamento
2. Supervisione e una persona di contatto affidabile
3. Buon clima di gruppo e affiliazione ad un gruppo
4. ? Rimborso spese
5. ? Assicurazione
6. Inviti a partecipare a programmi di formazione continua, eventi e riunioni di gruppo, ecc.
7. Fare nuove esperienze (ad es. uscire dalla propria zona di comfort)

## 8.Acquisire nuove competenze e conoscenze

**Ti interessa?**

Contattaci!

### **b) Allegato 4.1.2. Fogli individuali con elenchi puntati**

- Requisiti per i mediatori dell'inclusione
- Affidabilità
- Accettare i confini
- Obiettivi chiari
- Responsabilità
- Rispetto
- Attitudine all'orientamento
- Fiducia
- Accettare il contesto
- Disposizione ad acquisire conoscenze su
  - ☐ Associazione Uniamoci Onlus
  - ☐ Partecipanti
- I nostri concetti, le nostre idee
- 1:1
- Finché entrambe le parti ne hanno bisogno o lo vogliono
- SOLO nel settore del volontariato
- Individuale
- Progetto in pratica
- Termini importanti
- Ruolo e aspettative dei mediatori
- Introduzione organizzativa
- Copertura contrattuale e assicurativa
- Organizzazione attraverso la persona di contatto presso Associazione Uniamoci Onlus
- Procedura/responsabilità
- Incontro personale
- Fedina penale
- Certificato
- Accordo di volontariato
- Concetto di "volontariato per tutti"
- Ruolo del mediatore dell'inclusione
- Formazione

### c) Allegato 4.1.3. Accordo di volontariato

## Dichiarazione di partecipazione al progetto -Improve

Nome: \_\_\_\_\_ Cognome: \_\_\_\_\_ Data di nascita: \_\_\_\_\_

Esperienze lavorative pregresse: \_\_\_\_\_

Telefono fisso: \_\_\_\_\_ Cellulare: \_\_\_\_\_

E-Mail: Indirizzo: \_\_\_\_\_

Altre informazioni rilevanti (e.s. conoscenze pregresse, che tipo di supporto potresti fornire..)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Faccio volontariato come mediatore dell'inclusione, sostenendo le persone con disabilità o disturbi mentali a fare volontariato.

Accetto un incontro preliminare personale con i coordinatori del progetto

- Fornirò l'attuale certificato di nulla osta della polizia
- Parteciperò al ciclo di formazione "Mediatore dell'inclusione" e regolarmente alle riunioni di scambio e coordinamento relative al progetto
- Mi terrò in contatto con l'associazione "**Uniamoci Onlus**" durante la mia prestazione di volontariato come un mediatore dell'inclusione
- Tutte le attività che vanno oltre l'accompagnamento del mio assistito ai suoi incarichi di volontariato non fanno parte delle mie responsabilità come mediatore dell'inclusione volontario e non sono quindi sotto la mia responsabilità.
- 

Zona auspicata:

\_\_\_\_\_ km di guida che potrebbero andare bene per me

\_\_\_\_\_

Informazioni su possibili giorni/orari di volontariato:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Luogo, Data, firma

Associazione Uniamoci Onlus Via Giafar 36  
90124 Palermo

## Dichiarazione di impegno dei volontari

Mi impegno a,

- Contribuire a creare o mantenere un ambiente sicuro, solidale e incoraggiante per le persone vulnerabili, dove esse siano ascoltate e rispettate come individui, nell'ambito del progetto "Improve: Inclusive Methods in Professional Volunteering in Europe".
- Non abusare mai del potere o dell'influenza sul benessere e sulla vita di una persona vulnerabile datami dalla mia posizione.
- Non abusare mai sessualmente, fisicamente o emotivamente di una persona vulnerabile. Nello specifico, accetto di non intraprendere mai attività sessuali con o su o di fronte a una persona vulnerabile. Presupposti errati sull'età effettiva o sulla capacità mentale della persona non saranno considerati un'attenuante.
- Non chiedere mai favori che potrebbero essere considerati offensivi o di sfruttamento di persone vulnerabili.
- ad astenermi da qualsiasi forma di minaccia, discriminazione, abuso fisico o verbale, intimidazione o disparità di trattamento.
- seguire l'orientamento all'azione di Uniamoci Onlus per la prevenzione dei comportamenti di violazione dei confini in tutti i suoi campi di attività, in particolare le rispettive linee guida applicabili per la gestione dei reclami.
- Tenermi regolarmente informato sulle linee guida per la gestione dei reclami che si applicano al mio ambito di volontariato
- Rispondere entro 48 ore a tutte le segnalazioni di effettive o anche solo sospette violazioni di confini secondo le linee guida per la gestione dei reclami, contattando l'amministratore delegato Angelo Polizzi (Tel. 0919765893, uniamocionluspolizzi@gmail.com) o, per rappresentanza, il presidente Davide Di Pasquale (davidedipasquale@hotmail.com).
- Trattare tutte le persone vulnerabili con rispetto e prendere nota attentamente della loro reazione al mio tono e al mio comportamento.
- Accettare espressamente di astenermi da quanto segue in caso di contatto con persone vulnerabili:
  - trattenere, accarezzare, baciare, stringere o toccare persone vulnerabili in modo inappropriato o culturalmente insensibile ovvero anche astenermi dal contatto fisico con persone vulnerabili o a rischio al di là di quanto necessario nell'ambito dell'attività di volontariato.
  - intrattenere rapporti sessuali con persone bisognose di protezione (requisito di astinenza)

- compiere nei confronti di una persona vulnerabile atti di natura sessuale, allusioni sessuali o atti ambigui, anche per scherzo.
- discriminare, trattare diversamente o riservare un trattamento preferenziale a qualsiasi persona vulnerabile
- picchiare o aggredire fisicamente o maltrattare una persona vulnerabile
- assistere, senza che sia richiesto, una persona vulnerabile nell'igiene personale intima.

- Sono a conoscenza delle attuali norme sulla gestione dei reclami applicabili nel mio lavoro di volontariato e fanno parte di questa dichiarazione di impegno che devo seguire.

- Sono a conoscenza del fatto che l'associazione Uniamoci Onlus si aspetta che io aderisca sempre agli standard di condotta qui descritti.

- Sono a conoscenza del fatto che, se non rispetto gli standard descritti per i volontari, sarò soggetto a conseguenze legali o dovrò interrompere immediatamente il mio rapporto di volontariato con l'associazione.

Luogo / Data

Firma

## Dichiarazione di riservatezza

Ogni mediatore dell'inclusione deve mantenere l'assoluta segretezza su tutto ciò di cui viene a conoscenza durante lo svolgimento del proprio lavoro di volontariato come mediatore dell'inclusione.

L'obbligo di mantenere il segreto vale anche per il periodo successivo al termine del contratto di volontariato.

Letto e sottoscritto:

Luogo, data \_\_\_\_\_

Nome e cognome a stampatello: \_\_\_\_\_

Firma

## Liberatoria per l'utilizzo delle immagini

Associazione Uniamoci Onlus Via Giafar 36  
90124 Palermo

### Dichiarazione di consenso

(Da compilare in stampatello a cura della persona fotografata)

Nome e cognome:

---

indirizzo:

---

codice postale, città:

---

Acconsento che le foto che mi sono state scattate in relazione al progetto "Improve - Inclusive Methods in Professional volunteering in Europe" insieme alle informazioni sulla mia persona possano essere utilizzate dall'associazione Uniamoci Onlus per le seguenti finalità:

- Attività di stampa e pubbliche relazioni relative al progetto.
- Brochure dell'associazione

Non è previsto il diritto di pubblicazione. Non verrà corrisposto alcun compenso. L'uso commerciale è escluso.

---

*Data*

---

*Firma della persona fotografata*

---

*Firma del tutore legale*

**Dichiarazione Associazione Uniamoci Onlus:** Le immagini, i filmati e le citazioni sono utilizzate esclusivamente per le finalità di cui sopra. Ulteriori impieghi saranno concessi solo previo esplicito consenso e permesso della persona interessata. Ovviamente questi dati verranno gestiti in modo responsabile e **non** verranno trasmessi a terzi. Tali dati sono necessari esclusivamente per finalità progettuali e di contatto. Si tiene conto di tutte le disposizioni della legge italiana ed europea sulla protezione dei dati.

## 6. Introduzione “Quadro giuridico per le persone con disabilità”

### a) Allegato 6.1.1. quiz “quadro giuridico”

*(Nota: qui troverai solo le domande. La versione formattata finita è disponibile come pdf su Trello. Se vuoi la presentazione PowerPoint per l'editing, scrivimi direttamente e te la invierò via e-mail. Sfortunatamente, non posso caricarlo su Trello.)*

#### **Domanda 1:** Corretto o sbagliato?

È sancito dalla Legge che alla persona con disabilità sia garantito il pieno rispetto della dignità umana e i diritti di libertà e di autonomia e che ne venga promossa la piena integrazione nella famiglia, nella scuola, nel lavoro e nella società'.

#### **Risposta: Corretto!**

Questo processo di attuazione e concretizzazione è compito della politica e della legislazione. Nel 1992 è stata emanata una legge importante in questo contesto, la legge n.104 - Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.

**Domanda 2:** Qual è la soglia di invalidità per la quale sono previsti i primi benefici da parte dello stato? Grado di invalidità di almeno...

- 33%
- 34%
- 46%
- 51%

**Risposta:** 34%

**Domanda 3:** Un'azienda ha 20 dipendenti. Quante persone con disabilità deve assumere?

- Una
- Due
- Tre
- Quattro

**Risposta: Una**

Tutte le aziende con una media un numero di dipendenti che va da 15 a 35 devono assumere almeno una persona con disabilità, se fanno nuove assunzioni. Di più è ovviamente permesso!

**Domanda 4:** Le persone con disabilità ...

- ...non sono licenziabili.
- ...possono essere licenziate in qualsiasi momento.
- ...sono soggette a tutela speciale contro il licenziamento dopo i primi sei mesi.

- ...possono essere licenziate, come tutte le altre, per giusta causa, giustificato motivo oggettivo e per un aggravamento dello stato di salute.

**Risposta:** possono essere licenziate, come tutte le altre, per giusta causa, giustificato motivo oggettivo e per un aggravamento dello stato di salute.

Sulla licenziabilità dei facenti parte le categorie protette si è espressa anche la Corte di Cassazione, con sentenza n. 28426/2013. In essa è stato compiuto un bilanciamento tra la tutela dei soggetti con inferiore capacità lavorativa e gli interessi dell'azienda; in base a questo ragionamento, è stato ribadito che il soggetto disabile possa comunque essere licenziato per giusta causa, per giustificato motivo oggettivo, o per giustificato motivo soggettivo (anche in caso di un aggravamento della patologia già esistente tale da ridurre al minimo la capacità lavorativa).

**Domanda 5:** Con la pensione, la persona con disabilità ha la possibilità...

- acquisire la massima autodeterminazione per la propria vita (lavoro, tempo libero, ecc.).
- finanziare una vacanza.
- finanziare un appartamento senza barriere.

**Risposta:** acquisire la massima autodeterminazione per la propria vita (lavoro, tempo libero, ecc)

Le persone con disabilità possono avere diritto a:

- **pensione di inabilità:** una prestazione economica, erogata a domanda, in favore dei soggetti ai quali sia riconosciuta una inabilità lavorativa totale (100%) e permanente (invalidi totali), e che si trovano in stato di bisogno economico.
- **indennità di accompagnamento:** una prestazione economica, erogata a domanda, a favore dei soggetti mutilati o invalidi totali per i quali è stata accertata l'impossibilità di deambulare senza l'aiuto di un accompagnatore oppure l'incapacità di compiere gli atti quotidiani della vita.

**Domanda 6:** Cos'è l'assistenza alla persona?

- La fornitura di servizi individuali che consentono alle persone con disabilità di condurre una vita indipendente e autodeterminata
- Una sorta di assistenza a tempo pieno per le persone con disabilità fisica.

**Risposta:** La fornitura di servizi individuali che consentono alle persone con disabilità di condurre una vita indipendente e autodeterminata

Nella Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità, gli Stati Parte all'Articolo 19 si impegnano a consentire alle persone con disabilità di ricevere Assistenza alla Persona.

**Domanda 7:** Quale dei seguenti termini **non** appartiene alla triade di obblighi degli Stati coinvolti, del trattato sui diritti umani delle Nazioni Unite?

- Protezione
- Anti-discriminazione
- Garanzia
- Rispetto

**Risposta:** Anti-discriminazione

**Domanda 8:** Quale delle seguenti affermazioni **non si** riferisce alla Convenzione sui diritti dei disabili?

- Mai prima d'ora una convenzione è stata negoziata in un periodo di tempo così breve (cinque anni).
- Mai prima d'ora alle persone con disabilità sono stati concessi diritti così ampi rispetto alle persone senza disabilità.
- Mai prima d'ora la società civile è stata coinvolta in modo così completo nel processo di negoziazione di una convenzione.

**Risposta:** Mai prima d'ora alle persone con disabilità sono stati concessi diritti così ampi rispetto a persone senza disabilità

La Convenzione sui diritti delle persone con disabilità riguarda la non discriminazione e l'uguaglianza, ma non mette le persone con disabilità in una posizione migliore rispetto alle persone senza disabilità. Infatti, il testo della Convenzione parla ripetutamente di pari diritti e pari opportunità.

**Domanda 9:** Quando è entrata in vigore la Convenzione sui diritti delle persone con disabilità per gli Stati coinvolti che vi avevano aderito fino a quel momento?

- Il 13 Dicembre 2006
- Il 30 Marzo 2007
- Il 03 Maggio 2008
- Il 26 Marzo 2009

**Risposta:** il 03 Maggio 2008

**Domanda 10:** Qual è il carattere giuridico della Convenzione sui diritti delle persone con disabilità?

- È al di sopra della Legge fondamentale.
- In quanto documento di riferimento, ha solo effetto di raccomandazione e non è giuridicamente vincolante.
- Si applica esclusivamente agli enti pubblici federali.
- Ha valore di legge.

**Risposta:** Ha valore di legge, in quanto è stata ratificata dallo Stato italiano.

**Domanda 11:** Cosa si può fare in caso di violazione della Convenzione?

- Presentare una denuncia al Comitato delle Nazioni Unite dopo che si siano esperiti i rimedi previsti dall'ordinamento italiano
- Rendere pubblica l'ingiustizia
- Intraprendere un'azione legale
- Tutte le precedenti

**Risposta:** Tutte le precedenti

Se chi è deputato ad applicare la Convenzione in Italia non lo fa, secondo l'art. 2 del Protocollo Opzionale, bisogna prima esperire tutti i rimedi giuridici interni allo Stato per tentare di eliminare tale violazione e solo quando ciò non abbia sortito effetto attivare la procedura internazionale di rilevazione della violazione. Parallelamente, i mezzi di comunicazione possono essere utilizzati per denunciare la violazione, da parte dello Stato, del diritto internazionale sui diritti umani.

