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

homeless's open dialogue

La metodologia HOOD Toolkit

Project No. 2020-1-IT02-KA204-079491

La metodologia HOOD toolkit

Project No. 2020-1-IT02-KA204-079491

toolkit

1. Gli obiettivi della metodologia HOOD p. 4
2. Come fare qualcosa di Hoody? Il progetto capacitante step by step p. 6
3. Tips and tricks. Lezioni apprese da HOOD p. 18
4. FAQ p. 22
5. Strumenti e risorse p. 26

Contatti dei partner di HOOD p. 28

Premessa

HOOD è un progetto Erasmus+ triennale, in cui come professionisti del sociale di cinque paesi diversi, abbiamo collaborato per supportare 80 persone senza dimora. Con un approccio di ricerca-azione, ci siamo formati sulla Coprogettazione Capacitante, una metodologia elaborata dall'Università degli Studi di Torino per sostenere persone con disabilità intellettuale e cognitiva, adattandola al lavoro con le persone senza dimora.

Questo toolkit indica i passi da compiere per adottare nel lavoro sociale un approccio di capacity-building.
L'esperimento che abbiamo condotto in HOOD si è focalizzato, in particolare, sulla relazione educativa e sulle azioni quotidiane che gli operatori sociali devono mettere in atto. Per lavorare in questa direzione, tuttavia, è indispensabile che l'intera organizzazione sia coinvolta e partecipi ai cambiamenti in corso, con l'apertura necessaria per trasformarsi a sua volta. Sottolineiamo questa esigenza, perché i mutamenti che proponiamo con la metodologia HOOD sono molto impegnativi. Man mano che verranno applicati, diventerà evidente la loro portata innovativa. Tuttavia, come discuteremo in seguito, affinchè avvenga un effettivo cambiamento, esso non deve riguardare il singolo operatore, ma l'intera équipe e la stessa organizzazione.

Spetta a te che leggi valutare, anche considerando la posizione che occupi, se il cambiamento proposto può essere sostenibile e accettabile. In alcuni casi, potresti avere un ruolo meramente prescrittivo o essere il funzionario delegato a uno specifico sistema normativo vincolante e non poter introdurre la metodologia proposta. Attenzione però agli alibi, che ci portano a ripetere quello che abbiamo sempre fatto e a cui siamo più abituati o a credere che esistano regole immutabili.
Se è per una buona e fondata ragione, allora è sempre possibile (e vale la pena) modificare le organizzazioni e le loro procedure.

1. Gli obiettivi della metodologia HOOD

Gli obiettivi della metodologia HOOD

Il progetto HOOD mira a capacitare le persone ponendole al centro del processo educativo.
Come équipe internazionale di HOOD, abbiamo perseguito i seguenti **risultati:**

• **Redistribuire il potere nella relazione d'aiuto**: trasferire il potere dal professionista all'individuo; ovvero, fare in modo che la persona abbia la libertà di decidere sul proprio percorso e sugli obiettivi da raggiungere, senza doversi adeguare a obiettivi predeterminati stabiliti dai professionisti. Come operatori forniamo assistenza e mettiamo a disposizione le nostre competenze, senza imporre le nostre decisioni sulle scelte o sui tempi dell'individuo.

• **Rendere i professionisti più consapevoli del proprio mindset e del proprio agire**: la metodologia HOOD ci aiuta, come operatori sociali, a riconoscere i pregiudizi e le dinamiche di potere nella relazione di aiuto. Riflettendo sul nostro lavoro, possiamo riconoscere come alcune pratiche consolidate continuino a concentrare il potere nelle nostre mani, ostacolando l'autodeterminazione della persona e la sua partecipazione attiva nel processo decisionale.

AL FINE DI

• **Capacitare i beneficiari, restituendo loro potere sulla propria vita**: la metodologia HOOD mira a capacitare gli individui supportandoli nell'assumere le proprie scelte, riconoscendo il diritto di indirizzare il loro progetto di vita nella direzione che preferiscono.

Questo significa sostenere la persona anche quando l'operatore non è d'accordo con le sue decisioni, oppure quando ritiene che alcune scelte possano generare problemi o addirittura essere pericolose.

VEDI FAQ N.1 E N.2

• **Trasformare il processo educativo in un processo di apprendimento, costruendo un nuovo senso di autoefficacia**: nella metodologia HOOD il percorso educativo è un'opportunità per gli individui per imparare e per crescere e non la ripetizione di passaggi standardizzati da eseguire. Coinvolgendo le persone nel processo decisionale e incoraggiandole ad assumere un ruolo attivo nel proprio percorso educativo, esse sono sostenute nello sviluppare un maggiore senso di autoefficacia, competenza e autonomia.

2. Come fare qualcosa di “hoody”?

Come fare qualcosa di “hoody”?
Il progetto capacitante step by step

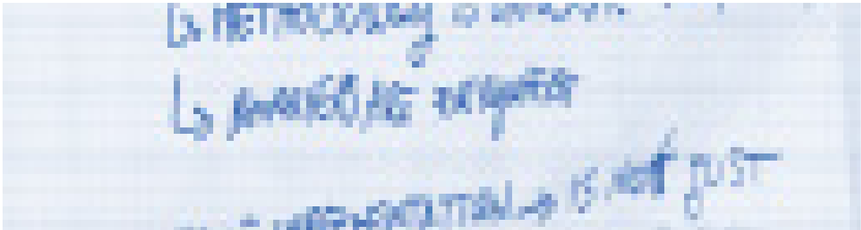
1. Premesse teoriche

Prima di tutto: le premesse teoriche! HOOD si basa su solidi presupposti teorici, di seguito riportiamo i tre principali, insieme ad alcuni consigli di lettura per approfondire.

