



Accommodating a travelling **life**

JCS MANUAL

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



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



Accommodating a travelling **life**

JCS MANUAL



CONTENUTO

UNITÀ 1/INTRODUZIONE ALLA FORMAZIONE.....	6
Cos'è il Peer Support.....	6
Scopo del Peer Support.....	6
Svantaggi multipli	7
Valori del Peer Support.....	7
- Come ho affrontato.....	10
- Funziona?.....	12
Autovalutazione Unità 1	14
UNITÀ 2: APPROFONDIRE LA FIGURA DEL PEER SUPPORT AGENT.....	15
Peer Support Agent.....	15
Modelli di riferimento.....	15
Trarre beneficio dall'aiutare gli altri.....	16
Principi che ti guideranno nel tuo ruolo di Peer Support Agent	16
Riservatezza	17
- WORKSHEET: Il mio modello di riferimento.....	18
- WORKSHEET: io come modello di riferimento	19
- WORKSHEET: Segretezza e riservatezza.....	20
Autovalutazione Unità 2	22
UNITÀ 3: PEER SUPPORT E HOMELESSNESS	23
Cos'è la Homelessness?	23
Chi è un homeless?	23
Perché posso diventare un homeless?	23
Come posso essere d'aiuto nel ruolo di peer supporter?	25
Dove posso farlo?	25
Autovalutazione Unità 3	26
UNITÀ 4: RECUPERO E SALUTE MENTALE	27
Malattie mentali di base e il loro effetto sul funzionamento.....	27
Cosa si intende per recupero della salute mentale?	32
- WORKSHEET: CONDIZIONI MENTALI.....	34
Autovalutazione Unità 4	35
UNITÀ 5 /TRAUMA E HOMELESSNESS.....	36
Cos'è un trauma?	36
Sintomi del trauma.....	37
Trauma e homelessness sono interconnessi.....	39
Violenza e Homelessness.....	40
- WORKSHEET: Che cos'è il trauma?.....	43
- WORKSHEET: Finestra di tolleranza	44
Autovalutazione Unità 5	46
UNITÀ 6 /USARE LA TUA ESPERIENZA DI VITA PER AIUTARE GLI ALTRI.....	47
Prima di condividere la tua esperienza di vita.....	47



Condividere esperienze vissute altri livelli.....	49
- WORKSHEET: Lettera a me stesso.....	50
Autovalutazione Unità 6.....	52
UNITÀ 7/ LA RELAZIONE TRA PARI.....	53
Aspetti da tenere in considerazione per creare una positiva relazione tra pari.....	53
Reciprocità e empowerment*.....	54
Potenziamento della relazione tra pari verso una relazione di tipo aiutante.....	55
Potere, scelta e controllo nelle relazioni tra pari.....	55
Comprendere e mantenere i confini nel supporto formalizzato tra pari.....	56
Dispensa: Triangolo drammatico.....	57
- WORKSHEET: La mia strategia per costruire relazioni significative.....	58
- WORKSHEET: Caratteristiche di un peer support agent.....	59
- WORKSHEET: Esplorazione dei confini.....	61
- WORKSHEET: Relazioni sane.....	63
- WORKSHEET: mantenere relazioni sane.....	65
Autovalutazione Unità 7.....	66
UNITÀ 8. CREARE, MANTENERE E RISANARE I LEGAMI SOCIALI. COLLEGAMENTO CON LA COMUNITÀ.....	67
Concetti chiave.....	67
Giustizia riparativa: Introduzione.....	67
Mediazione.....	68
Giustizia riparativa: Esempi nella pratica.....	68
- WORKSHEET: Definire le relazioni.....	70
- WORKSHEET: Riformulare il conflitto precedente.....	72
- WORKSHEET: Mediazione e Crescita.....	74
Autovalutazione Unità 8.....	77
UNITÀ 9: COMUNICAZIONE.....	78
Comunicazione – più delle parole.....	78
Comportamenti che favoriscono una comunicazione efficace.....	79
Barriere della comunicazione.....	81
- WORKSHEET: Cos'è la comunicazione – le associazioni.....	83
- WORKSHEET: Ascolto attivo.....	84
- WORKSHEET: Barriere della comunicazione.....	85
Autovalutazione Unità 9.....	86
UNITÀ 10: COLLABORAZIONE E LAVORO CON I PROFESSIONISTI.....	87
Aspettative dei professionisti nei confronti dei Peer Support Agent:.....	87
Cose che potrebbero sembrare difficili per un Peer Supporter:.....	88
- WORKSHEET: Collaborazione con i professionisti. SWOT analisi.....	90
- WORKSHEET: Che tipo di collega voglio essere?.....	92
Autovalutazione Unità 10.....	93
UNITÀ 11: CURA DI SE STESSI E BENESSERE SUL LAVORO.....	94

