

BUONE PRATICHE



Un programma per l'amicizia in età adulta |
www.friendproject.eu



Cofinanziato
dall'Unione europea



University
of Humanities
and Economics
in Lodz



Academy
on Vitality & Ageing





Introduzione

- Un consorzio di partner europei, in collaborazione con persone anziane e formatori, ha creato un programma Train-the-Trainer per l'amicizia nella terza età.
- Il programma FRIEND mira a ridurre l'isolamento e l'esclusione sociale delle persone over 65 attraverso l'empowerment, promuovendo il rafforzamento delle loro abilità sociali e delle strategie di coping.
- Il programma si basa sulla ricerca scientifica e utilizzerà metodi di apprendimento misto come teoria, esercizi, compiti e video.
- In questo documento troverete una serie validata e valutata di 23 buone pratiche, radicate nell'esperienza vissuta e nella pratica professionale.



Perchè il World Cafè?

- **Che cos'è?** Un metodo partecipativo strutturato in cui i partecipanti ruotano tra tavoli tematici, producendo idee che vengono sintetizzate collettivamente nella fase finale di "harvesting".
- Si propone di individuare pratiche efficaci per:
 - Raggiungere anziani socialmente isolati o difficili da coinvolgere
 - Sostenere un'implementazione sostenibile di FRIEND nei centri di apprendimento

Il World Café ha garantito uno spazio sicuro e inclusivo in cui i partecipanti hanno condiviso esperienze concrete, esplorato criticità e co-creato soluzioni.

- **Risultato:** 23 buone pratiche validate, classificate per priorità attraverso votazione su 3 criteri: Pratica efficace · Pratica attuabile · Pratica di ispirazione

QUESITO TEMATICO 1

**Gli anziani soli che nessuno vede:
come scoprire chi sono, dove si
trovano e come riconoscerli?**

Reti di prossimità per la prevenzione all'isolamento

- Creazione di piccoli **gruppi locali strutturati di pari** identificano precocemente i **segnali di isolamento sociale** e intervengono in modo proattivo.
- Focus sul rafforzamento delle **relazioni quotidiane** per prevenire la solitudine radicata.
- Approccio informale e guidato dalla **comunità**, piuttosto che basato su servizi formali.
- Particolarmente efficace in contesti in cui le persone **condividono spazi, routine o interessi**.
- Modello a basso costo e flessibile, che sfrutta le **risorse comunitarie** già esistenti.
- Una **facilitazione minima** consente di mantenere la continuità, senza richiedere strutture organizzative elaborate.
- **Altamente stimolante e rilevante**, sebbene l'implementazione a lungo termine possa richiedere adattamenti e un supporto strutturale.



Valutazione della pratica	score
Pratica efficace	8
Pratica attuabile	3
Pratica d'ispirazione	19



Responsabilità collettiva per il benessere comunitario

- **Valorizzare** la capacità **già presente** nelle comunità locali: vicini, associazioni, scuole e figure informali di fiducia possono riconoscere i primi segnali di isolamento e reagire con sensibilità.
- Promuove un senso di **responsabilità collettiva**, facendo della cura reciproca una parte naturale della vita comunitaria.
- Risulta particolarmente efficace nei piccoli quartieri dove esiste già un forte **senso di appartenenza** e familiarità sociale.
- Si fonda **sull'empatia**, sulla **consapevolezza** e su **conoscenze di base**, senza ricorrere a programmi strutturati.
- Valorizza **spazi, eventi e reti comunitarie** già esistenti, contenendo al minimo i costi.
- Flessibile e adattabile a diversi contesti, con un elevato potenziale di **sostenibilità**.

