



Accommodating a travelling **life**

MANUALE DEL FORMATORE

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



MANUALE DEL FORMATORE



Questo manuale è stato sviluppato nell'ambito del progetto ATL – *Accommodating a Travelling Life* , finanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea.

Partner del progetto:

Fondazione INTRAS, Spagna (Coordinatore)

Caritas Archidiecezji Warszawskiej, Polonia

Society of Social Psychiatry P. Sakellaropoulos, Grecia

Helsingin Diakonissalaitoksen Saatio, Finlandia

Restorative Justice for All International Institute, Regno Unito

Salute Mentale ed Esclusione Sociale, Italia

Numero di riferimento del progetto: 2020-1-ES01-KA202-082707

Il sostegno della Commissione europea alla realizzazione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono esclusivamente il punto di vista degli autori. La Commissione non è responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni contenute nella pubblicazione.

Qualsiasi tipo di riproduzione o distribuzione è autorizzata, salvo che per fini commerciali, purché ne venga riconosciuta e citata la fonte.

Anno di pubblicazione: 2022

© Progetto ATL



Introduzione

ACCOMMODATING A TRAVELLING LIFE

Il progetto ATL ha l'obiettivo di offrire risposte integrative a coloro che non hanno una casa stabile.

Le persone senza fissa dimora si trovano costrette ad affrontare una miriade di difficoltà e barriere. Sebbene per una parte della società siano semplicemente invisibili, c'è chi le criminalizza, chi le sottopone a sfruttamento e abusi. Non solo non hanno accesso ad un alloggio stabile, ma spesso non hanno accesso neanche a numerosi altri beni e servizi di base, riconosciuti come diritti umani, come la salute o l'istruzione. La vita di una persona senza fissa dimora è l'esempio più duro di esclusione sociale nella società occidentale di oggi. Si tratta di un gruppo eterogeneo fatto di persone con differenti realtà e storie personali, che spesso devono affrontare anche altri problemi come malattie mentali non trattate, dipendenze, ecc.

Le organizzazioni che lavorano con le persone senza fissa dimora sanno che conquistare e mantenere la loro fiducia è uno dei passaggi più difficili e allo stesso tempo chiave per incoraggiarli ad intraprendere il loro processo di recupero. È molto frequente che queste persone rifiutino qualsiasi offerta di aiuto che vada al di là di un piccolo aiuto economico per soddisfare i bisogni più immediati.

Per aiutare le organizzazioni del settore a condurre interventi più efficaci, il progetto ATL propone di adattare la metodologia del Peer Support. Grazie alla creazione della figura di Journey Certified Supporter – un peer supporter con esperienza di aver vissuto senza fissa dimora, e che si trovi in una fase avanzata del proprio percorso di recupero e che abbia avuto l'opportunità di formarsi sulla metodologia ATL – sarà possibile offrire risposte innovative ai bisogni delle persone senza fissa dimora. La metodologia ATL propone una serie di strumenti che aiuteranno i peer supporter a valorizzare la propria esperienza di vita e ad utilizzarla per aiutare le persone che si trovano nella fase iniziale del loro processo di recupero ad uscire da una situazione di estrema vulnerabilità ed esclusione sociale. Inoltre, il programma di formazione ATL preparerà i professionisti del settore a offrire un supporto su misura e realizzare interventi in coordinamento con i peer supporters. La metodologia ATL incorpora anche il modello di giustizia riparativa con l'obiettivo di contribuire al ristabilimento dei legami sociali e favorire così la riabilitazione sociale. L'obiettivo del progetto è promuovere il recupero delle persone senz'altro utilizzando un approccio rispettoso, basato su un dialogo libero di critiche e giudizi.

Contenuti

UNITÀ 1: INTRODUZIONE AL PEER SUPPORT 7

UNITÀ 2: FORMAZIONE, COINVOLGIMENTO E 16

STANDARD DEI PEER SUPPORTERS 16

UNITÀ 3: TEAM DI INTERVENTO CON PROFILI MISTI. SUPPORTARE UN PEER SUPPORTER 32

UNITÀ 4: PEER SUPPORT E HOMELESSNESS..... 40

UNITÀ 5. SALUTE MENTALE E GUARIGIONE 47

UNITÀ 6: TRAUMA E HOMELESSNESS..... 57

UNITÀ 7: CREARE, MANTENERE E RIPARARE I LEGAMI SOCIALI. COLLEGAMENTO CON LA COMUNITÀ..... 67

UNITÀ 8: USARE LA PROPRIA ESPERIENZA DI VITA PER AIUTARE GLI ALTRI 72

UNITÀ 9: RAPPORTO TRA PARI 78

UNITÀ 10: COMUNICAZIONE 84

UNITÀ 12: CURA DI SÉ STESSI E BENESSERE SUL LAVORO 96

GLOSSARIO 101

BIBLIOGRAFIA 104

UNITÀ 1: INTRODUZIONE AL PEER SUPPORT

1.1 Introduzione

In questa unità introdurremo il concetto di Peer Support e specificheremo su quale forma di Peer Support si concentra la formazione ATL. Introdurremo gli scopi e i valori del Peer Support. Daremo uno sguardo più da vicino alla figura del Peer Support Agent, considerando le sue funzioni e responsabilità principali. Discuteremo l'importanza della riservatezza reciproca in un Peer Support professionale, che costruisca un rapporto di fiducia tra pari. Inoltre, prenderemo in considerazione l'impatto che aiutare gli altri può avere sul Peer Support Agent.

1.2 Obiettivi formativi

- Sviluppare una comprensione del Peer Support
- Illustrare le regole del Peer Support
- Riconoscere che esistono diversi tipi di Peer Support
- Definire il ruolo di un Peer Supporter
- Identificare le responsabilità di un Peer Support
- Comprendere l'importanza della segretezza e della riservatezza nel lavoro di un Peer Support Agent

1.3 Introduzione al peer support

Cos'è il peer support?

I pari possono essere definiti come un gruppo di persone che appartengono allo stesso gruppo sociale in base a una caratteristica specifica, ad esempio età, background, capacità o stato sociale. Allo stesso modo, possiamo parlare di pari come i partecipanti a una determinata attività svolta in un gruppo: un laboratorio, un'associazione per una causa sociale, ecc.

Il Peer Support è generalmente inteso come due o più persone con esperienze di vita simili che stabiliscono una relazione, al fine di offrirsi sostegno reciproco, soprattutto se uno (o più) individui si trovano ad affrontare una situazione difficile (corso di formazione professionale Peer2peer, 2015). Fornire una definizione rigorosa di Peer Support è un compito impegnativo, principalmente perché una delle caratteristiche distintive del Peer Support è la sua flessibilità e adattabilità per soddisfare le esigenze delle persone alle quali si rivolge. Questo è il motivo per cui diverse forme di Peer Support sono nate nel tempo e coesistono oggi.

Probabilmente, la sua forma più comune è quella offerta dai gruppi di mutuo supporto e di auto-aiuto, che sono anche all'origine di una pratica organizzata di Peer Support. Una forma più recente di Peer Support è quella offerta dai Peer Support Agents, un modo più formale di organizzazione ed erogazione del Peer Support operante presso strutture e servizi professionali.

In termini di numero di persone coinvolte, il Peer Support può avvenire in un gruppo più ampio, in cui diversi (o tutti) i membri cercano e offrono supporto agli altri allo stesso tempo. In questo caso lo scambio di sostegno è multilaterale, ed è più facile mantenere un relativo equilibrio tra sostegno dato

e ricevuto. Un'altra forma di Peer Support è quella che coinvolge solo due individui alla volta, in cui di solito un individuo assume il ruolo di mentore che supporta il suo pari nel suo percorso di recupero da circostanze difficili.

Questo programma di formazione si concentra sul tipo formalizzato e specializzato di Peer Support che si svolge tra due individui.

Ad oggi, il Peer Support è stato utilizzato principalmente per assistere le persone con problemi di salute mentale e quelle con problemi da abuso di sostanze. L'uso di questa metodologia nel contesto di altri problemi sociali e individuali è stato limitato. In particolare, per quanto riguarda le persone homeless, non abbiamo trovato alcun programma di formazione disponibile. Allo stesso modo, abbiamo trovato poche informazioni sui programmi di Peer Support in corso per questo lavoro di gruppo. Non significa necessariamente che non esistano affatto; probabilmente, il Peer Support ha avuto luogo in un contesto piuttosto informale tra persone con esperienza condivisa di homelessness. Questa è una conclusione a cui siamo giunti sulla base di una ricerca documentale, gruppi di discussione e interviste a professionisti e utenti dei servizi interessati dalla mancanza di un alloggio stabile.

Alla luce di quanto sopra, con questo training, vorremmo porre le basi che consentiranno di dare il via a una pratica di Peer Support più formale e strutturata disponibile per le persone con problemi di homelessness.

Scopo del peer support

L'obiettivo generale del Peer Support è aiutare una persona a destreggiarsi in situazioni/circostanze difficili, che possono essere di natura molto diversa. A tal fine, il Peer Support è volto a stabilire un dialogo, condividere informazioni, sfidarsi e incoraggiarsi a vicenda.

Per comprendere lo scopo e la natura del Peer Support, è fondamentale rendersi conto che non dovrebbe fornire risposte e soluzioni già pronte. La maggior parte delle volte le risposte personali devono essere trovate individualmente e ogni persona deve trovare la propria strada per raggiungerle. Pertanto, piuttosto che dare indicazioni, un Peer Supporter accompagnerà il suo pari nel processo di ricerca delle proprie risposte e, per questo, utilizzerà la sua esperienza. Allo stesso modo, il Peer Support non si riduce a dare o ricevere consigli su ogni possibile argomento. A volte, può trattarsi di atti semplici come parlare con qualcuno per poter essere ascoltati e togliersi un peso dallo stomaco.

L'esperienza condivisa è la pietra angolare del Peer Support, nel senso che, qualcuno che ha vissuto un'esperienza simile e ne ha superato le difficoltà potrebbe essere la persona giusta a cui rivolgersi per chiedere aiuto da parte di qualcun'altro che sta lottando per superare sfide simili. Oltre a offrire supporto, una persona del genere può essere il miglior esempio che non solo esiste una via d'uscita, ma è anche tangibile e raggiungibile. Tuttavia, anche se i pari possono condividere esperienze similari, queste possono ancora differire per natura e durata. È importante riconoscere che sia il pari che il Peer Supporter avranno la loro storia personale, i loro bisogni specifici e i propri tratti particolari. Tenendo questo presente, esiste sempre l'opportunità di stabilire una connessione e una relazione reciproca basata sulla comprensione, il rispetto e la condivisione.

Offrire consigli, basati sull'esperienza personale, non è l'unico scopo del Peer Support. Comprendere questo è essenziale per evitare l'idea sbagliata che il Peer Support sia, in generale, un'offerta di consigli. In realtà, molti Peer Supporter riferiscono di evitare di dare consigli. Parlano delle loro esperienze e di ciò che funziona per loro, ma lasciano che siano i pari che ricevono supporto a decidere se vogliono provare il loro stesso approccio.

Un recente studio, condotto per identificare gli elementi critici del Peer Support all'interno di una popolazione homeless con la partecipazione di 40 pari e professionisti di organizzazioni che offrono

servizi, evidenzia i seguenti attributi del Peer Supporters come i più apprezzati dagli intervistati (Barker et. al. 2019):

- Capacità di sviluppare con gli utenti relazioni forti, di fiducia e basate sull'esperienza
- Rispetto della riservatezza
- Capacità di fornire supporto emotivo
- Capacità di adattarsi alle personalità e ai comportamenti dei clienti
- La loro specificità, la loro differenza dai professionisti
- Capacità di fornire un ascolto empatico e profondo
- I Peer Supporter sono un ponte tra gli utenti e l'aiuto professionale
- Impegno nei confronti dei loro pari

Svantaggi multipli

Il Peer Support è rivolto ad aiutare le persone che vivono una particolare difficoltà o svantaggio, che ha spesso un impatto sistemico sulla loro vita. È frequente che una persona affronti non uno, ma molteplici svantaggi ad esempio, un homeless, può allo stesso tempo, essere vittima di violenza di genere, avere problemi di salute mentale, abuso di sostanze o altre forme di svantaggio. In alcuni casi, questi svantaggi sono stati l'innescò per la situazione di homelessness, in altri casi sono una conseguenza dell'instabilità o della mancanza di un alloggio.

In ogni caso, tutti questi fattori sono ingredienti intrinseci della situazione presente dell'individuo ed esercitano un'influenza sui suoi possibili sviluppi al punto che potrebbe non essere possibile ottenere un recupero duraturo e l'inclusione sociale di una persona senza dimora se questi svantaggi non sono considerati e presi in carico. Questo è il motivo per cui, sapere quali ulteriori svantaggi una persona sta affrontando è estremamente importante per progettare un adeguato intervento di Peer Support che agirà su queste problematiche.

Valori del peer support

(Adattato da Peer2Peer, 2015)

Speranza

- La relazione tra pari offre un ambiente di guarigione unico e un modo potente di promuovere la speranza e l'ottimismo.
- I Peer Support Agents sono importanti modelli di ruolo e la testimonianza della realtà di ripresa.
- Siamo tutti individui unici, con speranze, sogni e aspirazioni e con il potenziale per essere tutto ciò che possiamo essere.

- È possibile imparare e crescere dalle sfide e dalle battute d'arresto.

Esperienza

- Siamo tutti esperti nella nostra propria esperienza.
- Ci sono molte strade di recupero e diversi modi di intendere e interpretare le esperienze.
- La condivisione delle esperienze può essere un potente catalizzatore per il cambiamento e la crescita personale.
- I Peer Support Agents usano intenzionalmente la loro esperienza vissuta per incoraggiare e supportare il recupero.

Equità

- La relazione di Peer Support è da pari a pari e abbraccia un potere equamente condiviso che consente alle persone di fidarsi e di condividere la propria esperienza.
- I Peer Support Agents non esprimono o esercitano potere su coloro che sostengono.
- I Peer Support Agents non diagnosticano né offrono servizi medici ai loro pari.
- I Peer Support Agents hanno la responsabilità di sfidare lo stigma e la discriminazione che incontrano nel loro ruolo.

Reciprocità

- Siamo interdipendenti e tutti abbiamo qualcosa da dare.
- La reciprocità si sviluppa attraverso la condivisione rispettosa di idee, apprendimenti ed esperienze.
- La reciprocità si sviluppa attraverso la discussione e la negoziazione di ciò che è utile nella relazione.
- Tutti coloro che sono coinvolti nella relazione hanno la responsabilità di farla funzionare.

Empowerment (autodeterminazione)

- La ripresa è compito di ogni individuo e la relazione tra pari si basa sull'apprendimento comune.
- Il potenziamento avviene quando attingiamo ai nostri punti di forza e abilità sia individualmente che collettivamente.
- Correre rischi, provare cose nuove e andare oltre la propria zona di comfort sono essenziali per la crescita personale e il cambiamento.

- Avere potere e controllo deriva dall'identificare i propri bisogni, fare scelte e assumersi la responsabilità di trovare soluzioni.
- Il supporto alle persone per portare cambiamenti si ottiene attraverso lo "stare con" piuttosto che "fare per".

Accettazione

- La relazione tra pari consiste nell'accettare la persona così com'è, senza giudizi, aspettative o requisiti.
- La relazione tra pari cerca di aiutare i pari ad accettarsi così come sono, tenendo conto che ci sono cose di sé stessi che non possono essere cambiate, il che va benissimo.

Empatia

- Empatia e compassione sono al centro della relazione tra pari.
- Avere compassione per gli altri è radicato nell'essere compassionevoli verso sé stessi.
- L'empatia nel Peer Support è la capacità di comprendere e condividere i sentimenti
- Il Peer Supporter può spesso sentirsi personalmente identificato con l'esperienza che il pari ha vissuto o sta attraversando

Il Peer Support Agent

Il Peer Support Agent (Peer Supporter) è una persona che ha vissuto un'esperienza di vita simile a quella che sta attraversando il suo pari. Ora è in una fase avanzata del percorso di recupero che si sta mantenendo nel tempo, o si è completamente ripreso. Fa riferimento alla sua esperienza personale e al suo percorso di guarigione in un modo che contribuisce a ispirare un senso di speranza nei suoi pari. La sua esperienza di vita ha contribuito a fargli acquisire conoscenze specifiche ed esperienziali sui problemi e le situazioni particolari che il suo pari potrebbe attualmente affrontare.

Prima di diventare un Peer Supporter in un contesto formalizzato e professionalizzato, la persona deve seguire una formazione specifica, al fine di acquisire conoscenze di base sulla metodologia del Peer Support e per sviluppare ulteriormente le competenze necessarie per realizzare interventi di Peer Support.

Il Peer Support è una pratica che cerca di sostenere gli individui nel produrre i cambiamenti desiderati nelle loro vite. Ecco perché il recupero e il benessere sono componenti fondamentali dell'esperienza vissuta e, in particolare, è intrinseca a questa pratica la convinzione nella capacità di una persona di costruire, cambiare e ricostruire sé stessa e il suo rapporto con l'ambiente circostante.

Pertanto, è molto importante che il Peer Supporter prima di decidere di aiutare gli altri, abbia lavorato per stabilire una sana relazione con sé stesso. Questo abbraccia i seguenti concetti:

Rispetto di sé: mostrare rispetto ed essere gentili con sé stessi, come si fa con le altre persone.

Concetto di sé: il modo in cui la persona vede sé stessa, l'immagine che ha di sé stessa e la capacità di auto identificarsi.

Auto accettazione: la capacità di una persona di accettare sé stessa e il modo in cui è. Gli aspetti buoni e quelli meno buoni, così come ciò che può e ciò che non può cambiare.

Auto determinazione: la capacità di una persona di fare scelte e gestire la propria vita. Questo le permette di sentire di avere il controllo sulla sua vita.

In ogni caso, l'organizzazione che prepara e/o recluta il Peer Supporter deve garantire che abbia raggiunto uno stato positivo di recupero e resilienza per potere supportare gli altri.



FOTOGRAFIA:pexels-lalesh-aldarwish-167964.jpgFOTOGRAFIA:pexels-lalesh-aldarwish-167964.jpg

Role modelling

La teoria dell'apprendimento sociale sostiene che gli individui imparano osservando i comportamenti, gli atteggiamenti e i risultati di tali comportamenti, nelle altre persone. Attraverso l'osservazione gli individui decidono quale parte di quei comportamenti riprodurre. Quando un individuo guarda a un'altra persona per trarne ispirazione o motivazione per raggiungere un certo obiettivo o per emulare determinate qualità di quella persona e questo avviene ripetutamente in un determinato periodo di tempo, possiamo dire che il secondo è diventato un Role Model per il primo.

Il Role Model può essere storico, culturale, immaginario, personale (famiglia, compagni) o professionale. La maggior parte di noi ha avuto un modello di riferimento ad un certo punto. Si possono avere uno o più modelli di riferimento contemporaneamente. Un individuo può fungere da modello per una determinata area o aspetto della vita o può essere visto come un Role Model globale.

Una delle funzioni chiave di un Peer Supporter è quella di rappresentare una via d'uscita e il recupero da circostanze di vita difficili e il condividere la propria esperienza vissuta è un elemento importante nel processo di modellazione del ruolo. Le esperienze di Peer Support nei servizi di salute mentale

suggeriscono che i Peer Supporter sono spesso visti come Role Model non solo dai pari ma anche dal personale che non ha un'esperienza vissuta, poiché incoraggiano entrambi i gruppi ad essere ottimisti e orientati al recupero (Lawn et al. , 2008).

Funzioni principali di un Peer Supporter

Il programma Peer Housing Support, promosso dalla coalizione Greater Victoria per porre fine al problema degli homeless, ha sviluppato un quadro che definisce quattro funzioni fondamentali del Peer Support per le persone homeless.

Sostegno sociale ed emotivo	Collegamenti al supporto professionale e alle risorse della comunità
<ul style="list-style-type: none"> • Ispirare la speranza e la convinzione che ci sia una via d'uscita dalla situazione • Fornire supporto emotivo e sociale al pari, compreso l'ascolto, la condivisione delle esperienze, la risoluzione dei problemi e il coaching. • Assicurarsi di comprendere le barriere sociali o emotive che il pari potrebbe incontrare e che potrebbero impedirgli di progredire nel percorso di recupero 	<ul style="list-style-type: none"> • Aiutare il pari a riconoscere gli ostacoli e a colmare il divario utente-professionista che potrebbe impedire al pari di iniziare o progredire nel suo percorso di recupero • Creare consapevolezza e incoraggiamento ai pari per raggiungere/coinvolgere i servizi e le risorse della comunità
Gestione quotidiana	Assistenza continua, estesa nel tempo
<ul style="list-style-type: none"> • Fornire assistenza per gestire le situazioni di vita quotidiana (suggerire attività, spiegare nuovi strumenti, aiutare a lavorare su abitudini sane in base alla propria esperienza) 	<ul style="list-style-type: none"> • Offrire una relazione personale a lungo termine e il sostegno per aiutare a mantenere l'impegno nel processo di recupero • Ispirare i pari a fissare i propri obiettivi relativi all'alloggio e al recupero e supportarli nel tempo per il raggiungimento di questi obiettivi



Doveri e responsabilità

Il Peer Housing Support Program ha identificato le seguenti responsabilità del Peer Supporter (Program Toolkit: Best Practices for Peer Housing Support, 2019):

- Creare relazioni positive e significative
- Fornire ascolto attivo e incoraggiamenti alla speranza, la responsabilità, una maggiore auto-efficacia, l'empowerment, la crescita personale e la comprensione reciproca
- Supportare i pari per accedere a programmi sociali e ricreativi
- Quando richiesto accompagnare i pari agli appuntamenti in veste di testimone silenzioso
- Supportare i pari nell'accesso e nello sviluppo di apposite reti sociali centrate sulla persona
- Assistere i pari nell'accesso e utilizzo delle risorse sociali
- Incoraggiare i pari a raggiungere obiettivi auto-identificati

Riservatezza

Gli specialisti del Peer Support in genere hanno accesso a informazioni sensibili sulla vita degli utenti, che possono includere tra gli altri dettagli una condizione mentale, abuso di sostanze, attività criminali, malattie infettive e orientamento sessuale. Per legge, i Peer Support Agents potrebbero non avere gli stessi doveri legali di altri professionisti - assistenti sociali, coordinatori, psicologi - riguardo alla gestione delle informazioni private e riservate dei clienti. Tuttavia, le organizzazioni che promuovono programmi di Peer Support dovrebbero garantire che i Peer Support Agents conoscano e comprendano gli standard prevalenti relativi al diritto dei clienti alla privacy e alla riservatezza. Allo stesso modo, devono conoscere le eventuali eccezioni a tali diritti (ad esempio, quando la condivisione di determinate informazioni riservate è necessaria per prevenire danni imminenti, gravi e prevedibili ai clienti stessi o a terzi).

Un altro problema ha a che fare con la divulgazione delle informazioni da parte sia del pari che del Peer Supporter. La loro relazione ha una natura quasi professionale, ma implica un certo livello di apertura e intimità e può dar luogo ad attività e interazioni sociali che assomigliano a quelle che avvengono tra amici. Pertanto, entrambe le parti possono potenzialmente entrare in possesso di alcune informazioni molto personali l'una dell'altra, a un livello più emotivo, il che può portare a un considerevole livello di vulnerabilità percepita per entrambi.

Affinché entrambe le parti si sentano a proprio agio e al sicuro - che è un prerequisito per costruire un rapporto basato sulla fiducia - devono essere stabilite delle linee guida chiare sulla reciproca riservatezza.

I due pari devono discutere in dettaglio questo problema durante i primi incontri per raggiungere un'intesa comune. D'altra parte, mantenere i confini professionali è importante nel ruolo di Peer Supporter e la consapevolezza degli aspetti di riservatezza ne è una parte importante.

Le regole generali da seguire in materia di riservatezza sono (Peer2Peer, 2015):

- Le organizzazioni che impiegano Peer Supporters hanno la responsabilità di chiarire come gestire la riservatezza e sostenere i Peer Support Agents in questo senso.

- I soggetti che forniscono un servizio non dovrebbero condividere informazioni sulle persone con cui lavorano a meno che non siano specificamente autorizzate a farlo dai pari.
- Le informazioni riservate vengono riferite solo in caso di necessità.
- I Peer Supporter possono essere vulnerabili perché condividono le loro esperienze nel contesto del loro ruolo di aiuto agli altri. Devono avere loro il controllo di questo aspetto e non dovrebbero essere costretti a condividere nulla per cui si sentono a disagio.
- Un Peer Supporter potrebbe essere un membro che fa parte di una squadra che lavora con la stessa persona. In queste circostanze, è probabile che le informazioni vengano condivise e ciò potrebbe influire sulla loro capacità di sviluppare connessioni e relazioni.

Formare peer support agents

Al fine di garantire un'efficace attuazione di un programma di Peer Supporter, si raccomanda che questi ricevano una formazione adeguata prima di iniziare l'intervento. Si deve tenere in considerazione che, nonostante l'importanza dell'esperienza condivisa nel Peer Support, quest'ultima da sola non garantisce un intervento di successo per nessuna delle parti sia il pari che offre supporto che il pari che lo riceve.

La formazione può preparare i Peer Supporter a gestire efficacemente varie situazioni. Per quanto riguarda il contenuto di tale formazione, le conclusioni di una ricerca tra individui coinvolti nel Peer Support condotta da Barker et al. (2019), suggeriscono che i partecipanti non ritenevano che una formazione strettamente psicologica fosse parte essenziale del Peer Support. Gli autori dello studio suggeriscono che tale formazione dovrebbe invece concentrarsi sul ruolo dei Peer Supporter all'interno di un dato contesto. Ad esempio, ricevere una formazione su come utilizzare la propria esperienza per aiutare gli altri, come utilizzare un linguaggio positivo o come gestire il comportamento problematico del pari può aiutare i Peer Supporter a svolgere il proprio ruolo efficacemente e impedire loro di rispondere in modo non appropriato e/o ricadere in vecchi comportamenti. Troverai maggiori informazioni sulla formazione dei Peer Supporters nell'Unità 2.

1.4 Ulteriori letture

- *Scottish Recovery Network, Fundación INTRAS et al. [Peer2Peer vocational training course](#). 2015*
- *Greater Victoria coalition to end homelessness. [Peer Housing Support. Program Toolkit](#), 2019*

UNITÀ 2: FORMAZIONE, COINVOLGIMENTO E STANDARD DEI PEER SUPPORTERS

2.1 Introduzione

In questa unità esamineremo i modi in cui i Peer Supporters possono essere coinvolti in un'organizzazione in modo sostenibile, il loro posto nell'organigramma, il loro profilo e descrizione e il contenuto della formazione di cui potrebbero aver bisogno per sostenere meglio il loro ruolo come parte di un team multidisciplinare. Per farlo è importante chiarire perché il Peer Support viene scelto come metodo di intervento, quali sono i valori e la filosofia che ispirano tali interventi, formalmente o anche informalmente.

“Il supporto tra pari mira al recupero e, nel farlo, considera il benessere di tutta la persona. Il rafforzamento delle relazioni, l'impegno in attività significative e la capacità di sperimentare la felicità fanno tutti parte del recupero. La riduzione o l'eliminazione dei sintomi può essere un obiettivo importante, ma è solo un aspetto dell'esperienza della persona.

La filosofia del Peer Support è che ogni individuo ha un desiderio innato di trovare un percorso verso il recupero, il miglioramento della salute e del benessere e ha dentro di sé la conoscenza di ciò che funzionerà per loro. Il Peer Support Agent sostiene quella persona mentre trova quella conoscenza interiore e riaccende quel desiderio di speranza.” (Linee guida per la pratica e la formazione del supporto tra pari, 2016, pagina 13)

2.2 Obiettivi formativi

Dopo avere completato questa unità i partecipanti saranno in grado di:

- Identificare le persone chiave per rispondere alla necessità di un Peer Supporter nella loro organizzazione
- Condividere l'esperienza se si lavora già con Peer Support Agent: identificare le sfide e le buone pratiche
- Identificare i meccanismi di finanziamento per sostenere la posizione di un Peer Supporter
- Creare un profilo professionale e una descrizione per i Peer Support Agents nella loro organizzazione
- Creare un organigramma in cui la posizione del Peer Supporter sia chiaramente collocata

2.3 Il coinvolgimento significativo dei Peer supporters

Il coinvolgimento, la formazione e gli standard di lavoro del Peer Supporter dipendono molto da:

- la tipologia, la cultura e i valori dell'organizzazione che lo impiega,
- la comunità che lo circonda,
- le opzioni di finanziamento e la loro sostenibilità
- la filosofia e i valori del Peer Support come concetto

- il profilo degli stessi Peer Supporters che deve essere identificato e incluso nella fase iniziale del processo di reclutamento.

Pertanto, il coinvolgimento del Peer Supporter può variare in uno spettro piuttosto ampio, dal **coinvolgimento ad hoc amichevole e informale** da un lato, a quello **strutturale formale** in un contesto clinico dall'altro. Preparare il percorso internamente a livello organizzativo è un primo passo essenziale per accogliere al meglio un intervento di Peer Support. Il processo di preparazione varierà anche a seconda:

- della **cultura e filosofia dell'organizzazione**
- di **chi lo suggerisce** (ad esempio: se proviene dai responsabili del caso o dall'amministrazione e il relativo grado di influenza sul processo decisionale)
- degli **obiettivi** e dalle **risorse** che saranno necessarie.

La cultura e filosofia dell'organizzazione

Secondo la Commissione per la Salute Mentale del Canada, *“La filosofia del Peer Support e i suoi valori di speranza, autodeterminazione e recupero sono stati, in parte, una risposta alla prevalenza storica dell'ingiustizia sociale e dello stigma nei confronti di coloro che hanno problemi di salute mentale.”* (Guidelines for the Practice and Training of Peer Support, 2016, pag 34)

È ampiamente documentato che coinvolgere in modo significativo persone con esperienza vissuta nella pianificazione, offerta e valutazione dei servizi è fondamentale per creare esperienze di servizio più efficienti e potenzianti. Questo è il motivo per cui c'è un significativo crescente interesse a coinvolgere i pari in diversi contesti e diverse strutture organizzative. Tuttavia, all'interno del sistema di salute mentale, i pari sono stati storicamente privati di potere e definiti da etichette associate al loro stato di salute mentale.

Nonostante la diversità dei processi interni che può applicarsi in diversi contesti e tipologie organizzative, ci sono alcuni **elementi fondamentali** che si applicano a tutti. Questi includono il concetto di **recupero** rappresentato in una prospettiva olistica di un approccio centrato sulla persona, dove la **relazione** tra professionisti, sostenitori dei pari e homeless è il **fondamento**. Una relazione che è costruita sull'onestà, fiducia, empatia, autenticità, approccio non giudicante, e che protegge inconfondibilmente i confini di un intervento diretto a favore di un sostegno abilitante, un apprendimento reciproco ed emancipante.