La forma base della cura di sé quotidiana	94
Conoscenza di sé e distanza di sé	94
In cerca dell'equilibrio.....	95
Strategia giornaliera di auto cura.....	95
- WORKSHEET: Cos'è la cura di sé?.....	98
- WORKSHEET: Prendersi cura di sé è conoscersi ed accettarsi.....	99
- WORKSHEET: Il Cerchio della Vita.....	102
- WORKSHEET: Piano di cura di sé.....	104
Autovalutazione Unità 11.....	106
UNITÀ 12: RETE DI PEER SUPPORT.....	107
Cos'è una rete?.....	107
Perchè le reti sono importanti?	107
Diventare membro di una rete o crearne una nuova.....	109
- WORKSHEET: Il potere della rete	110
- WORKSHEET: Creiamo una rete	112
Autovalutazione Unità 12.....	114
CASE SCENARIOS	115
Storia di Paul.....	115
Storia di Tomas.....	117
Storia di Chloe.....	119
Storia di Mateo.....	121
Storia di Sandra.....	123
Storia di Irina	125
Storia di Sophie.....	127
Storia di Giuseppe.....	129
Storia di Anna	131
Storia di Lucas	133
Storia di María	135
Storia di Anwar.....	137
GLOSSARIO	139
BIBLIOGRAFÍA	142



UNITÀ 1 / INTRODUZIONE ALLA FORMAZIONE

In questo capitolo, introdurremo il concetto di Supporto tra Pari (da ora in avanti lo manterremo con il termine inglese Peer Support) e specificheremo su quale forma di supporto tra pari si concentra la formazione ATL. Discuteremo gli scopi del Peer Support, l'importanza dell'esperienza condivisa e il concetto di svantaggi multipli. Prenderemo in considerazione i valori che sono alla base del sostegno tra pari: speranza, esperienza, autenticità, responsabilità e responsabilizzazione.

Cos'è il Peer Support

Il Peer Support è generalmente inteso quando due o più persone con esperienze di vita simili entrano in una relazione per offrirsi reciprocamente sostegno, specialmente se uno (o più) individui si trovano ad affrontare una situazione difficile.

Fornire una definizione rigorosa di Peer Support è un compito impegnativo, principalmente perché una delle caratteristiche distintive del Peer Support è la sua flessibilità e adattabilità per soddisfare le esigenze delle persone coinvolte. Questo è il motivo per cui diverse forme di Peer Support sono cresciute nel tempo e coesistono oggi. Il presente manuale si concentra sul tipo formalizzato di Peer Support, che si svolge tra due individui, fornito da un Peer Support Agent (Agente di supporto tra pari che da ora in avanti manterremo in lingua inglese) specializzato e che assume il ruolo di guida che sostiene il suo pari nel proprio percorso di recupero da circostanze difficili.

Scopo del Peer Support

L'obiettivo generale del Peer Support è aiutare una persona a farsi strada attraverso situazioni e circostanze difficili, che possono essere di natura molto diversa. A tal fine, il Peer Support mira a stabilire un dialogo, condividere informazioni, mettersi alla prova e incoraggiare.

Per comprendere lo scopo e la natura del Peer Support, è fondamentale rendersi conto che non è concepito allo scopo di fornire risposte e soluzioni già pronte. La maggior parte delle volte devono essere trovate delle risposte personali e ogni persona deve trovare la sua strada per raggiungerle. Pertanto, piuttosto che dare indicazioni, un Peer Support Agent accompagnerà il suo pari nel processo di ricerca delle proprie risposte e, per questo, utilizzerà la sua esperienza.

Allo stesso modo, al Peer Supporter non è richiesto di dare consigli su ogni possibile argomento: a volte, può trattarsi di compiere semplici azioni, come parlare con qualcuno che desidera essere ascoltato per magari potersi togliere un peso dal petto.