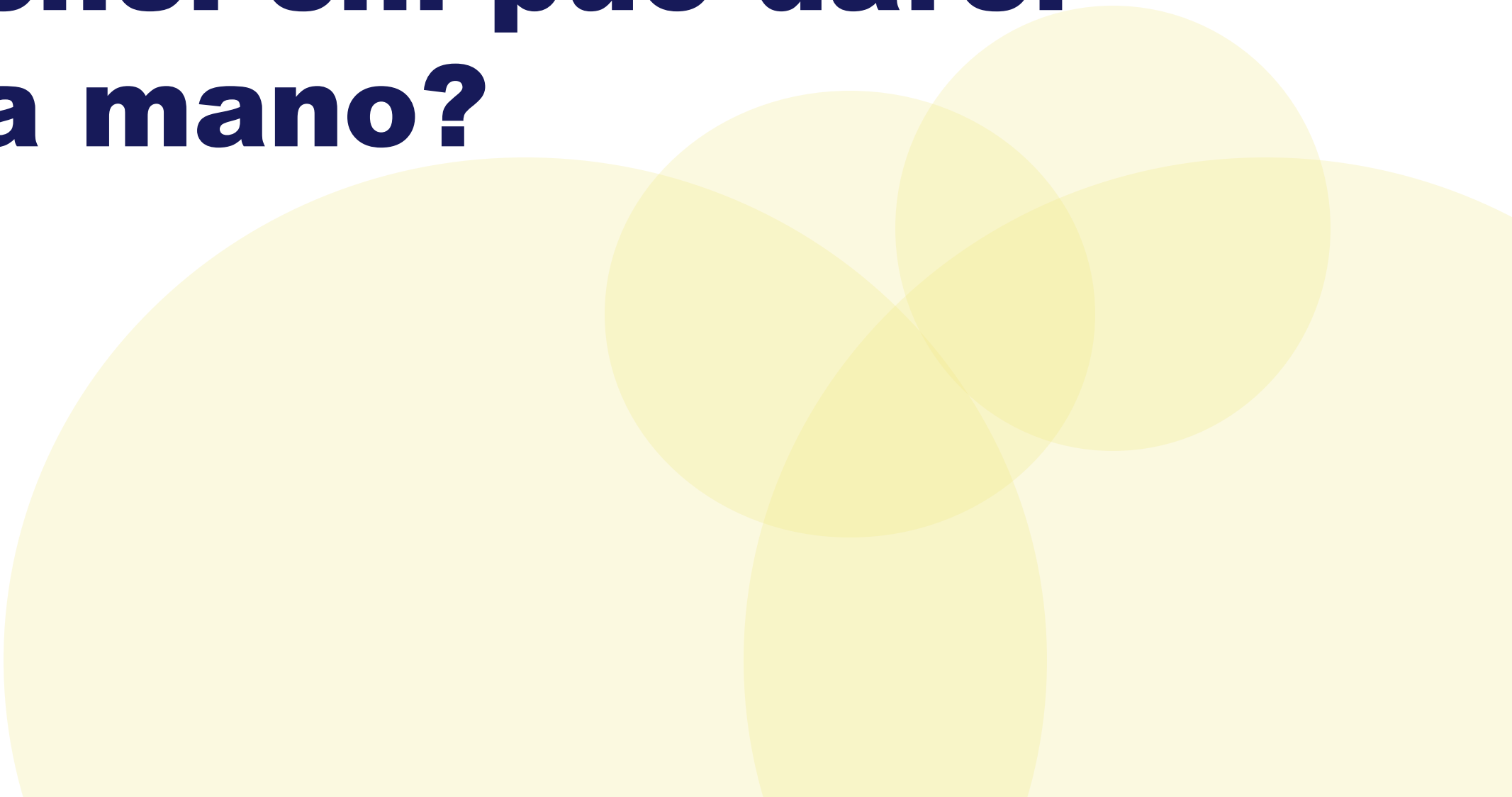


Valutazione della pratica	score
Pratica efficace	7
Pratica attuabile	12
Pratica d'ispirazione	9



QUESITO TEMATICO 2

**Alleanze etiche: chi può darci
una mano?**

Four large, overlapping, semi-transparent yellow circles are positioned in the bottom right corner of the slide, creating a decorative background element.

BUONA PRATICA 3



Sistemi integrati di supporto comunitario

- **La pratica introduce un modello di rete coordinato** con responsabilità condivisa per un supporto continuo e centrato sulla persona.
- La frammentazione dei servizi per gli anziani deriva spesso da responsabilità poco chiare, una comunicazione debole e un follow-up discontinuo.
- **Definizioni chiare di ruoli, protocolli e canali di comunicazione** riducono duplicazioni e lacune di servizio.
- Un coordinatore designato garantisce la collaborazione e la continuità dei processi tra i settori.
- L'approccio rafforza i sistemi comunitari esistenti, rendendo l'implementazione pratica e attuabile.



Valutazione della pratica	score
Pratica efficace	20
Pratica attuabile	13
Pratica d'ispirazione	1



BUONA PRATICA 4



Visibilità condivisa per raggiungere gli anziani

- La pratica promuove **alleanze tra organizzazioni per aumentare congiuntamente la visibilità e l'accessibilità dei servizi**, mantenendo sostenibili i costi di comunicazione.
- **I canali di comunicazione condivisi** consentono una diffusione più ampia senza moltiplicare sforzi o spese.
- L'approccio è particolarmente efficace per gli anziani che si affidano a fonti di informazioni affidabili, locali e personali.
- Un chiaro allineamento attorno a un obiettivo comune facilita la cooperazione, un coinvolgimento significativo e un'implementazione sostenibile e a basso costo basata sulle relazioni esistenti.



