

# HOOD - Homeless's Open Dialogue

## Intellectual Output 1

### Fase 2 | Analisi e ricerca delle pratiche esistenti

Griglia di ricerca

Dicembre 2021

Titolo del progetto	HOOD – Homeless's Open Dialogue
Grant Agreement No.	2020-1-IT02-KA204-079491
Durata del progetto	Settembre 2020-Agosto 2023
Sito	<a href="http://www.hoodproject.org">www.hoodproject.org</a>
Coordinatore	Ufficio Pio della Compagnia di San Paolo - ONLUS
Partners	CESIS (PT)   UNITO (IT)   Ufficio Pio (IT)   Sant Joan de Déu (ES)   Projekt UDENFOR (DK)   KLIMAKA (GR)
Intellectual Output	IO1 - Profile Study
IO durata	Novembre 2020-Maggio 2023
IO Activity Leader	CESIS (PT)
Livello della disseminazione	Partnership

## La griglia di ricerca

Questa griglia di ricerca è stata elaborata nell'ambito del progetto **HOOD – Homeless's Open Dialogue**, co-finanziato dal Programma Erasmus+ della Commissione Europea. Il progetto coinvolge cinque paesi – Portogallo, Italia, Danimarca, Grecia e Spagna – ed è implementato dal lavoro congiunto di sei organizzazioni - Ufficio Pio (IT), Sant Joan de Déu (ES), Projekt Udenfor (DK) and Klimaka (GR), come partner operativi; CESIS (PT) e UNITO (IT) come partner scientifici e FEANTSA, Fio.PSD e HOGAR SÍ, come partner associati. Il progetto mira a promuovere l'importanza dell'intervento precoce e a sviluppare una nuova metodologia basata sulle Pratiche Dialogiche e sulla Co-progettazione capacitante nel lavoro con persone recentemente finite in condizione di homelessness.

La cultura professionale tradizionale tende a considerare che il professionista dovrebbe guidare il processo in modo da svilupparlo esattamente come pianificato. In questa cultura professionale, le contingenze, i cambiamenti e le incertezze rappresentano dei fattori di disturbo. Invece, secondo la Co-progettazione capacitante, l'apertura di uno spazio senza risposte predefinite, l'accadere di cose che non erano state pianificate e i ripensamenti e i cambiamenti che la persona mette in atto rispetto al proprio percorso sono tutti elementi benvenuti. Essi, infatti, sono parte di quel processo di ridefinizione dei significati che il professionista deve promuovere, non ostacolare.

All'interno della cornice delle Pratiche Dialogiche e della Co-progettazione capacitante, il potere è redistribuito all'interno della relazione di aiuto: la persona in difficoltà ha il potere di gestire il proprio percorso di assistenza, mentre l'operatore sociale diventa uno strumento per sostenere tale percorso. In ogni attività dialogica, l'oggetto del discorso (il problema, il bisogno, l'intervento...) è definito non da una voce unica, ma da una molteplicità di voci. Esse sono tutte in una posizione equivalente tra loro: nessuna può fornire il resoconto reale, finale e vero di un evento o di una situazione. Al contrario, ognuna ha bisogno delle altre per plasmare il significato di ciò che sta accadendo.

Secondo questa prospettiva, il potere viene redistribuito: si abbandona quella dinamica in cui l'operatore sociale definisce il cammino migliore per la persona e si aspetta che lei aderisca alla sua proposta. Una effettiva redistribuzione del potere elimina anche ogni opportunità di definire alleanze strategiche volte a cambiare ciò che l'altro vede, pensa e fa, ma apre uno spazio per costruire una relazione autentica. Al tempo stesso, quando l'operatore sociale si libera degli strumenti di valutazione che si basano sulla presunzione che, in quanto professionista, egli detiene una definizione più chiara della situazione, allora ha una necessità reale di coinvolgere tutte le persone che hanno a che fare con il caso. Inoltre, rinunciare alla valutazione richiede di individuare nuovi modi per definire il percorso di vita.

