

# TOOLKIT SUGLI APPROCCI PARTECIPATIVI

*Costruire servizi inclusivi e capacitanti per la grave marginalità adulta*



Gennaio 2024  
a cura dell'Osservatorio fio.PSD  
Report 2/2024

## Indice

Premessa.....	1
Cos'è la partecipazione?.....	2
Le forme della partecipazione.....	3
Perché è utile adottare approcci partecipativi.....	5
Come è possibile adottare approcci partecipativi.....	7
Strategie per l'adozione di metodi partecipativi: <i>la metodologia</i>	
<i>Re-Part</i> .....	8
Gli strumenti di della partecipazione.....	10
Bacheche.....	11
Newsletter.....	12
Interviste.....	14
Forum e gruppi di discussione.....	16
Suggestion box.....	18
Focus group.....	19
Questionari.....	20
Arti creative.....	22
Peer research.....	24
Peer education.....	26
Eventi aperti alla comunità.....	28
Supporto nell'assunzione di personale.....	30
Volontariato assistito.....	32
Formazione dello staff con il coinvolgimento dei beneficiari.....	34
Governance delle organizzazioni.....	36
Progetti autogestiti.....	37

*"L'azione sociale, culturale e politica di fio.PSD è guidata dal principio fondamentale di centralità della persona, che implica la partecipazione della persona, con la sua storia, le sue relazioni, la sua cultura, i suoi bisogni, le sue aspettative, le sue speranze, le sue risorse, nell'elaborazione delle politiche e di ogni intervento di aiuto."*

(Carta dei valori fio.PSD, art. 3)

Questo documento costituisce una cassetta degli attrezzi rivolta alle organizzazioni che lavorano nel settore della grave marginalità adulta e alle persone che utilizzano i loro servizi.

Ci auguriamo che possa offrire idee e strumenti per un miglioramento dei servizi in chiave partecipativa e che possa favorire un effettivo coinvolgimento delle persone senza dimora nei processi decisionali che riguardano i loro percorsi di vita.

Il modo di lavorare dei servizi sociali ha subito negli anni un'importante evoluzione, con sempre maggiore attenzione al tema dell'accesso ai diritti, alla spinta verso l'adozione di approcci incentrati sulla persona, al passaggio dalla mera risposta ai bisogni imminenti ad un ascolto delle sensibilità, delle emozioni e delle narrazioni delle persone. Lentamente - e oggi sempre di più - si è giunti a parlare di partecipazione delle persone senza dimora, un concetto che implica un grande cambiamento: dal lavorare *per* le persone, a lavorare *con* le persone.

Ma cosa significa nel concreto "partecipazione"? Perché è importante porre questo concetto al centro di una riflessione sul modo di lavorare dei servizi? Come è possibile adottare sul campo approcci partecipativi? Queste le domande a cui tenteremo di rispondere con questo toolkit per poi presentare una serie di strumenti operativi che rendono tutto questo possibile.

Le principali fonti su cui è basato il documento sono due pubblicazioni di FEANTSA (Participation Toolkit 2007 "Redistributing the Power" e Participation Toolkit 2013), redatte da esperti europei con il supporto di persone che hanno sperimentato la condizione di homeless e che tracciano un quadro esaustivo dei principali approcci e strumenti partecipativi rivolti alle persone senza dimora.

## Cos'è la partecipazione?

Il termine **partecipazione** rimanda tanto al processo con cui vengono prese le decisioni, quanto ai soggetti che sono coinvolti in tali processi. Rispetto alla prima dimensione, il concetto di partecipazione definisce gli strumenti e le modalità che permettono ad una serie di attori di essere attivamente coinvolti nelle decisioni e nelle azioni che riguardano il funzionamento di sistema di norme, prassi e procedure. Rispetto agli attori coinvolti, gli approcci partecipativi implicano, che sia i soggetti che tradizionalmente assumono un ruolo decisionale che i soggetti sui quali queste decisioni ricadono, si facciano entrambi parte attiva di un processo di **cambiamento**.

La partecipazione è diventata un tema importante e dibattuto in diversi settori delle politiche pubbliche così come in ambito sociale e sanitario, in primis nella disabilità e nella salute mentale. In questi ambiti, sin dagli anni '90, ci si è resi conto che le opinioni dei pazienti e dei beneficiari dei servizi venivano spesso ignorate e le persone si ritrovavano a subire decisioni sulle proprie vite e sull'assistenza da ricevere senza avere alcun controllo su di esse. L'avvento dei metodi di lavoro partecipativi ha segnato il passo nel cambiamento delle prassi di lavoro. Alla base di questo cambiamento vi è stato il riconoscimento, da una parte, del diritto delle persone ad esprimere la propria opinione rispetto alle cure e ai percorsi di sostegno ricevuti e al modo in cui tali percorsi vengono erogati, dall'altro del fatto che l'aver avuto esperienza diretta di una specifica condizione di vita rende le persone in qualche misura "esperte" nell'identificazione dei propri bisogni. L'esperienza maturata nell'ambito della disabilità e della salute mentale si è progressivamente diffusa ad altri settori, fino a diventare tema di discussione e sperimentazione anche in altri settori come il settore della **grave marginalità adulta**.

Un principio fondamentale alla base dei processi partecipativi è che essi sono necessariamente collegati all'attivazione di processi di **empowerment**. Per processi di empowerment si intendono quelle modalità di azione volte al potenziamento delle risorse personali, che conferiscono alla persona la fiducia e la consapevolezza necessarie per riprendere il controllo sulla propria vita e partecipare attivamente alla società. Ragionare in termini di empowerment vuol dire non cercare di lavorare per cambiare le persone e, quindi, sostituirsi alle volontà individuali, quanto piuttosto pensare a come i servizi e la stessa attitudine dei professionisti può contribuire a valorizzare le singole individualità. È tuttavia evidente che per persone in condizioni di fragilità potrebbe essere particolarmente complesso trovare i modi per avere voce in capitolo sulla propria relazione di aiuto, dovendo esse affrontare maggiori difficoltà e barriere di tipo personale e sociale.

## Cos'è la partecipazione?

Ciò significa che per realizzare empowerment e partecipazione, è il sistema di risposta a dover cambiare, adattando le circostanze ai bisogni delle persone e alle loro difficoltà, eliminando le barriere nell'accesso ai servizi e nella relazione di aiuto, in modo da **mettere le persone nella condizione di poter essere coinvolte**.

Adottare questa impostazione pratica e di pensiero significa anche rendere più democratiche le proprie modalità di azione. Quando si decide di adottare approcci partecipati, di fatto ci si apre alla possibilità di **condividere il potere**, con chi rischia di sentirsi impotente e percepisce di non avere il controllo sulla propria vita

## Le forme della partecipazione

La partecipazione può avere molti significati e assumere forme diverse. In letteratura sono stati identificati diversi quadri concettuali che illustrano come la partecipazione sia articolata lungo **un continuum** che va da un minore ad un maggiore grado di potenziale influenza delle persone rispetto ai processi decisionali e alla condivisione del potere e delle responsabilità.

Uno dei primi autori ad approfondire il tema della partecipazione e a proporre una classificazione delle diverse forme attraverso cui essa può manifestarsi è **Sherry Arnstein** che nel 1969 pubblica un articolo intitolato "A Ladder Of Citizen Participation" in cui viene presentata la cosiddetta "scala della partecipazione".

La classificazione proposta identifica sostanzialmente 3 livelli di partecipazione: una partecipazione "fittizia", caratterizzata da approcci manipolatori, in cui il potere decisionale non viene realmente condiviso e le informazioni fornite sono parziali se non addirittura distorte; una partecipazione "simbolica", in cui il coinvolgimento delle persone è più effettivo ed esplicito ma non porta necessariamente ad un cambiamento; una partecipazione "attiva", in cui si attua a progressiva delega del potere nei confronti dei cittadini.

Negli anni sono state sviluppate molte varianti di questa classificazione. La versione che proponiamo in questo toolkit, sviluppata a partire da quella proposta da **FEANTSA**, mira ad essere al contempo rappresentativa delle diverse forme di partecipazione ma anche sintetica e facilmente fruibile dai professionisti. Ad ognuno dei 4 livelli di partecipazione è possibile associare specifici strumenti metodologici rivolti al coinvolgimento delle persone senza dimora, le cui caratteristiche verranno esaminate in seguito.