## b) Allegato 6.1.2. Elenco di link sul quadro giuridico

### Ulteriori collegamenti sul quadro giuridico (Germania ed Europa)

#### Europa:

- <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137&langId=de>
- <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1138&langId=de>
- <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1532&langId=en>
- <https://www.stmas.bayern.de/leben-in-europa/behinderung/index.php>
- <https://www.enableme.de/de/artikel/internationale-und-europaische-rechtsgrundlagen-der-inklusion-von-menschen-mit-behinderung-2347>
- <https://www.behindertenrechtskonvention.info/die-behindertenrechtskonvention-und-die-europaeische-union-3747/>

#### Italia:

- <https://www.disabili.com/legge-e-fisco/speciali-legge-a-fisco/legge-104-disabili>
- <https://www.disabili.com/legge-e-fisco/speciali-legge-a-fisco/riconoscimento-invalidita-civile>
- <https://www.inps.it/prestazioni-servizi/come-richiedere-un-sostegno-economico-per-invalidita-civile#>
- <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/disabilita-e-non-autosufficienza/focus-on/Convenzione-ONU/Pagine/Convenzione%20Onu.aspx>
- <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/disabilita-e-non-autosufficienza/focus-on/norme-sul-collocamento-al-lavoro-delle-persone-disabili/Pagine/default.aspx>
- <https://www.disabili.com/mobilita-auto/speciali-mobilita-a-auto/barriere-architettoniche-e-disabilita/barriere-architettoniche-normativa-e-leggi>

## 7. Conoscenze di base sulle varie tipologie di disabilità

a) Allegato 7.1.1. Dispensa sui tipi più comuni di disabilità, incluse brevi descrizioni

### Dispensa "Le tipologie più comuni di disabilità"

#### Definizione di disabilità

*dalla Convenzione ONU sui diritti  
delle persone con disabilità*

Le persone con disabilità includono coloro che hanno menomazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali a lungo termine che, in interazione con varie barriere, possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione alla società su base di uguaglianza con gli altri.



## DISABILITA' MOTORIA

Esiste un'ampia varietà di disabilità fisiche che originano da condizioni congenite, traumatiche o disturbi neuromuscolari progressivi: esse includono infatti diverse condizioni mediche quali lesioni del midollo spinale (paraplegia o quadriplegia), paralisi cerebrale, spina bifida, amputazioni, distrofia muscolare, disturbi cardiaci, fibrosi cistica, paralisi, esiti invalidati della poliomielite e ictus.

Esse provocano riduzioni del funzionamento che di norma vengono corrette con l'uso di protesi, di apparecchi ortopedici e che, nei casi più gravi, richiedono l'uso della sedia a rotelle.



## Consigli utili:

- Parla usando un tono di voce normale
- Offriti di aiutare ad aprire porte pesanti o a raccogliere oggetti che potrebbero essere caduti sul pavimento.
- Chiedi se la persona vuole aiuto per raggiungere qualcosa che è a un livello non accessibile
- Non dare per scontato che la persona non possa compiere un'azione specifica, è sempre meglio chiedere prima di aiutare e attendere la risposta in modo da seguire le indicazioni che la persona ti darà: la persona con disabilità sa qual è la più sicura modo più efficace per eseguire tale azione.
- Ricorda che alcune persone con difficoltà motorie possono avere difficoltà o non essere in grado di manipolare oggetti, girare pagine, scrivere usando una penna o una matita

### *Utenti su sedia a rotelle*

- Guarda direttamente l'utente su sedia a rotelle. Per lunghe conversazioni, inginocchiarsi all'altezza dell'utilizzatore della sedia a rotelle o portare una sedia per consentire una conversazione più confortevole
- Non appoggiarsi o spingere la carrozzina senza prima chiedere: la carrozzina è come un prolungamento del corpo della persona, anche appoggiare il piede sulla ruota può essere considerato poco rispettoso
- Non posizionare la carrozzina in modo che la persona sia rivolta verso un muro o un altro ostacolo.

### *Persone con difficoltà a camminare*

- Quando possibile, offri un posto
- Offri aiuto con cappotti, borse o altri effetti personali
- Le persone che hanno ausili per la deambulazione possono avere difficoltà a usare le mani quando si alzano
- Molte malattie possono rendere difficile o impossibile trattenere e afferrare.  
La debolezza degli arti rende difficile muoversi e mantenere l'equilibrio

## **Disabilità sensoriale - disabilità uditiva**

**Perdita totale (sordità) o parziale (ipoacusia) del senso dell'udito superiore a 25 decibel, dovuta a cause congenite, infettive, traumatiche, tossiche ecc.**

Le persone sorde dalla nascita o dall'infanzia usano spesso la lingua dei segni per comunicare. A volte le loro abilità di alfabetizzazione possono essere alterate - è difficile imparare a leggere e scrivere una lingua che non si è mai sentita parlare e che non è la propria madrelingua. La lingua dei segni è completamente diversa da una lingua parlata ed ha una propria grammatica, lessico e idiomi. Del resto, la lingua parlata è la seconda o terza lingua per molti sordi.



Le persone che sono diventate sorde in momenti successivi della vita utilizzano più spesso la lettura del labiale, messaggi scritti o segni elementari per comunicare. Queste persone hanno sviluppato e usano il linguaggio parlato.

### **Consigli Utili:**

- La cosa migliore è chiedere come un individuo preferisce comunicare piuttosto che cercare di indovinare.
- Le persone con una leggera ipoacusia possono spesso cavarsela senza un apparecchio acustico, ma dipendono da determinate condizioni per la comunicazione: buona acustica, nessun rumore di fondo, buona illuminazione e discorso chiaro. Potrebbe essere difficile per loro partecipare a una discussione di gruppo.
- Le persone che hanno una grave perdita dell'udito e coloro che hanno perso l'udito da adulti possono beneficiare di segnali e informazioni di supporto in forma scritta, se tali informazioni sono disponibili.
- Potrebbe essere necessario attirare l'attenzione di una persona che ha problemi di udito toccandogli leggermente la spalla o indicando con la mano.
- Non gridare quando parli, ma usa un tono normale. Questo è importante in quanto è più difficile leggere le labbra quando si urla, né questo rende il messaggio più chiaro, solo più forte. Piuttosto, parla lentamente, guardando la persona, e usa dei sinonimi se la persona ha difficoltà a capire cosa intendi. Usa segni e movimenti del corpo per farti capire.
- Mettiti di fronte alla luce e tieni le mani lontane dalla bocca.
- Puoi anche scrivere messaggi più brevi se questo facilita la conversazione.
- Sii consapevole del fatto che le persone con problemi di udito avranno difficoltà se le informazioni importanti vengono comunicate solo in modalità audio. Allo stesso modo, una persona con problemi di udito avrà difficoltà a seguire importanti comunicazioni video se non ci sono sottotitoli e/o interpretazione in lingua dei segni.

## ***Disabilità sensoriale - persone cieche***

Perdita totale (cecità) o parziale (ipovisione) del senso della vista superiore a 3/10, dovuta a cause congenite, progressive ereditarie, traumatiche, virali ecc.

### ***Consigli utili:***

- Quando parli ad una persona cieca o ipovedente, introduciti spiegando la tua posizione e parlagli direttamente; comunicagli quando ti allontani - altrimenti si troverà a parlare con uno spazio vuoto.
- Chiedi sempre ad una persona cieca o ipovedente se ha bisogno d'aiuto: potrebbero anche non avere bisogno di alcuna assistenza. Mai afferrarlo e condurlo.
- Chiedi sempre come preferisce essere guidato: alcuni preferiscono che gli venga porto il braccio, altri essere guidati verbalmente.
- Dai indicazioni su cambiamenti della superficie del suolo, spiega l'origine di rumori forti, che potrebbero allarmare una persona cieca o con riduzione della capacità visiva. Se ci sono gradini, spiega se occorre salirli o scenderli. Quando ti avvicini a una porta, spiega come si apre e da che parte, specifica anche se si tratta di una porta girevole o scorrevole.
- Non spingere mai la persona verso la sedia, ma descrivi la sedia (es. sedia da cucina, divano basso) e metti la sua mano sulla spalliera, i braccioli o la seduta e spiega in che direzione è posta la sedia.
- Quando gli porgi qualcosa, descrivi di cosa si tratta e posizionalo tra le sue mani – evita di lasciarlo sul banco o la scrivania e basta.
- Considera che una persona con riduzione della capacità visiva potrebbe avere difficoltà a muoversi indipendentemente nello spazio quando, ad esempio, le indicazioni non sono grandi, chiare e stampate con molto contrasto, l'illuminazione non è adeguata o le porte a vetri non sono chiaramente indicate con delle strisce colorate contrastanti.
- Se tutte le informazioni importanti non vengono fornite in formato accessibile (informazione audio, in Braille - per coloro che lo leggono, caratteri grandi, o siti che siano accessibili per le persone cieche), devi essere pronto a comunicare queste informazioni in modo accessibile.
- Persone con cecità congenita potrebbero avere difficoltà a capire concetti astratti o idee o concetti che richiamano immagini.

## ***Disabilità cognitiva***

È caratterizzata da ritardo mentale, che può essere lieve, moderato o grave; provoca l'incapacità della persona di affrontare e risolvere problemi, anche se molto semplici, o di adattarsi rapidamente ad alcuni cambiamenti.

Possono derivare da cause di varia natura:

- 1) condizioni presenti dalla nascita es. Trisomia 21 (una condizione genetica) o autismo;
- 2) danno cerebrale e demenza es. Disturbi dell'apprendimento e Alzheimer.

### ***Consigli utili:***

- Usa espressioni concrete e non dare per scontato alcun concetto.
- Usa parole brevi e semplici, evitando termini direzionali (destra/sinistra)
- Evita di dare molte informazioni contemporaneamente: una frase non dovrebbe contenere più di un'idea
- Fai una domanda alla volta e lascia alla persona abbastanza tempo per rispondere, cercando di essere rassicurante.
- Considera che la persona può trovare le informazioni difficili da leggere: potrebbe essere utile spiegarle in modo accessibile o fornirle in un linguaggio facile.
- Considera che le persone con difficoltà di apprendimento hanno spesso difficoltà di coordinazione, gestione del tempo, disturbo da deficit di attenzione, riduzione della velocità di elaborazione, di maturità emotiva e memoria e possono avere difficoltà a tollerare i cambiamenti.

## ***Disabilità psichica***

Si riferisce a quelle malattie psichiatriche che interferiscono in modo significativo con il funzionamento della persona nelle principali attività della vita come l'apprendimento, il lavoro, la comunicazione ecc. I tipi più comuni di disabilità mentale sono i disturbi d'ansia, i disturbi dell'umore e le psicosi.

### ***Consigli utili:***

- Le istruzioni dovrebbero essere suddivise in piccoli compiti per essere facilmente comprensibili.
- Usa espressioni concrete e non dare per scontato alcun concetto.
- Assicurati di non invadere lo spazio personale (in alcune persone potrebbe causare ansia).
- Cerca di non essere evasivo e di non invitare la persona a rivolgersi a qualcun altro.
- A volte potrebbe essere necessario stabilire dei limiti: es. "Ho solo 5 minuti per parlare con te" o "se sei così agitato non posso parlare con te".
- Cerca di essere accogliente e rassicurante.

## ***Disturbi del linguaggio***

A volte le persone con disabilità motoria, cognitiva o mentale possono avere anche disturbi del linguaggio.

### ***Consigli utili:***

- Non dare per scontato che la persona abbia anche un disturbo dell'apprendimento.
- Sii paziente, ripeti quello che hai capito e se non capisci qualcosa dillo alla persona.
- Non cercare di completare le frasi se la persona parla lentamente.
- Se la persona ha molte difficoltà a parlare, può essere utile porre domande che richiedono una risposta breve.

## Suggerimenti generali

Una persona non è uguale a meno che tu non la tratti da pari a pari.

- Concentrati sulla PERSONA piuttosto che sulla sua disabilità
- Evita atteggiamenti compassionevoli.
- Non dimenticare il tuo ruolo di educatore: se l'utente sbaglia, faglielo notare.



### b) Allegato 7.1.2. Elenco di link e letteratura sulle diverse disabilità

#### Ulteriori link sulle diverse disabilità

- <https://www.istitutipolesani.it/guide/disabilita-fisiche-psichiche-sensoriali/>
- <https://www.contactsrl.it/disabilita-sensoriale/>
- <https://www.stateofmind.it/2015/07/disabilita-mentale-progettualita-futuro/>
- <https://www.anastasis.it/disturbi-del-linguaggio/>
- [https://www.unimondo.org/Guide/Diritti-umani/Disabilita/\(desc\)/show](https://www.unimondo.org/Guide/Diritti-umani/Disabilita/(desc)/show)
- <https://www.abilitychannel.tv/termini-scrivere-parlare-disabilita/#:~:text=Ad%20esempio%2C%20basta%20riferirsi%20alle,%E2%80%9D%20e%20%E2%80%9Cnon%20udente%E2%80%9D.>
- <https://www.ledha.it/page.asp?menu1=2&menu2=10>

### c) Allegato 7.2. Storie, in cui le persone in questione parlano dei propri limiti, ma anche di quello che possono fare

#### **Sono solo un adolescente normale**

Franziska Heiß, 13 anni, ha la rarissima Fibrodysplasia ossificans progressiva.

Mi chiamo Franziska Heiß e sono nata a Linz, in Austria, nel 1997. Ho una malattia chiamata FOP. Questo sta per Fibrodysplasia ossificans progressiva. La malattia fa sì che i miei muscoli si trasformino gradualmente in ossa. Lesioni o sforzi eccessivi fanno sì che ciò accada ancora più velocemente, il che significa che non mi è permesso praticare sport o partecipare a lezioni di ginnastica a scuola. Frequento l'Akademisches Gymnasium di Linz.

Sono abbastanza limitata nei miei movimenti. Pertanto, non posso partecipare a molte attività, siano esse scolastiche o con gli amici. È stato difficile per me capirlo all'inizio. Ma ti ci abitui, perché non hai altra scelta. Ho trascorso i primi undici anni della mia infanzia come la maggior parte degli altri bambini. Ero molto soddisfatta, cosa di cui sono molto felice. Ho frequentato un asilo nel centro di Linz e poi le scuole elementari di Römerberg. Ora ho tredici anni e circa due anni fa i medici mi hanno diagnosticato la FOP.

In passato, quando ancora mi era permesso farlo, non mi è mai piaciuto molto fare sport. Ma come spesso accade, il proibito di solito diventa interessante. Quindi all'inizio ho avuto una fase in cui mi arrabbiavo per tutto ciò che non era possibile. Tuttavia, penso che tutti mi capissero.

Cerco sempre di apparire il più normale possibile, perché non sopporto di ricevere aiuto o essere compatita. La mia famiglia e i miei amici mi trattano ancora come una volta, il che penso sia indescrivibilmente fantastico da parte loro.

A parte i miei limiti fisici, sono un adolescente normale che ha punti di forza e di debolezza e sperimenta alti e bassi. Vedo la mia malattia come una sfida, non come una disabilità. Non mi piace quella parola e non credo che mi si addica.

#### **"Sarebbe bello se ci fosse un po' di disponibilità"**

Pascal Felix, 16 anni, frequenta la nona classe di una scuola secondaria ordinaria (in alcuni Paesi europei esistono ancora le scuole speciali per gli studenti con disabilità).

Mi chiamo Pascal Felix e ho 16 anni. Sono nato con una disabilità fisica. Le mie mani e le mie gambe hanno una mobilità limitata. Ma questa non è una paralisi che colpisce tutto il corpo. Quindi è ancora sopportabile, soprattutto perché non ho mai conosciuto la cosa vuol dire camminare normalmente. Se eri in grado di camminare e all'improvviso non puoi farlo a causa di un incidente, immagino che sia molto brutto.

Sono figlio unico. Lo trovo molto bello. Passo molto tempo con la mia famiglia. Ad esempio, andiamo a fare la spesa insieme, andiamo a nuotare o facciamo tante altre cose. Nonostante i miei limiti fisici, frequento una scuola ordinaria, attualmente la nona elementare. Durante la mia giornata scolastica, un assistente alla persona mi accompagna e mi sostiene quando cambio aula e in altre situazioni che non posso gestire da solo.

Quando sei in una scuola ordinaria, tutti devono fare delle concessioni. Ad esempio, gli insegnanti mi danno più tempo per il lavoro in classe. Ho bisogno del computer con cui scrivo per più tempo.

Sarebbe carino se ci fosse un po' di disponibilità in classe e se i miei compagni accettassero le eccezioni che vengono fatte per me in alcuni posti. Sarei felice se mi aiutassero quando non ho un assistente, ad esempio accompagnandomi a scuola la mattina con la mia sedia a rotelle. Purtroppo, è difficile nella mia classe. Penso di essere

sfortunato.

