

ATL GIOCO DA TAVOLO
LIBRETTO DELLE ISTRUZIONI



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

Il progetto *Accommodating a Travelling Life (ATL). A Journey Back Home Supporting Peers* è stato finanziato dal Programma Erasmus+ della Commissione Europea. Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un avallo del contenuto, che riflette solo le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni qui contenute.

Il gioco da tavolo ATL e il presente libretto di istruzioni sono stati sviluppati dalle organizzazioni partner del progetto ATL (2020-1-ES01-KA202-082707): Fundación INTRAS, Society of Social Psychiatry P. Sakellaropoulos (EKPSE), CARITAS Archidiecezji Warszawskiej, Salute Mentale ed Esclusione Sociale (SMES), Helsingin Diakonissalaitoksen Saatio Sr e RJ4All International Institute.

Anno di pubblicazione: 2022

Contenuto:

| | |
|---|----|
| Scopo del gioco | 4 |
| Elementi del gioco | 4 |
| Preparazione | 8 |
| Sviluppo del gioco | 8 |
| CARTE NOZIONI – Risposte | 10 |
| CARTE SFIDE – Risposte consigliate | 16 |
| CARTE GIOCHI DI RUOLO – Considerazioni | 24 |
| CARTE AFFERMAZIONI – Risposte consigliate | 28 |

Scopo del gioco

Il gioco da tavolo ATL è un gioco educativo sulla metodologia del Peer Support. È un gioco collaborativo, non competitivo, in cui i giocatori devono cooperare per raccogliere i pezzi di un puzzle a forma di casa rispondendo a domande e svolgendo delle attività. Il gioco dovrebbe essere giocato da 4-6 persone alla volta sotto la guida di un facilitatore cioè un professionista che lavora con i senza fissa dimora e che ha familiarità con la metodologia del Peer Support o un expert-by-experience, una persona con un'esperienza vissuta di senza fissa dimora, che ha familiarità con la metodologia del Peer Support e con il gioco. Il ruolo del facilitatore sarà quello di coadiuvare i partecipanti durante il gioco.

Idealmente, i giocatori dovrebbero essere persone con un'esperienza vissuta di senza fissa dimora e che hanno partecipato al programma di formazione ATL per diventare Journey Certified Supporters (JCS) e supportare i pari nel loro percorso di recupero e riabilitazione sociale.

Giocando a questo gioco “serio”, il potenziale JCS può comprendere meglio il proprio ruolo di Peer Supporter, sviluppare abilità comunicative e linguistiche, simulare e dare un senso a situazioni di vita reale, apprendere ed esplorare le possibilità di risolvere problemi in un ambiente sicuro, sviluppare abilità sociali e empatia assumendo il ruolo di specifici personaggi (nei giochi di ruolo), esprimere opinioni e idee in un ambiente rilassato.

Durata stimata: 1 ora - 1 ora e 30 minuti

Elementi del gioco

Il gioco è composto dai seguenti elementi, scaricabili in sei lingue (inglese, spagnolo, italiano, greco, polacco e finlandese) sul sito web del progetto www.atl-project.eu.

LIBRETTO DI ISTRUZIONI: Questo manuale contiene le istruzioni per giocare e le risposte/considerazioni suggerite. È importante considerare che queste risposte, nella maggior parte dei casi, sono solo suggerimenti. Molte delle domande e delle attività proposte non hanno una singola risposta o una soluzione corretta. Per questo motivo si è deciso di introdurre nel gioco la figura del decisore, di cui si spiegherà più avanti.

CARTELLONE: Un cartellone numerato stampabile a forma di casa vuota da usare come base per il puzzle.

PUZZLE: Una tavola stampabile a forma di casa arredata che va tagliata in pezzi seguendo le linee tracciate. Esistono due versioni del puzzle, una formata da triangoli, che può essere stampata su un cartoncino e facilmente tagliata a mano con le forbici o un taglierino e un'altra in cui i pezzi hanno la forma di un classico puzzle. In quest'ultimo caso, se stampato su un cartoncino, il taglio a mano può essere più complicato e il taglio professionale un po' costoso. A seconda del budget a disposizione, gli elementi tangibili del gioco possono essere prodotti in maniera più o meno professionale. La casa è

composta da 16 pezzi. I pezzi devono essere numerati dietro come indicato nel tabellone per poter facilitare la loro collocazione.

CARTE: Ci sono quattro categorie di carte per realizzare attività individuali o di gruppo. Le carte sono numerate per facilitare la ricerca delle risposte in questo libro. Le quattro categorie sono le seguenti:

- **Carte Nozioni (48)**

Lo scopo di queste carte è quello di valutare l'assimilazione dei contenuti forniti durante il percorso Journey Certified Supported Training, normalmente svolto prima dell'utilizzo di questo gioco.

I giocatori troveranno diversi tipi di carte: 1. riempire gli spazi, 2. scelta multipla, 3. domande vero/falso, 4. domande aperte. Il giocatore otterrà un punto se la risposta è corretta. La risposta può essere verificata su questo libretto. Rispetto ad altre carte, dove è possibile avere più risposte corrette, le schede delle nozioni testano l'assimilazione da parte del JCS di alcuni contenuti formativi specifici, quindi le risposte fornite in questo manuale sono quelle corrette.

Le risposte a queste domande mostrano anche il numero dell'unità da cui è stata tratta la domanda. Per le altre carte ciò non è possibile perché risolvere una sfida o fare un gioco di ruolo richiede un'assimilazione più profonda e generale dei contenuti dell'intero percorso formativo, piuttosto che riferirsi a una specifica unità.

Esempio:

Testo della carta

Quali sono le condizioni per una cooperazione di successo tra professionisti e Peer Supporters? Menzionane alcuni.

Risposta

- *Fiducia*
- *Desiderio sincero di lavorare insieme per perseguire obiettivi comuni*
- *Sostegno e apprendimento gli uni dagli altri*
- *Una comprensione comune degli obiettivi, contenuti e metodi del lavoro (Unit 10)*

La risposta sarà considerata corretta anche se il giocatore non menziona tutte le condizioni perché la carta dice “menzionarne alcune”.

- **Carte Sfida/risoluzione di problemi (48)**

Queste carte presentano brevi situazioni/problemi che devono essere risolti. Il giocatore che sceglie questa carta dovrà rispondere dicendo cosa potrebbe fare un Peer Supporter in quella situazione per supportare il pari. Verrà assegnato un punto se il decisore considera fattibile la soluzione data.

Esempio:

Testo della carta

Petros ha 23 anni e dorme per strada. Sei il suo Peer Supporter ma lui ti sta evitando. Ogni volta che sei dalle sue parti, lui se ne va. Sta perdendo peso e rifiuta qualsiasi supporto che potrebbe essergli fornito. Ogni volta sembra stare peggio. Sei preoccupato per lui. In strada non ha mai fatto la doccia né cambiato i vestiti. È totalmente isolato. Cosa fai?

Risposte suggerite

Se qualcuno viene definito come una minaccia per se stesso o per gli altri è necessario sia sottoposto a un trattamento sanitario obbligatorio. Chiedi assistenza al tuo team per definire se questo è il caso. Nel caso sia ricoverato, cerca di stabilire un rapporto con lui visitandolo regolarmente in ospedale. Se cerca ancora di evitarti prova a identificare una rete di persone legata a lui tra gli altri senza fissa dimora della zona e ricorri a loro come mediatori.

- **Carte Giochi di Ruolo (24)**

Queste carte presentano una situazione in cui sono coinvolti 2 o 3 personaggi, specificando brevemente il contesto e il problema. Il giocatore che pesca la carta deve interpretare la situazione in circa 3-5 minuti con uno o due altri giocatori, a seconda del numero di personaggi evidenziati in grassetto in ogni carta. Il giocatore che estrae la carta assumerà il ruolo del Peer Supporter, che è incluso in ogni carta. Tutti i giocatori coinvolti nel gioco cercheranno di offrire una soluzione alla situazione. Per avere svolto il gioco di ruolo verrà assegnato un punto. In questo libretto, i giocatori troveranno alcune considerazioni da leggere dopo aver svolto il gioco di ruolo per stimolare la riflessione.

Esempio:

Testo della carta

Un vicino furioso è entrato nell'ufficio della tua squadra di riferimento per lamentarsi dell'appartamento di Chrissa e dei piccioni con **te**, il suo Peer Supporter e **Dimitris**, un membro della tua squadra. Hai concordato con Chrissa e il tuo gruppo un piano. Tuttavia, non sei riuscito a metterlo in atto.

Considerazioni

Il Peer Supporter è la persona chiave, che conosce la situazione, sia Chrissa, che i vicini così come il piano fatto. A volte le cose hanno bisogno di più tempo, quindi potrebbe essere importante richiederlo, garantendo che alla fine funzionerà. Se qualcosa non ha funzionato, potrebbero esserci delle ragioni, come problemi di salute mentale. Il Peer Supporter può provare a sensibilizzare il vicino dicendo che Chrissa potrebbe avere molto di più da offrire alla comunità rispetto a piccioni rumorosi e piani ritardati. Insieme a

tutto il gruppo, potrebbero essere riconsiderati e adeguati alcuni aspetti del piano. Prima di andarsene, il vicino dovrebbe avere l'impressione che il problema è stato affrontato.

