

---

# E.CA.R.E. - Elderly home CAre Residential Engagement

Manuale di implementazione del modello E.CA.R.E.

## Licenza e copyright

Il contenuto non rispecchia le opinioni ufficiali dell'Unione Europea. La responsabilità sulle informazioni e considerazioni espresse nel documento spetta agli autori.

Il documento Mappatura del livello di isolamento sociale degli anziani nella loro comunità e per l'implementazione delle azioni di coinvolgimento è prodotto nell'ambito del progetto Elderly home CAre Residential Engagement (E.CA.R.E.) finanziato dal programma 2014 - 2020 INTERREG V-A Italy - Austria.



---

<b>1. INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
<b>2. ECARE OVERVIEW</b>	<b>5</b>
<b>3. LA PROGETTAZIONE DEL MODELLO DI TRAINING</b>	<b>6</b>
3.1. Richiamo alla matrice concettuale per le competenze digitali di E.CA.R.E	
Errore. Il segnalibro non è definito.	
3.2. Modello di riferimento: educazione degli adulti e approccio andragogico	7
3.3. Strategie e stili formativi	9
3.1. Dall'elaborazione all'implementazione del modello di training	11
<b>4. SNODI CRUCIALI PER LA REPLICABILITÀ DEL MODELLO</b>	<b>13</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>15</b>

## 1. Introduzione

Il manuale di implementazione del modello E.CA.R.E. mira a illustrare in sequenza i passaggi necessari per lo sviluppo dello schema di formazione sull'uso delle tecnologie per gli anziani coinvolti nel progetto.

Tale modello si fonda sulla matrice per le competenze digitali elaborata all'interno del deliverable di progetto 5.1: essa, infatti, rappresenta la cornice concettuale di riferimento per formulare il curriculum formativo, ed è pertanto richiamata all'interno del Capitolo 2 del Manuale.

Nel Capitolo successivo, il terzo, vengono affrontate le diverse fasi per la costruzione dello schema di training. In primo luogo, si illustrano gli elementi salienti della teoria dell'educazione degli adulti e dell'approccio andragogico, sottolineando l'importanza di dotarsi di metodologie di riferimento solide che permettano di rispondere efficacemente ai bisogni formativi specifici del target di progetto. In secondo luogo, si declinano in maniera puntuale le strategie e gli stili formativi che devono orientare l'azione di formatori professionisti e volontari, chiamati a selezionare e miscelare elementi differenti per non solo comunicare contenuti adeguati, ma anche prendersi cura di tutti quegli aspetti relazionali che possono rafforzare l'apprendimento dei partecipanti. In terzo luogo, si presenta uno schema attuativo che prevede l'alternanza di due setting, uno collettivo e uno individuale, dentro i quali viene definita anche la funzione di tutoraggio personalizzata. A corollario, una breve lista di indicazioni ulteriori, un set di "attenzioni" aggiuntive da potersi giocare nell'ambito della relazione con i partecipanti al training.

Il manuale di implementazione si chiude con il Capitolo 4, dedicato agli aspetti di replicabilità del modello; sono così "distillati" cinque snodi di elaborazione cruciali, cinque punti di passaggio indispensabili per tracciare a livello macro la traiettoria dell'intervento e tradurla nei suoi aspetti micro anche in progettualità e contesti altri rispetto al sistema E.CA.R.E..

## 2. ECARE overview

Titolo del progetto: Elderly home CAre Residential Engagement

Sito web del progetto: [www.ecareproject.eu](http://www.ecareproject.eu)

Durata del progetto: 31 mesi

Fonte di finanziamento: Interreg V-A Italia-Austria - Bando 2017

Partner principali:

Istituto per Servizi di Ricovero e Assistenza Anziani (I.S.R.A.A.)

