

Il progetto DELAROSE ha sviluppato un corso completamente online, in 3 lingue, con il quale i lavoratori del settore sanitario e sociale imparano a gestire lo stress lavorativo e acquisiscono dei crediti formativi ECTS e ECVET.

The DELAROSE project developed a fully online course in three languages designed to help workers in the health and social care sectors manage work-related stress. The course also gives learners the opportunity to gain ECVET and ECTS credits.

DELAROSE: E-LEARNING CON CREDITI FORMATIVI PER GESTIRE LO STRESS LAVORATIVO

DELAROSE: E-LEARNING WITH ACCREDITATION TO REDUCE OCCUPATIONAL STRESS

INTRODUZIONE

Lo stress è una delle maggiori cause di problemi di salute e tale aspetto assume ulteriore rilevanza se correlato all'ambiente lavorativo. Lo stress lavorativo è, secondo l'agenzia Europea della Salute e Sicurezza, la seconda causa di problemi di salute in Europa (European Commission, 2011; EASHW, 2014). I professionisti che operano nell'ambito sanitario e sociale, se confrontati con i valori medi della popolazione in generale, sono più soggetti a stress in ambito lavorativo, spesso associato ad altri problemi di natura patologica, come droga, alcool e suicidio. Questi problemi portano spesso a ciò che oggi viene comunemente chiamato "burnout" (European Commission, 2011; Department of Health, 2010; Wells, 2011).

DELAROSE (*Delivering E-Learning Accreditation to Reduce Occupational Stress in Employment*) è un progetto del tipo TOI (Transfer Of Innovation) finanziato dall'Unione Europea, i cui partner comprendono istituzioni universitarie che si occupano di formazione sociale e sanitaria, organizzazioni di servizio che operano nel campo sociale e della salute mentale e associazioni che rappresentano questo settore in Europa¹. Lo scopo del progetto è formare gli operatori del settore sociale e sanitario a gestire il loro stress lavorativo e a rendere il loro ambiente di lavoro meno stressante per sé e per i colleghi. DELAROSE si basa sui risultati di un precedente progetto, che ha sviluppato una

Riccardo Mazza | Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana - Dipartimento Tecnologie Innovative | Manno (CH) | riccardo.mazza@supsi.ch

Stefan Kunz | Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana - Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale | Manno (CH) | stefan.kunz@supsi.ch

Cathal Ryan | Waterford Institute of Technology - Department of Nursing and Health Care | Waterford (IE) | cryan@wit.ie

John Wells | Waterford Institute of Technology - School of Health Sciences | Waterford (IE) | jswells@wit.ie

✉ Riccardo Mazza | Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana - Dipartimento Tecnologie Innovative | Via Cantonale, CH-6928 Manno, Svizzera | riccardo.mazza@supsi.ch

piattaforma online di auto-apprendimento per la gestione dello stress sul posto di lavoro, denominata ROSE (*Reducing Occupational Stress in Employment*) (Ridge, Wells, Denny, Cunningham & Chalder, 2011). Il progetto ROSE è stato condotto negli anni 2008-2010 a seguito del riconoscimento della necessità di fornire un supporto ai lavoratori nel campo sanitario e sociale per gestire il proprio stress e di conseguenza migliorare la loro salute. Fornisce loro anche informazioni e strumenti per aiutarli a creare un ambiente lavorativo meno stressante. Il successo riscosso dall'iniziativa ROSE e le numerose richieste da parte degli utenti di un riconoscimento formale di crediti che certificassero il loro apprendimento e il percorso svolto (ad esempio le letture e gli esercizi che il sito invita a fare), ha spinto i partner di

¹ I partner sono: Waterford Institute of Technology, (Irlanda); King's College, University of London (Inghilterra); Karl Franzens University, Graz (Austria); Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana/University of Applied Sciences and Arts of Southern Switzerland (Svizzera); University of Lincoln (Inghilterra); Cluain Training and Enterprise Centre (Irlanda); Pro Mente Steiermark GmbH (Austria); l'European Association of Service Providers for People with Disabilities (Belgio) e la National Federation of Voluntary Bodies (Irlanda).