Image form [storyset](#)



Valutazione della pratica	score
Pratica efficace	16
Pratica attuabile	19
Pratica d'ispirazione	1



QUESITO TEMATICO 3

**Una comunicazione efficace:
come parlare senza spaventare
o stigmatizzare**

BUONA PRATICA 5



Messaggi chiari, connessioni visibili: comunicazione attraverso i poster

- In questa buona pratica si utilizzano poster progettati appositamente per raggiungere efficacemente gli anziani che non utilizzano la comunicazione digitale.
- Un **linguaggio positivo e accogliente** che enfatizzi attività, amicizia e connessioni aumenta la motivazione a partecipare.
- La **collocazione in luoghi comunitari familiari** e frequentati aumenta la visibilità e riduce le barriere alla partecipazione.
- Un design visivo accattivante, immagini inclusive, formulazioni chiare e **indicazioni di accesso gratuito** rafforzano il coinvolgimento. La fiducia viene rafforzata tramite identificatori organizzativi e dati di contatto.
- Gli sponsor locali possono sostenere i costi di stampa e la distribuzione.
- Una volta creati, i poster sono adattabili, riutilizzabili ed economici.



Valutazione della pratica	score
Pratica efficace	9
Pratica attuabile	13
Pratica d'ispirazione	7



Ciak si gira: **FRIEND** in azione

- In questa buona pratica si **crea un breve video introduttivo** che presenta il programma del progetto, le attività e l'atmosfera.
- La modalità visiva riduce l'incertezza tra gli anziani chiarificando le aspettative e favorendo la fiducia nella partecipazione.
- Permette la **diffusione flessibile su piattaforme online, social media ed eventi comunitari**.
- La semplicità del design (immagini chiare, linguaggio accessibile e immagini inclusive) supporta **un'ampia accessibilità su diversi livelli di alfabetizzazione digitale**.
- Sebbene la produzione iniziale richieda risorse tecniche di base, la riutilizzabilità del video garantisce **efficienza in termini di costi e sostenibilità** a lungo termine come strumento di comunicazione.



Image form [storyset](https://www.storyset.com/)



Valutazione pratica	score
Pratica efficace	19
Pratica attuabile	7
Pratica d'ispirazione	8

BUONA PRATICA 7



La fiducia nasce di persona

- **L'utilizzo di un banchetto informativo** situato in luoghi familiari come strutture sanitarie, chiese, biblioteche o altri spazi comunitari **rafforza il coinvolgimento costruendo fiducia** e affrontando le incertezze che possono ostacolare la partecipazione degli anziani.
- Incontrare le persone a banchetto **permette una spiegazione chiara del programma** e un dialogo reattivo, favorendo la consapevolezza di essere ascoltati e valorizzati.
- L'approccio richiede risorse minime, rendendolo conveniente e facilmente trasferibile tra contesti. Principalmente hai bisogno di:
 - Un facilitatore
 - Uno spazio familiare e sicuro
 - Informazioni chiare



Valutazione della pratica	score
Pratica efficace	14
Pratica attuabile	9
Pratica d'ispirazione	7



Image form [storyset](#)



