
APPUNTI DI METODOLOGIA DIDATTICA



**CROCE ROSSA ITALIANA
COORDINAMENTO NAZIONALE TSSA**

IL RUOLO DELL'ISTRUTTORE TSSA

Il ruolo è un insieme di comportamenti attesi e richiesti ad un individuo per il fatto che esso occupa una specifica posizione nelle società (status).

Secondo i sociologi, un **ruolo** è un insieme di comportamenti orientati secondo le aspettative della società proprie di un certo status. Il ruolo di operatore TSSA è costituito da tutti i comportamenti collegati con i diritti e doveri di un volontario: comprende che ci si assuma la responsabilità dell'assistenza delle vittime di un malore o di un incidente, di un evento catastrofico quale un terremoto, che ci si occupi dei civili durante un conflitto o più semplicemente che si partecipi alla attività del proprio gruppo, ma, soprattutto, che si rispettino i valori richiamati dai Sette Principi, che si partecipi alla vita sociale della Croce Rossa, che si rispetti l'orario delle attività a cui si partecipa e che si indossi la divisa quando si è in servizio.

Ad ogni status corrispondono diversi ruoli. Una persona che ha uno status di Volontario si comporta in un modo con i pazienti, in un altro con gli altri Volontari e in un altro ancora con il Presidente del Comitato piuttosto che con il Presidente Regionale. Se il Volontario diventa un istruttore TSSA assume un nuovo ruolo all'interno dell'organizzazione CRI e assume i comportamenti consoni al suo nuovo ruolo.

Lo status è quindi una posizione nella società, mentre i ruoli sono i modi in cui la gente si comporta in quella posizione.

Quando svolgo il ruolo di genitore ci si aspetta che mi occupi della educazione dei miei figli, che sia con loro affettuoso, che li accudisca, gli prepari da mangiare. In altre parole al mio ruolo di genitore sono legati diritti e doveri che implicano l'assunzione di responsabilità.

Questo vale anche quando svolgo il mio ruolo di Volontario Istruttore TSSA.

Le componenti fondamentali del ruolo derivano in ultima analisi, dalla risposta alle seguenti domande:

1. Cosa ci si aspetta da me?
2. A chi devo rispondere dei miei risultati?
3. Che obiettivi devo raggiungere?
4. Cosa conosco? Cosa so fare? Cosa voglio fare?
5. Con che ruoli mi devo rapportare?



Le componenti derivanti dalla loro risposta possono essere semplificate in:

1. MISSIONE: la ragion d'essere e l'identità distintiva del ruolo
2. RESPONSABILITA': gli ambiti di azione del ruolo
3. IL RISULTATO: i risultati da perseguire con la propria azione
4. COMPETENZA: conoscenza, abilità, motivazioni
5. RELAZIONI ORGANIZZATIVE: le relazioni da gestire per realizzare la missione e gli obiettivi

Chi è l'Istruttore TSSA?

E' un esperto nella trasmissione di contenuti tecnico – professionali la cui azione è sì focalizzata sul presidio e la trasmissione dei contenuti ma soprattutto sull'apprendimento dei partecipanti.

L'apprendimento è un processo attraverso cui una nuova conoscenza, o una nuova abilità, si integra con quelle già possedute dalla persona e diventa parte del suo bagaglio culturale.

L'apprendimento significativo, per essere reale, è sempre legato al cambiamento: imparare vuol dire riflettere (o essere aiutati a riflettere) su un'esperienza e quindi, cambiare la nostra idea su di essa, o cambiare il nostro modo di imparare o addirittura di vedere le cose. Il cambiamento può essere più o meno intenzionale (ad es. rispetto ad un programma, a degli obiettivi prestabiliti) o non intenzionale legato al fatto di entrare in relazioni con qualcuno.

Istruttore deriva da *istruzione* (da *in-struere*): costruire, impilare, mettere dentro ossia trasferire una serie di nozioni e capacità. Il lavoro educativo è molto più complesso dall'azione di istruire, non è infatti solo finalizzato a fornire informazioni o capacità ma è un processo il cui il soggetto attivamente costruisce saperi e competenze a partire da sé e dalle sue esperienze, con il sostegno di un educatore che lo aiuta a costruire la sua identità e a diventare ciò che può e vuole essere. L'azione dell'Istruttore è quindi più limitata, più vicino al concetto di “formatore”.

Formare significa “dare forma”: il concetto di formare ha a che fare con un processo selettivo. Si utilizza in ambito lavorativo e riguarda più la dimensione organizzativa e procedurale dei processi educativi. Formazione è antitetica ad educazione? In realtà sono processi che si intersecano; il cambiamento dell'individuo è il complesso risultato non solo di ciò che è stato intenzionalmente prefigurato (formazione) o rigidamente predefinito (istruzione). Ciò che distinguerebbe educazione e formazione è che in questa ultima il cambiamento è voluto, mentre nell'educazione il cambiamento non è sempre previsto e progettato.

La tazza Zen come la mente degli adulti

Nanin, un maestro giapponese dell'era Meiji (1868-1912) ricevette la visita di un professore universitario che era andato da lui per interrogarlo sullo Zen.

Nanin servì il tè. Colmò la tazza del suo ospite, e poi continuò a versare.

Il professore guardò traboccare il tè, poi non riuscì più a contenersi: “ E’ ricolma. Non ce ne sta più!”

“Come questa tazza, - disse Nanin – tu sei ricolmo delle tue opinioni e congetture. Come posso spiegarti lo Zen, se prima non vuoti la tua tazza?” ...

Lo scopo di questa metafora è di introdurci alle caratteristiche della formazione degli adulti.

