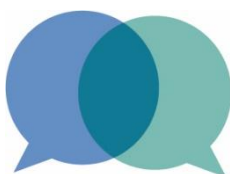


Intervisione: Il potere del pensiero creativo collettivo

L'Intervisione è una forma di sapere che si sviluppa in un piccolo gruppo di professionisti che si confrontano su una sfida o un problema portato da un partecipante. L'obiettivo del gruppo non è quello di risolvere il problema, ma i partecipanti si incoraggiano a vicenda e approfondiscono il tema con delle domande. Queste domande aiutano chi porta il problema a vederlo sotto nuovi punti di vista e ad arrivare a nuove intuizioni. I problemi discussi possono essere relativi al lavoro, a un approccio adottato o di altro tipo. L'intervisione fa sempre riferimento a qualcosa collegato alla pratica quotidiana, alla professionalità, all'apprendimento e allo sviluppo dei partecipanti. Questo approccio permette al gruppo di diventare consapevole degli stili di lavoro individuali e delle predisposizioni, dei punti di vista personali sul lavoro e su come viene gestito. Inoltre, nel caso del progetto HOOD, si è dimostrato un utile dispositivo per promuovere tra i partner scambi relativi agli apprendimenti e all'implementazione della metodologia della Co-progettazione Capacitante, pilastro del progetto HOOD.

Supervisione, Intervisione e Altervisione



La supervisione è un elemento fondamentale per una pratica riflessiva ed è parte integrante del lavoro sociale. Gli operatori sociali sono sempre più spesso tenuti a cercare soluzioni innovative nel lavoro quotidiano con i beneficiari. La supervisione, nel corso degli anni, ha fornito agli operatori sociali l'opportunità di riflettere sulle proprie pratiche, fornendo l'arena necessaria per valutarle, discuterne e sviluppare soluzioni innovative. La supervisione ha un impatto positivo sul loro lavoro quotidiano, sulla reazione con i beneficiari e i colleghi. Per una buona supervisione è fondamentale la presenza di un supervisore formato, aperto all'ascolto, capace di dare feedback e condurre delle sessioni equilibrate. All'interno del setting di supervisione, gli operatori sociali hanno l'opportunità di analizzare in maniera critica i propri saperi, valori e competenze, nonché la propria concezione del lavoro sociale.

L'intervisione, al contrario, è un approccio basato su un gruppo di pari che contribuiscono a creare uno spazio sicuro e riflessivo per affrontare insieme un problema o una sfida comune. Potremmo definire l'Intervisione una forma di supervisione collettiva e riflessiva. La differenza tra questi due approcci sta nella gerarchia e nei livelli di scambi tra professionisti. La supervisione, infatti, offre l'opportunità di essere formati da un esperto, esterno al gruppo, e vedere

il proprio lavoro valutato da una prospettiva altra. L'intervisione, invece, si basa sull'apprendimento reciproco, permette di guardare il proprio lavoro e quello degli altri dall'interno, con una prospettiva collettiva e mutualistica. Termini come apprendimento tra pari, supporto tra pari, supervisione collettiva, sono utilizzati per riferirsi all'Intervisione. Utilizzare l'Intervisione favorisce lo sviluppo di una cultura dell'apprendimento dentro le organizzazioni.

L'Altervisione – una metodologia sviluppata dal Professor Luigi Gui, docente presso l'Università di Trieste – condivide i pilastri dell'Intervisione, ma si pone l'obiettivo di fare emergere la conoscenza implicita dei professionisti, che viene applicata nel lavoro quotidiano. L'Altervisione aggiunge alcuni elementi di novità che saranno ulteriormente descritti nelle pagine seguenti: la definizione del "dilemma" e la condivisione di ricordi analoghi tra i partecipanti come strumenti per l'apprendimento reciproco. Questo tipo di approccio permette di evitare alcuni dei problemi che sono emersi dalle prime sessioni di Intervisione condotte all'interno del progetto HOOD. Nello specifico, i partner avevano incontrato delle difficoltà nel dare suggerimenti e raccomandazioni collegati al problema portato nella sessione, a causa della profonda differenza tra i servizi sociali nazionali e il sistema di leggi tra i vari paesi partner. Riflettere collettivamente su un dilemma astratto e condividere memorie professionali pertinenti ha permesso ai partecipanti di mettere in comune un sapere di senso, nonostante le differenze nazionali.