Quando l'intervento precoce mira anche a promuovere l'empowerment della persona, è necessario che il professionista adotti una posizione dialogica: non assumerà più di sapere meglio della persona supportata quali obiettivi porre e come raggiungerli e adotterà una postura non di orientamento ma di supporto. Solo così la persona può essere accompagnata a immaginare un futuro desiderato, che progressivamente prenderà forma nella sua mente quando uno spazio autentico (di obiettivi, di cose da fare) apparirà vuoto senza questo futuro immaginato.

Il setting e altri dettagli operativi hanno un significato in termini di potere. Per promuovere la redistribuzione del potere descritta, il professionista deve diventare consapevole di questi significati e, se possibile, cercare di eliminarli o di modificare gli elementi di potere presenti nel proprio setting di lavoro quotidiano e nelle pratiche organizzative. Questa griglia vuole essere uno strumento utile a tale scopo per i professionisti che lavorano con persone recentemente diventate homeless. La griglia si concentra sugli elementi di potere delle organizzazioni, coerentemente con i principi della metodologia della Co-progettazione capacitante.

Per ulteriori informazioni sul progetto e per approfondire la metodologia Hood è possibile visitare il sito <https://hoodproject.org/>.

In questa pagina, puoi trovare una griglia utile per mettere a fuoco alcuni elementi di potere all'interno del tuo lavoro come operatore sociale. Il nostro obiettivo non è che tutte le organizzazioni cambino gli elementi di potere che abbiamo identificato a seguire, ma promuovere in tutti i servizi una riflessione su di essi o approfondirla laddove già in essere. Un'organizzazione può decidere di mantenere uno o più elementi di potere, ma acquisirà una maggior consapevolezza a loro riguardo.

Elementi di potere organizzativi	
DOMANDE	COMMENTI
<b>Usi un'uniforme o altri simboli della tua organizzazione?</b>	<i>I simboli possono giocare un ruolo nell'interazione tra te e l'utente. A volte, l'uniforme o un logo sulla porta possono implicitamente dire quali sono i "ruoli" assegnati.</i> Ogni interazione offre l'opportunità di costruire una relazione di fiducia. Fai in modo che l'uniforme o altri simboli non costituiscano un ostacolo e non allontanino le persone.
<b>Nel lavoro di strada, ti capita di stare in piedi mentre la persona con cui parli è seduta o sdraiata a terra?</b>	<i>La postura fisica può creare una distanza e una gerarchia nell'interazione.</i> Quando approcci una persona senza dimora in strada, immagina di essere un ospite a casa di qualcuno, rispetta le sue regole, abitudini e caratteristiche.
<b>Gli utenti hanno il tuo numero di telefono o hanno accesso a un modo semplice per mettersi in contatto con te?</b>	<i>Barriere nell'accedere o nel contattare un servizio possono far allontanare la persona dai servizi sociali.</i> Trovare una soluzione per facilitare l'accesso e il contatto diretto tra te e la persona senza dimora supportata può promuovere una relazione di fiducia e trasformare i servizi in risorse reali per le persone in difficoltà.
<b>Quando incontri un utente, c'è una scrivania tra te e lui/lei?</b>	<i>La scrivania e altri elementi dello spazio del tuo servizio possono sottolineare una gerarchia di potere tra te e l'utente.</i> Se possibile, valuta di organizzare lo spazio fisico in un modo che supporti un approccio dialogico e la redistribuzione del potere. Considera se decidere insieme alla persona supportata qual è la soluzione migliore per i vostri incontri, per esempio, spostando la scrivania di lato o incontrandovi fuori dall'ufficio, in un altro luogo.
<b>I beneficiari possono scegliere quando e dove incontrarti?</b>	<i>Avere il controllo del proprio tempo e dei propri movimenti è una necessità umana a cui spesso le persone senza dimora non hanno accesso.</i> Per redistribuire il potere, puoi lasciare che sia l'utente a stabilire la cornice, il tempo e lo spazio, dei vostri incontri. Coinvolgerlo/la nella calendarizzazione degli incontri (orari, luoghi, ...) promuoverà un maggior impegno da parte sua nel processo.
<b>Nel tuo ufficio, l'utente può vedere lo schermo del tuo pc e leggere tutti i documenti e le note che scrivi su di lui/lei?</b>	<i>L'operatore sociale e l'utente devono avere accesso alle stesse informazioni per costruire insieme uno spazio di empowerment.</i> Mantenere la persona informata è un modo per costruire un contatto regolare tra lei e l'organizzazione, e per trasmetterle che l'organizzazione e i suoi professionisti hanno a cuore lei e il suo percorso. Condividere con la persona supportata tutto quello che scrivi su di lei, le restituisce potere.
<b>Nell'interazione con l'utente, usi un linguaggio tecnico o professionale?</b>	<i>Il linguaggio tecnico può innescare un atteggiamento di difesa nella persona, può ostacolare la sua comprensione e materializzare la differenza di potere tra l'operatore sociale e l'utente rispetto alla conoscenza professionale.</i> Cercare di adattare il tipo di linguaggio e la terminologia utilizzata alle caratteristiche della persona può promuovere una miglior comprensione, una relazione di fiducia e una cooperazione più efficace.
<b>Durante l'interazione con l'utente, sei consapevole della tua comunicazione non-verbale?</b>	<i>È comune avere reazioni non-verbali spontanee durante le conversazioni che possono comunicare giudizi, discredito o colpevolizzazione. Le persone in condizione di homelessness sono già oggetto di giudizi e stigmatizzazione in numerose situazioni.</i> Prova a pensare a dei modi per contrastare lo stigma nella comunicazione verbale e non-verbale e per essere certa che la comunicazione miri allo sviluppo di una relazione di empatia e di cooperazione. Accertati di essere consapevole della tua comunicazione non verbale e che questa sia coerente con le tue parole.