A.S.P. UMBERTO I

SER.S.A. Servizi Sociali Assistenziali

Universität Klagenfurt

L'obiettivo del progetto ECARE è la riduzione dell'isolamento sociale e delle difficoltà psicologiche, fisiche e relazionali delle persone anziane che vivono nella propria abitazione o in un'abitazione messa loro a disposizione dalla pubblica amministrazione. Il modello di intervento previsto da ECARE si basa sul coinvolgimento della comunità (vicini di casa, amici, parenti) e sulla creazione di nuove relazioni e di interessi comuni. Le persone partecipanti verranno accompagnate in un percorso di miglioramento del loro stile di vita a partire da una valutazione svolta da professionisti sul rischio a cui sono esposti in aree rilevanti per i loro rapporti sociali e per la loro salute, in particolare l'alimentazione, l'attività fisica, la stimolazione cognitiva e sensoriale. La base della sperimentazione è l'utilizzo di un sistema di applicazioni digitali a supporto di diversi terminali, fra i quali uno smartwatch, che consente un collegamento intelligente fra la persona anziana e le persone appartenenti alla sua comunità. Insieme a questo collegamento, la piattaforma consente di monitorare il miglioramento dello stile di vita nelle sue diverse componenti e soprattutto la capacità di conseguirlo in maniera continuativa, individuando un percorso di miglioramento continuo. La validazione dei risultati sarà basata su specifici indicatori di qualità della vita, su un'analisi costi/benefici e sull'effetto di riduzione della spesa per la produzione di servizi sociali e sanitari.

### 3. La progettazione del modello di training

Questa sezione del documento si occupa della progettazione del modello di training, che fa a sua volta riferimento alla matrice per le competenze digitali del sistema E.CA.R.E. All'interno della progettazione è necessario confrontarsi con le caratteristiche del target dell'intervento, definendo bisogni formativi ma anche attribuendo ruoli e funzioni all'interno del percorso. Successivamente è necessario ragionare e selezionare le strategie e gli stili formativi che meglio interpretano questi bisogni e potenzialità, per poi definire un modello pratico che traduca operativamente le linee-guida emerse.

#### 3.1. Richiamo al quadro concettuale: matrice per le competenze digitali di E.CA.R.E.

Prima di addentrarsi nello sviluppo del modello di training, si richiama brevemente la matrice concettuale per le competenze digitali per il sistema E.CA.R.E., così come illustrata nel deliverable di progetto 5.1.

Una prima parte della matrice concettuale è strutturata nel cosiddetto Livello 0 per le competenze di base: organizzate in sei capitoli principali, queste si riferiscono alle nozioni e abilità elementari per l'interazione con i dispositivi tecnologici. Questo livello della matrice si presta a una duplice implementazione: può essere strumento di valutazione, laddove impiegato con gli utenti come "test d'ingresso"; ma può essere anche il curriculum formativo per l'avvio del training.

La seconda parte della matrice concettuale, invece, si rifà al DigCom 2.0 Framework elaborato dal Joint Research Centre dell'Unione Europea: calibrata sulle caratteristiche del target di progetto, questa parte della matrice illustra i cinque ambiti principali di interazione con la tecnologia, definendo nello specifico le funzioni esercitate dagli utenti così come le conoscenze teoriche e le abilità pratiche associate.

La tabella successiva permettere di visualizzare le due parti della matrice e di mappare complessivamente le aree di competenza su cui si concentrerà la formazione per gli anziani.