• Paradigma della recovery

Per un approccio basato sui diritti nel lavoro sociale
Il paradigma della recovery è alternativo a quello biomedico ed è incentrato sul supporto alle persone nell’acquisizione dei loro pieni diritti di cittadinanza, piuttosto che sul raggiungimento di un certo livello di prestazioni cognitive, sociali o fisiche. Nell’ambito della salute mentale o del lavoro sociale, la recovery richiede di abbandonare l’approccio basato sul deficit, a favore di un approccio incentrato sui diritti e sulla persona. Concentrandosi sugli obiettivi e sui diritti degli individui, piuttosto che sui loro limiti, all’interno di questo paradigma li si supporta nel raggiungere il loro pieno potenziale (in contrapposizione a uno standard predefinito) e nel condurre una vita appagante, come cittadini attivi nelle loro comunità.

Greenwood, R. M., et al. (2020), Homeless Adults’ Recovery Experiences in Housing First and Traditional Services Programs in Seven European Countries, “American Journal of Community Psychology”, 65 (3-4), pp. 353-368.



• Pratiche dialogiche

Le pratiche dialogiche, compresa la metodologia dell’Open Dialogue, costituiscono un approccio psicosociale e terapeutico sviluppato per supportare le persone con problemi di salute mentale. Si tratta di un approccio che riconosce la presenza di una molteplicità di voci in relazione paritaria tra loro, piuttosto che una sola autorevole che definisce l’oggetto del discorso. Costruendo relazioni dialogiche autentiche, che coinvolgono tutti i diretti interessati dal progetto terapeutico, le pratiche dialogiche mirano a redistribuire il potere, in modo che non sia il professionista a definire il percorso migliore per la persona, a cui essa deve solo aderire.

Arnkil T. e Seikkula J. (2013), Metodi dialogici nel lavoro di rete. Per la psicoterapia di gruppo, il servizio sociale e la didattica, Erickson, Trento

• Coprogettazione Capacitante

La Coprogettazione Capacitante - elaborata dal Centro Studi DiVI dell’Università degli Studi di Torino - si basa sulle metodologie dialogiche, come l’Open Dialogue e i Dialoghi Anticipatori, ma differisce da esse perché si focalizza sulla programmazione socio-educativa e sul coaching, invece che su un piano terapeutico. La Coprogettazione Capacitante mira

a garantire che le persone con disabilità possano vivere la loro vita in modo pieno, senza restrizioni, esercitando i diritti di cittadinanza. I professionisti co-operano con la persona per definire obiettivi, reti di supporto e azioni per sviluppare l'intero potenziale della persona.
Il processo prevede la redazione di un documento di progetto personalizzato, da utilizzare per tutta la durata della Coprogettazione, per raccogliere e monitorare il lavoro intangibile del professionista. Il progetto si sviluppa a partire dal sogno della persona che si immagina in un futuro positivo, sufficientemente lontano dalle preoccupazioni presenti, circondato dalle sue reti di relazioni importanti. Successivamente, con il supporto del professionista, la persona è invitata a lavorare a ritroso da quel sogno per stabilire quali passi, a partire da oggi, consentono di raggiungerlo. Il sogno diventa quindi la mission del singolo progetto e i passi gli obiettivi operativi.

Marchisio C. (2019), Percorsi di vita e disabilità. Strumenti di coprogettazione, Carocci, Roma. Maggiori info e materiali su: www.centrostudidivi.unito.it

ATTENZIONE: HOOD non significa fare cose diverse, ma farle diversamente!
Alcune fasi ti sembreranno abbastanza simili a ciò che già attui nella tua organizzazione, almeno a prima vista. MA È IL CONTINUO E CONSAPEVOLE SFORZO DI CEDERE POTERE IL VERO SEGNALE CHE STAI FACENDO QUALCOSA DI HOODY.

Il primo cambiamento significativo che abbiamo notato tra noi è stato il modo diverso di parlare delle persone con cui lavoriamo e come questo abbia modificato il nostro lavoro quotidiano e il modo di relazionarci con i colleghi e le altre organizzazioni.

Ora che abbiamo finito con i presupposti teorici, cosa facciamo in HOOD? E come lo realizziamo?

La metodologia HOOD deriva direttamente dalla Coprogettazione Capacitante. In questi tre anni abbiamo cercato di adattarla al lavoro con le persone senza dimora. Di seguito riportiamo una guida passo-passo che riassume tale adattamento.

1.Trasformare il mindset professionale

Il mindset professionale è al centro della metodologia HOOD. Il cambiamento principale di mindset consiste nell'allontarsi dal tentativo di cambiare l'altra persona, per concentrarsi sui passi concreti per cambiare noi stessi come professionisti e, quando necessario, la nostra organizzazione.
Il primo passo operativo consiste nel dotarsi di strumenti pratici o di "un nuovo paio di occhiali" per modificare lo sguardo professionale e come il potere venga esercitato nella routine lavorativa, analizzando pratiche, spazi, documenti e persino le parole che si utilizzano. La metodologia HOOD rifiuta le "lenti" tradizionali del lavoro sociale. Come professionisti, dobbiamo essere consapevoli dei nostri pregiudizi e impegnarci per creare uno spazio privo di giudizi e preconcetti. A tal fine, dobbiamo esercitare l'ascolto attivo dei beneficiari e immaginarci come un **"vaso vuoto"**, evitando di interpretare e valutare immediatamente quanto ci viene detto. Solo così possiamo arrivare a vedere il punto di vista della persona e creare insieme nuovi significati.

Per raggiungere questo stato di "vuoto", dobbiamo concentrarci su tre obiettivi:

• Diventare consapevoli del nostro sguardo.
Il modo in cui guardiamo la persona definisce la nostra percezione di lei, della sua storia e della sua narrazione. Ci aiuta a dare un senso al mondo e a mantenere il controllo. Queste "lenti tradizionali" ci mettono in una posizione predittiva e valutativa sulla vita e sulle scelte della persona. Durante e dopo gli incontri, dunque, dobbiamo fermarci a osservare noi stessi, le nostre reazioni istintive, chiedendoci perché sentiamo o pensiamo certe cose.
"Perché il sogno della persona mi sta stretto?"
"Perché mi sono sentito spaventato e arrabbiato quando la persona mi raccontava di non essere preoccupato per i suoi documenti?"

