

La metodologia HOOD: fare Coprogettazione Capacitante con le persone senza dimora

Questo ultimo factsheet riassume brevemente ciò che abbiamo imparato nel corso del progetto rispetto all'utilizzo della Coprogettazione Capacitante con le persone senza dimora, cuore del progetto HOOD. Questo documento può essere un'utile introduzione per chi si avvicina per la prima volta al progetto HOOD: contiene i riferimenti a diversi altri documenti elaborati nel corso del progetto dai nostri partner e disponibili sul nostro sito, che possono essere utili per approfondire e capire meglio la metodologia che abbiamo elaborato e adottato in questi anni.

Le radici del progetto HOOD

Il progetto HOOD è nato dal desiderio di conoscere e sperimentare la metodologia della Coprogettazione Capacitante nel lavoro con le persone senza dimora. Il Centro Studi DiVI (per i Diritti e la Vita Indipendente) dell'Università degli Studi di Torino, ha creato la Coprogettazione Capacitante per lavorare con persone con disabilità mentale e cognitiva, ispirandosi all'approccio dei Dialoghi Aperti, elaborato dall'équipe di ricerca dello psicologo finlandese Jaakko Seikkula. L'adozione delle Pratiche Dialogiche nel percorso terapeutico comporta il riconoscimento di una molteplicità di voci che si trovano in una posizione paritaria le une con le altre, piuttosto che di una singola voce autorevole capace di definire l'oggetto del discorso. Inoltre, nella cornice dei Dialoghi Aperti, non si tratta di sviluppare un percorso terapeutico che coinvolga solo la diade terapeuta-paziente, ma la rete sociale di quest'ultimo viene inclusa nel processo.

A partire da queste premesse, la Coprogettazione Capacitante si distingue dai Dialoghi Aperti perché adotta un focus socio-pedagogico invece che terapeutico. La Coprogettazione Capacitante mira a far sì che le persone con disabilità possano vivere a pieno la propria vita, esercitando i diritti di cittadinanza e sviluppando le proprie potenzialità. Questo processo coinvolge dei professionisti che, sulla base di un documento di progetto personalizzato, aiutano la persona a stabilire i suoi obiettivi e a individuare i passi necessari per raggiungerli. La Coprogettazione Capacitante con le persone con disabilità ha ispirato i partner del progetto HOOD, che hanno deciso di conoscere questo approccio per cercare di adattarlo al lavoro con le persone senza dimora.

I nostri passi con la Coprogettazione Capacitante



Il processo di apprendimento collettivo è iniziato con una prima fase di studio teorico dell'approccio metodologico sviluppato dal Centro Studi DiVI. L'équipe dell'Università di Torino ha elaborato una [revisione della letteratura](#) sui Dialoghi Aperti e sulla Coprogettazione Capacitante, e [sette "bites"](#) (documenti più brevi e in inglese), che si focalizzano sugli elementi chiavi di quest'ultimo approccio. Inoltre, UNITO ha organizzato una formazione di due giorni con un gruppo di professionisti provenienti da tutti gli enti operativi partner di HOOD. Nel sito e sul canale Youtube di HOOD, sono presenti [cinque videocast \(#1 - #5\)](#) girati durante questa formazione. Infine, la Fondazione Ufficio Pio, capofila di progetto, ha raccolto – tramite interviste qualitative e focus-group – l'esperienza di un servizio pubblico e una cooperativa sociale che stanno adottando la Coprogettazione Capacitante nel contesto italiano, con persone con disabilità. I risultati emersi da questa ricerca sono descritti nei bites [n.9](#) e [n.10](#).

UNITO ha invitato il gruppo ad adottare un approccio di apprendimento di "training on the job". Dunque, la fase di esclusivo approfondimento teorico è stata molto breve. Come è descritto in maniera dettagliata nel [Toolkit Intermedio sull'IO2](#), ben presto i partner operativi hanno iniziato a mettere in pratica quello che avevano imparato: ogni équipe ha implementato la Coprogettazione Capacitante con un beneficiario, ribattezzato "Mr/Mrs. HOOD". Durante questa fase pilota – della durata di cinque mesi – ogni organizzazione ha incontrato periodicamente i partner scientifici di UNITO in un setting di supervisione. Inoltre, sono stati organizzati degli incontri metodologici collettivi periodici, in cui tutti i partner potevano condividere ciò che stavano facendo e imparando rispetto alla metodologia.