L'esperienza condivisa è la pietra angolare del Peer Support, nel senso che qualcuno che ha vissuto un'esperienza simile e ha superato quelle difficoltà potrebbe essere la persona giusta a cui rivolgersi e chiedere aiuto per qualcun'altro che sta lottando per superare sfide simili. Oltre ad offrire sostegno, una persona del genere può essere il miglior esempio che non solo esiste una via d'uscita, ma è anche concreta e raggiungibile. Tuttavia, anche se i pari possono condividere esperienze in senso ampio, le loro esperienze possono differire per natura e durata. È importante riconoscere che sia il pari che il Peer Support Agent avranno la loro storia personale, i loro bisogni specifici e tratti particolari. Avendo questo presente, c'è sempre l'opportunità di stabilire una connessione e una relazione reciproca basata sulla comprensione, il rispetto e la condivisione. Offrire consigli, basati sull'esperienza personale, non è l'unico scopo del Peer Support. Comprendere questo è essenziale per evitare l'idea sbagliata che il

Peer Support consista, in generale, in una semplice offerta di consigli. In realtà, molti Peer Support Agents riferiscono di evitare di dare consigli. Parlano delle loro esperienze e di ciò che ha funzionato per loro, ma lasciano che sia il pari che riceve supporto a decidere se vuole provare lo stesso approccio di quello vissuto dal Peer Support Agent. In altre parole, il Peer Support Agent deve rimanere aperto e disponibile ad accettare che il pari potrebbe non seguire il suo approccio nell'affrontare determinate situazioni e potrebbe invece voler trovare la propria strada.

Svantaggi multipli

Il sostegno tra pari è rivolto ad aiutare le persone che vivono una particolare difficoltà o svantaggio, che spesso ha un impatto diffuso sulla vita della persona stessa. È frequente che una persona affronti non uno, ma molteplici svantaggi. Ad esempio, un homeless può, allo stesso tempo, essere vittima di violenza di genere, avere problemi di salute mentale, fare abuso di sostanze o essere esposto ad altre forme di svantaggio. In alcuni casi, questi problemi sono stati l'innescò per la perdita della casa, in altri casi sono una conseguenza della precarietà o mancanza di un alloggio. In ogni caso, tutti questi fattori sono condizioni collegate alla situazione attuale dell'individuo ed esercitano un'influenza sui suoi possibili sviluppi al punto che potrebbe non essere possibile ottenere un recupero duraturo e poter ristabilire una condizione di inclusione sociale, se non ci si prendono in considerazione anche questi fattori. Questo è il motivo per cui sapere quali ulteriori svantaggi una persona sta affrontando è estremamente importante per progettare un adeguato intervento di Peer Support che agirà su queste sfide.

Valori del Peer Support¹

Speranza¹

- La relazione tra pari offre un ambiente di guarigione unico e un modo potente di promuovere la speranza e l'ottimismo.
- I Peer Support Agents sono potenti modelli di ruolo e testimonianza della realtà del recupero.
- Siamo tutti individui unici, con speranze, sogni e aspirazioni e con il potenziale per essere tutto ciò che possiamo essere.
- È possibile imparare e crescere dalle sfide e dalle battute d'arresto.

Esperienza

- Siamo tutti esperti nella nostra propria esperienza.
- Ci sono molte strade di recupero e diversi modi di intendere e interpretare le esperienze.

1 Adapted from Peer2peer, 2015



- La condivisione delle esperienze può essere un potente catalizzatore per il cambiamento e la crescita personale.
- I Peer Support Agents usano intenzionalmente la loro esperienza vissuta per incoraggiare e supportare il recupero.

Equità

- La relazione di supporto tra pari è da uguale a uguale e abbraccia un potere equamente condiviso, che consente alle persone di fidarsi e di condividere la propria saggezza.
- I Peer Support Agents non esprimono o esercitano potere su coloro che sostengono.
- I Peer Support Agents non diagnosticano né offrono servizi medici ai loro pari.
- I Peer Support Agents hanno la responsabilità di sfidare lo stigma e la discriminazione incontrati nel loro ruolo.

Reciprocità

- Siamo interdipendenti e tutti abbiamo qualcosa da dare.
- La reciprocità si sviluppa attraverso la condivisione rispettosa di idee, apprendimento ed esperienze.
- La reciprocità si sviluppa attraverso la discussione e la negoziazione di ciò che è utile nella relazione.
- Tutti coloro che sono coinvolti nella relazione hanno la responsabilità di farla funzionare.