Nelle pagine seguenti, presenteremo la versione finale della metodologia di Intervisione adottata dal progetto HOOD, sviluppata nel corso di tre anni di progetto. Questa versione finale è il risultato degli apprendimenti elaborati affrontando le difficoltà incontrate nel percorso e traendo ispirazione dal confronto con l'Altervisione.

Obiettivi dell'Intervisione e barriere linguistiche

L'Intervisione è una metodologia volta a supportare gli operatori sociali nel rafforzare le loro competenze professionali, sviluppare la loro motivazione e aumentarne la riflessività e consapevolezza relativamente alle proprie scelte e azioni nel lavoro quotidiano. Nel progetto HOOD, in particolare, l'Intervisione permette inoltre agli operatori di trovare uno spazio protetto di confronto sull'implementazione della Co-progettazione Capacitante che coinvolge i quattro partner operativi di progetto (Klimaka, Projekt Udenfor, SJD, Ufficio Pio). Le sessioni di Intervisione offrono ai partner l'opportunità di condividere dubbi, perplessità, difficoltà, risultati ed elementi positivi rispetto alla Co-progettazione Capacitante e di raccogliere dati importanti per aggiornare la metodologia di intervento.

La specificità di HOOD, tuttavia, consiste nell'aver realizzato le sessioni di Intervisione in un contesto internazionale, con la partecipazione di partner di paesi diversi. Questa scelta comporta diverse sfide, prime tra tutte le barriere linguistiche presenti tra i partner. A questo proposito, il progetto HOOD mirava a superare le barriere linguistiche utilizzando una piattaforma online con una tecnologia integrata di traduzione nelle lingue del progetto. La piattaforma permette ai partner di scrivere nella propria lingua e di tradurre automaticamente in inglese. Inoltre, un ulteriore sistema di traduzione traduce l'intera piattaforma dall'inglese alle lingue del progetto HOOD. L'utilizzo della piattaforma ha richiesto l'elaborazione di una modalità scritta e differita di Intervisione. Tuttavia, nel corso del progetto, è diventato chiaro che le barriere linguistiche non erano le uniche sfide da affrontare. Infatti, i partner facevano riferimento a cornici legislativi e a sistemi sociosanitari

Tuttavia, durante lo sviluppo del progetto è diventato chiaro che le barriere linguistiche non erano le sole difficoltà da risolvere. Infatti, i partner di HOOD fanno riferimento a cornici legislative e a sistemi socio sanitari sostanzialmente diversi a livello nazionale. Il confronto tra i diversi contesti rischiava di ostacolare il lavoro di Intervisione nella nostra pratica, quando questo era volto alla ricerca collettiva di soluzioni rispetto al problema portato nel gruppo. A questo proposito, è stato particolarmente utile ispirarsi all'Altervisione, un approccio di Intervisione che non mira alla ricerca collettiva di soluzioni, ma si fonda sulla raccolta di storie analoghe al dilemma proposto dal narratore, che sono state vissute in passato dai partecipanti. L'obiettivo dell'Altervisione non è quello di cercare insieme una soluzione al problema, ma di ampliare l'orizzonte delle soluzioni possibili. Questa declinazione di Intervisione ha lo scopo di promuovere la consapevolezza degli operatori sociali rispetto alla propria esperienza e di far emergere il sapere implicito che sottostà alle loro decisioni e azioni.

Inoltre, durante lo svolgimento del progetto, la modalità online simultanea (tramite una call di Zoom) di Intervisione si è rivelata la più adatta a generare questo tipo di confronto. La modalità "live" ha posto numerosi problemi linguistici – i partner con minor padronanza dell'inglese hanno dovuto essere assistiti dalla traduzione continua dei colleghi – ma ha facilitato i meccanismi di scambio e riflessione. Per questa ragione, i partner di HOOD hanno deciso di proseguire questa attività alternando la modalità scritta in differita a quella simultanea live. La modalità live permette, infatti, di stabilire un dialogo diretto, che sorge dalle suggestioni dirette dei partecipanti e beneficia dell'immediatezza. D'altra parte, la modalità scritta permette di sviluppare una riflessione più elaborata, ma difetta in spontaneità e, protratta su due mesi di tempo come stabilito dai partner di HOOD, rischia di ostacolare la partecipazione e la raccolta dei contributi di tutti i partecipanti.