## Le forme della partecipazione

TIPOLOGIA DI PARTECIPAZIONE	DESCRIZIONE	ESEMPI DI STRUMENTI
INFORMAZIONE	Garantire che le persone dispongano delle informazioni di cui hanno bisogno	Newsletter Bacheche
CONSULTAZIONE	Rilevare le opinioni e i feedback delle persone per tenerli in considerazione nei processi decisionali	Questionari Interviste Focus Groups Suggestion box
CO-DESIGN	Incoraggiare le persone a prendere parte alla definizione dei servizi e dei percorsi di supporto	Peer education/mentoring Supporto all'assunzione di personale Volontariato assistito
AUTORAPPRESENTATIVITA'	Dare alle persone il pieno controllo dei processi decisionali	Governance delle organizzazioni Progetti gestiti dagli utenti

A questo punto è opportuno specificare che, sebbene i benefici derivanti da un alto livello di partecipazione attiva siano evidenti (vedi paragrafo successivo), riteniamo che non esistono approcci partecipativi "giusti" o "sbagliati", o un approccio migliore di un altro a priori. Piuttosto **esistono approcci adeguati a specifiche circostanze e contesti**, sta all'organizzazione trovare la strada che più si confà alla proprie esigenze e aspirazioni. Anche la sola informazione, se correttamente erogata, può infatti rappresentare un importante canale e segnale di maggiore inclusività delle persone a cui il servizio si rivolge.

L'elemento importante, da cui non si dovrebbe prescindere, sta però nella consapevolezza che guida l'azione delle organizzazioni incaricate di avviare i processi decisionali, le quali dovrebbero sempre riflettere su quale sia il proprio posizionamento rispetto ai livelli di partecipazione promossi, evitando di cadere nella trappola di considerare partecipazione quelle che, in realtà, sono pratiche decisionali unilaterali.

## Perché è utile adottare approcci partecipativi?

**Adottare approcci partecipativi significa interrogarsi su come promuovere un ruolo attivo delle persona accolta e su come renderla partecipe delle decisioni e delle azioni che riguardano il servizio e il percorso di sostegno che si vuole intraprendere.** Come già menzionato, la partecipazione si basa sul principio del riconoscimento del diritto delle persone ad essere coinvolte nei processi decisionali che riguardano la propria vita.

Si tratta dunque di **operare in modo trasparente e democratico**, verso una direzione che plausibilmente è auspicata da tutte le organizzazioni che si occupano di grave marginalità. Tuttavia, la spinta all'adozione di approcci partecipativi non può essere guidata solo da motivazioni etiche, che rimandano alla dimensione dei diritti e della democraticità dei propri modi di agire. È infatti lecito chiedersi anche quale sia l'utilità più concreta di adottare questo tipo di approcci.

Per tale ragione è opportuno ricordare che adottare approcci partecipativi all'interno della propria organizzazione comporta una serie di **benefici** che si manifestano su due livelli: i beneficiari dei servizi e le organizzazioni stesse.

**I benefici per i beneficiari dei servizi**, si sostanziano in:

- Comprensione della propria relazione di aiuto. Vi è un tema di trasparenza nella comunicazione tra servizi e beneficiari e la possibilità per le persone coinvolte in questo tipo di percorsi di essere maggiormente informate e consapevoli rispetto al percorso di supporto nel quale sono inserite.
- Empowerment. Coltivare e favorire l'emersione delle opinioni e delle risorse personali è un primo canale per godere di nuove esperienze ed opportunità nonché coltivare l'autonomia e l'emancipazione delle persone, la fiducia in sé stesse, la motivazione.
- Aumento delle competenze. Avere la possibilità di partecipare a processi collaborativi per la co-creazione dei servizi e strategie permette alle persone di sviluppare competenze, soprattutto di tipo soft o trasversale, che vanno ad arricchire il bagaglio di risorse attivabili dalle persone, in questo come in altri contesti.

## Perché è utile adottare approcci partecipativi?

Sebbene l'adozione di approcci partecipativi sia un'attività onerosa per le organizzazioni, che può richiedere un notevole investimento iniziale di tempo e di risorse, è importante ricordare che questo investimento iniziale può essere in qualche misura ammortizzato da tutta una serie di benefici a lungo termine.

Dunque **i benefici per i servizi** si traducono in:

- Sviluppo di servizi più aderenti ai bisogni. Coinvolgere e chiedere il parere dei beneficiari di un servizio significa avere una comprensione più approfondita e accurata delle loro esigenze e aspettative. Di conseguenza, le soluzioni e le misure sviluppate sono più mirate, più aderenti alle reali necessità e, quindi, più efficaci nel soddisfare tali esigenze. Inoltre poiché le soluzioni sono state co-create e validate dalle persone coinvolte, vi è una riduzione del rischio di dover apportare correzioni o modifiche in corso d'opera.
- Responsabilizzazione dei beneficiari. Le soluzioni co-create, aumentano l'adesione delle persone coinvolte alle motivazioni di una specifica pratica organizzativa dal momento che esse si identificano maggiormente con tali misure. Questo può aiutare a costruire relazioni di fiducia e collaborazione più solide nonché favorire una comunicazione più aperta e trasparente.
- Sviluppo di competenze. Le organizzazioni che promuovono approcci partecipativi entrano in un processo di apprendimento continuo che permette lo sviluppo di diverse competenze all'interno dell'organizzazione, da quelle necessarie per la facilitazione dei gruppi, alla gestione dei conflitti fino alle competenze per condurre la stessa progettazione partecipata.
- Legittimità sociale. Infine, la dimostrata efficacia degli approcci partecipativi contribuisce a dare legittimità e migliorare la dimensione reputazionale dell'organizzazione da parte degli altri attori territoriali e della comunità.



## Come è possibile procedere per adottare approcci partecipativi?

Il **primo passo** per iniziare un percorso di cambiamento che preveda una maggior partecipazione dei beneficiari è adottare una mentalità positiva e aperta alle sfide.

È necessario riflettere a fondo sugli obiettivi e sulle motivazioni di ciò che si sta facendo. È dunque importante iniziare riconoscendo una chiara linea di fondo:

**le persone senza dimora che utilizzano i servizi possono dare un valido contributo al processo di miglioramento dei servizi.** L'obiettivo della partecipazione è facilitare l'emersione e la realizzazione di tale contributo.

Cambiare mentalità e attitudini professionali verso l'obiettivo di garantire una maggiore partecipazione non è certo una sfida semplice. Essa implica innanzitutto **avviare una profonda riflessione interna sui modi di agire professionali dominanti nell'organizzazione ed affrontare il tema delle asimmetrie di potere** tra operatori e beneficiari del servizio dei possibili pregiudizi di cui siamo portatori, talvolta a livello inconsapevole. Ciò significa **adattare le proprie modalità di lavoro ad un nuovo processo culturale e organizzativo**, creare dunque le strutture e le condizioni affinché le opinioni delle persone possano emergere.

Un esempio concreto da cui partire può essere quello di interrogarsi su come già la sola organizzazione degli spazi fisici possa trasmettere e riprodurre una storia di gerarchie e di distanze. Pensiamo ai messaggi impliciti trasmessi da una scrivania posta tra la persona e l'operatore o l'operatrice, oppure dall'atto di annotare su un computer la storia e i bisogni di una persona senza che questa abbia la possibilità di leggere quanto annotato. Scrivere su una persona, è cosa ben diversa dallo scrivere con una persona. Un'altro esempio consiste nel ragionare sul linguaggio che si utilizza quando si interloquisce con una persona che non padroneggia termini tecnici o professionali. In sostanza interrogarsi su questi aspetti molto concreti significa riflettere sulle modalità attraverso le quali è possibile accorciare la distanza tra chi tradizionalmente detiene il potere decisionale e chi, in qualche misura, questo potere lo subisce o tende a vivere la relazione e il dialogo con i servizi in forma non paritaria.

Quando si utilizzano **metodi partecipativi**, le misure di intervento e la presa in carico non si limitano a rispondere ai bisogni primari in maniera standardizzata e prestazionale, ma **promuovono la partecipazione della persona nella definizione del proprio percorso di inclusione, raccolgono opinioni, idee e desideri che possono influenzare il percorso di recupero e la motivano rispetto agli obiettivi da raggiungere attivando le risorse e capacità che la persona possiede.** Ciò implica lo sforzo di non focalizzarsi solo sulla mera profilazione e categorizzazione della persona, ma piuttosto sullo stimolare la persona a raccontare in prima persona le proprie prospettive e desideri.

## Strategie per l'accompagnamento all'adozione di metodi partecipativi: la metodologia *Re-Part*

L'adozione di strumenti partecipativi può avvenire in autonomia da parte delle organizzazioni, prevedendo modalità di progettazione e definizione dei servizi che riservino spazi e tempi adeguati all'ascolto e al coinvolgimento delle persone, oppure nell'ambito di **un percorso di formazione e supervisione metodologica da parte di un gruppo di ricerca che può affiancare l'equipe** per accompagnarla sulla coerenza, adeguatezza della strumentazione da scegliere, sulla correttezza della modalità di attuazione e sull'analisi dei risultati dei processi partecipativi adottati.

Recentemente fio.PSD ha sviluppato **la metodologia "Re-Part, Ripartire dalla partecipazione"**, orientata a supportare le organizzazioni che intendano iniziare ad adottare approcci più inclusivi con il fine ultimo di promuovere un ruolo attivo delle persone assistite e renderle partecipi delle decisioni e delle azioni relative al percorso di sostegno della propria vita.