Dopo questa fase pilota, ogni équipe ha trovato una propria modalità per moltiplicare l'impatto della sperimentazione nella propria organizzazione. Alcuni hanno ripetuto il modello di "training on the job" facendosi carico della supervisione dei propri colleghi, altri hanno organizzato delle formazioni collettive nei propri enti, coinvolgendo lo stesso team di UNITO. In questa fase, altri professionisti sono stati formati alla metodologia HOOD e sono stati coinvolti più beneficiari finali, per arrivare a un totale di 80 persone senza dimora impegnati in percorsi di Coprogettazione Capacitante.

Durante questa fase, oltre a rimanere a disposizione per forme di supporto individuale, UNITO ha organizzato una modalità di raccolta di dati per accompagnare il processo, attraverso due moduli da compilare: il primo era dedicato a tenere traccia dei percorsi individuali delle persone senza dimora coinvolte sul progetto, il secondo doveva essere compilato mensilmente dalle équipes, condividendo riflessioni emerse ed episodi avvenuti implementando la Coprogettazione Capacitante. UNITO, periodicamente, ha condiviso i dati raccolti con tutti i membri di HOOD.

È importante sottolineare che i partner di HOOD sono molto eterogenei rispetto all'organizzazione dei servizi, agli obiettivi e al contesto culturale, legislativo, istituzionale e di accesso ai diritti in cui si inseriscono. Dunque, la fase pilota ha evidenziato queste differenze, in particolare al momento dei primi adattamenti. Per esempio, Projekt UDENFOR è una piccola organizzazione di Copenhagen che si occupa esclusivamente di lavoro di strada in una cornice di riduzione del danno. SJD Serveis Socials ha sede a Barcellona ed è parte di una più grande organizzazione, che si occupa di un'ampia gamma di servizi per persone senza dimora, in particolare: dormitori, soluzioni abitative e centri diurni. Klimaka, d'altra parte, è la più grande organizzazione di HOOD, ed è una ONG greca, di Atene, che lavora principalmente con migranti e persone con problemi di salute mentale. Inoltre, Klimaka

si occupa di persone senza dimora o di persone a rischio di diventarlo, che si trovano all'intersezione con gli altri settori menzionati, e gestisce sia servizi a bassa soglia che centri diurni. Infine, la Fondazione Ufficio Pio opera a Torino, principalmente gestendo progetti finalizzati all'innovazione sociale o all'equità sociale. Tra questi, Ufficio Pio gestisce un progetto rivolto a persone recentemente diventate homeless, in una cornice di intervento precoce.

Le differenze tra i partner costituiscono una sfida, ma anche un'opportunità. Se inizialmente sembrava molto difficile confrontare i membri di HOOD in ragione delle differenze che li separavano, gradualmente proprio queste sono diventate una risorsa per poter capire meglio la Coprogettazione Capacitante. Infatti, all'interno di HOOD, è stato possibile sperimentare questo approccio pedagogico in servizi anche molto diversi e con target vari, arrivando a delinearne le condizioni ideali per l'implementazione del metodo.

Pillole della metodologia HOOD

In questi tre anni di progetto, è stato elaborato un adattamento della metodologia della Coprogettazione Capacitante, per lavorare nel campo dell'homelessness. Questo adattamento è descritto in maniera chiara e dettagliata nel **Toolkit HOOD**. A seguire, sono sintetizzati alcuni elementi chiave della metodologia.

La Coprogettazione dato la tecnica dei Dialoghi Anticipatori (vedi [bite n.3](#)): i professionisti raccolgono un sogno in cui la persona si immagina in un futuro felice, abbastanza lontano da essere libero dalle preoccupazioni attuali, e circondata da una rete di relazioni significative. A quel punto, con il supporto dell'operatore, la persona è invitata a lavorare a ritroso, partendo dal sogno per ripercorrere quali passi l'hanno portata fino a lì. Dunque, il sogno della persona diventa la mission finale del progetto individuale e i passi individuati gli obiettivi operativi.