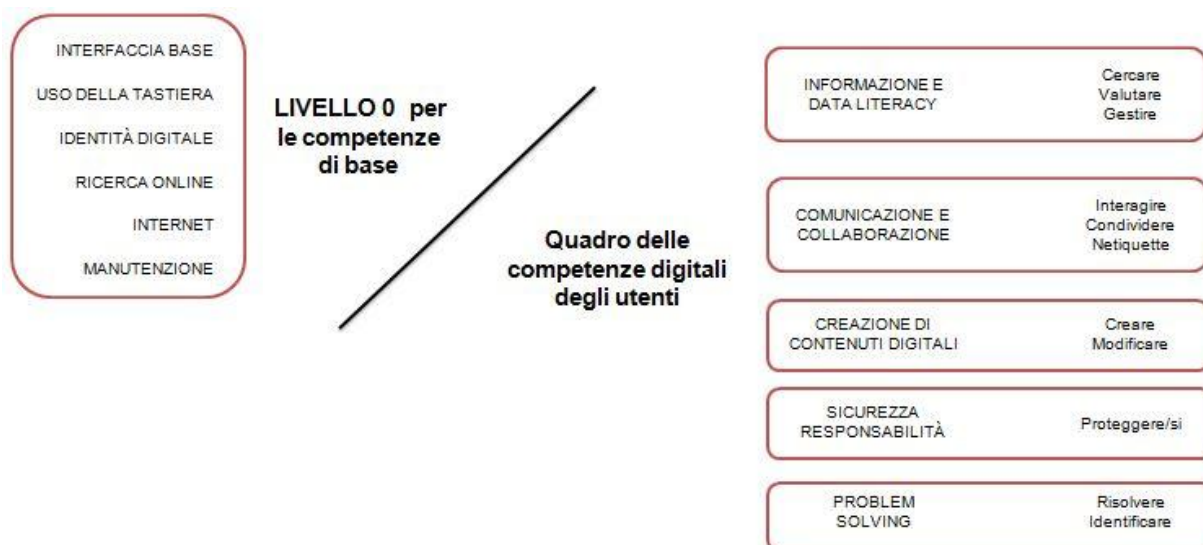


Tabella 1: Matrice per le competenze digitali del sistema E.C.A.R.E.

### 3.2. Modello di riferimento: educazione degli adulti e approccio andragogico

Nel disegno complessivo dello schema di training è fondamentale individuare un approccio di riferimento nelle teorie delle educazione, al fine di confezionare una proposta efficace e sostenibile. Il modello suggerito all'interno del progetto E.C.A.R.E. si basa, quindi, sulle teorie dell'educazione degli adulti e su un approccio cosiddetto andragogico, che mettono al primo posto le caratteristiche specifiche del target di riferimento per lo sviluppo delle pratiche formative. In questa fase non viene citata direttamente un'educazione degli anziani, pur essendo questa parte della popolazione quella interessata dalle attività di progetto; non si tratta di una svista, ma di una scelta metodologica ponderata che mette al centro gli aspetti di autodeterminazione delle persone (ben colti dall'approccio andragogico), senza però escludere aggiustamenti e correttivi ad hoc, come elencati nelle sezioni successive del documento.

Di seguito sono elencati gli elementi salienti delle teorie dell'educazione degli adulti che delineano la cornice metodologica entro cui sviluppare il modello di training, a partire dal profilo dei beneficiari dell'intervento.

- **Bisogno di conoscere.** Nell'adulto tale bisogno assume una caratteristica peculiare che fa riferimento ad una sorta di meta-conoscenza: non gli basta avere informazioni sui contenuti ma chiede di sapere anche perché quei contenuti gli serviranno, perché quelle conoscenze sono importanti. Ha bisogno di conoscere le ragioni stesse per cui gli si richiede quella conoscenza.

- **Concezione del sé discente.** L'adulto in apprendimento si ritrova a vivere una situazione tipicamente scolastica, da discente, ma pur in questa situazione egli rivendica la propria autonomia.
- **Ruolo dell'esperienza.** L'esperienza pregressa deve essere considerata e qualunque sia l'argomento di cui si parla non è possibile pensare di avere a che fare con una tabula rasa.
- **Disponibilità ad apprendere.** L'adulto è disponibile ad apprendere nella misura in cui i contenuti dell'apprendimento hanno una ricaduta positiva per la sua vita, gli possono essere utili.
- **Orientamento all'apprendimento.** L'adulto è poco interessato ad un apprendimento per materie, poiché il suo apprendimento è orientato alla soluzione dei problemi e poco importa se ciò richiede apporti da più discipline.
- **Motivazione.** Le motivazioni sono naturalmente diverse da un soggetto in età evolutiva e possono essere estrinseche e intrinseche.

Gli elementi metodologici devono trovare corrispondenza nella preparazione e gestione del setting formativo, che va quindi ad appoggiarsi sui seguenti punti:

- ✓ Stabilire un clima favorevole: dato che il ruolo dell'esperienza è fondamentale occorre creare delle condizioni di relazione e di setting che consentano l'emersione di quell'esperienza.
- ✓ Creare un meccanismo di progettazione comune: il principio qui richiamato è quello dell'autonomia, che va riconosciuta consentendo al discente di partecipare alla costruzione del corso (nonostante i vincoli). Ci si riferisce pertanto al contratto formativo/patto educativo poiché il contratto prevede due parti in grado di accordarsi.
- ✓ Diagnosticare i bisogni di apprendimento: considerate la varietà e la complessità delle esperienze in gioco, è fondamentale comprendere e diagnosticare tali bisogni. Non basta presumere ma occorre approfondire senza pregiudizi.
- ✓ Progettare un modello di esperienze di apprendimento: non si parla propriamente di corso di formazione, ma di situazioni, modelli, proprio perché si parte dal discente e dalle esperienze che attiva nel percorso formativo
- ✓ Ri-valutare la valutazione: se il discente è una persona autonoma, la valutazione spetta a lui stesso. Si rompe in questo modo un paradigma: la valutazione diventa autovalutazione e non più, o non solo, valutazione dell'altro.