“Il recupero è un processo attraverso il quale le persone trovano modi di vivere vite significative con o senza i sintomi persistenti della loro condizione. Aiutare qualcuno a riprendersi non significa solo gestire i sintomi, ma include aiutare le persone a trovare un lavoro, portarle in un posto sicuro in cui vivere e sviluppare relazioni di sostegno con la famiglia.” (Guidelines for the Practice and Training of Peer Support, 2016, pag. 11)

I **valori fondamentali** nella filosofia del Peer Support sono:

- speranza,
- empowerment
- equità
- reciprocità
- empatia



- accettazione
- esperienza

Per qualsiasi organizzazione che intenda implementare l'approccio del Peer Support, in primo luogo, deve essere discusso internamente come questa filosofia e i valori fondamentali del Peer Support si applicano all'organizzazione.

“Quando una persona sente di essere veramente accettata da un'altra, così com'è, allora è libera di muoversi da lì e di cominciare a pensare a come vuole cambiare, come vuole crescere, come può diventare diverso, come potrebbero diventare di più di ciò che sono capaci di essere.” (Gordon, 2000)



FOTOGRAFIA: pexels-sora-shimazaki-5668859.jpg

Coinvolgere i peer supporters all'interno dell'organizzazione

Il Peer Support avviene nel contesto delle relazioni umane in cui ogni persona porta l'impatto della propria esperienza di vita. È sempre più utilizzato nel settore degli homeless in modo formale e informale. Il coinvolgimento del Peer Support in diversi momenti del continuum di recupero può avere un impatto trasformativo su tutte le parti coinvolte.

In sostanza, preparare internamente il percorso per un coinvolgimento di Peer Support dovrebbe chiarire:

- Il tipo di Peer Support: formale o informale.
- Il coinvolgimento significativo: coinvolgimento di dipendenti non pari e Peer Supporters.

- Il meccanismo di finanziamento e la sua sostenibilità.

Un coinvolgimento formale o informale?

La gamma di opzioni della partecipazione del Peer Support inizia con il “supporto informale tra pari” quando i “pari” notano la somiglianza della loro esperienza vissuta con le sfide della homelessness e quindi si ascoltano e si sostengono a vicenda. Nessuno dei due è più esperto o più preparato dell’altro a offrire supporto. *“Quindi, la natura autentica e il beneficio reciproco che derivano dal supporto empatico è più riconoscibile”*. (Guidelines for the Practice and Training of Peer Support, 2016, page 14)

Due o più persone condividono sfide simili (personalmente o in relazione ai propri cari) mentre ciascuna si sforza di trovare il suo percorso verso il benessere. Succede naturalmente la maggior parte delle volte tra coloro che vivono senza dimora, soprattutto tra coloro che dormono per strada per diversi motivi. I responsabili dell’organizzazione possono identificare questo tipo di interazione e utilizzarlo senza coinvolgere ulteriori risorse dall’organizzazione. Tuttavia, poiché non vi è altro coinvolgimento dell’organizzazione, questo tipo di partecipazione può essere limitato nel tempo e nell’impatto poiché basato a livello individuale e si interrompe facilmente poiché nessuna delle parti coinvolte (responsabile e Peer Supporter) ha ulteriori aspettative vincolanti.

Al continuum dello spettro di recupero c’è il coinvolgimento intenzionale del Peer Supporter all’interno di un ambiente strutturato in cui i Peer Supporters sono coinvolti come volontari o dipendenti, al fine di stabilire una connessione con gli homeless basata su un’esperienza vissuta condivisa che si concentra maggiormente sull’esperienza emotiva rispetto a fatti ed eventi, e offrono l’opportunità di una relazione di supporto, tollerante e non giudicante. A tal fine, è essenziale che il Peer Supporter impari a promuovere gli aspetti essenziali della speranza, dell’orientamento al recupero, dell’empowerment, dell’accettazione non giudicante e della fiducia all’interno della relazione di sostegno tra pari. Decidere il grado di coinvolgimento richiederà il consenso dei responsabili all’interno dell’organizzazione.

La costituzione di un comitato per decidere dove e come i Peer Supporters possono essere inizialmente coinvolti ha funzionato con successo in molte organizzazioni. Questo comitato può essere composto da membri della direzione, di solito un Expert by Experience (idealmente una persona con esperienza di guarigione o un processo di recupero in atto), una persona con responsabilità finanziaria e altri professionisti non-pari coinvolti nella gestione del caso.

Poiché la capacità, la struttura operativa e la cultura di ciascuna organizzazione sono diverse e idonee alle sue priorità, **non tutte le organizzazioni hanno strutturalmente tale possibilità**. È importante che la gerarchia interna sia rispettata e seguita, ad esempio, se la proposta di coinvolgimento del Peer Support deriva dai responsabili del caso, allora il processo di comunicazione all’interno dell’organizzazione dovrebbe essere seguito di conseguenza per valutare e attuare la richiesta. Insieme ai processi di comunicazione formale che dovrebbero essere seguiti, è importante comprendere le dinamiche informali che esistono per portare avanti la richiesta che possono coinvolgere ad esempio l’identificazione e l’avvicinamento di persone chiave in grado di influenzare il processo decisionale della pratica, per la loro anzianità o rispetto che suscitano all’interno dell’organizzazione.

Se la proposta proviene dal vertice della gerarchia dell’organizzazione, i dipendenti non-pari dovrebbero essere coinvolti nel processo in una fase iniziale. Indicativamente:

- Spiegare ai dipendenti i valori fondamentali della filosofia del Peer Support, nonché i vantaggi e l’efficacia del Peer Support.
- Condividere e identificare la possibilità di definire e pianificare la realizzazione di un programma di Peer Support nell’organizzazione.



- Creare un canale (ad es. focus group) attraverso il quale i dipendenti dell'organizzazione possano esprimere liberamente i loro potenziali timori riguardo al programma di Peer Support (minacce professionali, responsabilità, idee sbagliate, impegno che richiede più tempo, stereotipi, esperienze professionali o personali) e affrontarle nella misura possibile
- Coinvolgerli nella progettazione del lavoro di Peer Support e delle competenze necessarie; consultarli nella decisione se ingaggiare un Peer Supporter su base volontaria o sulla base di un rapporto di lavoro
- Facilitare i loro contatti con altre pratiche simili, ad es. networking e collegamenti ad altri professionisti che stanno collaborando con i Peer Supporter e incoraggiare l'interazione
- Coinvolgerli nel reclutamento dei Peer Supporters
- Creare congiuntamente i necessari meccanismi di supporto per i Peer Supporter (mentoring, sessioni di supervisione, sviluppo delle capacità attraverso la formazione, partecipazione a workshop o altre forme di apprendimento per adulti, eventuali revisioni delle prestazioni, ecc.)

Il coinvolgimento delle risorse umane è importante nella decisione relativa al tipo di rapporto (volontario o dipendente), al fine di fornire gli orientamenti necessari:

— Se volontario

- I processi di reclutamento
- Codice di comportamento
- Identificare la frequenza del servizio (una o più volte alla settimana) in collaborazione con i referenti del caso
- La posizione (riunioni in sede o fuori sede)
- Stabilire il referente all'interno dell'organizzazione a cui il Peer Supporter riferirà, come comunicherà e con quale frequenza: per scritto via e-mail, rapporti, appuntamenti programmati su base regolare o ad hoc se succede qualcosa?
- Pacchetto di supporto/assicurazione (assistenza sanitaria o altro tipo di copertura che deve essere considerata per tutelare meglio il lavoro del volontario)
- Processo di valutazione: ce n'è uno per i volontari? Partecipano al processo?
- Copertura delle spese: spese di viaggio da e per l'organizzazione, rimborso per le spese sostenute durante le attività di sensibilizzazione (possibilità di offrire ad esempio un caffè o un tè durante l'incontro con un pari) o piccoli contanti di emergenza (es. scorta urgente in ospedale).

— Se impiegati

- I processi di reclutamento
- Il codice di condotta che si applica a tutti i dipendenti
- La posizione nell'organigramma: a chi risponderà il Peer Supporter?

- Le modalità di comunicazione all'interno dell'organizzazione: come comunicheranno il Peer Support Agent e il supervisore? Scritto, via e-mail, oralmente? Rientreranno nel processo di comunicazione di routine che esiste nell'organizzazione? È necessario stabilire un meccanismo di supporto per questo? Devono scrivere rapporti regolari? Come sono strutturati questi rapporti? Hanno familiarità o dovranno prendere pratica con il processo?
- La scala salariale: Qual è la posizione di un Peer Support Agent? Verranno presi in considerazione eventuali precedenti studi o esperienze lavorative? Garantire la parità di trattamento per quanto riguarda eventuali vantaggi aggiuntivi che l'organizzazione offre ai propri dipendenti. Considerare che potrebbero essere necessari ulteriori assetti e l'eventualità di applicarli a tutti i dipendenti in situazioni simili.
- Processo di valutazione: l'organizzazione dispone di un meccanismo di valutazione per i propri dipendenti? Partecipano al processo di valutazione? Per cosa sono valutati? Chi sta valutando le loro prestazioni? Come?

A seconda delle risorse disponibili, delle esigenze, del tipo e della cultura dell'organizzazione qualsiasi forma di coinvolgimento può essere applicata. Tuttavia, se l'organizzazione opera sulla base di personale retribuito e non su base volontaria, è piuttosto insolito non avere anche Peer Support Agent retribuiti. Le migliori pratiche, finora, indicano che affinché i servizi/organizzazioni traggano beneficio dall'inclusione della metodologia di Peer Support, è importante considerare una prospettiva a lungo termine di una posizione di dipendente.

Partecipazione significativa

Il coinvolgimento significativo del Peer Supporter include la **partecipazione attiva** ai processi decisionali riguardanti la **progettazione, la fornitura e la revisione dei servizi**. Le organizzazioni dovranno istituire strutture di supporto, se non sono già in atto, per promuovere un ambiente in grado di affrontare questioni di potere ed equità, dato che una partecipazione significativa è un requisito nella politica dell'organizzazione. La creazione di opportunità rilevanti affinché i Peer Supporter possano contribuire a una serie di processi decisionali aiuta i servizi a rispondere meglio alle esigenze degli utenti del servizio. L'esperienza dei pari è competenza; i pari hanno una prospettiva unica di prima mano su ciò che funziona bene e ciò che necessita di miglioramento.

Punto di coinvolgimento

È importante chiarire se il Peer Supporter sarà coinvolto:

- Nella fase iniziale quando ad es. ci si avvicina ad una persona senza dimora in modo da aiutare a costruire la fiducia verso i servizi o all'accoglienza per il primo ricovero.
- Durante il percorso di recupero, in collaborazione con i professionisti, per chiarire quale parte dell'esperienza vissuta è importante condividere e come.
- Vedi più analisi sul ruolo potenziale del Peer Supporter all'interno dell'organizzazione nell'Unità 4. Peer Support e homeless.

Posizione

- Incontri da effettuarsi all'esterno, in comunità o all'interno presso la sede dell'organizzazione (potrebbe essere necessario preparare uno spazio specifico) o entrambi, a seconda dell'occasione.

Coinvolgere dipendenti pari e non pari

È essenziale accettare un Peer Supporter come membro paritario in un team multidisciplinare in cui il loro contributo è l'esperienza vissuta in sé. Il modo in cui i dipendenti non pari percepiscono il

contributo dell'esperienza vissuta nella gestione del caso può influire sull'efficacia del Peer Supporter. Le questioni di potere ed equità tra dipendenti pari e non pari sono quelle che vengono segnalate più frequentemente e possono danneggiare il potenziale dell'impatto positivo che il coinvolgimento del Peer Supporter può avere nel servizio. I Peer Supporter possono essere stigmatizzati, anche involontariamente, a causa del loro livello di istruzione inferiore o delle esperienze precedenti. L'adesione ai valori del Peer Support è un richiamo essenziale per tutte le parti coinvolte, ed è importante dedicare tempo per approfondire i concetti di potere ed equità nella relazione professionale.

Ulteriori modi che possono sostenere un coinvolgimento efficace sono:

- Descrizione chiara del lavoro con la comprensione da parte di tutti i membri coinvolti e che può essere aggiornato se nella pratica ne viene considerata la necessità. Si consiglia di includere i Peer Supporter in questo processo di elaborazione.
- Ambiente affidabile per identificare pregiudizi e stereotipi e per discutere dei modi costruttivi per superare quelli che possono gravare sull'ambiente di lavoro.
- Accordo reciproco sul codice di condotta (ALLEGATO 3)
- Chiarezza sui doveri e sulle responsabilità quotidiane: i problemi minori che possono verificarsi quotidianamente devono essere risolti per tempo, rispettando le linee di comunicazione all'interno dell'organizzazione. Rimanendo ripetutamente irrisolti, problemi minori possono trasformarsi in problemi più grandi che possono danneggiare il rapporto tra Peer Supporter e gli altri dipendenti.
- Chiarezza riguardo al meccanismo di risoluzione dei conflitti all'interno dell'organizzazione (pubblicamente o in forma anonima).

Meccanismi di finanziamento e sostenibilità

Quando si pianifica il coinvolgimento dei Peer Supporter, è importante considerare i mezzi finanziari che l'organizzazione destinerà a questo scopo in una prospettiva a lungo termine, tenendo conto del tempo e dello sforzo che saranno necessari per raggiungere i risultati. Dovrebbero essere presi in considerazione il coinvolgimento a libro paga, lo sviluppo delle capacità e la crescita personale o altri vantaggi aggiuntivi. I meccanismi di finanziamento esistenti tramite programmi cofinanziati come ad es. i Fondi Strutturali Ue, possono includere nel loro bilancio l'intervento dei Peer Supporter. Le organizzazioni pubbliche di solito hanno fondi statali e il processo e i tempi possono essere diversi.

A seconda della natura dell'organizzazione, i finanziamenti privati possono essere utilizzati per la formazione, o per il supporto medico e legale, dal momento che di solito sono destinati per obiettivi a breve termine e chiaramente individuati.

L'allegato 4 contiene uno strumento di valutazione dell'organizzazione che può aiutare a rispondere rapidamente alle domande necessarie quando si considera l'integrazione di un approccio di Peer Supporter.

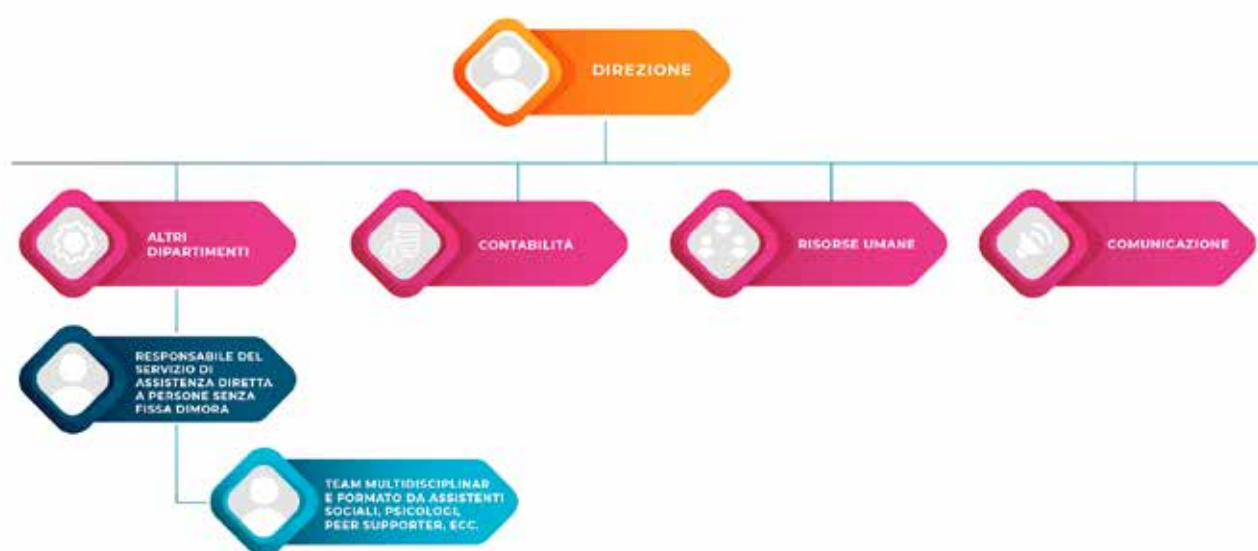
Assumere un peer supporter

Aver chiarito il tipo di coinvolgimento e il ruolo aiuterà a profilare il Peer Supporter di cui l'organizzazione ha bisogno. Alcune caratteristiche personali sono comunemente identificate nella letteratura esistente e queste sono:

- **Esperienza vissuta:** l'aver vissuto personalmente la condizione di homeless è l'elemento centrale, indipendentemente dalla sua durata. A seconda del profilo dell'organizzazione e della sua utenza, l'esperienza vissuta può coprire altri problemi (ad esempio tossicodipendenza, salute mentale, problemi di salute cronici).
- **Recupero:** essere in una fase avanzata di recupero o essersi completamente ripreso dalla condizione di homeless è essenziale anche per un coinvolgimento formale.
- **Abilità comunicative:** interagire con gli altri e sostenerli è una normale funzione sociale. La capacità di relazionarsi positivamente con gli altri è una base essenziale su cui costruire il Peer Support.
- È anche necessario mettere a punto una descrizione dettagliata del lavoro che includa responsabilità e doveri e linee di comunicazione all'interno dell'organizzazione e dovrebbe essere adattata conformemente. Un esempio di descrizione del lavoro è fornito nell'Allegato 2.
- Le domande da porre nel processo di reclutamento di un Peer Supporter per un coinvolgimento formale includono indicativamente:
 - Motivazione per la posizione: come comprende la posizione; come questa posizione può influenzare la sua vita; cosa si aspetta?
 - Auto-consapevolezza/resilienza: quali sono gli eventi per cui si è sentito stressato, frustrato, arrabbiato; come li ha gestiti?
 - Esperienze lavorative precedenti (se presenti): cosa ha imparato? Possono essere eventualmente utili per il loro lavoro all'organizzazione? In che modo sente di poter utilizzare le competenze e l'esperienza che ha acquisito?
 - Livello di istruzione e bisogni formativi
 - Adattamenti che dovrebbero essere presi in considerazione nell'impiego ;

ALLEGATO I

Organigramma (campione)



ALLEGATO 2

DESCRIZIONE DEL LAVORO: UN ESEMPIO DA

Titolo del lavoro: Peer Supporter/Sostenitore alla pari

Stato: A tempo pieno

Posto di lavoro:

Struttura di rendicontazione: Segnalare a (definire il collegamento gerarchico)

Scopo del lavoro: lo specialista del supporto tra pari YA: (1) fungerà da parte integrante di un team multidisciplinare utilizzando la sua esperienza personale vissuta per connettersi, convalidare, ispirare e fornire supporto alla transizione dei senzatetto nel raggiungimento dei propri obiettivi e (2) aumentare la consapevolezza della comunità sulle sfide dei senzatetto e su ciò che aiuta i senzatetto ad affrontare queste sfide.

Doveri e responsabilità:

- Assistere i senzatetto nello sviluppo dell'autodifesa e delle capacità negoziali.
- Servire da modello per i senzatetto nella comunicazione, nella salute e nel benessere e nella risoluzione dei conflitti.
- Condividere la storia dell'esperienza vissuta, se appropriato, per stabilire credibilità e fiducia con i senzatetto e le loro famiglie (se possibile).
- Collaborare con i senzatetto e il team per identificare i punti di forza, i bisogni e gli obiettivi dei senzatetto.
- Supportare i senzatetto nello sviluppo di passaggi pratici e specifici per raggiungere i loro obiettivi con il team.
- Supportare i senzatetto nel raggiungimento degli obiettivi.
- Collaborare a tutte le attività di supporto con il team quando un senzatetto indica la necessità e l'accettazione del coinvolgimento di Peer Supporter.
- Assistere il team nella collaborazione con i senzatetto per supportare l'impegno nei servizi, articolare preferenze e preoccupazioni e identificare le persone all'interno della loro rete di supporto e nuove risorse che sosterranno il raggiungimento dei loro obiettivi personali.
- Facilitare incontri individuali e di gruppo con i senzatetto che promuovano la condivisione, l'apprendimento e la crescita. Questi incontri sono progettati per soddisfare le esigenze dei senzatetto in un particolare contesto, quindi possono essere guidati manualmente, gruppi tematici non strutturati, gruppi basati sulle abilità o eventi sociali.
- Assistere il team nello sviluppo di un linguaggio che rifletta accuratamente le preferenze dei senzatetto che stanno prendendo in considerazione e/o sono coinvolti nei servizi.
- Partecipare a supervisioni individuali e di gruppo, riunioni di consultazione multidisciplinare, riunioni di gruppo, formazione richiesta dall'agenzia e formazione esterna, se applicabile alla posizione.



- I corsi di formazione possono includere: colloquio motivazionale, Realizza il mio piano! (AMP), Piano d'azione per la gestione e il recupero del benessere (WRAP) e/o Raccogliere talenti futuri stimolanti (GIFT).
- Partecipare a discussioni e opportunità di apprendimento che migliorano il set di abilità e collegano il peer supporter ai colleghi in ruoli simili in diverse agenzie.
- Impegnarsi nella sensibilizzazione e nell'istruzione della comunità. Aiuta il team a sostenere iniziative per aumentare il coinvolgimento dei senzatetto nei servizi. Condividere l'esperienza vissuta come parte della sensibilizzazione del team e degli sforzi educativi.
- Documentare i contatti/attività in base ai requisiti delle specifiche prestazioni per il tutoraggio terapeutico.

Qualifiche professionali, esperienze, istruzione e attributi professionali:

- Possiede un'esperienza vissuta nell'affrontare efficacemente la condizione di senzatetto e la capacità di condividere la propria storia di recupero in un modo che coinvolga, ispiri e convalidi le esperienze di altri senzatetto.
- Capacità di collaborare efficacemente con i senzatetto e con i membri del team per supportare il coinvolgimento e i risultati dei senzatetto; in grado di lavorare in collaborazione con un team.
- Possiede il desiderio di garantire che i senzatetto siano ascoltati; comunica verbalmente e sostiene in modo rispettoso.
- Ha compiuto progressi sufficienti con l'istruzione e l'occupazione per prepararli a coinvolgere con successo i senzatetto e sostenere il raggiungimento degli obiettivi.
- Apertura a lavorare con una clientela eterogenea di senzatetto in modo sensibile e competente.
- Capacità di condividere in modo efficace informazioni su servizi, risorse, ruolo e responsabilità dei senzatetto per i senzatetto, la loro rete di supporto autoidentificata e gli operatori sanitari.
- Capacità di insegnare e interpretare un modello di comunicazione e capacità di autodifesa in una varietà di contesti (ad es. con reti sociali informali, fornitori, organizzazioni, tribunali, ecc.).
- Capacità e volontà di partecipare e contribuire alle attività del team, inclusi corsi di formazione, supervisione, riunioni della comunità e in tutto lo stato.
- Capacità di completare la documentazione del servizio utilizzando il software dell'agenzia in modo tempestivo e possiede la capacità di comunicare in modo efficace e professionale tramite e-mail e telefono.
- Possibilità di viaggiare con e/o accompagnare persone seguite e di recarsi alle riunioni (tramite trasporto pubblico)

ALLEGATO 3

CODICE DI CONDOTTA: UN CAMPIONE DEL CODICE ETICO PEER SPECIALIST – MASSACHUSETTS

- 1.** La responsabilità principale dei Peer Specialist certificati è aiutare le persone a raggiungere ciò che desiderano di più nella vita, i propri obiettivi, bisogni e desideri. I Peer Specialist certificati saranno guidati dai principi dell'autodeterminazione per tutti.
- 2.** I Peer Specialist certificati manterranno standard elevati di condotta personale. Gli specialisti certificati alla pari si comporteranno anche in modo da favorire il proprio recupero e integrità.
- 3.** Gli specialisti certificati alla pari condivideranno apertamente le loro storie di recupero e saranno allo stesso modo in grado di identificare e descrivere i supporti che promuovono il loro recupero.
- 4.** I Peer Specialist certificati rispetteranno, in ogni momento, i diritti e la dignità delle persone con cui lavorano.
- 5.** I Peer Specialist certificati non intimidiranno, minacceranno, molesteranno, useranno influenze indebite, forza fisica, o abusi verbali, o faranno promesse ingiustificate di benefici agli individui con cui lavorano.
- 6.** Gli specialisti certificati alla pari riconoscono che ognuno è diverso e che tutti abbiamo qualcosa da imparare gli uni dagli altri. Pertanto, i Peer Specialist Certificati non praticheranno, condoneranno, faciliteranno o collaboreranno ad alcuna forma di discriminazione sulla base di etnia, razza, sesso, orientamento sessuale, età, religione, origine nazionale, stato civile, credo politico, disabilità mentale o fisica, o qualsiasi altra preferenza o caratteristica, condizione o stato personale.
Il ruolo tra pari offre a TAY, in particolare a coloro che hanno un'istruzione post-secondaria e/o esperienze lavorative limitate o assenti, una nuova opportunità per entrare nel mondo del lavoro, ottenere un lavoro professionale, apprendere competenze trasferibili, costruire curricula e fare rete verso un auto-percorso professionale desiderato.
- 7.** Gli specialisti certificati alla pari sosterranno come partner con coloro che supportano che possono prendere le proprie decisioni in tutte le questioni quando hanno a che fare con altri professionisti.
- 8.** I Peer Specialist certificati rispetteranno la privacy e la riservatezza di coloro che supportano.
- 9.** Specialisti certificati alla pari sosterranno la piena integrazione degli individui nelle comunità di loro scelta e promuoveranno il valore intrinseco di questi individui a quelle comunità. I Peer Specialist certificati saranno guidati dalla consapevolezza che tutte le persone hanno il diritto di vivere nell'ambiente meno restrittivo e meno invadente di loro scelta.
- 10.** I Peer Specialist certificati non entreranno in rapporti duali o impegni che siano in conflitto con gli interessi di coloro che supportano.
- 11.** I Peer Specialist certificati non intraprenderanno mai attività sessuali/intime con coloro a cui stanno attualmente fornendo supporto o con cui hanno lavorato in un ruolo professionale nell'ultimo anno.
- 12.** Gli specialisti certificati alla pari si terranno aggiornati con le conoscenze emergenti relative al recupero e condivideranno apertamente queste conoscenze con le persone con cui lavorano.

13. I Peer Specialist certificati non intraprenderanno affari, estenderanno o riceveranno prestiti, né accetteranno regali di valore significativo da coloro che supportano.

14. I Peer Specialist certificati non offriranno supporto a un altro quando sono sotto l'influenza di alcol o quando sono alterati da qualsiasi sostanza, indipendentemente dal fatto che sia prescritta o meno.

Risorsa: The UMass Chan Medical School, Effectively Employing Young Adult Peer Providers: A Toolkit)

<https://www.umassmed.edu/TransitionsACR/publication/effectively-employing-young-adult-peer-providers---a-toolkit/>



FOTOGRAFIA: scott-graham-OQMZwNd3ThU-unsplash.jpg

ALLEGATO 4

STRUMENTO DI AUTOVALUTAZIONE ORGANIZZATIVA - DISPONIBILITA' AD ADOTTARE IL PROGRAMMA DI SOSTEGNO TRA PARI

ATTIVITÀ PREPARATORIA	NON NECESSARIO	NECESSITÀ DI INIZIARE	IN CORSO	COMPLETA
La leadership stabilisce una visione chiara per la trasformazione (nel caso in cui il programma di supporto tra pari sia supportato e introdotto dall'organo decisionale dell'agenzia)				
Focus Group con il personale				
Focus Group con i partecipanti (clienti in un processo di recupero o quelli che hanno completato il loro percorso di recupero. Potrebbero provenire anche da un'altra agenzia)				
Focus Group con i membri di cui i partecipanti si fidano (famiglia o altri identificati dai partecipanti)				
Sessione di ascolto con le parti interessate (tutte le organizzazioni o autorità con cui l'agenzia sta già collaborando)				
Orientamento per tutto il personale				
Condurre una spiegazione dettagliata dell'agenzia				
Linguaggio basato sui punti di forza del modello				
Riformula le preoccupazioni/percezioni del personale				
Esercizio di autoriflessione del personale				
Autovalutazione dell'agenzia (nel caso in cui il programma di supporto tra pari sia proposto da individui o dipartimenti che non fanno parte del processo decisionale all'interno dell'agenzia)				
Valutazione della diversità e dell'inclusività				
Strumento per il benessere ambientale				

ATTIVITÀ PREPARATORIA	NON NECESSARIO	NECESSITÀ DI INIZIARE	IN CORSO	COMPLETA
Strumento per il benessere ambientale				
Identificare le risorse necessarie				

Fuente: [Peer Support Toolkit](#), City of Philadelphia, DBHIDS with ACHARA consultation

2.4 Ulteriori letture

- Un kit di risorse pratiche sul Peer Support presenti in questo numero di Healing Hands è ora disponibile su The National Health Care for the Homeless Council's website. Puoi accedere a queste risorse su: <http://www.nhchc.org/wpcontent/uploads/2011/09/peer-support-resource-kit-2013.pdf>
- Provision of peer support at the intersection of homelessness and problem substance use services: a systematic 'state of the art' review, Joanna Astrid Miler, Hannah Carver, Rebecca Foster and Tessa Parkes
- Promoting Access to the General Curriculum Using Peer Support Strategies Article in Research and Practice for Persons with Severe Disabilities December 2006 DOI: 10.1177/154079690603100402
- PCCI_Peer Support Toolkit, City of Philadelphia, DBHIDS-Achara Consulting
- Guidelines for the Practice and Training of Peer Support. Sunderland, Kim, Mishkin, Wendy, Peer Leadership Group, Mental Health Commission of Canada. (2013). Calgary, Retrieved from: <http://www.mentalhealthcommission.ca>
- Peer Positive Toolkit: Preparing organizations to better engage people with lived experience through equitable processes
- FEANTSA: Peer Support: A Tool for Recovery in Homelessness Services https://www.feantsa.org/download/peer_support_policy_paper2951723577548485776.pdf
- Homeless support group Meetup groups around the world. <https://www.meetup.com/topics/homeless-support-group/>



UNITÀ 3: TEAM DI INTERVENTO CON PROFILI MISTI. SUPPORTARE UN PEER SUPPORTER

3.1 Introduzione

Questa unità riguarda la cooperazione tra i professionisti e i Peer Supporters. Il focus è su come costruire una partnership equa e rispettosa, qual è il ruolo del professionista quando lavora con un Peer Supporter e quali potrebbero essere le sfide in tale cooperazione. L'unità considera anche l'importanza dell'intero team di lavoro per il successo del Peer Support in un'organizzazione.