- **Carte Affermazioni (36)**

Queste carte presentano brevi affermazioni sulle quali i giocatori devono esprimere la loro opinione. L'obiettivo principale di queste carte è promuovere la riflessione e generare un dibattito su argomenti importanti per il futuro JCS, come la metodologia del Peer Support e il ruolo del Peer Supporter, la cura di sé nei Peer Supporters, le convinzioni stigmatizzanti sui senza fissa dimora. I punti saranno assegnati dal decisore del giro sulla base dell'argomentazione fornita dal giocatore.

Esempio:

Testo della carta

Essere senza fissa dimora è causato da un accumulo di scelte personali sbagliate.

Risposta suggerita

Il senza dimora rappresentano una forma estrema di povertà e la povertà è il risultato delle disuguaglianze esistenti nella distribuzione del reddito. Più specificamente sono collegati alle politiche che portano a:

- *Mancanza di alloggi a prezzi accessibili*
- *Bassi salari*
- *Lavori saltuari*
- *Politiche assistenziali carenti o assenti*
- *Mancanza di un'adeguata rete di sicurezza per le persone in povertà e ad esclusione abitativa.*
- *Le persone possono affrontare lo stesso problema in modi diversi.*

FICHE DECISIONALE: Questa fiche passerà da un partecipante all'altro in cerchio, ad ogni turno. La persona che ne è in possesso verificherà la risposta corretta/suggerita in questo manuale (per le carte Nozioni e Affermazioni) e deciderà se l'attività è stata svolta in modo soddisfacente (per le carte Sfida e Giochi di Ruolo) leggendo le risposte e le considerazioni suggerite.

Ruota: Un cerchio stampabile con segmenti colorati utilizzato per creare una ruota. Il cerchio deve essere stampato o incollato su un cartone e una freccia girevole deve essere posizionata al centro. La freccia può essere acquistata su Internet o in un negozio di giocattoli. È anche possibile crearne una fatta artigianalmente, ci sono tutorial su YouTube che mostrano come farlo. Cliccare [here](#) per vedere un esempio. Ogni colore del cerchio corrisponde a una categoria di carte. Il segmento del cerchio corrispondente alle carte Giochi di Ruolo è solo uno per ridurre la probabilità che questa categoria venga selezionata spesso e per rendere il gioco più agile in quanto questa attività richiede più tempo per essere eseguita.

In alternativa può essere usato un normale dado da gioco, in questo caso sarà necessario assegnare una tipologia di carte a ogni numero. Ad esempio: 1 - carte Giochi di Ruolo; 2 e 3 - Carte Affermazioni; 4 e 5 - carte Nozioni; 6 - Carte Sfida.

Preparazione del gioco

Stampare e ritagliare il tabellone, il puzzle, il cerchio, le carte attività e la fiche del decisore (si consiglia di plastificare tutti gli elementi). Procurarsi un dado da gioco se decidete di usarlo al posto del cerchio con la freccia.

Dividere le carte per categoria, mescolarle e posizionare i 4 mazzi accanto al tabellone.

Mettere i 16 pezzi del puzzle in una scatola. Ogni volta che il decisore verificherà su questo manuale che un giocatore ha dato una risposta corretta o deciderà che l'attività è stata svolta in modo soddisfacente, il gruppo otterrà un punto e riceverà un pezzo del puzzle che verrà messo al posto giusto nella casa. Il gioco finirà quando il puzzle sarà completato.

Prima dell'inizio, il facilitatore spiega ai partecipanti le caratteristiche di ogni carta attività e può scegliere di fare una dimostrazione pratica.

Si raccomanda al facilitatore di spiegare ai partecipanti che l'obiettivo del gioco è riflettere in gruppo sulla metodologia del Peer Support e sulla sua applicazione con le persone senza fissa dimora. È importante che i partecipanti comprendano che non esiste un modo giusto o sbagliato di svolgere alcune attività o che non esiste un'unica risposta corretta da dare. Dovrebbe essere spiegato anche il ruolo del decisore, al fine di rendere i giocatori consapevoli delle responsabilità della persona che detiene questa fiche.

Sviluppo del gioco

1. Ogni giocatore tira un dado. Il giocatore che ottiene il punteggio più alto gioca per primo poi si procede in senso orario.
2. Allo stesso modo, viene selezionato un decisore per il primo turno e anche in questo caso si procede in senso orario per il decisore successivo.
3. Il giocatore gira la freccia e sceglie una carta corrispondente al colore ottenuto.
4. Il giocatore legge la domanda/attività indicata sulla carta e la svolge, dove richiesto con il supporto di altri giocatori.
5. Il decisore di ogni turno controlla su questo manuale se la risposta fornita dal giocatore è corretta o decide se l'attività è stata svolta in modo soddisfacente. Poiché si tratta di un gioco collaborativo, i decisori possono tendere ad accettare tutte le risposte come corrette per avanzare nel gioco, quindi è bene chiedere ai giocatori di giustificare la loro decisione e ricordare che non c'è pressione per concludere il gioco e che l'obiettivo principale è riflettere insieme sulla figura del Peer Supporter.

6. Per ogni risposta corretta o buona realizzazione di un'attività il giocatore riceverà 1 punto, ovvero 1 pezzo della casa ammobiliata che verrà messo al posto giusto sul tabellone della casa vuota.
7. Il gioco finisce quando la casa è completata.

CARTE NOZIONI – Risposte

1. Dare consigli è fornire soluzioni già pronte. Il punto del Peer Support è che il pari sostenuto giunga alle proprie soluzioni. Il dialogo e l'esperienza reale di altre persone dovrebbero servire solo come input utile e motivante. (Unità 9)
2. Possiamo mostrarlo invitando l'altro a sedersi con noi allo stesso livello, attraverso il contatto visivo, le espressioni facciali, il tono della voce, l'atteggiamento del corpo aperto, gesti e rumori piacevoli, mantenendo la giusta distanza. (Unità 9)
3. 2. Dare istruzioni
3. Dire all'interlocutore di non preoccuparsi
5. Attribuire mentalmente all'interlocutore una categoria (Unit 9)
4. Falso. Il motto completo è: "Io sono OK – Io ho il diritto di essere me stesso. Tu sei OK – tu hai il diritto di essere te stesso." L'assertività consiste nell'affermare i propri diritti e la propria dignità rispettando allo stesso tempo i diritti e la dignità dell'altro. (Unità 9)
5. Pensa ai tuoi bisogni e alle possibilità di soddisfarli.
Cerca di mantenere le distanze da te stesso, dalle tue emozioni e dalle situazioni della vita.
Cerca di vedere il lato divertente delle cose;
Cerca di scherzare e di essere amichevole con le persone. (Unità 11)
6. Falso. Non si tratta di uguale attenzione, ma di bilanciare correttamente l'attenzione. Da un lato, abbiamo il diritto alle nostre preferenze, dall'altro, anche il nostro organismo e la nostra psiche, il mondo e le persone intorno hanno le loro legittime pretese su di noi. Tutto deve essere riconosciuto ed equilibrato nel modo più appagante per una persona nel suo insieme. (Unità 11)
7. Falso. Essere presenti significa apertura non solo ai nostri affari, ma anche a quelli degli altri e del mondo che ci circonda in generale. L'eccessiva concentrazione sui nostri affari può comportare l'essere separati dal resto della realtà, diventando così una negazione della consapevolezza. (Unità 11)
8. Questa è solo una parte del benessere. L'altra parte è partecipare responsabilmente al mondo attraverso attività significative, relazioni, ecc. che richiedono necessariamente uno sforzo e far fronte a diverse esigenze. Solo entrambe le parti ci fanno sentire pienamente vivi. (Unità 11)
9. Secondo la tipologia ETHOS sviluppata da FEANTSA senz'altro è qualcuno che:
 - Dorme all'aperto o in rifugi di emergenza (senza tetto)

- Vive in un rifugio per senza fissa dimora (senza casa)
 - Vive in condizioni abitative precarie (a rischio di sfratto, violenza domestica, minacciato di grave esclusione a causa di locazioni precarie)
 - Vive in condizioni abitative inadeguate (in appartamenti sovraffollati, o senza elettricità o acqua corrente, in campeggi abusivi, in alloggi non idonei) (Unità 3)
10. - Rete per supportare il recupero di relazioni sociali con la famiglia o gli amici, o anche crearne di nuove nella comunità.
- Rete per accedere alla salute, all'alloggio, all'istruzione, ai benefici, al lavoro: una rete del genere richiede la comprensione di come funzionano le cose nei settori specifici, per potere accedere a beni e servizi di base.
 - Rete per sostenere il cambiamento delle politiche a diversi livelli. Dalla fornitura di servizi di base alla definizione delle politiche, i Peer Supporter possono descrivere meglio di chiunque altro, cosa funziona bene in un percorso di recupero nella vita reale. (Unità 12)
11. - Collegarsi con le persone con cui si condivide la comprensione e la percezione di cosa deve cambiare.
- Individuare le persone e le organizzazioni che possono sostenere l'idea e essere di aiuto a prendere le decisioni pratiche (ad es. ONG, consiglieri comunali, partiti politici, volontari, avvocati).
 - Individuare le risorse di cui si ha bisogno per realizzare il progetto.
 - Identificare i fattori di rischio e i problemi che potrebbero essere di ostacolo e danneggiare una rete efficace.
 - Adattare la forma e la struttura operativa della rete in relazione alle risorse disponibili.
 - Collaborare con professionisti per acquisire le capacità di cui si ha bisogno. (Unità 12)
12. La discussione a livello di UE è iniziata; gli Stati membri hanno recentemente lanciato la Piattaforma europea sui senzatetto, il primo tentativo in assoluto di progettare, sviluppare e attuare una politica comune sui senza fissa dimora nell'Unione Europea. (Unità 3)
13. 1. Fiducia
2. Rispettare
3. Unici
4. Insulti o stigmatizzi (Unità 3)