La metodologia proposta è basata su tre fasi e relative azioni:

- Mappatura dei servizi sociali territoriali e consultazione degli stakeholders pubblici e del privato sociale
- Coinvolgimento dei beneficiari dei servizi attraverso interviste face to face
- Formazione laboratoriale sugli approcci partecipativi e accompagnamento alla sperimentazione di tecniche partecipative all'interno dei servizi

Approfondire la conoscenza del sistema dei servizi nel quale si vogliono introdurre approcci partecipativi, ovvero conoscere l'offerta dei servizi, la tipologia di intervento prevalente, le difficoltà di accesso o di utilizzo che le persone senza dimora incontrano, possono essere delle azioni propedeutiche per sviluppare una metodologia per il coinvolgimento attivo delle persone più fragili nel definire servizi più inclusivi e partecipativi.

Allo stesso tempo, occorre analizzare i profili sociali delle persone che compongono la potenziale utenza dei servizi, capire quali sono i problemi, i bisogni e le risorse di cui sono portatrici. Spesso infatti, le persone accedono ai servizi ma li usano in maniera passiva senza un coinvolgimento attivo. Oppure vi sono persone che non riescono ad accedere ai servizi a causa delle molteplici barriere incontrate (barriere linguistiche, culturali, paura, stigma, grave stato di sofferenza e disagio, mancanza di consapevolezza dei propri diritti, ecc.).

## Strategie per l'accompagnamento all'adozione di metodi partecipativi: la metodologia *Re-Part*

Ascoltare la voce delle persone direttamente interessate, permette di far emergere il loro punto di vista rispetto alle prospettive che possono generare un loro maggiore coinvolgimento. Questo tipo di attività assolve ad una duplice funzione, da una parte permette di identificare opinioni, pregiudizi, aspettative rispetto alla modalità di gestione del servizio a cui si rivolgono, raccogliendo al contempo spunti e suggerimenti per rendere i servizi più accessibili e le prassi di lavoro più inclusive; dall'altra, fornisce dei primi strumenti per accompagnare le persone in un percorso di consapevolezza, che fa riferimento alle aspirazioni e ai diritti, dal momento che, come sappiamo, le persone senza dimora sono spesso schiacciate sotto il peso dei propri bisogni più urgenti.

L'approccio che in questa fase la metodologia suggerisce di adottare è quello di **aprire un dialogo con la persona**, volto a instaurare una prima consapevolezza sui propri diritti nell'ambito di una dimensione relazionale paritaria, in cui non è la persona nella posizione di chiedere qualcosa ma è il servizio stesso ad essere aperto ad **una strategia condivisa di miglioramento e di cambiamento nella cultura dei servizi**.

Infine la metodologia *Re-part* prevede di accompagnare i servizi, in maniera flessibile e personalizzata, nella auto analisi e nella scelta degli strumenti partecipativi da adottare (vedi sezione seguente), nonché nella loro concreta esecuzione. Nella prospettiva di un ciclo virtuoso, queste prassi partecipative potranno a loro volta generare maggiore coinvolgimento dei beneficiari e favorire una loro effettiva integrazione quale fine ultimo di tutto il processo inclusivo.

*\* Per maggiori informazioni sulla metodologia *Re-Part* è possibile rivolgersi a *fiio.PSD* scrivendo a [segreteria@fiopsd.org](mailto:segreteria@fiopsd.org). La metodologia è stata positivamente sperimentata da *fiio.PSD* nell'ambito di un progetto europeo (*Reticulate*) che ha permesso di approfondire e testare alcuni degli strumenti che vedremo di seguito. Un sincero ringraziamento va rivolto dunque a tutto lo staff e alla collaborazione dei territori toscani coinvolti.*

## **STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE**

# BACHECHE

Le bacheche sono uno strumento “informativo” utile per pubblicizzare le attività e i servizi offerti dalle organizzazioni ma anche le eventuali occasioni di partecipazione previste. Le bacheche sono anche il luogo in cui poter esporre un organigramma, in modo che le persone conoscano i diversi ruoli e funzioni all'interno dell'organizzazione

## COME FUNZIONA

Posizionare la bacheca in un luogo ben visibile

Revisionare regolarmente tutte le informazioni contenute nelle bacheche per garantire che siano aggiornate e che i materiali obsoleti vengano rimossi

Garantire che tutte le informazioni siano il più possibile accessibili e presentate in tutte le lingue pertinenti

Assegnare la responsabilità di mantenere e rivedere le informazioni della bacheca su base regolare. Questo può anche essere un ruolo da assegnare ai beneficiari del servizio

Non affidarsi alla bacheca come unico metodo di comunicazione, ma piuttosto come uno strumento per garantire una prima informazione di base

### RISORSE

### BASSE

- Tempo del personale per tenere aggiornata la bacheca

### VANTAGGI

- Informazioni facilmente accessibili
- Costo ridotto
- Possibilità di riportare informazioni anche di altre organizzazioni

### SVANTAGGI

- Scarsa accessibilità per persone che parlano differenti lingue
- Rischio che la bacheca venga manomessa
- Rischio di sovraccarico di informazioni

# NEWSLETTER

**Una newsletter è un tipico strumento informativo. Tuttavia essa può assumere una maggiore funzione partecipativa se i beneficiari dei servizi vengono coinvolti per la sua redazione**

## COME FUNZIONA

Potenziati temi da trattare in newsletter: pubblicizzazione di attività interne o esterne all'organizzazione, info su nuovi servizi, aggiornamento su possibili opportunità di partecipazione attiva, restituzione di feedback sulle consultazioni e sulle riunioni che hanno coinvolto i beneficiari, racconto di storie di vita

Possibile coinvolgimento delle persone fin dal livello editoriale della newsletter, responsabilizzandole rispetto ai limiti da rispettare e al processo decisionale che guida un prodotto di questo tipo

Il contributo alla realizzazione della newsletter può consistere nella scrittura degli articoli, con un eventuale supporto di un operatore per ovviare a barriere linguistiche ed espressive, la selezione delle storie e dei temi da trattare, la definizione della grafica

I partecipanti devono avere la possibilità di rivedere e fornire feedback sulla bozza della newsletter, in modo da garantire che le loro storie e opinioni siano rappresentate con accuratezza e rispetto

La newsletter redatta con il contributo dei beneficiari può essere un valido strumento per abbattere stereotipi e sensibilizzare la comunità sulle difficoltà e prospettive delle persone senza dimora

Un possibile sviluppo della newsletter può consistere nella redazione di un vero e proprio prodotto giornalistico più strutturato

# NEWSLETTER

Una newsletter è un tipico strumento informativo. Tuttavia essa può assumere una maggiore funzione partecipativa se per la sua redazione vengono coinvolti i beneficiari dei servizi.

## RISORSE

## MEDIE

- Budget per la gestione di strumenti digitali (sebbene talvolta siano gratuiti)
- Tempo da parte dell'organizzazione da investire nelle fasi di pianificazione, coordinamento e redazione

## VANTAGGI

- Opportunità per le persone di farsi portavoce in prima persona delle proprie opinioni e sviluppare creatività nella loro narrazione
- Opportunità per i servizi di migliorare all'esterno la conoscenza sui propri servizi e facilitare la comunicazione tra loro e i beneficiari
- Canale di grande apprendimento per i beneficiari in termini di capacità espressive e di scrittura, competenze informatiche, rispetto delle scadenze e lavoro di gruppo

## SVANTAGGI

- Oneroso in termini di tempo e risorse economiche
- Considerare in maniera preliminare l'aggiornamento e la produzione regolare di nuovi contenuti

# INTERVISTE

**Le interviste face-to-face offrono alle persone che accedono ad un servizio l'opportunità di esprimere opinioni e feedback sulla qualità, l'appropriatezza e l'efficacia del servizio rispetto alle proprie esigenze**

## COME FUNZIONA

La partecipazione all'intervista deve essere volontaria

Prima di condurre le interviste, è fondamentale definire chiaramente gli obiettivi della consultazione. Cosa si vuole ottenere da queste interviste? Raccogliere feedback sugli aspetti di gestione di un servizio, identificare le esigenze dei beneficiari o valutare l'efficacia di un servizio?