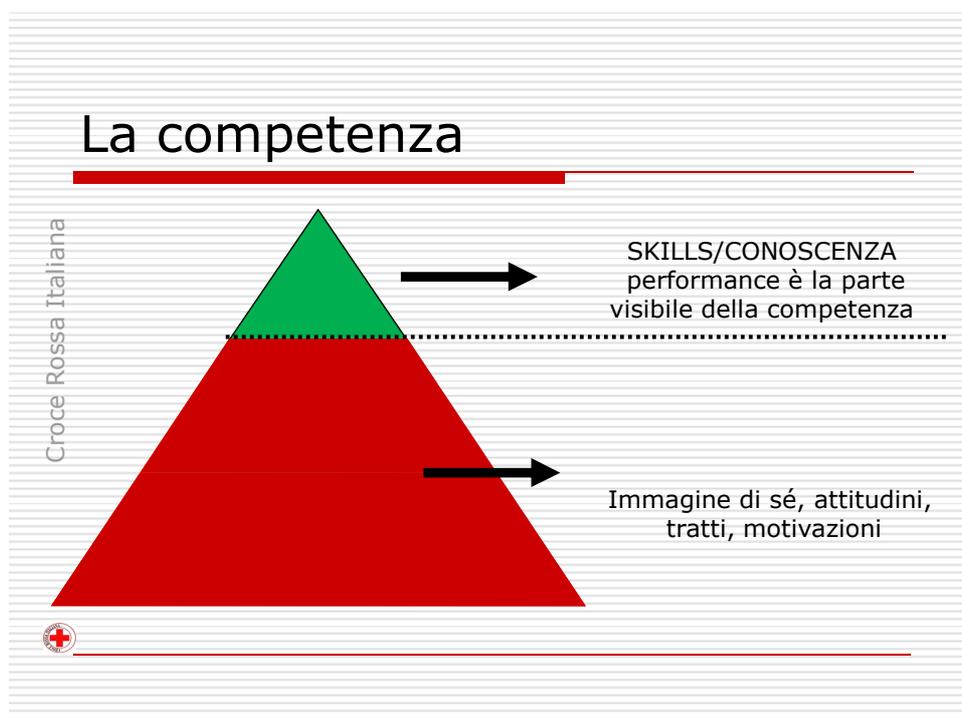
La mente degli adulti è “colma” come la tazzina zen pertanto gli adulti, per poter apprendere, devono partire da un processo di destrutturazione, devono “togliere” per poter poi “aggiungere”.

Principi della formazione dell’adulto:

- l’adulto è motivato da ciò che percepisce utile alla sua pratica lavorativa (motivazioni estrinseche)
- porta nel processo formativo la sua esperienza e la vuole integrare con ciò che apprende
- l’adulto vuole essere coinvolto, quindi attivo e autodirigere il proprio apprendimento
- la formazione deve comportare un cambiamento nel comportamento.

Da questo principio deriva la necessità di privilegiare metodi didattici attivi che permettono di mettere in gioco la riflessione sull’esperienza.

Altra parola fondamentale nella formazione degli adulti oltre che “esperienza” è “**competenza**”, fatta da una parte non visibile (caratteristiche intrinseche della persona: immagine di sé, attitudini, tratti di personalità e motivazioni), con una parte che emerge: le abilità e le conoscenze. La parte visibile è la performance (Spencer e Spencer).



Il discente deve essere soggetto attivo del proprio apprendimento e non soggetto passivo dell'altrui insegnamento!! (Guilbert, 1981)

L'istruttore assume un RUOLO decisivo nell'applicazione del metodo formativo: l'istruttore non è un insegnante ma un facilitatore dell'apprendimento.

Per facilitare l'apprendimento l'istruttore TSSA deve:

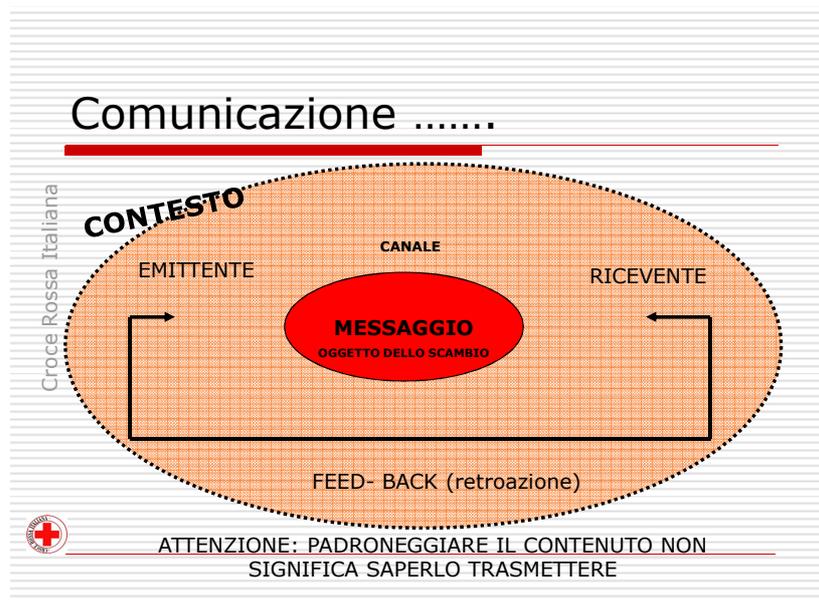
- Promuovere l'apprendimento attraverso l'esperienza
- Stimolare un alto coinvolgimento dei partecipanti
- Aiutare la persona a riflettere sull'esperienza
- Riconoscere e trasferire stili e strategie di apprendimento
- Essere un punto di riferimento per un confronto e una verifica dei progressi ottenuti

“Io non credo che qualcuno abbia mai insegnato qualcosa a qualcun altro. Contesto l'efficacia dell'insegnamento. L'unica cosa che so è che chi vuole imparare impara. Un insegnante, al massimo, è uno che facilita le cose, imbandisce la mensa, mostra agli altri che è eccitante e meravigliosa e li invita a mangiare...” (Carl Rogers)

LA COMUNICAZIONE NEL PROCESSO FORMATIVO

Per una comunicazione efficace

- Quali elementi costituiscono il processo di comunicazione?
- Quali fattori giocano un ruolo chiave nel garantire una comunicazione efficace?
- Qual è l'obiettivo principale di un processo di comunicazione?



