



AUTO AIUTO ONLINE

Linee guida per gli incontri di Auto Aiuto online

Una valida alternativa
per riuscire a tenere riunioni online
senza doversi incontrare di persona



Federazione per il
Sociale e la Sanità ODV



Servizio per
Gruppi di auto aiuto

INDICE

1. Introduzione	3
Vantaggi degli incontri online	
Svantaggi degli incontri online	
2. Requisiti tecnici	5
Mezzi da avere a disposizione	
Alcune regole tecniche	
Piattaforme maggiormente utilizzate	
3. Facilitazione e moderazione	8
Dove si svolgeranno e quanto tempo dureranno gli incontri	
Come si svolgeranno gli incontri	
4. Supporto per domande e problemi tecnici	10
5. Racconti dall'auto aiuto	11
6. Privacy	13

Opuscolo n. 47

Edizione e ideazione

Servizio per Gruppi di auto aiuto
Federazione per il Sociale e la Sanità ODV
39100 Bolzano, via Streiter 4
0471 1888110
info@autoaiuto.bz.it - www.autoaiuto.bz.it

Riproduzione

Qualsiasi forma di riproduzione è libera, salvo citazione della fonte e dell'autore

Pubblicazione

2021

Conto corrente di solidarietà

Un vostro contributo può aiutarci a lavorare per l'auto aiuto: IT 95 Z 08081 11600 000300048470
L'offerta è fiscalmente detraibile

Realizzazione

La realizzazione dell'opuscolo „Auto aiuto online“ è stato reso possibile grazie al sostegno finanziario della Provincia Autonoma di Bolzano e del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali



1. INTRODUZIONE

I gruppi di auto aiuto sono uno spazio di sostegno reciproco, di confronto e di racconto autentico. All'interno dei gruppi si incontrano persone che si trovano a vivere situazioni di difficoltà molto simili tra loro. Proprio per questo motivo nessuno, meglio dei partecipanti stessi, è in grado di comprendere quanto stiano vivendo, potendosi riconoscere nei racconti di vita gli uni degli altri.



Purtroppo negli ultimi mesi, ci è stato chiesto di limitare i nostri spostamenti al fine di salvaguardare la nostra salute e quella altrui, e di conseguenza, abbiamo dovuto "inventare" un modo per riuscire a svolgere la maggior parte delle attività quotidiane sociali, dovendoci confrontare con una realtà (per chi più e per chi meno) nuova, diversa e che a primo impatto potrebbe disorientare e far paura, ovvero l'uso della tecnologia.

Il Servizio per Gruppi di auto aiuto della Federazione per il Sociale e la Sanità ha deciso di mettere a disposizione dei partecipanti ai gruppi questo opuscolo per poter facilitare "l'entrata" nel mondo della tecnologia ma soprattutto per poter far comprendere che, nonostante le attuali difficoltà, ci sono le possibilità di incontrarsi online come i gruppi di auto aiuto erano abituati a fare in presenza.

Vantaggi degli incontri online

- Gli incontri online facilitano anche le persone che non abitano in centro città riducendo le distanze fisiche;
- Per i partecipanti provenienti da altri comuni o con problemi di mobilità risulta più agevole poter partecipare agli incontri presso la propria abitazione senza doversi spostare appositamente;
- Durante gli incontri online i partecipanti hanno la possibilità di rimanere anonimi;
- Volendo è possibile partecipare alle riunioni in maniera passiva senza dover rinunciare al beneficio dell'incontro;
- Gli incontri online spesso portano l'entrata di nuovi partecipanti all'interno del gruppo.

Svantaggi degli incontri online

- Le reazioni online sono leggermente ritardate;
- Disturbi/distrazioni possono rendere complicata la comunicazione;
- Ci sono limitazioni per quanto riguarda la comunicazione non verbale, in quanto attraverso la visione tramite uno schermo non è sempre possibile cogliere lo stato emotivo altrui;
- Si ha la necessità di acquisire minime competenze tecniche.