Sarebbe auspicabile individuare un gruppo di beneficiari rappresentativi dell'utenza del servizio, per garantire un campione diversificato e significativo

Preparare in anticipo domande strutturate o semi-strutturate per guidare l'intervista. Le domande dovrebbero essere aperte e incentrate sulla raccolta di prospettive e opinioni dei beneficiari. La traccia di intervista può essere costruita insieme alle persone che usufruiscono del servizio per essere certi che le domande siano adeguate e comprensibili da tutti

Essere flessibili rispetto a quando e dove svolgere l'intervista: dare un ampio preavviso e svolgere il colloquio in un luogo riservato e "neutro"

Possibilità di far svolgere l'intervista da un operatore con cui la persona non ha avuto precedenti contatti o, preferibilmente, da un osservatore esterno come un ricercatore; questo al fine di consentirgli di parlare liberamente di tutti gli aspetti della propria esperienza nel servizio

Utilizzare tecniche di ascolto attivo per incoraggiare i beneficiari a esprimere liberamente le loro opinioni e riflessioni. È importante essere empatici e non assumere atteggiamenti direttivi durante le interviste, per evitare di influenzare le risposte

Assicurarsi di disporre di tutto il tempo necessario per far riflettere la persona sulla propria esperienza

Prendere nota delle informazioni raccolte per una loro analisi successiva. La documentazione accurata delle informazioni è fondamentale per trarre conclusioni significative

Le informazioni raccolte devono essere analizzate per identificare temi comuni, punti di forza e di debolezza del servizio, le esigenze e le aspettative dei beneficiari

È una buona pratica restituire i risultati dell'intervista ai partecipanti per garantire la trasparenza e la condivisione delle informazioni



# INTERVISTE

Le interviste face-to-face offrono alle persone che accedono ad un servizio l'opportunità di esprimere opinioni e feedback sulla qualità, l'appropriatezza e l'efficacia del servizio rispetto alle proprie esigenze

## RISORSE

## BASSE

- Un facilitatore per condurre l'intervista
- Uno spazio riservato
- Una traccia di intervista possibilmente semistrutturata

## VANTAGGI

- Offrire ai beneficiari dei servizi l'opportunità di riflettere sulla propria esperienze per capire cosa ha funzionato, cosa non ha funzionato e perché
- Strumento utile per identificare i bisogni passati, esistenti e futuri
- Fattore trainante per il miglioramento organizzativo: possono aiutare un'organizzazione a valutare e migliorare la qualità dei servizi e sviluppare nuovi approcci di lavoro

## SVANTAGGI

- Possono essere percepite come meramente simboliche sia dagli operatori sociali che dalle persone che le ricevono. Per evitare ciò è importante assicurarsi che rimangano il più possibile centrate sulla persona e sui vantaggi che tale momento di riflessione può portare
- Possono essere viste in modo piuttosto cinico, ad esempio "è troppo tardi per cambiare qualcosa". Il modo migliore per contrastare questo atteggiamento è garantire che siano solo una fase di un più ampio processo di partecipazione

# FORUM E GRUPPI DI DISCUSSIONE

**Gli incontri periodici possono essere un facile ed efficace strumento di partecipazione. Questi possono essere incontri settimanali o mensili su questioni e temi sollevati dagli utenti dei servizi. Oltre ad essere uno strumento poco costoso, gli incontri periodici offrono anche alle persone coinvolte di sviluppare e migliorare nuove competenze, come la capacità di relazionarsi e di verbalizzare le proprie istanze**

## COME FUNZIONA

Gli ordini del giorno dovrebbero essere stabiliti insieme ai partecipanti ed essere chiaramente comprensibili. Nell'ordine del giorno dovrebbero essere fissati pochi punti di discussione per lasciare ampio spazio alla discussione

Gli incontri dovrebbero essere condotti da un facilitatore esperto e prevedere un addetto ai verbali

Per agevolare un clima rilassato e di fiducia, gli incontri possono essere introdotti da attività di ice breaking e la definizione di regole di discussione che permettano a tutti di sentirsi a proprio agio durante l'incontro

L'introduzione deve indicare chiaramente qual è l'esito previsto dell'incontro e quando le persone riceveranno un feedback

Tra un incontro e un altro è possibile mettere a disposizione un quaderno in cui le persone possano suggerire i punti all'ordine del giorno della riunione successiva

Ai partecipanti potrebbe essere offerta l'opportunità di ricevere una formazione per acquisire le competenze necessarie per partecipare agli incontri, ad es. prendere appunti, presentarsi in pubblico, moderare la discussione, condurre una delega per conto di altri

# FORUM E GRUPPI DI DISCUSSIONE

**Gli incontri periodici possono essere un facile ed efficace strumento di partecipazione. Questi possono essere incontri settimanali o mensili su questioni e temi sollevati dagli utenti dei servizi. Oltre ad essere uno strumento poco costoso, gli incontri periodici offrono anche alle persone coinvolte di sviluppare e migliorare nuove competenze, come la capacità di relazionarsi e di verbalizzare le proprie istanze**

## RISORSE

## MEDIE

- Uno spazio confortevole e accessibile
- Verbali delle riunioni precedenti
- Tempo degli operatori per svolgere le riunioni e le azioni propedeutiche

## VANTAGGI

- Gli incontri periodici possono generare un gran numero di indicazioni da parte dei partecipanti, suscitate dallo scambio e dai diversi punti di discussione
- Opportunità di invitare persone esterne e altre organizzazioni per arricchire lo scambio

## SVANTAGGI

- I partecipanti sono di solito auto selezionati, costituendo un campione non rappresentativo di tutti gli utenti del servizio
- Gli incontri potrebbero impedire ad alcuni utenti di sentirsi a proprio agio e esprimersi liberamente
- Potrebbero non essere accessibili alle persone che parlano lingue diverse

# SUGGESTION BOX

La suggestion box è un metodo semplice e utile per raccogliere feedback su un servizio. Lo strumento consiste in una scatola in cui le persone possono liberamente lasciare opinioni e commenti. Per garantire un effettivo coinvolgimento dei beneficiari nei processi decisionali è importante che questi ricevano un riscontro ai suggerimenti espressi

## COME FUNZIONA

Deve essere collocata in un luogo in cui sia possibile inserire commenti senza essere visti, per garantire anonimato e riservatezza, lasciando sempre a portata di mano fogli e penne

È possibile lasciare che le persone scrivano liberamente i propri commenti o presentare un questionario da compilare

Nelle vicinanze della scatola dovrebbe sempre essere presente un'indicazione rispetto alla data in cui i commenti verranno raccolti, le modalità e i tempi di risposta

Tutti i commenti dovrebbero ricevere una risposta che argomenti quali e quando i cambiamenti suggeriti potranno essere presi in considerazione

La restituzione delle risposte può avvenire preferibilmente durante una riunione o tramite una bacheca

### RISORSE

### BASSE

- Una scatola chiaramente identificabile
- Tempo a disposizione del personale per elaborare i suggerimenti e fornire feedback agli utenti

### VANTAGGI

- Possibilità per le persone di proporre miglioramenti del servizio
- L'anonimato delle risposte
- Utilizzati per proporre argomenti dell'ordine del giorno delle riunioni

### SVANTAGGI

- Tempo affinché il servizio garantisca che i commenti vengano letti, che un feedback venga fornito e che eventuali modifiche del servizio vengano pubblicizzate
- Strumento poco accessibile per persone con limiti di alfabetizzazione o che parlano lingue diverse

# FOCUS GROUP

**Il focus group è un metodo di ricerca in cui viene richiesto a un gruppo di persone di riflettere, dibattere ed esprimere la propria opinione su un determinato argomento, in un contesto di scambio interattivo che lasci alle persone la possibilità di esprimersi liberamente**

## COME FUNZIONA

Idealmente un focus group è pensato per coinvolgere da un minimo di 4 persone a un massimo di 12 persone, con una durata di circa 2 ore

Individuare con chiarezza il tema di discussione e non divergere da questo

Trovare un luogo neutro e confortevole per svolgere l'incontro e informare per tempo i partecipanti che si intendono coinvolgere

Assicurarsi che i partecipanti siano rappresentativi degli interessi del gruppo che si intende rappresentare e abbiano adeguata esperienza del tema che verrà trattato

All'inizio del focus group spiegare l'uso che verrà fatto dei risultati e se questi verranno raccolti in un rapporto assicurarsi che ogni partecipante ne riceva una copia

I facilitatori devono stabilire regole per condurre la discussione e definire e illustrare l'ordine del giorno

È possibile avvalersi di lavagne per scrivere apertamente le note e i commenti provenienti da tutti i partecipanti

Alla discussione deve seguire una fase di elaborazione dei contributi per individuare e analizzare opinioni ricorrenti, punti di vista divergenti e motivazioni addotte

### RISORSE

### MEDIE

- 1 facilitatore e 1 addetto al verbale
- Lavagna per prendere appunti pubblicamente

### VANTAGGI

- Possibilità per le persone di proporre miglioramenti del servizio
- L'anonimato delle risposte
- Utilizzati per informare l'ordine del giorno delle riunioni

### SVANTAGGI

- Tempo affinché il servizio garantisca che i commenti vengano letti, che un feedback venga fornito e che eventuali modifiche del servizio vengano pubblicizzate
- Strumento poco accessibile per persone con limiti di alfabetizzazione o che parlano lingue diverse