3.2 Obiettivi formativi

- Come nasce una buona collaborazione
- La relazione e l'interazione tra i professionisti e i Peer Support Agents
- Autorità e responsabilità dei professionisti
- La propria crescita come professionista
- Il Peer Supporter come parte di un team multidisciplinare
- I vantaggi della cooperazione quando si lavora con gli homeless

3.3 Cooperazione tra professionisti e peer support agents

Quando un professionista inizia a collaborare con un Peer Support Agent, sia i professionisti che l'intero team di lavoro devono prepararsi a questa cooperazione. Fondamentale per lo sviluppo del Peer Support è lo sforzo concreto di rendere la cooperazione efficace per tutte le parti coinvolte. Le risorse finanziarie e umane necessarie devono essere assicurate prima dell'inizio del lavoro. Dovrebbe essere riservato un tempo adeguato per la pianificazione dell'intervento congiunto e i Peer Supporters dovrebbero essere coinvolti in questa fase.

Una collaborazione fluida tra professionisti e Peer Support Agents che partono da punti di vista diversi non è una cosa ovvia. Il presupposto fondamentale per una cooperazione di successo è che entrambi, professionisti e Peer Supporters, abbiano un genuino desiderio di lavorare insieme verso obiettivi comuni, sostenersi e imparare gli uni dagli altri. Affinché questa collaborazione abbia successo dal punto di vista di tutti i soggetti coinvolti - clienti, professionisti, Peer Support Agents - deve essere dedicato abbastanza tempo nella costruzione di una comprensione comune degli obiettivi, dei contenuti e dei metodi del lavoro.

Stabilire obiettivi comuni chiaramente definiti porta un senso di scopo e sicurezza nel lavoro, poiché tutti hanno una chiara comprensione di ciò che viene perseguito. Dovrebbe esserci anche uno spazio di discussione tra il personale coinvolto circa i propri valori personali e i valori di base dell'organizzazione e la valutazione di come questi valori si riflettono nel lavoro con gli homeless. La descrizione delle mansioni e la definizione dei compiti dei professionisti e dei Peer Support Agents dovrebbero essere fatti in una fase iniziale e si dovrebbe garantire che i compiti di ciascuno corrispondano alle proprie capacità, formazione ed esperienza.

Aspettative dei peer supporter

- I professionisti sono presenti e disponibili
- Il Peer Supporter è veramente incluso nella squadra e gli viene data l'opportunità di partecipare a diversi compiti
- Il Peer Supporter riceve un supporto continuo per superare le difficoltà che può incontrare nei suoi compiti quotidiani
- Fiducia reciproca che consente una discussione aperta
- Il Peer Support Agent può parlare onestamente con un professionista della propria vita e delle possibili difficoltà in quell'ambito
- Il lavoro è flessibile - così come i professionisti che lavorano con i Peer Supporter - e può essere adattato alla presente situazione di vita del Peer Support Agent
- Reciproca intesa e umorismo
- I professionisti decodificano i tecnicismi linguistici al Peer Support Agent se non ne ha familiarità
- I professionisti aiutano il Peer Supporter a fare rete con altri Peer Support Agents
- Il Peer Supporter ha accesso alla consulenza lavorativa da parte di un coach/mentore che lo aiuterà ad affrontare casi difficili, ad affrontare le emozioni suscitate da situazioni o circostanze difficili, ecc.

Interrelazione

Quando si lavora insieme, il rapporto tra professionisti e Peer Supporters è molto importante. È importante che si adoperino per sviluppare la cosiddetta chimica reciproca in modo che tutte le parti possano sentirsi a proprio agio lavorando insieme e i Peer Support Agents possano sentirsi liberi di essere sé stessi.

Una collaborazione fruttuosa richiede fiducia. All'interno di un gruppo di lavoro, conoscersi passo dopo passo e familiarizzare insieme con le incombenze del lavoro favorisce la costruzione della fiducia. Oltre alla fiducia, i Peer Supporters considerano l'umorismo e l'apertura dei professionisti come elementi importanti per aumentare l'interazione. È importante per un Peer Support Agent che anche gli altri professionisti condividano alcune informazioni della propria vita. Tuttavia, tale apertura può mettere alla prova i professionisti, soprattutto se sono abituati a lavorare in team in cui vengono condivise poche informazioni private.

È importante che i professionisti riflettano in anticipo sui propri preconcetti. Ad esempio, percepiscono il Peer Support Agent più come un cliente o come un collega? Un Peer Supporter può essere sia un cliente che un collega?

I Peer Support Agents assunti da organizzazioni che un tempo li avevano come utenti possono diventare loro colleghi. Possono lavorare insieme a stretto contatto come una squadra o, almeno, partecipare occasionalmente a riunioni o eventi congiunti del personale. L'esperienza pratica mostra che queste interazioni possono funzionare perfettamente, ma possono anche complicare la percezione dei confini a causa del passaggio dallo stato di cliente allo stato di ex cliente e collega, possono infatti sorgere problemi se gli ex clienti che diventano Peer Support Agents richiedono nuovamente i servizi della stessa organizzazione. Un eventuale doppio ruolo del Peer Support Agent richiede di discuterne apertamente all'inizio della collaborazione, in modo che entrambe le parti possano esprimere i



propri desideri, timori e stabilire regole comuni. È anche comprensibile che i Peer Support Agents possano voler mantenere la loro vita privata e il lavoro separati, in questo caso, l'organizzazione deve assicurarsi che nessuno del team di collaboratori sia in una relazione terapeutica con il Peer Supporter in questione.

L'avvio della collaborazione con un Peer Supporter può sollevare interrogativi nei professionisti. Cosa possono discutere i professionisti con il Peer Support Agent quando conducono un intervento congiunto o sostengono il Peer Supporter nelle sue funzioni? I professionisti possono condividere i propri sentimenti di frustrazione o insicurezza?

Sarebbe considerata apertura e trasparenza o un peso per il Peer Support Agent? Poiché parte del ruolo di un professionista è quello di supportare il Peer Supporter sul lavoro, è opportuno che i professionisti abbiano anch'essi la propria rete di supporto di colleghi professionisti e/o un supervisore che li aiuti ad affrontare determinate situazioni e a risolvere certi dilemmi.



FOTOGRAFIA: pexels-mart-production-7550294.jpg

Autorità e responsabilità

I professionisti possono imparare molto dai Peer Supporter ed è necessario che capiscano che non hanno l'obbligo di avere sempre ragione a causa del loro status professionale. Ciò richiede fiducia nella propria professionalità affinché siano in grado di accogliere i feedback dei Peer Supporters. I professionisti dovrebbero anche avere indulgenza con sé stessi e per i membri del loro team, tutti commettono errori a volte e non è sempre possibile fare il lavoro come ci si aspetterebbe. Comunicare questo a un Peer Supporter è importante in modo che possano comprendere le diverse situazioni che dovranno affrontare quando lavoreranno con i professionisti.

I professionisti devono essere in grado di rinunciare in una certa misura al loro potere professionale ma non sarà possibile fare a meno che monitorino e riflettano costantemente sui propri modi di lavorare e chiedano feedback al Peer Supporter. In pratica, ciò significa che, nonostante le responsabilità e gli obblighi dei professionisti che collaborano con i Peer Supporters, questi ultimi possono lavorare in modo indipendente, prendere decisioni e assumere ruoli operativi diversi. Quanto meglio i professionisti del team conoscono il Peer Supporter, tanto più facile sarà la divisione delle responsabilità e dei compiti.

L'attribuzione di responsabilità e compiti avviene sempre in base alla situazione individuale e in collaborazione con il Peer Supporter coinvolto.

Se i Peer Supporters non ricevono abbastanza responsabilità, possono sentirsi inutili e irrilevanti ai fini dell'intervento e/o sentirsi anche inaffidabili. Al contrario, se vengono date troppe responsabilità, c'è il rischio di burnout. I pari non sempre potrebbero riconoscere o misurare adeguatamente le proprie risorse, di solito all'inizio del lavoro c'è un grande entusiasmo e i Peer Supporters potrebbero voler lavorare più di quanto possano gestire. Molti Peer Support Agents sentono anche di dover dimostrare ai professionisti che sono in grado di lavorare e quindi fanno più di quanto siano in grado di gestire. Per questo è importante che i professionisti del team prestino attenzione al benessere del Peer Supporter e, se necessario, limitino il suo orario di lavoro e le sue mansioni.

Crescita professionale

Quando si lavora con le persone homeless, i professionisti sono esperti del campo, la competenza si manifesta nel risolvere situazioni difficili e superare le sfide combinando la conoscenza teorica con l'esperienza pratica. Di solito, i professionisti non devono considerare su quale teoria si basa la loro soluzione o azione, ma la teoria e la pratica sono interconnesse. L'identità professionale include valori e dimensioni etiche del lavoro, nonché obiettivi e convinzioni. La nozione di ciò che il professionista sente e di cui si sente parte e di ciò che considera importante nel suo lavoro approfondisce la sua identità professionale.

Quando si lavora con Peer Support Agents che hanno competenze di prima mano e approfondite, le conoscenze e le abilità individuali di entrambe le parti si uniscono e creano una nuova base di competenza. Le competenze condivise sono particolarmente necessarie nel lavoro sul campo dove le questioni sono delicate e le sfide complesse. Spesso i professionisti non hanno sperimentato in prima persona le stesse cose di chi ha vissuto la situazione di homelessness. Con l'aiuto dei Peer Support Agents, i professionisti possono comprendere meglio le ragioni che portano alla homelessness, il che li aiuta a pianificare gli interventi e ad assegnare le risorse in modo più efficace. Nella migliore delle ipotesi, i professionisti possono apprendere prospettive alternative ed empatia da un Peer Support Agent, il che amplierà le proprie risorse per assistere i clienti più vulnerabili.

Una rete di supporto di professionisti è un buon modo per i professionisti per sviluppare le proprie competenze. Praticare l'abilità di interazione, dialogare e comprendere più a fondo sia l'inclusione che la comunità, sviluppa la capacità dei professionisti di lavorare con i Peer Support Agents. È utile anche la conoscenza di traumi, l'abuso di sostanze e il lavoro sulla salute mentale. L'esperienza dimostra che la formazione svolta tra professionisti e Peer Supporter è particolarmente utile poiché dà la possibilità a entrambi i gruppi di ampliare e approfondire reciprocamente le proprie competenze.

Il Peer supporter come parte della comunità di lavoro

I Peer Supporters hanno il diritto di ricevere una formazione sul posto di lavoro in modo che sappiano cosa ci si aspetta da loro. Se ciò non viene fatto, è possibile che il ruolo del Peer Supporter nell'organizzazione non sia chiaro sia per il pari che per i professionisti, portando a malintesi e per il Peer Support Agent a non ricevere un supporto sufficiente. All'inizio del rapporto deve essere chiarito quali sono le responsabilità dei professionisti nel team nei

confronti del Peer Supporter e in quali situazioni il Peer Supporter può contattare un supervisore se necessario. È importante anche che tutti i dipendenti dell'organizzazione conoscano la figura dei Peer Supporters e si impegnino a sostenerne l'integrazione nell'organizzazione, anche se questi ultimi non



fanno parte del loro team/dipartimento di lavoro. Questo aiuterà i Peer Support Agents a sentirsi a proprio agio nell'ambiente di lavoro.

In un team di lavoro misto, in cui i professionisti lavorano fianco a fianco con i Peer Supporters, c'è il rischio che il professionista nei confronti di un Peer Support Agent possa sviluppare un ruolo simile a quello di un supervisore, mentre non è stato investito di tale ruolo. Anche se, nelle questioni relative agli aspetti tecnici del lavoro, il ruolo dei professionisti può essere di guida, è una buona idea indicare una persona di riferimento nell'organizzazione che il Peer Supporter può contattare in caso di difficoltà con qualcuno dei professionisti con cui collaborano. Tuttavia, gli stessi expert-by-experience credono che il modo migliore per prevenire i problemi sia che l'organizzazione sia ben preparata e sinceramente interessata a lavorare con i Peer Supporters.



FOTOGRAFIA: pexels-thirdman-5256816.jpg

Ciò che la gestione di un'organizzazione dovrebbe tenere in considerazione quando si pianifica di coinvolgere operatori/esperti di supporto tra pari in base all'esperienza

- Preparazione del personale per l'inclusione dei pari nella comunità di lavoro, ad es. informandoli sugli obiettivi, gli input e il valore aggiunto che l'impegno degli operatori di supporto tra pari apporta all'organizzazione.
- Il supporto e la supervisione della direzione sono essenziali per rafforzare la fiducia in se stessi dell'operatore di supporto tra pari nelle proprie capacità e competenze, e gli operatori di supporto e gli esperti per esperienza devono essere in grado di confidare che la direzione li sostenga ogni volta che è necessario.
- Offrire ai lavoratori del supporto tra pari l'opportunità di ottenere una formazione e/o garantire in altro modo che vengano fornite loro informazioni e strumenti adeguati per svolgere il lavoro.
- Per alleviare ed evitare lo stress correlato al lavoro, la direzione deve garantire un'adeguata supervisione (desiderabilmente assunta dall'esterno dell'organizzazione).
- Il dialogo costante tra altri operatori di supporto tra pari, supervisori e il resto del personale può prevenire malintesi, migliorare l'atmosfera di lavoro e, quindi, è una chiave per il successo del lavoro di squadra.
- La direzione dovrebbe avere un interesse completo nella storia della vita dei lavoratori/esperti del supporto tra pari per esperienza poiché usano la loro esperienza vissuta come strumento centrale nel loro lavoro.



I benefici dei peer support quando lavorano con le persone homeless

Quando si lavora con gli homeless, gli utenti del servizio traggono vantaggio dalla collaborazione tra professionisti e Peer Supporters. Il Peer Supporter può identificarsi con la situazione del pari e può valutare quale tipologia di servizi potrebbe soddisfare al meglio le sue esigenze. I professionisti, a loro volta, sono in grado di indicare i servizi disponibili e come potrebbero avvantaggiare il cliente. Il Peer Supporter conosce le carenze concrete del sistema dei servizi dal punto di vista di un utente, cosa che i professionisti non sempre riconoscono ed essere in grado di identificare queste carenze aiuta i professionisti nella positiva gestione dei casi. La lingua dei professionisti a volte può essere difficile per gli homeless e la presenza di un Peer Supporter può essere utile per facilitare una comprensione comune tra l'utente e il professionista. Un Peer Supporter può anche trovare più facile interpretare i sentimenti e i bisogni di un cliente, specialmente se la sua situazione di vita è particolarmente caotica. Un duplice ruolo del Peer Supporter, sia come compagno di viaggio che come preposto ai servizi, è importante per molti pari. Inoltre, la divisione del lavoro può ridurre il carico di lavoro dei professionisti e liberare risorse per un contemporaneo coordinamento dei percorsi di altri clienti.

La cooperazione tra professionisti e Peer Support Agents porta la parità nell'incontro tra l'utente e i professionisti. Nel lavoro con gli homeless, la relazione reciproca si basa su un incontro grato, basato su un sentimento reciproco di fiducia. La fiducia è una condizione fondamentale affinché gli utenti abbiano il coraggio di raccontare la loro situazione per essere ascoltati e ricevere l'aiuto di cui hanno bisogno, la presenza di Peer Supporters funge spesso da ponte tra gli utenti e i professionisti.

Inoltre, il fatto che l'utente veda un Peer Supporter e un professionista che lavorano insieme senza problemi aumenta la fiducia che è possibile ottenere aiuto dal sistema dei servizi. Lavorando insieme, Peer Support Agents e professionisti possono ottenere una visione più completa della situazione dell'utente, il Peer Supporter è in grado di prestare attenzione a dettagli che il professionista potrebbe non notare, come la comunicazione non verbale. Inoltre, è anche probabile che l'utente condivida con il Peer Supporter informazioni che non condividerebbe con un professionista.

Uno dei vantaggi più importanti della cooperazione è il modo in cui il Peer Support crea speranza e riduce il sentimento di vergogna dell'utente a causa della sua situazione. Quando la speranza si accende in un utente, egli inizia a lavorare per favorire il proprio benessere. Anche ridurre al minimo la vergogna e lo stigma è importante. Nel lavoro con le donne homeless, in particolare, è noto che provare vergogna per la propria situazione è uno dei motivi più rilevanti per cui una donna non chiede aiuto.

Con le proprie capacità professionali, è probabile che i professionisti aiutino un Peer Supporter a mantenersi fiducioso nei casi in cui la situazione di un utente sembra senza speranza. Tuttavia, le situazioni non sembrano sempre difficili solo ai Peer Supporter, la mancanza di speranza può colpire anche i professionisti.

In queste situazioni, i Peer Supporters con il loro esempio del processo di recupero possono aiutare i professionisti a mantenere viva la speranza. Il vantaggio è bilaterale: i Peer Supporters e i professionisti si rafforzano a vicenda. Per un professionista, questo aumenta la fiducia nelle proprie capacità professionali e ha un effetto positivo sul benessere sul lavoro.

Guarda questo video per un esempio concreto sulla collaborazione tra professionisti e expert-by-experience in un progetto finlandese chiamato NEA, che supportava giovani donne homeless <https://www.youtube.com/watch?v=xtcbgG4Svk0>.

3.4 Ulteriori lettura

- Meriluoto. [Making Experts-by-experience](#). University of Jyväskylä. 2019
- [Guide for professionals in housing support](#). Budapest Methodological Centre of Social Policy and Its Institutions. 2018

UNITÀ 4: PEER SUPPORT E HOMELESSNESS

4.1 Introduzione

“Il supporto tra pari non è programmato. Non segue passaggi. Si tratta di relazione. Viene dal cuore attraverso l’intuizione e la conoscenza acquisita dall’esperienza.”

Wendy Mishkin, Peer Support Consultant, BCSS Victoria

In questa unità analizzeremo i diversi ruoli che i Peer Supporters possono avere quando sono coinvolti nel processo di recupero degli homeless. Nella letteratura esistente, si nota una crescente consapevolezza dell’impatto positivo che il coinvolgimento del Peer Supporter può avere nel recupero degli homeless. Prenderemo anche in considerazione le sfide che ne derivano ed esamineremo i suggerimenti per sostenere al meglio i pari nel percorso per ottenere il controllo positivo delle loro vite. Il viaggio è costante e spesso potrebbe aver bisogno di aggiustamenti in un ambiente in continua evoluzione. Gli adeguamenti necessari dovrebbero far parte della pratica quotidiana.

4.2 Obiettivi formativi

- Comprendere i diversi ruoli che un Peer Support Agent può avere nel processo di recupero dall’homelessness.
- Comprendere le sfide legate al coinvolgimento del Peer Support Agent durante il processo
- Identificare le modalità che consentano il coinvolgimento del Peer Support nel ruolo di attivazione e trasformazione del processo di recupero

4.3 Il ruolo e le sfide del Peer supporter

“Gli homeless di solito rappresentano individui che hanno problemi complessi che spesso causano interruzioni nelle relazioni con la famiglia, gli amici e anche i servizi di supporto. L’esperienza dell’homelessness sottopone una persona all’isolamento e a sentimenti di inutilità che possono portare alla depressione e alla solitudine. Questo è importante, poiché la ricerca ha rivelato che il supporto sociale è vitale per la salute: un legame sociale debole o inesistente è un fattore di rischio di morte, paragonabile al fumo”. (Barker et al., 2018)

Dalla ricerca primaria sul campo che si verifica particolarmente negli ultimi anni si evidenzia un crescente coinvolgimento dei pari nell’ambito degli homeless (Miler et al., 2020). La maggior parte proviene da Stati Uniti, Canada e Australia e il problema dell’applicabilità di questa modalità è ben presente in considerazione del diverso contesto, accesso e legislazione in materia di alloggi, sistema sanitario, giustizia penale, benefici sociali. Inoltre, la mancanza di una definizione accettata a livello globale di homeless genera difficoltà quando si confrontano le pratiche migliori. Prendendo in considerazione tutto ciò, abbiamo selezionato qui gli insegnamenti appresi finora che hanno il potenziale per applicarsi comunemente a diverse impostazioni e possono informare professionisti, amministratori, dirigenti e responsabili politici in modo da adeguarsi di conseguenza ove necessario.

Il ruolo dei Peer Support Agents nel settore dei senza dimora può variare e può includere uno o una combinazione dei seguenti elementi:



FOTOGRAFIA: [amir-hosseini-Wg5Vhqdr5qU-unsplash.jpg](#)

1. Modello di riferimento/mentore nei diversi momenti del processo di recupero
2. Rottura dei confini
3. Trattamento individualizzato
4. Supporto sociale
5. Patrocinio

In contesti a uno stadio più avanzato di una storia di coinvolgimento di Peer Supporters, il ruolo di Peer Support Agent può estendersi a:

1. Fornitura di servizi e/o formazione
2. Supervisionare altri Peer Support Agents
3. Sviluppo di strumenti
4. Amministrazione di programmi o istituzioni
5. Educazione del pubblico e dei responsabili politici

In tutti questi ruoli la filosofia e i valori del Peer Support sono al centro dell'intervento: i modi in cui l'esperienza vissuta da un pari in modo autentico, fiducioso, rispettoso può ispirare speranza e influenzare positivamente e reciprocamente un processo di trasformazione durante il percorso di recupero .

Il ruolo dei professionisti o degli operatori non paritari non è sostituito o minacciato dai Peer Support Agents. Si completano a vicenda come squadra per raggiungere un obiettivo comune. Accordi concreti (come ad esempio il luogo di incontro dei pari, in sede o fuori sede), riunioni sistematiche del team multidisciplinare per discutere il caso, obiettivi specifici concordati con gli homeless e i progressi nel loro raggiungimento, il tutto fatto in un linguaggio semplice e comprensibile, può aiutare a chiarire le zone grigie che possono facilmente comparire nella pratica quotidiana.

Role model/Mentore

Il Peer Supporter si concentra sugli aspetti emotivi dell'esperienza vissuta piuttosto che sui fatti. Sono stati lì e sono sopravvissuti, quindi sono la prova che c'è un modo per uscirne. *“So cosa vuoi dire. Io ci sono stato!”* C'è un'autentica empatia nel processo che ispira speranza e mobilita il pari all'azione. La capacità di condividere la propria storia con le proprie parole e di descriverne le pietre miliari è essenziale. Il valore dell'autodeterminazione è fondamentale in questo ruolo: le persone sono libere di scegliere la propria via di guarigione anche se, in alcuni casi, possono esserci delle insidie, il processo è lento o non sembra progredire. Questo ruolo può essere applicato in diversi momenti del processo di recupero:

- Durante l'approccio iniziale (“i primi contatti”), per creare un sentimento di fiducia verso le risorse di sostegno disponibili e aiutare il pari nella fase essenziale della presa di coscienza del potenziale di recupero e della richiesta di supporto a questo fine.
- Durante il processo di recupero, nell'incoraggiare il pari a persistere nel suo sforzo. Durante il processo possono verificarsi ricadute o altre difficoltà che sembrano appesantire il percorso di

guarigione. A questo proposito, il Peer Support Agent può condividere le proprie esperienze e i metodi che gli sono stati utili. Tale condivisione dovrà avere come obiettivo quello di consentire al pari di comprendere i propri punti di forza.

Rompere i confini

“Se è molto importante a volte oltrepasso i confini... abbiamo attraversato così tanti confini solo per entrare in contatto con questa persona, sai... pensando che, altrimenti sarebbe successo qualcosa di più serio... capisci cosa intendo. Almeno so di aver effettivamente aiutato qualcuno”. -Timothy

Ci sono molte difficoltà quando il Peer Support Agent ha bisogno di fare coesistere in modo efficace ed effettivo la fiducia, elemento fondamentale di una relazione tra pari, e il proprio benessere e sicurezza come priorità assoluta, poiché i Peer Support Agents si trovano in determinate occasioni di fronte al dilemma di dover attraversare i confini. In genere, il Peer Support Agent prenderà decisioni in merito al superamento dei confini caso per caso. È una questione di formazione adeguata, esperienza, capacità e attitudine personale; tuttavia, ciò può causare uno stress significativo che viene spesso trascurato, non sempre riconosciuto dai professionisti o dalle organizzazioni e dovrebbe essere preso in considerazione quando si organizza il Peer Support.

Trattamento individualizzato

Gli homeless di solito hanno problemi di salute - causati o aggravati da condizioni di vita precarie - che possono richiedere una gestione quotidiana, assunzione di farmaci e follow-up.

Il Peer Supporter può sostenere l'adesione a un piano di trattamento medico, l'impostazione di promemoria che aiutino il pari o assistere con DOT (Directly Observed Treatment – vedi in Glossario alla fine del capitolo) se necessario. In un contesto clinico, anche un Peer Support Agent può prendere parte al trattamento come parte del team multidisciplinare.

Supporto sociale

Ristabilire i legami con la famiglia, gli amici o altre persone significative, o semplicemente stabilire legami con la comunità in cui vivono è una parte essenziale del processo di recupero. Dopo aver percorso questa parte del viaggio o essere in cammino lui stesso, il Peer Support Agent può far luce su come farlo.

Discriminazione e stigma sono le sfide da vincere in un rapporto di reciprocità non giudicante.

Avendo sperimentato le barriere esistenti, specialmente quando si ha a che fare con la burocrazia del sistema di previdenza sociale, il Peer Support Agent può fornire informazioni e suggerimenti adeguati al fine di facilitarne l'accesso. Sapere quando chiedere aiuto e a chi rivolgersi è un passaggio fondamentale.



FOTOGRAFIA: eric-ward-akT1bnnuMMk-unsplash.jpg

Patrocinio

Durante la conferenza Canadian Alliance to End Homelessness del 2014 a Vancouver, un gruppo di persone, che includevano Peer Supporters e professionisti, si è riunito con un obiettivo comune: garantire che le persone con esperienza vissuta ricevessero un'equa rappresentanza dai fornitori dei servizi, ricercatori, politici e altri, in modo che potessero comprendere e affrontare meglio il problema degli homeless. Forse il miglior esempio di patrocinio che esiste è il documento principale prodotto dal Lived Experience Advisory Council of Peers in Canada durante questa conferenza del 2014. Il titolo "Niente su di noi senza di noi" include sette principi guida fondamentali da considerare quando si pianifica di intervenire con il coinvolgimento dei pari nella condizione degli homeless e spiega perché è importante farlo (vedere il riferimento completo nella sezione Ulteriori letture). Questi sono:

- 1.** Portare in primo piano la prospettiva dell'esperienza vissuta
- 2.** Includere coloro che hanno un'esperienza vissuta a tutti i livelli dell'organizzazione
- 3.** Valorizzare il tempo dell'esperienza vissuta e fornire supporti appropriati
- 4.** Sfidare lo stigma, affrontare l'abuso e promuovere la dignità
- 5.** Riconoscere la competenza dell'esperienza vissuta e coinvolgere i Peer Supporters nel processo decisionale
- 6.** Lavorare insieme per la rappresentanza equa dell'esperienza vissuta
- 7.** Costruire relazioni autentiche tra persone con e senza esperienza vissuta

I Peer Supporter apportano nel processo di patrocinio la prova più forte: parlando attraverso l'esperienza vissuta, possono fornire un esempio vivente delle lacune esistenti nel sistema, l'atteggiamento esistente, cosa aiuta e cosa no, oltre a far rispettare le raccomandazioni per un cambiamento di politica. Può includere tutti i diversi livelli del percorso di recupero, a partire dall'approccio iniziale fino ai cambiamenti politici necessari per colmare le lacune esistenti.

Anche la creazione di gruppi formali (ad esempio, associazioni di pari) che hanno uno spazio legittimato nelle diverse piattaforme di elaborazione delle politiche sociali può migliorare l'accesso al recupero di molte persone.

Altri ruoli, come descritto sopra, ad esempio guidare un gruppo di pari o sviluppare risorse, possono essere incoraggiati in un ambiente organizzato che promuova la crescita personale, lo sviluppo delle capacità e offra opportunità di carriera alle proprie risorse umane, sia dipendenti che volontari.

Sfide

Nella "Rassegna sullo stato dell'arte" (2019) le sfide che più frequentemente si registrano in un numero abbastanza significativo di studi (62 in totale) dal coinvolgimento di un Peer Supporter con gli homeless o in altri settori sono raggruppate in cinque temi chiave:

- 1. Autenticità:** formalizzare il ruolo di un Peer Supporter o andare oltre nel percorso di recupero sembra creare problemi di messa in discussione dell'input autentico da parte degli stessi Peer Supporter. Rispondere alle esigenze di benessere e sviluppo dei Peer Supporters è essenziale.
- 2. Vulnerabilità:** I Peer Supporters corrono il rischio di essere esposti a esperienze traumatiche o di dolore, stigmatizzati all'interno della forza lavoro dell'organizzazione, etichettati dalla loro esperienza di vita o per avere avuto ricadute a causa di altri problemi. Per questo è essenziale che all'interno dell'organizzazione vengano stabilite un insieme di strategie, flessibilità e meccanismi di supporto prima di coinvolgere i Peer Supporters.
- 3. Confini:** responsabilità schiaccianti, più di quelle che un pari potrebbe o dovrebbe gestire, - il che in termini pratici può significare il cambio di ruolo da utente a fornitore di servizi - può creare stress o disagio al Peer Supporter. Il dilemma di dove, quando e come tracciare la linea è un'ulteriore sfida all'interno dell'intervento. Ad esempio, stabilire dei limiti quando il ruolo richiede di aprirsi o prendere una decisione autonomamente mantenendo la reciprocità della relazione con il pari o i membri della comunità precedente, potrebbe essere impegnativo e richiedere abilità interpersonali avanzate. Il Peer Support Agent potrebbe, a volte, aver bisogno del supporto e della supervisione di altri professionisti per gestire bene alcuni di questi aspetti.
- 4. Stigma:** la mancanza di supporto all'interno dell'organizzazione o il sentirsi discriminati porta all'indebolimento della posizione dei Peer Supporters e di ciò che possono portare nei servizi. Alcune ricerche esaminano gli stereotipi tra gli operatori non pari e i diversi modi per affrontarli. La preparazione del terreno nell'organizzazione al fine di accettare in anticipo i Peer Supporters nella forza lavoro può modificare questo tipo di sfide.
- 5. Mancanza di riconoscimento del Peer Supporter:** le sfide in questo senso sono legate a:
 - Il modo in cui i pari sono messi insieme (ad esempio, se abbinati in base a criteri tipici come genere o lingua e non sulle loro esperienze vissute).
 - La loro posizione all'interno dell'organizzazione (essere un volontario o un dipendente) e la mancanza di parità di benefici rispetto agli altri dipendenti (come ad esempio assicurazione, stipendio secondo la scala retributiva, altri benefici disponibili per i dipendenti 'non pari').
 - Mancanza di possibilità di crescita personale e professionale all'interno dell'organizzazione.
 - Essere percepiti come una minaccia dai professionisti 'non pari'.