Alla scuola elementare che ho frequentato, questo non era affatto un problema. I miei compagni di classe si sono sempre resi utili. Nella mia classe attuale, alcuni di loro la vedono in modo molto diverso. Dicono che non ho voglia e che sono pigro. Grazie a Dio riesco a ignorare in una certa misura queste accuse. Ma lo trovo triste. L'esperienza lavorativa che faccio ogni martedì mi sta aiutando a rimettermi un po' in piedi. I miei colleghi sono molto contenti di me.

Non potendo camminare come gli altri giovani, ho anche hobby diversi. A molti ragazzi piace giocare a calcio. Non riesco a tenere il passo con quello sport. Ma non è una brutta cosa per me. Ognuno deve seguire la propria strada nella vita, perché ognuno conosce meglio i propri punti di forza e di debolezza. I miei hobby sono il lavoro al computer, il nuoto, il ciclismo e mi piace fare sport in palestra con supporto. Questi hobby li posso praticare con soddisfazione. Sono felice per come vivo.

Quando avrò completato in modo soddisfacente la mia scuola, non vedo l'ora di iniziare il lavoro dei miei sogni: essere un uomo d'affari nel marketing relazionale. Con questa professione posso trasferire i miei hobby preferiti sul lavoro.

### **Con un amico forte, tutto funziona**

Pensieri ed esperienze su quando si viaggia con i mezzi pubblici di Simon Schmidt.

Come persona in sedia a rotelle e a causa della mia vista, non posso conseguire la patente di guida. Circa due anni fa, ho dovuto pensare a come spostarmi da un posto all'altro senza macchina. Il trasporto pubblico mi dà un senso di libertà molto importante. Un noioso martedì pomeriggio, mia sorella mi ha suggerito di prendere l'autobus da Nehren a Mössingen. Accettai e ne fui subito entusiasta. Senza bisogno di un autista, eravamo in città in pochi minuti. Salire e scendere dall'autobus non è stato un problema, perché la maggior parte dei veicoli ha rampe, o almeno gli autobus possono essere abbassati in modo da poter salire e scendere comodamente, anche se con assistenza. Il fatto che il tutto sia gratuito per me come persona in sedia a rotelle ha reso il tutto ancora più attraente. Sfortunatamente, ho scoperto presto che non tutto funzionava senza intoppi. Ad esempio, se vuoi andare da Gomaringen a Reutlingen in autobus, di solito è un pullman con gradini alti e un corridoio stretto in cui proprio non riesco a salire.

Ho letto il seguente testo sul sito web delle ferrovie quando sono voluto andare per la prima volta ad Ansbach con mia sorella. "In Germania, quasi tutte le stazioni a lunga percorrenza dispongono di ascensori o rampe come ausili mobili per salire a bordo, mentre il trasporto locale di passeggeri dispone di ausili per salire a bordo come ascensori, rampe automatiche e ponti manuali già integrati in molti treni per consentire l'utilizzo di stazioni anche di piccole e medie dimensioni." Quando l'ho scoperto, ho pensato: Meraviglioso! Li chiamo subito! Avrei dovuto sapere che non era tutto così semplice. Quando si è trattato di scoprire quale treno sarebbe andato bene, è diventato più difficile. "Non puoi prendere quello, i posti per le sedie a rotelle sono già occupati". "Ci sarebbe anche il treno che parte alle sette del mattino". "In questo modo arriveresti quando il personale di Ansbach fa la pausa pranzo". Ma poi ce l'abbiamo fatta. Dovevo essere al punto di assistenza a Stoccarda un quarto d'ora prima della partenza.

Siamo stati in grado di acquistare i nostri biglietti presso la biglietteria automatica. Felici e soddisfatti – siamo saliti in carrozza e i controllori hanno accettato il mio pass disabili - siamo arrivati. Le cose sono diventate strane durante il viaggio di ritorno. Allora non ci hanno fatto nemmeno salire su una delle carrozze "normali", ma in quella delle biciclette. Non c'era nemmeno il bagno lì. Tuttavia, è stato fantastico per me poter percorrere lunghe distanze senza i miei genitori o un adulto per andare a trovare i nostri parenti vicino ad

Ansbach. La mia conclusione: sul "percorso ufficiale" per i passeggeri a mobilità ridotta si sale solo molto lentamente. La cosa migliore da fare è fare affidamento sui tuoi compagni di viaggio che ti aiutano a scendere e risalire dal treno. Con un amico forte tutto funziona.

### **Chi dice che sono disabile, mi disabilita**

Ina Rebenschütz, 39 anni, ama il suo appartamento, la sua batteria e la sua indipendenza

Io, Ina Rebenschütz, sono nata come terza figlia di una famiglia del distretto di Esslingen nel 1971. Ora ho 39 anni. Dopo l'asilo, ho trascorso un anno alla Rohracker School di Esslingen, una scuola speciale, perché non ero pronta per iniziare la scuola. Dopo quell'anno sono andata alle elementari e poi alle medie. Dopo la scuola, ho fatto un anno come volontario del servizio civile, durante il quale sono comparsi in me i primi segni di ansia. Questo è stato seguito dal mio primo ricovero in una clinica psichiatrica. Dopo il servizio civile, avrei dovuto fare un tirocinio in una casa di campagna per disabili nel Giura Svevo. È fallito completamente. Ero così sedata di psicofarmaci che non era possibile. Poi, ho passato l'inferno in questa casa per quattro anni e mezzo perché un altro residente mi ha molestato giorno dopo giorno. Ancora oggi ne soffro le conseguenze.

Sono single, il che è positivo perché ho molto a che fare con me stessa. I miei hobby includono dipingere, scrivere, suonare la batteria, andare nella chiesa per bambini e andare in bicicletta. Vivo da sola in un piccolo appartamento in affitto e amo la mia indipendenza. Dopo tutto, non avrò i miei genitori per sempre. Parte della mia disabilità è che di tanto in tanto mi ci vuole un po' più di tempo rispetto ad altre persone. Non è sempre facile. Spesso dovrei essere come le persone pensano che dovrei essere: devi essere sano.

Chiunque dica che sono disabile, mi sta ostacolando in quello che faccio. Per il futuro, desidero una maggiore comprensione per tutte le persone, indipendentemente dalla disabilità che hanno. È un passo difficile per molte persone sane avvicinarsi ai malati o alle persone con disabilità. Ma se osano fare questo passo, vedranno e sentiranno che queste persone sono fondamentalmente "normali". Come tutti.

### **La sedia a rotelle, queste sono le mie gambe**

Erdinc Koc, 35 anni, ha dovuto cavarsela per sei mesi senza una sedia a rotelle elettrica adatta - in gran parte confinato nel suo appartamento

**16 Aprile - 23 Aprile:** "Senza sedia a rotelle - malato": questo è l'inizio della mia storia. La mia sedia a rotelle elettrica si è rotta, la parte elettronica non funziona più. La sedia a rotelle: rappresenta le mie gambe, mi permette di condurre una vita indipendente. Senza di essa non posso andare al lavoro e nemmeno lasciare il mio appartamento ad Albstadt. Devo darmi malato senza esserlo. La sedia a rotelle verrà riparata rapidamente, mi è stato detto al negozio di forniture mediche. Pochi giorni al massimo. Non ho una sedia a rotelle di riserva.

**26 Aprile - 7 Maggio:** Senza la sedia a rotelle - vacanza: la sedia a rotelle non arriva. Io resto ottimista e informo il mio datore di lavoro, prendo una vacanza. Mi organizzo con gli amici per chiedere di fare la spesa e delle commissioni per me. Dopotutto, non posso uscire dal mio appartamento. Sono abituato a prendermi cura dei miei affari. Dopotutto, la mia sedia a rotelle è in riparazione e arriverà l'8 giugno.

**9 Giugno:** Finalmente posso andare al lavoro. Nello stesso giorno, la sedia a rotelle si rompe sul lavoro. Il mio manager personale chiama quindi l'ufficio di collocamento in mia presenza per sottolineare la necessità di una seconda sedia a rotelle. Dicono: Sì, certo, troveremo una soluzione.

**9 Giugno - 6 Agosto:** Di nuovo malato - senza sedia a rotelle: il tecnico arriva effettivamente a metà giugno e decide di far riparare di nuovo la sedia a rotelle. Eh, sì, c'era anche l'appuntamento con l'ufficio di collocamento. A questo appuntamento mi è stato detto che l'agenzia di collocamento non avrebbe coperto i costi di una seconda sedia a rotelle. Perché uso la sedia a rotelle anche privatamente. Certo, la mia disabilità dura solo dalle 6:00 alle 18:00. Secondo l'agenzia di collocamento, la compagnia di assicurazione sanitaria è responsabile della mia richiesta. Questo è il punto in cui coinvolgo il mio avvocato. Prendo una sedia a rotelle temporanea per un periodo, ma è troppo grande per me. Nei giorni seguenti cado più volte dalla sedia a rotelle per strada mentre cerco di raggiungere l'azienda a circa quattro chilometri di distanza. La sedia a rotelle non è adatta alla mia altezza e alla mia disabilità. Apprendo dalla compagnia di assicurazione sanitaria che la mia vecchia sedia a rotelle è stata smaltita: è troppo costosa da riparare. Ora devo aspettare fino all'inizio di ottobre per avere la mia nuova sedia a rotelle adattata.

**Metà Ottobre:** La sedia a rotelle mi viene finalmente consegnata. Posso tornare al lavoro adesso! Finalmente! Quello che non voglio provare mai più è che la mia sedia a rotelle sia rotta e di essere completamente tagliato fuori da una vita indipendente e lavorativa.

### Potrei volere di più?

Berta Schweikert, nata nel 1923, racconta la sua infanzia e giovinezza con una disabilità. Doveva essere il 1927 o il 1928. Ero seduta tra mio nonno e mia nonna sulla panca del cortile, poco più di quattro anni. I bambini giocavano a rincorrersi per strada, urlando e gridando. Anche io dovevo essere con loro! Ma ero già caduto all'altro angolo della casa. La nonna mi ha bendato la fronte sanguinante e la mamma mi ha rimproverato: "Perché lo fai? Lo sai che non puoi saltare così!" Poi ho gridato: "Mamma, perché non posso farlo? Perché?" La mamma non mi ha dato una risposta. Circa un anno dopo l'ho ricevuta. Il funzionario della sanità pubblica aveva esaminato i bambini in età scolare e aveva scoperto che c'era qualcosa che non andava nelle mie articolazioni dell'anca. Durante le vacanze autunnali mia madre mi portò alla clinica, dove sono stato con una fasciatura di trazione per settimane fino a quando è stato possibile tentare di fissare l'articolazione in anestesia generale. Successivamente, mi è stato permesso che sarei tornato a casa con un gesso rigido per alcune settimane. Ho dovuto sopportare il dolore, però, e non riesco ancora a liberarmene, ma ora posso affrontarlo. All'inizio zoppicavo molto, ma con gli anni è migliorato. Ovviamente non potevo correre e saltare come gli altri bambini, motivo per cui non ho potuto partecipare a molte cose. In questi anni, a volte sono stato deriso e preso in giro dagli altri.

Mia madre voleva che più tardi mi guadagnassi da vivere. La mia disabilità motoria mi ha causato molti problemi nel mio primo lavoro. Dovevo andare in ufficio a piedi per un chilometro attraverso il villaggio quattro volte al giorno. Mi è costato molta fatica. Tramite mia madre ero già arrivato da bambino alla Evangelical Fellowship e mi ero unito al suo gruppo di giovani. Quindi ho avuto buoni amici e ho vissuto molte cose meravigliose nei campi nel mio Paese e all'estero. La mia ferma fede in Dio mi ha dato forza anche nelle



Erasmus+



situazioni difficili. Durante gli anni ho avuto spesso modo di sperimentare l'aiuto dei miei amici, soprattutto durante gli anni della guerra, ogni volta che non riesco a far fronte a qualcosa a causa della mia disabilità. Il desiderio di mia madre si è avverato. Ho potuto esercitare la mia professione per 45 anni e aiutarla anche nella sua vecchiaia. Finora la mia pensione e i miei risparmi sono sufficienti per il mio piccolo appartamento in una residenza assistita. Ormai sono undici anni che sono a casa. Per lo più mi è ancora permesso di essere indipendente, e posso fare la spesa con la mia piccola carrozzina elettrica e sono molto cortese al supermercato e negli altri negozi. Quindi, anche alla mia età avanzata di 87 anni, è facile sopportare il disagio. Potrei volere di più?

#### d) Allegato 7.3. Esempio di foglio informativo individuale di emergenza

The image displays three components related to epilepsy management:

- Top Left:** An orange emergency card titled "Epilepsie-Notfall-Ausweis". It contains fields for Name, Straße, PLZ/Ort, Behandelnder Arzt (Name, Telefon, Im Notfall bitte informieren), and Tab. Nr. A note at the bottom says "Bitte hier Position ankreuzen!".
- Top Right:** A "Behandlungskalender Epilepsie" (Epilepsy Treatment Calendar) by ratiopharm. It features a colorful flower border and a red sticker that says "Mit Notfall-Ausweis!". The tagline is "Gute Preise. Gute Besserung."
- Bottom Left:** Text titled "Erste Hilfe" (First Aid) and "Hinweise zur Vermeidung von Anfällen" (Instructions for avoiding seizures).
  - Erste Hilfe:**
    - Bewahren Sie Ruhe
    - Beobachten Sie den Anfall genau, das Anfallsgeschehen ist wichtig für die Einordnung des Krampfanfalls
    - Beengende Kleidungsstücke im Halsbereich lösen
    - Vermeiden Sie Verletzungsgefahr
    - Bringen Sie die Person in die stabile Seitenlage, da bei Anfällen oft der Speichelfluss erhöht ist
    - Rufen Sie einen Arzt oder Krankenwagen, wenn mehrere Anfälle hintereinander auftreten, ohne dass der Patient dabei zu Bewusstsein kommt, der Anfall länger als 10 Minuten dauert oder Verletzungen auftreten
  - Hinweise zur Vermeidung von Anfällen:**
    - Regelmäßige Einnahme der vom Arzt verordneten Medikamente, möglichst zur gleichen Tageszeit
    - Setzen Sie niemals ohne Rücksprache mit dem behandelnden Arzt Ihre Medikamente ab oder ändern die verordnete Dosierung
    - Dokumentieren Sie das Anfallsgeschehen in Ihrem Anfallskalender für die weitere Therapie
    - Entwickeln Sie einen geregelten Schlaf-Wach-Rhythmus
- Bottom Right:** Text titled "Erste Hilfe Maßnahmen" (First Aid Measures) by ratiopharm.
  - Bewahren Sie Ruhe
  - Beobachten Sie den Anfall genau, das Anfallsgeschehen ist wichtig für die Einordnung des Krampfanfalls
  - Beengende Kleidungsstücke im Halsbereich lösen
  - Vermeiden Sie Verletzungsgefahr
  - Bringen Sie die Person in die stabile Seitenlage, da bei Anfällen oft der Speichelfluss erhöht ist
  - Rufen Sie einen Arzt oder Krankenwagen, wenn mehrere Anfälle hintereinander auftreten, ohne dass der Patient dabei zu Bewusstsein kommt, der Anfall länger als 10 Minuten dauert oder Verletzungen auftreten

## 8. Il modo corretto di esprimersi: Cosa posso dire o come posso parlarne?

### a) Allegato 8.1. Lista di termini e strisce di carta stampate con i termini corrispondenti

- Attualmente più comune e politicamente corretto: persona con disabilità
- Comunemente usato ma legalmente poco chiaro:
  - ☐ Persona con menomazione
  - ☐ Persona con un handicap
- Termine più preciso per la diagnosi:
  - ☐ Autismo
  - ☐ Spasticità
  - ☐ Sindrome di Down
  - ☐ Trisomia 21 o altro
  - ☐ Persona con schizofrenia
- Termini usati come parolacce:
  - ☐ Down
  - ☐ Storpio
  - ☐ Zoppo
  - ☐ Psicopatico
  - ☐ Etc.