Il sogno costituisce anche una strategia per redistribuire il potere nella relazione d'aiuto, restituendo alle persone il potere di decidere sulla propria vita. Infatti, la Coprogettazione Capacitante richiede di abbandonare la dinamica tradizionale in cui l'operatore sociale decide qual è la strada migliore per la persona e si aspetta che questa aderisca al progetto. Al contrario, la persona è capacitata nel definire i propri obiettivi e priorità, nel decidere la direzione del proprio progetto di vita, mentre il professionista supporta il suo punto di vista. Inoltre, il sogno funziona come motore per attivare la persona in un cammino verso un futuro diverso.

UNITO ha sviluppato con i partner di HOOD un documento strutturato per definire il progetto individuale nella direzione del sogno. Tuttavia, il cuore di questo approccio non sta nel raggiungimento del sogno, ma nel processo che si attiva per raggiungerlo. Infatti, questo processo diventa un'occasione di apprendimento, per conoscere parti di sé e della realtà circostante, per costruire un senso di autoefficacia e allenare l'abilità di decidere per sé. È il processo stesso che rende possibile il cambiamento, non solo il raggiungimento degli obiettivi operativi o della mission finale.

Spesso in HOOD, gli operatori hanno raccolto sogni irrealizzabili, impossibili, quando non pericolosi. Adottando un approccio dialogico, hanno imparato, tuttavia, a non giudicarli, ma ad accettarli come espressioni della volontà della persona. Nella metodologia HOOD, è fondamentale che il "reality check" non venga fornito dall'operatore che anticipa i probabili risultati, ma dalla realtà stessa: che sia essa un altro professionista in una posizione prescrittiva (come uno psichiatra, o un funzionario dell'assegnazione delle case popolari), o che sia un'esperienza che la persona vive direttamente, scoprendo che non ha le risorse per raggiungere il suo sogno o che questo non è ciò

che davvero vuole. Il professionista continua a supportare la persona nel processo, anche di fronte a un fallimento o a scoperte dolorose, che portano la persona a ridefinire il sogno, proprio come avviene nella vita di ognuno di noi.

Un elemento fondamentale della metodologia HOOD è il cambiamento del mindset del professionista. Esso comporta il divenire consapevoli del proprio sguardo come operatori, abbandonare il ruolo professionale tradizionale e il potere di cui è intrisa la relazione d'aiuto. HOOD richiede di allontanarsi dall'idea che il ruolo dell'operatore sociale sia di valutare, orientare e giudicare la performance e le decisioni della persona in carico. Questo ruolo "tradizionale" si basa sull'idea che il professionista abbia una visione più corretta e obiettiva della situazione rispetto alla persona, ma questo assunto non è compatibile con una relazione capacitante e dialogica. Il professionista è chiamato a passare attivamente e intenzionalmente da un ruolo strategico (volto a convincere la persona, orientarla, etc.) a una relazione realmente di supporto ed empowerment.

A questo fine, è importante anche modificare ciò che in ogni organizzazione contribuisce a mantenere le asimmetrie di potere. I partner di HOOD hanno sviluppato una [griglia di elementi di potere](#), che può aiutare altri professionisti a riflettere e analizzare la situazione della propria organizzazione su questo tema. Si tratta di diversi elementi in gioco: dalle modifiche negli uffici in cui si incontrano le persone, all'abbandono completo degli uffici per decidere di incontrarle laddove queste si sentono più a proprio agio; dall'evitare di utilizzare il linguaggio tecnico e professionale per adottare le parole stesse delle persone, fino alla condivisione con esse di tutti i documenti che le riguardano.