Le migliori pratiche in tutto il mondo, in cui l'impatto dei Peer Supporters ha avuto risultati positivi, hanno affrontato queste sfide utilizzando strategie diverse o la loro combinazione:

- Preparazione dell'organizzazione prima di implementare il servizio di Peer Support: i professionisti discutono e concordano, in modo che vi sia un consenso sul coinvolgimento dei pari e sulle loro aspettative. È essenziale stabilire meccanismi di supporto come la formazione per i dipendenti, la creazione di una supervisione clinica sistematica, riunioni in team multidisciplinari in cui i pari sono coinvolti come membri del team indipendentemente dal fatto che la loro posizione sia formale o informale. È essenziale definire strategie accomodanti per supportare potenziali ricadute o altre esigenze che gravano sul Peer Support, sia che si tratti di coprire il trasporto o fornire un legale quando necessario. Considerare schemi flessibili in modo da consentire ai Peer Supporters di includere altri impegni, ad es. frequentare la terapia si è dimostrato efficace negli interventi di successo dei Peer Supporter.
- Quando coinvolti nell'organizzazione: creare un ambiente in cui i Peer Supporters possano esprimersi liberamente (pubblicamente o in forma anonima), rivedere la descrizione del lavoro se necessario, organizzare riunioni di squadra regolari o supervisione e fornire possibilità di crescita personale e sviluppo come per il resto dei dipendenti.

4.4 Ulteriori letture

- Stephanie L. Barker, Nick Maguire, Experts by Experience: Peer Support and its Use with the Homeless, *Community Ment Health J* (2017) 53:598–612 DOI 10.1007/s10597-017-0102-2
- <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10597-017-0102-2.pdf>
- #Health now: Understanding homeless health inequality in Birmingham, Crisis UK, 2021
- <https://groundswell.org.uk/wp-content/uploads/2021/03/Crisis-and-Groundswell-HealthNow-Birmingham-research-March-2021.pdf>
- Tookey et al., From client to co-worker: a case study of the transition to peer work within a multidisciplinary hepatitis c treatment team in Toronto, Canada: *Harm Reduction Journal* (2018) 15:41 <https://doi.org/10.1186/s12954-018-0245-7>
- Lived Experience Advisory Council,(2016). Nothing about us without us: Seven principles for leadership and inclusion of people with lived experience of homelessness. Toronto: The Homeless Hub Press. www.homelesshub.ca/NothingAboutUsWithoutUs
- Miler, J.A., Carver, H., Foster, R. et al. Provision of peer support at the intersection of homelessness and problem substance use services: a systematic 'state of the art' review. *BMC Public Health* 20, 641 (2020). <https://doi.org/10.1186/s12889-020-8407-4>
- Implementing Peer Support in Austria - Launching the First Certificate Course for Peer Workers 2019. <https://www.feantsa.org/en/news/2018/10/23/news?bcParent=27>

UNITÀ 5. SALUTE MENTALE E GUARIGIONE

5.1 Introduzione

Data l'elevata prevalenza di malattie mentali, uso di sostanze e storie di traumi tra le persone senza dimora, in questa Unità esaminiamo le prospettive basate sull'approccio al recupero, come primo passo per stabilire la necessità di integrare questi orientamenti nella rete di assistenza agli Homeless.

Nella salute mentale, il recupero è considerato come un processo per riottenere una vita soddisfacente anche entro i limiti di una malattia mentale. Un articolo della letteratura sul recupero della salute mentale identifica un'ampia gamma di elementi associati al recupero, inclusi i valori centrati sulla persona, speranza, maggiore azione, autodeterminazione, significato, scopo, consapevolezza e potenzialità.

Al giorno d'oggi, nel campo della homelessness, c'è una crescente tendenza verso approcci che supportino la scelta, l'empowerment e il recupero del cliente: i promettenti risultati degli approcci basati sul recupero, potrebbero infatti offrire una visione unificante per i sistemi di cura nell'area dell'assistenza agli homeless.

5.2 Obiettivi formativi

- Scoprire l'interrelazione tra malattia mentale e homeless
- Familiarizzare con le premesse e i principi dell'approccio al recupero
- Conoscere i capisaldi del recupero secondo il modello CHIME: Connessioni, Speranza, Identità, Significato ed Empowerment
- Comprendere la relazione tra il Modello Medico e il Modello di Recupero
- Imparare ad applicare l'approccio al recupero nel trattamento degli homeless

5.3 Malattia mentale e recupero

Interrelazione tra malattia mentale e Homelessness

Rispetto alla popolazione generale, homeless con alloggi precari hanno dimostrato di soffrire più comunemente di problemi di salute mentale. Secondo Crisis UK, l'incidenza dei comuni disturbi mentali è oltre il doppio negli individui socialmente emarginati, mentre la psicosi è risultata essere 4-15 volte più frequente nei senza fissa dimora. Il loro rischio di morire è quasi 5 volte più alto rispetto alla media della popolazione della stessa età. In un recente sondaggio dei servizi per gli homeless in Inghilterra (2019), è stato evidenziato come più di due terzi dei clienti di quei servizi soffrano di malattie mentali, molte delle quali non diagnosticate.

In molti casi le malattie mentali hanno avuto un ruolo rilevante nelle storie di vita di coloro che hanno perso la casa. Inoltre, considerata la condizione stressante della vita di un homeless, la salute mentale rappresenta un elemento critico nel determinare la capacità di un individuo di raggiungere una stabilità abitativa che, se raggiunta, contribuirebbe a diminuire la gravità dei suoi problemi psichici nel lungo periodo.



Le donne sembrano essere più suscettibili degli uomini a sperimentare alcuni fattori di rischio sia per le malattie mentali che per gli homeless, come la violenza fisica e sessuale da bambini. I problemi di salute mentale sembrano essere maggiori nelle donne homeless (in particolare autolesionismo deliberato e idee di suicidio). Anche i neri emarginati e le minoranze etniche (BME), i rifugiati e i richiedenti asilo mostrano una maggiore incidenza di malattie mentali rispetto alla popolazione generale degli homeless.

Qui, consideriamo tre fattori principali alla base del rischio homeless: povertà, disaffiliazione e vulnerabilità personale. Gli individui emarginati sono meno in grado di mantenere l'occupazione, il che implica un potere economico inferiore. Il pensiero delirante riduce la rete sociale sulla quale gli homeless possono fare affidamento, sottraendoli alle potenziali risorse di coping che sono molto necessarie in tempi difficili.

Inoltre, le condizioni mentali hanno un effetto negativo sulla capacità di giudizio di una persona, compromettendo la sua capacità di pensare con chiarezza e affrontare le avversità.

La complessa relazione tra malattie mentali e homelessness può portare all'esacerbazione di diversi stati emotivi negativi come paura, ansia, depressione che sono legati a un maggior rischio di abuso di sostanze e alcol.

Chi soffre di disturbi mentali tende a rimanere homeless per periodi di tempo più lunghi, perdendo progressivamente sempre più contatti con la famiglia e gli amici. Il ruolo dei servizi comunitari e sociali adeguati è ancora più rilevante se si considerano i casi di persone che soffrono di gravi problemi di salute mentale, che rappresentano gran parte di coloro che vivono nella condizione di homeless una volta dimessi dagli ospedali e dalle carceri.



FOTOGRAFIA:francisco-moreno-wuo8KnyCm4l-unsplash.jpgEl modelo de recuperación

L'approccio di recupero

Affrontare i problemi di salute mentale è difficile a causa del gran numero di diverse variabili individuali coinvolte nel loro sviluppo. Nell'ultimo decennio l'approccio al recupero si è dimostrato efficace grazie alla sua prospettiva centrata sulla persona. L'approccio al recupero si basa su due semplici premesse:

1. È possibile recuperare da una condizione di salute mentale.
2. Il recupero più efficace è diretto al paziente.

Il modello ha una visione olistica della vita di una persona. Il recupero da disturbi mentali e/o da disturbi causati dall'uso di sostanze è *“un processo di cambiamento attraverso il quale gli individui migliorano la loro salute e il loro benessere, vivono una vita autodiretta e si sforzano di raggiungere il loro pieno potenziale”*. (Lyon S., 2020)

Si considerano quattro dimensioni per supportare il recupero:

- **Salute:** Per gestire o guarire dalla malattia mentale, le persone devono fare scelte che supportino il loro benessere sia fisico che mentale.
- **Alloggio:** Le persone hanno bisogno di un posto sicuro e stabile in cui vivere.
- **Scopo:** Le routine quotidiane rilevanti come la scuola, il lavoro, la famiglia e la partecipazione alla vita della comunità sono importanti durante il processo di recupero e per il mantenimento del benessere.
- **Comunità:** Le relazioni sociali di supporto forniscono alle persone l'amore, la disponibilità e il rispetto di cui hanno bisogno per sopravvivere e prosperare.

(Lyon S., 2020)

Nell'approccio basato sul recupero, la vita sociale di un individuo è considerata cruciale per determinare gli effetti negativi dei disturbi mentali e dell'abuso di sostanze. Avere relazioni di supporto e di cura migliora la capacità di affrontare i sintomi della propria malattia e facilita il recupero. In questo processo, gli operatori sanitari, come gli psicologi, psichiatri e medici, possono fornire supporto in una certa misura, ma il loro intervento può trarre grandi benefici da un'interazione sociale positiva nella vita della persona homeless. Anche i gruppi di supporto e le organizzazioni comunitarie possono svolgere un ruolo importante nel recupero dai disturbi mentali, consentendo alla persona di condividere la propria esperienza con altre persone bisognose di sostegno.

Non dobbiamo dimenticare l'importanza dell'alloggio nel recupero da problemi di salute mentale. Un alloggio adeguato e stabile consente alla persona di sentirsi al sicuro, riducendo notevolmente lo stress e altri fattori di rischio che possono portare a sviluppare problemi di salute mentale o aggravare quelli preesistenti. Avere accesso a uno spazio personale decente aumenta la propria percezione di stabilità, fornendo anche opportunità per sviluppare il senso di responsabilità nel mantenere il luogo in buone condizioni.

Secondo i dieci principi guida, il recupero:

- Emerge dalla speranza
- È guidato dalla persona
- Avviene attraverso molti percorsi
- È olistico
- È supportato da colleghi e alleati

- È supportato attraverso relazioni e reti sociali
- È basato e influenzato dalla cultura
- È supportato affrontando il trauma
- Coinvolge i punti di forza e le responsabilità dell'individuo, della famiglia e della comunità
- Si basa sul rispetto

(Substance Abuse and Mental Health Services Administration, SAMHSA, 2012)

Uno dei maggiori punti di forza del modello di recupero è che si concentra sulle abilità e capacità degli individui piuttosto che sui loro deficit e patologie. Aumenta la fiducia nell'individuo e gli consente di conoscere la propria esperienza di vita e di diventare l'attore principale del trattamento.

Accettare ed eventualmente abbracciare le limitazioni individuali fa parte del processo di recupero, identificando le loro debolezze le persone possono concentrarsi sui supporti di cui hanno bisogno per mitigare i sintomi dei loro problemi di salute mentale. Sviluppare questo tipo di coscienza li aiuta ad adottare strategie resilienti per affrontare la loro condizione, e quindi ad integrarla nella loro vita quotidiana. L'accettazione porta all'empowerment, alla scelta, all'autodeterminazione e all'integrazione comunitaria, migliorando la capacità degli individui di mobilitare risorse utili per gestire i propri sintomi, aumentando così la loro probabilità di successo.

Capisaldi del recupero: CHIME

CHIME è l'acronimo in lingua inglese per connessione, speranza e ottimismo, identità, significato e scopo e empowerment.

- **Connessione e relazioni di supporto**

Avere relazioni positive significative e reciproche gioca un ruolo decisivo nel promuovere la motivazione e la fiducia per raggiungere il successo. La famiglia e gli amici possono aiutare una persona in via di guarigione a credere nelle proprie capacità di cambiare, fornendo anche la motivazione per farlo. Inoltre, condividere storie di vita personale con altri membri della comunità che stanno affrontando sfide simili (ad esempio lottando contro l'abuso/dipendenza da sostanze) può riunirli per motivarsi a vicenda attraverso un meccanismo di supporto tra pari. Anche i gruppi comunitari (come Alcolisti Anonimi) possono svolgere un ruolo importante fornendo uno spazio non giudicante per condividere i propri sentimenti ed emozioni associati al processo di recupero. Dopo il recupero, i membri più anziani di questi gruppi possono fungere da modelli di riferimento, fornendo una guida e rappresentando il punto di arrivo desiderato del viaggio che gli altri membri stanno affrontando. Sebbene le relazioni di aiuto a senso unico possano portare a un meccanismo di "beneficenza" che sarebbe dannoso per il processo di recupero, relazioni di supporto sane, reciproche ed equilibrate sono fondamentali per stabilire un ambiente sociale positivo che può aumentare le possibilità di successo di qualcuno nel processo di recupero.

- **Speranza**

Questa è una delle componenti più importanti che influenzano la propria motivazione ad affrontare i cambiamenti coinvolti nel processo di recupero. È più che ottimismo; è una convinzione che la persona possa essere in grado di superare le battute d'arresto e l'incertezza per raggiungere il suo obiettivo finale.

Può emergere progressivamente durante il recupero dopo una certa svolta, e deve essere abbastanza forte da resistere a momenti di disperazione. Implica la fiducia in sé stessi, nelle capacità di sopportare fallimenti, rischi e ulteriori ferite.

- **Identità**

Un altro elemento importante è il recupero di un senso durevole di sé, che potrebbe essere stato perso o deprivato negli individui socialmente emarginati. Un modo per ritrovare il senso di sé è chiamato “ritiro positivo”; sulla base di una ricerca, implica di regolare il coinvolgimento sociale e negoziare lo spazio comune per andare verso gli altri solo quando è sentito sicuro e rilevante. Coltivando lo spazio psicologico personale è possibile sviluppare un ampio senso di sé, comprendere i propri interessi, spiritualità e così via. Questo processo aiuta a costruire il senso di appartenenza sociale ed è generalmente facilitato da esperienze di accettazione interpersonale e reciprocità, dall’altro lato deve affrontare la raffica di messaggi palesi e occulti che provengono dal più ampio contesto sociale. Quando un individuo è pronto per il cambiamento, inizia un processo di lutto, l’accettazione del passato e la costruzione di fiducia nella capacità di passare a una nuova identità di sé possono implicare la gestione di emozioni negative come il dolore, la disperazione e la rabbia.

- **Formazione di strategie di coping sane e schemi interni significativi**

Si dice che le strategie di coping sane siano un elemento cruciale nel processo di recupero. I farmaci o la psicoterapia possono essere utili per attenuare i sintomi negativi delle malattie mentali, ma hanno anche i loro lati negativi. Un paziente ben informato dovrebbe sapere cosa sono, quali sono i vantaggi forniti da tali farmaci e perché gli esperti medici pensano che quello che hanno prescritto sia la soluzione migliore per il percorso della persona. Una migliore comprensione di queste terapie può aiutare a sviluppare la coscienza dei propri tratti interni e dei meccanismi emotivi, portando ad una conoscenza più corretta di sé. Lo sviluppo di strategie di coping e capacità di problem solving può richiedere alla persona di diventare il proprio esperto, in modo da identificare i punti chiave di stress e le possibili strategie da adottare in risposta alle avversità. Comprendere la propria struttura e funzionamento interni può aiutare a costruire un senso di significato e uno scopo generale che si dice sia importante per sostenere il processo di recupero. Ciò può portare al recupero o allo sviluppo di un ruolo sociale o lavorativo e può anche comportare il rinnovamento, la ricerca o l’adozione di una filosofia, religione, politica o cultura che guidi. Secondo la prospettiva postmoderna, questo può essere descritto come “sviluppo di una narrazione”.

- **Empowerment e costruzione di una base sicura**

Condizioni di vita adeguate, potere economico sufficiente, libertà dalla violenza e accesso all’assistenza sanitaria sono stati proposti come strumenti importanti per responsabilizzare una persona nel lungo processo di recupero. Combinato con l’autodeterminazione, si dice che l’empowerment sia fondamentale nel recupero riducendo gli effetti sociali e psicologici dello stress e dei traumi.

La teoria dell’empowerment nelle donne suggerisce che il recupero da malattie mentali, abuso di sostanze e traumi richieda che le sopravvissute comprendano i loro diritti per aumentare la loro capacità di fare scelte autonome. Ciò significa sviluppare la fiducia in un processo decisionale indipendente e assertivo e la ricerca di aiuto, che si traduce in farmaci adeguati e pratiche attive di cura di sé. Un’altra parte importante dell’empowerment è raggiungere l’inclusione sociale e superare lo stigma sociale e il pregiudizio sulle malattie mentali. I sostenitori della teoria dell’empowerment femminile sostengono che è importante riconoscere che la visione di sé di una persona in via di guarigione è perpetuata da



stereotipi e dalla lotta a tali narrazioni. L'empowerment secondo questa logica richiede di riformulare la visione di sé e del mondo di un sopravvissuto. In pratica, l'empowerment e la costruzione di una base sicura richiedono relazioni di supporto reciproco tra sopravvissuti e fornitori di servizi, identificando da parte del sopravvissuto i punti di forza esistenti e una consapevolezza del trauma e del contesto culturale (Francis East, J., & Roll, S. J. 2015).

Il Modello di Recupero VS il Modello Medico

Il modello di recupero per le persone con malattie mentali è opposto al modello medico.

Il modello medico postula che i disturbi mentali abbiano cause fisiologiche e, fino alla metà degli anni Settanta, molti professionisti credevano che i pazienti con condizioni di salute mentale fossero condannati a vivere con la loro malattia per sempre. Questa convinzione ha colpito in particolare le persone con schizofrenia, disturbo schizo affettivo e disturbo bipolare e per il trattamento ci si focalizzava strettamente sull'uso di farmaci.

Il principio caratteristico dell'approccio al recupero è invece la convinzione che le persone possano riprendersi dalla malattia mentale per condurre una vita piena e soddisfacente: ci sono voluti due decenni perché questa convinzione di base prendesse piede nella comunità medica. I pazienti hanno svolto un ruolo importante nello sviluppo di questa prospettiva centrata sulla persona esprimendo il loro interesse ad essere attivamente coinvolti nel proprio trattamento. Attraverso le loro esperienze vissute i pazienti, hanno dimostrato che ricevendo i giusti supporti potevano vivere una vita attiva nella società. Questo cambiamento storico nell'approccio all'intervento riflette il secondo pilastro fondamentale del modello di guarigione: il cambiamento più duraturo avviene quando il paziente lo dirige.

Anche se il modello medico e quello di recupero spesso sembrano essere in contrasto tra loro, i ricercatori suggeriscono che dovrebbero essere considerati complementari quando si pianifica un intervento. Le informazioni fisiologiche che emergono dall'approccio medico devono essere prese in considerazione per valutare meglio i bisogni medici di un paziente, mentre il suo coinvolgimento in prima persona consente al trattamento di essere centrato sulla persona e quindi più efficace.

I dati empirici raccolti dalla ricerca medica sono fondamentali per definire i trattamenti appropriati che un paziente deve subire; questi devono combinarsi con l'empowerment personale e il supporto tra pari forniti dal modello di recupero così da affrontare meglio le malattie e con un conseguente più alto tasso di successo.

Applicazione dell'approccio al recupero nella Homelessness

L'approccio al recupero sta cambiando il trattamento delle malattie mentali, della dipendenza da sostanze e dei disturbi da stress traumatico. Tuttavia, questo tipo di approccio non è stato ancora ben integrato nei servizi per gli homeless.

Nei servizi per gli homeless si segue raramente l'approccio al recupero e molto spesso si forniscono solo servizi di cura rispondenti ai bisogni primari. Diverse figure lavorano per fornire i numerosi servizi necessari per aiutare gli homeless: alloggi, centri di accoglienza, forniture di cibo, assistenza per l'occupazione, cure mediche, supporto per la salute mentale, programmi di riabilitazione e programmi di servizi sociali, ma sono spesso separati da diversi flussi di finanziamento. La sfida fondamentale è costruire un modello di assistenza unificato e orientato al recupero attraverso la rete multidisciplinare di fornitori di servizi per gli homeless.



FOTOGRAFÍA: pexels-mental-health-america-(mha)-5543374.jpg Aplicación del modelo de recuperación en las personas sin hogar



Tabella 1. Guidare la trasformazione dei sistemi di servizio utilizzando principi di recupero personali¹

Approccio tradizionale	Orientato al recupero personale	Recupero nel sistema dei servizi
Il recupero potrebbe non essere possibile a tutti	Il recupero è possibile a tutti	La trasformazione dei sistemi orientata al recupero è possibile.
L'impatto del trauma non è ben compreso nel fornire servizi alle persone che hanno storie di homelessness	L'impatto del trauma gioca un ruolo centrale nella vita di chi riceve i servizi	Politiche, pratiche e ambienti sono adattati per includere la risposta traumatica nelle persone che ricevono e forniscono servizi.
Tendenza a classificare le persone in maniera rigida: "sano" o "malato"; "homeless cronico" o "impegnato nei servizi" piuttosto che vedere la loro vita in un processo dinamico.	Dinamico e olistico. Vede le persone nell'intero contesto della loro vita. Il recupero è un processo che si svolge lungo un continuum non necessariamente lineare.	Dinamico e olistico. Considera l'organizzazione stessa come organica. Regola le politiche e le pratiche in base agli input degli utilizzatori e del personale.
I fornitori sono gli esperti nel processo di recupero e sanno cosa è meglio per gli utenti. Ci si aspetta l'adesione. La coercizione e la forza possono verificarsi occasionalmente.	L'autodeterminazione e l'autonomia degli utenti sono incoraggiate come esperti nel proprio recupero. Le organizzazioni sono partner nel processo di recupero. La forza e la coercizione sono antitetichie al recupero, minando la fiducia e la connessione e portando a un nuovo trauma.	L'autodeterminazione e l'autonomia sono incoraggiate tra il personale che è apprezzato per la sua competenza. Concentrazione sulla riduzione degli squilibri di potere e sull'agire in modo collaborativo. Le politiche cercano di eliminare le pratiche coercitive e di ridurre un nuovo trauma all'interno del luogo di lavoro.
Guidato dalla diagnostica, focalizzato sui sintomi	Focalizzazione sui punti di forza, valorizzando competenze e abilità.	Focalizzazione sulla forza dell'organizzazione, valutazione di tutto il personale per capacità, abilità e competenze.
Non particolarmente aperto alla revisione pubblica.	La condivisione delle informazioni porta a maggiore scelta, autonomia, maggiore autodeterminazione, connessione e fiducia.	Promuove la trasparenza e la responsabilità a tutti i livelli fornendo informazioni apertamente
Le relazioni si basano su gerarchie e autorità in base alla posizione. La condivisione del potere è limitata	Il potere è condiviso. Le relazioni collaborative si basano sull'autenticità, l'onestà e il riconoscimento degli squilibri di potere.	Collaborativo. Valorizza tutti i membri dell'organizzazione come contributori al benessere dell'organizzazione. Riconosce gli squilibri di potere e cerca di condividere il potere quando possibile.

¹Fonte: Prescott L, Harris L. (2007). Moving Forward, together: Integrating Consumers as Colleagues in Homeless Service Design, Delivery and Evaluation. Rockville, MD: Center for Mental Health Services, Substance Abuse and Mental Health Services Administration. Manuscript Submitted for Publication.

La tabella 1 contrappone l'approccio tradizionale ("il recupero potrebbe non essere possibile per tutti") con i valori orientati al recupero individuale ("il recupero è possibile per tutti") e prevede come i valori orientati al recupero individuale possono trasformare i valori del sistema di servizio, per creare un nuovo paradigma di cura orientata al recupero e trasformazione dei sistemi ("la trasformazione dei sistemi orientata al recupero è possibile"). Questa tabella è una guida utile per tradurre i valori di guarigione individuali nella trasformazione dei sistemi di cura.

Per integrare i principi del recupero nei sistemi di assistenza per le persone senza fissa dimora, un punto di partenza utile è concentrarsi sullo sviluppo di relazioni che promuovono il recupero, l'empowerment, la speranza e i valori centrati sulla persona. Le persone in fase di recupero da problemi di salute mentale e uso di sostanze identificano l'aver una persona affidabile di cui potersi fidare, sia come il loro bisogno più significativo che come il facilitatore più importante del recupero. Molti individui che sono usciti dalla condizione homelessness attribuiscono il loro successo alle connessioni personali con gli altri. Spesso, il processo di ricostruzione dell'individualità avviene all'interno della relazione con un operatore dei servizi.

La ricerca suggerisce che l'outreach è un passo fondamentale per coinvolgere le persone homeless "per stabilire una connessione personale che fornisca l'innescò per il viaggio di ritorno a una vita vitale e dignitosa". Riconnettersi a un senso vitale di sé e della comunità è un passo cruciale nel processo di recupero per le persone che hanno sperimentato la homelessness.

L'integrazione degli utilizzatori è una strategia concreta per sviluppare un orientamento al recupero nei programmi di servizio per gli homeless. Integrare le persone con esperienze di homelessness, problemi di salute mentale, uso di sostanze e traumi, nel personale operativo e nei ruoli di leadership nei programmi è un passo necessario verso la trasformazione della cultura organizzativa e dei modelli di erogazione dei servizi. Un programma di servizi per homeless gestito da utilizzatori e personale-utilizzatore rientra in tre categorie: servizi gestiti dai consumatori (gestiti e amministrati in maggioranza dagli utilizzatori); servizi di partnership con gli utilizzatori (gli utilizzatori forniscono servizi in partnership con i non utilizzatori); e utilizzatori volontari e dipendenti (personale di utilizzatori).

Ispirandosi ai principi dell'approccio al recupero, l'integrazione contribuisce a un orientamento al recupero promuovendo l'empowerment degli utilizzatori in tutte le fasi del processo: in qualità di "ambasciatori del recupero", i membri utilizzatori del personale fungono da incarnazione del principio fondamentale del recupero, la speranza .

Un progetto di successo: l'esperienza del Connecticut

Lo stato del Connecticut è stato un leader nell'introduzione di cure orientate al recupero e ha cominciato la sua iniziativa di recupero nel 2000, prima che il recupero diventasse in prima linea nell'agenda nazionale. Fin dall'inizio, si è trattato di un'iniziativa sistemica volta a trasformare il sistema di cura in un sistema che "identifichi e costruisca sulle risorse, i punti di forza, le aree di salute e di competenza di ogni individuo per sostenere il raggiungimento di un senso di padronanza sulla sua condizione, mentre riacquista un significativo, costruttivo, senso di appartenenza alla comunità più ampia"

L'iniziativa del Connecticut includeva una collaborazione con il Programma per il Recupero e la Salute della Comunità dell'Università di Yale per creare un Istituto di Istruzione e Formazione per il Recupero per formare operatori in aree quali, guide al recupero, pianificazione centrata sulla persona, reclutamento e lavoro con personale paritario, supporto tra pari, competenza culturale, colloqui motivazionali e altri argomenti.

Vale la pena evidenziare due lezioni dall'esperienza del Connecticut:



- La prima lezione appresa è che il recupero non si riferisce a nessun servizio, intervento o supporto, ma piuttosto a ciò che le persone stesse fanno per facilitare i propri recuperi. Questo è importante perché sottolinea l'importanza di coinvolgere gli utenti, essere centrati sulla persona e lavorare in collaborazione con tutte le parti interessate per sviluppare un senso condiviso di come dovrebbe essere un sistema di cura orientato al recupero.
- La seconda importante lezione dall'esperienza del Connecticut è che il recupero non può essere semplicemente "aggiunto" ai servizi esistenti, ma deve essere un obiettivo complessivo e un valore integrato a livello sistemico per trasformare e riallineare politiche, pratiche, procedure, servizi e supporti.

Queste lezioni forniscono importanti precedenti che potrebbero aiutare a promuovere l'adozione di un orientamento al recupero nella rete di assistenza agli homeless

In conclusione, l'empowerment dell'individuo nel recupero è un cardine fondamentale del processo, che non è lineare, deve essere basato su punti di forza e deve svilupparsi sulle molteplici abilità dell'individuo. Il recupero potrebbe diventare un obiettivo e un valore generale che potrebbe trasformare e riallineare le politiche, le pratiche, le procedure, i servizi e i supporti della rete di assistenza agli homeless. Questi cambiamenti hanno il potenziale di migliorare la vita di milioni di persone homeless.

5.4 Ulteriori letture

- Sheperd et al., [*Making Recovery a Reality*](#), 2008

UNITÀ 6: TRAUMA E HOMELESSNESS

6.1 Introduzione

In questa unità troverai delle informazioni di base sul trauma e su come influenzi le capacità, la salute e la qualità di vita della persona. Esamineremo i sintomi della traumatizzazione e, in particolare come il trauma abbia effetto sull'eccitamento del sistema nervoso². L'unità fornisce inoltre metodi per ottimizzare l'eccitamento del proprio sistema nervoso e quello del cliente. Alla fine dell'unità, viene spiegato come si intrecciano homelessness e trauma e perché la violenza in particolare è collegata al trauma negli homeless.

6.2 Obiettivi formativi

- Comprendere cos'è il trauma
- Scoprire i diversi tipi di trauma
- Acquisire familiarità con il concetto di Window of Tolerance
- Apprendere i sintomi del trauma
- Acquisire strumenti per lavorare con persone traumatizzate
- Comprendere perché essere homeless è un episodio traumatico
- Comprendere come le esperienze di violenza causano traumi

6.3 Cos'è il trauma?

Il trauma è un danno causato da forza maggiore. Una crisi traumatica è un evento improvviso, sorprendente e insolitamente potente che causerebbe sofferenza a chiunque. Il trauma si verifica quando un individuo semplicemente non trova il modo di proteggersi dal dolore causato da un evento traumatico. Il dolore mentale è troppo intenso e gli eventi si bloccano nella mente e nel corpo delle persone. Oltre all'evento traumatico che accade a sé stessi, anche assistere all'esperienza traumatica di un'altra persona può essere traumatico. A volte non si tratta di ciò che è successo, ma di ciò che è stato trascurato, un esempio di questo è la mancanza di cure nell'infanzia.

Il trauma è una fuga e un occultamento: le persone traumatizzate in genere cercano di evitare e negare ciò che è accaduto e provano vergogna e senso di colpa. La gravità o il livello del trauma è influenzato dall'intensità e dalla durata dell'evento, dalla frequenza, dall'imprevedibilità, dall'incontrollabilità. Anche l'accumulo di fattori di stress, la mancanza di cure e sostegno sociale e l'abuso emotivo predispongono al trauma. È anche noto che le donne sono più colpite dai traumi rispetto agli uomini.

Solitamente il trauma si attiva indipendentemente dalla volontà e provoca nella persona che lo vive una profonda ansia e una sensazione di non poter controllare il proprio corpo o la propria mente. I trigger sono strettamente correlati alla causa del trauma, ci sono stimoli che innescano un'esperienza

² The controlling of cognitive and physiological activation using cognitive behavioral methods (APA Dictionary of Psychology)



traumatica o un ricordo, questi stimoli possono essere qualsiasi cosa: un odore, un suono, lo sguardo di un'altra persona, il modo in cui qualcuno ti tocca o un evento particolare.

Se il cervello è esposto a stress intenso durante l'infanzia possono verificarsi cambiamenti nervosi permanenti. Ciò significa che una persona traumatizzata è più incline a provare stress rispetto a una persona che non è stata esposta a eventi traumatizzanti. Lo stress attiva anche uno stato di emergenza fisico, pertanto, una persona traumatizzata può avere difficoltà a regolare le proprie emozioni e anche piccoli eventi possono farla deragliare dalla vita normale.

I traumi si possono dividere in due gruppi:

Tipo 1 si riferisce a singoli episodi che sono inaspettati e vengono fuori dal nulla.