Figura 1. Home page del sito web DELAROSE.

ROSE ad arricchire la piattaforma con funzionalità che permettano agli utenti di ottenere un riconoscimento istituzionale della formazione, basato su crediti riconosciuti dalle istituzioni universitarie partner del progetto. Il progetto DELAROSE è stato quindi pensato per questo scopo, ovvero fornire un percorso di auto-apprendimento per la gestione dello stress in ambito lavorativo per i professionisti nel settore sociale e sanitario ed erogare i relativi crediti accademici ECTS (*European Credit Transfer Scheme*) e professionali ECVET (*European Credit for Vocational Education and Training*) con uno dei tre partner universitari che fanno parte del consorzio. Il fatto di poter ottenere dei crediti spendibili per la propria formazione (Bachelor, Master o Formazione Continua) lo rende sicuramente interessante per gli studenti in formazione nei corsi professionali sanitari. I crediti ottenuti sono trasferibili anche all'estero e in contesti diversi, negli stati membri dell'Unione Europea.

Il progetto DELAROSE è durato due anni, da Novembre 2013 ad ottobre 2015, e il relativo sito web² è liberamente consultabile, senza necessità di registrazione, per accedere a materiali informativi riguardanti la prevenzione e gestione dello stress.

COME FUNZIONA DELAROSE

Il corso è stato progettato seguendo l'approccio della "Teoria delle intelligenze multiple" (Gardner, 1999), secondo la quale non esiste un'unica facoltà comune di intelligenza umana, bensì diverse forme di essa, ognuna indipendente dalle altre (Intelligenza Linguistica, Intelligenza Logico-

Matematica, Intelligenza Spaziale, ecc.), per cui il docente dovrebbe tener conto delle diverse abilità e predisposizioni di ciascun studente. Seguendo questo principio, la progettazione del corso ha avuto come basi iniziali una chiara definizione della struttura dei contenuti e degli obiettivi didattici. In seguito, il docente decide quali metodi utilizzare per facilitare l'apprendimento, che in ogni caso saranno incentrati sulle capacità personali degli studenti e focalizzati su aspetti pratici e inerenti alla propria pratica professionale. L'approccio seguito, definito *MITA - Multiple intelligences teaching and learning approaches* (Weber, 2005) definisce un processo di apprendimento in 5 fasi: affrontare i problemi attraverso domande che possano stimolare la curiosità degli studenti; condividere gli obiettivi didattici, definiti in maniera quantificabile e oggettiva; definire criteri comuni di valutazione; svolgere delle prove pratiche di valutazione su casi reali e adattate alle specificità dello studente; infine, riflessione dello studente sui risultati raggiunti e sullo stesso processo di valutazione. L'approccio MITA è stato utilizzato in DELAROSE per le attività di valutazione perché si presta bene nel contesto di un progetto europeo, in quanto tiene conto sia delle differenze individuali che culturali degli studenti per raggiungere degli obiettivi comuni e rispetta le peculiarità dei diversi sistemi nazionali per l'accREDITAMENTO ECVET.

DELAROSE ha implementato una piattaforma di e-learning su web basata sul Learning Management System Moodle³. La piattaforma mette a disposizione alcuni dei materiali didattici, liberamente accessibili da chiunque senza la necessità di registrazione. Tuttavia il corso fornisce l'opportunità a coloro che desiderano ottenere un riconoscimento del percorso formativo svolto, di potersi registrare presso una delle tre istituzioni accademiche partner (Waterford Institute of Technology per gli studenti di lingua inglese, la Karl Franzens University per quelli di lingua tedesca e la Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana per quelli di lingua italiana), per avere da ciascuna il riconoscimento dei crediti relativi ai contenuti appresi. Tutti i contenuti di DELAROSE sono tradotti nelle tre lingue ufficiali delle istituzioni accademiche coinvolte: inglese, tedesco ed italiano. Lo studio e le prove di valutazione possono così essere svolte in ognuna delle tre lingue a scelta.