# QUESTIONARI

I questionari sono un ottimo strumento per raccogliere informazioni su specifiche aree di interesse e consentono di confrontare o analizzare conoscenze, attitudini e comportamenti delle persone. Adottando questo metodo le organizzazioni possono raccogliere una grande quantità di dati che possono essere utilizzati per migliorare l'erogazione dei servizi. Il processo prevede alcune azioni chiave: selezione degli obiettivi, progettazione dell'indagine, realizzazione dell'indagine, gestione e analisi dei dati, comunicazione dei risultati. Per la buona riuscita dell'indagine è necessario considerare attentamente le competenze per la progettazione e l'analisi dei dati

## COME FUNZIONA

Identificazione degli obiettivi: questa fase deve derivare da un'esigenza conoscitiva specifica e può essere svolta in collaborazione con gli utenti del servizio

Progettare il questionario: includere gli utenti anche in questa fase può essere fonte di responsabilizzazione. Nella progettazione del questionario è necessario utilizzare un linguaggio semplice e accessibile. Le domande da porre possono assumere forma aperta, per consentire alle persone di esprimersi con le proprie parole, o chiusa, più difficile da formulare ma di più facile interpretazione, consentendo agli intervistati di dare risposte specifiche

Realizzazione dell'indagine: il questionario può essere sottoposto sia in forma scritta che in forma orale. In quest'ultimo caso, gli oneri in termini di tempo aumentano ma vi è la possibilità di cogliere maggiori sfumature delle risposte

Gestione e analisi dei dati: al termine della compilazione dei questionari è necessario verificare che tutte le domande abbiano ricevuto risposta e procedere con un'analisi qualitativa e/o quantitativa delle risposte, identificando i temi comuni più rilevanti, le considerazioni maggiormente significative allo scopo dell'indagine e la frequenza con cui appaiono di giudizi

Comunicazione dei risultati: è fondamentale fornire una restituzione dei risultati ai partecipanti all'indagine, che può avvenire verbalmente o tramite una relazione scritta

# QUESTIONARI

I questionari sono un ottimo strumento per raccogliere informazioni su specifiche aree di interesse e consentono di confrontare o analizzare conoscenze, attitudini e comportamenti delle persone. Adottando questo metodo le organizzazioni possono raccogliere una grande quantità di dati che possono essere utilizzati per migliorare l'erogazione dei servizi. Il processo prevede alcune azioni chiave: selezione degli obiettivi, progettazione dell'indagine, realizzazione dell'indagine, gestione e analisi dei dati, comunicazione dei risultati. Per la buona riuscita dell'indagine è necessario considerare attentamente le competenze per la progettazione e l'analisi dei dati

## RISORSE

## MEDIE

- Tempo significativo per la preparazione, la realizzazione e l'analisi dei dati raccolti
- Possibile necessità di ricorrere a un esperto esterno

## VANTAGGI

- Possono restituire un'efficacia panoramica delle opinioni legate a uno specifico aspetto di un servizio o di un'organizzazione nel suo complesso
- Coinvolgere gli utenti del servizio nel processo di elaborazione e restituzione di un questionario può portare ad una comprensione condivisa di questioni rilevanti relative all'organizzazione e gestione di un servizio
- Possono fornire un'evidenza da cui partire per modificare l'organizzazione e la gestione di un servizio, o per portare avanti azioni di advocacy presso istituzioni e società civile

## SVANTAGGI

- Se le domande non sono formulate in maniera mirata o sufficientemente comprensibile, vi è il rischio di non rispondere adeguatamente all'esigenza conoscitiva originale o di mal interpretare i dati raccolti
- Condurre un'indagine può comportare un elevato investimento in termini di tempo e risorse
- Persone che parlano lingue diverse da quella utilizzata nel questionario, possono non aver accesso a questa forma di consultazione

# ARTI CREATIVE

Ricorrere a forme di espressione artistica può essere un valido strumento, da usare singolarmente o in gruppo, per affrontare questioni delicate o che possono risultare difficili da affrontare a voce, per aiutare le persone a raccontare le proprie storie e riflettere sulle proprie esperienze. Questo approccio mira a creare un ambiente sicuro e stimolante in cui le persone possono esprimere se stesse, esplorare le proprie esperienze e connettersi con gli altri, favorendo il senso di comunità e appartenenza. Essere coinvolti in un progetto artistico può inoltre aiutare a scoprire e valorizzare abilità e competenze individuali. Le forme artistiche che è possibile sperimentare sono molteplici, e di seguito si presentano solo alcuni possibili esempi

## COME FUNZIONA

La scelta delle forme artistiche da adottare dovrebbe essere guidata dalle preferenze e dalla capacità dei partecipanti

Arti performative: l'attività teatrale può essere un'esperienza potente ed emotivamente significativa. La rappresentazione di una storia può riflettere le esperienze e le sfide affrontate dalle persone senza dimora, consentendo loro di esprimere le proprie voci e prospettive, di tirare fuori risorse e capacità relazionali ed espressive

Arti manipolative: la creazione di manufatti può rappresentare un'attività terapeutica, che permette alle persone di sedersi intorno a un tavolo per svolgere un'attività comune, in un ambiente intimo che favorisce il dialogo e la condivisione di esperienze

Scrittura creativa: la scrittura rappresenta un potente strumento per esprimere emozioni e pensieri che possono essere difficili o traumatici da esporre a voce. L'atto di scrittura può essere promosso a livello individuale o di gruppo, in questo caso favorendo anche le capacità interpersonali e il senso di appartenenza comune. Incoraggiare i partecipanti a condividere volontariamente le loro creazioni con il gruppo, può inoltre rappresentare un veicolo espressivo di costruzione di maggiore autostima

Attività musicali: la musica è uno strumento universale in grado di suscitare, una risposta emotiva. Il semplice ascolto della musica può favorire il rilassamento e la riduzione dello stress e può essere un modo per creare coesione in un gruppo. Un esempio di attività musicale può consistere in una sessione di ice breaking in cui i partecipanti scelgono una musica che li rappresenti spiegando al gruppo il significato che ha per lui o lei. Imparare a suonare uno strumento può inoltre essere un'attività altamente capacitante, sebbene richieda l'intervento di personale competente



# ARTI CREATIVE

Utilizzo di tecniche audiovisive: la realizzazione di un filmato (interviste, documentari, video diari) può essere un metodo per condividere gli spazi di controllo di un progetto. Le persone devono essere coinvolte nella definizione del messaggio che si vuole trasmettere, e possono avere un ruolo sia davanti che dietro la telecamera. Prima della diffusione, particolare attenzione dovrà essere posta all'editing del filmato, per assicurarsi che il messaggio che emerge sia effettivamente quello immaginato dalle persone che sono state coinvolte

## RISORSE

## VARIABILI

- Alcune sessioni possono richiedere l'intervento di personale specializzato
- Tutte le sessioni richiedono l'utilizzo di materiale o attrezzature specifiche

## VANTAGGI

- Alcune di queste attività (es. scrittura creativa) possono essere relativamente poco costose e facili da organizzare
- Alcune persone, che non parteciperebbero ad attività partecipative più formali, possono essere invogliate a questo tipo di attività
- Possono fornire al gruppo un obiettivo comune e rappresentare un modo per ridurre l'imbarazzo in un primo incontro
- I partecipanti possono essere incoraggiati ad aiutare gli altri nello svolgimento delle attività, fornendo così un supporto fra pari
- Possono essere utilizzate anche come ice breaking o come momento preliminare che introduce ad altre attività partecipative

## SVANTAGGI

- Per alcune persone in particolare condizione di bisogno, potrebbero non apparire sufficientemente mirate e di supporto
- Si dovrebbe considerare la possibilità che alcune persone possano non sentirsi a proprio agio con attività di gruppo che richiedono un certo grado di estroversione

# PEER RESEARCH

La peer research è un metodo partecipativo che adotta un approccio di indagine “dal basso” e di co-costruzione delle conoscenze. Essa permette di raccogliere informazioni relative alle esigenze, desideri e prospettive dei beneficiari di un servizio, per tramite di un diretto coinvolgimento dei beneficiari stessi, o di persone che hanno avuto esperienza di utilizzo dei servizi in passato, con un ruolo di “esperti”. Alla base di questo approccio vi è il riconoscimento che le persone con particolari vulnerabilità sono più propense ad aprirsi e collaborare con persone che hanno sperimentato il loro stesso vissuto. D'altra parte si riconosce anche che l'esperienza diretta di una particolare condizione come quella dell'homelessness, genera una conoscenza specifica su come poter approcciarsi e porre domande in maniera empatica e rispettosa delle storie personali, e la possibilità di cogliere e interpretare informazioni in una maniera inedita e più pertinente

## COME FUNZIONA

Il coinvolgimento di persone con esperienza diretta della condizione di senza dimora dovrebbe avvenire lungo tutto il processo di ricerca. In una forma più semplificata, il processo di coinvolgimento può intervenire solo in specifiche fasi della ricerca, ad es. nella selezione dei metodi da attuare (questionari, focus group, incontri aperti, ecc.), nella selezione delle persone da coinvolgere nella ricerca, nella definizione delle questioni da esaminare, nella realizzazione delle attività di ricerca, nell'analisi delle informazioni raccolte e nella disseminazione dei risultati prodotti