Infine, la rete è un altro elemento cruciale degli approcci dei Dialoghi Aperti e della Coprogettazione Capacitante. Diversamente da quello che succede con altri gruppi di utenza dei servizi, le persone senza dimora hanno spesso una rete limitata, che a volte è composta unicamente da operatori. Dunque, i partner di HOOD hanno elaborato una modalità di lavorare sul tema della rete coerente con la redistribuzione di potere già menzionata. L'obiettivo di questa modalità consiste nel coinvolgere la persona nelle relazioni con gli altri professionisti della rete: invitandola a partecipare agli incontri di rete, facendo insieme le telefonate utilizzando il viva-voce, o decidendo congiuntamente cosa dire agli incontri in cui la persona non può essere presente. D'altra parte, gli operatori di HOOD lavorano attivamente con i colleghi della rete per coinvolgerli e aggiornarli rispetto al processo di empowerment in cui sono impegnati, chiedendo di collaborare a loro di volta.

Tollerare l'incertezza e il potere dell'apprendimento cooperativo



Un elemento chiave della Coprogettazione Capacitante sta nella capacità di tollerare l'incertezza (vedi il [bite n.4](#)), un'abilità chiave per gli operatori sociali. Nel lavoro educativo tradizionale, l'incertezza e i rischi sono interpretati come debolezze. Nella cornice tradizionale del lavoro sociale, infatti, si richiedono definizioni statiche e circoscritte, dato che le soluzioni proposte sono essenzialmente circoscritte e standardizzate e, soprattutto, sono "soluzioni" rispetto a un numero limitato di problemi. In questa cultura professionale, le contingenze, i cambiamenti e le incertezze sono fattori di disturbo. Invece, secondo la Coprogettazione Capacitante, l'apertura di uno spazio senza risposte predefinite, l'avvenire di cose che non erano state pianificate, e il ripensamento e il cambiamento del percorso da parte della persona sono elementi che vengono accolti in maniera positiva. Sono, infatti, parte di un più ampio processo di risignificazione che il professionista deve sostenere, non ostacolare.

Un altro approccio metodologico che riconosce a sua volta la tolleranza dell'incertezza come un'abilità professionale fondamentale è l'Intervisione. Nella fase di moltiplicazione dei risultati della metodologia, i partner di HOOD hanno iniziato a incontrarsi in delle sessioni periodiche online di Intervisione. L'approccio di Intervisione utilizzato in HOOD si ispira all'Altervisione, elaborata dal Professor Luigi Gui dell'Università di Trieste (vedi i bite [n.11](#) e [n.12](#) e i [videocast #12- #17](#)), che ritiene una competenza fondamentale dell'operatore sociale "accogliere l'incertezza, imparare ad affrontarla e a farsene carico". Il Professor Gui sottolinea come nel lavoro sociale non ci siano certezze, formule o strumenti predefiniti che si possono adottare in ogni situazione. Nemmeno la Coprogettazione Capacitante può essere considerata una ricetta precisa da seguire, ma richiede sempre di essere adattata e ripensata a seconda del beneficiario individuale e delle caratteristiche dell'organizzazione coinvolta. Ogni situazione incontrata nel lavoro sociale è in parte nuova e questo genera incertezza. Per affrontare queste incertezze, l'Altervisione propone un lavoro di costruzione collettiva di sapere professionale, a partire dalla condivisione e dalla riflessione su esperienze pregresse dei professionisti. Nelle sessioni tra pari, seguendo le fasi dell'Intervisione descritte nel [Factsheet n.3](#), i partner di HOOD hanno condiviso i loro dilemmi rispetto a episodi realmente accaduti nell'implementazione della Coprogettazione Capacitante. Invece di dare dei consigli astratti, i pari partecipanti condividevano i ricordi di situazioni analoghe incontrate, raccontando come avevano deciso di agire e con quali conseguenze. L'idea alla base dell'Altervisione non è di trovare una soluzione al dilemma, ma di aprire l'orizzonte delle possibilità, di ciò che si può fare, offrendo ai professionisti un setting per allenare la riflessività e co-costruire il sapere professionale. Non c'è un supervisione, un esperto, perché il sapere è già presente nel gruppo dei pari, che devono imparare a renderlo esplicito e a dividerlo. Alcuni degli apprendimenti emersi da questo lavoro collettivo durante le sessioni di Intervisione in HOOD sono descritti nel [bite n. 14](#).