Il programma d'apprendimento si svolge interamente online, sia per quanto concerne il materiale educativo fornito agli studenti, sia per le prove di valutazione, ed è basato prevalentemente su presentazioni interattive e dispense testuali. L'iscrizione degli studenti sulla piattaforma di

² <http://www.delarose-project.eu>

³ <http://www.moodle.org>

e-learning viene svolta dalla segreteria di ciascuna università e permette di ricevere del materiale educativo aggiuntivo, oltre alla parte presente sulla piattaforma e, superate le prove di certificazione, porterà all'ottenimento di un "Certificato di Gestione dello Stress Lavorativo" (*Certificate in the Management of Work-related Stress*).

MODALITÀ DI STUDIO

Come già citato, DELAROSE è diviso in due moduli didattici: il modulo "Gestione dello stress professionale mirato alla persona" e il modulo "Gestione dello stress professionale mirato all'ambiente lavorativo".

I moduli possono essere svolti secondo l'ordine che si preferisce. Si può scegliere di seguire questi moduli uno dopo l'altro durante un semestre, oppure completare un modulo in un semestre ed il secondo nel successivo. Entrambi i moduli comprendono un video introduttivo, dove un docente del corso spiega in circa 10 minuti gli obiettivi dei moduli, la modalità di studio e come ottenere i relativi crediti ECTS o ECVET.

I moduli sono composti da una serie di *unità di apprendimento*, elencati nella tabella sottostante. Ciascuna unità è strutturata nel modo seguente:

- **Una presentazione animata**, con la quale gli studenti acquisiscono i concetti di base, questa è l'unico contenuto didattico disponibile a tutti gratuitamente, senza necessità di registrarsi nella piattaforma.
- **Materiale didattico di supporto e attività pratiche**, che consiste in una serie di dispense di approfondimento. Nel materiale di supporto è indicato l'obiettivo di apprendimento da raggiungere e viene assegnata un'attività pratica da svolgere basata su un problema reale, secondo la metodologia MITA descritta prima. Il materiale di supporto è accessibile solo agli studenti registrati presso una delle tre istituzioni accademiche partner del progetto.
- **Un forum di discussione**, dove gli studenti possono rivolgere domande al docente relative al tema dell'unità in questione.

La durata prevista per completare ogni unità è di 25 ore.

Alla fine di ogni modulo gli studenti registrati devono trasmettere un dossier, contenente le attività pratiche e riflessive svolte in ogni unità. Gli studenti interagiscono in maniera continua con i tutor, mediante email, Skype e persino telefono. Il dossier viene costruito durante il corso, anche grazie al supporto del tutor. Il dossier è trasmesso al docente di riferimento in forma elettronica, mediante la piattaforma di e-learning. Il materiale è valutato

Gestione dello stress professionale mirato alla persona	Gestione dello stress professionale mirato all'ambiente lavorativo
<ul style="list-style-type: none"> • Introduzione allo stress • Prevenire lo stress • Metodi per far fronte allo stress • Cambiare il modo di pensare • Fornire un feedback • Imparare a gestire i comportamenti ritenuti problematici • Imparare a rilassarsi • Attività fisica e stress 	<ul style="list-style-type: none"> • In che modo l'organizzazione contribuisce allo stress • Capacità interpersonali, ascolto e conferma • Leadership e motivazione • Gestione del processo di cambiamento e gestione dello stress • Politiche organizzative • Valutazione dei rischi • Ergonomia

Tabella 1. Le unità di apprendimento di DELAROSE

dal docente e, se la valutazione dà esito positivo, si ottengono i crediti relativi al modulo completato. L'accREDITAMENTO di entrambi i moduli dà il diritto di ottenere la certificazione del corso. Ogni modulo vale 10 ECTS, quindi, il completamento del corso vale 20 ECTS. Si è provveduto a far riconoscere questi crediti (e i rispettivi crediti ECVET) presso l'*Institute of Technology* di Waterford, la *Karl Franzens University* di Graz e il *II Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale* della Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana, che concordano nel riconoscere il valore dei crediti conseguiti presso una delle altre due istituzioni e permettono di trasferire i crediti fra corsi simili. Tuttavia, il corso è stato progettato anche per facilitare la compatibilità ottimale con il quadro metodologico ECVET, il sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale. Per questo scopo, ad ogni unità di apprendimento sono stati mappati gli indicatori richiesti dal sistema ECVET, definiti in termini di *conoscenze*, *abilità* e *competenze*, e i relativi punteggi per ogni indicatore.