Tipo 2 si riferisce a traumi complessi che possono essere stati vissuti durante l'infanzia o nelle prime fasi dello sviluppo di una persona. Il trauma di tipo 2 deriva anche da esperienze traumatiche ripetitive e di lunga durata.

ESEMPI DI TRAUMA	
TIPO 1	TIPO 2
<ul style="list-style-type: none"> • Malattia grave • Molestie o violenze sessuali • Aggressione o rapina • Essere vittima o testimone di un reato • Essere testimoni di un attacco terroristico o di una catastrofe naturale • Incidente stradale • Incidente militare di combattimento • Ricovero o degenza psichiatrica • Il parto • Trauma medico • Trauma post-suicidio • Malattia o diagnosi di una condizione di pericolo di vita 	<ul style="list-style-type: none"> • Abuso emotivo durante l'infanzia • Violenza domestica • Trascuratezza emotiva e trauma da attaccamento • Abbandono • Violenza verbale • Coercizione • Violenza domestica fisica • Errata diagnosi prolungata di un problema di salute • Bullismo a scuola o sul posto di lavoro • Molestie emotive e sessuali • Trascuratezza fisica • Educazione troppo dura, a volte religiosa.

Cosa causa il trauma ad una persona?

In generale, una persona sana crede che il mondo sia buono, che la vita abbia uno scopo e che le persone siano preziose. Un evento traumatico minaccia il sistema di credenze di una persona. Un evento scioccante può persino distruggere il sistema di credenze poiché accade in modo imprevedibile e casuale. L'illusione dell'invulnerabilità svanisce e la persona perde il senso del controllo.

Le esperienze traumatiche sono specifiche della psiche umana perché sono immagazzinate nella memoria a differenza degli eventi quotidiani. Quando un individuo si trova in una situazione altamente stressante, il suo corpo secerne ormoni endogeni chiamati ormoni dello stress che rafforzano il





ricordo di una situazione traumatica. I ricordi traumatici sono registrati, almeno in parte, in forma non linguistica come immagini, odori, emozioni e suoni. La crisi traumatica è una questione di perdita: la perdita della propria salute, della persona amata, del proprio stile di vita o del senso della vita. È quindi naturale che una crisi possa causare sentimenti di tristezza, colpa, disperazione e vergogna. Affrontare una crisi traumatica richiede molte risorse mentali e resistenza fisica.

Sintomi del trauma

I sintomi del trauma possono includere sintomi fisici, mentali o sociali di quasi tutti i tipi, nonché sintomi legati alla regolazione affettiva. I sintomi possono essere ad esempio deficit di attenzione, distrazione, svenimenti, dipendenze, attacchi di panico, disturbi alimentari, dolore fisico e intorpidimento, tendenza alla sfiducia, allucinazioni, depressione e stanchezza. Considerando questa varietà, non sorprende che i pazienti traumatizzati ricevano diagnosi psichiatriche multiple e variabili. Il trauma e i suoi sintomi influenzano ampiamente il funzionamento umano. Tra i tanti sintomi diversi, abbiamo scelto i seguenti su cui concentrarci: 1. problemi di eccitamento del sistema nervoso, 2. difficoltà nelle relazioni interpersonali, 3. emozioni e distacco, 4. dipendenze e comportamenti autodistruttivi.

1. Problemi di eccitamento del sistema nervoso

I problemi legati alla regolazione dell'eccitamento del sistema nervoso sono sintomi molto tipici del trauma. Comprenderli è molto importante quando si incontra una persona con esperienze traumatiche. È bene ricordare che varia anche la regolazione dell'eccitamento nervoso del professionista ed è importante che lui sia in uno stato fiducioso durante gli incontri con i clienti.

LA FINESTRA DI TOLLERANZA

La finestra di tolleranza è un concetto usato per descrivere la zona di eccitazione in cui una persona è in grado di svolgere le sue funzioni in modo più efficace. Quando le persone si trovano all'interno di questa zona, sono in genere in grado di ricevere, elaborare e integrare facilmente le informazioni e di rispondere alle esigenze della vita quotidiana senza troppe difficoltà. Questa finestra ottimale è stata chiamata così per la prima volta da Dan Siegel.



Nello stato di sotto eccitamento il sistema nervoso parasimpatico si prepara a una potenziale morte e il corpo si prepara a fare il morto. Uno stato costante di sotto eccitazione può facilmente portare all'isolamento e al prolungamento dello stato paralizzato. Un mezzo efficiente per controllare la sotto eccitazione in una situazione scatenante è l'attivazione del corpo e l'ancoraggio nel momento presente. Sentimenti di vuoto, esaurimento, mancanza di pensieri, indolenza e ridotta capacità funzionale possono portare a una vita isolata che va avanti al "rallentatore". Il sotto eccitamento come meccanismo traumatico è legato al restringimento della coscienza, in risposta a situazioni che sono state soverchianti per la persona, a volte già nella sua infanzia. Per qualcuno che non ha familiarità con il trauma, il comportamento di sotto eccitamento può sembrare una mancanza di motivazione, che a sua volta può influenzare la cooperazione tra l'homeless e l'operatore.

Durante l'infanzia, la paralisi può svilupparsi come strategia di coping in situazioni opprimenti, in cui la sottomissione è l'unica possibilità di ridurre al minimo il danno. La paralisi come sintomo traumatico è di solito una strategia di sopravvivenza infantile, che si trasforma in un sintomo controproducente nell'età adulta, quando le condizioni e l'ambiente sono cambiati. Come strategia di reazione al trauma, nascondersi sotto una coperta può sembrare inappropriato nell'età adulta, ma è considerato l'unica strategia "sensata" o di fatto un modello automatizzato dalle parti del sistema nervoso che rimangono nella realtà del trauma.

L'opposto del sotto eccitamento è il sovra eccitamento, in cui lo stato di "attacco o fuga" è attivato dal sistema nervoso simpatico. Nello stato di sovra eccitamento la respirazione e la frequenza cardiaca aumentano, i sensi sono acuti e il corpo è pronto a scappare. Molti individui traumatizzati vivono in uno stato di tensione costante. Il ricordo di un trauma può portare a uno stato mentale difficile e ansioso, dal quale può essere difficile uscire, capirlo o descriverlo. I sintomi possono includere: ansia cronica, difficoltà ad addormentarsi o rimanere addormentati, difficoltà di concentrazione, irritabilità, rabbia e scoppi di rabbia, attacchi di panico e sentirsi costantemente minacciati.

Molti di coloro che hanno lavorato con persone che hanno vissuto come homeless riconosceranno sicuramente un cliente che diventa improvvisamente nervoso e agitato e potrebbe volersene andare. Ciò non significa che il professionista abbia necessariamente fatto qualcosa di sbagliato. Qualcosa in una riunione, come la voce del professionista o un luogo di incontro scomodo per il cliente, può innescare il ricordo di un trauma. Una reazione improvvisa può sorprendere sia il professionista che il cliente e il cliente può essere interpretato erroneamente come suscettibile e violento.

2. Difficoltà nelle relazioni interpersonali

Nelle loro relazioni, le persone traumatizzate spesso affrontano molte sfide e complessità. Queste complessità sono legate al non avere fatto esperienza di relazioni affidabili e sicure. Semplicemente, queste persone non hanno avuto la possibilità nella vita di imparare come funzionano le normali relazioni, come difendersi e a volte non essere d'accordo con gli altri, come ascoltare ed essere ascoltati, come scusarsi e perdonare e poi andare avanti insieme.

Fondamentalmente, ciò su cui si basano le complessità relazionali è la fiducia che in questi casi è stata rotta o quasi distrutta. L'ambiente infantile di un individuo traumatizzato ha richiesto una vigilanza costante, l'individuazione delle minacce e la paura del peggio. La persona traumatizzata cerca di anticipare la minaccia e il pericolo e, di conseguenza, trova facilmente queste cose nei gesti, nelle espressioni e nelle parole degli altri in ogni momento. A causa del trauma, le normali capacità di rilevare le minacce e i pericoli possono essere diventate così distorte che non si è più in grado di distinguere le persone che sono affidabili da quelle che non lo sono. Questa linea di condotta porta facilmente all'isolamento e al ritiro dalle relazioni, e prima o poi spinge anche gli altri ad allontanarsi.

L'acquisizione di nuove abilità interpersonali richiede un grande lavoro e introspezione per quello che possono essere i propri contributi, perché si possa iniziare a migliorare la qualità delle proprie relazioni e avere la possibilità di esperienze compensative. Gli schemi di pensiero e di azione possono



essere esaminati insieme a persone affidabili. In generale, è possibile pensare che di solito, le persone abbiano buone intenzioni.

3. Emozioni e distacco

Molte persone traumatizzate descrivono di aver perso il contatto con i propri sentimenti. Spesso, il distacco emotivo può essere collegato all'esperienza di eventi traumatici o a qualche altra situazione stressante, conscia o inconscia. Per altri, il distacco è qualcosa di normale nella loro vita quotidiana, hanno emozioni che sono isolate da qualche parte al di fuori della loro consapevolezza, così che i sentimenti non possono attivarsi correttamente nella vita di tutti i giorni, non importa quanto questo possa essere naturale o no.

Alcune persone sentono che la loro vita non è altro che un insieme di forti emozioni e si ritrovano a oscillare da un estremo all'altro, per altri le emozioni mancano completamente. Altri ancora possono cadere in uno stato non emozionale e, successivamente, diventare estremamente emotivi. Le emozioni più lievi o intermedie possono essere difficili da riconoscere.

Il sistema nervoso autonomo che rileva le minacce in un individuo traumatizzato opera più velocemente della mente cosciente, così che le risposte a varie situazioni, ad esempio nei confronti delle altre persone, non sono sempre appropriate.

“Spesso, quando certe cose mi passano per la testa, divento perfettamente calmo. Analizzo e racconto quello che è successo sorridendo, e parlo di me e delle mie esperienze in modo distaccato, come se ci fosse un muro in mezzo, non ho alcun contatto emotivo. Non mi tocca, non ci sono io, anche se so che è la mia vita”.

4. Comportamento di dipendenza e autodistruttivo

Un trauma emotivo può portare a varie dipendenze. In altre parole, le dipendenze possono essere radicate in esperienze di estraneità, distacco e disconnessione, per le quali ci si sforza di trovare una soluzione. Alla ricerca della soluzione, il tossicodipendente viene intrappolato in attività o sostanze che producono piacere, eccitazione, sollievo, appagamento. La dipendenza può manifestarsi come dipendenza da alcol o droghe, pornografia, cibo o gioco d'azzardo o anche da qualche tipo di attività o lavoro. La dipendenza può essere vista come un tentativo di riparare o alleviare un trauma precoce, inconscio o identificato.

L'autodistruttività si presenta in molte forme, tra cui la ripetizione degli eventi traumatici, l'intontimento delle proprie emozioni o la fuga da sé stessi. Spesso, nel provare dolore c'è l'idea di evitare qualche emozione o ricordo traumatico che sarebbe ancora più doloroso, per quanto possa sembrare irrazionale, questi pensieri crudeli e arrabbiati hanno buone intenzioni per il sistema generale. Durante alcune condizioni opprimenti nella propria vita, la parte autodistruttiva è servita a proteggere le altre parti facendo del male a sé stessi. Tuttavia, nella vita adulta, è disponibile una gamma molto più ampia di meccanismi di adattamento. Nel recupero, è importante che l'individuo si eserciti a proteggere sé stesso e tutte le sue parti utilizzando strategie alternative che non siano distruttive.

L'uso di sostanze è associato in molti casi agli homeless, ma ovviamente non sempre. Anche se una persona non aveva un problema di abuso di sostanze prima di essere homeless, trovarsi in quella condizione può essere un'esperienza così difficile che la persona cerca di combattere i sentimenti dolorosi usando sostanze inebrianti. Per chi ha imparato a sfuggire ai propri ricordi traumatici con sostanze inebrianti, il recupero può essere difficile, con la sobrietà, le esperienze traumatiche tornano

alla mente e possono essere difficili da affrontare, in una situazione come questa, una persona ha bisogno di un aiuto specializzato.

Strumenti che possono essere utilizzati nel lavoro con persone che hanno subito traumi:

Formazione psicologica (fornire informazioni e conoscenza sui disordini mentali. Le informazioni sul trauma aiutano a gestire i sintomi e, con la conoscenza, una persona può comprendere meglio il proprio mondo interiore.)

- Metodi creativi (musica, arte ecc.)
- Esercizi di respirazione e rilassamento
- Assicurarsi che i bisogni umani fondamentali (cibo, sonno, reddito economico, ecc.) siano soddisfatti nel miglior modo possibile

Aspetti utili quando si organizza e si gestisce un appuntamento con un cliente che ha subito un trauma:

- Lascia che sia il cliente a scegliere l'ora e il luogo per l'appuntamento
- Spiega quanto tempo è stato riservato all'incontro e di cosa si parlerà. Alla fine, fai un riassunto delle cose importanti discusse/concordate.
- Tieni un orologio e un calendario in un luogo visibile durante gli appuntamenti in modo che il cliente possa essere più orientato al tempo
- Rassicura il cliente che può andarsene se necessario
- Consenti al cliente di tenere qualcosa tra le mani, ad es. tazza di caffè, pallina antistress
- Supporti per la memoria (post-it, dettatura di cose importanti al telefono o a una persona di supporto)
- Prepararsi con cura agli incontri con il cliente in modo che non debba raccontare molte volte cose e situazioni difficili
- Fai una pausa tra gli appuntamenti con i clienti in modo che il tuo eccitamento sia ottimale

Trauma e homelessness sono interconnessi

Le esperienze traumatizzanti possono essere un fattore importante nel percorso di molte persone verso la homelessness. È probabile che le persone che diventano homeless abbiano subito qualche forma di trauma, spesso durante l'infanzia. Circa l'85% di coloro che hanno avuto problemi con la giustizia penale, l'abuso di sostanze e i servizi per gli homeless hanno subito traumi da bambini.

Il trauma si verifica spesso quando la persona è già homeless, ad esempio subendo un'aggressione, violenza sessuale o qualsiasi altro episodio violento. Le persone possono anche essere traumatizzate dai servizi sociali che le fanno sentire impotenti e controllate; ad esempio, se mancano di privacy e non sono sufficientemente coinvolti nel processo decisionale relativo ad aspetti che li riguardano come utente del servizio.



La condizione stessa di homeless può essere considerata un'esperienza traumatica sotto molti aspetti. Spesso la perdita di una casa insieme alla perdita dei legami familiari e dei ruoli sociali può essere traumatica. Questo perché "come altri traumi, diventare homeless rende le persone spesso incapaci di controllare la propria vita quotidiana".

Violenza e homelessness

Gli homeless subiscono violenza. La violenza subita dalle donne homeless è particolarmente varia. Nel Regno Unito, ben il 95% delle donne senzatesto ha subito violenze fisiche e l'80% ha subito violenze sessuali. Le cifre possono essere simili in altri paesi. Le esperienze di violenza e sfruttamento di molte donne sono iniziate nella loro infanzia. Un'esperienza di violenza domestica è comune tra i giovani, i single adulti e le famiglie che diventano homeless. Per molti, è la causa immediata della loro condizione di homeless.

"La violenza domestica può essere definita come un danno fisico, sessuale o psicologico da un attuale/ ex partner o coniuge, nonché da altri membri della famiglia o dai familiari di un partner. Il DV può assumere molte forme, tra cui lesioni fisiche, abusi e stupri o crudeltà mentale sotto forma di bullismo, insulti o molestie. Molto spesso, la violenza domestica è una combinazione di abusi fisici, sessuali e emotivi. Questo tipo di violenza può verificarsi tra coppie eterosessuali o LGBTQ2S e non richiede intimità sessuale".



FOTOGRAFIA:pexels-serkan-göktay-66757

Ci sono varie forme di violenza:

- **Violenza fisica:** spingere, prendere a pugni, prendere a calci, tirare i capelli, colpire alla testa, graffiare, strappare, scuotere, usare un'arma da fuoco o da taglio, minacciare di violenza fisica.

“Dormo spesso, con qualcun altro, perché dormire da solo è pericoloso. Sono stato picchiato molte volte mentre tutte le mie cose sono state derubate. Ma a volte sono stato anch’io violento. Per la strada vigono le leggi della giungla. - Uomo di 49 anni”

- **Violenza psicologica:** sottomissione, critica, insulti, disprezzo, controllo, limitazione dell’interazione sociale, gelosia morbosa, isolamento, rottura di cose, danni agli animali domestici o la minaccia di una delle suddette cose o suicidio.

“Ora, a posteriori, ho capito che cos’è la violenza. Durante il periodo in cui vivo per strada, sono stata insultata da tutti, sia da altri homeless che dai passanti. Poi, sono stata nelle grinfie di una banda per un certo periodo. Se non avessi rubato per loro, avrebbero minacciato di uccidere il mio cane”. Donna dopo 8 anni di vita per strada.

- **Violenza sessuale:** stupro, tentato stupro, coercizione in varie forme di attività sessuale o rapporto sessuale, minaccia di violenza sessuale, svilimento sessuale, costrizione alla pornografia, divieto dell’uso di contraccettivi, induzione all’aborto, limitazione dell’autodeterminazione sessuale.

“Essere una homeless non è sicuro. Sono abituata a essere toccata anche se non voglio. A volte ho un posto dove dormire presso alcuni uomini e spesso chiedono sesso in cambio. Alcune volte ho acconsentito perché temevo di essere violentata. Adesso ho capito che era stupro”. Donna di 26 anni

- **Violenza economica:** impedire l’uso autonomo del denaro, impedire la partecipazione al processo decisionale sul denaro o forzare la consegna del proprio denaro a un’altra persona, minacciare di violenza economica o ricatto.

“Non ho mai avuto soldi. Dovevo dare i sussidi sociali al mio coniuge e lui mi dava un po’ di soldi se avevo bisogno di qualcosa. Aveva anche la mia carta d’identità, che spesso perdeva. Il mio assistente sociale non capiva perché avevo spesso bisogno di un nuovo documento d’identità. Pensava che fossi negligente e che l’avessi persa io”. Giovane donna

- **Stalking:** contatti indesiderati ripetuti, diffusione di informazioni false, distruzione di proprietà, intimidazione, inseguimento, spionaggio, furto e uso improprio di dati personali.

“Ora sono in un centro di accoglienza con i miei figli. Siamo senza tetto perché non possiamo tornare a casa nostra. Mio marito è violento e mi sta perseguitando. Aspettavamo da tempo di andare in una nuova casa, ma è difficile trovarla. Dobbiamo trasferirci in un’altra città e non possiamo vivere in un appartamento al piano terra perché lì non mi sento al sicuro. Il mio assistente sociale non lo capisce”. Madre di due bambini

- **Abuso o negligenza:** lasciare un bambino, un anziano o una persona disabile incustodito, senza aiuto o cure, mediche in situazioni in cui la vittima è dipendente. Danneggiare un’altra persona con droghe, sostanze intossicanti, sostanze chimiche o solventi.

“Quando ero bambina i miei genitori mi lasciavano a casa da sola per giorni. Avevano un problema di abuso di sostanze. Sono dovuta andare in una casa-famiglia e ho iniziato a fare uso di droghe io stessa. Non sono stata in grado di prendermi cura dei miei figli. Li ho dati via perché non voglio che facciano le stesse esperienze che ho fatto io”. Donna di 44 anni, da 5 anni homeless”

- **Violenza culturale e religiosa:** costringere al rispetto di una religione, minaccia di violenza o uso della violenza con riferimento alla religione o alla cultura come giustificazione, ad es. esaltare la violenza e le minacce radicate nella religione.

“La mia famiglia era molto religiosa e vivevamo in una piccola località. So da quando ero molto giovane di essere omosessuale. Quando l’ho detto ai miei genitori, mi hanno considerato malato. Non sono stato accettato nella mia comunità religiosa e ho dovuto andarmene da casa in una



città più grande. Ero solo e non conoscevo nessuno. Ho iniziato a bere alcolici, ho interrotto i miei studi e sono finito homeless". Uomo di 39 anni

6.4 Ulteriori letture

- Trauma and brain: <https://www.youtube.com/watch?v=xYBUY1kZpf8>
- Adverse Childhood Experiences (ACEs): Impact on brain, body and behavior <https://www.youtube.com/watch?v=W-8jTTIsJ7Q>
- Opening Doors Trauma Informed Practice for the Workforce <https://www.youtube.com/watch?v=zg8ahtHIRxU>

UNITÀ 7: CREARE, MANTENERE E RIPARARE I LEGAMI SOCIALI. COLLEGAMENTO CON LA COMUNITÀ.

7.1 Introduzione

Questa unità esaminerà la giustizia riparativa come un concetto che si occupa dell'ampia gamma di conflitti che rientrano nel titolo di conflitto basato sulla comunità. Esaminerà in primo luogo cos'è la giustizia riparativa e la sua motivazione riguardo le persone senza dimora. In secondo luogo, esaminerà l'applicazione nel mondo reale della giustizia riparativa nella lotta ai conflitti che sorgono per mezzo delle persone senza dimora e di come sanare le divisioni che esistono tra comunità e individui.

7.2 Obiettivi formativi

- Apprendere i concetti e i principi alla base della giustizia riparativa
- Esplorare come la giustizia riparativa può essere applicata al sistema di giustizia penale
- Comprendere come la giustizia riparativa può svolgere un ruolo nella guarigione delle relazioni e dei conflitti familiari
- Apprendere come la giustizia riparativa può essere applicata alle persone senza dimora
- Acquisire familiarità con esempi di buone pratiche di giustizia riparativa in quest'area

7.3 Giustizia riparativa: introduzione teorica

Nella sua essenza, la giustizia riparativa è un approccio alla giustizia che mira a riunire la vittima e l'autore coinvolti in un crimine o in una controversia al fine di riparare il danno arrecato. Quando applicato al sistema di giustizia penale, la vittima e l'autore del reato tengono incontri, spesso supervisionati da agenti di polizia o assistenti sociali che fungono da mediatori nella discussione. Lo scopo di questi incontri è discutere le motivazioni dell'autore del crimine, il danno causato alla vittima e cosa si può fare per aiutare il processo di riparazione.

L'approccio della giustizia riparativa differisce dal sistema più comune di giustizia punitiva, la giustizia punitiva è una metodologia che crede nella punizione come metodo per cambiare il comportamento degli individui, in primo luogo scoraggiando il crimine o punendo i criminali così severamente che non trasgrediranno più. Mentre la giustizia punitiva deve esistere in una forma o nell'altra per scoraggiare i crimini più efferati, fa invece poco per sanare le fratture create dal crimine o per affrontarne le cause profonde.

La giustizia riparativa all'interno del sistema di giustizia penale cerca di aiutare la vittima a trovare un epilogo agli eventi accaduti, oltre a coinvolgere l'autore nel processo di guarigione piuttosto che bandirlo dalla comunità di cui fa parte. È importante notare che la metodologia della giustizia riparativa non può essere applicata a tutti i casi e deve essere affrontata con la piena collaborazione e conoscenza del processo da parte della vittima. Mentre il processo mira ad aiutare la vittima, l'esecutore e la comunità, i bisogni della vittima devono venire prima di tutto.

Al di fuori del sistema di giustizia penale, l'applicazione della giustizia riparativa diventa più complessa, questo perché, nei conflitti relazionali nella vita quotidiana, spesso non c'è una netta divisione tra

vittima e responsabile. Tuttavia, anche se i conflitti non soddisfano i canoni per essere perseguiti nei tribunali penali o semplicemente non sono di natura criminale, possono comunque rappresentare un conflitto, pertanto, la giustizia riparativa può svolgere un ruolo chiave in queste circostanze poiché il conflitto può ancora essere affrontato e risolto. La teoria della giustizia riparativa impone che tutte le parti coinvolte abbiano uguale diritto all'equità, alla dignità, al rispetto e ad essere ascoltate, quindi vengono solitamente impiegate pratiche come la mediazione e la guarigione di gruppo. Queste pratiche saranno esaminate ulteriormente nell'unità.



FOTOGRAFIA: beth-macdonald-mbND4xtrIVY-unsplash.jpg

L'obiettivo dell'applicazione della giustizia riparativa in questi casi è di ridistribuire il potere assicurando che tutte le parti lascino la sessione con la sensazione che le loro voci siano state ascoltate e le loro recriminazioni affrontate. Inoltre, verrà redatto un piano chiaro tra le parti, stabilendo come continuare a progredire ulteriormente. Questi processi non cercano di attribuire colpe, ma di esplorare le motivazioni e le cause delle azioni, mentre cercano soluzioni su come andare avanti.

Tuttavia, come accade con la maggior parte degli approcci teorici, anche la giustizia riparativa può avere i suoi limiti. La giustizia riparativa si basa sulla capacità di stabilire un dialogo aperto tra chi ha causato il danno e la vittima, o la comunità.

Tuttavia, nelle relazioni più dannose e tossiche, questo dialogo non può essere instaurato poiché potrebbe esporre la vittima a ulteriori danni. Ciò è particolarmente evidente nelle relazioni che sono state violente, in cui qualsiasi tentativo di coinvolgere nuovamente la vittima con l'autore del danno dovrebbe essere affrontato caso per caso e gestito con molta sensibilità da professionisti esperti, come mediatori e figure di supporto.

In situazioni come queste, potrebbe essere possibile valutare l'apertura di un dialogo tra la vittima e la sua comunità al fine di costruire legami sociali e dare loro una rete di supporto. In alternativa, nei casi in cui la vittima non si senta a proprio agio nell'incontrare il responsabile, quest'ultimo può essere presentato alla comunità, in modo che comprenda il danno che ha causato e si adoperi per evitare che si ripeta, questo lo aiuterà a reintegrarsi nella comunità e, si spera, prevarrà le probabilità di recidiva.

Il legame tra la condizione senza dimora e criminalità

A causa della natura stessa della condizione di senza dimora e delle difficoltà che ne derivano, molti individui rimangono bloccati in un ciclo in cui la loro stessa esistenza diventa intrinsecamente illegale. Ciò è esemplificato dalla legge che limita coloro che non hanno un alloggio stabile a risiedere in determinati luoghi pubblici, come parchi, vetrine di negozi o stazioni della metropolitana. In alcuni paesi in cui vengono applicate queste legislazioni, può comportare che le autorità rimuovano fisicamente le persone senza dimora da quegli specifici luoghi in cui si sono stabiliti. Oltre alla chiara disumanizzazione di quest'ultimi risultante da questi atti, la principale conseguenza di queste politiche è l'allontanamento degli individui dalla loro posizione abituale e quindi dalle reti di supporto, il che impedisce loro di accedere alle organizzazioni che possono offrirgli supporto. In questi casi, il semplice fatto di essere homeless diventa illegale, il che crea un ambiente ostile per chi vive per strada, oltre a creare una relazione negativa tra queste persone e le comunità in cui vivono.

Criminalizzando l'esistenza di coloro che vivono senza fissa dimora, aumenta solo la probabilità che gli individui si dedichino ad attività criminali per sopravvivere. Rompendo il rapporto tra la comunità e coloro che vivono ai margini della società, queste politiche finiscono per causare più danni agli individui e alla comunità, piuttosto che proteggerli e creare un ambiente pacifico e sicuro per tutti.

Esistono esempi di buone pratiche che hanno cercato di affrontare i problemi relativi alla criminalizzazione degli homeless e sono discussi nella sezione "Giustizia riparativa: esempi in pratica" di seguito.



FOTOGRAFIA: remi-walle-UOwwwZ9Dy6w-unsplash

Giustizia riparativa: Mediazione

La mediazione è una pratica che mira a stabilire un dialogo tra gruppi o individui in conflitto, al fine di raggiungere la riconciliazione. I suoi punti di forza risiedono nella cooperazione delle parti, nella



risoluzione dei problemi, affrontando le paure, le preoccupazioni e le esigenze di entrambi, al fine di trovare un modo per andare avanti. Questo può essere spesso definito come una forma di risoluzione dei conflitti. È difficile restringere ulteriormente la definizione di mediazione, poiché l'applicazione è definita dai partecipanti, dal tipo di conflitto e dal dialogo che deve avere luogo.

Il processo di avvio di una mediazione riparativa può essere basato in larga misura su cinque semplici domande che aprono la porta a una discussione approfondita e sfaccettata. Questi sono:

- Cosa è successo?
- Chi è stato coinvolto?
- Cosa possiamo fare per migliorarlo?
- Chi altro ha un interesse in questo conflitto? (cioè, la comunità ampliata)
- Quali erano le motivazioni?

Ci sono dibattiti che si concentrano su dove viene tracciata la linea tra giustizia riparativa e mediazione. Alcuni punti di vista sostengono che la giustizia riparativa deve avere una chiara vittima e un colpevole mentre la mediazione esiste quando il conflitto non è così chiaro. Come è stato discusso in precedenza, non siamo d'accordo con questa posizione, poiché la mediazione può essere affrontata da un punto di vista della giustizia riparativa, adottando i principi di un uguale diritto all'equità, alla dignità, al rispetto e all'ascolto. Affinché la pratica possa essere considerata riparatrice dal nostro punto di vista, la mediazione non deve concentrarsi sull'attribuzione di colpe, ma piuttosto sul riconoscimento che si sono verificati eventi passati e sull'impostazione di una linea di condotta che andrà a beneficio di tutte le parti.

Un altro aspetto chiave di una mediazione riparativa è affrontare lo squilibrio di potere che presentano molte relazioni danneggiate o interrotte. Questo va preso in considerazione poiché alcune relazioni si rompono a causa di una parte che esercita il proprio potere su un'altra. Questo potere, tra gli altri, può rappresentare il potere fisico, il potere economico o l'abuso emotivo, la mediazione riparativa mira ad affrontare queste disparità e a bilanciare il potere in modo più uniforme tra le parti.

Il potere economico può essere usato come esempio: ridistribuire il potere economico non significa solo distribuire equamente la ricchezza tra due gruppi, ma piuttosto affrontare l'influenza e il potere che il denaro può avere sulle parti. Ciò significa che il mediatore e le parti interessate devono lavorare per trovare un meccanismo che impedisca alla parte con più potere di esercitare il proprio controllo in futuro. Ciò dovrebbe anche consentire alla parte più debole di avere qualche risorsa da utilizzare per informare la parte più potente quando sta mostrando tendenze dannose. Per lo meno, il processo di mediazione dovrebbe comunicare alle parti con più potere che le loro azioni sono dannose e offensive, e le parti con meno potere possono comunicare l'impatto che questo ha su di loro.

Giustizia Riparativa: Gruppi di guarigione e Circle Processes**

***Vedi glossario - Da ora in avanti verrà mantenuto in lingua inglese.*

I "gruppi di guarigione" e i "circle process" affrontano domande simili a quelle utilizzate nella mediazione (cosa è successo, chi è stato colpito, cosa possiamo fare per fare ammenda, chi altro ha un interesse nel conflitto e cosa ha motivato le azioni). Tuttavia, mentre la mediazione si concentra sull'arbitrato sui conflitti tra piccoli gruppi, i gruppi di guarigione e i "circle process" mirano a consentire la formazione di relazioni positive al di fuori di coloro che sono immediatamente coinvolti nel conflitto.