L'approccio andragogico riguarda le molteplici dimensioni della formazione, esplorando in primis i ruoli del formatore e del discente, come ben illustrato dalla tabella di seguito.

	<b>MODELLO PEDAGOGICO</b>	<b>MODELLO ANDRAGOGICO</b>
<b>Ruolo del formatore</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trasmittitore</li> <li>• Ha centralità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitatore</li> <li>• È in compresenza con altri attori</li> </ul>
<b>Concezione dell'apprendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apprendimento come rapporto causa/effetto</li> <li>• Predittività stimolo-risposta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apprendimento come costruzione di strutture mentali sempre più larghe e complete</li> <li>• Non c'è predittività (non si può sapere a priori quali esperienze emergeranno)</li> </ul>
<b>Tempi di apprendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ben definiti, stabili e uguali per tutti</li> <li>• Tempi normativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritmi variabili, personalizzati</li> <li>• Tempi non normativi</li> </ul>
<b>Fasi di apprendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prima teoria in aula, poi esperienza sul campo</li> <li>• Decontestualizzazione</li> <li>• Obiettivi non necessariamente esplicitati al formando</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teoria e pratica collegate (esperienza - contesto - riflessione)</li> <li>• Contestualizzazione</li> <li>• Obiettivi e verifiche sono noti al formando</li> </ul>
<b>Risultato dell'apprendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legato alla ricezione dell'informazione</li> <li>• L'esito è causato dall'azione formativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legato all'esperienza del soggetto e non solo informazione</li> <li>• L'esito è prodotto dall'esperienza</li> </ul>
<b>Comunicazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidirezionalità della comunicazione</li> <li>• Comunicazione come trasmissione di conoscenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circolarità della comunicazione</li> <li>• Comunicazione come costruzione di conoscenza</li> </ul>
<b>Ruolo del Formando</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passivo, ricevitore dell'informazione</li> <li>• Riferimento ad un repertorio medio di conoscenze presunte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivo, consapevole elaboratore di informazioni</li> <li>• Rilevanza delle competenze acquisite</li> </ul>

*Tabella 2: Confronto tra approccio pedagogico e approccio andragogico*

### 3.3. Strategie e stili formativi

- **Fissare alcune priorità: memorizzazione a autonomia versus complessità**

Per l'elaborazione del programma di formazione ha senso fissare priorità all'interno degli obiettivi formativi, in modo da gestire in maniera realistica e coerente le aspettative di tutti i soggetti coinvolti, utenti in primis. Nell'interazione con la tecnologia, gli utenti dovrebbero

gradualmente essere in grado di ricordare (posizione degli elementi, procedure, simboli) e svolgere determinati compiti in autonomia o guidati se necessario.

La complessità dei compiti generalmente è considerata la terza dimensione cruciale in termini di valutazione. Tuttavia, nell'ambito del sistema E.C.A.R.E. tale dimensione non è prioritaria ma tutt'al più residuale e dipende fortemente dalle caratteristiche individuali dell'utente.

- **Alimentare motivazione e accoglienza**

Nell'elaborazione del modello di training vanno tenuti in considerazione tanto gli aspetti tecnico-logistici quanto il grado di motivazione e capacità di accoglienza degli utenti. Questi elementi non possono essere alimentati tramite una singola azione univoca; al contrario, possono essere la risultante di una combinazione di fattori, fra i quali la "performance" del formatore è determinante. Diventa quindi importante investire sforzi ed energie su due linee: l'oggetto della formazione e i soggetti della formazione. Gli utenti, infatti, possono essere motivati dall'oggetto della formazione, perché in esso già colgono tutti i benefici in termini di apprendimento personale e di ricaduta concreta sulla loro vita quotidiana. La motivazione, inoltre, può essere alimentata anche dalla qualità delle interazioni sociali: relazioni umane positive - improntate all'accoglienza, all'ascolto, alla valorizzazione - all'interno del contesto formativo (ma non solo) aumentano la propensione all'apprendimento e la capacità delle persone di accettare e sentire proprio (ownership) il progetto.