14. La situazione di senza fissa dimora sta colpendo la vita di centinaia di migliaia di persone. Si stima che quasi 700.000 persone in tutta Europa vivano in condizioni difficili o in rifugi di emergenza, mentre più di 4 milioni sono considerati senzatetto. (Unità 3)
15. - Sostenere il cambiamento delle politiche poiché i Peer Supporters possono, meglio di chiunque altro, descrivere ciò che funziona bene in un percorso di recupero.
- Promuovere il Peer Support e la sua forza lavoro in ogni nazione.
 - Connettersi con altri Peer Supporters e sostenersi a vicenda.
 - Accrescere le conoscenze e le abilità degli operatori di Peer Support.
 - Promuovere il valore e l'adozione del Peer Support e dei suoi operatori.
 - Agire come un centro di competenze e sostenere lo sviluppo della forza lavoro.
- (Unità 12)
16. Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo (principalmente art.25);
Carta Sociale Europea (principalmente art. 31);
Nazioni Unite Senza Dimora e Diritti Umani;
Dichiarazione di Lisbona sulla Piattaforma Europea per la lotta alla condizione di senzatetto. (Unità 3)
17. Una crisi traumatica è un evento improvviso, sorprendente e insolitamente potente che causerebbe sofferenza a chiunque. (Unità 5)
18. Il trauma di secondo tipo è un trauma complesso che può essere stato vissuto durante l'infanzia o nelle prime fasi dello sviluppo. Il trauma di tipo 2 si sviluppa anche da esperienze traumatiche ripetitive e di lunga durata. (Unità 5)
19. I sintomi possono essere, ad esempio, deficit di attenzione, distrazione, blackout, dipendenze, attacchi di panico, disturbi alimentari, dolore fisico e intorpidimento, difficoltà di fiducia, allucinazioni, depressione e affaticamento. (Unità 5)
20. - Le esperienze traumatizzanti possono essere un fattore importante nel percorso di molte persone verso la condizione di senza fissa dimora.
- Il trauma può verificarsi quando si è senzatetto, ad esempio se si è vittime di un attacco, di un'aggressione sessuale o di qualsiasi altro evento violento.
 - Alcune persone possono anche essere traumatizzate dai servizi che le fanno sentire impotenti e controllate;
 - Lo stesso fatto di essere senza dimora può essere un evento traumatico. (Unità 5)

21. Falso. I professionisti non si aspettano il "pieno recupero", ma sperano che la situazione di vita dei pari sia sufficientemente stabile da consentire loro di funzionare come un Peer Supporter. (Unità 10)
22. Falso. Gli incarichi lavorativi devono essere sempre assegnati insieme, seguendo un ragionamento e tenendo conto dei desideri e dei punti di forza del Peer Supporter. (Unità 10)
23. - Fiducia.
 - Desiderio sincero di lavorare insieme per il raggiungimento di obiettivi comuni.
 - Sostegno e apprendimento gli uni dagli altri.
 - Una intesa comune degli obiettivi, dei contenuti e dei metodi del lavoro. (Unità 10)
24. - Abituarsi alla vita lavorativa.
 - Come regolare la propria privacy.
 - I professionisti potrebbero avere dubbi sui Peer Supporters che lavorano con gli utenti.
 - Difficoltà di comprensione del linguaggio dei professionisti (tecnica, gergo professionale).
 - Possono venire in mente difficoltà passate.
 - I Peer Supporters possono venire in contatto con persone che non desiderano facciano più parte della loro vita.
 - Non ottenere abbastanza supporto da un professionista di riferimento o dall'organizzazione. (Unità 10)
25. "Essere con" (Unità 1)
26. Falso. È possibile imparare e crescere dalle sfide e dalle battute d'arresto. (Unità 1)
27. Falso. Secondo la regola dell'equità: "I Peer Supporters non esprimono né esercitano potere su coloro che sostengono". (Unità 1)
28. 2.Importanti (Unità 1)
29. 3.Condividere semplicemente la propria esperienza personale e ascoltare. (Unità 6)
30. Vero. Ciò di cui i Peer Supporters scelgono di parlare non deve essere per forza collegato alla loro esperienza di senza fissa dimora. Sono loro che hanno il controllo della situazione e della storia e sono liberi in ogni momento di decidere quali aspetti vogliono condividere. (Unità 6)

31. Falso. La propria storia di recupero e ciò che è stato di aiuto potrebbero aiutare anche gli altri, ma potrebbero non essere utili per tutti. (Unità 6)
32. Falso. I Peer Supporters devono mantenere la loro storia equilibrata e autentica e assicurarsi di evitare di esagerare sia la positività che la negatività. In effetti, l'autenticità è ciò che contiene più emozioni e potere curativo. (Unità 6)
33. Qualcuno i cui comportamenti, atteggiamenti e valori servono come esempio da seguire per un'altra persona. (Unità 2)
34. I Peer Supporters hanno accesso a informazioni sensibili sulla vita dei pari e la relazione tra il pari e il Peer Supporter implica apertura e intimità. È molto importante rispettare la privacy del pari e mantenere il rapporto di fiducia. (Unità 2)
35. Uno dei ruoli chiave di un Peer Supporter è guidare il pari nel suo percorso di recupero da circostanze di vita difficili, condividendo la propria esperienza vissuta e le competenze acquisite. (Unità 2)
36. - Rispettare i bisogni individuali del tuo pari.
 - Rispettare il percorso unico del tuo pari verso la guarigione.
 - Promuovere l'empowerment del tuo pari affinché assuma un ruolo attivo nel suo percorso di recupero.
 - Essere collaborativo con le parti coinvolte e mettere in contatto i tuoi pari con i fornitori dei servizi. (Unità 2)
37. La Giustizia Riparativa si basa sui valori del dialogo, della compassione, della comprensione e della riconciliazione. La teoria della giustizia riparativa prescrive che tutte le parti coinvolte abbiano lo stesso diritto all'equità, alla dignità, al rispetto e ad essere ascoltate. (Unità 8)
38. La mediazione è una pratica di Giustizia Riparativa che mira a stabilire un dialogo e una cooperazione tra gruppi o individui in conflitto al fine di raggiungere la riconciliazione. (Unità 8)
39. 1. Cosa è accaduto?
 2. Chi è stato coinvolto?
 3. Chi altro ha un interesse in questo conflitto? (es: la comunità allargata)
 4. Quali erano le motivazioni?
 5. Cosa possiamo fare per migliorare la situazione? (Unità 8)
40. 1. Ascoltare.
 2. Definire le aree chiave del conflitto.
 3. Concentrarsi sulla risoluzione invece che sulla colpa.

4. Creare opzioni per l'accordo.
 5. Redigere materialmente un accordo. (Unità 8)
41. 2. I dati mostrano che la prevalenza dei più comuni problemi di salute mentale è oltre il doppio tra la popolazione senza fissa dimora rispetto alla popolazione generale (Unità 4)
 42. Il disturbo post-traumatico da stress (PTSD) può verificarsi in persone che hanno vissuto o assistito a un evento traumatico come un disastro naturale, un incidente grave, un atto terroristico, aggressione sessuale, guerra o battaglia o qualcosa di simile. (Unità 4)
 43. Vero. Il recupero può coprire cinque fasi e la consapevolezza è una di queste.
 1. Moratoria – Un periodo di ritiro segnato da un profondo senso di smarrimento e disperazione.
 2. Consapevolezza – Rendersi conto che non tutto è perduto e che una vita piena è raggiungibile.
 3. Pianificazione – Valutare i punti di forza e le carenze in termini di recupero e iniziare a lavorare per migliorare le capacità di recupero.
 4. Ricostruzione – Lavorare attivamente verso un'identità positiva, stabilire obiettivi significativi e assumere il controllo della propria vita.
 5. Crescita – Una buona qualità della vita include sentimenti di benessere, controllo e autonomia, una percezione positiva di sé, senso di appartenenza, partecipazione ad attività piacevoli e significative e una visione ottimista del futuro. (Unità 4)
 44. I disturbi depressivi, spesso noti come depressione clinica, sono caratterizzati da un persistente senso di mancanza di speranza. Di conseguenza, può diventare difficile tenere il passo con le normali attività della vita quotidiana (mangiare, dormire, lavorare e godere di amici e hobby). (Unità 4)
 45. L'empowerment è un processo sociale che aiuta le persone ad acquisire il controllo sulla propria vita. È un processo che promuove il potere (cioè la capacità di agire) nelle persone, per utilizzarlo nelle loro vite, nelle loro comunità e nella società, agendo su questioni che definiscono importanti per la loro vita. (Unità 7)
 46. La relazione di solo aiuto toglie la responsabilità ai clienti, riducendo la loro autoefficacia e la quantità di controllo che hanno sulle loro vite. Una relazione di empowerment implica dotare i pari degli strumenti necessari al recupero, consentendo loro di superare le proprie paure e acquisendo così fiducia nelle proprie capacità di affrontare i cambiamenti e abbracciare un modo diverso di affrontare i propri problemi. (Unità 7)

47. Vittime: si sentono spesso tradite, imprigionate, impotenti e disperate. Credono di essere alla mercé dell'universo. Si rifiutano di assumersi la responsabilità delle loro circostanze sfavorevoli e credono di non avere la capacità di cambiare la loro condizione. Le vittime si credono indifese o inette e attribuiscono la responsabilità ai persecutori (possono essere altre persone o una situazione particolare). Sono continuamente alla ricerca di soccorritori che li aiutino a risolvere i loro problemi. Se le vittime rimangono nella loro condizione di "scoraggiamento", non saranno in grado di prendere decisioni, risolvere problemi, cambiare il loro stato attuale o provare alcun senso di soddisfazione o realizzazione.