QUESITO TEMATICO 4

**Accessibilità e accompagnamento:
rendere facile arrivare e tornare**

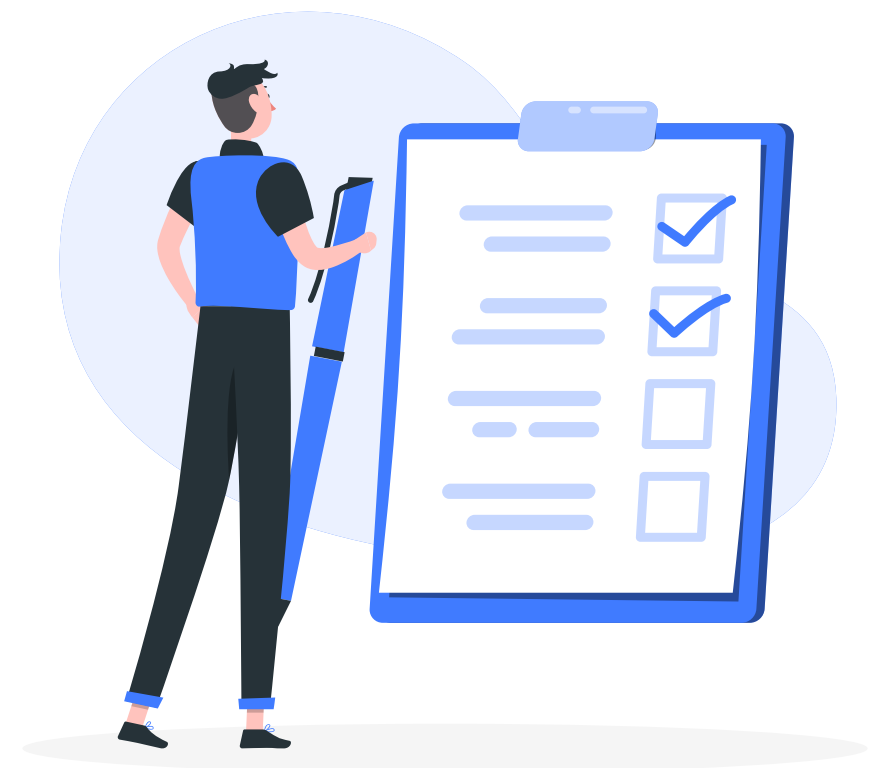


Lista di controllo del facilitatore

- **Una checklist strutturata per supportare i facilitatori** nell'equilibrio tra coerenza e reattività adattiva alle esigenze dei partecipanti. Gli elementi della checklist includono orari fissi, momenti di interazione di routine, fasi di riflessione, dimensioni gestibili dei gruppi e l'uso di materiali tangibili in contesti informali.
- **Una struttura chiara e ripetitiva degli incontri** aumentano la sicurezza psicologica, facilitando apertura e coinvolgimento in programmi di gruppo che affrontano argomenti delicati.
- **Le competenze del facilitatore** (come stabilire confini, gestire discussioni emotivamente intense e conoscere i percorsi di segnalazione) **sono essenziali per mantenere un ambiente sicuro.**
- Strategie flessibili (ad esempio, integrare attività fisica, supporti visivi e storie personali) aumentano l'inclusività e la partecipazione.



Valutazione della pratica	score
Pratica efficace	17
Pratica attuabile	9
Pratica d'ispirazione	5



Sostenere dinamiche di gruppo sane e inclusive

- FRIEND supporta i facilitatori nella **gestione della dinamica di gruppo** attraverso un'osservazione attenta, un'anticipazione di potenziali difficoltà e un'azione reattiva che salvaguarda il benessere collettivo
- Ambienti di gruppo sicuri e inclusivi richiedono una **facilitazione consapevole** per rispondere ai bisogni diversi dei partecipanti, inclusi fattori emotivi, cognitivi o personali complessi.
- I processi di preparazione aiutano a identificare le esigenze individuali, determinare l'idoneità al gruppo e stabilire aspettative e regole di base chiare.
- La competenza del formatore è fondamentale in questa pratica.
- **Il follow-up e la cura successiva assicurano che le situazioni difficili vengano risolte in modo costruttivo e non trascurate.**



Valutazione pratica	score
Pratica efficace	11
Pratica attuabile	4
Pratica d'ispirazione	14





La cura delle tensioni emotive

- I momenti difficili nelle sessioni di gruppo (come rivelazioni emotive o conflitti) sono attesi e richiedono un supporto strutturato da parte del facilitatore.
- Questa buona pratica vuole **fornire una guida concreta su come reagire quando si presentano situazioni difficili**, con i principi condivisi e strategie di risposta che promuovono una gestione calma, costante e rispettosa delle situazioni difficili. Questi principi sono adattabili a diversi contesti.
- Integrato nei processi di preparazione e facilitazione, **non come strumento di emergenza**.
- **Le regole di base forniscono un punto di riferimento** quando è necessario un rafforzamento dei confini. Quando necessario c'è la **possibilità di rimandare argomenti sensibili** a discussioni private, ciò aiuta a mantenere l'equilibrio del gruppo.



Valutazione pratica	score
Pratica efficace	2
Pratica attuabile	21
Pratica d'ispirazione	4





