



**Volontariato Como**



Fondazione Provinciale  
della Comunità Comasca  
- ONLUS -

Corso per volontari Telefonia Sociale e Filo d'Argento

Como 16, 18,21,25, 28 maggio

dalle ore 09.00 alle ore 12.30

presso Fiom via Castellini, 19 – Como

**Docente Simona Lupaccini**

Prima giornata

<b>CONTENUTO</b>	<b>TEMPI</b>	<b>ATTIVITA'</b>	<b>NOTE CONDUZIONE</b>
Presentazione dei partecipanti, del corso	30 minuti	Presentazione incrociata	
Sistema delle aspettative	30 minuti	1. Lavoro di gruppo: cosa vi aspettate dal corso 2. Cosa vi aspettate dalla vostra attività di volontario in Auser	
Proviamo a mettere in fila cosa sapete dell'AUSER	15 minuti	Brainstorming e commento insieme	
Costruiamo la cornice di riferimento: mission e vision	30 minuti	Lezione dialogata	Intervento di Sergio Veneziani- Presidente Regionale Auser
Statuto Auser		Slide	
Pausa caffè	15 minuti		
1)Com'è una telefonata di qualità 2)Regole di cortesia telefonica	25 minuti	Lavoro di gruppo:: immaginiamo una vostra telefonata tipo	
Slide su telefonata	10 minuti		
e se mi capita una telefonata di una persona che conoscete e non vi è simpatica? Come facciamo?	15 minuti	Brainstorming	
Chiusura giornata		Domande e risposte	

## Seconda giornata

<b>CONTENUTO</b>	<b>TEMPI</b>	<b>ATTIVITA'</b>	<b>NOTE DI CONDUZIONE</b>
Cosa abbiamo fatto la volta scorsa	15 minuti	Brainstorming	
Gli assiomi della comunicazione		Animazione + restituzione slide+ dibattito	
Contenuto- relazione Livelli relazione: conferma, rifiuto, disconferma			
Distorsione	20 minuti	gioco + materiale segmentazione discussione	
Intervento dello sponsor	30 minuti		
Chiusura giornata		Domande e risposte	

## Terza giornata

<b>CONTENUTO</b>	<b>TEMPI</b>	<b>ATTIVITA'</b>	<b>NOTE DI CONDUZIONE</b>
Cosa abbiamo fatto la volta scorsa	15 minuti	Brainstorming	
L'ascolto	30 minuti	Lavoro di gruppo: quali sono le regole di un buon ascolto	
	20 minuti	Ritorno con slide	
L'ascolto	30 minuti	Lavoro di gruppo: quali sono gli errori dell'ascolto che facciamo e che possiamo evitare	
	20 minuti	Ritorno con slide	
Ostacoli all'ascolto: barriere fisiche e personali	20 minuti + 20 minuti	L.G. cosa evitare slide	Accenni anche alla percezione e ai punti di vista
Pausa caffè	15 minuti		
Le attività connesse al Filo d'Argento	20 minuti	Lavoro di gruppo slide	Telefonia, trasporti
Restituzione di Auser			
E se una persona anziana vi chiama solo per chiacchierare	20 minuti	Brainstorming Tutte le telefonate sono ugualmente importanti. Monitoriamo il bisogno di ascolto Monitoriamo le nostre attività Importanza di stabilire una relazione	
Chiusura giornata		Domande e risposte	

## Quarta giornata

<b>CONTENUTO</b>	<b>TEMPI</b>	<b>ATTIVITA'</b>	<b>NOTE DI CONDUZIONE</b>
Cosa abbiamo fatto la volta scorsa	15 minuti	Brainstorming	
Ma faccio tutto da solo? Concetto di rete e del filo in rete	30 minuti	Gioco didattico, debriefing del gioco didattico, metafora del ragno	
Quali sono i servizi del territorio che posso mettere in rete per aiutare la persona	30 minuti	Lavoro di gruppo Slide	
La vostra esperienza nel Filo d'Argento	20 minuti	Brainstorming per valorizzare lavoro volontari	
Le attività connesse all'attività del Filo: i trasporti	30 minuti	Lavoro di gruppo e commento su qual'è la vostra esperienza sui trasporti	
pausa	15 minuti		
Intervento sponsor	30 minuti		
Chiusura giornata	10 minuti	Domande e risposte	

## Quinta giornata

<b>CONTENUTO</b>	<b>TEMPI</b>	<b>ATTIVITA'</b>	<b>NOTE DI CONDUZIONE</b>
Cosa abbiamo fatto la volta scorsa	15 minuti	Brainstorming	
Banca dati La scheda (che cos'è. Perché serve. Come si compila ...)	40 minuti	Presentazione ed esercizio di compilazione	
Pausa	15 minuti		
Analisi di uno- due casi	60 minuti	Lavoro di gruppo Restituzione Discussione in aula	
Gestione delle emozioni. Concetto di empatia	30 minuti	Brainstorming Loro esperienza	
Chiusura corso da parte di Auser			