Questi processi consentono a un gruppo di individui che sono collegati da esperienze simili o fanno parte di comunità simili di creare legami positivi. Si riuniscono e condividono le loro esperienze, rispettando il diritto dell'altro di essere ascoltati. Mentre parla, ogni partecipante non può essere interrotto, poiché questi sono spazi di riflessione e considerazione, non per giudizi o domande. Il processo stesso è guidato da un professionista che può guidare la discussione e introdurre argomenti, tuttavia, le discussioni si basano principalmente sulla comunicazione delle esperienze dei partecipanti, piuttosto che su argomenti molto specifici. Il diritto di non partecipare alla discussione e di impegnarsi semplicemente come ascoltatore attivo è la chiave di questo processo, poiché individui diversi potrebbero aver bisogno del loro tempo per sentirsi a proprio agio nell'aprirsi.

Giustizia Riparativa: Esempi in Pratica

Community Safety Casework Team (CSCT) – Brighton e Consiglio Comunale di Hove

Schema del caso:

- CSCT è stato chiamato per un progetto di alloggio assistito dopo che il responsabile del progetto ha notato che un residente aveva agito in modo abusivo nei confronti di altri residenti, oltre a tenere comportamenti antisociali.
- Questo comportamento era andato gradualmente peggiorando per 6 mesi prima dell'intervento del CSCT.
- Il residente ha incontrato un nuovo gruppo di persone che ha iniziato a utilizzare il progetto abitativo come spazio dove consumare e vendere droga. Questa situazione ha causato conflitti con gli altri residenti e il personale.

La soluzione:

- Il CSCT ha invitato tutti i residenti e il personale a un circle process. Questo ha dato a ogni membro del progetto uno spazio dove esprimere liberamente i propri sentimenti. Lo scopo di questo circolo era quello di scomporre le gerarchie sociali esistenti e di dare a tutti i partecipanti uguale importanza nella discussione.
- Utilizzando il circle process, ogni membro del progetto è stato in grado di identificare i problemi che ha percepito e ogni persona ha partecipato alla stesura di un piano per andare avanti.
- Invece di punire la persona, hanno preso parte al processo che ha cercato di prevenire ulteriori danni nella loro comunità.

Il Significato:

- Questo è un metodo di intervento che può essere applicato a individui in difficoltà una volta trovato un alloggio temporaneo
- Le persone che si spostano dalla strada a un alloggio possono avere difficoltà ad adattarsi a un mondo con norme e regolamenti concreti: questo è un sistema che può essere proposto ai progetti abitativi o al personale degli alberghi popolari per affrontare i problemi prima che all'individuo sia vietato di tornare al centro.



UNITÀ 8: USARE LA PROPRIA ESPERIENZA DI VITA PER AIUTARE GLI ALTRI

8.1 Introduzione

Le esperienze personali condivise sono un elemento chiave dei programmi e dei servizi basati sui pari in termini di contributo nello stabilire la relazione tra pari. Esperienze di vita simili aiutano ad “aprire le porte” e “costruire ponti” tra i Peer Supporters e i pari. Allo stesso modo, riflettere sulla propria esperienza vissuta e raccontare gli eventi passati può aiutare il pari a guardare al passato e al presente da una prospettiva diversa, attribuendo a determinati eventi un significato diverso e trovando la strada per apportare i cambiamenti nella propria vita. Tuttavia, se vogliamo trarne il massimo e mantenere la pratica sicura sia per il Peer Supporter che per il pari, tutte le parti coinvolte, inclusi i professionisti nell’organizzazione dei servizi e nella supervisione, devono essere ben consapevoli di degli aspetti che saranno utili per raggiungere questi obiettivi e quelli che invece devono essere evitati.

8.2 Obiettivi formativi

- Conoscere i potenziali benefici della condivisione dell’esperienza vissuta
- Considerare le difficoltà nel condividere l’esperienza
- Familiarizzare con i meccanismi della modellazione di riferimento (Role Modelling) nel Peer Support
- Comprendere il valore della propria esperienza vissuta nel Peer Support
- Familiarizzare con i modi in cui i Peer Support Agents possono creare significato e ristrutturare la propria biografia
- Familiarizzare con gli aspetti rilevanti per condividere l’esperienza in modo efficace

8.3 Condividere l’esperienza personale

Identificare ed esprimere i propri punti di forza

È dimostrato che gli interventi che aiutano a identificare e sviluppare i punti di forza dell’individuo si traducono in un miglioramento del benessere. In genere, le persone che sono consapevoli dei propri punti di forza, hanno maggiori probabilità di usarli consapevolmente in determinate situazioni e hanno maggiori probabilità di progredire verso i propri obiettivi. Sulla base di ciò, i ricercatori nel campo dei senza dimora hanno proposto che potenziare i punti di forza e aiutare gli individui a costruire un’adeguata percezione di sé negli interventi con gli homeless può ampliare i loro percorsi per uscire dalla condizione di homeless.

Nella sua ricerca, Roger Tweed (Tweed et al., 2012) intervista le persone che un tempo erano senza dimora e questi ultimi dichiarano che il riconoscimento dei loro punti di forza (ad esempio rafforzando la loro autostima o rendendosi conto di potere avere qualcosa da offrire) ha contribuito a farli uscire dalla loro condizione di senza dimora. Lo studio ha concluso che, nonostante la loro posizione di emarginati nella società, la stragrande maggioranza delle persone senza fissa dimora percepisce i

propri punti di forza. Allo stesso tempo, ha evidenziato che le persone che hanno vissuto periodi più lunghi nella condizione senza dimora hanno maggiori difficoltà nell'identificare i propri punti di forza.

Questo risultato ci porta a pensare che incoraggiare il riconoscimento dei punti di forza sia un aspetto importante da affrontare quando si lavora con gli homeless. Per rendere questo lavoro più mirato, è interessante orientare l'intervento su quei punti di forza che tendono a predominare tra le persone senza dimora. I ricercatori hanno identificato una serie di punti di forza che sono stati segnalati più frequentemente dagli homeless e ex homeless nelle interviste (Tweed et al.).

Strategie di adattamento	Motivazione	Perseveranza	Autosufficienza
Cura degli altri	Spiritualità	Capacità interpersonali	Competenze tecniche lavorative
Coraggio	Gentilezza	Intelligenza Sociale	Autenticità

La maggior parte dei punti di forza di cui sopra si riferiscono a quelli elencati nella classificazione VIA (Values in Action), sviluppata da Peterson C. e Seligman M.E.P. Comprende 24 diversi punti di forza del carattere ed è stata utilizzata efficacemente in un'ampia gamma di ricerche interculturali. L'indagine [scientific survey](#) è disponibile gratuitamente, in più di 20 lingue, sul sito web di Institute on Character.

Peer support ed esperienza vissuta

Non c'è dubbio che la condivisione delle esperienze personali sia un elemento chiave dei programmi e dei servizi basati sui pari, in termini di contributo alla costruzione della relazione tra pari. Esperienze di vita simili aiutano ad "aprire le porte" e "costruire ponti" tra i Peer Supporter e i loro pari. Tuttavia, ci sono altri vantaggi nel condividere l'esperienza vissuta (Psych Hub, 2021):

- Ispirare speranza mostrando che ci sono soluzioni e vie d'uscita anche dalle situazioni più difficili, e persone con problemi simili ai nostri le hanno trovate
- Contribuire a far provare al pari meno vergogna per la sua situazione che, a sua volta, può portare a una maggiore motivazione per cercare soluzioni o aiuto (o accettare l'aiuto che viene offerto)
- Uno dei modi migliori per promuovere l'empowerment e contribuire a combattere lo stigma
- Può ridurre la possibilità di ricaduta
- Aiutare gli altri è un potente strumento per aiutare se stessi

Inconveniente e difficoltà nel condividere l'esperienza

Le esperienze vissute raccontate in prima persona possono ispirare speranza e incoraggiamento in coloro che stanno attraversando un momento difficile. Tuttavia, per chi le condivide può essere molto difficile, soprattutto quando si tratta di esperienze personali legate a conflitti, perdite o dolori. Spesso questi sono i ricordi più dolorosi della vita di una persona che può ancora scontrarsi con emozioni difficili mentre le ricorda.

La riluttanza alla condivisione può avere altre motivazioni, come la paura di essere giudicati, la vergogna delle situazioni passate, la riluttanza a svelare la propria fragilità, la sfiducia verso una persona o un gruppo con cui si dovrebbe condividere.

Di solito, ci vuole un po' di tempo e di pratica perché le persone si sentano a proprio agio nel condividere la loro esperienza. Questo è il motivo per cui, durante lo svolgimento della formazione dei Peer Support Agents, è consigliabile procedere con piccoli passi alla volta e fare attenzione a non esercitare pressioni sui potenziali Peer Supporter affinché condividano parti intime delle loro storie, poiché questo è qualcosa che deve venire da loro. I partecipanti devono sentire di avere il controllo della situazione e essere liberi di decidere quali aspetti delle loro storie vogliono condividere in ogni momento. Soprattutto all'inizio del programma, quando il gruppo non è ben consolidato e i membri non si conoscono bene tra di loro, il livello di intimità "atteso" deve essere cauto. A tal fine, è consigliabile essere flessibili durante la progettazione degli esercizi e l'assegnazione dei compiti ai partecipanti. Ad esempio, se chiedi ai partecipanti di riflettere sulle loro esperienze passate, dovrai lasciare loro la libertà di scegliere quali esperienze o eventi menzionare.

Avere l'etichetta dell'esperienza vissuta

I Peer Supporter - e in genere gli esperti-per-esperienza - a un certo punto possono avere la sensazione che la loro intera identità si riduca all'etichetta di "esperienza vissuta", e la loro opinione è valutata solo per questo. Per prevenire questa situazione, è importante che i professionisti che lavorano con un Peer Supporter siano consapevoli la persona è più della sua esperienza e ha altre attitudini per contribuire al progetto comune. Questi professionisti dovranno stare attenti a non fare riferimento esclusivamente all'aspetto dell'esperienza vissuta. Invece, potrebbero tentare di intraprendere piccole azioni per aiutare il Peer Supporter a scoprire o riaffermare le sue altre competenze e abilità, ad esempio, consultare i Peer Supporter su questioni non strettamente legate all'esperienza di prima mano, commentando occasionalmente che il Peer Supporter è capace in qualcosa...

Condividere l'esperienza efficacemente

Per essere efficace, il processo di condivisione delle esperienze deve essere ben pensato ed eseguito con cura. Di seguito sono riportate alcune considerazioni fondamentali in questo senso.

Rifiuta l'approccio universale

È essenziale capire che non esistono due esperienze uguali: ci sono sempre più fattori che aggiungono numerose sfumature e variazioni. Allo stesso modo, bisogna essere consapevoli che, anche se la situazione potrebbe essere simile, i bisogni e le aspettative di due persone diverse possono non essere le stesse. In effetti, qualcosa che ha funzionato per una persona potrebbe funzionare per un'altra, ma non è detto che sia necessariamente così.



FOTOGRAFIA: priscilla-du-preez-F9DFuJoS9EU-unsplash.jpg

Intenzione e azione sostenute nel tempo

Il cambiamento è possibile solo quando c'è un'intenzione ferma accompagnata da un'azione da parte del pari che riceve aiuto, ed entrambe si mantengono nel tempo. La comprensione di questi fattori è un "must" affinché il programma abbia successo e, pertanto, i Peer Supporter non devono dimenticare di trasmetterlo condividendo la loro esperienza.

Condivisione intenzionale dell'esperienze

I Peer Support Agents non trasmettono frammenti della loro esperienza in modo casuale. Analizzano e definiscono lo scopo della condivisione di particolari frammenti della loro esperienza nelle diverse fasi del loro intervento così da garantire che trasmettano aspetti della loro storia che possono essere effettivamente utili al pari. Di solito, sarà una conseguenza logica dell'interazione reciproca tra il pari e il Peer Support Agent, ad es. a seguito di una richiesta del pari o dopo aver rilevato un particolare bisogno del pari, in base al suo comportamento o racconto.

L'obiettivo della condivisione delle esperienze è ispirare speranza, fornire idee per fronteggiare e discutere soluzioni alternative... tuttavia, a volte una persona potrebbe non essere ancora preparata per determinati sviluppi, o potrebbe non essere il momento giusto per farlo e, ciò che inizialmente era destinato ad aiutare, potrebbe comportare un'ulteriore sfida o un pregiudizio. Per questo i Peer Supporter devono cercare di evitare la condivisione di aspetti che rischiano di risultare problematici o suscitare pregiudizio a determinate soluzioni o servizi.

Mantieni i piedi per terra

La condivisione delle esperienze ha lo scopo di consentire alle persone di connettersi a ciascuno attraverso la propria biografia. A tal fine, la storia che viene raccontata deve essere riconoscibile. In pratica, ciò significa cercare di trovare un equilibrio tra la descrizione della durezza delle proprie esperienze o esagerare la positività di situazioni veramente difficili.



Il pari è quello che decide

Il Peer Support deve essere uno strumento per guidare il pari nel prendere le proprie decisioni e per rafforzare il proprio senso di sé. In nessun modo dovrebbe essere visto come un modo per influenzare le decisioni del pari. Questo è il motivo per cui un Peer Supporter deve evitare di dire al suo pari cosa fare o anche di dare consigli diretti sulle azioni da intraprendere. Se sceglie di informare il pari della sua esperienza, è per offrirgli una prospettiva più ampia e aiutarlo a sentire che non è solo.

La lingua conta

Il linguaggio utilizzato dal Peer Supporter è molto importante in quanto è portatore di un messaggio. Se usato correttamente aiuterà a sostenere gli aspetti sopra esposti. È auspicabile che il Peer Supporter utilizzi verbi che esprimono probabilità - “può, potrebbe” ... ed evitare verbi esprimono certezza, come “dovere, non potere” ...

Mancanza di una comprensione comune dell'esperienza vissuta

La condizione di senza dimora è un fenomeno complesso che può colpire persone di diversa estrazione sociale, origine etnica, credenza religiosa, orientamento sessuale e status socio-economico.

Inoltre, la mancanza di un alloggio stabile spesso va di pari passo con altre circostanze e problemi come un problema di salute fisica o mentale; abuso fisico, sessuale o emotivo; diversi tipi di trauma; dipendenze; difficoltà di comunicazione...

Ora, immagina che il Peer Supporter e il pari con il quale lavorano insieme condividano l'esperienza homeless ma, al di fuori di ciò, il loro background e la loro esperienza siano considerevolmente diversi.

In primo luogo, tutte le parti devono capire che può essere difficile raggiungere un livello ideale di parallelismo nell'esperienza vissuta tra due persone nel contesto del Peer Support. Ci saranno relazioni tra pari in cui il livello di esperienza condivisa è estremamente alto e ce ne saranno altre in cui esiste un contesto generale di esperienza condivisa (nel nostro caso, l'esperienza homeless), ma possono sussistere molte differenze. Certamente, potrebbe essere più facile connettersi e trovare un terreno comune nel primo caso; tuttavia, la condivisione di un contesto generale di esperienze sarà sufficiente per consentire alle persone di entrare in relazione a condizione che il Peer Supporter abbia la capacità di entrare in empatia con il pari e comprendere le sue circostanze specifiche.

Condividere esperienze vissute ad altri livelli

Condividere l'esperienza vissuta tra pari non è l'unico modo per dare un contributo alla comunità e aiutare gli altri con le proprie esperienze. Coinvolgere i “superstiti” nella pianificazione, implementazione e valutazione dei servizi è un modo eccellente per introdurre prospettive diverse che possono migliorare notevolmente le possibilità dei servizi di soddisfare le esigenze degli utenti e raggiungere gli obiettivi generali del programma in questione. Indubbiamente, qualsiasi sforzo in questa direzione deve essere costruito sulla comprensione del valore dell'esperienza vissuta e del suo potenziale quando si tratta di progettare servizi, modificare il sistema o adattare la sua risposta a determinate sfide sociali. Inoltre, affinché questo approccio funzioni ci deve essere una vera intenzione e impegno delle strutture preposte a includere diversi soggetti interessati nel processo, il che richiede determinati sforzi e costanza per costruire e mantenere un quadro appropriato a questo fine. Un altro aspetto importante è che, nel caso in cui la partecipazione a un determinato programma sia una tantum, è essenziale che gli expert-by-experience ricevano in anticipo informazioni sufficienti sullo scopo e sulle implicazioni dell'attività e in seguito sull'impatto del loro contributo. Questo li aiuterà

a comprendere quale sia il loro ruolo, li aiuterà a sentirsi rincuorati e li incoraggerà a continuare a contribuire con la loro esperienza in futuro.



FOTOGRAFIA: priscilla-du-preez-3gAiajAfjXI-unsplash.jpg

UNITÀ 9: RAPPORTO TRA PARI

9.1 Introduzione

La maggior parte delle persone senza dimora manifesta stili di relazione insicuri a causa dell'insicurezza provata durante periodi di sofferenza nell'infanzia, che ha diminuito la resilienza durante gli eventi stressanti e ha causato problemi emotivi e scarso adattamento.

Un elemento essenziale di crescita e sviluppo per le persone con stili relazionali precari è l'assunzione di modalità alternative di relazione con gli altri e di controllo delle emozioni. Il Peer Support è un modo efficace per aiutare le persone con problemi mentali a spostarsi verso modalità di comportamento più sicure, in cui possono affrontare in modo più positivo il disagio (Jewels Rhode, 2014).

I Peer Supporters possono favorire questo processo di recupero costruendo una relazione positiva con il loro pari. Avere un background comune implica non solo comprendere le lotte che si devono affrontare durante il processo di recupero, ma anche ispirare speranza a coloro che stanno appena iniziando il loro viaggio verso una vita più stabile e socialmente integrata. Agendo come modelli di ruolo, i Peer Supporters possono rappresentare un punto di arrivo, fornendo anche supporto per ottenere il recupero. Nelle prime fasi della relazione, i Peer Supporter possono fungere da rompighiaccio e, ascoltando attentamente le richieste e il racconto di vita dei propri clienti, possono farli sentire compresi, facilitando il loro coinvolgimento e favorendo un senso di fiducia nei confronti degli operatori dei servizi sociali. Condividendo la propria storia, i Peer Supporters possono fornire un utile riferimento a coloro che potrebbero sentirsi persi o sopraffatti dal numero di sfide che dovranno affrontare lungo il percorso di recupero. Costruire una relazione positiva è utile anche per operatori dei servizi sociali che possono beneficiare delle informazioni raccolte dai Peer Supporters per calibrare meglio il piano di intervento.

9.2 Obiettivi formativi

- In questa unità si imparerà a:
 - Conoscere le componenti positive della relazione tra pari come la reciprocità e l'empowerment
 - Comprendere le differenze tra una relazione di puro aiuto e una relazione empowering tra pari
 - Familiarizzare con i concetti di potere, scelta e controllo nelle relazioni tra pari

9.3 Informazioni teoriche

Reciprocità ed empowerment

Attraverso lo sviluppo di ruoli formalizzati di Peer Support, le persone con esperienza vissuta vengono formate e impiegate per supportare gli altri. Un aspetto importante della reciprocità è la capacità di coinvolgersi in conflitti interpersonali in modo da rispettare il rapporto e le possibili discrepanze. Senza la capacità di impegnarsi in conflitti che promuovono la crescita, l'autenticità – e quindi la sincera reciprocità – è compromessa. La capacità di accettare la vulnerabilità in ogni persona e quella di mantenersi aperti all'influenza sono essenziali nella relazione tra pari.

Dall'altro lato, l'empowerment è un processo sociale che aiuta le persone a ottenere il controllo sulla propria vita. È un processo che promuove nelle persone il potere (cioè la capacità di rendere effettivo) da utilizzare nella loro stessa vita, nelle loro comunità e nella società, agendo su questioni che definiscono importanti per la loro vita.

Il Peer Support è comunemente inteso come una relazione di sostegno reciproco in cui le persone con esperienze di vita simili si offrono reciprocamente sostegno, soprattutto quando attraversano esperienze difficili o impegnative. I Peer Support Agents sono persone con esperienza personale diretta che sono formate e impiegate per lavorare in un ruolo formalizzato a sostegno di altri in fase di recupero. Il ruolo di Peer Support Agent implica lo sviluppo di relazioni di reciproco potenziamento; condividere le esperienze con una modalità che ispira speranza; e offrire speranza e sostegno da pari (Scottish Recovery Network, 2012).

Il Peer Support è un approccio basato sui punti di forza, che inizia con ciò che è forte, non con ciò che è sbagliato, riconoscendo l'individuo come una persona nella sua interezza piuttosto che concentrarsi solo sul problema. Questo crea una relazione che guarda al futuro, che è focalizzata sulla soluzione, e che genera speranza, promuovendo continuamente la resilienza e una capacità potenziata di far fronte alle difficoltà (Jewels Rhode, 2014).

Relazione di puro aiuto VS una relazione empowering tra pari

Sebbene i pari possano svolgere un ruolo fondamentale nel recupero, dovrebbero concentrarsi sull'emancipare il pari invece di agire come risolutori di problemi dei loro pari. Quest'ultimo meccanismo fa parte di quella che viene definita una "relazione di tipo aiutante", che può essere dannosa per il processo di recupero perché toglie responsabilità al cliente, riducendo la sua autoefficacia e il controllo che ha sulla sua vita. I Peer Supporters dovrebbero lavorare per costruire una "relazione tra pari potenziante", che cerca di dotare i propri clienti degli strumenti utili per il recupero. Solo questo consentirà ai clienti di superare le proprie paure e acquisire fiducia nella propria capacità di affrontare il cambiamento e abbracciare un modo diverso di affrontare i propri problemi.

Mowbray definisce un ampio ruolo per i Peer Support Workers: "le relazioni di supporto tra pari possono sfidare lo stigma non identificato, la discriminazione, i pregiudizi e enfatizzare la piena inclusione nella comunità focalizzandosi sulla gestione dei sintomi, infondendo speranza per il recupero, personificando che il recupero è possibile, aiutando gli utenti dei servizi a utilizzare il sistema e insegnando strategie di coping di successo" (Mowbray et al, 1997, p. 398).

L'empowerment è un elemento importante del Peer Support in quanto fa riferimento alla capacità delle persone di superare lo stigma, la povertà e l'isolamento sociale fattori che rafforzano i deficit cognitivi, le insicurezze emotive e le difficoltà sociali. La partecipazione al Peer Support come fornitore o destinatario, di solito si traduce in un maggiore senso di indipendenza e responsabilizzazione. L'impegno costante nel sostegno tra pari può aumentare la solidità nel lavoro, nell'istruzione e nella formazione, il che consente un senso di responsabilizzazione. Davidson et al (1999) attribuiscono questi miglioramenti nell'empowerment ai cambiamenti nel modo di pensare e di comportarsi che si verificano quando si verifica un impegno in relazioni di reciproco sostegno tra pari.

Un punto importante del Peer Support è il senso di accettazione e di reale empatia che il pari acquisisce attraverso una relazione di condivisione (Davidson et al 1999). In uno studio qualitativo che esplora la relazione di Peer Support all'interno della salute mentale, Coatsworth-Puspokey et al (2006) hanno scoperto che i fruitori credevano che la conoscenza esperienziale fornita dagli operatori di Peer Support creasse un "compagno" e un "legame" che gli faceva sentire che le loro sfide erano comprese meglio.



Potere, scelta e controllo nella relazione tra pari

Ottenere il controllo sulla propria vita implica la capacità di scegliere tra strade diverse. Avere l'opportunità di fare scelte sulla via della guarigione può spaventare, poiché spesso è necessario cambiare il modo in cui una persona affronta i propri problemi. Ma essere responsabili delle proprie scelte porta anche una sensazione di appagamento una volta raggiunto l'obiettivo. Partire da piccoli obiettivi e muoversi verso quelli più grandi, conduce a costruire fiducia nelle proprie capacità di raggiungere migliori condizioni di vita e acquisire il senso di controllo della propria vita. Il potere, d'altra parte, qui si riferisce alla quantità di controllo che una persona ha su ciò che fanno gli altri, e questo può essere estremamente utile se usato correttamente dai Peer Supporter per aiutare gli altri a ottenere risultati positivi. I Peer Supporter dovrebbero usare il loro potere per aiutare i pari a fare le scelte giuste, consentendo sempre ai pari di essere responsabili dei propri cambiamenti e di assumersi la responsabilità dei propri risultati.

Per raggiungere meglio questo obiettivo ed essere più efficaci nel supportare gli altri, è importante avere una comprensione più profonda di come funzionano le relazioni. Per fare ciò, potremmo considerare i ruoli e i modelli di interazione che possono emergere in una relazione tra pari che si rafforzano reciprocamente. Uno degli autori che ha descritto un fenomeno così complesso è Stephen Karpman, un analista transazionale che distingue tre diversi ruoli nel suo modello chiamato "Drama Triangle": *vittima*, *soccorritore* e *persecutore*.

Vittima: le *vittime* si sentono spesso tradite, imprigionate, impotenti e disperate. Credono di essere alla mercé dell'universo. Si rifiutano di accettare la responsabilità delle loro circostanze sfavorevoli e credono di non avere la capacità di cambiare la loro condizione. Le *vittime* credono di essere indifese o incapaci e attribuiscono la responsabilità ai persecutori (che possono essere altre persone o una situazione o circostanza particolare). Sono continuamente alla ricerca di *soccorritori* che li aiutino a risolvere i loro problemi. Se le vittime rimangono nella loro condizione di "scoraggiamento", non saranno in grado di prendere decisioni, risolvere problemi, cambiare la loro situazione o provare alcun senso di soddisfazione o realizzazione.

Soccorritore: intercede sempre per il bene delle vittime e tenta di risparmiarle dai danni. Si sentono colpevoli di stare a guardare mentre gli individui annegano. I *soccorritori* hanno il grande scopo di salvare gli altri e lo considerano essenziale. Non riescono a capire che fornendo soluzioni a breve termine alle *vittime* le tengono subordinate e ignorano i loro reali bisogni. Questo può essere il motivo per cui i soccorritori spesso si sentono stanchi, sovraccarichi e incapaci di rispondere adeguatamente, essendo sempre impegnati nell'emergenza del soccorso delle *vittime*.

Persecutore: sono severi, forti e stabiliscono regole e limiti. Hanno la tendenza a credere di dover vincere ad ogni costo. Senza offrire una direzione, un sostegno o una soluzione adeguati alla situazione, i persecutori incolpano le *vittime* e condannano il comportamento dei *soccorritori*. Sono critici e abili nell'individuare i difetti e mantengono l'ordine e la rigidità nella loro gestione. Opprimono le *vittime* e a volte possono essere prepotenti.

I ruoli descritti compongono il **Drama Triangle**, un modello di interazioni sociali disfunzionali. Puoi lavorare per cambiare il Drama Triangle in un modello positivo correlato, chiamato **Empowerment Triangle**.

Nell'Empowerment Triangle le vittime si trasformano in *Creatori*, che si concentrano sui risultati, piuttosto che sui problemi. I Creatori si focalizzano sugli obiettivi piuttosto che sulle criticità. Chiariscono i loro obiettivi e si assumono la responsabilità di raggiungere i risultati desiderati.

I Soccorritori cambiano il loro ruolo in *Allenatori*, che si prendono cura dei *Creatori* e ne hanno fiducia. Si concentrano sul potenziamento dei Creatori e lavorano con loro per aiutarli a raggiungere i loro

obiettivi. Gli Allenatori non risolvono i problemi; aiutano e istruiscono i Creatori a trovare le proprie soluzioni.

I Persecutori diventano *Sfidanti*, che mostrano ai Creatori i limiti che possono superare. Pensano che i Creatori siano in grado di fare progressi intraprendendo azioni e andando avanti; stimolano invece di criticare o incolpare.



FOTOGRAFIA:priscilla-du-preez-3gAiajAfjXI-unsplash.jpg

Comprendere e mantenere i confini nel Peer Support formalizzato

Essendo parte del gruppo di recupero, i Peer Supporter devono essere consapevoli del ruolo che hanno. Per l'importanza che hanno nello stabilire un rapporto reciproco e positivo con i propri clienti, è fondamentale che tengano presente che è più vantaggioso propendere per un approccio empatico più che simpatico. Mantenere dei confini significa mantenere la giusta distanza per far sentire la persona in via di guarigione compresa e supportata senza cadere nella tentazione di fornire immediatamente tutto ciò che potrebbe chiedere, il che porterebbe a una relazione di tipo Aiutante come descritto sopra. I Peer Supporters dovrebbero mirare a far sentire la persona in via di guarigione accolta, tenendo presente qual è il loro ruolo e le risorse che hanno a loro disposizione:

- utilizzare l'esperienza del recupero personale come strumento;
- partecipare all'individuazione e al supporto del pari in crisi;
- facilitare l'auto-direzione e la definizione degli obiettivi;
- comunicare in modo efficace con gli altri fornitori di servizi;
- creare un ambiente di rispetto con i pari;



- incoraggiare i pari a costruire e seguire i propri piani di recupero e benessere.

Tutto ciò rende necessario discutere e far presente il tema dei confini che sono legati ai valori della persona e rientrano in categorie comuni: fisiche, mentali ed emotive.

La maggior parte delle persone può capire quando qualcuno fa irruzione nel confine del proprio spazio personale stando troppo vicino. Possono inclinarsi all'indietro, allontanarsi o chiedere all'altro di muoversi; possono anche avere diversi livelli di comfort con individui diversi. Le persone possono sentirsi a proprio agio con i propri figli, la famiglia o gli amici intimi seduti vicino a loro, ma il loro livello di comfort può essere diverso con una persona sconosciuta. Molte persone riconoscono anche quando qualcuno viola i confini mentali o emotivi, specialmente se si tratta di una violazione palese: qualcuno è irrispettoso, umiliante o alza la voce contro di loro. Può essere più complicato quando la persona coinvolta nella violazione dei confini è qualcuno con cui lavori professionalmente.

Bilanciare il tipo di relazione tra il Peer Supporter e il Pari può essere difficile. Una componente essenziale di un Peer Supporter è condividere la sua esperienza vissuta. Per sua stessa natura, la relazione di Peer Support ha confini più fluidi rispetto a una tradizionale relazione cliente-professionista, questo può essere utile per coltivare una relazione di supporto. Tuttavia, mantenere un rapporto personale-professionale equilibrato può essere difficile, soprattutto se il rapporto tra i pari diventa più un'amicizia e i confini si allentano notevolmente.

Un altro problema di confini che si è riscontrato riguarda le diverse esperienze vissute che il Peer Supporter può avere rispetto al Pari, questo non deve essere un problema, tuttavia se non gestito adeguatamente, potrebbe portare a creare involontariamente aspettative di recupero non realistiche per il Pari. Pertanto, è importante non dimenticare che alcuni aspetti del viaggio dei Pari potrebbero non essere paragonabili al viaggio dei Peer Supporters.