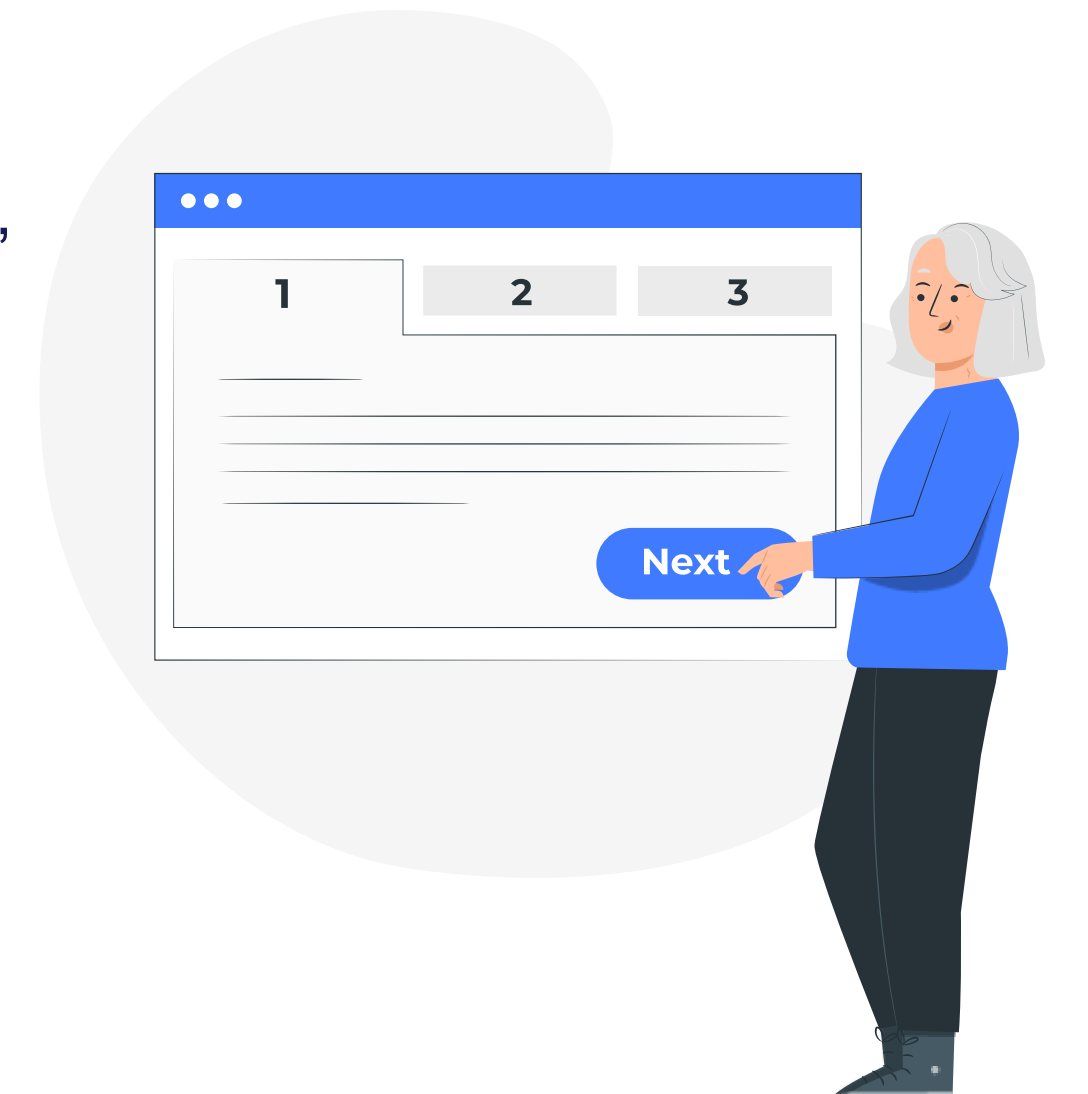
QUESITO TEMATICO 5

**E se non posso venire...che succede?
La tecnologia per chi non può
partecipare di persona**



Replay: rimanere al passo con la modalità blended

- **Registrando le sessioni**, i partecipanti possono rimanere connessi, seguire le discussioni e rientrare nel programma senza sentirsi esclusi, preservando così un senso di appartenenza.
- La presenza irregolare dovuta a motivi di salute, personali o circostanze impreviste non dovrebbe portare all'esclusione.
- Un'implementazione efficace richiede una considerazione attenta del consenso, della privacy e di una comunicazione chiara, insieme a misure pratiche come promemoria, supporto tecnico e funzionalità di accessibilità come didascalie.
- I requisiti tecnici sono minimi (dispositivo di registrazione, accesso a internet e competenze di base), **garantendo una soluzione a basso costo e inclusiva che mantenga chiarezza e rispetto nell'uso delle registrazioni.**



Valutazione della pratica	score
Pratica efficace	11
Pratica attuabile	18
Pratica d'ispirazione	2

BUONA PRATICA 12

Messaggi e condivisione: il gruppo a portata di mano

- **Creare un gruppo WhatsApp** per mantenere il legame sociale tra le sessioni programmate, rafforzando il senso di appartenenza dei partecipanti.
- Il gruppo **integra**, anziché sostituire, le sessioni formali, permettendo ai partecipanti di condividere messaggi, promemoria e supporto. È particolarmente utile per chi non può partecipare a tutte le riunioni.
- Un uso efficace **richiede risorse minime** (accesso a smartphone, competenze digitali di base, connettività internet e un moderatore) e accordi chiari su comunicazione rispettosa e privacy, garantendo una soluzione sicura, inclusiva e a basso costo.



Valutazione della pratica	score
Pratica efficace	11
Pratica attuabile	17
Pratica d'ispirazione	1

QUESITO TEMATICO 6

Modelli di finanziamento innovativi e misti
Come finanziamo tutto questo?