VEDI SEZIONE FAQ N. 1 E N.2

• **Superare il "tradizionale" ruolo professionale:** dobbiamo abbandonare l'idea che il nostro lavoro sia orientare, valutare e verificare le prestazioni e le decisioni delle persone. Questo ruolo tradizionale si basa sulla convinzione che noi professionisti abbiamo una visione più obiettiva e corretta della situazione rispetto alle persone che stiamo aiutando. Una relazione d'aiuto capacitante non è compatibile con questo assunto. Il tipo di relazione plasma l'intero processo di Coprogettazione. Adottando un approccio strategico, per esempio, l'operatore sociale potrebbe dire frasi come: "per far capire alla persona che dovrebbe..."; "per convincerla a..." e allora ogni sforzo e strumento HOOD adottato sarebbe vano. Il professionista deve intenzionalmente e attivamente passare da una relazione strategica a una relazione di supporto e capacitante.

• **Rinunciare al potere**: dobbiamo abbandonare il potere di definire, di ammettere o di escludere, di offrire o di negare opportunità e di stabilire chi è meritevole, di cosa e quando. Una relazione non può essere responsabilizzante quando una delle parti coinvolte detiene il potere di decidere sull'altra.

È impossibile definire un unico adattamento della Coprogettazione Capacitante poiché molto dipende dalla nostra formazione, esperienza e dal contesto nel quale stiamo lavorando. Quest'ultimo, a sua volta, include fattori come il background culturale, il paese in cui operiamo, i principali vincoli delle organizzazioni, il quadro giuridico, la struttura organizzativa, le pratiche consolidate e la missione del servizio nel quale agiamo.

Nelle fasi seguenti troverai dei suggerimenti, segnalati con questa icona, per aiutarti a prestare attenzione al mindset e alla redistribuzione del potere in ogni passaggio della metodologia. Si tratta di indicazioni che i professionisti possono sperimentare a livello individuale nel loro lavoro quotidiano.

È fondamentale comprendere che lo sforzo per redistribuire il potere richiede il supporto dell'organizzazione in cui lavori. Se un approccio di empowerment non si sposa con la struttura, la pratica e il mandato del tuo servizio, non sarà possibile realizzare la Coprogettazione e il tentativo di adottarla potrebbe generare solo frustrazione per operatori e beneficiari. L'approccio capacitante nella relazione di aiuto non è una soluzione miracolosa e non è questione di essere un bravo operatore sociale. Non è sufficiente che sia tu a cambiare: deve cambiare il tuo ambiente insieme a te, investendo e promuovendo nel cambiamento che proponi.

2. Proporre alla persona di partecipare

La metodologia HOOD richiede che, prima di iniziare un percorso, la persona dia il suo consenso e comprenda lo sviluppo dell'intero processo.
Dunque, il professionista deve proporre alla persona di partecipare, spiegando che il progetto è volto a supportarla nel raggiungere i suoi sogni, attraverso il suo coinvolgimento attivo. Inoltre, il professionista deve esporre la metodologia e le differenze rispetto alle modalità tradizionali di lavoro sociale.

Le persone potrebbero non essere interessate a ricevere aiuto o pensare al futuro: va bene così.
Un processo di empowerment può anche essere faticoso e richiedere molte energie. Se una persona non è pronta, dobbiamo rispettarla e procedere nell'aiutarla con altre modalità, più praticabili per lei.

HOOD si propone di consentire alle persone di fare le proprie scelte, pertanto esse non possono essere assegnate al progetto o ritrovarsi al suo interno perché sono state inviate lì da altri operatori. Il consenso e la volontà di partecipare non sono semplici elementi facilitatori del processo, ma prerequisiti necessari.

3. Pianificare gli incontri: orari, luogo e setting

L'empowerment si costruisce attraverso l'esercizio della scelta, pertanto il luogo e l'ora degli incontri dovrebbero essere scelti dalle persone. Si trasmetterà così il messaggio che le loro preferenze contano e che essi hanno il controllo del processo.
Alcuni supporti concreti, come acqua, caffè o tè, possono agevolare gli incontri, mettendo le persone a proprio agio.

La struttura organizzativa e le rigidità di ogni ente possono rendere più difficile l'attuazione pratica delle indicazioni sopra elencate.

Per rispettare la scelta delle persone, l'incontro può tenersi in luoghi informali, come la loro casa, un parco o un bar. Ciò che conta è che le scelte siano responsabilizzanti e confortevoli per le persone.

Se il luogo definito fosse l'ufficio, questo dovrebbe avere una disposizione circolare dei posti a sedere, senza scrivania tra le persone e il professionista, per creare uno spazio informale e paritario.

Un professionista con uno stile di lavoro rigido può faticare a pianificare riunioni in modo flessibile. Questi principi, infatti, possono ingenerare cambiamenti improvvisi nella agenda, richiedere orari o luoghi di incontro insoliti oppure comportare una disponibilità "a chiamata".

4. Primo incontro: raccogliere il sogno - i Dialoghi Anticipatori di HOOD

Durante il primo l'incontro, la persona viene supportata a "ricordare il futuro": pensare a un futuro sereno, abbastanza lontano da non essere intaccato da un presente difficile in cui, forse, ci si sente bloccati.
Il professionista guida la persona ad andare a ritroso, rintracciando le cose positive che la renderanno felice in quel futuro desiderato. In questo modo, il presente - carico di preoccupazioni e dubbi - viene "avvicinato dal futuro" e inteso non come un limite da oltrepassare, ma come già superato. Ci vorrà un po' di tempo per gestire l'intero processo e potrebbe essere necessaria più di una sessione.