La comunicazione avviene in un determinato contesto che inevitabilmente impatta a 360° sul processo di comunicazione in quanto influisce sulla natura di obiettivi che è plausibile pensare di raggiungere (nel corso TSSA l'obiettivo principale è far sviluppare le competenze tecniche relazionali specifiche necessarie alla gestione del trasporto infermi e del pronto soccorso), influenza l'emittente nella fase di elaborazione e condivisione del messaggio e condiziona la percezione del messaggio da parte dei destinatari.

Tipi di obiettivo nel contesto formativo inerenti la comunicazione:

Acting

Obiettivo: spingere all'azione, verso il **cambiamento**

Se la vostra presentazione si propone prevalentemente di informare, i vostri messaggi dovrebbero contenere in prevalenza delle affermazioni, delle descrizioni di fatti, di processi, di oggetti

Convincing

Obiettivo: convincere (ottenere il consenso dei partecipanti)

Se il vostro scopo è invece quello di convincere, oltre ad una serie di affermazioni, dovrete esprimere delle opinioni sui fatti. La vostra presentazione conterrà dunque il vostro punto di vista, la vostra presa di posizione su quel determinato argomento

Reporting

Obiettivo: informare (descrivere situazioni, presentare conclusioni)

Se infine ritenete che l'output da stimolare siano una serie di azioni, la vostra presentazione dovrebbe contenere anche raccomandazioni e consigli

I **destinatari** (il "ricevente" nel nostro schema) sono coloro che devono recepire il nostro messaggio. Perché questo passaggio risulti efficace ci dobbiamo chiedere:

- Chi sono?
- Che livello di competenza hanno rispetto all'argomento trattato?
- Che cosa vogliono?
 - Cosa si aspettano
 - Che cosa pensano dell'argomento trattato
 - Quali dubbi e domande possono fare

Tararsi sulle persone che si avranno di fronte è garanzia di successo: avere di fronte poche o tante persone vi dà informazioni circa che il tempo che dovrete destinare alla vostra presentazione o il numero di istruttori (es. più persone più tempo per le domande; in caso di una sessione pratica

solitamente il rapporto docente/discente è di 1/5) ma è la tipologia delle persone che avete davanti l'informazione fondamentale. Persone che sanno molto dell'argomento possono irritarsi o annoiarsi mentre persone che non sanno niente potrebbero scoraggiarsi alla prima difficoltà di comprensione.

Tipologie di destinatari:

- Favorevoli

- Possono essere d'accordo, ma non sapere cosa devono fare
- Il processo comunicativo può concentrarsi sulle azioni da intraprendere
- Lo stile può essere estremamente esplicito e diretto

- Neutrali

- Possono non avere idee particolari sugli argomenti che proponete loro
- È importante capire se sono disinformati, disinteressati o indecisi per ricorrere ad uno stile adeguato

- Contrari

- Possono manifestare il disaccordo con il silenzio o con l'aperta ostilità
- Il processo comunicativo dovrebbe partire dalle aree di accordo
- È opportuno raccogliere i loro argomenti mostrando di comprenderli e riferirsi a esempi o interlocutori a sostegno delle proprie idee

IL PASSAGGIO DELLE INFORMAZIONI



- Non tutto quello che vorremmo dire arriva al nostro interlocutore

- Durante il processo di comunicazione si verifica la perdita di alcune informazioni
- Non è detto che le informazioni che arrivano al destinatario racchiudano il cuore del messaggio che vogliamo trasmettere

Molto spesso noi siamo concentrati sul contenuto di quanto raccontiamo e dimentichiamo che la forma (intesa come la comunicazione NON VERBALE che trasmettiamo con la nostra gestualità e l'atteggiamento corporeo) dà altrettante informazioni, più di quante non si creda.

Importantissimo è, quindi, controllare che le informazioni "nascoste" che diamo siano coerenti con quanto raccontiamo.

La comunicazione è un processo complesso ed integrato, formato da TRE componenti:

verbale → quello che dico (10%), riguarda la scelta delle parole appropriate (attenzione ai termini tecnici, alle sigle), il linguaggio e i suoi significati, l'esposizione (grammatica, sintassi, chiarezza).

paraverbale → come lo dico (30%) è costituito da: tono, ritmo, pause, volume, timbro, dizione

non verbale → cosa faccio (60%) è costituito da: mimica facciale, sguardo, gestualità, postura, prossemica, aspetto, parametri ambientali

Aspetti verbale e non verbali si rinforzano reciprocamente se sono coerenti; in caso di incoerenza tra messaggio verbale e non verbale **prevale il messaggio non verbale**.

Teoria dei 5 minuti:

I primi 5 minuti della relazione comunicativa sono i più importanti e sono legati alla prima impressione che riceviamo dal nostro interlocutore.

L'impatto iniziale di una nuova relazione è talmente potente che se lascia una sensazione favorevole le relazioni future saranno orientate ad un esito favorevole nel 50% dei casi, se lascia una sensazione sfavorevole le relazioni future saranno orientate negativamente nel 90% dei casi.

Ricorda: nella prima impressione la gestualità ha un impatto del 60% mentre il tono della voce solo il 30%

Il formatore/istruttore riesce a far raggiungere gli obiettivi ai partecipanti solo se arriva in aula preparato: crea esempi per evidenziare le applicazioni nell'esperienza quotidiana e sa dare enfasi ai messaggi chiave.