Lavorare con gli elementi tangibili di potere della tua organizzazione è un buon esercizio per costruire un servizio che redistribuisca potere e promuova l'empowerment delle persone. Nella griglia ci siamo fermata a un primo livello di riflessione, ma ci sono piani più complessi e profondi che avrebbero bisogno di essere considerati in maniera più approfondita.

Per esempio, qui a seguire abbiamo condiviso due temi complessi che meriterebbero di essere approfonditi ulteriormente:

Elementi di potere	Riflessioni
<b>Potere decisionale sull'intervento di aiuto</b>	Spesso, gli operatori sociali detengono un grande potere decisionale sul percorso educativo della persona. Per condividere questo potere, tenta di promuovere la partecipazione attiva della persona sulle questioni che la riguardano, coinvolgendola nelle decisioni sulla sua situazione e lasciandole l'opportunità di scegliere il tipo di intervento e di servizi da attivare.
<b>Cooperazione con la rete</b>	Gli operatori sociali ritengono di conoscere a priori i problemi della persona e tendono ad adattare i bisogni della persona agli strumenti già esistenti nella propria organizzazione. È importante ascoltare davvero la persona assistita e lavorare strettamente con altre organizzazioni e servizi per aiutare le persone a trovare la miglior soluzione possibile. È improbabile che una singola organizzazione o un operatore sociale possieda tutti gli strumenti per rispondere ai problemi di un utente. La cooperazione e il lavoro di rete con altre organizzazioni, così come l'attivazione della rete personale dell'utente, possono facilitare nel costruire un percorso personalizzato.

Per una miglior comprensione di questi temi, visita il nostro website <https://hoodproject.org/> dove sono presenti videocast e documenti (chiamati bites) dedicati alle Pratiche Dialogiche e alla Co-progettazione capacitante.

Eu project by



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI TORINO