Infine, i Peer Support Agents che lavorano per le organizzazioni che una volta offrivano loro servizi, ora possono lavorare con pari che erano clienti nello stesso momento in cui il Peer Support Agent era anche lui un cliente. Tuttavia, in tali situazioni è una buona idea chiedere al Peer Support Agent se ci sono ragioni per cui non può lavorare con il cliente. È anche possibile che il cliente non voglia lavorare con un Peer Supporter che abbia familiarità con i servizi. Pertanto, un cliente attuale può conoscere molto sulla storia personale e sulle difficoltà del Peer Support Agent, il che potrebbe complicare il loro rapporto di lavoro.

9.4 Ulteriori lettura

- Fundación INTRAS et al. Peer2Peer vocational training course. 2015
- Miler, J.A., Carver, H., Foster, R. et al. Provision of peer support at the intersection of homelessness and problem substance use services: a systematic 'state of the art' review. BMC Public Health 20, 641 (2020). <https://doi.org/10.1186/s12889-020-8407-4>
- Gasior, Sara, "Youth Homelessness: The Impact of Supportive Relationships on Recovery" (2015). Electronic Thesis and Dissertation Repository. 3233. <https://ir.lib.uwo.ca/etd/3233>
- Stephanie L. Barker, Nick Maguire, Felicity L. Bishop, Lusia Stopa, Peer support critical elements and experiences in supporting the homeless: A qualitative study <https://doi.org/10.1002/casp.2353>
- Barker, S. L., Maguire, N., Bishop, F. L., & Stopa, L. L. (2019). Expert viewpoints of peer support for people experiencing homelessness: A Q sort study. Psychological Services, 16(3), 402–414. <https://doi.org/10.1037/ser0000258>



UNITÀ 10: COMUNICAZIONE

10.1 Introduzione

La capacità di comunicare è un'abilità che consente di soddisfare i bisogni primari della vita e di mantenere le relazioni con le persone, nonché di ottenere il rispetto e la fiducia degli altri. Una comunicazione non efficace ci farà sentire incompresi e disconnessi. Questo vale per qualsiasi tipo di relazione umana e una relazione tra pari non è diversa. Per facilitare un intervento efficace e costruire una relazione positiva e sana tra i pari, è importante che il Per Supporter acquisisca e sviluppi abilità pratiche in quest'area..

10.2 Obiettivi formativi

- Aumentare la conoscenza della comunicazione interpersonale.
- Apprendere i principi dell'ascolto attivo e acquisire competenze in questo ambito.
- Comprendere le barriere comunicative e il loro impatto sulla comunicazione.
- Acquisire maggiori informazioni sulle sfide della comunicazione con gli homeless.
- Familiarizzare con vari metodi per sviluppare abilità comunicative, ad es. dialogo motivante, terapia incentrata sulla soluzione.

10.3 Che cos'è la comunicazione?

Il termine "comunicazione" (dal latino: *communicatio*) significa connessione, scambio, conversazione. Nelle relazioni tra le persone (comunicazione interpersonale), parole, gesti e simboli sono utilizzati come veicolo di informazioni/messaggi ai fini della comunicazione.

Tipi di comunicazione:

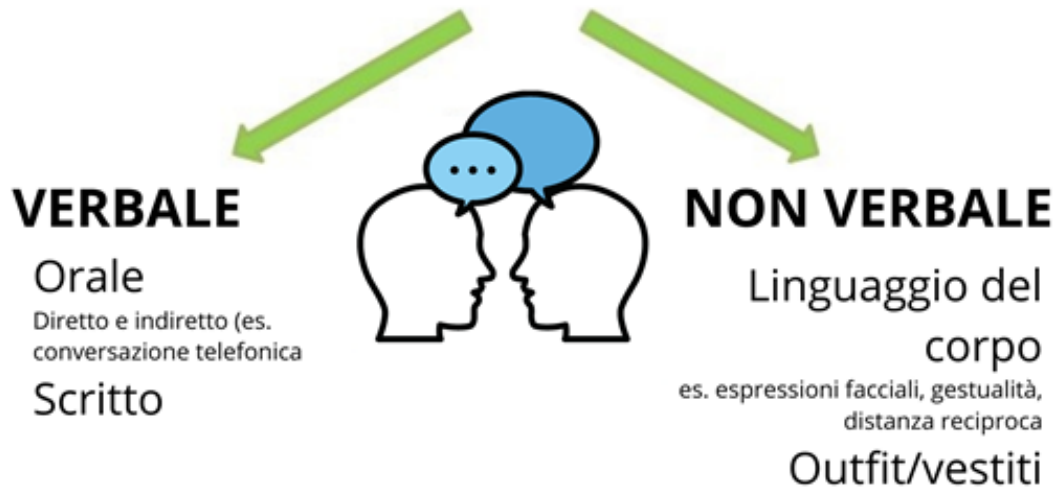
- **Verbale** (cioè il nostro linguaggio, il vocabolario che usiamo)

Spesso è difficile comunicare con le persone homeless. Parlano spesso a bassa voce e indistintamente. Altre volte parlano a voce troppo alta e sono aggressivi. Il modo in cui queste persone comunicano è associato a un costante senso di pericolo e/o allo stress in cui vivono.

- **Non-verbale** (cioè il linguaggio del corpo)

Normalmente è difficile controllare i messaggi non verbali. Anche se la persona non pronuncia parola, le sue espressioni facciali, il cipiglio, le gambe o le braccia incrociate segnalano emozioni, sentimenti o atteggiamenti. Spesso il linguaggio del corpo è più credibile delle parole. La comunicazione non verbale si applica anche al modo in cui ci vestiamo e diamo forma alla nostra immagine.

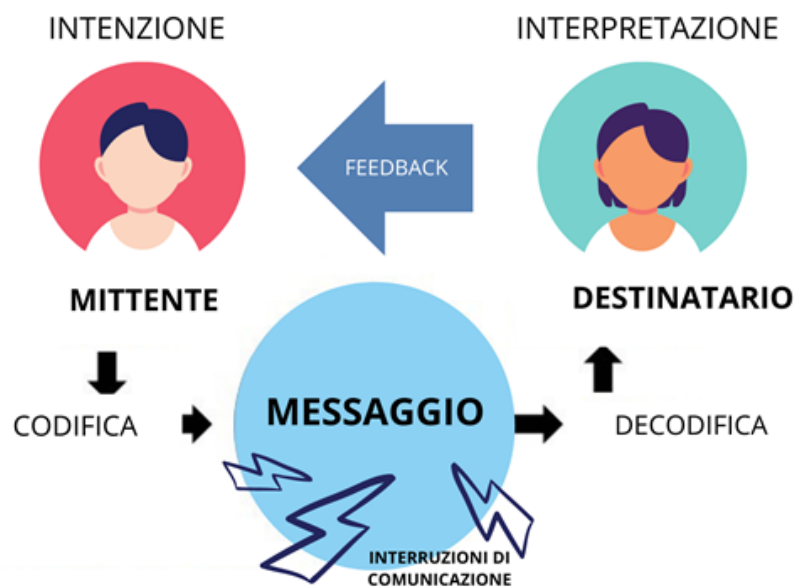
COMUNICAZIONE INTERPERSONALE



Gli homeless sono spesso caratterizzati da una bassa autostima. La loro postura del corpo esprime insicurezza, mancanza delle abilità di base nella vita. Ricorda sempre che queste persone hanno un passato difficile alle spalle e la situazione attuale spesso le fa vergognare.

Cos'è una comunicazione efficace?

Siamo soliti pensare che basti parlare per essere capiti, ma questa convinzione è spesso sbagliata. Ognuno di noi è diverso, abbiamo diverse esperienze di vita, di istruzione, proviamo emozioni diverse, abbiamo le nostre opinioni e credenze. Siamo diversi per personalità, tratti caratteriali e estrazione culturale.





Per comunicare in modo efficace, il mittente (la persona che inizia la comunicazione) codifica la propria intenzione utilizzando uno schema che, a suo avviso, il destinatario decodificherà. La codifica deve tenere conto delle capacità cognitive e intellettuali del destinatario, altrimenti non sarà leggibile. Un fattore altrettanto importante per una comunicazione efficace è il rumore ambientale cioè tutti i disturbi esterni ai quali il messaggio è soggetto. Il discorso del mittente può essere veloce e confuso, i rumori di fondo possono soffocare la voce o il destinatario può avere problemi di udito. Allo stesso modo, l'oscurità può far passare inosservati determinati gesti o espressioni facciali.

La comunicazione è efficace quando le persone si capiscono. Nel feedback, il mittente riceve la corretta interpretazione della sua intenzione dal destinatario attraverso una risposta corretta alla domanda posta o il destinatario intraprende specifiche azioni in risposta al messaggio.

Comportamenti che favoriscono una comunicazione efficace

Esistono comportamenti universali che favoriscono e facilitano la comunicazione.

L'**ascolto attivo** mostra all'interlocutore accettazione, rispetto, affetto e calore. Consiste nel focalizzare tutta l'attenzione dell'interlocutore, mantenendo il contatto visivo, adottando una postura del corpo aperta (senza incrociare le braccia), piegandosi verso l'interlocutore, incoraggiandolo dolcemente a continuare a parlare. Ascolto attivo significa assumersi la responsabilità di un buon flusso di informazioni e di una discussione collaborativa.

Aspetti importanti in una conversazione: apertura, disponibilità a comprendere l'altra parte e offrire qualsiasi aiuto pertinente, porre domande che potrebbero essere utili.

Principi dell'ascolto attivo:

- 1.** Cercare di vedere la situazione dal punto di vista dell'interlocutore.
- 2.** Mostrare un interesse genuino.
- 3.** Consentire all'interlocutore di esprimersi, senza interromperlo.
- 4.** Evitare di saltare alle conclusioni.
- 5.** Verificare il significato delle informazioni veicolate (parafrasi).
- 6.** Separare ciò che è stato detto da ciò che si vuole sentire.
- 7.** Concentrarsi sul contenuto della conversazione.
- 8.** Usare liberamente il linguaggio del corpo.
- 9.** Essere pazienti.



FOTOGRAFIA: pexels-seven-2420585.jpg

Tecniche utili nell'ascolto attivo:

Parafrasi: una ripetizione con parole nostre di ciò che, a nostro avviso, ha detto l'altro. Frasi comuni usate per chiarimenti includono: "Hai detto che..."; "Se ho capito bene..".

Chiarimento: la sintesi degli elementi essenziali dell'esposizione dell'interlocutore. Consente agli interlocutori di assicurarsi di trarre dalla conversazione le stesse conclusioni. Frasi comuni usate per chiarimenti includono: "Capisco che..."; "Da quello che dici deduco che..."

Riflessione: descrivere a parole le emozioni, i sentimenti che vediamo nelle parole e nel comportamento dell'interlocutore. Frasi comuni usate per chiarimenti includono: "Vedo che sei arrabbiato..."; "Le tue mani tremano..."

Il **feedback costruttivo** è la nostra risposta individuale e soggettiva al comportamento, all'aspetto, ecc. di qualcuno e comunicata come tale. È un messaggio in prima persona (messaggio-io) cioè parlare di sé stessi, in contrapposizione al messaggio-tu, parlare dell'altro. Questo tipo di messaggio, essendo non giudicante, non causa conflitti e non spinge l'altra persona a ritirarsi.

Per le persone homeless, che sono sensibili a qualsiasi giudizio su di loro, tali messaggi sono molto più facili da accettare. I messaggi-io si concentrano sui fatti, non sui giudizi, ed esprimono i nostri sentimenti come univocamente nostri senza generalizzarli e quindi investendoli di giudizio. Il feedback costruttivo funziona tra partner paritari, mentre la comunicazione giudicante presuppone una certa gerarchia tra gli interlocutori.



Principi del feedback costruttivo:

1. Informare, non criticare.
2. Tenere in considerazione le nostre predisposizioni a fornire un feedback adeguato a un dato momento (qual è il nostro umore, che approccio abbiamo con la persona, il tempo che abbiamo a disposizione per questa conversazione).
3. Considerare come il destinatario riceverà il feedback (qual è lo scopo del tuo messaggio).
4. Fornire feedback prima possibile dopo l'evento a cui si riferisce.
5. Dare feedback con una struttura a sandwich: 1° informazione positiva / 2° informazione difficile / 3° informazione positiva.
6. Essere specifici: ad es. indicando ciò che è stato fatto bene, ciò che necessita di miglioramenti e proponendo un progetto per il futuro.
7. Astenersi dal dare consigli.
8. Dare solo le informazioni che l'interlocutore è in grado di ricevere ed elaborare.
9. Fornire informazioni solo su ciò che può essere modificato.

Assertività: è una capacità comunicativa che si basa sul modo amichevole ma deciso di comunicare con le persone, nel rispetto della loro specifica dignità e diritti. La comunicazione assertiva è un messaggio - fattuale, concreto, senza l'intenzione di ferire - relativo ai propri sentimenti [il cosiddetto messaggio-io], ma trattando l'altra persona con rispetto. Una persona assertiva non è focalizzata solamente sui suoi diritti, ma sostiene sempre l'altro e sostiene l'assertività negli altri. Questa è un'abilità importante per un Peer Support Agent, perché gli homeless, a causa della loro difficile situazione, di solito adottano un atteggiamento manipolativo, aggressivo o sottomesso.

La semplice regola dell'assertività è:

Io vado bene, ho il diritto di essere me stesso. Tu vai bene - hai il diritto di essere te stesso

Le persone che sono assertive:

1. Parlano bene di sé stessi.
2. Parlano dei loro difetti.
3. Esprimono i loro sentimenti.
4. Chiedono ciò che vogliono o ciò che è loro di diritto.
5. Ammettono gli errori e si scusano.
6. Non hanno problemi a dire "No", rifiutandosi di fare qualcosa.
7. Accettano i complimenti.
8. Accettano critiche e giudizi negativi.
9. Sono in grado di portare a termine questioni e conversazioni difficili.
10. Reagiscono di fronte alle difficoltà vissute dagli altri.

Barriere comunicative

A volte non è possibile per le persone comunicare in modo efficace, il che può essere il risultato dei fattori indicati come barriere di comunicazione.

È responsabilità di un Peer Support Agent prendere coscienza e liberarsi, per quanto possibile, di queste barriere. Tuttavia, la prima cosa da ricordare è che senza un atteggiamento da pari a pari verso l'interlocutore, qualunque sia la sua condizione, qualsiasi sforzo per eliminare le barriere comunicative mancherà di contenuto interiore. È anche importante ricordare che in ogni conversazione, per quanto sia limitato il livello di contatto disponibile (ad esempio con una persona che soffre di episodi psicotici), il Peer Support Agent ricorre sempre a una sorta di distanza dalla situazione, riconoscibile anche da un certo grado di umorismo. Come minimo il vantaggio che si ottiene è diminuire la tensione dentro di sé, tra sé e l'altra persona, e forse anche dentro l'altra persona. Bisogna accettare che a volte non si può ottenere nient'altro nella conversazione, ma almeno uno può andarsene senza sentirsi frustrato e senza turbare l'interlocutore.

10 modi sbagliati per rivolgersi all'altra persona

Linguaggio inadeguato

Il modo in cui il contenuto è presentato è importante: scelta delle parole, formazione di messaggi chiari e brevi, parlare abbastanza lentamente da essere compresi bene, astenersi dal passare troppe informazioni in una volta. Inoltre, dovrebbero essere prese in considerazione le aree culturali e sociali che possono generare suscettibilità.

Prendere alla leggera i problemi di qualcuno, distrazione

Prendere alla leggera l'interlocutore è un errore. Cercare di calmare qualcuno dovrebbe apparentemente avere un effetto positivo, ma spesso ottiene l'effetto contrario. È difficile trovare una persona che, dopo aver parlato delle proprie esperienze e delle proprie emozioni difficili, si tranquillizzi con un messaggio del tipo "Calmati". Lo stesso vale per i tentativi di distrarre l'altro con frasi come "Pensa a qualcosa di positivo", "Pensi che solo tu abbia problemi?".

Giudizio, moralismo, etichettatura

Anche solo chiamare qualcuno "senz'altro" può avere effetti molto negativi. In genere, trasmettere, più o meno esplicitamente, una nozione di "anormalità" o "inferiorità" dell'altro, non porterà ad alcuna comunicazione positiva. L'atteggiamento giudicante o moralizzante non ha posto nel ruolo del Peer Support Agent. La relazione e la comunicazione possono essere costruite solo sulla base di una relazione da pari a pari. Non significa che le questioni difficili dovrebbero essere omesse, ma lo scambio dovrebbe essere concreto e sempre radicato nel rispetto fondamentale per l'altra persona. L'atteggiamento di giudizio è spesso percepito come offensivo e può suscitare aggressività.

Ordinare, minacciare

Far fare a qualcuno qualcosa che riteniamo giusto, ignorando l'opinione e i sentimenti di quella persona crea una barriera. Affermazioni come: "Fallo, non discutere", "Ora farai come ti dico" sono umilianti e, nella maggior parte dei casi, incontreranno resistenza aperta o nascosta. Minacciare, proprio come ordinare, provoca un senso di umiliazione e suscita paura e/o aggressività.



Dare consigli, insegnare

Essere un buon consulente non significa fornire le nostre soluzioni ai problemi di qualcuno. Non siamo esperti della vita degli altri, ed è bene evitare affermazioni come: “Penso che dovresti farlo...” o “Il mio consiglio è...”.

Suggerimenti per il contatto con interlocutori difficili

Al trabajar con personas sin hogar a veces nos encontramos con personas con las cuales es difícil establecer un contacto. Las personas con problemas de salud mental, adicciones o con alguna discapacidad intelectual, por ejemplo, pueden mostrar mucha desconfianza. Es aconsejable entonces buscar ayuda de profesionales como psiquiatras, terapeutas en adicciones, etc. Por otro lado, hay formas sencillas y humanas de acercarse a otras personas que, aplicadas con coherencia, pueden, poco a poco, propiciar cambios positivos. Simples gestos como ofrecer un café, agua, un bocata, un cigarrillo, ofrecer alguna ayuda práctica o simplemente estar presente en silencio no son sólo intentos de establecer una comunicación, son la comunicación misma. Estos gestos construyen la confianza y la confianza es, a la vez, lo que la comunicación pretende lograr y lo que constituye la base de cualquier comunicación significativa.



FOTOGRAFIA: priscilla-du-preez-7s3biR6HATU-unsplash.jpg

UNITÀ 11: COINVOLGERE GLI UTENTI CON I SERVIZI

11.1 Introduzione

In generale, più a lungo una persona vive come homeless, più è probabile che sia soggetta all'abuso di sostanze, subisca molestie o possa morire, e più difficile diventa anche cambiare la propria vita. Ciò evidenzia l'importanza di coinvolgere quanto prima gli homeless con i servizi di assistenza, tuttavia, a volte è difficile per loro impegnarsi nel recupero. In questa unità impareremo le ragioni più ricorrenti del mancato o basso coinvolgimento con i servizi e prenderemo in considerazione gli approcci e gli atteggiamenti dei fornitori di servizi, nonché le caratteristiche dei servizi che migliorano le possibilità di un coinvolgimento positivo.

11.2 Obiettivi formativi

- Comprendere le ragioni del basso coinvolgimento degli homeless nei servizi sanitari e sociali
- Familiarizzare con il ruolo che gli expert-by-experience e i Peer Support Agents possono svolgere nell'adattare i servizi alle esigenze degli utenti e nel facilitare il loro coinvolgimento
- Imparare i criteri di coinvolgimento positivo
- Familiarizzare con l'outreach** basato sui punti di forza

11.3 Coinvolgere gli utenti con i servizi

Le persone homeless hanno molteplici esigenze, tra cui l'alloggio, l'assistenza finanziaria, l'assistenza per la salute fisica e mentale e il sostegno sociale. Sono vulnerabili alla cosiddetta "tri-morbilità", la concorrenza di cattiva salute mentale, cattiva salute fisica e abuso di sostanze. Queste circostanze possono spesso causare o contribuire a danneggiare i rapporti con la famiglia, gli amici, e nei contatti con i servizi di supporto (Miler et. al., 2020).

Il termine *coinvolgimento* può avere diversi significati, quindi è bene chiarire che per coinvolgimento nei servizi si intende collegare gli individui ai servizi sociali o, più precisamente: "una persona che è stata contattata tramite outreach e partecipa a un processo di coinvolgimento ed è assegnata a un operatore, psichiatra, consulente o a un presidio di assistenza medica" (Olivet et. al., 2010). Se la persona risponde positivamente, accetta l'aiuto e interagisce con il personale/fornitori di servizi, possiamo dire che si è effettivamente coinvolta con i servizi. Al contrario, se la persona rifiuta l'aiuto, non si coinvolge con i servizi o interrompe il rapporto, significa che il coinvolgimento è fallito.

La mancanza di coinvolgimento con i servizi è spesso vista dalle strutture pubbliche e dai fornitori di servizi come un problema dell'individuo. Tuttavia, spesso il problema risiede nel modo in cui il servizio è offerto o progettato, ad esempio, a causa dei requisiti chiesti agli utenti per poter accedere al servizio, le incompatibilità tra diversi servizi o le responsabilità, o il modo in cui gli operatori dei servizi interagiscono con gli utenti. Un basso livello di coinvolgimento può anche essere dovuto al fatto che utente e fornitore di servizi hanno percezioni diverse delle esigenze del servizio e, di conseguenza, l'offerta di servizi non risponde alle esigenze degli utenti.



D'altra parte, non dobbiamo tralasciare la possibilità che le persone homeless diano la priorità alla soddisfazione dei loro bisogni quotidiani immediati rispetto alla ricerca di altri servizi che potrebbero non sembrare loro così necessari sul momento, come l'assistenza sanitaria di base o l'istruzione, che li aiuterebbero a lungo termine.

Ancora un altro motivo per un assente o basso coinvolgimento con i servizi è lo stigma percepito negli operatori dei servizi. Ciò è particolarmente vero per gli homeless che hanno problemi di salute mentale o abuso di sostanze. Per fare un esempio, in uno studio di ricerca Australiano con giovani homeless con problemi di salute mentale, i partecipanti hanno riferito di esperienze generalmente negative di fornitori di servizi sanitari e sociali, che li hanno fatti sentire stigmatizzati, trattati con sufficienza e in genere sgraditi e indegni (Darbyshire et.al., 2006).

In un altro studio, basato su interviste condotte a New York City con ventiquattro persone che erano state homeless per più di un anno, i ricercatori hanno scoperto che molti homeless non avevano fiducia nelle cure e negli operatori. Gli intervistati ritenevano che la loro attenzione non fosse genuina e che per gli operatori fosse "solo un lavoro", questo era il motivo principale dichiarato per cui questi individui rifiutavano i servizi. I ricercatori hanno concluso che, al fine di migliorare la risposta al coinvolgimento, era necessario un approccio outreach che includesse un'attenzione individualizzata da parte degli operatori, utilizzando un metodo di ascolto empatico, adottando un atteggiamento non giudicante, fornendo maggiori scelte e impiegando ex homeless come operatori outreach (Kryda & Compton, 2009).

Complessità della fornitura di servizi con organizzazioni multiple

Coloro che non hanno accesso a un alloggio stabile non possono essere classificati solo in base al loro status di homeless. È infatti improbabile che la mancanza di un alloggio sia l'unica causa dei problemi della persona. Ci sono molteplici svantaggi che si aggiungono al loro stato di homeless, come problemi di salute mentale, problemi di dipendenza, problemi di salute fisica, illegalità o precedenti penali.

Alcuni dei problemi potrebbero aver contribuito a far diventare l'individuo un homeless, mentre altri potrebbero essersi sviluppati in risposta alla sua situazione di homeless. Di conseguenza, ogni persona potrebbe rientrare in diverse "categorie" e potrebbe essere un potenziale utente di servizi e enti con diverse aree di intervento. In alcuni casi, diversi fornitori collaboreranno con successo per dare alla persona una gamma completa di servizi (partnership multi-organizzazioni), ma è probabile che la persona possa "uscire dal sistema" se ciascun servizio presume che i suoi bisogni siano affrontati da qualcun altro (Reisenberger et. al. 2010).

Il ruolo di un Peer Supporter nel coinvolgere gli utenti

Il coinvolgimento degli expert-by-experience nel processo di progettazione e fornitura dei servizi può essere particolarmente prezioso e può essere realizzato in diverse fasi e in relazione a diversi aspetti di tali servizi. Ad esempio, nella fase di progettazione del servizio, al fine di includere il punto di vista di un utente o, nella fase di valutazione del servizio, per aiutare i fornitori di servizi ad analizzare i risultati e comprendere quali aspetti di una determinata prestazione possono causare l'abbandono o impedire alle persone di accedervi. Un'altra opzione è che un expert-by-experience assuma il ruolo di Peer Support Agent e entri a far parte del sistema di fornitura del servizio fungendo da ponte per il coinvolgimento positivo di un utente con i servizi. Nella fase del "primo contatto" e del "reclutamento" degli utenti il loro coinvolgimento può essere particolarmente utile poiché potrebbero sapere dove e come raggiungere le persone ed è probabile che sarà più facile per loro guadagnarsi la fiducia che per il personale senza esperienza sul campo.

Inoltre, il coinvolgimento di expert-by-experience nella pianificazione e fornitura di servizi può essere vantaggioso per il resto del personale impiegato nell'organizzazione. In particolare, la loro presenza sembra rafforzare la comprensione che gli homeless sono individui con bisogni

personali e diversificati. Gli operatori in prima linea che prendono atto di questo possono essere particolarmente efficaci nel cambiare il modo in cui interagiscono con gli utenti del servizio (Fondo comunitario, 2020).

Il ruolo di un Peer Supporter come operatore outreach

Gli studi spesso definiscono l'outreach come il contatto o il coinvolgimento da parte dei servizi di individui all'interno di ambienti non d'ufficio. In altre parole, andare dove si trovano le persone piuttosto che aspettare che cerchino i servizi in un luogo specifico. In alternativa agli approcci tradizionali basati sull'offrire servizi in sede, l'outreach è considerato una strategia efficace per identificare e coinvolgere le popolazioni nascoste, come gli homeless.

Un fattore chiave per il successo dell'outreach è il rapporto tra l'operatore e il cliente, che è di per sé un obiettivo importante. Costruire nuove relazioni e interagire con vari sistemi di assistenza può essere difficile e stressante per una persona homeless e un aiutante concreto può facilitare sia il suo coinvolgimento che l'uso continuato nel servizio. L'impegno con tale figura può aiutare a superare le eventuali esperienze negative passate con altri e può piantare il seme della speranza, dell'auto efficacia e dell'orientamento futuro. (Slesnick e Van Hest, 2018)

Mentre alcune persone richiedono molti contatti con l'operatore prima di essere disposte a coinvolgersi, altre possono impegnarsi con loro anche al primo incontro, chiedendo aiuto e dettagliando le loro esigenze. La pazienza nel processo di coinvolgimento è essenziale, così come manifestare una considerazione positiva incondizionata.

Il successo di un programma di outreach dipende molto dalla qualità dell'operatore, il cui ruolo richiede alti livelli di capacità emotive e sociali e intuizione. Dovrebbero mostrare empatia e comprensione. Questi lavoratori hanno spesso uno status para-professionale e l'esperienza vissuta può essere un valore aggiunto alla posizione, il che rende assumere questo ruolo un'interessante possibilità per i Peer Supporters.

Si raccomanda che gli operatori outreach lavorino in coppia. Il personale deve essere ben informato su eventuali potenziali rischi associati all'intervento e deve ricevere una formazione specifica per identificare e ridurre il rischio.

¿Come possono fare gli operatori per facilitare il coinvolgimento?

Probabilmente, per i membri di gruppi più vulnerabili, gli aspetti più importanti per impegnarsi in qualsiasi servizio sono:

- **Buona atmosfera e un contesto sicuro**

La principale preoccupazione per gli homeless, specialmente quelli che non sono in contatto con i servizi, è la sopravvivenza, e questo significa che sono in uno stato di allerta costante e, nella loro vita in strada, affrontano situazioni difficili che possono includere aggressioni fisiche, rapine, malattie o arresto. Per prevenire queste minacce, è essenziale fornire supporto emotivo alla persona al fine di costruire un buon clima e un contesto sicuro per farle percepire che può concentrarsi sul suo recupero e impegnarsi in programmi sociali, educativi e/o occupazionali.

- **Autentica empatia, rispetto e accettazione**

Quando vengono intervistati, gli homeless fanno riferimento alla finta simpatia o pietà di coloro che li avvicinano e non riescono ad ascoltare realmente i loro problemi o a rispettare e accettare i loro desideri.

- **Approccio non giudicante**

L'esperienza di sentirsi guardati dall'alto in basso, scrutati e giudicati da altri, inclusi gli operatori dei servizi, sono spesso menzionate nelle interviste con gli homeless come ragioni che impediscono loro di coinvolgersi con l'assistenza.

- **Controllo sul processo di aiuto**

Il processo di intervento deve riconoscere e rispettare i loro bisogni come individui, massimizzando il controllo del beneficiario sul processo di aiuto. Coinvolgere i clienti nella pianificazione del programma promuoverà ulteriormente la loro autodeterminazione e autonomia.



FOTOGRAFIA: dan-meyers-hluOJzLVXc-unsplash.jpg

Criteri per un coinvolgimento positivo

Ecco alcune raccomandazioni specifiche che aiuteranno i fornitori di servizi a rendere più facile il coinvolgimento:

- Sviluppare la fiducia richiede tempo e contatti ripetuti. Sii paziente.
- Adotta un approccio centrato sulla persona in cui l'individuo è al centro del sostegno che riceve, il che nella fase di coinvolgimento significa che effettivamente si chiede alla persona quali sono i suoi bisogni percepiti e cosa vuole ottenere. Supporta i clienti nel definire e perseguire i propri obiettivi e non insistere su obiettivi che non condividono. Quando i fornitori di servizi forzano i loro obiettivi al cliente invece di aiutarli a fissare i propri, è probabile che il cliente si disimpegni dal servizio.
- Mostra al cliente accettazione, qualunque cosa dica o faccia. Non aspettarti che il cliente rispecchi le tue convinzioni, sentimenti o esperienze.

- Sii aperto e onesto con il cliente. Informalo su ciò che accade (o è probabile che accada) nei servizi al fine di creare aspettative realistiche.
- Offri al tuo cliente informazioni accessibili, chiare e complete. Evita tecnicismi, acronimi e espressioni gergali.
- Rispetta i confini dei tuoi clienti. Rispetta il loro spazio personale. Fai attenzione nel richiedere informazioni personali e fai capire alla persona che è libera di condividere la sua storia personale alle sue condizioni e rispondere, o non rispondere, alle tue domande.
- Adatta i tipi di supporto disponibili alle diverse esigenze. Tieni presente che le esigenze differiscono non solo da una persona all'altra, le esigenze di ciascun individuo possono variare a seconda delle circostanze contestuali che possono anche cambiare nel tempo.
- Adatta gli aspetti pratici del sostegno ai bisogni individuali della persona. Ad esempio, essere flessibile sul luogo in cui si svolge l'incontro, adattare la frequenza e la durata degli appuntamenti alle esigenze individuali o supportare i clienti per raggiungere un determinato luogo può facilitare il processo di coinvolgimento.
- Assisti i clienti nel superare gli ostacoli che impediscono loro di seguire il programma di recupero piuttosto che punirli quando non adempiono ai loro obblighi (es. mancato appuntamento).
- Il recupero è un processo con ostacoli lungo la strada. Al fine di favorire l'accettazione e prevenire la frustrazione, lavorare con la persona per riformulare il fallimento percepito.