“Non c’è un supervisore, un esperto, perché il sapere è già presente nel gruppo dei pari, che devono imparare a renderlo esplicito e a dividerlo”.

Apprendimenti dall'esperienza di HOOD



Dal lavoro condiviso in HOOD, grazie alla varietà di applicazioni sviluppate dai singoli partner, ai feedback raccolti con le persone senza dimora coinvolte (vedi [bite n. 13](#)), e a quanto emerso nelle sessioni di Intervisione, diversi apprendimenti sono stati consolidati rispetto alla metodologia HOOD.

I partner di HOOD hanno scoperto che prima di intraprendere un percorso di Coprogettazione Capacitante, è necessario conquistare la fiducia della persona in questione e rispondere ai suoi bisogni più urgenti. Infatti, è necessario avere stabilità e sicurezza per poter sognare. I bisogni urgenti, a breve termine e che minacciano il benessere della persona devono essere affrontati prima di spostarsi su un orizzonte di lungo periodo con la metodologia HOOD. Per questo motivo, l'approccio di HOOD potrebbe non essere adatto al lavoro delle unità di strada e ai servizi di bassa soglia, anche se può comunque offrire delle riflessioni interessanti se adattate a questi contesti.

La conclusione principale emersa da questi tre anni è che la metodologia HOOD rappresenta un potente dispositivo socio-pedagogico che è particolarmente indicato come complemento di un approccio di Housing First o di Housing Led in progetti che presentano pratiche di lavoro, organizzazione e tempistiche di permanenza nel progetto flessibili.

Questa cornice è la più adatta per la metodologia HOOD, con cui condivide l'approccio basato sui diritti, perché fornisce la sicurezza fisica, finanziaria e mentale necessaria perché la persona possa intraprendere un percorso di empowerment.

The flip side of the same coin is that HOOD is not suitable for organisations or practitioners who have a mandatory or prescriptive role or commitment. Where recipients need to demonstrate that they deserve the support they are receiving, and where standards of performance and behaviour are highly valued and necessary in order for the person to continue to be supported or to access more permanent housing solutions (e.g. "they need to stop drinking in order to..., they need to keep a steady job so that they can..., etc. "), HOOD is not appropriate for these contexts. The same is true for institutionalised residential services, shelters or housing solutions where the organisational needs of the context take precedence over the individual's right to self-determination and where rules are enforced to facilitate these organisational needs (e.g. respecting strict times for entering and leaving the premises, no guests allowed, the person needs to come back to sleep).

Infine, mentre inizialmente i partner di HOOD pensavano che la metodologia proposta non differisse in realtà da ciò che già stavano facendo nelle loro organizzazioni, è stato solo con il

progredire del processo che è diventato evidente che i cambiamenti proposti da HOOD sono impegnativi e soprattutto non possono essere implementati da un operatore sociale benintenzionato, ma solo. La metodologia HOOD richiede il supporto dell'organizzazione in cui si lavora, in quanto comporta delle modifiche delle pratiche organizzative, se non delle strutture stesse. Se un approccio di empowerment non si adatta alla struttura, alla pratica e alla mission di un'organizzazione, non potrà essere implementato e provarci creerà solo frustrazione sia nei professionisti che nei beneficiari. Un approccio di empowerment nella relazione d'aiuto non è una "lampada di Aladino" e non si tratta di essere un buon operatore sociale. Non è sufficiente che l'operatore cambi, l'ambiente intorno a lui deve cambiare con lui, investendo nel cambiamento promosso.

Alla luce di tutto ciò, i partner di HOOD si augurano che la loro esperienza sia di ispirazione per aiutare altri professionisti e organizzazioni che vogliano intraprendere il cammino dell'empowerment nel lavoro con le persone senza dimora, e auspicano che le riflessioni condivise in questo e nei documenti citati possano essere di aiuto in questi processi di cambiamento, per costruire insieme un welfare basato sui diritti e sui desideri.

“Non è sufficiente che l'operatore cambi, l'ambiente intorno a lui deve cambiare con lui, investendo nel cambiamento promosso.”

“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



Fondazione
Ufficio Pio