- **Combinare apprendimento indipendente e cooperativo**

Si presentano le due opzioni non in senso competitivo ma complementare. Entrambe, infatti, hanno pro e contro a seconda del contesto di applicazione, ma un curriculum formativo ben bilanciato dovrebbe tenerle in considerazione lasciando facoltà al formatore di applicare uno stile piuttosto che l'altro a seconda degli obiettivi di apprendimento stimati. Il gruppo può rappresentare un'opportunità preziosa, ad esempio nel caso in cui gli utenti avanzati (super-utenti) possano affiancare il formatore e fare da supporto ai partecipanti più in difficoltà. Allo stesso modo l'apprendimento cooperativo può aiutare i singoli ad affrontare stress e l'"ansia da prestazione" alleviandone il peso e ridistribuendolo fra la pluralità.

D'altro canto, l'apprendimento indipendente evita distrazioni all'utente e lo aiuta a preservare il proprio stile di apprendimento (ritmo, ripetizioni, velocità di avanzamento, preferenze), diventando ulteriore occasione per esercitare l'autonomia.

- **Dosare le sessioni face-to-face, supporto fra pari e dai professionisti**

La formazione face-to-face implica una relazione stretta tra formatore e utente, e può ritenersi una strategia efficace nel caso siano necessari momenti di approfondimento e affondo su questioni molto specifiche. Il rapporto uno-a-uno investe sul margine di "personalizzazione" dell'intervento che è il vero valore aggiunto in ambito formativo; è vero anche, però, che si tratta di una strategia dispendiosa in termini di tempo, risorse umane e budget. L'accompagnamento individuale può essere svolto da professionisti, dai volontari di progetto, e dai cosiddetti super-utenti ;che nel caso rivestono il ruolo di mentore.

- **Bilanciare l'apprendimento per obiettivi e l'apprendimento trasversale**

Imparare l'uso di specifiche tecnologie significa dotarsi di codici, simboli, linguaggi e logiche molto specifici, quelli che rientrano nella "cassetta degli attrezzi" dell'utente che aspira a saperli utilizzare correttamente e coerentemente rispetto agli obiettivi che vuole raggiungere. Si tratta, in questi termini, di un apprendimento trasversale, per il quale al centro è posto l'utente con la sua capacità di selezionare di volta in volta gli strumenti (teorici e pratici) necessari a portare a compimento un certo esercizio. Tale approccio è sicuramente sfidante, ma coerente con il proposito di rafforzare il grado di familiarità dell'utente con la tecnologia e il suo empowerment personale.

L'apprendimento per obiettivi sposta l'enfasi dall'utente al compito da portare a termine. Il formatore, quindi, ha la responsabilità di tracciare il percorso che l'utente deve seguire, passo dopo passo, fino al raggiungimento dell'obiettivo concreto. Tale percorso può essere ripetuto fino a che sia completamente acquisito dalla persona (quindi memorizzando) consentendole di adottare in futuro la procedura in sostanziale autonomia.