Come professionisti, durante il primo e i seguenti colloqui dobbiamo prendere appunti precisi e riportare le esatte parole che la persona sta usando. Dobbiamo evitare di usare un linguaggio tecnico o interpretazioni professionali e adottare il più possibile le parole stesse della persona. Questa accortezza è uno strumento potente per l'empowerment della persona, che potrà sentire che la apprezziamo e rispettiamo la sua prospettiva.
Per garantire l'accuratezza degli appunti, consigliamo che siano presenti due professionisti, uno per scrivere e l'altro per condurre il colloquio. Se ciò non fosse possibile, suggeriamo di chiedere il consenso a registrare l'incontro.

Spesso, durante i colloqui, tendiamo a valutare automaticamente la situazione e a fare ipotesi su ciò che sarebbe meglio per il presente e il futuro della persona. Questo non lascia molto spazio per l'empowement. Dobbiamo accettare le scelte e i sogni che ci vengono portati. Per fare questo, è importante aumentare la consapevolezza che né le persone, né noi, come professionisti, possiediamo la verità ultima ma che, invece, abbiamo bisogno gli uni degli altri per comprendere ciò che sta accadendo.

Durante l'incontro, la persona deve poter vedere gli appunti che prendiamo. Questo è importante per promuovere la trasparenza e la fiducia. Inoltre, il progetto individuale non è scolpito nella pietra! La persona, in qualsiasi momento, ha il diritto di aggiungere, rimuovere o modificare ogni appunto preso sul sogno. È importante che la persona senta che questo è il suo progetto e che ha voce in capitolo su ciò che esso contiene. Il riconoscimento è essenziale per orientare l'azione e l'impegno nel presente, al fine di raggiungere i risultati attesi.

Non è richiesto che il sogno sia realizzabile! Abbiamo incontrato sogni assurdi, "pericolosi" o irraggiungibili.

VEDI FAQ N. 1

5. Progetto individuale - Documentazione

Il sogno diventa la mission del progetto. Insieme, il professionista e la persona traducono il sogno in obiettivi concreti, come nella tabella seguente.

SOGNO	COME REALIZZARLO?
Diventare un ingegnere informatico	Iscriversi all'università
Andare a vivere in Cina	Avere i documenti e i soldi per i biglietti aerei Avere un lavoro per rimanere in Cina
Vivere nel quartiere prescelto della città	Avere un lavoro o i soldi per l'affitto Affittare una casa

Per ogni obiettivo, il professionista individua una serie di azioni strategiche per realizzarlo, come si mostra nell'esempio seguente. Si tratta di un modello di progetto che deve essere presentato alla persona per avere la sua approvazione. Essa, in qualsiasi momento, può richiedere delle modifiche.

SOGNO	AZIONI STRATEGICHE	INDICATORI DI PROCESSO
Consentire alla persona di iscriversi all'università	1. Sostenere la persona per ottenere informazioni sui test di ammissione e sulla tempistica	1. Entro il giorno X, è stato organizzato un incontro con l'area informativa di ateneo?
	2. Supportare la persona nella ricerca di libri per prepararsi al test	2. Entro il giorno X, sono stati raccolti libri e materiali per lo studio?
	3. Verificare con la persona se è necessario un tutoraggio e individuare dove reperirlo	3. Entro il giorno x, è stato fissato un incontro per discutere sulla possibilità del tutoraggio?
	4. ...	

Nella scheda di progetto, dobbiamo usare le stesse parole impiegate della persona per evitare di farla sentire priva di potere. Anche un gergo tecnico potrebbe costituire una barriera.

Gli obiettivi si concentrano sul nostro ruolo di professionisti (abilitare, mettere in condizione di, facilitare, ecc.). Le azioni strategiche sono attività che realizziamo come professionisti per sostenere la persona (sostenere, accompagnare, parlare con..., discutere). Gli indicatori di processo sono neutri e non misurano le prestazioni della persona. Per monitorare se il progetto procede, possiamo valutare il nostro lavoro di supporto, non i risultati della persona. Quindi, come professionisti, dovremmo concentrarci sulla valutazione del nostro lavoro di supporto piuttosto che sulla valutazione della persona.

VEDI TIPS AND TRICKS N.7

In qualsiasi momento è possibile modificare gli obiettivi e, di conseguenza, le azioni concrete. Questo accade continuamente quando i sogni si scontrano con la realtà. A esempio, dopo aver parlato con un operatore, la persona capisce che non vuole studiare all'università per cinque anni. È possibile immaginare altre opzioni insieme, invitandola a trovare un nuovo sogno dopo il primo, aprendo nuove possibilità da esplorare.

Il progetto individuale è uno strumento per la persona, quindi è importante dare la priorità alle sue esigenze più che seguire rigidamente ogni tipo di griglia o schema. Teoricamente, ci sono tante griglie quante persone! HOOD dispone di una documentazione estesa, che deve essere però utilizzata in maniera flessibile, per potersi adattare alla persona e all'organizzazione coinvolta. Valuta la possibilità di impiegare strumenti diversi: i documenti di HOOD sono stati creati per facilitare il processo di empowerment e rafforzare il senso di auto-efficacia delle persone con cui lavoriamo. Ricordalo quando modifichi gli strumenti di HOOD, cerchi nuove risorse o ne crei di nuove.

Dal punto di vista della redistribuzione del potere, la dinamica tradizionale dell'operatore sociale che definisce il percorso migliore per la persona e si aspetta che questa lo segua, non è accettabile. La persona ha il potere di stabilire obiettivi e priorità, di guidare la direzione del suo progetto di vita, mentre noi sosteniamo il suo punto di vista.

Le schede di progetto dovrebbero essere consegnate alle persone, in modo che diventino uno strumento per loro, ancor più che per il professionista. Ecco perché gli indicatori di processo si concentrano sulle azioni del professionista: in questo modo, la persona dovrebbe essere in grado di controllare il lavoro che facciamo per lei. All'inizio può sembrare strano e scomodo, ma è necessario per realizzare la redistribuzione di potere nella pratica del lavoro sociale. Pertanto, tutti i documenti dovrebbero essere condivisi con la persona con cui stiamo lavorando.