Una volta acquisite alcune capacità di base e chiarita la struttura, tali incontri possono offrire alcuni punti di forza. Essi, infatti, vi consentiranno di eliminare distanze che normalmente, nella vita di tutti i giorni, sarebbero d'intralcio, lasciando spazio a incontri che offrono spazi di condivisione inaspettata mente autentici e profondi. Con qualche piccolo accorgimento e l'aiuto nell'affrontare pochi e semplici passaggi potrete fare ciò di cui avete più bisogno, comodamente da casa, e perché no...?! ... magari con una tazza di tè bollente a fianco.

2. REQUISITI TECNICI

Non fatevi spaventare dal titolo, cercheremo di spiegarvi nel migliore dei modi quali sono le possibilità che la tecnologia offre e quali sono i pochi semplici passaggi da seguire, al fine di poter dare il via a questa nuova modalità di auto aiuto online.

Mezzi da avere a disposizione

Per partecipare agli incontri sarà necessario avere a disposizione:

- Un dispositivo tecnico (computer, cellulare o tablet, laptop) e il rispettivo cavo di alimentazione;
- Una connessione Internet;
- Una Webcam (telecamera) e un microfono;
- È fortemente consigliato l'utilizzo di un paio di cuffie;
- La partecipazione agli incontri mediante un telefono smartphone evita di dover acquistare ulteriori dispositivi, in quanto già dotato di fotocamera e microfono.

Alcune regole tecniche

Sebbene gli incontri online siano molto simili a quelli tenuti in presenza, per far sì che un incontro online si svolga nel migliore dei modi, è necessario tenere in considerazione alcuni aspetti.

- È fondamentale garantire la riservatezza e per questo è assolutamente vietato registrare gli incontri, fare foto o raccontare a terzi ciò di cui si è parlato durante l'incontro.
- Nonostante i collegamenti online alle stanze virtuali permettano l'accesso a molti partecipanti, rimane comunque consigliato un limite massimo di 15 partecipanti (mantenere un numero limitato di partecipanti così da rendere meno impegnativo e stressante l'incontro) così da consentire a tutti di potersi esprimere durante l'incontro.
- Durante il ritrovo è opportuno tenere sempre la telecamera accesa, ma il microfono spento quando non si desidera prendere parola, onde evitare rumori di sottofondo/disturbi/echi.
- Importante è assicurarsi che durante l'incontro prenda parola una sola persona alla volta e che si esprima in modo chiaro e lento.
- Per prendere parola sarà opportuno accendere il microfono, prenotarsi alzando la mano e facendosi vedere dagli altri partecipanti.

Piattaforme maggiormente utilizzate



BIG BLUE BUTTON

È una piattaforma online che viene messa gratuitamente a disposizione per i gruppi di auto aiuto dalla Federazione per il Sociale e la Sanità.

Vantaggi

- applicazione gratuita per i gruppi di auto aiuto
- nessuna installazione richiesta
- nessun limite di tempo nelle videochiamate
- disponibile tramite computer, cellulare e tablet

Svantaggi

- funziona solo con un browser Firefox o Chrome aggiornato



SKYPE

È un'applicazione che permette di effettuare videochiamate in tutta facilità tramite l'utilizzo di qualsiasi dispositivo mobile (cellulare, tablet, computer).

Vantaggi

- applicazione gratuita
- disponibile tramite computer, cellulare e tablet
- l'installazione non è necessaria se si effettua la videochiamata tramite l'utilizzo del computer

Svantaggi

- è necessario scaricare l'applicazione se si intende fare videochiamate dal proprio cellulare
- è necessario effettuare la registrazione con l'utilizzo della propria mail
- limite di tempo – 100 ore al mese
- numero mass. di partecipanti – 50



WHATSAPP

È un'applicazione che permette di mandare messaggi, effettuare chiamate e videochiamate comodamente in tutta sicurezza.