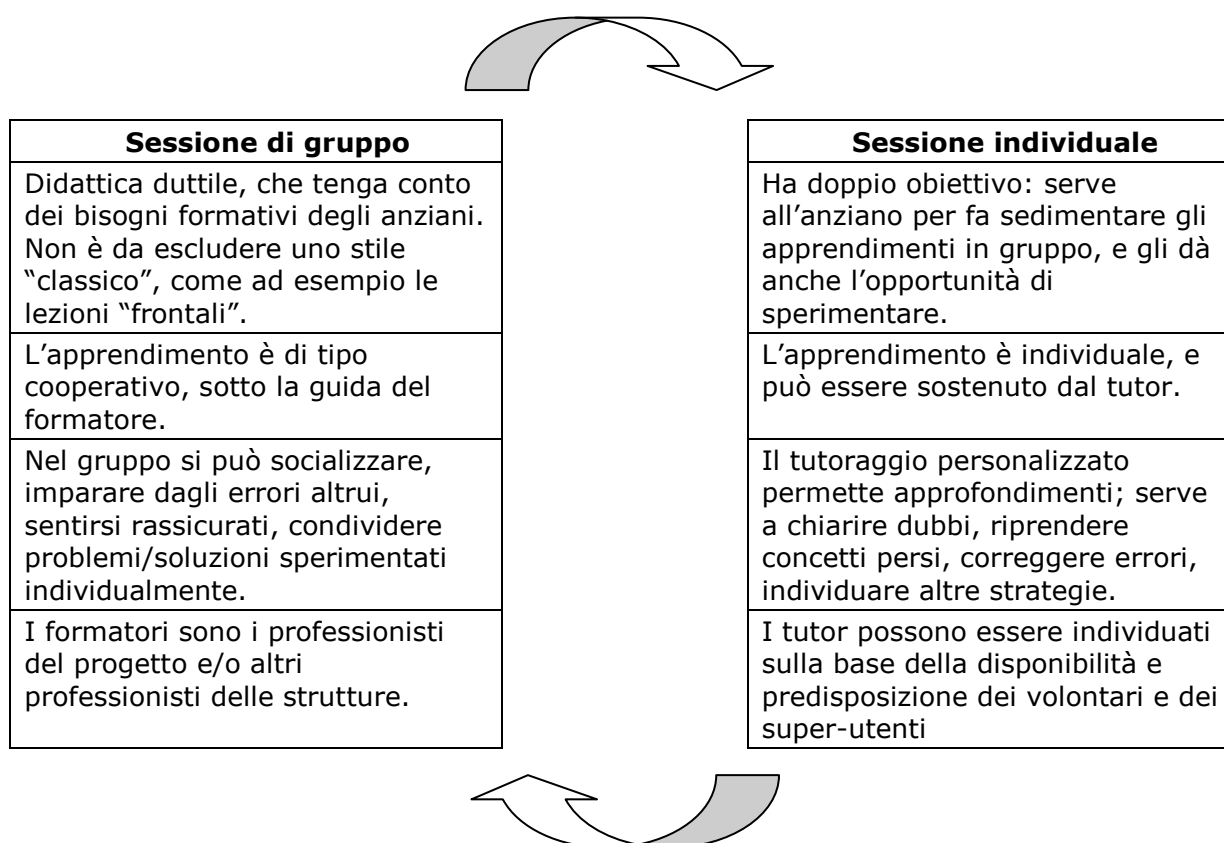
### 3.4. Dall'elaborazione all'implementazione del modello di training

La fase di implementazione si apre nel momento in cui si è fatta chiarezza rispetto alle caratteristiche degli "studenti", è stato attribuito loro un ruolo all'interno del percorso formativo, sono stati adottate le strategie e gli stili formativi più adatti.

Il modello di training si arricchisce quindi di uno schema applicativo, che per il progetto E.C.A.R.E. prevede l'alternanza di due setting specifici, configurando una sorta di "fisarmonica" che si apre nell'apprendimento collettivo e si chiude nella sperimentazione individuale.

Entrambe le fasi, è bene sottolineare, sono guidate e sostenute da figure specifiche: il gruppo fa riferimento ai formatori professionisti, la singola persona si avvale di un tutoraggio personalizzato.

L'immagine proposta qui di seguito illustra il funzionamento dello schema e le declinazioni specifiche.



*Tabella 3: schema applicativo del training*

Come accennato al paragrafo 3.1 relativo alla cornice metodologica di riferimento, può rivelarsi opportuno adottare alcuni accorgimenti che vadano incontro alle esigenze e sensibilità del target di progetto, composto da persone anziane con almeno 65 anni.

Alcuni contenuti della formazione potrebbero far scaturire pregiudizi generando opposizione: temi come la protezione dei propri dati, così come la pervasività della sorveglianza informatica sono questioni "calde" nel dibattito pubblico e legittime preoccupazione sono state sollevate a livello mondiale, specialmente quando di mezzo ci sono utenti non professionisti.

Non conviene tralasciare o sottovalutare l'impatto di questi temi; al contrario spetta ai formatori il compito di equipaggiare i loro studenti con le competenze e gli strumenti che possono renderli utenti sempre più consapevoli nell'interazione con la tecnologia.

All'interno di E.C.A.R.E., d'altro canto, il contesto formativo e di sperimentazione deve essere un ambiente "protetto", in cui supporto professionale e volontario sono disponibili, in cui sono

espresse funzioni di guida, monitoraggio e tutoraggio per accrescere il senso di confidenza dei partecipanti coinvolti.