Oltre i progetti temporanei: come garantire continuità attraverso le istituzioni

- Questa pratica sottolinea l'importanza di ottenere finanziamenti governativi per **garantire stabilità a lungo termine** a iniziative che altrimenti potrebbero basarsi su sovvenzioni a breve termine.
- Il supporto istituzionale consente alle organizzazioni di pianificare strategicamente, trattenere il personale e fornire servizi coerenti e di alta qualità, inserendo i programmi come responsabilità pubbliche piuttosto che come progetti temporanei.
- Un'attuazione efficace dipende dalla fiducia, dalla comunicazione chiara e dal dialogo sostenuto tra organizzazioni e autorità pubbliche.
- Sebbene l'investimento finanziario possa essere modesto, il successo richiede capacità organizzativa, perseveranza e una **gestione continua dei processi amministrativi** per mantenere la continuità in mezzo alle mutevoli priorità governative.



Valutazione della pratica	score
Pratica efficace	7
Pratica attuabile	13
Pratica d'ispirazione	3

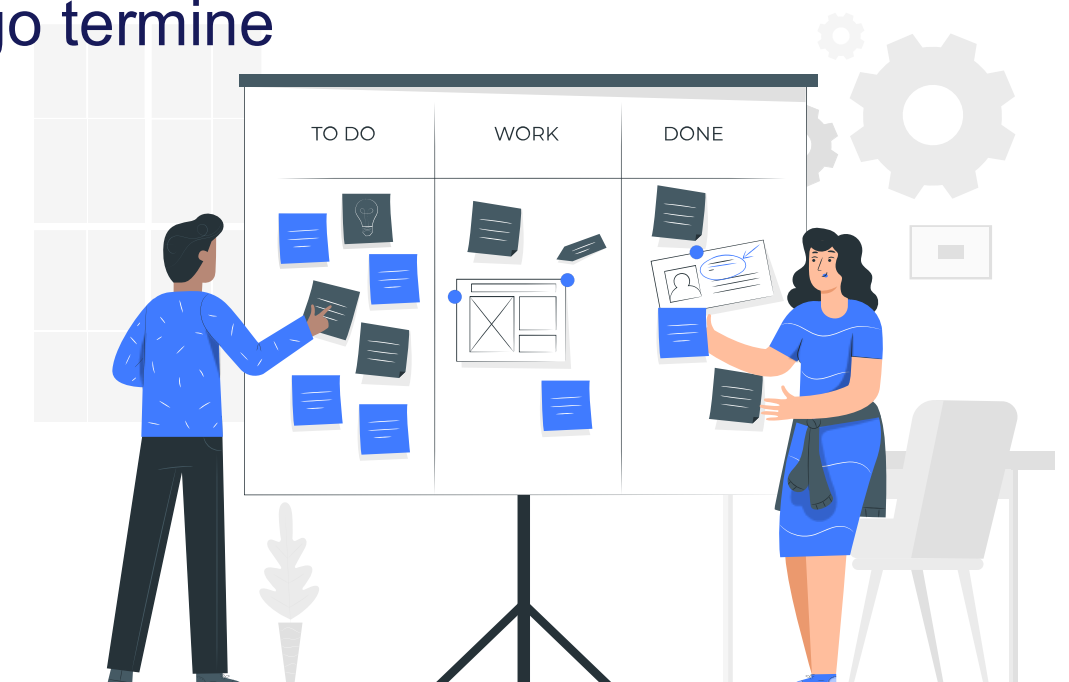


Integrare il finanziamento nei servizi esistenti

- FRIEND può essere implementato in modo sostenibile **integrando il programma nei servizi regolari e nelle strutture lavorative**, garantendo la continuità oltre il finanziamento temporaneo.
- Allineando i finanziamenti con ruoli, responsabilità e flussi di lavoro esistenti, **le iniziative diventano parte delle operazioni di routine** piuttosto che progetti separati.
- Un'implementazione efficace si basa sull'impegno organizzativo, il supporto della leadership e l'integrazione nella pianificazione e nella pratica quotidiana.
- Il programma richiede principalmente persone, coordinamento e supporto istituzionale, piuttosto che nuove infrastrutture, rendendo possibile una continuazione a lungo termine all'interno di quadri organizzativi stabili.



Valutazione della pratica	score
Pratica efficace	6
Pratica attuabile	13
Pratica d'ispirazione	6



BUONA PRATICA 15



Prescrizione sociale: la comunità come medicina

- Questa buona pratica rende consapevoli e **consente a medici e professionisti sanitari di indirizzare formalmente le persone ai servizi sociali e comunitari appropriati**
- Molte persone vanno dal medico per problemi (non medici) come solitudine, stress, mancanza di contatto sociale. Una prescrizione sociale per FRIEND **collega l'assistenza sanitaria ai servizi comunitari e sociali.**
- Un'efficace implementazione dipende dalla collaborazione intersettoriale, dalla fiducia, dalla **responsabilità condivisa** e dalle prove dell'impatto per sostenere finanziamenti a lungo termine. FRIEND può ridurre i futuri oneri sanitari affrontando precocemente i bisogni sociali.