Lo sviluppo di un progetto di vita non è la somma dei singoli obiettivi operativi, ma piuttosto il risultato del processo stesso. Quindi, non soffermiamoci troppo sul raggiungimento di ogni singolo obiettivo: conta più la spinta ad andare avanti che le singole scadenze.

VEDI FAQ N. 4

6. Networking

Nei primi incontri cerchiamo di raccogliere informazioni sull'ambiente della persona. Prendiamo in considerazione sia i contatti professionali, sia le relazioni informali, 'positive' o 'negative', raccogliendo tutte le informazioni.

Quando si lavora con persone senza dimora, è importante ricordare che la loro rete di supporto è spesso limitata o consiste solo di professionisti. È decisivo, perciò, raccogliere informazioni su tutte le persone che svolgono o possono svolgere un ruolo nella loro vita, sia positivo sia negativo.

La raccolta delle informazioni sulla rete informale può essere rimandata a quando la persona è in una situazione più stabile, ha maggior fiducia in noi così che non si senta minacciata da questa richiesta.
Tuttavia, abbiamo capito che alcune persone possono percepire questa mappatura come intrusiva.

VEDI TIPS AND TRICKS N.2 E N.3

In HOOD lavoriamo sul tema della rete anche per rendere la persona più partecipe nelle relazioni con gli altri professionisti: la invitiamo agli incontri di rete, facciamo telefonate insieme con il viva voce, decidiamo congiuntamente cosa dire alle riunioni in cui la persona non è presente. A tal propostivo, è fondamentale ottenere il consenso delle persona prima di condividere informazioni che la riguardano o discutere la sua situazione con altri professionisti. Abbiamo scoperto che coinvolgere la persona nei rapporti con gli altri professionisti ha effetti postivi sul processo di empowerment e di costruzione di capacità.

Per coinvolgere la persona nella rete professionale è necessario informare e ingaggiare anche gli altri operatori sociali nel processo di empowerment, chiedendo loro di collaborare per raggiungere gli obiettivi della persona, condividendo il senso della metodologia HOOD.

7. Frequenza degli incontri, équipe e carico di lavoro

Idealmente, la metodologia HOOD prevede l'organizzazione di uno o due incontri settimanali in cui il professionista e la persona lavorano insieme sui passaggi concordati nel progetto, realizzano le azioni stabilite o riflettono su quanto già svolto. Questa frequenza può aiutare nello sviluppo effettivo del progetto educativo e può sostenere la persona nel raggiungere gli obiettivi, consentendole di imparare dal processo in corso. Tuttavia, la cadenza degli incontri può variare a seconda della situazione e della fase specifica di ogni progetto individuale. Ogni tre mesi, è opportuno prevedere un incontro di monitoraggio con la persona e con chi è strettamente coinvolto nel suo progetto di vita per valutare quali passi sono stati compiuti, che cosa non è stato raggiunto e perché, se è necessario modificare il progetto educativo e se la persona ha cambiato prospettiva e, di conseguenza, vuole adattare il proprio percorso.

Ognuno ha esigenze di supporto diverse. Alcune persone vogliono essere accompagnate da vicino in ogni passo, mentre altre preferiscono agire con maggior autonomia. Suggeriamo di rispettare sempre queste esigenze e di chiedere al diretto interessato come intenda procedere.

Supportare una persona quotidianamente attraverso una metodologia di capacity-building richiede, come professionisti, tempo, concentrazione e resistenza. Per questo un operatore non può essere responsabile di troppi progetti individuali. Le organizzazioni devono disporre di sufficienti risorse umane, così che il carico di lavoro sia gestibile per ogni professionista.

Oltre al lavoro diretto con i beneficiari, è importante che gli operatori che sperimentano la metodologia HOOD abbiamo a disposizione o spazio e il tempo per pensare alle proprie azioni e reazioni. Dovranno condividere queste riflessioni con l'intera equipe, possibilmente con la guida di un esperto che sia un punto di riferimento. All'interno di HOOD, dopo una prima fase di supervisione con il team di UNITO, abbiamo utilizzato anche la pratica dell'INTERVISIONE, una modalità di supporto peer to peer strutturato.

Per approfondire il tema dell'Intervisione
VEDI STRUMENTI E RISORSE

3. Tips and tricks. Lezioni apprese da HOOD

Tips and tricks. Lezioni apprese da HOOD

1.1. Inizialmente, ci aspettavamo che la metodologia HOOD funzionasse all'interno di una cornice di intervento precoce, con persone da poco tempo in condizione di homelessness. Ben presto, siamo passati da questa premessa basata sul target a una prospettiva più ampia, centrata sull'organizzazione. Una delle principali riflessioni sviluppate in questi tre anni consiste nel riconoscere la metodologia HOOD come un utile strumento socio-pedagogico, che ha **grandi potenzialità se utilizzato in una cornice di Housing First o Housing Led** e, in particolare, 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.

1.2. Il rovescio della medaglia è che HOOD **non è adatto a organizzazioni o professionisti che hanno un ruolo prescrittivo o un mandato molto rigido**. HOOD è poco applicabile in servizi in cui i beneficiari sono chiamati a dimostrare di meritarsi il supporto che ricevono, o là dove certi comportamenti e performance sono considerati importanti o sono prerequisiti per avere accesso a servizi abitativi migliori. Le frasi tipiche sono: “deve smettere di bere per...”, “deve avere un contratto di lavoro per...”. Lo stesso vale per i **servizi residenziali istituzionalizzanti, come i dormitori o le soluzioni abitative in cui i bisogni organizzativi del contesto hanno la precedenza sui diritti individuali di autodeterminazione** e dove l’organizzazione è garantita dall’applicazione di diverse regole (per esempio: si richiede di rispettare orari di ingresso e uscita rigidi, non sono ammessi ospiti, la persona deve necessariamente tornare la notte per dormire, ...).