L'emittente: stili di influenza

- **Spingere:** stile che sfrutta la capacità di persuadere

Si basa sul ragionamento e sulle idee

È efficace quando l'interlocutore necessita di essere motivato

Presuppone che l'interlocutore comprenda il nostro linguaggio

□ **Tirare:** stile che sfrutta l'ascolto, il sostegno e il coinvolgimento

È efficace per rafforzare il senso di appartenenza

Rielabora l'opposizione cercando un terreno comune

È la capacità di influenzare l'altro mantenendo la propria posizione, senza fare pressioni

□ **Allontanarsi:** stile che sfrutta l'allontanamento come opportunità di rielaborazione da parte dell'interlocutore

Efficace per la crescita delle relazioni

Non significa evitare i conflitti o le situazioni difficili, né attribuirgli un significato negativo

Non c'è uno stile per definizione migliore degli altri: ci sono più stili, più o meno efficaci a secondo della situazione e del tipo di interlocutore

Feedback

Il formatore/istruttore diviene a sua volta ricevente e come tale deve prestare attenzione:

- ai bisogni espliciti dei partecipanti che solitamente si manifestano con domande e obiezioni
- ai bisogni impliciti che si esplicitano attraverso chiare dimostrazioni di fraintendimento
- ai bisogni latenti che possono essere testimoniati da messaggi deboli quali eccessivo silenzio, sguardi dubbiosi, risposte poco convinte.

L'ascolto è lo strumento principale che ha l'emittente per raccogliere i bisogni dei partecipanti in quanto permette di comprendere una prospettiva diversa dalla propria e di considerare i punti di vista altrui. L'ascolto è una competenza da sviluppare che comporta un processo mentale più sofisticato del semplice sentire, presuppone un atteggiamento empatico (*Empatia = decontestualizzare alcuni tratti dell'esperienza dell'altro per comprenderli e classificarli in base alla propria esperienza, mantenendo valido il proprio contesto*).

Marianella Sclavi ci indica la strada dell'ascolto: *"Dovete mettervi nelle condizioni di ascoltarli. Voi finora avete usato le orecchie, li avete solo 'sentiti', adesso dovete ascoltarli. Dovete applicare quella regola dell'arte di ascoltare, che dice: se vuoi capire quello che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a capire come e perché ha ragione"*.

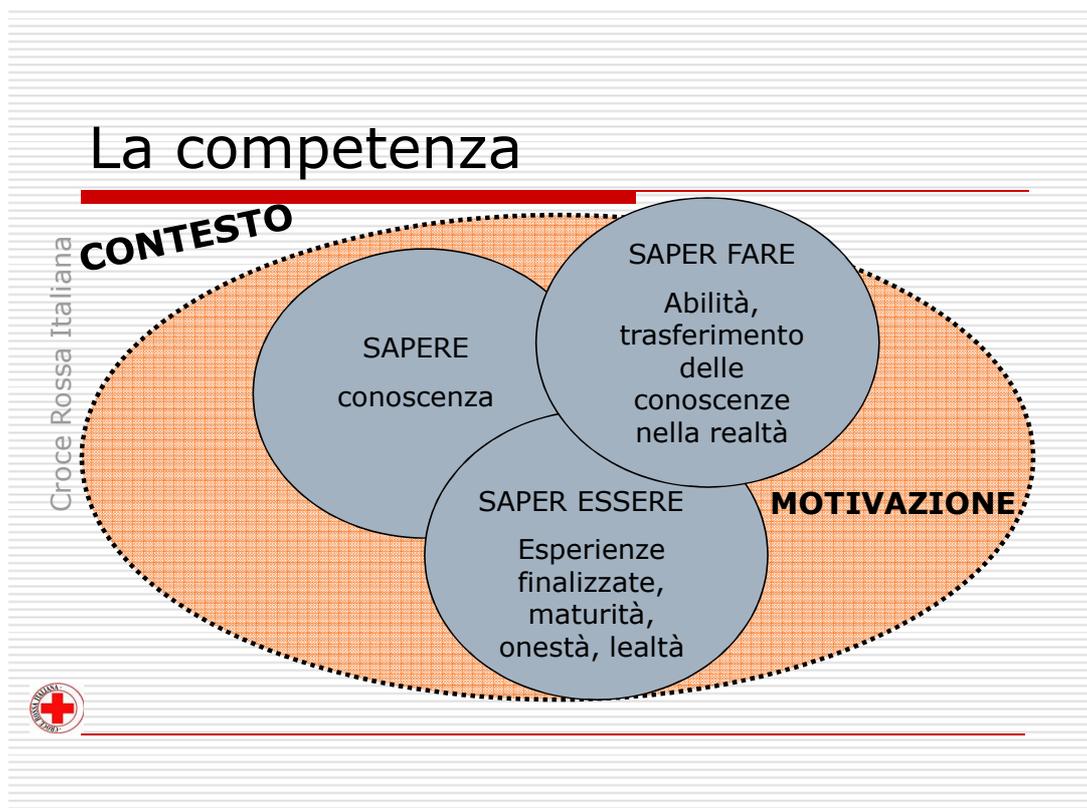
Briefing e debriefing

Sono due momenti di incontro, prima e dopo un'esperienza di formazione, per definire le modalità, valutarne gli esiti e costruire riflessivamente il significato. È una metodologia utilizzata sia come

momento di riflessione tra istruttore/ discente (utile per effettuare una valutazione formativa in percorsi formativi complessi o aiutare casi particolarmente problematici) che come momento di riflessione tra il gruppo di istruttori per fare una valutazione in itinere di un evento formativo a più tappe come può essere un corso TSSA.

LA COMPETENZA

*“la competenza è una caratteristica intrinseca di un individuo, appartenente alla dimensione psicologica, costituita dall’insieme articolato di **capacità, conoscenze, esperienze finalizzate**. Si esprime attraverso **comportamenti** e necessita, per esprimersi, **della motivazione e del contesto**. L’aspetto specifico del contesto, che impatta sulla nascita e sullo sviluppo della competenza, è la cultura organizzativa. L’azione combinata di motivazione e contesto fa assumere alla competenza il suo carattere soggettivo di consapevolezza di possibilità di controllo sull’ambiente esterno.”* Levati e Saraò (1997)



La competenza – professionalità dell’istruttore TSSA si compone delle conoscenze teoriche relative al programma e al ruolo del volontario che si sta contribuendo a formare, dalla propria preparazione specifica in quanto a sua volta operatore TSSA, dalla capacità di trasferimento delle esperienze

come momento di riflessione formativa, dal saper programmare in anticipo le scelte didattiche più opportune.