Valutazione della pratica	score
Pratica efficace	6
Pratica attuabile	4
Pratica d'ispirazione	21



Image form [storyset](#)



QUESITO TEMATICO 7

**Oltre il Progetto:
radicare FRIEND nell'organizzazione**



Mettere radici: integrare FRIEND un passo alla volta

- L'integrazione del programma FRIEND nelle routine organizzative quotidiane migliora la partecipazione, la proprietà e la sostenibilità a lungo termine.
- Facilitatori e professionisti sociali **introducono FRIEND lentamente nelle attività quotidiane**, in modo organico all'interno dei flussi di lavoro e delle reti esistenti, dell'organizzazione, permettendo al programma di espandersi senza dipendere da promozioni esterne.
- Un'implementazione efficace prevede la mappatura di professionisti e reti, adattamento della comunicazione, coinvolgimento dei partecipanti, raccolta di feedback e sviluppo di capacità interne attraverso la formazione.
- Le esigenze di risorse sono minime, rendendo l'approccio replicabile tra diversi gruppi e favorendo stabilità e visibilità nel tempo.



Valutazione della pratica	score
Pratica efficace	11
Pratica attuabile	12
Pratica d'ispirazione	9



Partire con il piede giusto: pianificare un'attuazione sostenibile

- **Una pianificazione attenta e iniziale** garantisce stabilità e integra FRIEND nella pratica organizzativa di routine.
- Definendo chiaramente ruoli, responsabilità, orari e piani di emergenza, facilitatori e professionisti sociali acquisiscono direzione e fiducia, riducendo stress e frammentazione.
- Un'implementazione efficace include anche l'assicurazione di finanziamenti per sostenere la continuità. L'approccio richiede principalmente tempo e coinvolgimento del personale, con **risorse aggiuntive minime**, ed è facilmente replicabile in diversi contesti.
- Una solida preparazione iniziale migliora la stabilità, l'efficacia e la sostenibilità a lungo termine del programma.



Valutazione della pratica	score
Pratica efficace	8
Pratica attuabile	15
Pratica d'ispirazione	7





QUESITO TEMATICO 8

**Formazione ed effetto a cascata
(Train the trainer).
Persone che sostengono persone**

La flessibilità come strumento di lavoro

- I professionisti hanno bisogno della libertà di adattarsi. È importante concedere ai formatori **autonomia professionale** per adattare le attività alle caratteristiche e alle dinamiche del gruppo, aumentando così il coinvolgimento e la rilevanza.
- La fiducia organizzativa e la riflessione preparatoria permettono ai facilitatori di **adattare i metodi** in modo ponderato, invece di seguire rigidamente gli esercizi prescritti.
- L'efficacia dipende in gran parte dall'esperienza, dalla fiducia in sé e dalla capacità riflessiva dei formatori piuttosto che da risorse o infrastrutture aggiuntive.
- Come approccio orientato all'apertura mentale, rafforza la reattività, l'inclusività e la qualità complessiva.



Valutazione della pratica	score
Pratica efficace	18
Pratica attuabile	7
Pratica d'ispirazione	7



Formatori in dialogo: condividere sfide e soluzioni

- Il **supporto tra formatori** è importante, permettendo loro di condividere esperienze, discutere le sfide e offrire consigli pratici.
- Gli scambi regolari aiutano a **normalizzare le difficoltà**, ridurre l'isolamento e costruire fiducia, soprattutto in piccoli team fiduciosi.
- La sua efficacia si basa sulla qualità dell'interazione, dell'apertura mentale, rispetto reciproco e scopo condiviso, piuttosto che su strumenti specifici.
- L'implementazione è a basso costo, richiedendo principalmente tempo, disponibilità e **opportunità strutturate di riflessione**, anche se è necessaria una pianificazione intenzionale per mantenere la coerenza in un ambito impegno.