Il “reclutamento” dei ricercatori alla pari deve avvenire su base volontaria e deve illustrare fin dal principio il tipo di attività, opportunità e l'impegno richiesto per svolgere il lavoro di ricerca. La selezione delle persone da coinvolgere deve essere guidata dalle abilità, risorse e interessi che la persona possiede. Nella costruzione della relazione di fiducia con i peer researchers, un ambito su cui porre particolare attenzione è la gestione delle aspettative reciproche, evitando fraintendimenti sui ruoli, responsabilità e prospettive della ricerca

È necessario adottare un approccio flessibile che consenta di adattare tempi e spazi di relazioni alle esigenze, pratiche ed emotive, dei peer researchers, che potrebbero cambiare durante l'attività di ricerca, tenendosi anche pronti alla possibilità di incontrare imprevisti e interruzioni nel percorso di ricerca

Il personale del servizio o i ricercatori coinvolti dovrebbero avere un ruolo di facilitazione e non di leadership del processo di ricerca, consentendo di adattare la ricerca ai suggerimenti e considerazioni che provengono dai pari

I peer researchers devono poter ricevere tutto il supporto necessario, quale un percorso di formazione che copra i temi legati allo sviluppo di una ricerca, allo sviluppo di competenze trasversali di comunicazione e interrelazione, alla gestione e risoluzione dei conflitti

# PEER RESEARCH

È importante fornire degli incentivi e forme di compensazione alla partecipazione. Questi possono essere di tipo economico o garantendo la possibilità di accedere a un percorso formativo per lo sviluppo di capacità e competenze individuali

Essere consapevoli del grado di condivisione del controllo che si intende perseguire. Affidare ai ricercatori alla pari il solo ruolo di raccolta delle informazioni può essere un fattore di sfiducia e demotivazione

## RISORSE

## ELEVATE

- Competenze nel condurre attività di ricerca
- Tempo e risorse per sviluppare e condurre la formazione dei pari
- Eventuali compensi economici per i peer researchers
- Tempo per sviluppare un calendario di attività rivolte al personale e per i peer

## VANTAGGI

- Le persone senza dimora possono essere più propense e a proprio agio a condividere informazioni personali e opinioni con qualcuno che possono identificare come pari
- La peer research rappresenta un valore aggiunto per tutte le persone coinvolte nel processo: i beneficiari dei servizi che hanno la possibilità di aprirsi, i pari che ricevono un percorso di formazione possono sviluppare competenze specifiche e sentirsi riconosciuti in un ruolo di "esperti", le organizzazioni che raccolgono informazioni sui beneficiari dei servizi difficilmente accessibili tramite metodi di ricerca più formali e "calati dall'alto"

## SVANTAGGI

- Elevati oneri di formazione per i peer researchers che non hanno alcuna esperienza nella conduzione di ricerche
- È possibile che nella fase di ricerca si riattivino memorie traumatiche, ed è dunque necessario prevedere spazi e tempi per supportare tali circostanze
- La soggettività del ricercatore alla pari può influire sull'obiettività dei risultati della ricerca
- Richiedono affidabilità e impegno da parte dei ricercatori coinvolti per un lungo periodo di tempo (dalla formazione, alla realizzazione della ricerca, all'analisi dei risultati). La capacità di tenuta di questo percorso non può essere predetta a priori

# PEER EDUCATION

La peer education rappresenta un approccio per il coinvolgimento attivo di persone senza dimora, o che hanno vissuto tale condizione, in un ruolo di tutor, offrendo loro la possibilità di condividere le proprie esperienze di vita con altre persone senza dimora e fornire supporto e assistenza in un contesto relazionale non gerarchico. Come per la peer research, questo approccio consente da una parte di agevolare la relazione di supporto e, dall'altra, permette ai peer educator di sviluppare capacità e competenze nell'ambito di un percorso di empowerment personale. L'adozione di attività di peer education all'interno di un servizio può generare un significativo cambio di paradigma nella modalità di assistenza

## COME FUNZIONA

Il coinvolgimento dei peer educator prevede la preliminare attivazione di un percorso di formazione specifica per sviluppare competenze di comunicazione, ascolto attivo, gestione dei gruppi e conoscenze specifiche riguardo l'organizzazione e la gestione dei servizi

Nella selezione dei peer educator bisogna prestare attenzione alla disponibilità e all'interesse delle persone di mettere in condivisione i propri vissuti, alla predisposizione alla relazione empatica e non giudicante

I peer educator devono poter lavorare all'interno di un ambiente di supporto che prevede una supervisione continuativa di metodo e operativa, e orientata a offrire il supporto necessario per affrontare le eventuali sfide emotive che possono insorgere

Sono molteplici le attività che possono essere realizzate mediante un approccio di peer education: sessioni di gruppi per l'emersione e la condivisione delle proprie esperienze, sessioni individuali di mentoring o orientamento, sessioni formative in cui i peer educator intervengono come relatori, la facilitazione di focus groups o interviste

I materiali e i contenuti delle peer education devono essere progettati e sviluppati in collaborazione con i peer educator

Il lavoro del peer educator può essere condotto come attività volontaristica o dietro incarico formale e remunerazione economica. In quest'ultimo il compenso economico può rappresentare un incentivo importante per aumentare la motivazione dei peer educators nello svolgere il loro ruolo e fornire un supporto di qualità. In entrambi i casi è fondamentale che il ruolo del peer educator sia formalmente riconosciuto e operi in un contesto di compiti e aspettative ben delineate

# PEER EDUCATION

La peer education rappresenta un approccio per il coinvolgimento attivo di persone senza dimora, o che hanno vissuto tale condizione, in un ruolo di tutor, offrendo loro la possibilità di condividere le proprie esperienze di vita con altre persone senza dimora e, fornire supporto e assistenza in un contesto relazionale non gerarchico. Come per la peer research, questo approccio consente da una parte di agevolare la relazione di supporto, e dall'altra, permette ai peer educator di sviluppare capacità e competenze nell'ambito di un percorso di empowerment personale. L'adozione di attività di peer education all'interno di un servizio può generare un significativo cambio di paradigma nella modalità di assistenza

## RISORSE

## ELEVATE

- Tempo per la pianificazione
- Tempo per lo sviluppo e l'erogazione della formazione
- Tempo per la supervisione dei peer educator
- Eventuale retribuzione economica dei peer educator

## VANTAGGI

- Si basa sulla premessa che una persona in stato di grave marginalità può sentirsi maggiormente compresa e a proprio agio nell'esprimere le proprie esigenze ed opinione nell'ambito di una relazione paritaria e con una persona con la quale è possibile identificarsi per vicinanza dei vissuti, e che può essere considerata credibile e affidabile
- Un progetto di peer education ben organizzato offre un'importante opportunità di volontariato o di lavoro a persone che stanno avviando o abbiano già intrapreso un percorso di recupero e di emancipazione dallo stato di grave marginalità
- Per i peer educator esistono vantaggi in termini di autostima, fiducia, competenze relazionali e consapevolezza delle proprie risorse

## SVANTAGGI

- Costi iniziali per la formazione del gruppo di tutor
- Bisogna essere consapevoli dei rischi emotivi a cui possono essere esposti i peer educators. La relazione tra pari potrebbe creare un conflitto identitario o riattivare vissuti traumatici che devono essere supervisionati e adeguatamente supportati a livello psicologico
- Alcune persone senza dimora potrebbero essere riluttanti a ricevere un supporto da peer educator, e preferire ricevere assistenza da operatori professionisti
- Le organizzazioni devono porsi la questione della confidenzialità dello scambio di informazioni con i peer educator. Ciò significa interrogarsi su che tipo di informazioni e materiali si vuole condividere, che tipo di informazioni i peer educators sono autorizzati a condividere, se i peer educator devono/possono partecipare alle riunioni di equipe

# EVENTI APERTI ALLA COMUNITA'

Questo tipo di eventi rappresenta, per tutti i soggetti interessati dagli operatori ai beneficiari, dalle organizzazioni presenti sul territorio ai cittadini, un'opportunità di dibattere sui temi di interesse che ruotano intorno alla vita dei servizi. Questo tipo di attività riconosce la capacità di tutti i soggetti che intervengono di apportare un punto di vista rilevante da condividere, fornendo a ciascuno le stesse opportunità di condividere la propria opinione

## COME FUNZIONA

Gli eventi aperti alla comunità possono essere svolti secondo diversi approcci: gruppi di discussione, focus groups, tecniche di open space, attività laboratoriali

La pianificazione dell'attività deve tenere in considerazione la necessità di raggiungere tutti i soggetti interessati, assicurandosi che vi sia un bilanciamento nella rappresentatività di ciascun gruppo e che, nella discussione, tutti possano disporre dello stesso tempo per esprimere le proprie posizioni

Per favorire la dimensione partecipativa e inclusiva sarebbe opportuno che i beneficiari dei servizi venissero coinvolti anche nella fase di pianificazione dell'evento.