Potenziamento

- Il recupero è compito di ogni individuo e la relazione tra pari si basa sull'apprendimento insieme.
- Il potenziamento avviene quando attingiamo ai nostri punti di forza e capacità sia individualmente che collettivamente.
- Correre rischi, provare cose nuove e andare oltre la nostra zona di comfort sono essenziali per la crescita personale e il cambiamento.
- Avere potere e controllo deriva dall'identificare i propri bisogni, fare scelte e assumersi la responsabilità di trovare soluzioni.
- Il supporto alle persone per apportare cambiamenti si ottiene attraverso lo "stare con" piuttosto che "fare per".

Accettazione

- La relazione tra pari consiste nell'accettare la persona così com'è, senza giudizi, aspettative o requisiti.
- La relazione tra pari cerca di aiutare i pari ad accettarsi così come sono, tenendo conto che ci sono cose di se stessi che non possono essere cambiate, il che va benissimo.

Empatia

- Empatia e compassione sono al centro della relazione tra pari.
- Avere compassione per gli altri è radicato nell'essere compassionevoli verso sé stessi.
- L'empatia nel Peer Support è la capacità di comprendere e condividere i sentimenti dell'altro.

Allegati (Dispense)

- Unità 1. Worksheet 1: Come ho affrontato...
- Unità 1. Worksheet 2: Funziona?



Come ho affrontato...

Pensa a un problema concreto, una situazione difficile che hai dovuto risolvere in passato. Potrebbe essere di qualsiasi natura: un problema familiare, un problema di salute, una relazione romantica, il lavoro... Una volta identificata una situazione, prova a rispondere alle domande seguenti in relazione ad essa.

Cosa hai pensato quando si è verificata quella situazione? Come ti sei sentito a riguardo?

Che cosa hai fatto quando è accaduta?

Hai avuto bisogno di aiuto per risolvere/superare la situazione?

Chi ti ha aiutato a superare la situazione? Cosa hanno fatto per aiutarti?

Cosa hai imparato di utile da quella situazione?

Che cosa provi oggi riguardo a quella situazione?



Funziona?

Compila la tabella sottostante con gli stati d'animo qui sotto elencati

- Aumento della fiducia
- Maggiore senso di autonomia
- Maggiore comfort
- Costante mancanza di risorse per far fronte alla situazione
- Aumento del senso di inferiorità
- Costante mancanza di competenze/abilità
- Aumento dell'autostima
- Deterioramento dell'autostima
- Sviluppo e scambio di competenze
- Aumento del senso di fallimento
- Sviluppo e scambio di competenze
- Aumento del senso di dipendenza
- Aumento del disagio
- Aumento del senso di dipendenza
- Aumento del disagio

SEMBRA CHE FUNZIONI!	QUALCOSA VA STORTO...

Puoi pensare ad altri stati d'animo che potrebbero indicare se il peer support sta funzionando o meno?
Scrivile di seguito



Autovalutazione Unità 1

Ora che abbiamo terminato questa Unità, sei pronto per valutare il tuo apprendimento e la comprensione dei suoi contenuti. Valuta ogni affermazione proposta con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa “per niente” e 5 significa “assolutamente sì”.

Rifletti sulle tue risposte e sii sincero. Consegnare al formatore il foglio di autovalutazione compilato.

	1	2	3	4	5
1. So cos'è il peer support					
2. Comprendo gli scopi del peer support					
3. Posso indicare i valori del peer support					
4. Comprendo il ruolo dell'esperienza condivisa nel Peer Support					
5. Comprendo il ruolo dell'equità nel Peer Support					
6. Posso spiegare il ruolo della speranza nel peer support					
7. Posso spiegare il concetto di svantaggi multipli					
8. Posso spiegare cosa significa l'empowerment nel contesto del peer support					

UNITÀ 2: APPROFONDIRE LA FIGURA DEL PEER SUPPORT AGENT

In questo capitolo ci focalizzeremo sulla figura del Peer Support Agent. Riteniamo che il prerequisito per il Peer Support Agent sia di avere raggiunto un importante livello di recupero e di aver lavorato per avere una sana relazione con sé stesso. Considereremo il Peer Support Agent come una figura che faccia da modello per il recupero e i valori del supporto tra pari. Discuteremo gli aspetti della segretezza e riservatezza nella relazione tra pari.