Soccorritori: intercedono sempre per il bene delle vittime e cercano di salvarle dal male. Si sentono colpevoli se stanno a guardare mentre altri individui annegano. I soccorritori hanno il grande scopo di salvare gli altri e lo considerano essenziale. Non riescono a capire che fornendo soluzioni a breve termine alle vittime, le mantengono subordinate e ignorano i loro reali bisogni. Questo può essere il motivo per cui i soccorritori spesso si sentono stanchi, sovraccarichi e incapaci di rispondere adeguatamente poiché sono sempre impegnati nell'emergenza del soccorso alle vittime.

Persecutori: sono severi, energici e stabiliscono regole e limiti. Tendono a credere che devono vincere ad ogni costo. Senza offrire la giusta direzione, supporto o una soluzione alla situazione, i persecutori incolpano le vittime e condannano il comportamento dei soccorritori. Sono critici e abili nell'individuare i difetti e mantengono l'ordine e la rigidità nella loro gestione. Opprimono le vittime e a volte possono essere prepotenti. (Unità 7)

48. Usare l'esperienza personale di recupero come strumento.
Partecipare per identificare e supportare il pari in crisi.
Facilitare l'auto-direzione e la definizione degli obiettivi.
Comunicare efficacemente con i fornitori di altri trattamenti.
Creare un ambiente di rispetto con i pari.
Incoraggiare i pari a costruire e seguire i propri piani di recupero e benessere.
(Unità 7)

CARTE SFIDA – Risposte suggerite

1. La resistenza ha due facce. Da un lato possono esserci intolleranza e pregiudizio. Dall'altro, la legittima questione della privacy in quanto la camera da letto è uno spazio in cui le persone dovrebbero sentirsi a proprio agio mentre si cambiano i vestiti, ecc. È necessario affrontare entrambi i lati della questione dialogando con le persone che fanno resistenza. In primo luogo, cercare di affrontare l'intolleranza, in secondo luogo prendere atto delle legittime preoccupazioni. Poi si può tentare di avviare e moderare una discussione franca tra le parti coinvolte,

cioè il nuovo arrivato e gli altri abitanti, e provare a raggiungere un accordo su punti pratici. Si può attenuare il problema creando una protezione reciproca distanziando i letti delle persone coinvolte, erigendo una forma di barriera (armadio, coperta), differenziando il tempo di accesso ai bagni ecc.

2. Probabilmente la persuasione è già stata tentata. Si può provare a mediare un confronto tra Christopher e altri ospiti facendo presente i loro interessi come gruppo. La discussione dovrebbe essere seguita da un incisivo suggerimento rivolto a Christopher di lavarsi regolarmente e pulire sistematicamente i vestiti. Tu puoi agire da cuscinetto tra il gruppo e Christopher, da un lato ricordando a Christopher le sue responsabilità e, ad esempio, organizzando le cose relative al lavaggio dei vestiti, e dall'altro, dopo aver compreso il motivo della mancanza di igiene di Christopher, chiedere agli altri ospiti di essere più tolleranti e pazienti se necessario.
3. In primo luogo, potrebbe essere necessario stabilire un rapporto più profondo con Ursula. Solo sentendosi al sicuro e ascoltata può farle prendere in considerazione di aprirsi. Tu puoi aiutarla a ristabilire il rapporto con i suoi figli. Considera insieme a lei quali passi fare, quali mezzi di comunicazione usare, se il primo approccio debba essere fatto da te, piuttosto che da lei. Potresti inviare una cartolina, un'e-mail, un messaggio di testo sempre esprimendo solo interesse e non chiedendo una reazione.
4. È necessario un contatto più profondo con John, per conoscere le ragioni del suo rifiuto e i legami che ha sviluppato nel centro di accoglienza. Alcuni di questi legami potrebbero essere mantenuti o sostituiti in qualche modo? Si tratta di mediare tra l'esigenza esterna (lo stato di salute di John) e le barriere interne. Ci sono modi per alleviare un doloroso trasferimento: promettere di far visita a John quando arriva alla casa di cura, andare con lui a visitare il luogo anche più volte per farglielo conoscere e magari con altre persone, rimandare il trasferimento per dargli più tempo. Un eventuale rifiuto ad andare non va scartato, a patto che John possa rimanere efficiente nel rifugio.
5. Questo potrebbe essere difficile da risolvere. A meno che Stanislas non rappresenti un pericolo per se stesso o per gli altri, lui è l'unico che può decidere se assumere farmaci o farsi visitare da un medico. È meglio procedere secondo l'approccio del recupero: concentrarsi sul suo lato forte e funzionale e aiutarlo a svilupparlo. Questo può significare scoprire in cosa è bravo, cosa gli piace fare e creare una nicchia per lui in cui può funzionare a modo suo e sentirsi utile. La sua resistenza potrebbe avere a che fare con esperienze negative con l'assistenza psichiatrica. In tal caso, potrebbe essere utile trovargli un contatto amichevole. Tutto ciò comporta, ovviamente, lo sviluppo di una relazione significativa tra te e lui.

6. Joana deve collaborare con il centro sociale per ottenere ciò di cui ha così urgentemente bisogno: un po' di sostegno finanziario e qualsiasi prospettiva di una sistemazione a lungo termine. In qualità di Peer Supporter, puoi valutare la situazione: scoprire quali offese ci sono state e come Joana ha contribuito alla situazione. Puoi riferire il problema all'operatore del centro di accoglienza (che ha un rapporto di lavoro con l'ufficio sociale) per cercare di trovare un modo di risolvere i problemi di Joana con il minor rischio di un'ulteriore frustrazione per lei. Potresti accompagnare Joana all'ufficio per essere con lei durante gli incontri necessari.
7. Forse in questo caso una donna potrebbe essere più adatta a rivestire il ruolo di Peer Supporter, per creare una relazione profonda con Marietta. Facendo piccoli passi, piccole conversazioni e accortezze, forse si può instaurare un dialogo tra il Peer Supporter e Marietta sulla qualità dei suoi rapporti con gli uomini. Sarebbe utile portarla a riflettere su domande come: un'altra gravidanza mi fa bene? Si può evitare? Come? Forse il Peer Supporter potrebbe anche contattare il suo partner.
8. Se hai qualche esperienza positiva con la gestione del debito, puoi dare a Peter una guida e incoraggiarlo a negoziare con il/i creditori. Il tuo compito principale sarebbe quello di influenzare la mentalità di Peter, per passare da tattiche di evitamento a strategie di soluzione.
9. Un Peer Supporter può provare a prendere atto del cambiamento e chiedere a Katerina se può fare lo stesso. Puoi chiederle se ha voglia di discuterne e cosa crede potrebbe esserle di aiuto. A seconda della misura in cui questo problema sta influenzando il suo sforzo di recupero e il piano di recupero pianificato, potrebbe trarre beneficio da una valutazione psichiatrica. In ogni caso è necessaria una discussione con un supervisore o altri membri del team per ulteriori idee o assistenza.
10. Può essere valutata la possibilità di contattare un centro specializzato come quella di continuare con un follow-up nel caso tornasse in strada così da continuare a favorire la sua guarigione. Può essere contattata un'organizzazione sul territorio per immigrati per chiedere a un mediatore culturale della stessa nazionalità di organizzare una sessione di giustizia riparativa con il personale e i residenti del centro di accoglienza.
11. Puoi parlare con Sokratis per capire il motivo per cui non si è presentato alle visite. Puoi discutere con lui le alternative, cercando di capire se comprende l'importanza di curarsi e se ci sono altri ostacoli ad un adeguato follow-up (mancanza di mezzi, interruzione del trattamento per depressione, altro). Successivamente, il piano concordato dovrebbe essere discusso con il gruppo di riferimento insieme a un programma di verifica a cui venga dato seguito.