### b) Allegato 8.2.1. Piccola guida al colloquio per il 1° incontro (tra mediatore dell'inclusione e persona con disabilità)

1. Domande per la persona con disabilità:
  - Quali difficoltà hai nello specifico?
  - Da quanto tempo hai queste difficoltà? (Come sono nati?)
  - In quali situazioni hai bisogno di aiuto? Come posso aiutarti al meglio senza trattarti con condiscendenza?
  - In che modo la famiglia/gli amici affrontano la situazione? Come ti aiutano?
  - Quali esperienze negative hai avuto riguardo ad altre persone che si avvicinano alla tua disabilità? C'è qualche comportamento che non ti piace affatto?
  - Come parli della tua condizione? Che parole usi? (disabilità, limitazione, handicap)
  - Ci sono informazioni fondamentali che devo sapere come tuo mediatore d'inclusione?
2. Domande per il mediatore dell'inclusione:
  - Quali esperienze hai avuto finora nel relazionarti con persone con disabilità?
  - Hai ancora incertezze su come relazionarti con una persona con disabilità?
3. Domande sul volontariato (A entrambi):
  - Perché vorresti fare il volontario? Cosa ti aspetti dal tuo volontariato?

- Quali compiti vorresti svolgere come volontario? Quali no?

### c) Allegato 8.2.2. Suggerimenti di attività di conoscenza da fare con persone con disabilità

1° opzione: creare un profilo l'uno dell'altro

#### Descrizione:

Ogni partecipante riceve un profilo con differenti domande a cui rispondere nel dibattito:

Nome:

Colore occhi/capelli: (in modo che i partecipanti debbano guardarsi in faccia)

Luogo di nascita/residenza: Hobby:

Canzone preferita: Tv/Show preferita:

Qual è il nome della mia disabilità e come vorrei che venisse chiamata:

Avevi un soprannome da bambino e se sì, qual era?

Ti piace ancora il tuo soprannome?

2° opzione: intervista

#### Descrizione:

1 partecipante si dividono in coppie. A è un'intervistatore e ha cinque minuti per conoscere meglio B. L'intervistatore conduce l'intervista, ma l'intervistato può fornire maggiori informazioni. Dopo cinque minuti, cambiano i ruoli. Successivamente, ogni persona presenta il proprio intervistato per un minuto. Puoi utilizzare domande simili a quelle dell'opzione 1 e aggiungerne altre.

3° opzione: gioco - pezzo di carta

#### Descrizione:

Scrivi una domanda su ogni pezzo di carta e piegali. Metti i fogli di carta in un cestino, una scatola o qualcosa di simile. I partecipanti, a turno, disegnano un pezzo di carta e rispondono alla domanda. In questo modo i partecipanti imparano cose molto diverse l'uno dell'altro e possono iniziare una conversazione.

Possibili domande potrebbero essere: Qual è il tuo cibo preferito?

Hai un soprannome? Qual è?

Chi è il tuo musicista preferito?

In che posti hai vissuto?

Dove sei nato?

Come vorresti si parlasse della tua disabilità?

Qual è il tuo colore preferito?

Qual è il tuo più bel ricordo d'infanzia? Montagna o mare? Come mai?



Erasmus+



ASSOCIAZIONE  
UNIAMOCI ONLUS



Quali sono i tuoi hobby?

Hai animali domestici? Se sì, come si chiamano

Hai un motto nella vita? Se sì, quale?

Estate o inverno? Come mai?

Qual è stata la tua più grande avventura?

## 9. Valori, attitudini e credenze: "Non disabilitarmi!"

### a) Allegato 9.1. Metodologia per il teatro degli oppressi - Dispensa

Breve descrizione:

Il teatro dell'oppresso è una forma di teatro interattivo chiamato anche Teatro Forum, è una tecnica di risoluzione dei problemi in cui viene presentata una scena irrisolta di oppressione. Viene quindi riprodotta e il pubblico viene invitato a interrompere l'azione, sostituire il personaggio che percepisce come oppresso, in difficoltà o privo di potere e improvvisare soluzioni alternative. Non richiede una formazione teatrale o talento nella recitazione. Consentirà ai partecipanti di provare soluzioni e cambiare in meglio l'esito di uno scenario.

#### Metodologia e tecniche

Il Protagonista: Un personaggio oppresso

L' Antagonista: Chi opprime il protagonista

I Passanti: che assistono a questa oppressione e possono aiutare a prevenirla

Il Joker: garantisce un procedimento corretto. È il facilitatore e guida gli attori con giochi ed esercizi per indagare esperienze condivise di oppressione.

Gli spettatori/Attori: sono i membri del pubblico che sono invitati in scena a sostituire il protagonista o un passante per intervenire in caso di ingiustizia e offrire soluzioni per sciogliere il conflitto e dare allo spettacolo un finale ottimista.

#### I passaggi

- 1) 1° fase: La scena viene presentata
- 2) Discussione condotta dal Joker: a cosa hai assistito? Come possono gli Oppressi  
oppure i passanti impedire l'oppressione e cambiare il risultato?
- 3) 2° fase: La scena viene rappresentata di nuovo. Gli spettatori possono ora intervenire in qualsiasi momento se hanno un'idea per fermare l'oppressione. Possono assumere il ruolo dell'Oppresso o del Passante e realizzare le loro idee sul palco.
- 4) Discussione: Cosa è cambiato nella seconda fase? L'idea dei nuovi attori è stata efficace? Cosa si poteva fare meglio? Trova una conclusione

#### Debriefing

1. Cosa ha evocato questa attività?
2. È stato facile da fare? Come mai? Perché no?
3. Cosa hai notato di te mentre lo facevi?
4. Quando è diventato difficile? Quando è stato facile?
5. Cosa ha funzionato per te? Cosa, no?
6. Come potresti renderlo diverso? Quali varianti ti vengono in mente?

## Durata

Massimo 6 ore in tutto

## Materiali e attrezzature necessarie

- Lavagna a fogli mobili, schede di moderazione e schede di visualizzazione per la presentazione del metodo
- Carta e penna per le attività di brainstorming con i partecipanti
- Forse alcuni oggetti di scena teatrali, dipende dall'argomento presentato (ad esempio: islamofobia - sarebbe utile il velo o altri simboli religiosi)

## Ulteriori letture

<https://www.rs21.org.uk/2019/07/05/revolutionary-reflections-theatre-of-the-oppressed-as-a-political-method/>

<https://mronline.org/2019/07/11/theatre-of-the-oppressed-as-a-political-method/>

[https://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1010&context=cie\\_capstones](https://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1010&context=cie_capstones) <https://youtu.be/ANtkDBd9UNI>

## b) Allegato 9.2. Scene di situazioni tipiche in cui le persone con disabilità vengono “disabilitate”

### situazione 1

#### personaggi:

- MI: mediatore dell'inclusione
- V: volontario con disabilità
- RE: responsabile della festa estiva

nell'organizzazione

#### situazione:

L'organizzazione in cui la persona con disabilità presta volontariato organizza una festa estiva.

La direzione dell'organizzazione chiede al volontario di ritagliare altri tagliandi di deposito, che servono tra mezz'ora.

#### scena:

RE: \*tiene in mano forbici e carta\*, \*parla con V\* Fantastico che tu sia qui. Abbiamo bisogno del tuo aiuto. Puoi ritagliare questi tagliandi di deposito entro le 16:00?

V: \*deliziosamente compiaciuto\* Certo, mi piacerebbe! Comunque, non sono così impegnato al momento.

RE: Fantastico, questo ci aiuta molto. \*dà a V tutto ciò di cui ha bisogno\* Ecco le forbici e le sagome. Basta ritagliare i cerchi e poi metterli in questo barattolo per conservarli. Grazie mille. \*va via\*



Erasmus+



ASSOCIAZIONE  
UNIAMOCI ONLUS



V: \*inizia a ritagliare il primo cerchio e ha evidenti problemi, impiega molto tempo solo per un cerchio; viso concentrato\*.

MI: \*sta già diventando un po' impaziente e si siede accanto a V\*.

V: \*finisce il primo cerchio e lo mostra con orgoglio\* Il primo è già fatto! È divertente.

MI.: Fantastico! Ma ora devi continuare, non abbiamo molto tempo.

V: \*Ne ritaglia altri, ma ancora lentamente\*.

MI: \*diventa sempre più impaziente e irrequieto, guarda l'orologio\*

V: \*continua a tagliare con calma e lentamente finisce il secondo cerchio\*

MI: \*leggermente infastidito\* Ci restano solo 20 minuti per tutti i tagliandi qui. Devi accelerare un po' o non ce la farai.

V: \*leggermente turbato\* Ok, farò del mio meglio. Mi dispiace.

V: \*sembra ancora più concentrato e ricomincia a tagliare, ma lentamente come prima perché non può farlo più velocemente\*

RE: \*si avvicina ancora una volta\* E qui è tutto chiaro? Stai facendo progressi?

RE: \*vede che sono stati ritagliati solo due cerchi; scambia uno sguardo significativo con MI\*

V: \*sorride un po' incerto\* Sì, tutto chiaro....

RE: Ottimo, allora continua. \*si allontana\*

V: \*continua a tagliare\*

MI: \*è davvero impaziente e infastidito ormai\*

MI: \*toglie le forbici e la carta a V\* Adesso dammelo, così non va! Continuo io ora; altrimenti non finirai mai in tempo. \*inizia a tagliare\*

V: \*intimidito e un po' triste\* Ok...

## Situazione 2

### personaggi:

- MI: mediatore dell'inclusione
- V: volontario con disabilità
- C:

cameriere/a

### Situazione:

Il mediatore dell'inclusione e la persona con disabilità (visibile) sono seduti in un bar e vogliono ordinare qualcosa da bere.

### Scena:



Erasmus+



ASSOCIAZIONE  
UNIAMOCI ONLUS



\*MI e V si siedono a un tavolo\*

\*C li raggiunge, portando due menu\*

C: Ciao, benvenuti! Ecco il nostro menù delle bevande. Torno subito.

\*C mette entrambi i menù accanto a MI e se ne va\*

\*Entrambi guardano il menu\*

MI: Allora, sai già cosa prendi?

V: Penso che prenderò un caffè freddo. E tu?

MI: Prendo un cappuccino.

\*V e MI continuano a parlare\*

\*C torna per prendere le ordinazioni\*

C: Ha deciso cosa vuole da bere? \*guarda MI\*

MI: Per me un cappuccino per me.

\*C scrive\*

\*C continua a guardare MI\* E per lui? \*fa un movimento della testa verso V\* MI: Penso che prenderà un caffè freddo.

C: Ok, ve li porto subito. \*C se ne va\*

\*V sembra sorpreso e frustrato\*

### **situazione 3**

#### personaggi:

- MI: mediatore dell'inclusione
- V: volontario cieco
- C: cameriere/cameriera

#### situazione:

Il mediatore dell'inclusione e il volontario sono in un bar, hanno finito di bere e ora vogliono pagare.

#### scena:

*\*MI e V parlano e finiscono l'ultimo sorso\**

*\*MI guarda l'orologio\**Quindi, ora la tua pausa è quasi finita e dobbiamo tornare indietro. Sei pronto?

V: Sì, va bene, non voglio nient'altro. Puoi dire al cameriere che vorremmo pagare quando lo vedi?

MI: Certo, glielo dico non appena torna.

\*C arriva e prende i bicchieri vuoti\* C: Posso portarvi qualcos'altro?

MI: No, grazie, vorremmo il conto.



Erasmus+



ASSOCIAZIONE  
UNIAMOCI ONLUS



C: Ok, vi porto subito il conto. \*va via\*

\*V tira fuori il portafogli e inizia a cercare i soldi\*

\*C torna e mette il conto sul tavolo\* Insieme o separatamente? V:

Separatamente per favore. Quanto costano la soda e la torta? C: 7 euro.

\*V cerca soldi nel portafogli ma ha difficoltà a trovare la banconota giusta\*

MI: Posso pagare io prima. Quanto viene per me?

C: Per lei sono 8 euro, per favore.

MI: Ecco 10, va bene.

V: Grazie mille.

\*C e MI guardano V, che sta ancora cercando di ordinare e trovare i suoi soldi\*

\*MI prende il portafoglio dalla mano di V\* Dammelo, ti aiuto.

\*MI chiede a C\* 7 Euro, giusto?

C: Sì, esatto.

MI: 10 euro, vanno bene.

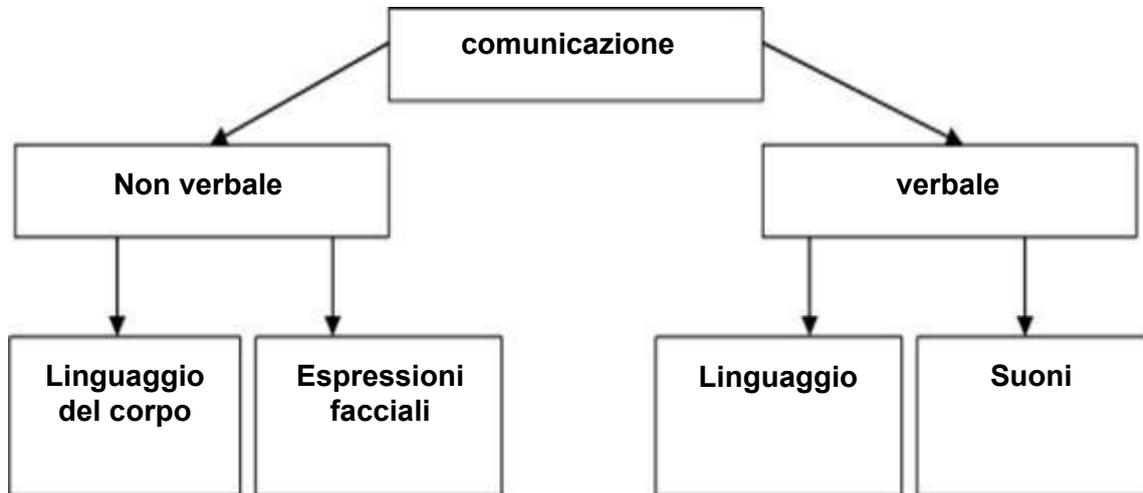
V: Ma....

V: Grazie mille. Buona giornata. \*C se ne va\*

\*MI restituisce il portafoglio\* Ok, ci siamo. Ora dobbiamo davvero muoverci .

## 10. Abilità comunicative

### a) Allegato 10.1.1. Comunicazione verbale e non verbale



### b) Allegato 10.1.2. Il quadrato della comunicazione



### c) Allegato 10.1.3. Suggerimenti per una buona comunicazione

#### Le basi della comunicazione

Senza comunicazione non saremmo in grado di gestire la nostra quotidianità. La comunicazione verbale è una parte importante delle nostre relazioni sociali. Attraverso la comunicazione possiamo trasmettere informazioni e conoscenze e interagire con altri.

Il modo in cui parliamo o la situazione in cui comunichiamo possono influenzare il modo in cui siamo visti e ricordati dagli altri, ma anche il modo in cui le cose che abbiamo detto vengono comprese e ricordate dai nostri ascoltatori. Il modo in cui comunichiamo influenza l'effetto che otteniamo.

Comunicare è un processo difficile:

Trovare le giuste parole per esprimere quello che si vuole dire è difficile.

Dire qualcosa non significa semplicemente parlare, ma che significato o che intento vuoi esprimere.

Dire qualcosa non significa che l'altra persona capisca.

Comprendere le parole vengono dette, non significa che l'altra persona capisca il loro significato o la tua intenzione.

Comprendere il significato di ciò che viene detto, non significa accettare ciò che è stato detto. Accettare non significa fare/attuare/agire...

In genere non siamo consapevoli di queste difficoltà; lo notiamo solo in determinate situazioni, ad esempio se:

- non riusciamo a esprimere ciò che vogliamo dire
- non capiamo cosa sta dicendo l'altra persona (ad es. sta parlando in una lingua o accento diverso, o non sta parlando chiaramente, interpretiamo male alcune parole o un linguaggio non verbale).