Se la competenza è costituita da capacità, conoscenze ed esperienze conseguentemente le dimensioni dell'apprendimento sono cognitive, relazionali ed emotive. Ogni dimensione fa leva su elementi che l'istruttore deve attivare e sollecitare: la motivazione, le capacità e le conoscenze (innate e/o acquisite).

Le domande che si deve porre l'istruttore prima del proprio intervento formativo sono:

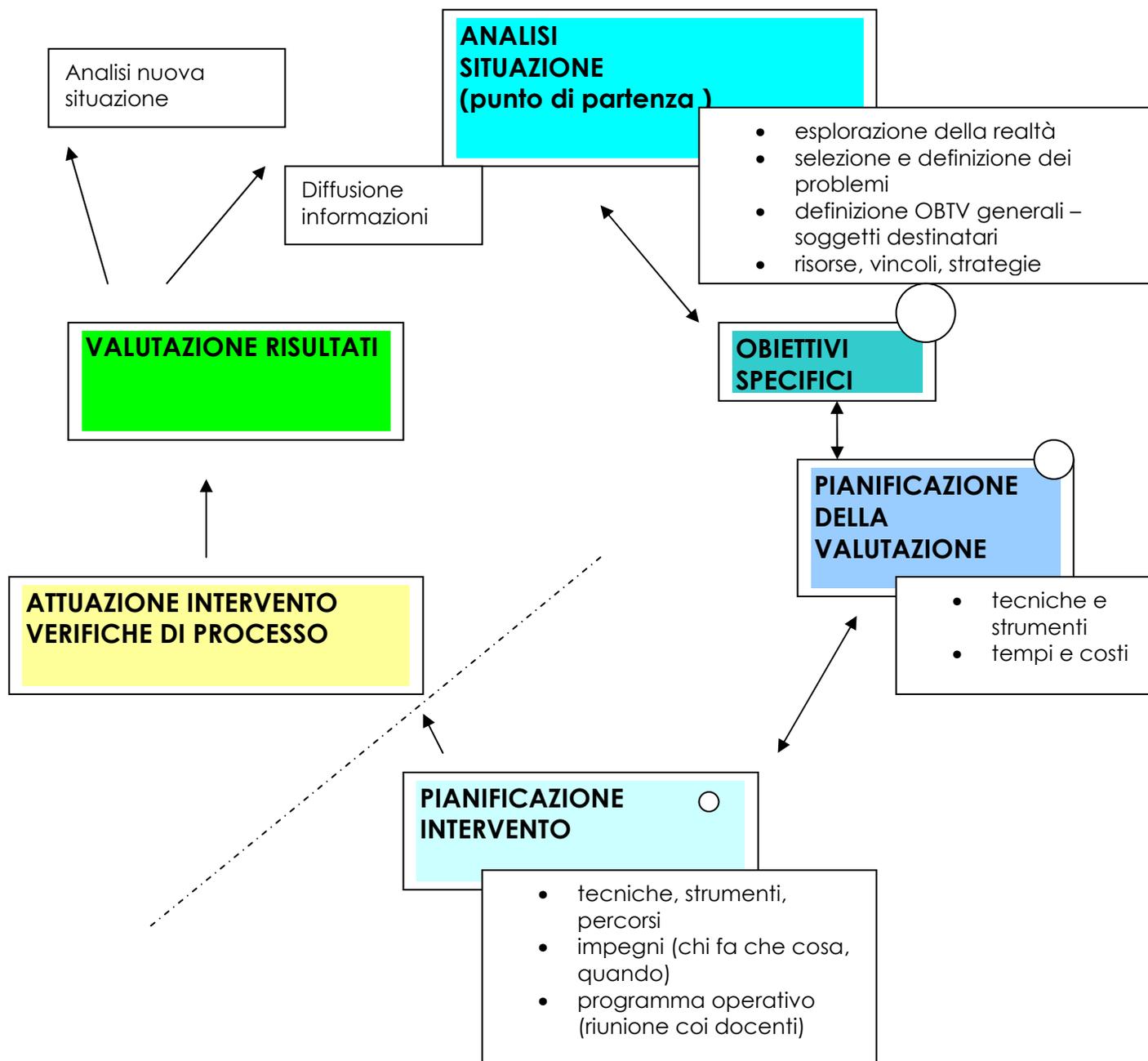
- Quali competenze (conoscenze e/o capacità) deve acquisire il discente per raggiungere il risultato atteso dal corso?
- Quali istruzioni sono necessarie perché il discente possa applicare al servizio TSSA gli apprendimenti?
- Quali informazioni e quali esempi concreti aiuteranno a collegare le conoscenze acquisite al contesto del TSSA?

IL PROCESSO EDUCATIVO

L'educazione è un processo il cui scopo principale è facilitare le modificazioni del comportamento. Questo comportamento sarà definito esplicitamente sotto forma di obiettivi educativi che scaturiranno dai compiti relativi al ruolo dell'operatore TSSA ricavabili dal regolamento degli stessi.

Deve essere pianificato un sistema di valutazione al fine di prendere migliori decisioni "pedagogiche". In seguito sarà pianificato e attuato un programma per facilitare il raggiungimento degli obiettivi e, infine, sarà attuato un processo di valutazione per misurare se gli obiettivi sono stati raggiunti. Quest'ultimo misurerà le competenze finali dei discenti e anche l'efficacia dei programmi e dei docenti. Questa è la spirale della pianificazione dell'educazione.

LA SPIRALE DELLA PIANIFICAZIONE DELL'EDUCAZIONE



J.J. Guilbert

Il corso tssa, come il corso Istruttori tssa e ogni altro corso CRI, sono stati “costruiti” a livello centrale con la stessa metodologia al fine di uniformare la formazione di tutti i volontari sul territorio nazionale.

Ciò fa sì che l'Istruttore tssa sia responsabile, assieme agli altri istruttori e al Direttore del corso, delle fasi di pianificazione e attuazione dell'intervento formativo, e dell'attuazione della valutazione finale.