2. Fin all’inizio di HOOD ci siamo resi conto che **è necessario rispondere alle emergenze primarie** (dormire, mangiare, affrontare crisi psichiatriche, etc.) **prima di affrontare il tema del sogno e adottare un approccio di lungo periodo**.
Se qualcuno è privo di abitazione o affamato potrebbe non essere in grado di pensare al proprio futuro o fare programmi per il proprio progetto personale. Le questioni urgenti, potenzialmente pericolose per la stessa vita, devono essere affrontate prima di spostarsi su un orizzonte a lungo termine.La persona deve avere la sicurezza fisica e mentale per riconoscere e poi esprimere i propri sogni, al fine di partecipare attivamente alla costruzione del proprio percorso di vita. Questo è ancora più pregnante all’intersezione tra homelessness e salute mentale, dove si raccomanda di adottare un approccio terapeutico e multidisciplinare per integrare il focus socio-pedagogico di HOOD.

3. Quando si lavora con persone in condizione di homelessness, è essenziale **costruire una relazione di fiducia prima di approfondire i sogni e le aspirazioni**. Il progetto HOOD non ha un approccio terapeutico e, pertanto, richiedere direttamente alle persone quali siano le loro aspirazioni può essere controproducente se non è già stata stabilita una relazione di fiducia. I professionisti devono riflettere su come le domande che pongono possono essere percepite e su come possano innescare sfiducia nelle persone. Potrebbe essere utile rimandare la discussione sui sogni e sui desideri finché la persona non si senta a proprio agio, sicura nella relazione con il professionista. **Costruire fiducia e adattare il metodo alle situazioni individuali sono elementi chiave per realizzare un buon accompagnamento.**

4. Costruire fiducia e sicurezza è fondamentale per sognare. Senza tali basi, HOOD non può essere implementato. Nel **lavoro delle unità di strada**, tuttavia, gli operatori spesso devono fare i conti con una forte sfiducia da parte dei beneficiari, i cui bisogni fondamentali di sicurezza sono raramente soddisfatti e che hanno avuto precedenti esperienze negative con i servizi. Per questo, se si propone direttamente a persone che vivono in strada di intraprendere la Coprogettazione Capacitante, queste possono avere una reazione difensiva, di sfiducia, quando non di paranoia, mettendo in pericolo la relazione che l’operatore di strada ha faticosamente costruito nel tempo. Per tale ragione, riteniamo che nelle unità di strada sia necessario porre molta attenzione alla richiesta aperta di partecipare al percorso di Coprogettazione, all’utilizzo di un’articolata documentazione individuale e alla raccolta della rete della persona, valutando anche se saltare completamente questi passaggi. Se l’approccio HOOD **non fosse adatto per le unità di strada e il lavoro di bassa soglia, da esso si potranno comunque raccogliere indicazioni e riflessioni utili**, da adattare al singolo contesto.

5. Lavorando con i giovani, abbiamo apportato una leggera modifica all’orizzonte futuro considerato. Con alcuni è meglio adottare un orizzonte più ampio di cinque anni, con altri più breve. I giovani adulti si trovano in un’età cruciale per la costruzione di sé. Chi ha trascorso l’infanzia e l’adolescenza in istituzioni ha bisogno di più tempo per iniziare a decidere in maniera autonoma, poichè generalmente è stato da sempre abituato ad adattarsi alle richieste dei servizi sociali e degli operatori.

6. Ben presto ci siamo resi conto che **persone provenienti da background culturali diversi** possono avere visioni e atteggiamenti divergenti rispetto al concetto di sogno e alla possibilità di discuterne apertamente. Dunque, nell’applicare la metodologia HOOD, come professionisti dobbiamo tenere conto della diversità culturale in campo e adattare l’approccio di conseguenza. Questo compito comporta trovare modi per superare le barriere linguistiche e ingaggiare mediatori per assicurarsi che la persona possa partecipare a pieno nel processo, avendo accesso alla documentazione del progetto individuale nella sua lingua.

7. Nell’esperienza di HOOD, abbiamo capito che **siamo tenuti a osservare il nostro stile di accompagnamento** fin dalle prime fasi, assicurandoci di supportare la persona, non di sostituirla. A seconda del beneficiario, delle fasi e dello sviluppo del progetto, il lavoro di supporto può voler dire cose molto diverse. C’è chi avrà bisogno di un accompagnamento più stretto e chi, invece, vorrà muoversi in maniera più indipendente. È importante concordare sempre in ogni fase con la persona come e a che distanza supportarla. Nel fare questo, la aiutiamo a sviluppare indipendenza e fiducia in se stessa, garantendole, allo stesso tempo, il nostro sostegno quando necessario.

4. F.A.Q.

1. E SE IL SOGNO NON È POSSIBILE O REALISTICO?

Dobbiamo accettare anche un sogno che sembra impossibile o infattibile, senza giudicarlo. Esso agirà, infatti, come motore e come obiettivo e sarà la realtà a portare la persona a ricalibrarlo, non noi come professionisti. Come operatori accompagneremo e supporteremo la persona in tale processo.

Questo approccio aiuta a mantenere la fiducia costruita nella relazione e diventa un motore che aiuta la persona ad andare verso il futuro che vuole per sé. "*Voglio diventare un ingegnere*", l'esempio riportato nella tabella, potrebbe essere un buon esempio di sogno impossibile. Magari la persona non arriverà mai a essere un ingegnere, ma farà i passaggi necessari per ottenere i documenti richiesti, acquisirà le informazioni e, forse, grazie a queste scoprirà percorsi formativi più accessibili cui appassionarsi.

2. E SE IL SOGNO È PERICOLOSO?

Questa è una nostra preoccupazione/opinione, non necessariamente quella della persona (dato che, infatti, è il suo sogno).