La metodologia dell'Intervisione

La letteratura suggerisce di sviluppare l'Intervisione secondo delle fasi consecutive, che differiscono leggermente tra loro a seconda delle fonti considerate. Come già detto, la metodologia dell'Altervisione del Professor Gui, mira ad ampliare l'orizzonte delle possibilità che si aprono davanti agli operatori, più che a negoziare insieme una soluzione. Tuttavia, le fasi di Intervisione di HOOD non sono esattamente le stesse dell'Altervisione, che sono dettagliate nel Bite n. 12. **Per l'attività di Intervisione di HOOD, il gruppo ha stabilito di procedere con quattro fasi per scandire il processo** sia nella modalità scritta sulla piattaforma, che nella modalità "live" online. Il lavoro online sulla piattaforma è stato strutturato secondo una tabella di marcia bimestrale, che comprendeva il susseguirsi delle fasi stabilite dai partner e coordinate da Klimaka. Le stesse fasi venivano adottate nella modalità live online, in un'unica sessione della durata di 2 ore e mezza circa.

“l'apprendimento nasce non da riflessioni astratte o consigli, ma dal reale bagaglio di esperienze presente nel gruppo”

FASI

Fase 1: Narrazione

Uno dei partner, il "Narratore", racconta un problema, una sfida o una difficoltà che sta affrontando. Il narratore condivide con gli altri partner ciò che il Professor Gui chiama "dilemma": un problema e le differenti opzioni di

azione che la persona ha a disposizione a fronte di esso. Nel considerare i problemi, gli operatori sociali spesso pensano di trovarsi di fronte a uno spazio “vuoto”, ma non è esattamente così. In realtà, spesso hanno in mente diverse opzioni, ma nessuna di queste li convince completamente.

Fase 2: Domande

Gli altri partecipanti chiedono delle domande per chiarire e comprendere meglio la situazione, dettagliando diversi elementi per capire meglio il dilemma o problema. Le domande sono volte in particolare a chiarire le opzioni che il narratore ha di fronte. Infatti, succede che sia proprio durante questo tipo di scambi che le opzioni si chiariscono nella mente del narratore. Durante questa o le fasi precedenti, il narratore cerca di sintetizzare il dilemma in una breve frase. La frase è “un’astrazione” del dilemma: lo rende meno legato alla congiuntura specifica del caso trattato e più applicabile ad altre situazioni o target. Gli altri partecipanti devono essere d’accordo sulla formulazione del dilemma finale proposta.

Fase 3: Brainstorming di memorie

Ogni partecipante condivide una situazione analoga incontrata in passato. Avendo affrontato lo stesso dilemma, seppure in condizioni diverse, ogni partecipante condivide i propri ricordi e racconta cosa ha deciso di fare in quell’occasione e quali sono state le conseguenze. In questo modo l’apprendimento non nasce da riflessioni astratte o suggerimenti, ma dal bagaglio di esperienza concreta presente nel gruppo. Il patrimonio esperienziale viene condiviso tra i partner e diventa più chiaro di prima. Dopo questa condivisione di ricordi, il gruppo infatti diventa detentore di un corpus di esperienze collegate allo stesso dilemma. Il narratore non arriva ad avere una soluzione definitiva, ma ha accesso a numerose anticipazioni sulle possibili direzioni da prendere. Ogni memoria condivisa, infatti, rappresenta una strada percorribile e i partecipanti possono anticipare le conseguenze probabili di ognuna di queste scelte. Il narratore, dunque, avrà a disposizione più elementi per effettuare la propria scelta.