Sebbene la fase degli obiettivi generali e della pianificazione del corso TSSA sia stata standardizzata a livello nazionale, gli obiettivi specifici delle singole lezioni o attività pratiche

devono essere tarate sui reali bisogni formativi del gruppo che ho davanti: potrebbero essere necessari approfondimenti o alleggerimenti sia dei contenuti che delle parti pratiche, sempre tenendo come punto di riferimento le competenze finali che devono essere raggiunte dall'operatore TSSA. Per questo è fondamentale tenere presente gli elementi essenziali che sono stati focalizzati durante gli approfondimenti teorici del corso Istruttori TSSA.

Definizione degli obiettivi educativi: descrivono il risultato atteso; il soggetto sono i destinatari; le azioni contenute nell'obiettivo devono essere il più possibile misurabili e osservabili. Si distinguono obiettivi generali e specifici. Nella prima stesura del progetto è sufficiente fermarsi al livello generale, gli specifici li individuerà il docente (es. di obiettivo generale: "il l'operatore TSSA riconosce i segni e sintomi dello shock"; obiettivo specifico: "l'operatore TSSA elenca almeno 3 sintomi e 3 segni dello shock").

Un obiettivo specifico consiste in una azione e quindi può essere definito da un verbo; viene suddiviso in tre aree:

- intellettuale → obiettivo cognitivo → sapere (es. descrivere, interpretare)
- manuale → obiettivo gestuale → saper fare (es. eseguire, misurare)
- relazionale → obiettivo psico affettivo → saper essere (es. comunicare, consigliare)

IL METODO FORMATIVO: LE 5 REGOLE PER ORGANIZZARE E PIANIFICARE

1° regola: Individuare gli innovatori e i resistenti tra i discenti

2° regola: stabilire i ruoli, il direttore definisce i ruoli dell'istruttore e dei discenti in relazione di ciò che ci aspetta dall'aspirante operatore TSSA.

3° regola: stabilire il patto d'aula; esplicitare gli obiettivi e i punti chiavi dell'intervento:

- introdurre la lezione
- fare riferimento a sessioni precedenti
- fare interagire i discenti
- formulare domande divergenti

4° regola: interazione e dialogo; sono efficaci se:

- conosciamo la platea
- abbiamo chiari i rispettivi ruoli
- abbiamo stabilito obiettivi comuni

5° regola: Termine dell'interazione tra aspirante TSSA e l'istruttore; si valuta il raggiungimento degli obiettivi con esposizione e discussione

LE METODOLOGIE DIDATTICHE:

Mentre ragioni sugli obiettivi inizi già a pensare a come pensi di raggiungerli.

Se gli obiettivi rispondono alla domanda “cosa insegno?” con la metodologia mi rispondo a “come insegno?”. Mi orienterò in base all’area prevalente di competenza degli obiettivi individuati:

se obiettivi COGNITIVI (sapere)

la lezione frontale, lo studio individuale, fornire materiale didattico, utilizzo dell’esperienza

se obiettivi GESTUALI (saper fare)

capacità di osservare e imitare la sequenza di una tecnica (tecnica dei quattro step); faccio compilare una check list o gliela faccio costruire; simulata con manichino o con “simulatore” per tecniche di mobilitazione (non l’istruttore ma il discente stesso); si fa provare e motivare i passaggi

se obiettivi COMUNICATIVI (saper essere)

role playing; simulazioni; osservazione diretta

Alla scelta della tecnica didattica consegue la scelta degli *strumenti* didattici, attrezzature e sussidi per poter utilizzare i metodi e le tecniche didattiche.

- Presentazioni multimediali;
- Diapositive;
- Lavagna a fogli mobili;
- Manichini;
- Simulatori;
- Dispense, libri.....

LA LEZIONE FRONTALE

E’ la tecnica da privilegiare per stimolare il campo delle capacità intellettuali, utile per introdurre dei temi e fornire conoscenze di base; è utilizzabile con numeri elevati di discenti.

Diversi sono gli svantaggi di questa metodologia didattica: trasmette conoscenze ma non sempre produce apprendimento; il discente è spesso in una posizione passiva; la sua riuscita è influenzata dalle capacità oratorie del docente; talvolta produce risultati positivi in termini di simpatia ma non di apprendimento.

Anche nella lezione distinguiamo:

1. *fase di progettazione* durante la quale si definiscono gli obiettivi, i destinatari, il contesto (è in questa fase che si definiscono contratto formativo e modalità di valutazione), l’ordine di presentazione dei contenuti (struttura logica), la preparazione degli audiovisivi, dei materiali

didattici, degli strumenti di supporto di vario tipo. In questa fase si devono definire le informazioni essenziali che gli studenti devono conoscere e quelle interessanti ma non essenziali .

2. *fase di conduzione* in cui si devono presidiare le strategie di presentazione dei contenuti, la comunicazione (tutte le problematiche di comunicazione), l'uso degli esempi e la gestione del dibattito.

Le strategie da presidiare si possono riassumere in:

- Individuare l'area tematica (fasi) e scopi della lezione ed **esplicitarli** al suo inizio
- Fare un contratto formativo (cosa vi propongo, come , obiettivi attesi e valutazione)
- Utilizzare un **linguaggio** adeguato al livello dell'uditorio
- **Sottolineare** i messaggi fondamentali
- Utilizzare in modo corretto i supporti **audiovisivi**
- Fare **esempi** (senza esagerare....)
- **Interagire** con l'uditorio, controllare la comprensione, cercare feedback
- Rispettare i **tempi**
- Fare una **sintesi** finale del percorso (e delle sintesi in itinere, se necessario/opportuno)

Per dare un impatto positivo alla lezione dovete portare l'attenzione dei discenti su ciò che dovete dire, ricondurre gli argomenti a fatti reali, dovete riassumere accuratamente, brevemente e chiaramente, è consigliabile proiettare slide o video e calmare le chiacchiere senza essere impositivi, coinvolgendo i discenti (ricorda che sono adulti!).