### **Riscaldamento - Esercizio 1: “Capire le difficoltà per comunicare bene”**

Il workshop inizia disponendo le persone in coppie sedute o in piedi schiena contro schiena. Le coppie devono parlare la stessa lingua in modo che siano in grado di comprendere le istruzioni fornite. A una persona verrà consegnata un'immagine (vedi allegato 1) e all'altra un foglio, una penna/matita e un blocco per appunti.

- L'esercizio inizia con la persona che tiene l'immagine che descrive l'immagine. La persona con carta e penna/matita disegna l'immagine in base alla descrizione. Alla persona che disegna non è consentito vedere l'immagine o essere influenzata da qualcosa (come il linguaggio del corpo) diverso dalle istruzioni vocali della persona che tiene l'immagine.
- Una volta che le coppie avranno finito di disegnare e descrivere l'immagine, potranno confrontare le 2 immagini. Ad ogni coppia verranno concessi alcuni minuti per discutere le immagini e il processo, identificando ciò che hanno trovato difficile e ciò che hanno trovato facile.
- Le immagini verranno poi appese al muro per formare lentamente un collage della comunicazione.
- Ciò verrà seguito da una discussione di gruppo facilitata, per riflettere sull'attività e sulla comunicazione in modo più ampio. Questo, a sua volta, verrà collegato all'importanza della comunicazione quando si gestiscono o intraprendono attività insieme ai volontari.

### **Esercizio 2: “Cosa rende la comunicazione difficile”**

Feedback tra i partecipanti sul tema “comunicazione”

A tutti i partecipanti viene consegnata una carta con un tipico "problema" relativo alla

comunicazione. I problemi sono tutti diversi e potrebbero includere, ad esempio, il borbottio, il contatto visivo e l'uso di un linguaggio complesso.

Ogni partecipante pronuncerà quindi un breve discorso assicurandosi che il problema di comunicazione sulla carta venga utilizzato all'interno del discorso.

Quando il partecipante pronuncia il proprio discorso, agli altri partecipanti viene chiesto di identificare il problema.

I risultati del giro di feedback potrebbero essere i seguenti:

- Voce: borbottante, poco chiara, che parla troppo velocemente o troppo piano
- Linguaggio del corpo: troppo poco contatto visivo, il linguaggio del corpo non si adatta al contenuto parlato
- Retorica: nessuna fiducia in sé stessi o persuasività, attenersi troppo ai propri appunti, struttura non chiara o illogica, troppe parole straniere, frasi troppo lunghe, suoni come "ahh", "em"

### Introduzione alla comunicazione

Quando si parla di comunicazione, la maggior parte di noi pensa al contenuto della lingua parlata. Tuttavia, il linguaggio del corpo (gesti, mimica, movimento) e il suono della propria voce (= comunicazione non verbale) hanno una notevole influenza sulle situazioni e su come gli altri "capiscono" o "fraitendono" ciò che vogliamo comunicare.

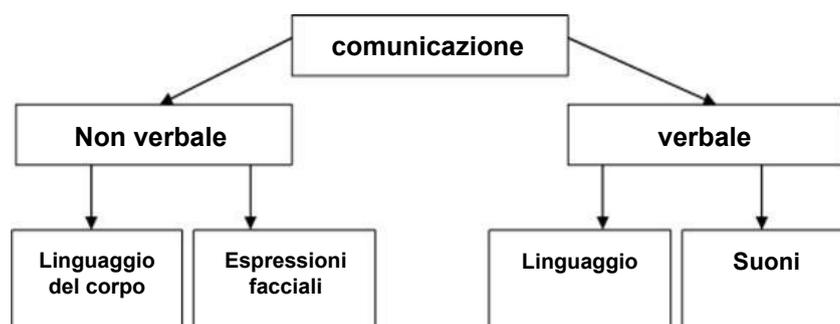
I segnali del corpo sono convincenti, anche se chi parla spesso non si rende conto che anche il suo corpo sta comunicando. Il principio generale è: "Il tuo corpo non mente mai".

Secondo una ricerca scientifica dello psicologo statunitense Albert Mehrabian (1967), un discorso di successo trae il 35% della sua efficacia dal suono della propria voce, il 58% dal proprio linguaggio del corpo e solo il 7% dall'effettivo contenuto parlato. Questi risultati mostrano che un discorso efficace non è determinato solo da "cosa" viene detto, ma anche da "come" qualcosa viene trasmessa/capita/interpretata.

Quindi la comunicazione non è solo parole, i suoi "risultati ed effetti" dipendono da:

- ❑ come lo dici, specialmente il tono della voce
- ❑ perché dici qualcosa – Qual è la tua vera intenzione?
- ❑ quando lo dici, ad es. quale momento della giornata, durante una discussione, in un'atmosfera amichevole, in una conversazione d'affari
- ❑ in quale contesto e ruolo ti trovi (es. situazione privata, posto di lavoro, presso i medici...)
- ❑ cosa non dici – anche questo fornisce informazioni, cosa vuoi (o la gente pensa che tu voglia) dire
- ❑ il tuo linguaggio del corpo, comprese le espressioni facciali, i gesti e la postura, l'intonazione della voce.

La comunicazione consiste in comunicazione verbale e non verbale



## Modello del quadrato della comunicazione – Schulz von Thun

Il modello dei quattro lati è un modello di comunicazione di Friedemann Schulz von Thun. Secondo questo modello ogni messaggio ha quattro sfaccettature, anche se non si può porre la stessa enfasi su ciascuna di esse. I quattro lati del messaggio sono: fatti, auto-rivelazione, relazione e appello.

Anche altri scienziati hanno teorie sui diversi livelli di comunicazione: secondo Paul Watzlawick ogni comunicazione ha un contenuto e un aspetto relazionale. Karl Bühler ha affermato che ogni informazione contiene qualcosa sulla questione, sul mittente e sul destinatario.



I quattro lati di un messaggio:

- a) Livello del contenuto (Informazioni fattuali) ➔ Di cosa informo

A livello del contenuto il mittente della notizia riporta dati, fatti e affermazioni. È compito del mittente inviare queste informazioni in modo chiaro e comprensibile.

Il ricevente dimostra, con l'orecchio del contenuto, se il contenuto del messaggio soddisfa i criteri di verità (vero/falso) o rilevanza (rilevante/irrelevante) e completezza (soddisfacente/deve essere aggiunto qualcosa).

In un gruppo consolidato il livello del contenuto diventa chiaro e necessita solo di poche parole.

- b) Il livello della rivelazione di sé ➔ Quello che rivelo di me stesso

In tutte le comunicazioni ci sono informazioni sul mittente. Nel livello della rivelazione di sé, il mittente si rivela. Questo messaggio consiste in un'auto-espressione cosciente intenzionale così come in un'auto-rivelazione non intenzionale, che non è cosciente per il mittente. Pertanto, tutte le notizie diventano informazioni sulla personalità del mittente. L'orecchio auto-rivelatore del destinatario percepisce quali informazioni sul mittente sono nascoste nel messaggio.

- c) Il livello di relazione ➔ Cosa penso di te e com'è il nostro rapporto

Il livello di relazione esprime com'è il nostro rapporto tra mittente e destinatario e cosa il

mittente pensa del destinatario. A seconda di come gli parla (modalità di formulazione, linguaggio del corpo, intonazione...) esprime stima, rispetto, cordialità, disinteresse, disprezzo o altro.

A seconda del messaggio che il destinatario ascolta con l'orecchio della relazione, si sente depresso, accettato o trattato con condiscendenza.

Una buona comunicazione si distingue per l'apprezzamento reciproco.

d) La richiesta ➡ Cosa voglio che tu faccia con le informazioni

Chi afferma qualcosa, influenzerà anche qualcosa. Questo messaggio di richiesta dovrebbe indurre il destinatario a fare qualcosa o lasciare qualcosa di incompiuto. Il tentativo di influenzare qualcuno può essere meno o più aperto (consiglio) o nascosto (manipolazione).

Con l'orecchio della richiesta il destinatario si chiede: "Cosa dovrei fare, pensare o sentire adesso?"

Per comprendere i 4 livelli di un messaggio, ecco un esempio di come la comunicazione può essere intesa in modo diverso:

Esempio:

Due persone stanno mangiando insieme un pasto cucinato in casa.

Quello che non ha cucinato dice: "C'è qualcosa di verde nella zuppa".

Mittente:

Livello del contenuto: c'è qualcosa di verde. Livello della rivelazione di sé: non so cosa sia.

Livello di relazione: dovrei sapere di cosa si tratta.

Livello di richiesta: dimmi di cosa si tratta!

Ricevente:

Livello del contenuto: c'è qualcosa di verde.

Livello della rivelazione di sé: non sai cosa sia l'oggetto verde e questo ti fa sentire a disagio.

Livello di relazione: pensi che la mia cucina sia discutibile.

Livello di richiesta: in futuro dovrei cucinare solo quello che conosci!

L'altro risponde: "Se non ti piace il gusto, puoi cucinarti da solo"

Allora perché la comunicazione può fallire?

Qui trovi i motivi più comuni per una comunicazione non efficace:

- ❑ Non ascoltare o prestare attenzione alla persona con cui stai parlando e amare troppo il suono della tua stessa voce
- ❑ Non affrontare le preoccupazioni dell'altra persona, ad es. non prendere in considerazione i suoi sentimenti o preoccupazioni; non ammettere che potrebbe avere ragione, usare la parola "ma"...
- ❑ Usare un livello di linguaggio che l'altra persona non conosce (es. linguaggio accademico, linguaggio tecnico, usare acronimi o linguaggio "professionale") o usare un linguaggio difficile
- ❑ Dare soluzioni o consigli indesiderati
- ❑ Giudicare l'altra persona o avere pregiudizi o pensare per stereotipi

Quindi, come comunicare bene? Come migliorare le tue capacità comunicative?

- Ascolto: per diventare un buon comunicatore, è importante essere un buon ascoltatore. E per essere un buon ascoltatore devi esercitarti nell' "Ascolto attivo" (vedi capitolo successivo)
- Essere empatici: cerca di capire l'altra persona, i suoi sentimenti e mettiti nei suoi panni. Cambia prospettiva.
- Comunicazione non verbale/linguaggio del corpo: è importante utilizzare un buon linguaggio del corpo, usare il contatto visivo, utilizzare i gesti delle mani, le espressioni facciali e osservare il tono della voce quando si comunica con gli altri.
- Mostra interesse per l'altro: fai domande e sii disposto ad ascoltare le risposte. Ci sono domande aperte (Cosa? Come?), domande chiuse (Quando? Dove? Chi? Quali? Quante/quanto? Quante volte?) o domande visionarie (Quali sono i tuoi sogni? Cosa vorresti realizzare?)
- Breve e chiaro: molte volte meno è meglio. Sii chiaro, articolato e vai dritto al punto. Usa un linguaggio semplice.
- Concisione: trasmetti il tuo messaggio con il minor numero di parole possibile. Non usare parole di riempimento e vai dritto al punto.
- Chiarire e riassumere: per assicurarti di aver capito bene l'altra persona, rifletti e riassumi ciò che ha detto con parole tue e controlla se hai capito bene.
- Fiducia: Abbi fiducia in ciò che dici e nelle tue interazioni comunicative con gli altri.
- Apertura mentale: In situazioni in cui non sei d'accordo con ciò che qualcun altro dice, che sia con un datore di lavoro, un collega o un amico, è importante comunicare alla pari, cercare di identificare un terreno comune e non deridere o trayyare con condiscendenza.
- Costruisci fiducia e sii degno di fiducia: non dire nulla che possa danneggiare l'altra persona. L'altra persona dovrebbe poter contare sulla tua discrezione.
- Fornisci feedback in modo positivo! (vedi le "Regole sui feedback")

## **Cos'è l'ascolto attivo?**

Se ascolti attivamente, non stai ascoltando solo le parole che vengono pronunciate. È molto di più: ti piace capire il “senso” di ciò che l'altra persona sta cercando di dire. Così facendo, dimostri la tua totale attenzione, incoraggi l'altra persona a continuare a parlare e puoi costruire un rapporto e una comprensione tra te e chi parla.

## **Come diventare un ascoltatore attivo?**

### **1. Presta molta attenzione**

Prestare attenzione a ciò che un individuo sta dicendo richiede di prestare a chi parla tutta la tua attenzione. Fai sapere all'oratore che stai ascoltando usando accorgimenti che dimostrino ulteriormente che stai veramente ascoltando.

- Placa il chiacchiericcio mentale
- Non iniziare a preparare la tua risposta o confutazione mentre l'altra persona sta parlando
- Assicurati di non essere distratto dall'ambiente
- Nota il linguaggio del corpo e il tono di voce di chi parla: cosa ti comunicano i messaggi non verbali?
- Se sei in un gruppo, evita conversazioni secondarie

### **2. Dimostra fisicamente che stai ascoltando**

Un linguaggio del corpo attento segnala che stai ascoltando l'oratore.

- Guarda l'oratore negli occhi
- Piegati leggermente in avanti per trasmettere interesse
- Annuisci con la testa di tanto in tanto
- Abbina le tue espressioni facciali con le informazioni che ti vengono fornite
- Rimani aperto e rilassato piuttosto che chiuso e teso

### **3. Verifica la comprensione**

Le nostre esperienze personali, le nostre percezioni e i nostri sentimenti influenzano il modo in cui ascoltiamo. Ciò significa che è possibile che le informazioni vengano tradotte o interpretate in modo errato facendoci percepire un messaggio che non era previsto. Per evitare confusione, prima di rispondere, è buona norma verificare la comprensione utilizzando questi strumenti:



- Usa la riflessione e la parafrasi per assicurarti di aver compreso correttamente il messaggio di chi parla. Prova a usare frasi come "*Se ho capito bene, stai dicendo...*"-
- Poni domande riepilogative per aiutarti a chiarire cosa intendeva chi parla. Prova a chiedere: "*Puoi dirmi di più di...?*" o "*Cosa intendevi quando hai detto...?*"
- Di tanto in tanto riassumi quello che hai capito

#### 4. *Rispondi in modo appropriato*

Quando ascolti attivamente, mostri il tuo rispetto per l'oratore e ottieni le informazioni di cui hai bisogno per formulare la tua risposta una volta che l'oratore ha finito di comunicare il suo messaggio. Dopo aver ricevuto e chiarito il messaggio, è giunto il momento di formulare la tua risposta.

Quando esprimi i tuoi pensieri:

- Sii onesto e aperto: quando si tratta di comunicazione, l'onestà è davvero la migliore politica
- Sii rispettoso: anche se è importante essere onesti, resta professionale ed equo mentre condividi le tue opinioni
- Sii accurato: fai riferimento a punti specifici sollevati dall'oratore

#### 5. *Non interrompere!*

Seguire questi suggerimenti implica fare piccole interiezioni per assicurarsi che l'oratore sappia che stai ascoltando e comprendendo il suo messaggio, non interrompere per parlare tu stesso.

Interrompere l'interlocutore non fa altro che limitare le tue possibilità di comprensione causando frustrazione e possibilmente dimenticando o escludendo accidentalmente informazioni importanti.

#### **Feedback costruttivi**

Il feedback è:

- un modo per apprendere e non per criticare
- volontario ed a beneficio di chi parla
- Attenzione più al "Come" rispetto al "Cosa"

Se il feedback viene fornito in modo positivo, è un'opportunità per valutare meglio i propri punti di forza e di debolezza e migliorerà l'ambiente di lavoro o la relazione.