Vantaggi

- applicazione gratuita
- è necessario solamente avere un proprio numero di telefono
- disponibile tramite computer, cellulare e tablet
- nessun limite di tempo nelle videochiamate

Svantaggi

- videochiamate su computer o tablet solo con applicazione installata
- numero massimo di partecipanti – 8



ZOOM

È un'applicazione che permette di effettuare videochiamate in maniera facile e veloce, di rendere gli incontri più interattivi grazie alla possibilità di condividere lo schermo e creare stanze virtuali.

Vantaggi

- applicazione gratuita
- disponibile tramite computer, cellulare e tablet
- non c'è limite massimo di tempo per le chiamate in due persone

Svantaggi

- limite di tempo per gruppi – 40 min.
- numero mass. di partecipanti – 100



GOOGLE MEET

È una piattaforma online che permette di creare incontri in maniera facile e veloce e senza l'installazione di nessuna applicazione.

Vantaggi

- applicazione gratuita
- disponibile tramite computer, cellulare e tablet
- non c'è limite massimo di tempo per le chiamate in due persone

Svantaggi

- limite di tempo per gruppi – 60 min.
- è necessario avere a disposizione un account Gmail

3. FACILITAZIONE E MODERAZIONE

Alcune semplici regole al fine di garantire la massima trasparenza e rispetto reciproco tra tutti i partecipanti

Importante, in presenza quanto online, è la partecipazione di un/a “facilitatore/ facilitatrice”, il cui ruolo consiste nel sostenere le persone al fine di riuscire a condividere: esperienze, informazioni, strategie, difficoltà e successi.

Per rendere l’esperienza dell’auto aiuto online ancora più piacevole è bene che durante il primo incontro vengano stabilite delle semplici regole a cui, in seguito, ci si aspetterà che ogni partecipante faccia riferimento. Come ad esempio, stabilire:

Dove si svolgeranno e quanto tempo dureranno gli incontri

- Prima dell’avvio del gruppo è bene decidere su quale piattaforma avverranno gli incontri, nonché, è fondamentale decidere un “tema principale”, il giorno e l’ora.
- È consigliabile incontrarsi online una prima volta per riuscire a comprendere al meglio come funzionano i dispositivi.
- Normalmente gli incontri hanno una durata circa di 1,5/2 ore, ma in caso fosse desiderio comune quello di allungare la durata è consigliabile introdurre una breve pausa di 10/15 minuti, in quanto è essenziale tenere in considerazione il fatto che gli incontri online siano più impegnativi e stancanti.
- Sarebbe bene rendere possibile l’accesso agli incontri a partire da 15 minuti prima dell’orario stabilito, così da poter risolvere eventuali problemi tecnici prima dell’incontro.
- È raccomandato avere sempre a disposizione un piano B da poter prendere in considerazione in caso subentrassero problemi tecnici (ad es. telefono, Whatsapp, e-mail).
- È raccomandato avere sempre a disposizione la lista dei partecipanti ed è consigliabile essere in due a gestire l’incontro, per avere a disposizione qualcuno per eventuali problemi tecnici.

Come si svolgeranno gli incontri

Gli incontri si suddividono principalmente in 3 fasi.

La **prima parte** dà la possibilità ai partecipanti di prendere parola presentandosi o raccontandosi. Viene fatto un breve giro di **“check-in”** o apertura.

Esempio:

- breve presentazione
- tre parole che mi descrivano
- cosa mi aspetto dall'incontro
- oggi sono stato felice di ...
- sono grato per ...

La **seconda fase** fa sì che si sviluppi il “tema del giorno”, precedentemente concordato insieme. Durante questa fase i partecipanti vengono invitati a prendere parola e a condividere con il gruppo.

La **terza parte**, invece, è dedicata ad un giro conclusivo dell'incontro, così da potersi scambiare le opinioni riguardo all'incontro e salutarsi. Viene fatto un breve giro di chiusura, il **“check-out”**.