Se si utilizzano le diapositive siate sicuri che l'ambiente sia adatto al loro utilizzo, non mantenete la stessa immagine troppo a lungo dopo che è stato sostenuto il punto e, soprattutto, ripassate prima della lezione la vostra presentazione (contenuti e giusto ritmo parlato-slide).

Schema della conduzione di una lezione:

- presentazione
- dichiarazione degli obiettivi della lezione
- esposizione del contenuto
- riassunto degli obiettivi della lezione
- spazio per eventuali domande

DIAPOSITIVE – PUNTI DI ATTENZIONE

- La slide serve da supporto alla presentazione, non è la presentazione stessa
- Una presentazione non è una relazione proiettata a video

- La slide deve riportare sempre il titolo
- La slide deve avere una struttura per punti
- Lo stile della slide deve essere telegrafico (riporta solo l'aspetto centrale del concetto; utilizza poche preposizioni, avverbi ecc..)
- Leggibilità: dimensione del carattere, grassetti, organizzazione dello spazio visivo

SKILL-LAB o LABORATORIO DELLE ABILITA'

Per il potenziamento delle capacità gestuali la metodologia da preferire è lo skill-lab il cui obiettivo è far apprendere una manovra e far sì che essa diventi efficace e automatica.

Anche per questa metodologia esiste uno schema da seguire:

- dichiarare l'obiettivo
- illustrare il materiale
- eseguire la manovra completa e corretta in silenzio
- eseguire le fasi della manovra separatamente e spiegando
- farsi guidare dal discente nella esecuzione della manovra
- far esercitare i discenti nella manovra
- far ripetere la manovra ai discenti in difficoltà

SIMULAZIONE DI SCENARI

È uno strumento educativo molto efficace in quanto utilizza il metodo della pedagogia attiva.

Permette di programmare situazioni che nella realtà sono particolarmente impegnative dal punto di vista tecnico ed emotivo come ad esempio lo scenario di una maxiemergenza. A differenza della realtà l'atto può essere interrotto e discusso in caso di criticità particolari. Inoltre il simulatore è preparato a fornire un feedback immediato al soccorritore.

Attraverso questo metodo il docente sarà in grado di costruire una simulazione di scenario in cui si cimenterà l'aspirante operatore TSSA, attraverso alcune tappe logiche ben precise:

- selezionare il problema di salute
- descrivere la scena iniziale
- identificare le fasi decisionali dell'intervento
- individuare le risposte attese e gli errori possibili
- costruire le griglie di valutazione
- descrivere la parte di ciascun attore
- costruire la check-list

Svantaggi: l'organizzazione risulta essere molto impegnativa, richiede molto tempo e molte risorse; non tutti gli istruttori conoscono e accettano il metodo.

PROBLEM SOLVING

Gli esercizi di problem solving sono una tecnica formativa utile a stimolare la capacità di riflessione e di sintesi dei discenti. Solitamente vengono gestiti con un lavoro di gruppo durante il quale i partecipanti sono invitati a riflettere sui dati di un determinato problema e ad individuare le possibili soluzioni con vantaggi e svantaggi delle stesse. È una tecnica che richiede da parte del docente/conducente una approfondita conoscenza del problema e necessita di tempo per il lavoro a piccoli gruppi e per la successiva discussione plenaria. In un corso TSSA è utilizzata al posto della simulazione di scenario con la presentazione di un caso problematico teorico.

GESTIONE DELL'AULA DIFFICILE

Nella gestione degli eventi formativi una fase importante per il raggiungimento degli obiettivi educativi è sicuramente la gestione delle domande poste dai partecipanti.

Le domande hanno lo scopo di esplicitare i bisogni dei discenti, siano essi espliciti che latenti.

La capacità di ascolto dell'Istruttore TSSA deve essere orientata soprattutto a far emergere i bisogni latenti in quanto, per rispondere ad una domanda e per sciogliere un dubbio, è innanzitutto necessario che domanda e dubbio siano formulati. Far emergere la necessità di un bisogno di chiarimento può essere facilitato dal lancio di un momento di attivazione del gruppo mediante l'applicazione del concetto di dubbio (ma siamo proprio sicuri che; qualcuno ha delle opinioni/esperienze diverse?) oppure attraverso la condivisione di "domande di verifica" con i partecipanti.

Sono domande utili per promuovere azioni di influenzamento:

domande sonda → focalizzazione su un aspetto

domande eco → richiesta di spiegazioni

domande guida → orientare la risposta dell'interlocutore

Le domande permettono di avere nuove informazioni e di verificare quelle acquisite nonché di stimolare la discussione avviando a lunghi momenti di silenzio.

Esistono diversi tipi di domande, funzionali a raggiungere obiettivi specifici differenti:

- le domande aperte mirano a cogliere il punto di vista e le convinzioni del vostro interlocutore
- le domande chiuse tendono ad aiutare la verifica del livello di comprensione di chi le pone

Non sempre però le domande sono "neutre" :

Obiezioni e domande razionali: sono domande- vere e nascono per dissenso sui contenuti o per necessità di ulteriori chiarimenti;

Obiezioni e domande emotive: sono domande - pretesto e nascono per dissenso nei confronti dei relatori; solitamente manifestano problemi di natura relazionale.

Schematicamente possiamo dire che una obiezione costituita da al 20 % circa da“tensione” e all’80% di domanda è reale, mentre se si invertono le proporzioni è sicuramente un pretesto.

Le tecniche per gestire obiezioni e domande “pretesto” si possono riassumere in:

- Esplicitare gli aspetti taciti, rendere consapevoli del contenuto razionale
 - Tecnica dello specchio: “ tu stai dicendo che....”
 - La tecnica del perché: “quale motivo ti spinge a pensare che ...”
 - La tecnica del “dirottamento”: “Tizio dice ...tu che ne pensi?”
- Dare dignità all’obiezione, trovare motivi di supporto concreti per confrontarsi
 - Approfondire e capire la vision e il modello implicito nella posizione espressa
 - Lo spostamento della responsabilità
 - L’auto-conversione
 - La ricerca di consensi autorevoli

Le obiezioni vanno affrontate a secondo della situazione. Se possibile anticipare l’obiezione mettendosi in “ascolto” del gruppo per cogliere segnali di tensione tra i partecipanti cercando di invitarli ad esprimere il non detto.