Per una maggiore accessibilità, sarebbe opportuno prevedere diverse forme attraverso le quali i partecipanti possano esprimere la propria opinione: gruppi di discussione, post it, questionari

La pubblicizzazione di questi eventi può essere impegnativa ma risulta fondamentale per garantire il maggior ingaggio possibile dei partecipanti e la buona riuscita dell'evento.

È utile raccogliere i feedback dei partecipanti al fine di identificare punti di forza e aree di miglioramento, per orientare gli eventi futuri

Questi eventi dovrebbero essere considerati non come occasioni isolate ma come attività continuative nel tempo, al fine di lavorare per creare legami di comunità.

# EVENTI APERTI ALLA COMUNITA'

Questo tipo di eventi rappresentano, per tutti i soggetti interessati dagli operatori ai beneficiari, dalle organizzazioni presenti sul territorio ai cittadini, un'opportunità di dibattere sui temi di interesse che ruotano intorno alla vita dei servizi. Questo tipo di attività riconosce la capacità di tutti i soggetti che intervengono di apportare un punto di vista rilevante da condividere, fornendo a ciascuno le stesse opportunità di condividere la propria opinione

## RISORSE

## MEDIE

- Sede per svolgere l'evento
- Capacità di pianificazione, gestione di eventi e di lavori di gruppo
- Tempo per la pianificazione

## VANTAGGI

- Offrono l'opportunità di presentare un servizio e di discutere, insieme a tutte le parti interessate, della sua organizzazione e gestione, fornendo elementi conoscitivi utili per un suo miglioramento
- Possono creare le basi per rafforzare legami di comunità
- Possono rappresentare un'attività di volontariato nella pianificazione e sviluppo dell'evento
- Offrono una valida opportunità di comprensione reciproca e collaborazione, facendo emergere barriere e lacune che potrebbero essere trascurate

## SVANTAGGI

- Richiedono oneri logistici, di pianificazione, organizzazione e gestione dell'evento
- I beneficiari del servizio potrebbero non sentirsi a proprio agio nel condividere pubblicamente le proprie opinioni e aspettative
- Bisogna considerare il rischio che il dibattito diventi conflittuale tra le diverse parti interessate, e che se non è gestito adeguatamente che l'evento porti a un rafforzamento degli stereotipi e dei pregiudizi da parte della comunità
- Se la partecipazione all'evento è bassa, l'impatto di questa attività può non essere significativo

# SUPPORTO NELL'ASSUNZIONE DI PERSONALE

**Se agevolata correttamente, questa modalità di partecipazione può essere molto significativa per i beneficiari di un servizio. Coinvolgere le persone nel processo di selezione e assunzione del personale, rappresenta infatti un concreto strumento di condivisione dei meccanismi decisionali all'interno dell'organizzazione. Questa attività permette ai beneficiari di identificare le persone dalle quali vorrebbero essere supportate e valutare chi potrebbe essere maggiormente adatto a ricoprire un ruolo di responsabilità nei confronti delle persone che accedono al servizio**

## COME FUNZIONA

Il coinvolgimento dei beneficiari può avvenire in alcune o in tutte le fasi del processo di assunzione del personale: dalla definizione dei requisiti richiesti, allo svolgimento dei colloqui, alla fase di selezione, sino al processo di inserimento e tutoraggio e formazione

Affinchè il coinvolgimento sia significativo può non essere sufficiente il semplice coinvolgimento di utente nella commissione di selezione. Ad esempio, le domande da porre durante l'intervista dovrebbero essere rappresentative delle istanze di un gruppo più ampio di beneficiari, e non solo della persona che presenzia il colloquio

Le persone da coinvolgere devono essere familiarizzate o formate con l'intero processo di selezione, ad esempio sui requisiti richiesti dall'organizzazione, sulle condizioni di selezione eque e non discriminanti, sulle politiche di riservatezza

É importante che il personale e i beneficiari coinvolti si coordinino e si accordino in maniera preliminare sulle modalità di svolgimento e conduzione del colloquio, ovvero stabilire quali domande porre, chi dovrà introdurre le presentazioni o discutere le mansioni da svolgere

Bisogna preliminarmente porre dei limiti e delle condizioni che specifichino a chi toccherà la decisione finale rispetto all'assunzione, al fine di evitare disaccordi e delusioni al termine del processo. In tal senso è necessario stabilire in anticipo quale sarà il peso decisionale assunto dai beneficiari nel processo selettivo

Al termine del processo è opportuno aprire un confronto tra tutti i soggetti che hanno partecipato al processo di assunzione, per esprimere feedback e individuare possibili aree di miglioramento nell'organizzazione e gestione del processo.  
Bisogna stabilire in anticipo se questo tipo di attività assume un carattere volontario o retribuito.



# SUPPORTO NELL'ASSUNZIONE DI PERSONALE

Se agevolata correttamente, questa modalità di partecipazione può essere molto significativa per i beneficiari di un servizio. Coinvolgere le persone nel processo di selezione e assunzione del personale, rappresenta infatti un concreto strumento di condivisione dei meccanismi decisionali all'interno dell'organizzazione. Questa attività permette ai beneficiari di identificare le persone dalle quali vorrebbero essere supportate e valutare chi potrebbe essere maggiormente adatto a ricoprire un ruolo di responsabilità nei confronti delle persone che accedono al servizio

## RISORSE

### ELEVATE

- Tempo di preparazione, formazione e pratica per i beneficiari coinvolti
- Tempo variabile per il debriefing e l'accordo sulle persone da selezionare, dopo i colloqui
- Possibile compenso per i beneficiari coinvolti nel processo

## VANTAGGI

- Per i beneficiari coinvolti rappresenta un'esperienza di empowerment e sviluppo di capacità relazionali e comunicative
- Rafforzamento del senso di adesione ai valori e alla mission dell'organizzazione.
- Il personale assunto è da subito familiarizzato ai processi partecipativi promossi dall'organizzazione
- Possibilità di selezionare personale altamente in linea con le esigenze dei beneficiari del servizio, oltre che di quelle dell'organizzazione

## SVANTAGGI

- Il tempo per erogare una formazione ai beneficiari coinvolti nel processo può essere significativo
- È un approccio che non risulta accessibile a tutti i beneficiari, ad esempio per chi riporta barriere linguistiche o di alfabetizzazione
- Difficile da attuare se la posizione aperta deve essere ricoperta in tempi brevi

# VOLONTARIATO ASSISTITO

**Il volontariato assistito consiste nel coinvolgere le persone che utilizzano un servizio in attività di volontariato in un contesto formale e assistito. Questa attività può contribuire a promuovere l'autonomia dei partecipanti e a fornire una struttura e una continuità nello svolgimento di mansioni utili all'intera organizzazione. Il volontariato assistito può anche aiutare le persone a rafforzare la propria fiducia e autostima, a consolidare i legami di comunità, ad acquisire nuove competenze potenzialmente spendibili anche per un inserimento lavorativo**

## COME FUNZIONA

Il volontariato assistito consiste non solo nell'affidamento di compiti e mansioni di supporto all'organizzazione ai beneficiari dei servizi, ma nel creare una struttura e una cornice di contesto che incanali tali opportunità di volontariato verso un percorso di maggiore autonomia e empowerment, e dunque nell'ambito di una presa in carico e di un progetto personalizzato

Occorre sviluppare un elenco di potenziali attività che si adattino agli obiettivi dell'organizzazione, da condurre preferibilmente in collaborazione con i beneficiari. Occorre prestare particolare attenzione ad abbinare i compiti e le mansioni ai bisogni e gli interessi del potenziale volontario, prevedendo colloqui in cui permettere alla persona di esprimere i propri desideri e inclinazioni e dunque co-progettando il proprio percorso

Nella pianificazione delle attività di volontariato definire chiaramente i processi di accesso alle opportunità, selezione, inserimento, accompagnamento e ricezione dei feedback

Prevedere che il volontario possa far riferimento a un tutor specifico a cui rivolgersi in caso di difficoltà. Prendere in considerazione che questa attività possa anche essere condotta come supporto tra pari

Assicurarsi di pianificare incontri di monitoraggio e verifica periodica sullo svolgimento delle attività di volontariato, per un eventuale riorientamento degli obiettivi del percorso prefissato

Incoraggiare il volontario a creare un proprio portfolio/curriculum in cui illustrare le responsabilità, le mansioni e le competenze acquisite tramite il percorso di volontariato

Creare una rete di opportunità di volontariato che coinvolga diverse organizzazioni, in modo da poter indirizzare le persone verso una più ampia gamma di opportunità presenti sui territori