12. Dopo aver presentato te stesso e l'organizzazione con cui collabori, dovresti cercare di ottenere informazioni sulla sua situazione e chiederle di individuare quali sono le sue priorità. Dopo aver concordato le priorità e le misure da intraprendere, dovresti incoraggiarla e supportarla ad agire di conseguenza. Potrebbe essere necessario rivolgersi all'ospedale per una valutazione, ai servizi sociali per ottenere ulteriore sostegno e una sistemazione a breve termine. Stabilisci un follow-up regolare e contatta il tuo team di riferimento per ulteriore assistenza, se necessario.
13. Se qualcuno viene definito come una minaccia per se stesso o per gli altri è necessario sia sottoposto a un trattamento sanitario obbligatorio. Chiedi assistenza al tuo team per definire se questo è il caso. Nel caso sia ricoverato, cerca di stabilire un rapporto con lui visitandolo regolarmente in ospedale. Se cerca ancora di evitarti prova a identificare una rete di persone legata a lui tra gli altri senza fissa dimora della zona e ricorri a loro come mediatori.
14. Prima di tutto, dovresti cercare di capire le ragioni per cui si rifiuta di andare in ospedale e assicurarti che sia consapevole dei rischi che l'infezione può causarle. Prendi in considerazione anche la necessità di prendersi cura del cane. Puoi informare e discutere in modo approfondito le opzioni disponibili con il tuo gruppo di riferimento. Questo aspetto è urgente, una brutta infezione può portare a gravi conseguenze come la sepsi. Inoltre, puoi chiedere al sistema sanitario di visitarla.
15. Anna va accompagnata al pronto soccorso e poi occorre individuare un ricovero protetto. Se non è possibile discutere delle opzioni disponibili con il tuo team di riferimento, puoi provare a chiedere aiuto alle organizzazioni della comunità transgender.
16. Devi capire l'importanza della colombaia per la sua vita e provare a discutere con lei un piano e delle opzioni alternative. Inoltre, discuti un programma con il tuo team, chiedendo aiuto. Un'idea è chiedere un incontro di Giustizia Riparativa tra Chrisa e i suoi vicini. Mettila in contatto con un'associazione territoriale di allevatori di colombe che possano ospitare i suoi colombi.
17. Come Peer Supporter, potresti parlare con Maria e dirle che ha diritto ai suoi soldi e ai suoi documenti d'identità. Con l'aiuto di un assistente sociale, Maria potrebbe richiedere una nuova carta d'identità. Potresti anche parlare con Maria delle caratteristiche principali delle relazioni buone e cattive, sottolineando che una buona relazione non implica il controllo degli altri.
18. Potresti incoraggiare Ari a contattare il proprietario e fare un piano di pagamento per il debito. Potresti anche accompagnare Ari a incontrare un assistente sociale

per essere sicuro che riceva tutti i benefici a cui ha diritto. Un altro compito importante come Peer Supporter sarebbe offrirgli speranza e dirgli che c'è una via d'uscita dalla situazione.

19. Come Peer Supporter, potresti aiutare Mohammed a ricorrere contro la decisione. Potresti anche trovare a quale tipo di aiuti ha diritto e visitare i servizi con lui. Ha bisogno di avere una spiegazione su come funziona il sistema dei servizi sociali in questo paese e possibilmente trovare un assistente sociale o un mediatore che parli la sua lingua.
20. Con il permesso di Elina, potrebbe essere ricontattato l'assistente sociale. Elina potrebbe anche essere aiutata a ripresentare la domanda per i sussidi sociali. Potresti parlare con lei e darle speranza in una situazione difficile. Elina potrebbe anche essere informata di altri posti in cui ottenere pasti gratuiti e altro tipo di sostegno.
21. Tu e Peter potreste andare da un assistente sociale e fare un piano per individuare chi si può occupare dei suoi problemi finanziari se lui non è in grado di farlo. Sarebbe bene scoprire se ha diritto a servizi per anziani e alloggi assistiti se non è in grado di vivere indipendentemente. Potreste anche prendere in considerazione i servizi a bassa soglia in cui è possibile ottenere un pasto gratuito.
22. Potresti aiutare questa coppia in una situazione difficile a trovare a chi rivolgersi per ottenere aiuto e informarli dove si trovano centri di accoglienza e centri diurni. Se necessario, il Peer Supporter potrebbe anche accompagnare la coppia ai servizi sociali.
23. Puoi aiutare Teresa a contattare un'assistente sociale per l'infanzia per chiarire la situazione e darle la possibilità di vedere i suoi figli. Se ha davvero un problema di tossicodipendenza, puoi incoraggiare Teresa a trovare il giusto aiuto per smettere di usare droghe e, se necessario, accompagnarla a vedere i suoi figli.
24. Come Peer Supporter, puoi proporgli di affrontare questo problema insieme. Puoi anche chiamare i servizi sociali e chiedere loro di spiegare la decisione a Mark. Il tuo obiettivo principale come Peer Supporter sarebbe ascoltare le preoccupazioni di Mark e rassicurarlo che lo sosterrai per trovare una via d'uscita a questa situazione.
25. Juan può provare a ripercorrere alcuni eventi familiari del passato o provare a riaprire il dialogo con loro. Un'altra opzione che puoi proporgli è vedere se è possibile richiedere un certificato di nascita dall'estero tramite il consolato.

26. Potrebbe essere importante porre domande ad Alan per vedere se esiste un sistema più idoneo per consentire ai dipendenti di trasportare le scatole dal magazzino agli scaffali. Se non ce ne sono, potresti proporre a Alan di parlare con il suo superiore della possibilità di introdurre un ausilio meccanico per facilitare questo compito. Potete anche valutare insieme le diverse funzioni che il personale svolge in negozio per vedere se può esserci la possibilità di cambiare mansioni all'interno del negozio: come cassiere, come addetto alle pulizie, ecc.
27. Puoi suggerire a Mark di contattare un centro che si occupa di problemi di tossicodipendenza e cercare un supporto medico. Potrebbe anche provare a contattare la sua famiglia, se possibile, per trovare un rifugio sicuro. Infine, potrebbe migliorare la sua situazione cercando un altro lavoro per uscire da questa situazione di illegalità. In ogni caso, è raccomandabile che sia sincero con le persone di cui si fida di più.
28. Potresti suggerire a Elina di parlare apertamente di questo argomento personale al suo responsabile e/o ai suoi colleghi, poiché questo potrebbe farla sentire meglio. Un'altra opzione sarebbe di suggerirle di ignorarli e concentrarsi sul suo lavoro... sfortunatamente i pettegolezzi sono un problema frequente sul posto di lavoro. Se questa situazione continua a non farla stare bene, puoi aiutarla a trovare un altro lavoro in un ambiente più aperto.
29. Dato che l'intervista può aver luogo al centro di accoglienza, Daniel non ha bisogno di indossare un abito in quell'occasione. Se assunto, comunque, l'hotel lo doterà degli abiti adeguati. Dovrebbe essere incoraggiato a superare la sua avversione nei confronti delle "persone con vestiti completi" e dovrebbe capire che in alcuni luoghi di lavoro i codici di abbigliamento sono importanti ma non definiscono chi sei.
30. I problemi di alcol di Alejandro continuano a interferire con il lavoro al negozio. Come Peer Supporter potresti proporgli di prendere in considerazione l'idea di ottenere qualche altro aiuto medico. Potrebbe anche essere impiegato part-time o in un'altra posizione mentre si riprende da questa dipendenza.
31. Arrabbiarsi e litigare con il capo o i colleghi non è una soluzione. Dovresti fargli capire che è importante mantenere la calma e che essere in ritardo una volta non è affatto un motivo per licenziare un dipendente. È necessario anche spiegare la situazione al capo per fargli capire la situazione.
32. Potresti consigliargli di evitare di menzionare i suoi problemi e di cercare di rispecchiare un'immagine positiva di se stesso, concentrandosi sui suoi punti di forza e sulle sue motivazioni. Carlos dovrebbe mostrare interesse per il ristorante e mettere l'accento sulle sue passate esperienze di cameriere.

33. Come Peer Supporter, potresti proporgli di parlare con alcuni residenti del centro che potrebbero sostenere James e farlo sentire più integrato. Inoltre, potresti prendere in considerazione l'idea di corsi di integrazione e di lingua perché questo gli darebbe sicuramente più possibilità di conoscere altri ospiti e aumentare la sua rete di conoscenze. Puoi anche presentargli qualche associazione territoriale di migranti con cui fare volontariato.
34. Potresti sostenere Emma fornendole informazioni sui servizi territoriali a sua disposizione in quella città. Inoltre, potreste esaminare insieme le attività della comunità a cui Emma potrebbe prendere parte per conoscere i suoi vicini e sentirsi più integrata.
35. Questa situazione riguarda un caso di abuso da parte di un partner intimo. L'abuso potrebbe esserci stato anche in passato ma forse è stata la prima volta che si è manifestato attraverso la violenza fisica, oppure potrebbe essere stata la prima volta in assoluto che si è verificato un comportamento abusivo. Tuttavia, come Peer Supporter dovresti considerare queste esigenze:
1. Risposta immediata: Zeynep ha bisogno di una sistemazione alternativa, possibilmente in un centro di accoglienza per vittime di abusi.
 2. Risposta a lungo termine: è necessario affrontare i problemi nella relazione e identificare potenziali comportamenti abusivi. Se viene accertata una relazione di abuso, prendere in considerazione la possibilità di collegare Zeynep a un sostegno per la salute mentale, nonché a programmi di assistenza alle vittime di abusi.
36. Questo è un caso di disgregazione familiare causato dalla discriminazione per l'orientamento sessuale. Potresti considerare mettere in contatto Thomas con servizi specializzati per le minoranze Queer in modo che Thomas si senta più collegato con una comunità che lo accetta. Inoltre, poiché Thomas è interessato a rimettersi in contatto con la sua famiglia, potresti suggerire di tenere una "Conferenza familiare" riparativa con mediatori professionisti per tentare di ricomporre la loro relazione.
37. Integrarsi in una nuova comunità e abituarsi all'ambiente può essere difficile, tuttavia non è accettabile che le persone agiscano in modo irrispettoso l'una verso l'altra. Puoi provare a sostenere Paige e farle capire cosa può fare per evitare di essere sfrattata. Ciò potrebbe includere la proposta di una "Conferenza di gruppo" riparativa con Paige, il vicino coinvolto, un rappresentante dei servizi sociali e altri membri della comunità, nel tentativo di risolvere il comportamento conflittuale e raggiungere una riconciliazione.
38. Tentare di ricontattare familiari o amici può essere un buon segno di recupero. Tuttavia, può anche essere un grosso passo da compiere, soprattutto se la persona ha perso i contatti per un periodo di tempo prolungato. Puoi discutere

con lui delle sue paure e sostenerlo durante il percorso. Un'opzione che potrebbe aiutare Noah a sentirsi più sicuro potrebbe essere quella di discutere in anticipo i passi da compiere, come iniziare contattando una persona in particolare e pianificare ciò che Noah vuole dire nella conversazione.