Fase 4: Feedback sull’apprendimento

Ogni partner condivide un breve commento rispetto a cosa ha imparato durante la sessione. Per esempio, i partecipanti possono sintetizzare il valore che la sessione ha avuto per ognuno di loro e ciò che in futuro porteranno con sé. La fase dei feedback mostra come il confronto tra esperienze simili arricchisce la consapevolezza e la sicurezza in se stessi dei membri degli operatori sociali. Nonostante essi si muovano a partire da diversi contesti di welfare, spesso condividono dilemmi analoghi. Ascoltare come i propri colleghi si sono comportati nell’affrontare gli stessi dilemmi li aiuta a diventare consapevoli del proprio modo di agire, a riconoscere la propria expertise e a considerare nuovi orizzonti possibili di azione. È importante ricordare che non si esce da una sessione di Intervisione con una soluzione, ma, come sostiene il Professor Gui, con un più ampio orizzonte di possibilità di azione. La responsabilità per la decisione finale rimane del singolo operatore sociale.

Durante ogni sessione, i partecipanti ricoprono alcuni ruoli per la buona riuscita dell’incontro. Ogni sessione, le persone ruoteranno nel ricoprire i vari ruoli che sono:

- il **narratore**: la persona che racconta il dilemma su cui si concentra l’incontro di Intervisione;
- l’**annotatore**: una persona incaricata di prendere nota di quanto emerge dal gruppo e, a fine incontro, di condividere una breve sintesi dei punti salienti trattati;
- il **facilitatore**: una persona che conduce l’incontro, tenendo conto dei tempi, moderando gli interventi e favorendo la partecipazione di tutti.

Caratteristiche dell'Intervisione

Seguendo i consigli condivisi con noi dal Professor Gui, le principali caratteristiche dell'Intervisione sono la presenza volontaria di un gruppo di pari, con lo stesso profilo professionale, che vengono coinvolti in uno scambio orientato al target di intervento, in una struttura mutualmente definitiva per apprendere e sostenersi reciprocamente.

A seguire presentiamo le caratteristiche principali del metodo che abbiamo seguito in HOOD.



Gruppo di pari

Il gruppo che fa Intervisione è costituito da pari. Questo non significa che le persone nel gruppo non possano avere qualifiche diverse, ma che all'interno del gruppo nessuno tra i partecipanti ha un ruolo di leadership o di guida del processo.

Focus professionale comune

Un altro elemento riguarda il focus professionale: tendenzialmente si cerca di avere un interesse professionale comune. Le persone nel gruppo, nel caso di HOOD, hanno un obiettivo comune perché lavorano nel campo del contrasto all'homelessness.

Processo target-oriented

Il processo è target-oriented, che significa che mira a cercare delle soluzioni – o seguendo l'Altervisione, delle rotte percorribili – che possono essere adottate nel lavoro, successivamente all'incontro.

Struttura mutualmente definita

C'è una struttura di supporto dell'Intervisione che è definita secondo un accordo del gruppo.

Natura volontaria del gruppo e responsabilità

Il coaching tra pari dovrebbe nascere su base volontaria, ma è necessario che nel gruppo si sviluppi un senso di responsabilità condivisa, che porti i partecipanti a sentirsi attivamente in carico della buona riuscita del processo

Idea di “dare e prendere”

Sottesa alla metodologia c'è l'idea del “dare e prendere”: che significa che è possibile imparare dagli altri e aiutarsi reciprocamente.

Consulenza non a pagamento

Il coaching tra pari è privo di ogni forma di pagamento, perché non c'è bisogno di un professionista esterno. Questo crea un senso di solidarietà nel gruppo o nell'organizzazione. L'Intervisione permette di sviluppare la consapevolezza della competenza di ognuno di imparare dall'esperienza e confuta l'idea che si possa apprendere solo da un esperto, qualcuno “che sa”.

L'Intervisione favorisce lo sviluppo di diverse competenze importanti:

- Ascolto attivo; empatia; la capacità di porre domande pertinenti;
- il pensiero creativo e la capacità di innovazione e problem solving;
- la capacità di sintesi; il lavoro di squadra e la solidarietà tra pari professionisti;
- la capacità di facilitare i processi (quando non vengono condotti da un facilitatore esterno).