11.4 Ulteriori letture

- Darbyshire et. al. (2006). [*Engagement with health and social care services: Perceptions of homeless young people with mental health problems.*](#)
- Slesnick & Van Hest. Canadian Observatory on Homelessness. (2018). [*Mental health & addiction interventions for youth experiencing homelessness: Practical strategies for front-line providers.*](#)

UNITÀ 12: CURA DI SÉ STESSI E BENESSERE SUL LAVORO

12.1 Introduzione

Un Peer Support Agent aiuta le persone homeless, spinto da un genuino desiderio di essere un compagno nel cammino verso la loro piena indipendenza e responsabilità per la propria vita. Questo importante compito richiede che un Peer Support Agent sia in buona forma e serva da esempio di una persona che sa come prendersi cura di sé stessa.

Il capitolo seguente fornisce al professionista le conoscenze di base nell'area della cura di sé e del benessere sul lavoro insieme ai modi per presentarlo ai futuri Peer Supporter.

12.2 Obiettivi formativi

Lo scopo principale è quello di preparare i professionisti a condurre una formazione nel campo della cura di sé.

Obiettivi in relazione ai futuri Peer Supporters:

- Migliore conoscenza di sé.
- Analizzare concretamente gli ambiti della propria vita in termini di soddisfazione.
- Acquisire conoscenze sui vari metodi di cura quotidiana di sé.

12.3 Cura di sé stessi e benessere sul lavoro

Quando aiutiamo altre persone, i confini tra lavoro e vita privata possono spesso confondersi. Per gli homeless spesso siamo le uniche persone con cui possono sviluppare un rapporto più stretto o con cui possono avere una conversazione significativa. Pertanto, alcuni di loro potrebbero mettersi in contatto con noi indipendentemente dal giorno della settimana o dall'ora del giorno. Le moderne tecnologie lo rendono molto facile. Siamo noi che dobbiamo stabilire i limiti necessari e sarà un compito più facile se avremo fatto i nostri "compiti a casa" per quanto riguarda la cura di sé.

Quando si affronta il tema della cura di sé, bisogna liberarsi degli stereotipi e capire che investire su sé stessi non significa essere egoisti. Infatti, prendendosi cura di sé una persona sarà maggiormente in grado di prendersi cura degli altri. Sarà in una forma migliore, sia fisicamente che emotivamente, e avrà acquisito conoscenze pratiche che l'aiuteranno a guidare gli altri nella cura di sé.

Un'altra considerazione importante è che prendersi cura di sé significa essere buoni ma non lassisti con sé stessi nella sfera mentale, fisica e spirituale.

Le forme più semplici di cura quotidiana di sé:

Ambito Fisico: dormire e riposare a sufficienza, cibo sano, esercizio fisico, cura del corpo;

Ambito Mentale: essere consapevoli dei propri bisogni ed emozioni, mantenere un atteggiamento attento verso sé stessi - con un po' di distanza da sé, mantenere un buon contatto con la famiglia e gli amici;

Ambito Spirituale: avere una visione positiva dell'ordine delle cose (senso della vita, giusto e sbagliato, vita e morte ecc.), contatto con la natura, preghiera/meditazione.

C'è bisogno di trovare un giusto equilibrio tra gli ambiti di cui sopra. Prendersi cura di sé è un modo per costruire la pace interiore in mezzo all'ansia e alla fretta.

Conoscenza di sé e distanza da sé

Per essere pronti a lavorare con altre persone, bisogna prima conoscere meglio sé stessi. Lavorare con altre persone può essere molto impegnativo. Aiutare efficacemente gli altri dipende in gran parte dall'atteggiamento positivo e distaccato dell'aiutante verso sé stesso e questo richiede la conoscenza di sé.

Comprendere la propria mente in una rete di convinzioni negative

Le convinzioni su sé stessi, sul proprio lavoro e sulle persone sotto la propria assistenza hanno una forte influenza sulle prestazioni lavorative e assistenziali della persona. La mente umana spesso genera credenze e pensieri che non sono utili ma, al contrario, bloccano il potenziale personale dell'individuo e, di conseguenza, il potenziale delle sue interazioni con gli altri. Gli esempi includono credenze come: "Questo lavoro non porta da nessuna parte", "Alle persone non piace come sono", "Non sono abbastanza bravo per questo", "Non possono essere aiutate". Osservare attentamente i propri pensieri permette di prendere le distanze dalle convinzioni negative e di conseguenza dai modelli di comportamento negativi. Poi, possono essere sostituiti da credenze positive realistiche.

Ognuno ha il proprio insieme di convinzioni negative. Provengono dalle esperienze dell'infanzia e dall'ambiente in cui la persona ha vissuto. Le credenze negative sono il terreno su cui prospera la bassa autostima. Una persona con una bassa autostima difficilmente può essere d'aiuto a persone che sono per lo più turbate allo stesso modo. Le convinzioni limitanti inibiscono lo sviluppo della persona interessata e influenzano anche tutti coloro con cui quella persona entra in contatto. Vale la pena lavorare su queste convinzioni per il bene proprio e per quello degli altri.

La bassa autostima e l'insufficiente cura di sé riguardano quasi tutte le persone senza fissa dimora. La situazione è aggravata dagli stereotipi prevalenti sugli homeless che hanno sentito molte volte di essere essi stessi colpevoli della loro situazione. Hanno incontrato rifiuto e fallimento in numerose occasioni. Le esperienze negative, prevalenti nelle loro vite, le confermano nelle loro convinzioni negative, devono invece rendersi conto che queste sono credenze, non realtà, e che la realtà inizierà a cambiare con le loro convinzioni.

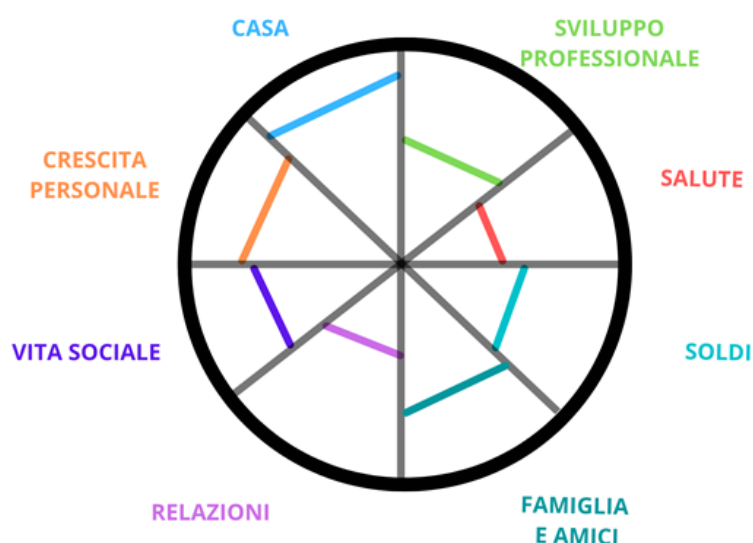
Alla ricerca dell'equilibrio

Il cerchio della vita

La vita di ogni persona ha diversi ambiti, che riguardano la propria vita familiare, professionale, sociale, sanitaria, di sviluppo personale ecc. Lo squilibrio della vita si manifesta in situazioni in cui, ad esempio, dedicandoci troppo al lavoro ci dimentichiamo il riposo, o quando ci dedichiamo alla famiglia e dimentichiamo il nostro sviluppo personale e la nostra realizzazione. La condizione per raggiungere l'equilibrio nella vita è essere consapevoli degli ambiti in cui consiste la nostra vita e dell'importanza che diamo a ciascuno di essi. Un noto psicologo polacco, Wojciech Eichelberger, paragona la vita a una

torta: “La vita è come una torta, composta da tanti pezzi diversi ma profondamente interconnessi. Ogni pezzo è un’area che deve essere gestita, ad es. sonno, dieta, salute, esercizio fisico, lavoro, relazioni, famiglia, sviluppo spirituale/personale, passioni, divertimento, relax. Sentiamo la soddisfazione della cura di sé quando organizziamo queste aree della vita nella scala e nella misura appropriati e quando abbiamo almeno un discreto livello di soddisfazione nelle sfere più importanti”.

La Torta della Vita è un esercizio interessante per far dare alla persona uno sguardo onesto sul livello di soddisfazione nelle diverse sfere della propria vita. La “torta” può essere diversa per ogni persona, quindi lo schema sottostante contiene solo suggerimenti. Dopo aver nominato tutti i pezzi uguali della torta, il partecipante segna su raggi pertinenti il livello di soddisfazione in ciascuna area, partendo da 1 vicino al centro, finendo con 10 sul bordo esterno della torta (vedi un esempio sotto). Dopo aver collegato i segni in ciascuna area, viene creata un’immagine di quanto c’è di un particolare pezzo di torta e di quanto manca. Il risultato può essere oggetto di riflessione individuale e possibile motivazione per programmare alcuni cambiamenti nelle proprie priorità per il futuro.



Strategie quotidiane per la cura di sé

Negli ultimi decenni è stata portata l’attenzione sul rapporto tra l’efficacia sul lavoro e una vita personale soddisfacente. Di seguito, presentiamo alcune risorse che si possono applicare per prendersi cura di sé in modo più efficace, utili nella vita di tutti i giorni e nei momenti di difficoltà.

Coltivare la pace della mente

La pace della mente è la base per godersi la vita e il lavoro. Mentre molti possono pensare che raggiungere lo stato di pace della mente sia irrealistico, pochi possono negare che in realtà ci sia molto da fare al riguardo. La chiave è vederlo come un processo piuttosto che uno stato. Andare avanti in un tale processo richiederà sicuramente un po’ di coraggio, un po’ di intuizione e distanza interiore, un po’ di disciplina e, forse, l’assistenza di qualcuno, ma è uno sforzo che vale la pena fare.

Presenza

È consigliabile familiarizzare con la pratica della mindfulness, il cui presupposto fondamentale è essere “qui e ora”. La pratica di base della consapevolezza quotidiana è relativamente semplice: è sufficiente guardare tutto ciò che ci accade ogni giorno senza critiche o giudizi, prendere la realtà il più serenamente possibile e astenersi dal lamentarsi che, lungi dall’aiutare, prosciuga la nostra energia. È prendere le distanze da pensieri ed emozioni stressanti, riconoscerli e lasciarli andare, senza assoggettarsi ad essi. Si tratta di non preoccuparsi del passato o del futuro ma di concentrarsi sul presente in tutta la sua ricchezza. Si tratta di chiedersi e/o ricordarsi costantemente *cosa è veramente importante e cosa è reale*.

Ripulire

Tenere in ordine la casa, la stanza e il posto di lavoro è un aspetto importante per prendersi cura di sé nella vita di tutti i giorni. Prendersi cura di ciò che ci circonda è un buon primo passo per la cura di sé. L’ambiente può e deve avere un effetto mobilitante sui suoi abitanti. Nel bel mezzo della pulizia e del riordino dei nostri spazi non dobbiamo dimenticare di pensare anche al nostro relax e riposo.

Lavorare su sé stessi costantemente

Il successo nella vita non è una questione di fortuna, ma piuttosto del proprio lavoro. Questo principio si applica sia alla vita professionale che a quella personale. Sviluppando le nostre competenze interne, impariamo a diventare più consapevoli delle nostre azioni, a controllare il nostro livello di stress, a dire di no e, in generale, a comunicare meglio con le altre persone.



FOTOGRAFIA: joshua-woroniecki--5nwt_aN2E0-unsplash.jpg

La gestione del tempo

Il tempo è uno dei beni più preziosi che abbiamo. Vale la pena imparare a rispettare il proprio tempo, così come quello degli altri. Inoltre, è giusto aspettarsi tale rispetto dagli altri.

Le persone hanno il proprio orologio biologico che segna ad es. il tempo in cui lavorano meglio, il tempo in cui hanno bisogno di riposare. La gestione del tempo riguarda anche l’impostazione delle pause per i pasti e il riposo. Per molte persone al giorno d’oggi, la gestione del tempo significa anche



limitare il consumo dei media. Un modo pratico per gestire il proprio tempo è tenere un calendario di programmi e appuntamenti. L'uso della Eisenhower Matrix può essere utile (vedi foglio di lavoro 4).

Prendersi cura della salute

La buona salute è importante e quindi merita lo sforzo di apportare cambiamenti positivi e creare abitudini positive. Ogni persona ha bisogno di uno spazio e di un tempo per rilassarsi, dormire a sufficienza, una dieta equilibrata e fare esercizio fisico.

Prendersi cura delle relazioni

I buoni rapporti con le persone sono una parte indispensabile di una vita significativa. Sono importanti sul lavoro e ancora di più nella vita privata. Le relazioni – e concretamente le persone su cui sono centrate – hanno bisogno del nostro impegno e della nostra cura. Per quanto riguarda le relazioni sul lavoro, è particolarmente importante ricordare che appassiscono in un ambiente di pettegolezzi.

Sviluppare interessi

Grazie ai nostri interessi e hobby, impariamo a conoscere il nostro potenziale, lo sviluppiamo, impariamo le nostre possibilità. Possiamo disconnetterci efficacemente dal nostro lavoro quando necessario. Costruiscono la nostra motivazione e perseveranza, aiutano nei contatti sociali. Ci danno soddisfazione e relax e ci fanno stare bene con noi stessi.

Aiuto professionale

Tutto il personale che lavora a stretto contatto con le persone dovrebbe avvalersi di un supporto professionale. Questa potrebbe essere una forma di supervisione in cui una persona neutrale ci aiuta ad avere una visione migliore delle difficoltà emergenti, e in pratica su noi stessi. La supervisione può essere svolta in gruppo o individualmente.

La storia di Ella, il Peer Support Agent

La sfida più importante e più difficile per Ella è stata che portava a casa il lavoro. Pensava incessantemente ai suoi clienti, rispondeva alle loro esigenze giorno e notte, anche durante le vacanze. Ciò ha comportato con il tempo fatica e una minore efficienza. Alla fine Ella ha deciso di introdurre i seguenti cambiamenti nella sua routine di vita:

Rituali familiari e domestici: Preparare e consumare i pasti insieme alla sua famiglia, divertirsi e fare una passeggiata la sera si è rivelato molto utile per ridurre lo stress e la tensione fisica. Mentre trascorrevano del tempo con la sua famiglia, Ella rispondeva solo alle chiamate più urgenti dal lavoro.

Mindfulness quotidiana: Ella ha seguito una supervisione dove ha ottenuto supporto psicologico. Sta cercando di essere gentile e di accettare sé stessa. Si occupa di avere pasti adeguati, dormire, dell'igiene, della giornata: pasti regolari, dormire, rilassarsi.

Interessi: Sviluppare interessi e dedicarci del tempo è un modo efficace per prendere le distanze dal lavoro nel tempo libero. Ella si è dedicata alla pittura e al giardinaggio sul suo balcone.

GLOSSARIO

Approccio Outreach: è un'alternativa agli approcci tradizionali dei servizi sociali nelle loro sedi. L'outreach può essere definito come contattare o coinvolgere individui in ambienti che non siano le sedi delle organizzazioni o, in altre parole, andare dove si trovano le persone piuttosto che aspettare che vengano a cercare il servizio in uno specifico luogo. È considerata una strategia efficace per identificare e coinvolgere le popolazioni nascoste, come gli homeless, con i servizi.

Ascolto attivo: implica ascoltare con tutti i sensi, concentrare tutta l'attenzione sull'interlocutore, mantenere il contatto visivo, assumere una postura del corpo aperta, piegarsi verso l'interlocutore, incoraggiarlo dolcemente a continuare a parlare.

Assertività: la qualità di essere sicuri di sé e fiduciosi senza essere aggressivi e la capacità di parlare per sé stessi in modo onesto e rispettoso. L'assertività si basa sull'equilibrio. Richiede di essere schietti sui tuoi desideri e bisogni, pur considerando i diritti, i bisogni e i desideri degli altri. Quando sei assertivo, sei sicuro di te stesso e trai potere da questo per esprimere il tuo punto di vista con fermezza, equamente e con empatia (Mind Tools, How to Be Assertive).

Auto determinazione: l'auto determinazione è il diritto di un individuo di determinare il proprio destino, incluse le linee di condotta, trattamenti e supporti. La capacità di rispettare le scelte di recupero del pari è una componente essenziale del processo.

Case Manager/Responsabile: la persona che aiuta a identificare i fornitori e le strutture appropriate durante il continuum dei servizi, garantendo al contempo che le risorse disponibili vengano utilizzate in modo tempestivo ed economico al fine di ottenere un valore ottimale sia per il cliente che per il fornitore (<https://cmsa.org/who-we-are/what-is-a-case-manager>)

Circle process: Una forma di risoluzione dei conflitti che riunisce le vittime, gli autori e tutti coloro che nelle immediate vicinanze sono colpiti dal conflitto. Queste possono essere comunità sociali, geografiche o familiari.

Consapevolezza di sé: capacità di identificare tempestivamente i fattori di stress e gli inneschi in modo da gestirli di conseguenza. Capacità di individuare i limiti del turbamento di ciascuno nella relazione.

Directly Observed Treatment (DOT): un metodo sviluppato per monitorare al meglio l'adattamento dei pazienti al farmaco prescritto dal medico al fine di evitare la resistenza al farmaco utilizzato. In pratica il paziente prende le sue medicine davanti a un operatore sanitario o in questo caso davanti al Peer Supporter.

Feedback costruttivo: la nostra risposta individuale e soggettiva al comportamento, all'aspetto, ecc. di qualcuno e comunicata come tale. È un messaggio in prima persona (messaggio-io) cioè parlare di sé stessi, in contrapposizione al messaggio-tu, parlare dell'altro. Questo tipo di messaggio, essendo non giudicante, non causa conflitti e non spinge l'altra persona a ritirarsi.

Fornitura di servizi con organizzazioni multiple: è quando professionisti e fornitori di servizi di diversi ambiti lavorano insieme per rispondere alle esigenze di un individuo con necessità complesse o svantaggi multipli. Ad esempio, un'offerta in cui i servizi sanitari (unità di salute mentale), i servizi sociali (assistenti sociali ed educatori sociali) e il sistema legale (servizi di libertà vigilata) lavoreranno come una squadra per fornire un'assistenza coordinata a un ex delinquente con sintomi di salute mentale che è senza fissa dimora.

Empowerment: Sono stati identificati gli elementi chiave dell'empowerment, compreso l'accesso alle informazioni, la capacità di fare scelte, l'assertività e l'autostima (Chamberlin & Schene, 1997)



Giustizia Punitiva: Una accezione della giustizia che cerca di punire i colpevoli per i loro crimini, con la punizione equivalente al crimine che hanno commesso.

Giustizia Riparativa: Un approccio alla giustizia che cerca di non attribuire la colpa o punire l'autore del danno, ma piuttosto di consentire alla vittima e all'autore di essere parte di un processo di guarigione in cui viene tracciata una linea d'azione per consentire alla vittima e alla comunità di procedere oltre.

Homeless/Senza dimora: Seguendo la definizione Europea di ETHOS (<https://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion>)

Mediazione: Una forma di arbitrato che cerca di risolvere una controversia. Ciò si verifica spesso tra più parti che appartengono a fazioni diverse del conflitto.

Mutuality: Mutuality is an emergent property that is the product of co-experiencing of therapeutic attitudinal qualities in the relationship between client and therapist (Cornelius-White et al., 2018).

Positive Withdrawal (Ritiro Positivo): sulla base della ricerca, implica regolare il proprio coinvolgimento sociale e negoziare lo spazio comune per andare verso gli altri solo quando ci si sente sicuri e efficaci. Coltivando lo spazio psicologico personale, è possibile sviluppare un ampio senso di sé, comprendere meglio i propri interessi, sviluppare la propria spiritualità e così via.

Reciprocità: La reciprocità è una proprietà emergente che è il prodotto della co-esperienza di qualità attitudinali terapeutiche nella relazione tra cliente e terapeuta (Cornelius-White et al., 2018).

Recupero/Recovery: esplorare i punti di forza interni di una persona in modo da sostenere una vita con o senza i sintomi di una situazione o disturbo spiacevole identificato. Ogni persona ha il proprio meccanismo di recupero che riconosce cosa funziona per loro e cosa no.

Regolazione affettiva: La regolazione affettiva, o regolazione emotiva, è la capacità di un individuo di modulare l'intensità della propria energia ed emozioni per adattarsi alle esigenze del proprio ambiente

Regolazione dello stato di eccitamento del sistema nervoso: Uno stato di vigilanza fisiologica e prontezza all'azione. Il controllo dell'attivazione cognitiva e fisiologica mediante metodi naturali o cognitivo-comportamentali.

Resilienza: capacità di gestire i cambiamenti e le situazioni stressanti.

Social networks centrati sulla persona: fornisce consigli sulla cura, consulti medici e metodi ed esperienza personale a una data condizione. Sono utilizzati attivamente da pazienti in condizioni diverse per l'istruzione, la consulenza medica e il comfort psicologico. Possono ricevere consigli preziosi da altri pazienti nella cura di sé e su cosa aspettarsi come conseguenza del trattamento.

Stato di sotto eccitamento: uno stato di intorpidimento emotivo, funzionamento limitato, ritiro sociale e una disconnessione tra corpo ed emozioni. Gli stati di sotto eccitamento possono innescarsi da una minaccia percepita, ricordi o memorie traumatici o emozioni specifiche.

Stato di sovra eccitamento: uno stato elevato di eccitamento fisiologico, sovraccarico emotivo, funzionamento reattivo e propensione a comportamenti aggressivi, distruttivi, autolesionisti o a rischio. Gli stati di sovraccitamento possono essere innescati da una minaccia percepita, ricordi e memorie traumatici o emozioni specifiche.

Svantaggi multipli: si verificano quando una persona affronta più di uno svantaggio contemporaneamente. Ad esempio, una persona homeless può, allo stesso tempo, essere vittima di violenza di genere, avere problemi di salute mentale, abuso di sostanze o altre forme di svantaggio.

Tri-morbilità: è una concorrenza di una condizione psichiatrica, cattiva salute fisica e abuso di sostanze, caratteristica di individui che sono cronicamente homeless.



BIBLIOGRAFIA

- Andresen, R., Oades, L., Caputi, P. (2003). [*The experience of recovery from schizophrenia: towards an empirically validated stage model*](#). Australian and New Zealand Journal of Psychiatry.
- Aronson E., Wilson Timothy D., Akert Robin M. (1997). Psychologia Społeczna, Poznań, Zysk i S-ka.
- Barker, S. L., & Maguire, N. (2017). [*Experts by Experience: Peer Support and its Use with the Homeless*](#). Community mental health journal, 53(5), 598–612.
- Barker, S. L., Maguire, N., Bishop, F. L., & Stopa, L. L. (2019). [*Expert viewpoints of peer support for people experiencing homelessness: A Q sort study*](#). *Psychological Services*, 16 (3), 402–414.
- Barker, Stephanie L. et al. (2018). [*Peer support critical elements and experiences in supporting the homeless: a qualitative study*](#), *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 28 (4), 213-229.
- Bracke, Piet & Christiaens, Wendy & Verhaeghe, Mieke. (2008). [*Self-Esteem, Self-Efficacy, and the Balance of Peer Support Among Persons With Chronic Mental Health Problems*](#). *Journal of Applied Social Psychology*. 38. 436 - 459. 10.1111/j.1559-1816.2008.00312.x.
- Brown B. (2017). Z wielką odwagą, Laurum, Warszawa.
- CFE Research. (2020). [*The role of lived experience in creating systems change. Evaluation of Fulfilling Lives: Supporting people with multiple needs*](#). Community Fund.
- Chamberlin, J., & Schene, A. H. (1997). [*A working definition of empowerment*](#). *Psychiatric rehabilitation journal*, 20, 43-46.
- Cockersell, P. (2018). *Social Exclusion Compound Trauma and Recovery*, Jessica Kingsley Publishers London and Philadelphia.
- Community Fund. (2020). [*The role of lived experience in creating systems change. Evaluation of Fulfilling Lives: Supporting people with multiple needs*](#).
- Cornelius-White, J. H. et. al. (2018). [*Mutuality in psychotherapy: A meta-analysis and meta-synthesis*](#). *Journal of Psychotherapy Integration*, 28(4), 489.
- Crisis UK. (2009). [*Mental Ill Health in the Adult Single Homeless Population*](#).
- Darbyshire et. al. (2006). [*Engagement with health and social care services: Perceptions of homeless young people with mental health problems*](#).
- Eysenk M. (2020). *Podpatrywanie umysłu*, GWP, Gdańsk.
- Fabian, D. (2017). [*Trauma and Homelessness*](#). *Homelessness in Europe. The Magazine of FEANTSA*.
- Francis East, J., & Roll, S. J. (2015) [*Women, Poverty, and Trauma: An Empowerment Practice Approach*](#).
- Gergov-Koskelo, P. (2019). [*Naisille on tarkeaa koti, ei vain asunto. Ensi- ja turvakotienliitto*](#).
- [*Gillis, L., Dickerson, G. and Hanson J. \(2010\). Recovery and Homeless Services: New Directions for the Field*](#) *The Open Health Services and Policy Journal*.
- Granfelt R. et. al. (2020). [*Kohti kotia ja turvaa*](#). Y-Säätiö.
- Greater Victoria coalition to end homelessness. (2019). [*Peer Housing Support. Program Toolkit+99/8*](#)

- Healing Justice. (2019). [Restorative Justice and the Circle Process](#).
- Kivi et. al. (2021). [Kokemusasiatuntija ja ammattilainen työparina asunnottomuustyössä. Diakonia Ammattikorkeakoulu](#).
- Kryda, A. D., & Compton, M. T. (2009). [Mistrust of outreach workers and lack of confidence in available services among individuals who are chronically street homeless](#). Community mental health journal, 45(2), 144–150.
- Levinson, W., Lesser, C. S., & Epstein, R. M. (2010). [Developing physician communication skills for patient - centered care](#). Health affairs (Project Hope), 29(7), 1310–1318.
- Liebmann, M., & Wootton, L. (2010). [Restorative justice and domestic violence / abuse - A report commissioned by HMP Cardiff Funded by The Home Office Crime Reduction Unit for Wales](#).
- Liebmann. (2007). [Restorative Justice: How It Works](#).
- Lyon S. (2020). [The Recovery Model](#). VeryWell Mind.
- Manchester Homelessness Charter. Shelter. (2018). Cause & Consequence. Mental Health and Homelessness in Manchester. McCullough C. (2013). [342ertyuiop](#)
- Mental Health Commission of Canada. (2016). [Guidelines for the Practice and Training of Peer Support](#).
- Miler et. al. (2020). [Provision of peer support at the intersection of homelessness and problem substance use services: a systematic 'state of the art' review](#).
- Miler, J.A., Carver, H., Foster, R. et al. (2020). [Provision of peer support at the intersection of homelessness and problem substance use services: a systematic 'state of the art' review](#).
- Nollalinja. (2021). [What is violence](#).
- Novac, S., (2006). [Justice and injustice](#), Canadian Electronic Library.
- Okun Barbara F. (2002). Skuteczna Pomoc Psychologiczna, IPZ, Warszawa.
- Olivet, J., Bassuk, E., Elstad, E., Kenney, R. and Jassil, L. et. al. (2010) [Outreach and Engagement in Homeless Services: A Review of the Literature](#). The Open Health Services and Policy Journal.
- Organización Mundial de la Salud. (2019). [One to one peer support by and for people with lived experience. WHO Quality-Rights guidance module](#).
- [Oudshorn A. \(2018\). How Does Peer Support Work in the Context of Homelessness?](#)
- Peer Support Accreditation and Certification (Canada). (2019). [National Certification Handbook](#).
- [Peers for Progress. \(2014\). What is Peer Support?](#)
- Psicape psicología. (2019). [¿Qué es la ventana de tolerancia?](#)
- Psych Hub. (2021). [Guide for sharing lived experience](#).
- Puschner, B., et al. (2019). [Using Peer Support in Developing Empowering Mental Health Services \(UPSIDES\): Background, Rationale and Methodology](#). Annals of global health, 85(1), 53.
- Rapper J., Carter T. (2010). [Using Personal Experience to Support Others with Similar Difficulties. A Review of the Literature on Peer Support in Mental Health Services](#).
- Reamer, F. G. (2015). [Eye on Ethics: The Challenge of Peer Support Programs](#), Social Work Today.



- Reisenberger, A., et al. (2022). [*Engaging homeless people, Black and Minority Ethnic and other priority groups in Skills for Life Research report.*](#)
- Rhode, J. (2014). Appreciating Relationship Styles to Enhance Peer Support in Mental Health Rehabilitation.
- Safe In The City. (2018). [*The successful use of restorative practice to repair harm in a supported accommodation project.*](#) Brighton & Hove City Council.
- SAMHSA's Trauma and Justice Strategic Initiative. (2014). [*SAMHSA's Concept of Trauma and Guidance for a Trauma-Informed Approach.*](#)
- [*Sanchez-Moscona, C. & Eiroa Orosa, F.J. \(2020\). Training mental health peer support training facilitators: a qualitative, participatory evaluation.*](#) International journal of mental health nursing. 30. 10.1111/inm.12781.
- Sawyer A. (2016). [*People with lived experience must be meaningful partners in ending homelessness.*](#) United States Interagency Council on homelessness.
- Scottish Recovery Network, Fundación INTRAS et al. (2015). [*Peer2peer. Curso de formación profesional.*](#)
- Shenk and Zehr. (2001). [*Restorative Justice and Substance Abuse: The Path Ahead.*](#) SAGE journals.
- Sheridan Charles L. (1998). Psychologia zdrowia, IPZ, Warszawa.
- Slesnick & Van Hest. Canadian Observatory on Homelessness. (2018). [*Mental health & addiction interventions for youth experiencing homelessness: Practical strategies for front-line providers.*](#)
- The Finnish Association for Trauma and Dissociation. (2018). [*Symptoms of trauma and dissociation.*](#)
- [*Traumaterapiakeskus. \(2018\). Psykkinen trauma.*](#)
- [*Tweed R. \(2012\). Self-perceived strengths among people who are homeless.*](#) The Journal of Positive Psychology.
- Virokangas et. al. (2014). [*Taa on meidän juttu.*](#) Huumetyön vertaistoiminnan osaamiskeskus Osis & A-klinikkasäätiö/Helsingin Vinkki ja Omaiset Huumetyön Tukena ry.
- Weitekamp E., Kerner, H. (2002). [*Restorative Justice: Theoretical foundations.*](#)
- Zimardo Philip G. (2012). Psychologia i życie, Warszawa, PWN, 199.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



MANUAL DEL FORMADOR





Accommodating a travelling life

MANUAL DEL FORMADOR

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