39. Un Peer Supporter potrebbe aiutare Charlotte a stabilire determinati limiti nella relazione, oltre che a identificare i tratti tossici della relazione in modo che mantenga la sua stabilità e si assicuri che i suoi bisogni siano soddisfatti anche mentre si prende cura di qualcun altro.
40. Potresti aiutare Maya e Liam a trovare luoghi nelle vicinanze dove possono essere forniti contraccettivi gratuiti, nonché coinvolgerli in conversazioni su relazioni sessuali più sicure, ad esempio consegnando loro depliant con le informazioni. In questo caso, è davvero importante che il Peer Supporter rispetti la riservatezza e la privacy della coppia.
41. Potresti accompagnarla in questura per sporgere denuncia e chiedere alla polizia di attivare i servizi sociali. In questo modo potrebbe essere possibile per lei trovare una soluzione per il pernottamento ed eventualmente ricevere una carta di soggiorno temporaneo per avere diritto ad essere ospitata in un centro fino al rilascio dei nuovi documenti.
42. Puoi suggerire a Thomas di recarsi nella sua parrocchia per mettersi in contatto con alcune organizzazioni di volontari per trovare una soluzione temporanea di alloggio. Inoltre, può recarsi presso i servizi per le dipendenze del comune per avviare un percorso di recupero e se necessario puoi accompagnarlo per supportarlo durante questo percorso.
43. Questa è sicuramente una buona notizia per lui, ma avrà bisogno di supporto per gestire tutte le pratiche amministrative. Come Peer Supporter puoi indirizzarlo a fare riferimento a un'organizzazione "Housing First" per ricevere alcuni servizi e per essere formato su come condurre la casa.
44. Per la sua integrazione nella comunità e per promuovere un uso positivo del suo tempo libero potrebbe essere utile indirizzarla ad alcune iniziative sociali nel suo nuovo quartiere, quindi dovresti cercare di capire i suoi interessi e promuovere il suo impegno in attività correlate.
45. Potresti suggerire di fare riferimento al gestore dell'alloggio che potrà chiedere un mediatore culturale ed esaminare il diverso significato dei loro comportamenti secondo i propri valori. Potrebbe essere necessario far capire a Mustapha che la situazione è gestibile se entrambi sono disposti a trovare compromessi e ad essere più rispettosi l'uno verso l'altro.

46. Con il tuo sostegno può rivolgersi a diversi enti: pronto soccorso, parrocchia, servizi di prossimità (mensa, centro diurno, servizi docce, ecc.) per ricevere il giusto aiuto dal sistema sociale. Potrebbe essere importante farla sentire meglio, trasmettendole che è possibile trovare una via d'uscita a questa situazione.
47. Puoi incoraggiarlo ad andare in un centro d'accoglienza per trovare una soluzione temporanea per il suo alloggio. Lì, con la tua squadra, potrebbe essere creato un piano di recupero per dargli il giusto supporto e renderlo in grado di gestire la sua malattia mentale nel miglior modo possibile.
48. Potresti incoraggiarla a rivolgersi ad enti del suo territorio come accoglienza, mensa, centro diurno, servizi doccia per ricevere il giusto aiuto dal sistema sociale. Potrebbe essere importante far capire a Noemi che c'è una via d'uscita da questa situazione.

CARTE GIOCHI DI RUOLO – Considerazioni

1. Il Peer Supporter può cercare di capire sia la rabbia di Wojtek che l'atteggiamento di Emilia. La situazione di Emilia non è facile, ma non è corretto che sfoghi la sua frustrazione sulle persone che sono intorno a lei. Wojtek, d'altra parte, dovrebbe mostrare più comprensione. Dopo aver mostrato il rifugio a Emilia, il Peer Supporter può cercare di capire cosa la farebbe sentire meglio e invitare sia lei che l'addetto alla reception del rifugio a parlare per sistemare la situazione.
2. Il Peer Supporter potrebbe sapere dalle esperienze precedenti come finisce il ritorno agli "amici", ecco perché può ricordare chiaramente a Jan l'esperienza della ricaduta e della lotta per tornare dalla "valle oscura". Si può anche evidenziare il rischio aggiuntivo relativo al diabete, nonché le possibili ragioni dietro l'"amicizia" dei vecchi compagni, come la possibilità di utilizzare i soldi di Jan per pagarsi da bere. Jan potrebbe anche essere incoraggiato a riflettere su quali problemi siano mai stati risolti con l'alcool.
3. Silvia nega; Dora ne ha abbastanza. Il Peer Supporter può cercare di persuadere Silvia sui diritti degli altri e Dora sulle condizioni mentali di Silvia. Forse si potrebbe discutere la questione con gli altri ospiti della stanza, e qualcuno potrebbe trovare un modo per alleviare il problema. In assenza di progressi la questione dovrebbe essere riferita al personale del centro per cercare un aiuto professionale e/o alloggi separati per Silvia.
4. La madre di Tomas deve capire che le regole, in particolare le regole che proteggono gli abitanti dalla violenza, devono essere rispettate. Ha anche bisogno di capire che non è più responsabile di suo figlio e che è giunto il

momento di lasciarlo solo ad affrontare le conseguenze delle sue azioni. D'altra parte, il Peer Supporter può provare a indagare ciò che ha provocato il comportamento violento di Tomas. Forse non è l'unico a cui va ricordato che la violenza non è tollerata.

5. Il Peer Supporter può provare a contattare l'amministrazione del centro di accoglienza per chiedere loro di inviare il certificato all'impiegato via e-mail e cercare di convincere l'impiegato ad accettarlo in questo modo. Potrebbe essere importante lasciare che prima Katerina si impegni e intervenga se necessario. In caso di necessità può essere contattato anche il Responsabile dell'Ufficio, al fine di individuare la soluzione più efficace.
6. Il Peer Supporter può spiegare a Christos che non verrà fatto nulla contro la sua volontà, tuttavia essere al sicuro per un paio di giorni potrebbe essere la cosa migliore per lui. Dal momento che sei la persona che conosce il caso puoi mediare con la squadra di strada e esporre le sue esigenze specifiche. Qualsiasi sia la scelta di Christos, il Peer Supporter può assicurarsi che rimanga caldo e al sicuro.
7. Il Peer Supporter può parlare con l'infermiera in relazione alla sua situazione, ma spiegandole che non c'è un modo semplice per spostare una persona ferita, ecco perché sei entrato in ospedale. La sua situazione medica dovrebbe avere la priorità, assicurandosi che venga curata per il l'infortunio alla gamba.
8. Il Peer Supporter è la persona chiave, che conosce la situazione, sia Chrissa, che i vicini così come il piano fatto. A volte le cose hanno bisogno di più tempo, quindi potrebbe essere importante richiederlo, garantendo che alla fine funzionerà. Se qualcosa non ha funzionato, potrebbero esserci delle ragioni, come problemi di salute mentale. Il Peer Supporter può provare a sensibilizzare il vicino dicendo che Chrissa potrebbe avere molto di più da offrire alla comunità rispetto a piccioni rumorosi e piani ritardati. Insieme a tutto il gruppo, potrebbero essere riconsiderati e adeguati alcuni aspetti del piano. Prima di andarsene, il vicino dovrebbe avere l'impressione che il problema è stato affrontato.
9. Un ruolo importante del Peer Supporter è creare fiducia in Anna e farle sapere che può ottenere aiuto per la sua situazione. Con il permesso di Anna, il Peer Supporter può fissare un appuntamento con l'assistente sociale e andare all'incontro con lei per sostenerla. All'incontro, Anna, con il Peer Supporter, può chiedere all'assistente sociale quali aiuti sono a sua disposizione e quali benefici può ottenere se non studia. Il Peer Supporter può anche indirizzare Anna ai servizi di salute mentale e dipendenze.

10. Il Peer Supporter può raccontare la propria storia per portare speranza a Matt. Insieme faranno un piano per pagare tutte le bollette. Con l'aiuto del Peer Supporter Matt può chiamare il padrone di casa per presentargli il piano e fargli sapere che sta lavorando sodo per attuarlo.
11. Il Peer Supporter può mediare il dialogo tra Tim e gli operatori sociali per essere sicuro che Tim comprenda il programma per entrare in riabilitazione e negli alloggi assistiti dopo aver trascorso questi 4 mesi in prigione. Il Peer Supporter può parlare di più con Tim per avere una visione più ampia della sua situazione e poterlo aiutare ad esprimersi durante l'incontro con l'assistente sociale.
12. Il Peer Supporter può aiutare Amanda a fare domanda al centro diurno. Insieme, possono pensare a come Amanda può richiedere benefici in futuro e quali strumenti può utilizzare o dove può trovare supporto per svolgere questo tipo di procedure.
13. Il Peer Supporter può dire a Pedro che è importante mantenere una postura dritta che trasmetta preparazione e fiducia. Anche indossare abiti adeguati potrebbe essere utile per fare una buona impressione. Il Peer Supporter potrebbe chiedere a Pedro di dare un'occhiata insieme al suo guardaroba e decidere se ha dei capi adatti. In caso contrario, è possibile prendere in considerazione altre opzioni, ad es. prenderli in prestito da un conoscente, chiedere a una ONG la disponibilità di vestiti appropriati, acquistarli in un negozio di seconda mano, ecc.
14. Il Peer Supporter può suggerire a Lina altri siti web dove trovare opportunità di lavoro, farle sapere di altre reti (dire ad amici e parenti che cerca un lavoro, per esempio) e consigliarle di portare il suo CV all'agenzia per il lavoro o nei negozi nel suo quartiere. Ben, invece, potrebbe aiutare Lina rivedendo e migliorando il suo CV.
15. Il Peer Supporter potrebbe informare David che il datore di lavoro sa che è un ex senzatetto e che è importante incontrarsi tutti insieme per fargli sapere che esiste una rete di supporto. David può essere incoraggiato a parlare di questi problemi con il suo capo senza avere paura e mantenendo un atteggiamento rispettoso. Per sostenerlo, il Peer Supporter può proporgli di provare insieme la conversazione con il capo.
16. Il Peer Supporter può suggerire a Esteban di utilizzare un esercizio di rilassamento prima del colloquio. Inoltre, Esteban può essere incoraggiato a provare il colloquio di lavoro, concentrandosi sul fatto che fare il cameriere sarebbe una grande opportunità per lui e sottolineare questo aspetto durante il colloquio.