È importante condividere tale pensiero come una nostra preoccupazione, non come un dato di fatto. Nel farlo si dovrà adottare una prospettiva dialogica e aspettare che la persona risponda.

Per esempio, in HOOD abbiamo lavorato con una donna che voleva avere una famiglia. Per realizzare tale sogno, la signora avrebbe dovuto interrompere l'assunzione di farmaci importanti per il suo benessere, essendo affetta da schizofrenia. Gli operatori coinvolti in quel caso hanno espresso la loro preoccupazione rispetto all'interruzione della terapia, pur accogliendo il sogno di avere una famiglia e supportando la donna nella ricerca di informazioni e di soluzioni alternative. "*Sono preoccupato perché mi interessa il tuo benessere e voglio che tu abbia a disposizione tutte le informazioni possibili per prendere queste decisioni. Forse possiamo andare insieme dal tuo psichiatra per parlarne?*". Esprimere le nostre preoccupazioni in questo modo ci permette di continuare a supportare la persona e, forse, di costruire un nuovo sogno se il primo svanisce, preservando la possibilità di rimanerle vicino, scoprendo nuovi sogni nascosti dietro al primo: "*Cosa significa avere una famiglia? Quando ne parli, chi vedi con te? Forse avere figli in questo momento è difficile, ci sono altre opzioni?*".

Attenzione: il "reality check" non è fornito dall'operatore che anticipa il possibile risultato, ma dalla realtà stessa sia che si tratti del confronto con un altro professionista in una posizione prescrittiva (es: medico psichiatra curante, funzionario per l'assegnazione case popolari, etc.), sia di un'esperienza che la persona vive direttamente, scoprendo di non avere le risorse per raggiungere il suo sogno. È solo in una situazione ecologica, in cui viene lasciato lo spazio per commettere errori anche gravi, che i fallimenti possono diventare effettivi meccanismi di apprendimento che generano empowerment. È fondamentale che si sperimentino questi limiti in prima persona, non indirettamente attraverso l'esperienza e la competenza di un operatore. Solo lasciando lo spazio per vivere una reale esperienza di fallimento e delusione possiamo creare una relazione d'aiuto capacitante, in cui la persona può fidarsi del fatto che la sosterremo qualunque cosa decida.

3. E SE LA PERSONA CAMBIA IDEA?

I cambiamenti improvvisi di direzione dovrebbero essere visti come un elemento positivo: infatti, possono segnalare che la persona si sta attivando, sta scoprendo parti di se stessa e aumentando la sua autodeterminazione. Pertanto, dovrebbero essere sostenuti anche e soprattutto quando si discostano dal percorso originale che abbiamo concordato. Questo è particolarmente difficile quando, non seguendo quello che ci pare il miglior percorso possibile definito con la persona, potremmo pensare di realizzare un cattivo lavoro o addirittura nessun lavoro. Non dobbiamo cercare di reindirizzare o trasformare la persona. Ciò comporta abbandonare l'idea di cambiare le sua mente e i suoi atteggiamenti, come anche di costringerla a realizzare qualcosa concordato in precedenza, ma che non intende più fare. Come già detto, possiamo esprimere le nostre sincere preoccupazioni e spiegare il nostro punto di vista in modo dialogico. Non si tratta di tacere, ma di essere consapevoli del potere che deteniamo nella relazione di aiuto ed evitare di usare le nostre preoccupazioni come leve di controllo per orientare i progetti di vita nelle direzioni che riteniamo più opportune. Rinunciare al potere significa spostare il nostro ruolo dal promuovere un particolare cambiamento al sostenere e consentire alla persona di prendere l'iniziativa nel decidere i propri obiettivi e il modo per raggiungerli, anche se non siamo d'accordo con la direzione scelta.

4. E SE NON RAGGIUNGIAMO I RISULTATI PREFISSATI?

Come operatori sociali, spesso, ricerchiamo i risultati per sentire che stiamo facendo un buon lavoro. Può sembrare controintuitivo, ma è meglio concentrarsi sulle fasi del processo piuttosto che sui risultati. È più importante la capacitazione del progetto che il raggiungimento degli obiettivi (vedi la domanda sopra). In altre parole, è il processo ciò che consente l'empowerment, non tanto la meta finale. Mentre il sogno funge da motore per far muovere la persona verso un futuro diverso, il cuore della metodologia risiede nel modo in cui ci comportiamo durante il percorso, affinché la persona possa acquisire un nuovo senso di autoefficacia e controllo sul proprio progetto di vita.

Accountability: È importante riconoscere che, nonostante gli sforzi compiuti per offrire possibilità e supporto a una persona, ci possono essere momenti in cui non seguirà il percorso o cambierà idea. Tuttavia, il nostro ruolo non è quello di fare scelte per la persona, ma di capacitarla affinché prenda decisioni per sé. Promuovendo una relazione dialogica, possiamo fornire le condizioni e le opportunità necessarie affinché la persona possa scegliere per se stessa. Il nostro compito è quello di aprire quante più finestre su mondi possibili, ma spetta alla persona camminare ed essere responsabile della propria vita. Comprendere e rispettare questo principio è essenziale per creare relazioni di aiuto sane e responsabilizzanti.

5. E SE LA PERSONA NON RIENTRA NELLA TIMELINE DEL PROGETTO?

Rispettiamo il suo percorso e i suoi tempi. Potrebbero esserci difficoltà con le tempistiche predeterminate del progetto in cui lavoriamo. In questo caso, è necessario rinegoziare una maggiore flessibilità, anche nell'organizzazione, ed eventualmente considerare di accompagnare solo una parte del percorso della persona, non l'intero viaggio, per indirizzarla verso una nuova risorsa più flessibile.

