



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.



Listening Skills von IFOTES-Europe e.V. ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).
Beruht auf dem Werk unter www.listening-skills.eu.

Short Website Report on the EmPoWEring project

Output 1 - Iniziative innovative sul benessere emozionale per un cambiamento di mentalità

Quali opportunità formative per le competenze dell'ascolto sono già disponibili in Europa? Prima di sviluppare un nuovo percorso formativo per le competenze dell'ascolto all'interno del progetto EmPoWEring, abbiamo voluto conoscere le opportunità esistenti. La fase iniziale del progetto (che ha condotto allo sviluppo di Output 1 – Iniziative sul benessere emozionale per un cambiamento di mentalità) è stata quindi sviluppata per identificare modelli di benessere emozionale, opportunità e bisogni formativi e per condurre un'analisi comparativa tra bisogni ed alternative esistenti in modo da avere un'istantanea di ciò che esiste in Europa nel campo del benessere emozionale.

La ricerca sulle iniziative sul benessere emozionale si è sviluppata in 4 passaggi. Primo, abbiamo iniziato creando una mappa delle conoscenze per identificare iniziative di supporto emozionale e benessere emozionale che già forniscono percorsi formativi sulle competenze dell'ascolto. Ciò ha prodotto un inventario di 256 diverse alternative formative per adulti, che offrono training in supporto emozionale, competenze dell'ascolto, prevenzione del suicidio e altri servizi di emergenza.

Come secondo passaggio, abbiamo voluto approfondire nel dettaglio le opportunità formative esistenti. A questo scopo abbiamo sviluppato un'inchiesta online e valutato come organizzazioni diverse conducono il loro training e quali elementi vi sono compresi. Tra aprile e giugno 2016, ha risposto all'indagine un totale di 92 organizzazioni. La maggior parte si trovava nei quattro Paesi dei partner del progetto Germania (33%), Paesi Bassi (11%), Ungheria (27%), e Italia (11%). La maggioranza di queste organizzazioni erano TES – Servizi di Emergenza Telefonica (72%), ma anche altre helplines (6%), organizzazioni non governative (9%), organizzazioni governative (2%), e altri enti (11%) come organizzazioni scientifiche, enti di carità, e società d'affari erano parte del campione. I risultati hanno dimostrato che tutte le organizzazioni danno enfasi nei loro training alle competenze dell'ascolto dedicando a tali competenze in media il 50,9% del tempo del percorso. Le organizzazioni fanno corsi formativi che durano dalle 40 a più di 120 ore, distribuite in periodi che variano da 4 mesi fino a 2 anni. Sono diversi gli elementi formativi considerati importanti nel training, come conoscenze in merito a crisi psicologiche e disordini mentali, teorie comunicative, lutto, e crisi suicidarie. Le competenze vengono trasmesse soprattutto attraverso role-play, lavoro in piccoli gruppi e pratica telefonica. I percorsi formativi delle organizzazioni coprono un'ampia gamma di metodi teorici, tra i quali l'approccio umanistico/centrato sul cliente e l'intervento in situazioni di crisi sono le più importanti. Solo circa la metà dei percorsi è accreditata. Per tutti i risultati, le differenze tra organizzazioni TES e non-TES sono state minime.

Terzo, abbiamo condotto un'altra indagine online per comprendere se i training forniti dalle diverse organizzazioni si adattano ai bisogni formativi dei partecipanti ("analisi dei bisogni formativi"). Ciò ci ha permesso di imparare quali elementi sono considerati importanti per un buon ascoltatore dai volontari e dai professionisti in diversi contesti e di stabilire i bisogni



formativi da sviluppare per le competenze dell'ascolto. Per l'analisi dei bisogni formativi abbiamo contattato i potenziali partecipanti via mailing lists, centri TES, e organizzazioni non-TES.

Oltre 200 partecipanti sono stati selezionati durante vari eventi di reclutamento nei quattro paesi partner. Tra aprile e giugno 2016, un totale di 790 partecipanti (719 TES, 71 non-TES) ha risposto all'indagine online. La maggioranza dei partecipanti è Tedesca (44%), altri provenivano da Paesi Bassi (15%), Ungheria (13%), Italia (21%), e altri Paesi come Francia, Belgio, Svizzera, Austria, Finlandia e Norvegia (insieme 7%). L'età media dei partecipanti è di 56 anni e la maggioranza è composta da donne (76%). Abbiamo mostrato ai partecipanti un elenco di cinquanta competenze o caratteristiche chiedendo loro di votarne l'importanza durante la formazione per divenire ascoltatori. I risultati hanno dimostrato che sei competenze e caratteristiche sono considerate le più importanti: Empatia, Stabilità emotiva, Rispetto, Accettazione, Ascolto attivo, e Condurre la conversazione. Come fatto nell'indagine sulle opportunità formative esistenti, abbiamo poi chiesto ai partecipanti all'analisi sui bisogni formativi le caratteristiche che consideravano necessarie per la formazione di un buon ascoltatore.

Come quarto ed ultimo passaggio della fase iniziale del progetto, abbiamo eseguito un'analisi comparativa per incrociare i risultati del primo passaggio e per raggiungere delle conclusioni rispetto alla fase successive del progetto. Nell'insieme, le risposte dei partecipanti all'analisi sui bisogni formativi erano largamente simili alle informazioni ricevute dalle organizzazioni in merito alle opportunità formative esistenti. Quindi abbiamo deciso di sviluppare un percorso formativo sulla base delle informazioni raccolte. Per esempio, abbiamo deciso di includere un significativo numero di lavori in piccolo gruppi e la pratica telefonica e di persona nel nostro training, poiché questi metodi sono stati considerati i più importanti da tutti i partecipanti alle indagini.

Inoltre, le competenze dell'ascolto sono state usate come base per sviluppare il contenuto del percorso formativo nella seconda fase del progetto. Essendo Accettazione e Rispetto concetti largamente sovrapponibili, li abbiamo raccolti in un'unica caratteristica. Per rafforzare la formazione di competenze specifiche e fornire agli ascoltatori strumenti più concreti, abbiamo aggiunto al programma formativo l'Attivazione delle Risorse come argomento sulla base di considerazioni empiriche e teoriche. Le competenze dell'ascolto che sono state scelte alla fine come argomenti del nostro training sono state: Empatia, Stabilità emotiva, Rispetto/Accettazione, Ascolto attivo, Condurre la conversazione, e Attivazione delle risorse.

Competenze dell'ascolto:

1. Empatia
2. Stabilità emotiva
3. Rispetto/Accettazione
4. Ascolto attivo
5. Condurre la conversazione
6. Attivazione delle risorse