Esempio:

- Raccontare cosa è piaciuto e quindi “cosa si porta a casa”
- Cosa avrebbe potuto andare meglio/cosa potremmo migliorare
- Alla fine dell'incontro è bene dare importanza al saluto, sarà bene accendere tutti i microfoni e salutarsi tutti insieme prima di chiudere definitivamente l'incontro.

4. SUPPORTO PER DOMANDE E PROBLEMI TECNICI

Il Servizio per Gruppi di auto aiuto della Federazione per il Sociale e la Sanità ha messo a disposizione dei partecipanti un sostegno a cui potersi affiancare.

numero di telefono: 0471- 1888110 | e-mail : info@autoaiuto.bz.it



5. RACCONTI DALL'AUTO AIUTO

Katia – Gruppo di auto aiuto “in cordata” - Per uscire assieme dai momenti bui della depressione o altri momenti di difficoltà

Nel gruppo di auto aiuto “in cordata” serpeggiava da tempo il bisogno di rincontrarsi e per questo abbiamo deciso di accogliere l’invito della Federazione per il Sociale e la Sanità di imparare a gestire i gruppi di auto mutuo aiuto online. Il gruppo, dopo un primo momento di disorientamento dovuto alle difficoltà informatiche dei partecipanti, si è ricostituito ed unito di nuovo in questa modalità virtuale. Sicuramente è stato estremamente benefico riuscire di nuovo a fare i nostri due incontri mensili e credo che, in caso contrario, il gruppo si sarebbe naturalmente sciolto. Invece così, anche virtualmente, abbiamo ritrovato la coesione.

Dal punto di vista metodologico, gestire un gruppo online è sicuramente più impegnativo. Spesso le questioni tecniche legate alla rete, alla connessione, ai dispositivi non aggiornati, hanno ritardato i tempi; nonostante ciò, l’esperienza finale per noi è stata positiva. Sottolineo che la continuità degli incontri è stata importante anche per poter accogliere nuove persone in stato di bisogno, altrimenti non sarebbe potuto accadere. Condividere con altri, anche attraverso lo schermo, le paure, il disagio, lo scoraggiamento, la solitudine ed in generale il malessere di questo straordinario momento dell’umanità, è stato riconosciuto come un balsamo e una cura da tutti i partecipanti presenti.

Helga – Gruppo di auto aiuto gambe senza riposo Bolzano

Il nostro gruppo ha continuato ad incontrarsi dall’inizio della pandemia grazie agli incontri tenuti online una volta al mese.

Durante le nostre riunioni online normalmente prendono parte 5-6 persone, di cui un paio, pur non avendo una telecamera, sono in grado di partecipare alla riunione comunicando con gli altri. Quando ho chiesto ai partecipanti come si trovassero nel partecipare ai gruppi online, hanno risposto positivamente, sono tutti molto entusiasti all’idea che gli incontri possano tenersi comunque. Penso che il più grande successo sia stato quello di riuscire a far rimanere unite le persone nonostante le molte restrizioni del momento e questo lo dobbiamo anche al Servizio dei gruppi di auto aiuto, che gentilmente ha messo a disposizione un portale online gratuito, il quale, ha fornito alle persone un’ottima alternativa per potersi incontrare.

Erika – Gruppo di auto aiuto per parenti curanti

Svantaggi: A volte, a seconda del numero di partecipanti, la comunicazione può risultare un po' faticosa. Le riunioni possono, talvolta, richiedere più attenzione e concentrazione, per questo è importante abituarsi alle nuove regole concordate con il gruppo.

Vantaggi: Gli incontri che si tengono online permettono di risparmiare tempo nel tragitto e permettono di rimanere insieme senza alcun rischio di potersi ammalare. Inoltre, non sussiste il problema di dover cercare una sala che possa venir messa a disposizione per gli incontri e questo permette, tra il resto, di non dover sostenere alcun tipo di spese aggiuntive.