6. COME POSSO IMPLEMENTARE HOOD NELLA MIA ORGANIZZAZIONE?

Questo toolkit è un modo per conoscere la metodologia e maturare una prima idea di un approccio al lavoro sociale basato sull'empowerment e sui diritti. Per metterlo in pratica nella tua organizzazione ti consigliamo di intraprendere un programma di formazione più approfondito, che potrebbe includere il contatto con i partner di HOOD. Puoi trovare i loro riferimenti nella sezione "STRUMENTI E RISORSE".

Per rispondere in parte a questa domanda, l'approccio più efficace è sicuramente il *training on the job*. In HOOD, ad esempio, abbiamo iniziato con un piccolo team per ogni organizzazione partner che ha sperimentato un progetto individuale "pilota" sotto la diretta supervisione di due esperti in approcci di empowerment e capacity building. Questi gruppi hanno iniziato a testare la metodologia HOOD e, dopo un anno di pratica, supervisione diretta e riflessione continua, si sono sentiti pronti a portare il cambiamento desiderato ad altri professionisti ed equipe all'interno della propria organizzazione, realizzando eventi di formazione interna e training on the job per altri colleghi. In tal modo, essi hanno creato nuovi team in cui l'esperto era il collega che aveva partecipato al progetto pilota iniziale.

5. Strumenti e risorse

Ecco alcune risorse per una comprensione più approfondita della metodologia HOOD, tratte dal sito web hoodproject.org

Per approfondire la metodologia HOOD:

• **FACTSHEET 1, "Presentazione di HOOD":** breve spiegazione del progetto HOOD *

• **FACTSHEET 4, "La metodologia HOOD: la Coprogettazione Capacitante con le persone senza dimora"**: una panoramica della metodologia di progettazione educativa che abbiamo adattato al lavoro con le persone senza dimora *

• **BITES n.1 - n.7**: brevi documenti che spiegano i fondamenti della Coprogettazione Capacitante *(eng)*

• **BITES n.9, n.10**: esperienze di Coprogettazione Capacitante in corso in Italia con persone con disabilità *(eng)*

• **BITE n.13**: il punto di vista delle persone senza dimora coinvolte sul metodo HOOD *(eng)*

• **BITE n.15 e n.16**: intuizioni e riflessioni emerse dalle equipe internazionali nell'implementazione della metodologia HOOD *(eng)*

• **REPORT "Enabling Co-planning and Open Dialogue: review of the literature"**: introduzione teorica su Coprogettazione Capacitante e Open Dialogue *(eng)*

• **REPORT "IO2 Intermediate Toolkit on Enabling Co-planning and Open Dialogue"**: documento corposo che ripercorre i fondamenti teorici del metodo HOOD e descrive passo passo quanto compiuto nel progetto per testare e adattare la Coprogettazione Capacitante *

• **REPORT "LTTA description of the activities organised"**: descrizione dettagliata delle attività e dei contenuti della formazione in presenza sulla Coprogettazione Capacitante organizzata a Torino nel 2021 *(eng)*

• **REPORT "IO1 Griglia sugli elementi di potere organizzativi"**: griglia sugli elementi di potere presenti nei servizi e nelle organizzazioni *

• **Epale Journal, "Per un welfare delle aspirazioni"**: articolo scientifico sulla metodologia HOOD *(ita)*

• **Secondo Welfare Magazine, "Lavorare con il desiderio"**: articolo divulgativo sulla metodologia HOOD *(ita)*

• **Projekt Udenfor Journal, "Empowerment i praksis"**: articolo divulgativo sulla metodologia HOOD *(dk)*

• **Som singulars, "Presentem HOOD"**: articolo divulgativo sulla metodologia HOOD (*esp)*

• **VIDEOCAST #1 - #5**: Video-pillole sui fondamenti della Coprogettazione Capacitante a cura di Centro Studi DiVI, UNITO *(ita, sottotitoli disponibili in tutte le lingue di HOOD)*

• **VIDEOCAST #8 - #11**: Video sul punto di vista degli operatori coinvolti nel progetto HOOD *(sottotitoli disponibili in tutte le lingue di HOOD)*

Per scoprire cosa intendiamo con Intervisione HOOD:

• **FACTSHEET 3, "Intervisione"**: la metodologia di Intervisione adottata in HOOD*

• **BITES n.11, n.12**: brevi documenti che presentano l'approccio dell'Altervisione, ideata dal Professor Luigi Gui, a cui ci siamo ispirati *(eng)*

• **VIDEOCAST #12 - #17***:* descrizione dell'approccio dell'Altervisione, a cura del Professor Luigi Gui, Università degli Studi di Trieste *(ita, sottotitoli disponibili in tutte le lingue di HOOD)*

** disponibile in tutte le lingue di HOOD*

Contatti dei partners HOOD

Contatti dei partners di HOOD

- **Centro Studi DiVI, UNITO, Torino**
  centrostudi-divi@unito.it
  www.centrostudidivi.unito.it

- **CESIS, Lisbona**
  cesis.geral@cesis.org
  www.cesis.org/pt

- **Fondazione Ufficio Pio, Torino**
  info@ufficiopio.it
  ufficiopio.it

- **Klimaka, Atene**
  central@klimaka.org.gr
  www.klimaka.org.gr

- **Projekt Udenfor, Copenaghen**
  info@udenfor.dk
  udenfor.dk

- **SJD Serveis Socials Barcelona**
  serveissocialsbarcelona.comunicacio@sjd.es
  www.sjdserveissocials-bcn.org

Ci auguriamo che questo toolkit possa averti fornito degli strumenti per immaginare come ripensare il lavoro sociale in ottica di capacity-building, per innescare delle trasformazioni all'interno della tua organizzazione o anche solo per accendere la tua curiosità sulla Coprogettazione Capacitante.
Per approfondire non esitare a contattarci! In HOOD usiamo i metodi dialogici… siamo sempre pronti a confrontarci con chi è interessato!

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

Partners

Associates

www.hoodproject.org

Project No. 2020-1-IT02-KA204-079491