17. Questa situazione include una trattativa tra Paige e Grace, l'assistente sociale, per determinare se sarà in grado di vedere suo figlio in un futuro prossimo. Il ruolo del Peer Supporter sarebbe quello di mediatore in questa situazione, con l'intenzione di garantire che Paige possa spiegare al meglio il suo bisogno di vedere il bambino, anche per brevi visite periodiche.
18. Questo gioco di ruolo potrebbe potenzialmente portare a una sessione di mediazione riparativa informale in cui ciascuna parte espone il proprio punto di vista, oltre a esprimere ciò di cui hanno bisogno l'una dall'altra al fine di facilitare la convivenza per tutte le parti. Il Peer Supporter potrebbe incoraggiare Juan e il vicino a intraprendere quest'azione.
19. In questo caso, il Peer Supporter può segnalare la necessità di affrontare i problemi di salute mentale e tossicodipendenza di Ethan con il supporto di servizi specializzati. Può essere affrontata anche la convivenza nel centro e, come proposta, possono essere organizzati circoli riparatori per dare luogo a un dialogo tra i residenti del centro e Ethan, dando a tutti la possibilità di esprimere la propria opinione e dire come si sentono, con lo scopo di giungere a una riconciliazione e migliorare la convivenza.
20. In questa situazione è importante capire il punto di vista di Maria, dandole la possibilità di spiegare perché si sente insicura. Insieme al tuo compagno, è possibile capire perché Maria si sente così insicura nella stanza e cosa si può fare per risolvere questo problema. Se necessario, il Peer Supporter e Lucas possono anche valutare la possibilità di consultare degli specialisti per comprendere la natura delle sue insicurezze e paure.
21. Il Peer Supporter è la persona più vicina a John che può spiegare a Mark il motivo per cui non vuole tornare al rifugio. Se queste ragioni sono sconosciute anche al Peer Supporter, può parlare con il pari per cercare di capirle. Una possibile alternativa per sostenere John, nel rispetto della sua decisione di evitare di tornare al rifugio, può essere quella di valutare la possibilità di accedere a un programma di Housing First o di mediare con le agenzie/proprietari, dando qualche garanzia sull'affidabilità di John.
22. Durante questo incontro, il Peer Supporter può incoraggiare sia Robert che Mathias a esprimere le loro opinioni e punti di vista. Potrebbe volerci del tempo per riparare la situazione, quindi il Peer Supporter può suggerire di avere alcuni incontri periodici con gli operatori e Robert, perché quest'ultimo sia più consapevole delle aspettative dell'organizzazione e gli operatori più comprensivi delle difficoltà di Robert nel realizzarle.
23. Ci possono essere vari motivi per cui la coppia è preoccupata. Potrebbero essere preoccupati per il comportamento futuro di Andrew; possono essere spaventati

dai tossicodipendenti e pensare che Andrew o i suoi amici potrebbero entrare in casa loro per rubare, per esempio. Il Peer Supporter può incoraggiare Andrew a parlare con loro della sua situazione e degli sforzi che sta facendo per garantire che il suo nuovo progetto di vita abbia successo. Le loro paure sono comprensibili, ma non bisogna generalizzare e pensare che tutte le persone con un passato difficile abbiano l'intenzione di commettere crimini e danneggiare le persone che li circondano. Andrew dovrebbe essere incoraggiato a incontrare la coppia e informarli che è in un processo di recupero accompagnato da un'organizzazione che si prenderà cura di lui e lo aiuterà a farcela e che il sostegno dei vicini e della comunità sarà sicuramente un elemento chiave per la sua riabilitazione.

24. Partendo dalla propria esperienza, il Peer Supporter può incontrare Fiona e incoraggiarla a visitare un appartamento protetto, informandola sul suo funzionamento e sui vantaggi di una gravidanza protetta. La Peer Supporter può anche chiedere a Fiona come immagina il futuro con il suo bambino evidenziando le sue visioni positive e facendole capire che ha il diritto di essere sostenuta.

CARTE AFFERMAZIONI – Risposte suggerite

1. I senza fissa dimora sono un fenomeno complesso che colpisce la vita di almeno 700.000 persone nell'Unione Europea. C'è un grande biasimo legato a questa forma estrema di povertà, collegata in modo complementare ad altri svantaggi come problemi di salute mentale o una dipendenza. È una responsabilità personale? È una responsabilità dei governi? Molti credono che sia una questione di responsabilità personale attribuibile all'individuo. Tuttavia, poiché tutti i testi fondamentali dell'UE o delle Nazioni Unite più la maggior parte delle carte costituzionali degli Stati membri proteggono il diritto all'abitazione e poiché alle persone vengono negati alcuni dei loro diritti umani più elementari mentre la loro salute e la loro vita sono in pericolo, nessuno può considerarlo solo un problema personale.
2. Sì, dal momento che i Peer Supporters hanno un ruolo importante, per colmare eventuali divari tra i senza fissa dimora e la comunità. Hanno bisogno di stabilire un rapporto privilegiato con le persone sostenute, fungere da modello per loro, ispirare speranza e volontà di motivazione. Le predisposizioni basilari per una persona per diventare un Peer Supporter sono: l'esperienza vissuta, essere in una fase di recupero o già recuperati e disposti a condividere la propria esperienza per infondere speranza agli altri.
3. La relazione tra pari è più diretta rispetto alla relazione tra l'operatore sociale e il suo cliente. È una relazione 1 a 1; ed è meno formalizzata. Tuttavia, sebbene nulla possa impedirgli di diventare sempre più amichevole, in definitiva spetta alle parti determinare il grado di familiarità che desiderano instaurare e non c'è

motivo di passare i confini contro la volontà di una delle parti. Le parti possono scegliere tra un'intera gamma di possibilità: dalle relazioni con ruoli separati chiaramente definiti, a una relazione amichevole. Comunque la relazione si evolverà senza dubbio anche nel tempo.

4. Sì. Tuttavia, varia a seconda della posizione del Peer Supporter nell'organizzazione, ad esempio se il lavoro è su base professionale o volontaria. L'importante è la portata dell'effettiva collaborazione all'interno del team e la capacità di un corretto equilibrio tra i due ruoli: il membro del gruppo di professionisti e la persona che porta il punto di vista del cliente. È necessario stabilire regole chiare sul livello di conoscenza e sui processi decisionali del team, nonché sulla condivisione delle informazioni relative alle persone assistite, tuttavia, l'obiettivo è unico: rispetto reciproco, adesione ad accordi comuni e collaborazione a beneficio della persona assistita.
5. Sì. L'autostima crolla e la vita è piena di vergogna, solitudine, vuoto, impotenza e disperazione. Si sviluppano sentimenti di pericolo, stress e fatica. Essere senza fissa dimora non è una semplice esperienza traumatica; è la peggiore forma di povertà estrema e di abbandono.
6. La percentuale di persone con problemi di salute mentale tra i senza fissa dimora è considerevole. Anche queste persone hanno bisogno di assistenza e il Peer Support è efficace anche in questi casi. Peer Support significa una relazione personale; significa anche interazione e attività e l'aiuto che le persone possono darsi reciprocamente. È adatto a tutti, comprese le persone con problemi di salute mentale.
7. I senzateo rappresentano una forma estrema di povertà e la povertà è il risultato delle disuguaglianze esistenti nella distribuzione del reddito. Più specificamente sono collegati alle politiche che portano a:
 - Mancanza di alloggi a prezzi accessibili
 - Bassi salari
 - Lavori saltuari
 - Politiche assistenziali carenti o assenti
 - Mancanza di un'adeguata rete di sicurezza per le persone in povertà e ad esclusione abitativa
 - Le persone possono affrontare lo stesso problema in modi diversi.
8. Essere analfabeti è uno svantaggio e limita le aree di lavoro disponibili, tuttavia è possibile gestire questa sfida così come altri problemi. Come abbiamo visto nello scenario del caso di Chloe, vivere in un ambiente favorevole, essere pronti a fare tutto il necessario per migliorarsi ed essere coerenti con ciò che è considerato importante sono fattori chiave.
9. Nessuno può confrontare i gradi di discriminazione. Un numero sufficiente di testi giuridici e politici mette in evidenza i diritti dei senza dimora e ne esige il

rispetto; ciò significa che esistono discriminazioni e violazioni dei diritti. Tutti i senza dimora, presenti o passati, sono testimoni di una discriminazione con la quale hanno dovuto convivere e iniziare o continuare il loro viaggio personale verso la guarigione.