# VOLONTARIATO ASSISTITO

Il volontariato assistito consiste nel coinvolgere le persone che utilizzano un servizio in attività di volontariato in un contesto formale e assistito. Questa attività può contribuire a promuovere l'autonomia dei partecipanti e a fornire una struttura e una continuità nello svolgimento di mansioni utili all'intera organizzazione. Il volontariato assistito può anche aiutare le persone a rafforzare la propria fiducia e autostima, a consolidare i legami di comunità, ad acquisire nuove competenze potenzialmente spendibili anche per un inserimento lavorativo

## RISORSE

### ELEVATE

- Coordinamento dei volontari
- Coinvolgimento di uno responsabile/tutor per le diverse persone coinvolte
- Definizione di politiche e procedure chiare sul volontariato all'interno dell'organizzazione

## VANTAGGI

- Offerta di opportunità per rafforzare e sviluppare competenze
- Fornisce un'esperienza utile da spendere in possibili occasioni di inserimento lavorativo
- Permette di aumentare l'autonomia, il senso di autostima e di fiducia in sé stessi
- Fornisce alle organizzazioni una risorsa umana supplementare
- Permette di apportare nuovi punti di vista, metodi e prospettive nell'organizzazione dei servizi

## SVANTAGGI

- Rischio che l'attività venga utilizzata più per soddisfare le esigenze dell'organizzazione che per sviluppare un percorso incentrato sul percorso di empowerment dei volontari coinvolti
- Le persone potrebbero non essere in grado di assicurare la tenuta del percorso di volontariato, con il rischio che le mansioni e i compiti ad essi assegnati vengano interrotti bruscamente

# FORMAZIONE PER LO STAFF CON IL COINVOLGIMENTO DEI BENEFICIARI

**Coinvolgere i beneficiari dei servizi nei momenti formativi dello staff di un'organizzazione o dei volontari, può essere un'esperienza altamente arricchente per tutti i soggetti coinvolti. Le persone senza dimora possono sviluppare competenze e capacità specifiche, il personale e i volontari possono acquisire informazioni rilevanti e comprendere meglio le esigenze e le sfide incontrate dalle persone**

## COME FUNZIONA

Per svolgere questa attività è necessario coinvolgere i beneficiari in diverse fasi del processo formativo, ma idealmente sarebbe opportuno coinvolgerli sia nella definizione degli obiettivi, che nella pianificazione delle sessioni e nell'erogazione della formazione al personale e ai volontari del servizio

Questa attività permette di includere un elemento di "umanità" alla formazione, in quanto guidata dalle reali esperienze e conoscenze dei beneficiari dei servizi. I beneficiari possono apportare risorse, contenuti e modalità di approccio inedite rispetto ai tradizionali momenti formativi

È necessario prevedere un'adeguata "formazione dei formatori" sia in termini contenutistici che in termini relazionali

Questo tipo di formazione può essere rivolta a tutti i livelli di governance, dai volontari, agli operatori che operano in prima linea, allo staff amministrativo, fino al livello dirigenziale

Nella fase di pianificazione della formazione è opportuno rispettare i limiti nella condivisione degli aspetti della vita personale che le persone vogliono condividere

# FORMAZIONE PER LO STAFF CON IL COINVOLGIMENTO DEI BENEFICIARI

Coinvolgere i beneficiari dei servizi nei momenti formativi dello staff di un'organizzazione o dei volontari, può essere un'esperienza altamente arricchente per tutti i soggetti coinvolti. Le persone senza dimora possono sviluppare competenze e capacità specifiche, il personale e i volontari possono acquisire informazioni rilevanti e comprendere meglio le esigenze e le sfide incontrate dalle persone

## RISORSE

## ELEVATE

- Tempo per la formazione dei formatori.
- Risorse economiche per la formazione dei formatori

## VANTAGGI

- Può contribuire a sviluppare un senso di empatia e comprensione verso le persone in una condizione di grave marginalità
- Favorisce, per le persone che partecipano alla formazione, una più efficace comprensione delle side affrontate dalle persone senza dimora, potendo disporre una conoscenza diretta ed autentica delle esperienze di vita vissute
- Rappresenta un'opportunità di empowerment e sviluppo di competenze e capacità interpersonali
- Permette alle persone che partecipano alla formazione di familiarizzare con approcci di partecipazione attiva

## SVANTAGGI

- Può richiedere tempo e risorse significative
- Se i formatori non ricevono un'adeguata formazione, vi è il rischio di compromettere la qualità della formazione erogata
- Occorre prevedere un supporto continuativo ai formatori che potrebbero dover affrontare ricordi e esperienze traumatiche

# GOVERNANCE DELLE ORGANIZZAZIONI

**Le organizzazioni dispongono di consigli o comitati di amministrazione, responsabili di tutte le attività economiche, legali e di gestione del personale. La partecipazione degli utenti a tali livelli di governance, se ben pianificata, può essere un importante canale per una reale condivisione dei processi decisionali.**

## COME FUNZIONA

Evitare una rappresentatività puramente di facciata e simbolica, affidando alle persone senza dimora reali ruoli e compiti nel processo di governance

L'organizzazione e le persone devono avere chiaro il ruolo e la responsabilità legale della partecipazione a livello di governance

Alle persone deve essere offerta una formazione sia formale, rispetto ai processi decisionali, la vision e gli scopi dell'organizzazione, i valori etici, le responsabilità legali ecc., che una formazione informale, per sostenere le persone lungo questo percorso se necessario

È necessario stabilire ruoli e responsabilità chiare. La formazione offerta dipenderà dai ruoli individuati, ma potrebbe ad esempio comprendere la comprensione del bilancio, dei documenti di governance, dei rapporti di rete, ecc.

### RISORSE

### ELEVATE

- Costi di formazione iniziale e continua
- Tempo di affiancamento per condividere valori e vision delle organizzazioni

### VANTAGGI

- Offrire un'autentica opportunità di condividere i processi decisionali
- Acquisizione per le persone coinvolte di una serie di competenze di comunicazione, negoziazione, capacità di autoaffermazione
- Rappresenta un forte segnale politico sull'impegno di un'organizzazione nei confronti delle persone che accedono al servizio

### SVANTAGGI

- Se le persone che assumono ruoli nella governance non ricevono un'adeguata formazione, ciò potrebbe tradursi in un effetto negativo sull'efficace gestione dell'organizzazione
- Può richiedere un notevole dispendio di risorse in termini di formazione delle persone
- Rischio di un coinvolgimento puramente simbolico, se il punto di vista delle persone coinvolte non viene considerato in modo paritario
- Potrebbero essere poche le persone, che per capacità e predisposizione, possono ricoprire ruoli nella governance di un'organizzazione

# PROGETTI AUTOGESTITI

Le organizzazioni dispongono di consigli o comitati di amministrazione, responsabili di tutte le attività economico, legali e di gestione del personale. La partecipazione degli utenti a tali livelli di governance, se ben pianificata, può essere un importante canale per una reale condivisione dei processi decisionali

## COME FUNZIONA

Nei progetti autogestiti il ruolo dell'organizzazione è quello di sostenere il progetto e, se richiesto, di assistere i beneficiari nella sua implementazione

Ai beneficiari dei servizi viene affidato il ruolo di gestione delle fasi di pianificazione, implementazione e valutazione dei progetti

Una variante, può essere rappresentata dalla co-gestione di progetti, in cui sia lo staff dell'organizzazione che i beneficiari dei servizi ricoprono entrambe funzioni di gestione del progetto. In questo caso, la divisione dei ruoli e delle responsabilità dovrebbe essere chiara fin dall'inizio ed avvenire in maniera condivisa

In entrambi i casi, è utile che l'organizzazione fornisca ai beneficiari/gestori del progetto una formazione mirata a sviluppare le competenze necessarie per condurre un progetto

### RISORSE

### ELEVATE

- Supporto amministrativo
- Tempo e risorse per la preliminare formazione
- Spazi di lavoro

### VANTAGGI

- Questi strumenti sono un'importante forma di empowerment per i beneficiari di un servizio, che possono esprimere i propri talenti e le proprie risorse.
- Opportunità di questo tipo rappresentano un segnale di grande responsabilità sociale
- Le mansioni svolte nell'ambito del progetto permettono lo sviluppo di nuove competenze.
- Per le organizzazioni questi progetti possono rappresentare una grande forma di apprendimento

### SVANTAGGI

- Tali progetti possono essere poco sostenibili poiché dipendono da volontari per la loro gestione e realizzazione
- Di solito sono progetti per i quali sono previsti pochi finanziamenti



# **TOOLKIT SUGLI APPROCCI PARTECIPATIVI**

## **Costruire servizi inclusivi e capacitanti per la grave marginalità**

*Osservatorio fio.PSD*

**fio.PSD**

*Via di Casal Boccone, 220 - 00137 Roma, Italia*

*Tel +39 06 56566944*

*segreteria@fiopsd.org*

*www.fiopsd.org*