Valutazione della pratica	score
Pratica efficace	16
Pratica attuabile	15
Pratica d'ispirazione	1



QUESITO TEMATICO 9

**Accessibilità:
Semplicità e sicurezza per chi
organizza**

Formatori in connessione: spazio digitale per la condivisione di risorse

- **Uno spazio digitale condiviso** all'interno della piattaforma FRIEND per i formatori per connettersi, condividere risorse e sostenersi a vicenda oltre le riunioni in presenza. **Centralizza materiali, video e suggerimenti pratici**, offrendo un facile accesso e mantenendo la continuità all'interno della comunità più ampia.
- Progettata per la collaborazione professionale, la piattaforma offre un ambiente sicuro e strutturato che incoraggia uno scambio continuo.
- L'implementazione richiede una piattaforma online, accesso a internet e una gestione coordinata, ma una volta stabilita, diventa uno strumento sostenibile ed espandibile **per supportare il lavoro quotidiano dei formatori.**



Valutazione della pratica	score
Pratica efficace	19
Pratica attuabile	11
Pratica d'ispirazione	2



Image form [storyset](#)

Chatbot al servizio dei formatori

- Una guida chiara e facilmente reperibile aumenta la fiducia e il coinvolgimento, incoraggiando domande e condivisione di conoscenze. È principalmente online, **una chatbot**, per fornire **risposte rapide e indirizzare i formatori verso risorse** rilevanti.
- Rendi le informazioni accessibili e facili da trovare e da usare. Ridurrà le barriere per gli addestratori
- Un'implementazione di successo richiede accesso a internet, supporto tecnico e supervisione organizzativa per garantire accuratezza, creando nel tempo un sistema di supporto sostenibile e facile da usare.



Valutazione della pratica	score
Pratica efficace	18
Pratica attuabile	6
Pratica d'ispirazione	5



QUESITO TEMATICO 10

**Sapere se funziona
(senza affogare nella valutazione)**

Il valore dell'ascolto costante: feedback per migliorare insieme

- **Brevi sessioni di feedback alla fine di ogni lezione** permettono ai partecipanti di condividere le loro esperienze, evidenziare ciò che ha funzionato bene e suggerire miglioramenti.
- Integrando il feedback nel processo di apprendimento, i formatori possono **apportare aggiustamenti tempestivi** e collocare i partecipanti al centro del miglioramento della qualità.
- Un'implementazione efficace richiede un ambiente sicuro e di supporto e pochi minuti di riflessione strutturata, rendendola semplice, a basso costo e facilmente integrata in ogni sessione.



Valutazione della pratica	score
Pratica efficace	8
Pratica attuabile	18
Pratica d'ispirazione	6



Idee in bacheca: il feedback diventa visibile

- Usa una bacheca post-it per raccogliere visivamente e concretamente i feedback dei partecipanti, permettendo di condividere e mostrare le riflessioni in modo anonimo al gruppo.
- Sezioni come "Cosa ho imparato?" o "Cosa potremmo migliorare?" facilitano sia una riflessione personale immediata che più profonda, favorendo l'apprendimento condiviso.
- Il metodo è inclusivo, informale e meno intimidatorio rispetto al feedback verbale, pur essendo a basso costo, facile da organizzare e facilmente integrabile nella routine del programma.

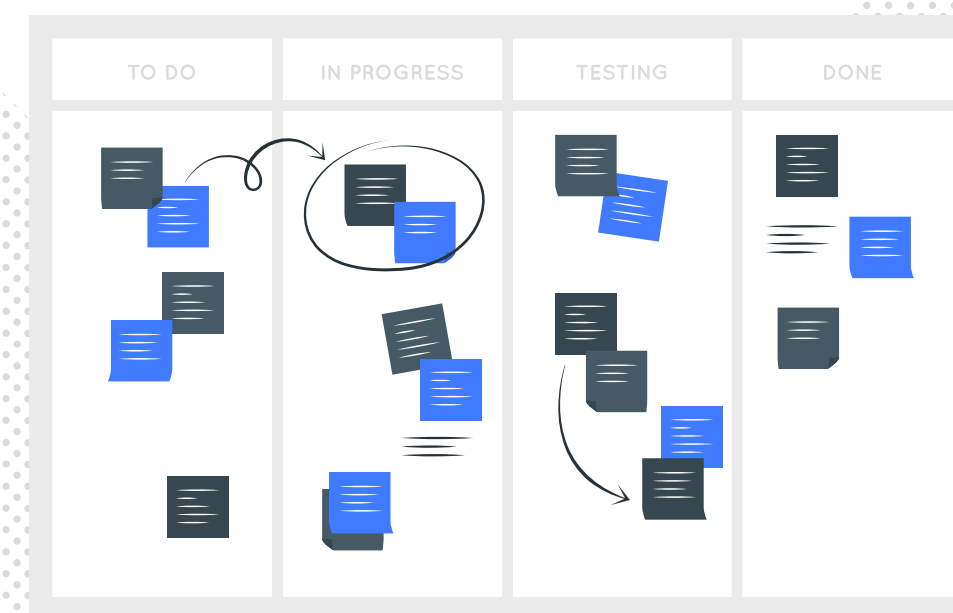


Image form [storyset](#)



Valutazione della pratica	score
Pratica efficace	11
Pratica attuabile	22
Pratica d'ispirazione	3

GRAZIE!

www.friendproject.org



Cofinanziato
dall'Unione europea

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.