L’obiezione va gestita subito se l’argomento è pertinente o comunque ha avuto impatto sull’aula oppure va semplicemente rimandata se la domanda porta ad anticipare argomenti oggetto del corso.

Infine vi possono essere obiezioni particolarmente inconsistenti che è opportuno far cadere.

Quando comunque il conflitto si presenta in aula, va affrontato. Dobbiamo ricordare che nonostante la connotazione negativa che solitamente viene data al termine “conflitto” esso rappresenta l’energia vitale di un gruppo e come tale va valorizzato e finalizzato agli obiettivi educativi che ci siamo prefissi.

Il conflitto deriva da uno scontro di interessi diversi ma interdipendenti: in aula l’interesse del docente deve essere l’apprendimento dei partecipanti, quindi non deve farsi coinvolgere da una logica di “vincere o perdere”.

La composizione del conflitto diventa possibile quando non ci accontenta del minor attrito possibile ma si ricercare la massima soddisfazione reciproca.

È fondamentale imparare a cooperare e vivere gli elementi di conflitto come un problema comune da gestire e sciogliere in cui vanno analizzati gli insuccessi al fine di sviluppare il miglioramento continuo della performance di Istruttore.

Gli elementi fondamentali su cui basare la risoluzione del conflitto sono la costruzione e il mantenimento di un reciproco clima di fiducia e di rispetto.

LA VALUTAZIONE

L'approccio alla valutazione che ognuno di noi ha è legato ai propri vissuti sulla valutazione: è importante che un valutatore parta quindi dalla riflessione sulle proprie esperienze di valutazione per individuare quali sono i propri modelli e valori di riferimento. È importante chiedersi "che cosa voglio raggiungere con la valutazione" e essere coscienti che se si valuta con una certa idea di "modello" di operatore TSSA piloto tanti processi: creo i climi, la cultura del gruppo, seleziono il team, costituisco i valori etici e l'identità di ruolo del team; se si padroneggiano gli strumenti della valutazione si ha la chiave di volta per condurre i gruppi. Risulta evidente quindi la responsabilità globale che l'Istruttore ha nel momento che si accinge alla valutazione del percorso formativo del corso TSSA.

Le domande da cui si deve partire per una riflessione sulla valutazione sono:

- **Perché valutiamo?** Classicamente la valutazione ha lo scopo di verificare se l'azione formativa ha raggiunto gli obiettivi dichiarati e in quale misura, ossia se i partecipanti hanno modificato i propri comportamenti rispetto a quanto ci si aspetta dalle competenze proprie del ruolo di operatore TSSA. Non solo. La valutazione del processo formativo in itinere ci aiuta a raccogliere elementi per modificare il progetto di formazione e per monitorare l'andamento dell'intervento stesso e del clima del gruppo al fine di tarare il corso alle reali esigenze manifestate dai partecipanti.
- **Chi valutiamo?** Gli oggetti/soggetti della valutazione sono i discenti e i docenti in un reciproco scambio di feedback sulle relative performance.
- **Cosa valutiamo?** Gli elementi su cui si focalizza la valutazione non sono solo gli obiettivi derivanti dalla progettazione dell'evento formativo (obiettivi educativi generali e specifici) ma si distribuisce su tutti gli elementi del processo stesso. Si andranno a valutare quindi il raggiungimento degli obiettivi, la reazione dei partecipanti, il livello di performance dei docenti e il programma nel suo insieme o solo alcuni aspetti del programma stesso.
- **Come valutiamo?** Gli strumenti per misurare il livello di performance dei discenti vanno scelti in base al tipo di competenza che stiamo valutando (cognitiva, gestuale, relazionale) e possono essere riassunti in:
 - Esame orale
 - Domande a risposta aperta e breve

- Domande a scelta multipla
- Prova pratica reale o simulata
- Esame a stazioni
- Rapporto di osservazione per misurare gli atteggiamenti

➤ **Quando valutiamo?** Prima con una valutazione del programma da parte di esperti, durante per una valutazione formativa (dare un feedback sui risultati raggiunti e sulle criticità ancora presenti) e alla fine per una valutazione certificativa che dichiari la competenza raggiunta.

La valutazione determina cambiamento se:

- È immediata, contestuale all'esperienza
- È condivisa (considera punto di vista di entrambi)
- È di percorso e non solo finale
- Avviene all'interno di un processo, di un CONTRATTO
- È frutto di una riflessione
- Suggerisce strategie

Perché la valutazione sia efficace ricordiamo alcune raccomandazioni: prima di iniziare una valutazione formale produrre un clima favorevole mediante l'esplicitazione degli scopi e informando il candidato sulle modalità di valutazione senza mai né sminuire né enfatizzare l'importanza della valutazione.

La sfida per un formatore è fare apprezzare l'utilità della valutazione e di farne percepire i vantaggi → evolvere

INFINE RICORDA:

- Come- quando - che cosa si valuta influenza molto l'apprendimento → Si apprende ciò su cui si è valutati
- Prima si insegna e poi si valuta → regole chiare
- Ogni valutazione non è mai definitiva ed è suscettibile di errori, di soggettività che si possono ridurre ma non eliminare del tutto
- Valutare vuol dire anche dare rinforzi positivi e conferme
- L'errore va gestito

Bibliografia

- Castagna M., *La lezione nella formazione degli adulti*, ed. Franco Angeli, 2000
- Castagna M., *Progettare la formazione*, ed. Franco Angeli, 2002
- Sclavi M., *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, ed. Bruno Mondadori, 2003
- Guilbert J.J., *Guida pedagogica per il personale sanitario* OMS Edizioni dal Sud Modugno (Bari), 2002