Ma per dare un feedback in modo positivo, è necessario seguire alcune regole:

- Descrivi, non valutare
- Concentrati sul comportamento
- Formula osservazioni concrete
- Agisci tempestivamente (e non dare feedback su momenti trascorsi da tempo)
- Parla personalmente con il partecipante
- Formula i messaggi in prima persona
- Formula critiche costruttive
- Formula i feedback in modo educato e riconoscente
- non dimenticare gli aspetti positivi
- Bilancia pro e contro

Ma ci sono anche regole per ricevere feedback

- Non interrompere la persona mentre sta parlando
- Non giustificare ciò che hai detto o fatto
- Ripensa il tuo discorso in modo critico
- Sii grato per l'altro punto di vista e l'onestà dell'altra persona, solo così puoi capire perché le cose non andavano bene, e ora hai la possibilità di migliorare.

### **Comprendere i bisogni degli altri**

Se stai costruendo una relazione, controlla quali bisogni sono essenziali e a che livello si trova ognuno di voi.

Comprendere la "gerarchia dei bisogni" di Maslow può essere molto utile:



I quattro strati più fondamentali e basilari della piramide contengono ciò che Maslow chiamava "bisogni dovuti a carenza": stima, amicizia e amore, sicurezza e bisogni fisici. Se questi "bisogni dovuti a carenza" non vengono soddisfatti - ad eccezione del bisogno più fondamentale (fisiologico) - potrebbe non esserci una manifestazione fisica, ma l'individuo si sentirà ansioso e teso. La teoria di Maslow suggerisce che il livello più elementare dei bisogni deve essere soddisfatto prima che l'individuo desideri fortemente i bisogni secondari o di livello superiore.

#### ➤ **Bisogni fisiologici**

I bisogni fisiologici sono i requisiti fisici da considerare per la sopravvivenza umana. Se questi requisiti non vengono soddisfatti, il corpo umano non può funzionare correttamente e alla fine fallirà.

Si ritiene che i bisogni siano i più importanti; dovrebbero essere soddisfatti per primi.

Aria, acqua e cibo sono requisiti metabolici per la sopravvivenza di tutti gli animali, compreso l'uomo. L'abbigliamento e il riparo forniscono la protezione necessaria dagli elementi.

#### ➤ **Bisogni di sicurezza**

Con i loro bisogni fisici relativamente soddisfatti, i bisogni di sicurezza dell'individuo hanno la precedenza e dominano il comportamento. In assenza di sicurezza fisica - a causa di guerre, disastri naturali, violenza familiare, abusi infantili, ecc. - le persone possono (ri)sperimentare disturbi da stress post-traumatico o traumi transgenerazionali. In assenza di sicurezza economica - a causa della crisi economica e della mancanza di opportunità di lavoro - questi bisogni di sicurezza si manifestano come una preferenza per la sicurezza del posto di lavoro, procedure di reclamo per proteggere l'individuo dall'autorità unilaterale, libretti di risparmio, polizze assicurative, sistemazioni ragionevoli per disabili, ecc. È più probabile che questo livello si trovi nei bambini perché generalmente hanno un maggiore bisogno di sentirsi al sicuro.

Le esigenze di sicurezza e protezione includono:

- Protezione personale
- Sicurezza finanziaria
- Salute e benessere
- Rete di protezione contro incidenti/malattie e relativi effetti negativi

#### ➤ **Amore e appartenenza**

Dopo che i bisogni fisiologici e di sicurezza sono stati soddisfatti, il terzo livello dei bisogni umani è interpersonale e implica sentimenti di appartenenza. Questo bisogno è particolarmente forte durante l'infanzia e può prevalere sul bisogno di sicurezza, come testimoniato nei bambini che si aggrappano a genitori violenti. Le carenze all'interno di questo livello della gerarchia di Maslow - dovute a ospedalizzazione, negligenza, evitamento, ostracismo, ecc. - possono influire sulla capacità dell'individuo di formare e mantenere relazioni emotivamente significative in generale, come l'amicizia, l'intimità o la famiglia.

Secondo Maslow, gli esseri umani hanno bisogno di provare un senso di appartenenza e accettazione tra i loro gruppi sociali, indipendentemente dal fatto che questi gruppi siano grandi o piccoli. Ad esempio, alcuni grandi gruppi sociali possono includere club, colleghi di lavoro, gruppi religiosi, organizzazioni professionali, squadre sportive e bande. Alcuni

esempi di piccole connessioni sociali includono membri della famiglia, partner intimi, mentori, colleghi e confidenti. Gli esseri umani hanno bisogno di amare ed essere amati, sia sessualmente che non, dagli altri. Molte persone diventano suscettibili alla solitudine, all'ansia sociale e alla depressione clinica in assenza di questo amore o elemento di appartenenza.

Questo bisogno di appartenenza può superare i bisogni fisiologici e di sicurezza, a seconda della forza della pressione dei pari.

➤ **Stima**

Tutti gli esseri umani hanno bisogno di sentirsi rispettati; questo include la necessità di avere autostima e rispetto di sé. La stima rappresenta il tipico desiderio umano di essere accettati e apprezzati dagli altri. Le persone spesso si impegnano in una professione o in un hobby per ottenere riconoscimento. Queste attività danno alla persona la percezione di contribuire o di essere di valore. Una bassa autostima o un complesso di inferiorità possono derivare da squilibri in questo livello della gerarchia. Le persone con bassa autostima spesso hanno bisogno del rispetto degli altri; possono sentire il bisogno di cercare fama o gloria. Tuttavia, la fama o la gloria non aiuteranno la persona a costruire la propria autostima fino a quando non accetterà chi è internamente.

Squilibri psicologici come la depressione possono impedire alla persona di ottenere un livello più elevato di autostima o rispetto di sé.

Maslow afferma che mentre inizialmente pensava che i bisogni degli esseri umani avessero linee guida rigorose, "le gerarchie sono interconnesse piuttosto che nettamente separate". Ciò significa che la stima e i successivi livelli non sono strettamente separati; sono, invece, strettamente correlati.

➤ **Autorealizzazione**

"Ciò che un uomo può essere, deve esserlo." Questa citazione costituisce la base del bisogno percepito di autorealizzazione. Questo livello di bisogno si riferisce a ciò che è il pieno potenziale di una persona e alla realizzazione di quel potenziale. Maslow descrive questo livello come il desiderio di realizzare tutto ciò che si può, per diventare il massimo che si può essere. Gli individui possono percepire o concentrarsi su questo bisogno in modo molto specifico. Ad esempio, un individuo può avere il forte desiderio di diventare un genitore ideale. In un altro, il desiderio di autorealizzazione potrebbe esprimersi nell'atletica. Per altri, si potrebbe trattare della pittura, le immagini o le invenzioni.

## Requisiti di base per un buon discorso

### 1. *Fiducia in se stessi*

- Dichi "Sì" a te stesso

Inserisciti in un discorso oppure discuti con attitudine positiva.

La parola chiave è: "profezia che si autoavvera" - se pensi di non

convincere il tuo pubblico, probabilmente non lo farai.

- Sviluppa la forza mentale e concentrati sui tuoi punti di forza

Immagina situazioni in cui sei riuscito facilmente a convincere. Cerca di ricordare cosa ha reso queste situazioni di successo. Pensa alle cose in cui sei bravo (ad esempio discutere bene, raccontare storie in modo vivido, coinvolgere il pubblico) ed enfatizzale.

- Rilassati e prendi parte ad un discorso oppure una presentazione con un buono stato d'animo. Divertiti la sera prima del tuo discorso, sorridi e respira profondamente.
- Accetta la tua irrequietezza e nervosismo

Ma attenzione! Non dichiarare mai di essere eccitato, il pubblico se ne accorrerà comunque. Altrimenti darai al pubblico l'impressione di non essere preparato e non ti ascolteranno prima ancora che tu abbia effettivamente iniziato.

- A tutti, anche a te, è permesso sbagliare

Ma è importante mantenere la calma quando si commettono errori: "Errare è umano"

- Relativizza la reale importanza della situazione comunicativa

"Imparare a parlare davanti alla gente è come imparare a nuotare. Il miglior insegnante è la pratica, l'ostacolo più grande è la paura."

## **2. Il potere umano della persuasione**

- Competenza

Per saperne di più vedi "buona preparazione". È stato più volte sottolineato che la sicurezza sui contenuti gioca un ruolo molto importante.

- Entusiasmo per l'argomento

"Ciò che vorresti accendere negli altri deve bruciare dentro di te!" (Agostino)

- Presentazione retorica- comprensibilità

Semplicità di linguaggio, frasi brevi, empatia (mettiti nei panni dell'ascoltatore), lavora con immagini/esempi che si adattano alla vita degli ascoltatori

- Naturalezza, credibilità and autenticità

## **3. Auto-rappresentazione**

- Aspetto

Adatto alla situazione e a te stesso, scegli uno stile con cui ti senti ancora a tuo agio (ad esempio: evita scarpe nuove che non ti stanno comode).

- Buone condizioni generali e posizione sicura

Sii libero e visibile per il pubblico. Non concentrarti su un particolare oggetto, persona o mobile. Quando parli con una persona, mostragli

entrambe le spalle, parlagli frontalmente.

- Contatto visivo

"Contatto visivo circolare" - Se hai difficoltà a guardarti intorno nella stanza, prova guardando negli occhi una persona che conosci e che è d'accordo con te, almeno all'inizio. Ma poi cerca di guardare tutti, solo allora sentiranno che le tue parole sono rivolte a loro.

- Buon accordo di forma e contenuto.

Brevità e concisione, struttura e ordine per adattarsi al mondo del pubblico

#### 4. Buona preparazione

- Definisci i tuoi interessi e obiettivi.
- Analizza la situazione attuale e quella desiderata.
- Pensa ai diversi aspetti dell'argomento; distingui tra contenuti facoltativi, di dovuti e discrezionali.
- Preparazione: a quale gruppo target mi rivolgo? Come posso raggiungerli al meglio? Che interessi hanno? Sviluppa buoni argomenti, progetta e pesare i contenuti in modo che si adattino al gruppo target.
- Generalmente: Meno è meglio! Avere meno argomentazioni, ma esempi buoni e illustrativi, che mettano in risalto il tuo punto di vista
- Pensa in anticipo a possibili obiezioni e ostacoli difficili e considera le strategie per affrontarli
- Imposta la tua linea d'azione (Piano organizzativo o tecnica del metaplan)

Struttura il tuo discorso chiaramente e organizza i tuoi pensieri in modo logico.

Un filo conduttore chiaro deve scorrere attraverso il tuo discorso. All'inizio, menziona i punti che vorresti trattare durante il tuo discorso (es. 1 .... 2... 3... 4...). Quindi fornisci una scaletta approssimativa del tuo discorso. Puoi anche strutturare il tuo discorso con limiti di tempo (ad es.: "Ora parlerò cinque minuti di XYZ.") Ma poi rispetta assolutamente i limiti che ti sei prefissato!

Crea foglietti illustrativi come promemoria, anche per brevi discorsi! Altrimenti, sarai costretto a ristrutturare i tuoi pensieri e a riconsiderare le tue argomentazioni. Come vantaggio fornisce una sicurezza aggiuntiva.

Vanno tenuti presenti due principi:

Annota solo parole chiave, non frasi complete! Solo la tua frase finale dovrebbe essere scritta completamente.

Non nascondere il tuo promemoria (questo spesso crea difficoltà nel trovarlo e leggerlo!). Usa abbastanza carta e scrivi la tua parola chiave abbastanza grande.

Non cercare di nascondere o coprire le incertezze

È "energia sprecata"! Le incertezze spesso portano a fissazioni. Accetta la tua paura e cerca di applicare strategie per superare queste incertezze. Concentrati sui tuoi punti di forza!

## 5. Tecniche per porre domande

“La domanda aperta”

L'avverbio interrogativo è solitamente posto all'inizio della domanda aperta. La risposta non può essere "Sì" o "No", dovrebbe trattarsi di un'intera frase.

Esempi: “Dove andremo a fare colazione questa mattina?”  
“Quanto ti è piaciuto il film?”

“La domanda chiusa”

Nella domanda chiusa, il verbo (ausiliario) è posto all'inizio della frase.

La risposta può essere solo "Sì", "No" o "Forse".

Esempi: “Vorresti un po' di gelato?”

“Ti è piaciuto il film?”

È molto utile porre una domanda aperta per ricevere una risposta specifica. Solo alla fine della conversazione puoi scegliere di porre la domanda chiusa a chi non smette di parlare ed ai dubbiosi.

### Tipi di domande

Adesso conosci le differenze tra la domanda aperta e domanda chiusa. Oltre a ciò, ci sono dieci diversi tipi di domande che si differenziano l'una dall'altra e che possono aiutarti a gestire la tua comunicazione in varie situazioni.

1. “La domanda d'informazione”

Una domanda del genere normalmente inizia con "Come", "Quando", "Dove", "Chi" o "Quanto".

Esempio: “Quando sarà finita la tua casa?”

2. “La domanda alternativa”

Usando la domanda alternativa, dai al tuo interlocutore due opzioni positive.

Esempi: “Devo venirti a prendere alle 18:00 o alle 19:00?”

“Vuoi una tazza di caffè con latte o con panna?”

3. “La domanda guida”

Usando una domanda guida, tenti di influenzare il tuo interlocutore per il tuo interesse. Comunemente le parole chiave per questo tipo di domande sono parole come “ma”, “bene”, “troppo”, “sicuramente” o “certamente”.

Esempio: “Non sei d'accordo.....?”

4. “La strada del sì”

Puoi usare questa tecnica di domanda ogni volta che desideri ricevere la risposta

“sì”. Per raggiungere questo obiettivo, devi porre diverse domande Sì fino a quando alla fine non ricevi il riscontro previsto. Questa tecnica è particolarmente raccomandabile da usare alla fine della conversazione.

Esempi: “Ti piace guardare i film?” “Di solito ti piace andare al cinema?”

“Preferisci uscire con un'altra persona piuttosto che uscire da solo?”

Questo poi avvia la conversazione e l'inevitabile domanda di andare insieme al cinema questa sera.

#### 5. “La domanda retorica”

Nel caso delle domande retoriche, devi porre tu stesso la domanda e rispondere subito a questa domanda. Questo tipo di domanda viene spesso utilizzato nelle presentazioni perché puoi indirettamente costringere gli ascoltatori a seguirti. I tuoi ascoltatori non possono fare diversamente che essere interiormente occupati con la tua domanda.

#### 6. “La domanda contenitore”

La domanda contenitore serve per rispondere alle domande dei tuoi interlocutori. Il vantaggio di questa tecnica è di risparmiare tempo utilizzando la contro domanda. Questo è molto consigliabile, soprattutto, ogni volta che spontaneamente non si conosce la risposta o si desidera fare una domanda provocatoria in cambio. Attraverso questo tipo di domande puoi almeno spingere temporaneamente il problema al tuo interlocutore invece di averlo sulle spalle.

Esempio: “Cosa vuoi dire?” “Come dovrei interpretare la tua domanda?”

#### 7. “La domanda motivazionale”

Con una domanda motivazionale, puoi convincere il tuo interlocutore a uscire dal guscio e iniziare a partecipare alla conversazione.

Esempio: “Come sei riuscito ad avere risultati così eccellenti nel tuo esame?”

#### 8. “La domanda provocatoria”

Attenzione, potresti attaccare direttamente il tuo interlocutore con una domanda provocatoria. Dovresti usare questo tipo di domanda in circostanze specifiche. Una cosa che devi tenere a mente: non fai nuove amicizie con questo tipo di tecnica di domanda!

Esempio: “Perché il tuo coinquilino è molto più bravo di te negli esami?”

#### 9. “La domanda di controllo”

Puoi verificare un accordo tra te e il tuo interlocutore ponendo una domanda di controllo. Questa tecnica di domanda è molto importante: prima si scopre che le cose non sono state chiarite, meglio è; è ancora possibile gestire la situazione. Altrimenti, i risultati saranno solo insoddisfacenti.

Esempio: “C'è qualche domanda senza risposta?”