Una lettera d'intenti (*memorandum of understanding*) è stata siglata fra queste istituzioni, le quali, oltre a riconoscere i crediti ottenuti dagli studenti che frequentano il corso presso le altre due istituzioni partner, si impegnano anche a collaborare per mantenere aggiornato il corso e riconoscere i crediti formativi anche al termine del progetto. Per questo motivo è stato costituito un comitato di controllo internazionale, di cui fanno parte vari membri delle tre istituzioni accademiche coinvolte, affinché ciascuna istituzione si impegni a collaborare, condividere le informazioni e impegnarsi nelle future programmazioni del corso.

PRIME ESPERIENZE

Il progetto DELAROSE ha avviato una fase pilota nel periodo giugno - settembre 2015 nella quale sono stati coinvolti 31 studenti, di cui 10 dalla Scuola universitaria professionale di Manno della

Svizzera italiana, 6 dall'Institute of Technology di Waterford e 15 dalla Karl Franzens University di Graz. Gli studenti sono stati reclutati fra i partecipanti ai corsi di laurea triennali in cure infermieristiche, fisioterapia e operatori sociali di queste università, coadiuvati da tutor che si sono occupati di seguire gli studenti, rispondere alle loro richieste e fornire supporto didattico tramite email, discussioni sulla piattaforma e videoconferenza Skype. La certificazione è avvenuta tramite la valutazione dei dossier consegnati dagli studenti al termine dello studio di ciascun modulo didattico, ottenendo, chi ha superato la prova, i crediti ECTS spendibili nell'ambito della propria formazione universitaria. I primi feedback raccolti tramite un questionario online tra gli studenti che hanno partecipato alla fase pilota sono stati positivi: gli studenti hanno apprezzato sia il contenuto che la modalità di erogazione del corso, ritenendolo molto rilevante ed

interessante per la loro futura pratica lavorativa. L'unico aspetto criticato è stato il carico di lavoro, ritenuto eccessivo se confrontato con il tempo previsto per il completamento del corso. Per quest'ultimo aspetto, è stato fondamentale il supporto a distanza offerto dai tutor, che hanno coadiuvato e sostenuto gli studenti durante lo studio delle unità, soprattutto per quanto riguarda la creazione dei dossier strutturati secondo l'approccio MITA. Grazie ad essi, gran parte degli studenti coinvolti ha completato il corso con successo, limitando i tassi di abbandono tipici dei corsi completamente online. I risultati positivi emersi in questa prima fase di studio hanno convinto le tre istituzioni accademiche coinvolte a continuare la loro collaborazione anche dopo la conclusione del progetto ed erogare il corso DELAROSE all'interno dei corsi di laurea in cure infermieristiche, fisioterapia e operatori sociali.

BIBLIOGRAFIA

- Department of Health (2010). *Invisible patients: a report of the working group on the health of health professionals*. London, UK: Department of Health.
- European Commission (2011). *Report on the implementation of the European social partners' Framework Agreement on Work-related Stress. Commission Staff Working Paper*. Brussels, BE: European Commission.
- European Agency for Safety and Health at Work (2014). *Priorities for Occupational Safety and Health Research in Europe: 2013-2020*. Brussels, BE: EU-OSHA.
- Gardner, H. (1999). *Intelligence Reframed: Multiple Intelligences for the 21st Century*. New York, NY: Basic Books.
- Ridge, M., Wells, J. S. G., Denny, M., Cunningham, J., & Chalder, T. (2011). Developing a web-based stress management intervention for occupational support workers. *Journal of Mental Health, 20*(22), 185-197.
- Weber, E. (2005). *MI Strategies in the Classroom and Beyond: Using Roundtable Learning*. Boston, MA: Pearson Education.
- Wells, J. S. G. (2011). The Impact of Stress Amongst Health Professionals. *Journal of Mental Health, 20*(22), 111-11