Benefici



L'Intervisione in HOOD ha mostrato di portare ai partecipanti numerosi benefici:

- *Rafforzare le capacità professionali:* condividere il proprio expertise per far emergere nuove idee e per affrontare le sfide che i partecipanti affrontano quotidianamente, li aiuta nel sviluppare e rafforzare le proprie competenze.
- *Impatto emotivo:* è stato dimostrato che l'Intervisione riduce il rischio di burnout, grazie al supporto emotivo che viene offerto durante le sessioni. I partecipanti si sentono ascoltati, e, di conseguenza, sentono che il proprio valore viene riconosciuto e aumenta il loro desiderio di investire professionalmente. Tutto ciò ha un impatto positivo sulla loro produttività.
- *Impatto sociale:* l'Intervisione è un'attività sociale. Essa fornisce una piattaforma per rafforzare le reti sociali e gli scambi tra colleghi, aiuta gli stakeholder a sentirsi parte delle organizzazioni e crea una connessione e un legame più forte tra i pari. L'aiuto reciproco promuove una più forte solidarietà tra pari nella stessa équipe.
- *Nuove prospettive:* Le condivisioni durante l'Intervisione aiutano i partecipanti ad ampliare la propria comprensione e le prospettive relative ai diversi temi con cui hanno a che fare.
- *Sviluppo di competenze:* si approfondiscono competenze come la comunicazione, l'ascolto attivo, l'empatia, il pensiero creativo, il problem solving, l'analisi, la collaborazione, la capacità di creare una rete professionale, etc.

“L'Intervisione aiuta a creare solidarietà in un gruppo e a promuovere in ognuno la consapevolezza della propria capacità di imparare dall'esperienza. Questo approccio promuove l'idea che i partecipanti possano imparare uno dall'altro, non solo da un esperto esterno. Il mindset alla base del processo dell'Intervisione si fonda sul senso di appartenenza a un gruppo e alla volontà di contribuire all'obiettivo comune.”

Le barriere linguistiche hanno rappresentato un ostacolo notevole nelle sessioni “live” di Intervisione in HOOD, mentre nelle sessioni scritte tenute sulla piattaforma del progetto, il differimento degli scambi nel tempo ha impoverito la ricchezza dei contenuti emersi. Inoltre, in diverse occasioni i partner sono slittati nel considerare l'Intervisione come una ricerca collettiva di una singola soluzione a fronte di un problema, sperimentando frustrazione di fronte a questo compito. Riuscire invece a interpretare l'Intervisione come uno spazio di confronto, orientato all'apprendimento piuttosto che alla definizione di una strategia di azione, ha invece favorito la creazione di uno spazio di confronto in cui godere dei benefici descritti.

Ulteriori informazioni sul progetto HOOD sono disponibili sul nostro website: www.hoodproject.org, in cui è possibile iscriversi alla nostra newsletter. Per approfondimenti sul progetto HOOD, sul sito si trova una seconda sezione, oltre a quella dei “factsheets”, chiamata “bites”. Come suggerisce il nome, i bites sono considerazioni più informali e brevi relative allo sviluppo del progetto HOOD che potrebbero essere utili ad altri operatori, policymakers, ricercatori e cittadini per capire il nostro lavoro. Inoltre, dato che l’approccio dialogico guida il nostro progetto, saremo sempre felici di condividere i nostri prossimi passi con chi è interessato: contattaci!

Riferimenti bibliografici:

- Staempfli, A. and Fairtlough, A. (2019), “Intervision and Professional Development: An Exploration of a Peer-Group Reflection Method in Social Work Education” *The British Journal of Social Work*, Volume 49, Issue 5, July 2019, Pages 1254–1273.
- Akhurst, J. and Kelly, K. (2006) “Peer Group Supervision as an Adjunct to Individual Supervision: Optimising Learning Processes during Psychologists’ Training”, *Psychology Teaching Review* , 12 (1), pp. 3-15.
- Trautmann, F. (2010), “Intervision Guidelines”, United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC)
- Franzenburg, G. (2009), “Educational Intervision: Theory and Practice”, *Problems of education in the 21st century*, Volume 13
- Janse, B. (2019). “Intervision”, Retrieved from Toolshero: <https://www.toolshero.com/communication-methods/intervision/>
- Gui, L. (2022). “Altelevision”, Video series, <https://hoodproject.org/news/>
- Bellersen, M. (2021). "Intervision: Dialogue methods in action learning", Webinar, <https://www.youtube.com/watch?v=YwjKQ2qIULc>

“The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.”

Eu project by



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO



SJD
Sant Joan de Déu
Serveis Socials · Barcelona