Inoltre, la tecnologia non sempre funziona correttamente, il che può essere stressante. Dato che di solito si può vedere solo la faccia dell'altra persona, i gesti e le espressioni facciali non sono sempre comprensibili e possono verificarsi malintesi. Può essere che qualcuno venga trascurato o che qualcuno occupi troppo spazio, la moderazione non è facile.

Pia & Graziano – Gruppo di auto aiuto AA - Alcolisti anonimi - "Europa" Bolzano

Alcolisti Anonimi è un'Associazione di uomini e donne che mettono in comune la loro esperienza, forza e speranza al fine di risolvere il loro problema comune e di aiutare altri alcolisti a raggiungere la sobrietà. Uno dei punti fermi dell'Associazione è l'anonimato della propria identità ed impegnarsi a non divulgare discorsi e storie personali uditi all'interno del Gruppo.

Orientarsi su riunioni online non è stato facile per nessuno, ma i gruppi hanno dimostrato di usare la paura come punto di partenza per trasformarla in coraggio, e intraprendere strade nuove.

Molti si avvicinano timidamente, ma ricordiamo che Al-Anon non è solo un luogo o una stanza, ma esiste nei cuori, nella mente e nell'aiuto offerto.

Le riunioni online sono un'opportunità ed un valido strumento, anche nel rispetto dell'anonimato, che è la nostra base spirituale.

6. PRIVACY

Consenso per la protezione dei dati per partecipare a una sessione di gruppo di auto aiuto per telefono o in videochiamata

Io _____ (nome e cognome, data di nascita) acconsento che i miei dati personali vengano raccolti dalla persona che reside la riunione e conservati in conformità con la legge sulla protezione dei dati. Concordo sul fatto che le riunioni di gruppo si svolgano tramite la piattaforma di conferenze _____.

Mi impegno a:

- garantire a tutti i partecipanti la giusta Privacy;
- garantire sicurezza e riservatezza all'interno del gruppo;
- NON registrare/inoltrare a terzi il materiale relativo agli incontri e/o parlare all'esterno dell'ambiente di incontro di ciò che è stato detto durante le riunioni;
- accedere agli incontri da una stanza dove è possibile rimanere soli per tutta la durata dell'incontro (se possibile);
- in alternativa: avere a disposizione delle cuffiette così da non far sentire a terzi (in caso questi fossero presenti nella stessa stanza) le conversazioni del gruppo;
- in alternativa: non far vedere lo schermo a terzi nel momento in cui non risultasse possibile rimanere soli all'interno della stanza;

- Confermo che rispetterò le regole di conversazione indicate qui di seguito.
- Confermo che non registrerò l'intera sessione di gruppo o parti di essa tramite dispositivi video o audio.

Posso oppormi informalmente alla conservazione dei miei dati - un'obiezione ha come conseguenza che i miei dati saranno resi anonimi.

Data _____

Firma del partecipante _____

Elenco delle fonti:

<https://www.edizionilameridiana.it/come-facilitare-le-riunioni-online/>
https://www.edizionilameridiana.it/wp-content/uploads/2020/03/infografica_Facilitiamoci_a_distanza.png
<https://office-concepts.hamburg/tipps/fruehjahrsserie-virtuelle-meetings-die-besten-tipps/>
<https://www.kiss-stuttgart.de/austausch-alternativen/>
<https://www.caritas.de/hilfeundberatung/ratgeber/sucht/sucht-selbsthilfe/selbsthilfegruppe-video>
<https://www.der-paritaetische.de/fachinfo/arbeitshilfe-fuer-die-planung-und-organisation-virtueller-treffen-von-selbsthilfegruppen/>
<https://www.der-paritaetische.de/schwerpunkt/digitalisierung/webzeugkoffer/>
<https://www.bag-selbsthilfe.de/internetbasierte-kommunikation/>

Siti web: agosto 2021



Federazione per il Sociale e la Sanità ODV
Servizio per Gruppi di auto aiuto

Via Streiter 4 - 39100 Bolzano

0471 1888110

www.autoaiuto.bz.it - info@autoaiuto.bz.it