## 10. “La domanda trabocchetto”

Potresti imparare qualcosa in più che non puoi chiedere direttamente attraverso l'uso di domande trabocchetto, perché chiedere direttamente potrebbe non ottenere una risposta

Esempio: "Quando ti sei laureato?" (Quindi puoi scoprire con discrezione quanti anni ha qualcuno).

## 6. **Feedback**

"Non sapevo io cosa avessi detto prima di sentire la risposta dell'altra persona."  
(Paul Watzlawick)

### 6.1 Il Feedback è:

- Un modo per apprendere e non per criticare
- Volontario ed a beneficio di chi parla
- Attenzione più al “Come” che al “Cosa”.
- (==> Conflitto - Comunicazione assertiva)

### 6.2 Obiettivi

- Possibilità di valutare meglio i propri punti di forza e di debolezza
- migliore ambiente di lavoro

### 6.3 Regole per dare feedback

- Descrivere non valutare
- Concentrarsi sul comportamento
- Formulare osservazioni concrete
- Agire prontamente
- Parlare personalmente al partecipante
- Formulare il messaggio in prima persona
- Critiche costruttive
- Formulare in modo educato e riconoscente
- Non dimenticare gli aspetti positivi
- Bilanciare i pro e i contro

### 6.4 Regole per ricevere feedback

- Non interrompere la persona mentre sta parlando



Erasmus+



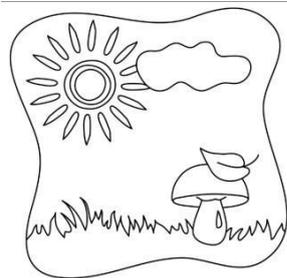
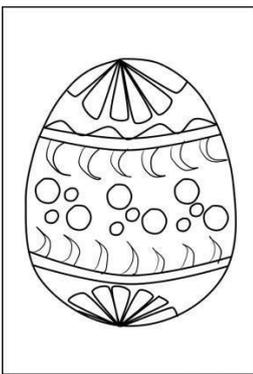
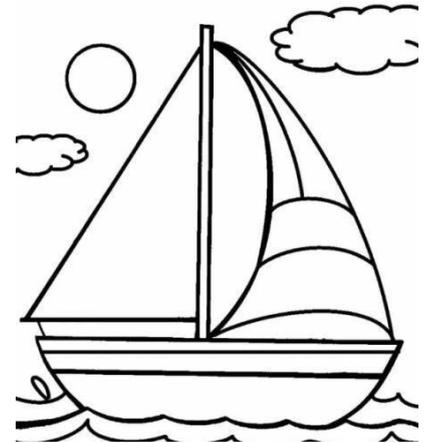
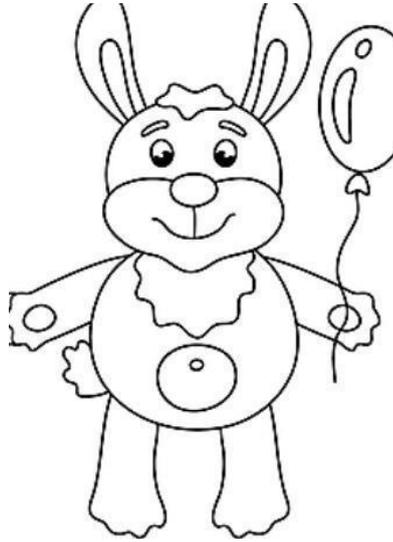
ASSOCIAZIONE  
UNIAMOCI ONLUS



- Non giustificare il tuo discorso
- Pensa al tuo discorso in modo critico
- Sii grato

**Esercizio:** Forma delle coppie e lascia che apprendano le regole sui feedback, scambiandosi feedback.

ALLEGATO 1 “Capire le difficoltà per comunicare bene”



#### ffffffffffffffffffff) Allegato 10.1.4. Gioco di ruolo con situazioni differenti

Sedetevi uno di fronte all'altro in modo da poter mantenere il contatto visivo.

Ora uno di voi inizia a dire qualcosa. Non è importante quello che viene detto. Si prega di non scegliere argomenti "sensibili" per questo esercizio: non dire tutto quello che avresti sempre voluto dire al tuo partner in questo esercizio, e per favore evita anche rimproveri, attacchi o critiche. In realtà si tratta solo di praticare l'ascolto attivo, niente di più.

Il punto ora è dire qualcosa. Parla del tempo, del tuo nuovo cappotto o del cane. All'inizio, limitati a una frase lunga o due o tre brevi.

Il compito dell'altra persona è ripetere esattamente ciò che la prima persona ha detto. Non ripetere ogni parola, ma usa parole tue per riprodurre il significato il più accuratamente possibile.

Inizia con la frase: "Hai detto che ..." o "Vuoi dire che ...". Dopo circa 10 minuti, cambia.

In ogni caso, dopo l'esercizio dovreste parlare brevemente di come ognuno di voi si è sentito riguardo a questo esercizio. Prova a vedere davvero l'intera attività come un esercizio.

#### ggggggggggggggggggggggg) Allegato 10.2.1. Tecniche e atteggiamenti di ascolto attivo

L'ascolto attivo è una tecnica di comunicazione secondo la quale il destinatario di un messaggio cerca di comprendere il messaggio così come era (presumibilmente) destinato a raggiungerlo.

Il destinatario si mette nei panni del mittente e cerca di scoprire di cosa parla "veramente" il mittente (intenzione).

Il mittente è "veramente" interessato (intenzione). In caso di ambiguità, l'ascoltatore attivo pone domande e ripete le informazioni percepite per verificarne l'esattezza. L'idea di base di questa tecnica risale a Carl R. Rogers.

##### Tecniche di ascolto attivo secondo Carl R. Rogers

<b>Parafrasare</b>	L'affermazione viene ripetuta con le stesse parole dell'ascoltatore.
<b>Verbalizzare</b>	I sentimenti dell'altra persona vengono rispecchiati, ad es. "Era infastidita da questo."
<b>Indagare</b>	per esempio. "Dopo che le hai detto questo, Kadisha non ha reagito?"
<b>Riassumere</b>	Riassumi ciò che hai sentito in poche parole (brevemente).
<b>Chiarire</b>	per esempio. "Hai detto 'immediatamente' - era lo stesso giorno?"
<b>Continuare</b>	per esempio. "Poi?"
<b>Soppesare</b>	per esempio. "La molestia è stata peggiore della fuga?"

##### Atteggiamenti di ascolto attivo:

- Mettersi nei panni dell'altro.
- Girarsi fisicamente verso l'altra persona (postura, gesti, espressioni facciali) -  
Mettere se stessi in secondo piano
- Concentrarsi completamente sull'altra persona
- Essere interessati all'altra persona in quanto essere umano

- Cercare di riconoscere le motivazioni e le emozioni dell'altra persona.
- Affermare e rispettare l'altra persona in quanto essere umano.
- Mostrare un atteggiamento positivo nei suoi confronti.

Esempi:

A.: "Non sei mai puntuale. Non ti importa affatto di me".

B.: "Non vedevi l'ora di passare una bella serata con me?" A.: "Sì. Sì, lo ero".

B.: "Mi dispiace davvero che sia arrivato tardi. Come posso rimediare? Ti va di andare a fare una passeggiata? O bere una bottiglia di vino?"

In questo esempio, la tecnica della comunicazione empatica di ascolto attivo può essere usata prima che si manifesti l'incomprensione.

## f) Allegato 10.2.2. Scheda di lavoro per un esercizio di ascolto attivo

**Leggi attentamente. Quindi ascolta attivamente il tuo interlocutore e prova ad applicare almeno 3 di questi consigli.**

### 1. Presta molta attenzione

Prestare attenzione a ciò che un individuo sta dicendo richiede di prestare a chi parla tutta la tua attenzione. Fai sapere all'oratore che stai ascoltando usando accorgimenti che dimostrino ulteriormente che stai veramente ascoltando.

- Placa il chiacchiericcio mentale
- Non iniziare a preparare la tua risposta o confutazione mentre l'altra persona sta parlando
- Assicurati di non essere distratto dall'ambiente
- Nota il linguaggio del corpo e il tono di voce di chi parla: cosa ti comunicano i messaggi non verbali?
- Se sei in un gruppo, evita conversazioni secondarie

### 2. Dimostra fisicamente che stai ascoltando

Un linguaggio del corpo attento segnala che stai ascoltando l'oratore.

- Guarda l'oratore negli occhi
- Piegati leggermente in avanti per trasmettere interesse

- Annuisci con la testa di tanto in tanto
- Abbina le tue espressioni facciali con le informazioni che ti vengono fornite
- Rimani aperto e rilassato piuttosto che chiuso e teso

### 3. *Verifica la comprensione*

Le nostre esperienze personali, le nostre percezioni e i nostri sentimenti influenzano il modo in cui ascoltiamo. Ciò significa che è possibile che le informazioni vengano tradotte o interpretate in modo errato facendoci percepire un messaggio che non era previsto. Per evitare confusione, prima di rispondere, è buona norma verificare la comprensione utilizzando questi strumenti:

- Usa la riflessione e la parafrasi per assicurarti di aver compreso correttamente il messaggio di chi parla. Prova a usare frasi come "*Se ho capito bene, stai dicendo...*"-
- Poni domande riepilogative per aiutarti a chiarire cosa intendeva chi parla. Prova a chiedere: "*Puoi dirmi di più di...?*" o "*Cosa intendevi quando hai detto...?*"
- Di tanto in tanto riassumi quello che hai capito

### 4. *Rispondi in modo appropriato*

Quando ascolti attivamente, mostri il tuo rispetto per l'oratore e ottieni le informazioni di cui hai bisogno per formulare la tua risposta una volta che l'oratore ha finito di comunicare il suo messaggio. Dopo aver ricevuto e chiarito il messaggio, è giunto il momento di formulare la tua risposta.

Quando esprimi i tuoi pensieri:

- Sii onesto e aperto: quando si tratta di comunicazione, l'onestà è davvero la migliore politica
- Sii rispettoso: anche se è importante essere onesti, resta professionale ed equo mentre condividi le tue opinioni
- Sii accurato: fai riferimento a punti specifici sollevati dall'oratore

### 5. *Non interrompere!*

Seguire questi suggerimenti implica fare piccole interiezioni per assicurarsi che l'oratore sappia che stai ascoltando e comprendendo il suo messaggio, non interrompere per parlare tu stesso.

Interrompere l'interlocutore non fa altro che limitare le tue possibilità di comprensione causando frustrazione e possibilmente dimenticando o escludendo accidentalmente informazioni importanti.

### g) Allegato 10.3.1. Stampa delle regole più importanti per il Linguaggio Facile

- Inglese: [IO1 Allegato 10.3.1. rules easy language englisch.pdf](#)
- Italiano: [IO1 allegato 10.3.1. Regeln leichte Sprache italienisch.pdf](#)
- Ceco: [IO1 Allegato 10.3.1. Regeln leichte Sprache tschechisch.pdf](#)

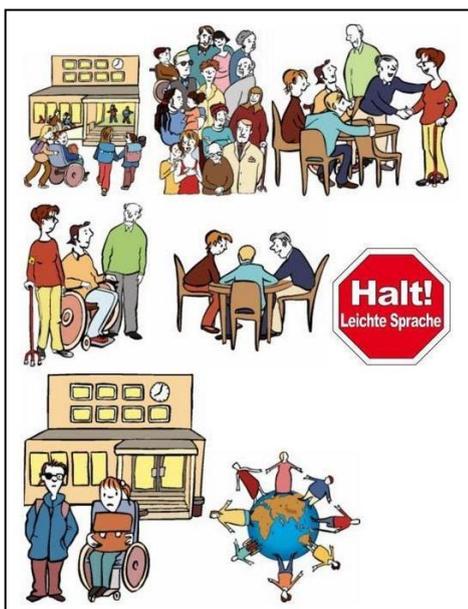
### h) Allegato 10.3.2. Esercizi di traduzione di testi

#### Esercizio: Linguaggio Difficile – Linguaggio facile

Quello che segue è un esercizio per provare com'è scrivere o dire cose in Linguaggio Facile usando le linee guida del linguaggio facile.

1. Leggi il testo originale "**Diritto alla salute**" e guarda come è stato tradotto in Linguaggio Facile nell'esempio.
2. Ora leggi il testo ""**Diritto all'istruzione**" e pensa a come il diritto all'istruzione possa essere espresso in modo più semplice.
  - ✓ Hai una tabella da compilare. A sinistra puoi scrivere il testo più semplice.
  - ✓ A destra, puoi incollare le immagini appropriate, che puoi ritagliare sotto.
  - ✓ Se le immagini non sono sufficienti, puoi disegnare le tue immagini.
3. Quando hai finito scambia le la tua tabella con gli altri.

Immagini per illustrare la tua traduzione "Diritto all'istruzione"



### Diritto alla salute

Gli Stati parti riconoscono il diritto delle persone con disabilità al godimento del più alto livello di salute possibile senza discriminazioni basate sulla disabilità. Gli Stati Parti adottano tutte le misure appropriate per garantire che le persone con disabilità abbiano accesso a servizi sanitari sensibili al genere, compresa la riabilitazione sanitaria. In particolare:

a) Le Parti metteranno a disposizione delle persone con disabilità un'assistenza sanitaria gratuita o a prezzi accessibili della stessa gamma, qualità e standard di quella fornita ad altre persone, compresi i servizi di salute sessuale e riproduttiva e i programmi di salute pubblica disponibili per la popolazione in generale;

b) Gli Stati Parti forniranno i servizi sanitari necessari alle persone con disabilità specificamente a causa delle loro disabilità, a seconda dei casi, compresa la diagnosi precoce e l'intervento precoce, nonché i servizi progettati per ridurre al minimo o prevenire ulteriori disabilità, anche nei bambini e nelle persone anziane;

c) Gli Stati parti forniscono questi servizi sanitari il più vicino possibile alla comunità, comprese le zone rurali;

ffffffffffffffffffff) Gli Stati parti impongono agli operatori sanitari l'obbligo di fornire alle persone con disabilità un'assistenza di qualità pari a quella fornita ad altre persone, anche sulla base del libero consenso informato, sensibilizzando ai diritti umani, alla dignità, all'autonomia e bisogni delle persone con disabilità, anche attraverso la formazione e l'adozione di standard etici per l'assistenza sanitaria pubblica e privata;

gggggggggggggggggggggg) Gli Stati parti proibiscono la discriminazione nei confronti delle persone con disabilità nell'assicurazione sanitaria e nell'assicurazione sulla vita, nella misura in cui tale assicurazione è consentita dalla legislazione nazionale; tale assicurazione deve essere offerta a condizioni eque e ragionevoli;

hhhhhhhhhhhhhhhhhhhh) Prevenire la negazione discriminatoria di cure o servizi sanitari o di cibo e liquidi sulla base della disabilità.

**Diritto alla salute tradotto in Linguaggio Facile:**

<p>Ci devono essere bravi dottori anche per le persone con disabilità.</p>	
<p>I dottori e gli ospedali devono essere buoni anche per i disabili.</p>	
<p>Ci devono essere ascensore e bagno per le persone su sedia a rotelle.</p>	
<p>I ciechi devono riuscire a muoversi da soli dentro l'ospedale.</p>	
<p>I dottori devono spiegare tutte le cose importanti in Linguaggio Facile.</p>	

## Diritto all'educazione

1. Gli Stati Parti riconoscono il diritto all'istruzione delle persone con disabilità. Allo scopo di realizzare tale diritto senza discriminazioni e su base di pari opportunità, gli Stati Parti garantiscono un sistema di istruzione inclusivo a tutti i livelli ed un apprendimento continuo lungo tutto l'arco della vita, finalizzati:

(a) al pieno sviluppo del potenziale umano, del senso di dignità e dell'autostima ed al rafforzamento del rispetto dei diritti umani, delle libertà fondamentali e della diversità umana;

(b) allo sviluppo, da parte delle persone con disabilità, della propria personalità, dei talenti e della creatività, come pure delle proprie abilità fisiche e mentali, sino alle loro massime potenzialità;

(c) a porre le persone con disabilità in condizione di partecipare effettivamente a una società libera.