A chiusura del modello di training, sono riportate alcune indicazioni pratiche per formatori e tutor, un breve elenco di *tips* aggiuntivi che vogliono andare incontro alle caratteristiche specifiche del target di progetto.

<p><b>Less is more</b> Concentrarsi su argomenti specifici e selezionati, insistendo sulla ripetizione.</p>	<p><b>In parole "povere"</b> Porre attenzione al linguaggio, che deve essere semplice e non invisiato di inutili tecnicismi.</p>	<p><b>Fare come se...</b> Considerare l'utilizzo di metafore, richiamando contesti e immagini più familiari e condivise.</p>
<p><b>Tradizione vs modernità</b> Non escludere a priori modalità formative tradizionali (lezione frontale ad esempio) che potrebbero intercettare più fedelmente i bisogni formativi.</p>	<p><b>Sponsor</b> Sfruttare il potere delle testimonianze positive che possono assicurare e alimentare la motivazione dei partecipanti.</p>	<p><b>Proattività</b> Giocare d'anticipo per verificare l'apprendimento, senza dare per scontato che le persone possano e vogliano dichiarare apertamente le difficoltà.</p>
<p><b>Hai sbagliato? Bene!</b> Sfruttare l'errore come occasione formativa ulteriore, per la correzione e lo sviluppo di soluzioni alternative.</p>	<p><b>Il semaforo</b> Usare codici, anche figurativi, di senso diffuso per rafforzare, tramite la grafica, i messaggi e i contenuti formativi.</p>	<p><b>La relazione</b> Investire sulla qualità delle relazioni all'interno del gruppo, facendosi esempio di empatia e ascolto autentico.</p>

Tabella 4: indicazioni aggiuntive per formatori e tutor

#### 4. Snodi cruciali per la replicabilità del modello

- Il modello di training deve essere coerente con il quadro concettuale di riferimento, cioè nel caso specifico con la matrice per le competenze digitali del sistema E.C.A.R.E. Questo, infatti, offre la cornice concettuale e teorica per l'acquisizione di conoscenze e skills pratiche, garantendo ai formatori la possibilità di adattarla al contesto specifico.
- Il modello di training deve essere coerente con i bisogni formativi del gruppo target.

L'investimento sulla "personalizzazione" dell'approccio rappresenta uno dei fattori chiave

di valore aggiunto del modello, specialmente se messo a confronto in un panorama più ampio di offerta formativa proposta dagli altri servizi ed enti sul territorio.

- Il modello di training deve essere agganciato a scenari realistici del gruppo target. La formazione deve quindi riferirsi alla vita reale e quotidiana dei partecipanti, e questo significa che gli obiettivi di apprendimento - e i percorsi che li traducono in senso pratico - devono essere calibrati anche sulla base delle pratiche concrete di applicazione.
- Il modello di training deve essere coerente declinazione dell'approccio più ampio che caratterizza il progetto: nel caso di E.C.A.R.E., quindi, significa concepire l'intervento formativo come occasione di co-progettazione con l'utente, del quale vengono ulteriormente incoraggiate ed enfatizzate le capacità di autodeterminarsi, negoziare preferenze ed obiettivi, farsi in definitiva soggetto attivo e non passivo dell'intervento.
- Il modello di training deve essere costruito secondo un curriculum ben bilanciato, che tenga quindi conto degli stili di apprendimento degli utenti. Attività face-to-face o approcci orientati al cooperative learning, così come anche la pratica individuale e privata, sono alcuni possibili esempi all'interno di un range piuttosto vasto di opzioni formative. Compito dei trainer è confezionare la giusta "miscela" che faciliti l'acquisizione delle competenze da parte degli anziani.

## Bibliografia

"DigComp 2.1. The Digital Competence Framework for Citizens. With eight proficiency levels and examples of use", Joint Research Centre Institute for Prospective Technological Studies, 2017

"I am connected: new approaches to supporting people in later life online", Centre for better ageing, 2017

"The Adult Learning Theory - Andragogy - of Malcolm Knowles", Cristopher Pappas for eLearning Industry, 2013

"Manuale per i tutor", European Educational and Cultural DG, 2012

"Il tablet e lo smartphone", Fondazione Mondo Digitale, 2015

"Linee guida per nonni", Fondazione Mondo Digitale, 2011