10. Parzialmente vero. Il networking nasce dalla necessità di trovare risposte alle domande che sorgono quando si affrontano situazioni diverse. I senza dimora sono spesso soggetti alla mancanza di una rete sociale e una rete di Peer Supporters può contribuire a aiutarli a far fronte a eventuali problemi emergenti, utilizzare la loro esperienza per affrontarli e offrire percorsi per iniziare un viaggio verso la guarigione.
11. La mancanza di rotte migratorie regolari costringe le persone in fuga dalla povertà estrema, dalla mancanza di futuro o dalle disuguaglianze a cercare una vita migliore all'estero. È un viaggio lungo, doloroso, pericoloso e costoso. Come abbiamo visto nello scenario del caso di Anwar, mentire può essere uno strumento non intenzionale ma a volte necessario per sopravvivere in qualche modo a situazioni così gravi.
12. Una rete è un gruppo di individui, organizzazioni o enti che condividono una volontà e uno scopo comuni, agendo sia in modo formale che informale; la famiglia o gli amici ad esempio, possono agire come una rete. Anche un ambiente di supporto informale può essere potente ed efficace. Le reti formali sono generalmente riconosciute legalmente mentre quelle informali no, ma entrambe devono rispettare le loro regole interne. Lo scopo è sempre la chiave per l'efficacia.
13. Non c'è nulla di cui vergognarsi quando si fa domanda per le prestazioni sociali. Molte persone hanno bisogno di sostegno finanziario ad un certo punto della loro vita e servono proprio per questo.
14. Pagare prima l'affitto è il modo migliore per evitare di rimanere senza casa. Trovare una nuova casa è anche più facile se eventuali debiti non sono legati al pagamento dell'affitto.
15. Ognuno ha lo stesso diritto a una casa propria. L'alloggio è un diritto umano, perché è fondamentale per molti altri aspetti della vita, tra cui la salute fisica e mentale, la qualità della vita, l'accesso all'istruzione, il rendimento economico, ecc. A causa di questo ruolo, fornire a tutti un alloggio sicuro, stabile e conveniente è una necessità per il raggiungimento di molti altri diritti umani.
16. Il diritto ad essere riconosciuto come persona davanti alla legge è sancito da molti trattati sui diritti umani. Una persona senza fissa dimora ha bisogno di un documento di identità per gestire i propri problemi quotidiani.

17. I debiti a volte possono essere la conseguenza di non avere il controllo della propria vita. La causa principale dei debiti è spendere più di quanto si guadagna. La soluzione sembra semplice: se non hai soldi per qualcosa, non comprarla. Tuttavia, la vita è molto più complicata di così. Alcuni dei motivi più comuni per cui le persone si indebitano sono: disoccupazione, malattia o altri eventi avversi e imprevisti della vita.
18. È bene prendersi cura dei propri affari e non sempre è possibile fare le cose per qualcun altro. Tuttavia, ci sono problemi associati ai senza dimora che possono rendere difficile la gestione dei propri problemi. Il sistema di previdenza sociale è spesso complesso e tutti hanno diritto ad aiuto e guida.
19. Mantenere un lavoro non è sempre facile. Dipende dal gruppo con cui lavori, dalle condizioni di lavoro, dalla tua situazione personale, ecc. I problemi comuni sul posto di lavoro che i dipendenti devono affrontare includono: conflitti interpersonali, problemi di comunicazione, bullismo, discriminazione, scarsa motivazione e soddisfazione sul lavoro, problemi di prestazioni. Nonostante si voglia mantenere un lavoro, a volte non tutto dipende dalla volontà della persona.
20. Questo è qualcosa da usare come un'opportunità per imparare a raggiungere i nostri obiettivi e per accettare che c'è competizione, indipendentemente dal nostro background e dalla nostra istruzione. Un ostacolo quando si cerca un lavoro è non avere le giuste competenze, tuttavia ci sono risorse disponibili per aiutare le persone ad apprendere le competenze e a trovare lavoro.
21. Alcune situazioni possono essere molto difficili. Tuttavia, con la pazienza e la perseveranza, è possibile superare la maggior parte degli ostacoli. In questo caso è fondamentale puntare sulla ricerca del lavoro come qualcosa che può aiutare a riequilibrare altri aspetti della propria vita.
22. Essere senza fissa dimora è una possibile conseguenza del non trovare un lavoro. Tuttavia, alcuni altri fattori rendono più probabile che accada: mancanza di alloggi a prezzi accessibili, mancanza di assistenza sanitaria a prezzi accessibili, povertà, mancanza di servizi di salute mentale e trattamento delle dipendenze, disuguaglianze, violenza domestica, conflitti familiari, ecc.
23. È vero, questi fattori facilitano tali processi, ma non li rendono mai ovvi o impossibili.
24. Le persone spesso associano i senza fissa dimora alla miseria o alla disperazione. Questo è il motivo per cui i datori di lavoro decidono di scegliere altri candidati.

Tuttavia, molti datori di lavoro sono disposti ad assumere persone che mostrino un atteggiamento positivo e motivato, nonostante i problemi personali.

25. Il ruolo del Peer Supporter non è quello di imporre un percorso di recupero, né di costringere il pari a compiere determinati passi. È il pari che dovrebbe realizzare ciò che è meglio per sé stesso e il Peer Supporter dovrebbe essere lì per aiutarlo in questo percorso. Tuttavia, ripristinare le relazioni interrotte tende ad essere un problema da affrontare.
26. È importante che i Peer Supporter siano in una fase avanzata di recupero, sostenuta nel tempo o magari anche completamente guariti. I Peer Supporter saranno esposti a situazioni difficili e dovranno trovarsi in una condizione salda per affrontare queste sfide. Tuttavia, non è assolutamente necessario che siano completamente guariti, soprattutto perché il recupero può essere un processo molto lungo. I Peer Supporter possono aiutare gli altri e allo stesso tempo progredire nella propria guarigione.
27. Sebbene la riconciliazione sia una parte importante della Giustizia Riparativa e gli interventi cerchino di ottenere questo scopo, la transazione potrebbe non finire sempre in questo modo. In alcuni casi, l'intervento ha già successo se le parti sono state in grado di esprimere i propri sentimenti o se alcune delle loro preoccupazioni sono state affrontate.
28. Nonostante alcuni senza fissa dimora abbiano relazioni burrascose con le loro famiglie, non sempre è così. Inoltre, riparare le relazioni familiari compromesse tende a essere molto complesso, coinvolgendo problemi profondamente radicati. Non è quindi sempre una scelta non ricevere aiuto dai familiari; in alcuni casi, i membri della famiglia non vogliono essere di aiuto.
29. Le relazioni abusive nel contesto dei senza fissa dimora sono comuni. Le donne tendono a sentirsi più al sicuro nella strada con la protezione di un uomo, che solitamente assume la figura di un partner sentimentale. Tuttavia, se queste relazioni si deteriorano in relazioni abusive, le donne potrebbero essere condizionate nelle loro possibilità di accedere ai servizi o ricevere aiuti.
30. Nella vita di una persona, le relazioni interrotte o negative possono condurre a traumi o distacco, che in alcuni casi portano a rimanere senza fissa dimora. Tuttavia, i senza dimora sono un fenomeno molto complesso e ci sono molti fattori che giocano un ruolo nel portare una persona in questo stato.
31. Molte delle soluzioni e degli aiuti per i senza tetto si concentrano sui servizi di emergenza, come centri di accoglienza temporanea e banchi alimentari. Per le persone che stanno cercando di sfuggire alla povertà e sono senza fissa dimora, i soli servizi di emergenza non sono sufficienti. È necessario concentrarsi sui fattori sistemici più ampi, tra cui la mancanza di alloggi a prezzi accessibili e la

criminalizzazione dei senzatetto che impediscono alle persone di ottenere un alloggio permanente e adeguato.

32. Sebbene lo strumento di lavoro dei Peer Supporters sia la loro stessa esperienza, non necessariamente devono rivelare tutto della loro vita ai professionisti con cui lavorano.
33. Prima di diventare un Peer Supporter in un contesto formalizzato e professionalizzato, la persona deve seguire una formazione specifica per acquisire conoscenze di base sulla metodologia del Peer Support e per sviluppare ulteriormente le competenze necessarie per attuare gli interventi.
34. In una relazione tra pari è importante mantenere un atteggiamento di responsabilizzazione. Il Peer Supporter non deve sostituire la persona nella risoluzione dei suoi problemi, dovrebbe aiutarla a potenziare le sue competenze e abilità così da ottenere il controllo sulla sua vita agendo su questioni che sono importanti per lui.
35. Il potere si riferisce alla quantità di controllo che una persona ha su ciò che fanno gli altri, e questo, se usato correttamente dai Peer Supporters, può essere estremamente utile per aiutare gli altri a ottenere risultati positivi. I Peer Supporters dovrebbero usare il loro potere per aiutare gli altri a fare la scelta giusta, consentendo loro di essere responsabili dei propri cambiamenti e risultati. Rivedi la differenza tra il triangolo drammatico e il triangolo dell'empowerment.
36. Data l'importanza di stabilire una relazione reciproca e positiva con i pari, è fondamentale che i Peer Supporters tengano presente che è più vantaggioso propendere per un approccio empatico piuttosto che comprensivo. Mantenere i confini significa mantenere la giusta distanza per far sentire compresi e supportati i pari in recupero, senza cadere nella tentazione di fornire immediatamente tutto ciò che chiedono, il che porterebbe a una relazione di tipo aiutante.