2. Nell'attuazione di tale diritto, gli Stati Parti devono assicurare che:

(a) le persone con disabilità non siano escluse dal sistema di istruzione generale in ragione della disabilità e che i minori con disabilità non siano esclusi in ragione della disabilità da una istruzione primaria gratuita libera ed obbligatoria o dall'istruzione secondaria;

(b) le persone con disabilità possano accedere su base di uguaglianza con gli altri, all'interno delle comunità in cui vivono, ad un'istruzione primaria, di qualità e libera ed all'istruzione secondaria;

(c) venga fornito un accomodamento ragionevole in funzione dei bisogni di ciascuno;

(ffffffffffffffffffff) le persone con disabilità ricevano il sostegno necessario, all'interno del sistema educativo generale, al fine di agevolare la loro effettiva istruzione;

(gggggggggggggggggggggg) siano fornite efficaci misure di sostegno personalizzato in ambienti che ottimizzino il progresso scolastico e la socializzazione, conformemente all'obiettivo della piena integrazione.

3. Gli Stati Parti offrono alle persone con disabilità la possibilità di acquisire le competenze pratiche e sociali necessarie in modo da facilitare la loro piena ed uguale partecipazione al sistema di istruzione ed alla vita della comunità. A questo scopo, gli Stati Parti adottano misure adeguate, in particolare al fine di:

(a) agevolare l'apprendimento del Braille, della scrittura alternativa, delle modalità, mezzi, forme e sistemi di comunicazione aumentativi ed alternativi, delle capacità di orientamento e di mobilità ed agevolare il sostegno tra pari ed attraverso un mentore;

(b) agevolare l'apprendimento della lingua dei segni e la promozione dell'identità linguistica della comunità dei sordi;

(c) garantire che le persone cieche, sorde o sordocieche, ed in particolare i minori, ricevano un'istruzione impartita nei linguaggi, nelle modalità e con i mezzi di comunicazione più adeguati per ciascuno ed in ambienti che ottimizzino il progresso scolastico e la socializzazione.

4. Allo scopo di facilitare l'esercizio di tale diritto, gli Stati Parti adottano misure adeguate nell'impiegare insegnanti, ivi compresi insegnanti con disabilità, che siano qualificati nella

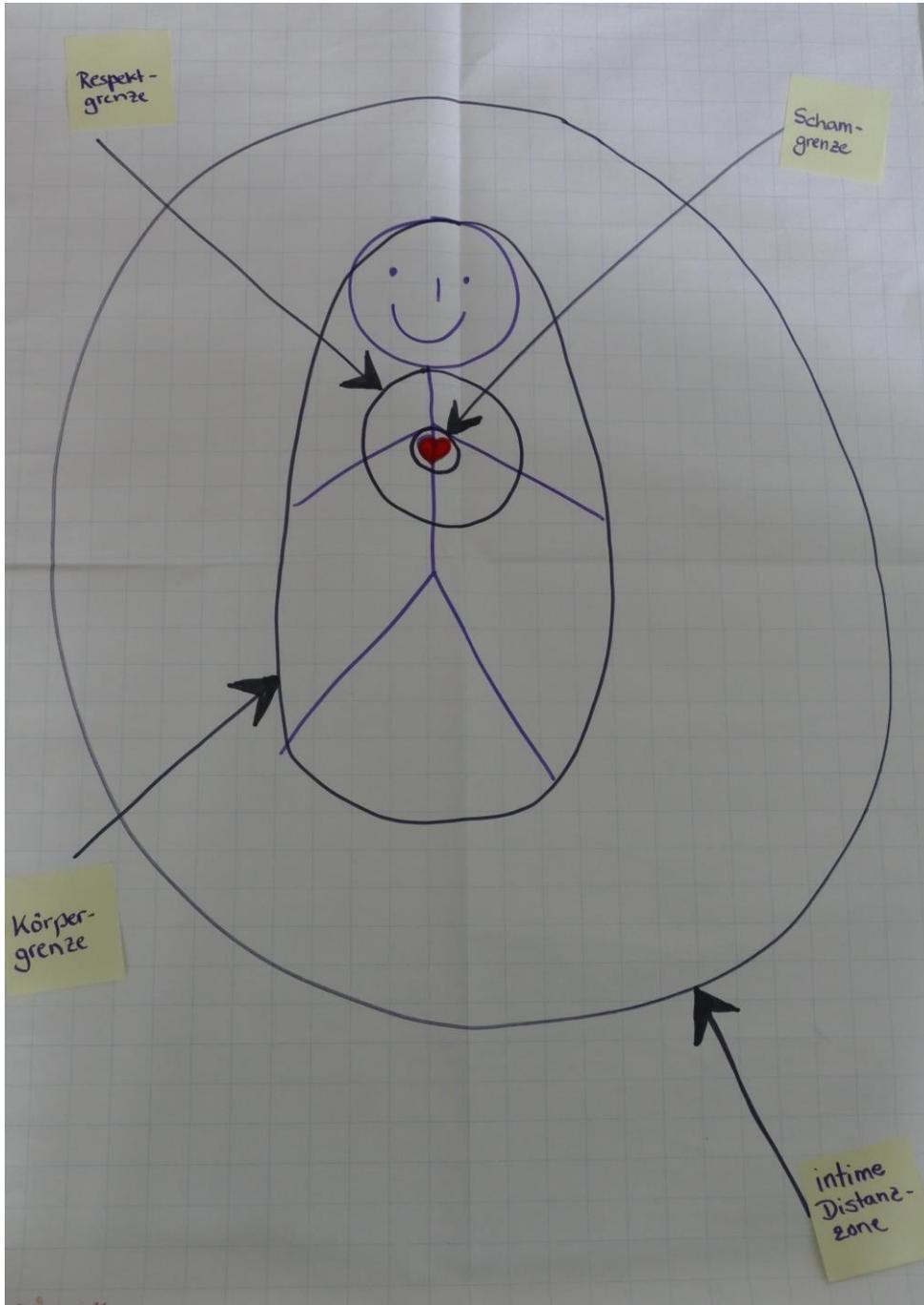
lingua dei segni o nel Braille e per formare i dirigenti ed il personale che lavora a tutti i livelli del sistema educativo. Tale formazione dovrà includere la consapevolezza della disabilità e l'utilizzo di appropriate modalità, mezzi, forme e sistemi di comunicazione aumentativi ed alternativi, e di tecniche e materiali didattici adatti alle persone con disabilità.

5. Gli Stati Parti garantiscono che le persone con disabilità possano avere accesso all'istruzione secondaria superiore, alla formazione professionale, all'istruzione per adulti ed all'apprendimento continuo lungo tutto l'arco della vita senza discriminazioni e su base di uguaglianza con gli altri. A questo scopo, gli Stati Parti garantiscono che sia fornito alle persone con disabilità un accomodamento ragionevole.

**Diritto all'Educazione tradotto in Linguaggio Facile:**


## 12. Io - tu - noi - volontariato vs full-time: Come gestiamo i confini?

a) Allegato 12.1.1. Immagine "confini" (il powerpoint is su Trello)



**b) Allegato 12.1.2. Esercizio sui confini**
**Esercizio**

Possotenermi la mano?	Hai bambini?	Qual è il tuo numero di telefono?	Posso prendere in prestito dei soldi per comprare qualcosa da mangiare?
Ho mal di testa – hai un antidolorifico?	Sei incinta?	Possiamo andare a vedere un film?	Puoi controllare questo nodulo sulla mia gamba?
Posso prendere il tuo CD in prestito?	Puoi comprarmi un pallone da calcio?	Posso dirti una cosa?	Ti piaccio?
Posso portare il mio amico con me la prossima volta?	Posso aggiungerti su Facebook?	Come stai?	Posso vederti due volte a settimana?
Dove vivi?	Come si chiamano i tuoi figli?	Posso avere un'altra coca?	Non lo dirai, vero?
Posso avere il tuo indirizzo email?	Vuoi venire alla mia festa di compleanno?	Vuoi venire nella mia stanza?	Sei gay?

Introduzione:

Dividi i partecipanti in piccoli gruppi. Le domande dovrebbero essere ritagliate in modo da ottenere delle carte e mescolate. Ogni gruppo dovrebbe ottenere una copia di ogni domanda. Si richiede loro di ordinare le domande nelle seguenti categorie: confine personale, confine professionale o nessun confine (alcuni possono sovrapporsi ma il confine professionale viene sempre prima di quello personale).

Dopo l'attività discuti e confrontati e poi introduci le regole del progetto e l'importanza dei confini.

Per ciascuna delle domande, decidi se, nel caso in cui vengano poste dal mediatore dell'inclusione, ciò potrebbe portare a violare un confine personale, un confine professionale, entrambi o nessuno dei due confini.

### c) Allegato 12.1.3. Stampa delle opzioni per dire di no



**Come dire di no**

**NO!**

**NO - non io!**

**NO - non ora!**

**NO - non così!**

Co-funded by the European Union

 dobrovolnícké  
centrum

## d) Allegato 12.2. Dispensa su “definizione dell'obbligo di segnalazione rispetto alla riservatezza”

### 1. Significato dei termini

- Obbligo di segnalazione: obbligo di presentare relazioni periodiche (scritte e/o verbali) sull'attività della/e persona/e assistita/e e obbligo di segnalazione di determinati fatti agli organi preposti
- Obbligo di riservatezza:
  - Divieto di divulgazione di segreti privati
  - Obbligo legale per alcune professioni di non divulgare informazioni riservate a terzi
  - Obbligo di tacere sugli argomenti loro confidati

### 2. Dov'è il confine

- non è facile definire il confine ➡ concordare fin dall'inizio quali situazioni sono segnalabili e quali no (ad es. ogni sospetto dovrebbe essere discusso con il coordinatore e ulteriori azioni saranno discusse insieme)
- La relazione tra mediatore dell'inclusione e volontario è una relazione d'aiuto informale ➡ dipende da entrambe le parti cosa tenere riservato e cosa segnalare
- Il confine è anche correlato a ciò per cui le persone con disabilità hanno bisogno di supporto
- Ad esempio: il compagno di inclusione segnala solo cose o situazioni rilevanti, che non può gestire, ai responsabili nelle riunioni settimanali, ma non condivide nulla di privato

### 3. Come gestire le situazioni in cui non ti sento insicuro?

- Non tacere, ma parlane con qualcuno (es. persona di contatto dell'associazione o dell'organizzazione coordinatrice)
- Coinvolgi altri mediatori dell'inclusione o volontari e chiedi le loro opinioni (Cosa faresti al mio posto?) ➡ trova una soluzione insieme e scambia idee
- Consulta il personale e/o i fornitori di servizi sociali che conoscono bene quest'area e possono dare suggerimenti e aiuto in situazioni specifiche
- In linea di principio: affidati ai tuoi sentimenti! (Vorrei che altre persone venissero a conoscenza della situazione? La persona con disabilità accetta che io racconti la sua storia?)
- L'obbligo di segnalazione vale sempre quando le persone sono in pericolo!

## e) Allegato 12.3. Documento con situazioni di superamento dei confini

### 1. **Oltrepassare i confini dei mediatori dell'inclusione:**

#### *Situazione 1:*

La persona con disabilità sta giocando a un gioco da tavolo con i residenti della casa di riposo. Il mediatore dell'inclusione è seduto accanto a loro, sta semplicemente guardando.

Un'infermiera entra nella stanza e sembra molto stressata. Quando vede il mediatore dell'inclusione gli chiede subito se al momento non ha niente da fare visto che ha urgente bisogno di aiuto nella stanza accanto dove una signora anziana ha bisogno di essere sfamata. Il mediatore dell'inclusione esita un attimo, poi si alza e segue l'infermiera nella stanza accanto.

#### *Situazione 2:*

La persona con disabilità chiede al nuovo mediatore dell'inclusione il suo numero di cellulare. Il mediatore dell'inclusione all'inizio rifiuta perché gli è stato sconsigliato di farlo durante la formazione. Dopo qualche tempo, la persona con disabilità chiede di nuovo il numero e poiché il mediatore dell'inclusione trova la persona con disabilità molto amichevole e gentile, alla fine dà il suo numero alla persona con disabilità. Nei giorni successivi riceve molti messaggi dalla persona con disabilità, che non riguardano solo il volontariato. Al successivo incontro tra la persona con disabilità e il mediatore dell'inclusione c'è una discussione perché il mediatore dell'inclusione era molto stressato dai tanti messaggi e non era in grado di ignorare i messaggi o di leggere e rispondere solo quando ne aveva voglia.

## **2. Oltrepassare dei confini della persona con disabilità**

#### *Situazione 1:*

La persona con disabilità ha terminato il suo lavoro di volontariato e il mediatore dell'inclusione e la persona con disabilità stanno per lasciare la struttura. Nel corridoio incontrano il responsabile della struttura che chiede se è andato tutto bene. La persona con disabilità sta per rispondere quando il mediatore dell'inclusione lo interrompe e risponde lui alla domanda. Poi il responsabile della struttura vuole fissare un appuntamento con la persona con disabilità per un colloquio. Prima che la persona con disabilità possa rispondere, il mediatore d'inclusione suggerisce una data senza chiedere a quest'ultimo.

#### *Situazione 2:*

La persona con disabilità sta svolgendo un compito che gli è stato assegnato. Poiché sta svolgendo questo compito per la prima volta, all'inizio ha dei problemi e gli ci vuole un po' di tempo. Il responsabile della struttura viene molto regolarmente ed a brevi intervalli e nota che la persona con disabilità ha difficoltà a fare progressi. Il responsabile alza gli occhi al cielo ed è visibilmente infastidito. In un primo momento, cerca di non farlo trapelare, ma poi parla al volontario in modo molto irritato e con un tono dispregiativo e lo istruisce a svolgere piuttosto un altro compito.

### 3. Oltrepassare i confini del volontariato

#### *Situazione 1:*

Il mediatore dell'inclusione riporta a casa la persona con disabilità dopo il volontariato. La madre li riceve alla porta d'ingresso e inizia una conversazione con quest'ultimo. Il mediatore dell'inclusione va visibilmente di fretta e cerca di concludere la conversazione. La madre si lamenta della sua settimana stressante e della quantità di appuntamenti a cui deve partecipare a causa della persona con disabilità. Dopo una breve pausa, chiede al mediatore dell'inclusione se può andare dal medico con la persona con disabilità, la settimana successiva, eccezionalmente, dato che lei stessa non è disponibile quel giorno. Il mediatore dell'inclusione esita, poi dà un'occhiata alla sua agenda. Dopo un momento di riflessione, è d'accordo. La madre è visibilmente sollevata e chiede ancora se potrebbe portare lì la persona con disabilità con la sua auto.

#### *Situazione 2:*

La persona con disabilità fa volontariato da tempo in una casa per anziani e fino ad ora tutto è andato liscio. Ma recentemente la gestione è cambiata ed i compiti della persona con disabilità sono cambiati inaspettatamente. All'improvviso, dovrebbe svolgere solo compiti che non gli piacciono, ad esempio pulire e portare fuori la spazzatura. Gli manca il contatto con i residenti e parla con il mediatore dell'inclusione di quanto si senta inutile adesso.

## 13. Opzionale: lettera motivazionale

### Allegato 13.3. Domande da stampare

- Perché questo lavoro è importante per me?
- Cosa mi motiva a continuare?
- Quali cose mi motivano?
- Quali sono i miei obiettivi? Quali competenze vorrei acquisire o rafforzare?
- Quali aspettative positive e quali paure ho?



Titolo del progetto	IMProVE 2:0 – Inclusive Method in Professional Volunteering in Europe
Coordinatore	Dobrovolnické centrum, z.s. Repubblica Ceca 
Partner	Jaunuolių dienos centras (JDC) Lituania  ASSOCIAZIONE UNIAMOCI ONLUS Italia  Gemeinsam leben und lernen in Europa e.V. Germania 