Peer Support Agent

Il Peer Support Agent è colui che ha vissuto un'esperienza di vita simile a quella che sta vivendo il suo pari. Ora è in una fase avanzata del suo percorso di recupero, mantenuto nel tempo o, forse, si è completamente ripreso. Fa riferimento alla sua esperienza personale e al suo percorso di recupero in un modo che contribuisce a ispirare un senso di speranza nei pari. La sua esperienza di vita gli ha permesso di acquisire conoscenze specifiche ed esperienziali sui problemi e sulle situazioni particolari che possono essere di aiuto al suo pari.

Il Peer Support è una pratica che cerca di sostenere gli individui nel produrre i cambiamenti desiderati nelle loro vite. Ecco perché il recupero e il benessere sono componenti fondamentali dell'esperienza vissuta dal Peer Support Agent e, in particolare, è intrinseca in questa pratica la convinzione nella capacità di una persona di costruire, cambiare e ricostruire sé stessa e il suo rapporto con l'ambiente circostante. Pertanto, è molto importante che il futuro Peer Supporter abbia lavorato per stabilire una sana relazione con sé stesso prima di decidere di aiutare gli altri.

Prima di diventare un Peer Support Agent in un contesto formale e professionale, la persona deve seguire una formazione specifica, al fine di acquisire conoscenze di base sulla metodologia del Peer Support e sviluppare ulteriormente le competenze necessarie per svolgere interventi di Peer Support.

Modelli di riferimento

Quando un individuo guarda a un'altra persona per trarne ispirazione o motivazione per raggiungere un certo obiettivo o per emulare determinati attributi di quella persona, e ciò si

verifica ripetutamente in un determinato periodo di tempo, possiamo dire che il secondo è un modello di riferimento per il primo.

I modelli di riferimento possono essere storici, culturali, celebrità, immaginari, personali (famigliari, compagni) o professionali. La maggior parte di noi ha avuto un modello di riferimento ad un certo punto. Puoi avere uno o più modelli di riferimento contemporaneamente. Un individuo può fungere da modello per un determinato ambito o aspetto della vita o può essere visto come un modello globale.

Una delle funzioni chiave di un Peer Support Agent è quella di rappresentare una via d'uscita e di recupero da circostanze di vita difficili e condividere la propria esperienza vissuta è un elemento importante nel processo di modellamento (imparerai di più sulla condivisione dell'esperienza vissuta nel Capitolo 6).



Trarre beneficio dall'aiutare gli altri

La ricerca mostra che aiutare gli altri non è solo vantaggioso per coloro che ricevono aiuto, ma anche per quelli che lo danno. Avere un impatto sulla vita di un'altra persona e ricevere l'approvazione sociale porta a una migliore percezione dell'autostima e dell'autoefficacia. I risultati dei sondaggi tra gli individui che forniscono supporto ad altri (Peer Support Agent, volontari) indicano molteplici vantaggi anche per coloro che aiutano, come sentirsi apprezzati, sentirsi importanti, sentire la fiducia in sé stessi accresciuta, sperimentare cambiamenti positivi nella percezione di sé, acquisire un più profondo senso di identità e di sviluppo personale.

Tuttavia, il ruolo di "aiutante" può anche portare a logorare l'individuo e produrre sentimenti di frustrazione o sovraccarico. Per evitare che ciò accada, i futuri Peer Support Agents dovranno prima seguire una formazione specifica e ricevere un sostegno continuo da parte di un supervisore o di un consulente dell'organizzazione che promuove il programma. In effetti, la ricerca suggerisce che l'equilibrio tra offrire e ricevere supporto porta a un efficace potenziamento del Peer Support, in cui tutte le parti possono trarre vantaggio da questa pratica. Ciò è dovuto al fatto che ricevendo sostegno anche il Peer Supporter sentirà di essere accompagnato ed incoraggiato nel suo ruolo e non solamente di dover essere di incoraggiamento per i suoi pari nelle difficoltà.

Principi che ti guideranno nel tuo ruolo di Peer Support Agent²

- Rispetta le esigenze personali e riconosci l'importanza di un approccio individuale al recupero.
- Onora e rispetta dove si trovano i tuoi pari nel loro percorso unico di recupero, riconoscendo che l'attenzione è rivolta al processo e non solo al risultato finale.
- Facilita l'autodeterminazione e la presa di coscienza dei tuoi pari ad assumere un ruolo attivo nel loro recupero e benessere.
- Riconosci che gli obiettivi, i valori e le convinzioni dei tuoi pari potrebbero non essere uguali ai tuoi.
- Sii collaborativo nella costruzione di relazioni paritarie, aperte e di fiducia con i tuoi pari.
- Condividi le tue esperienze vissute in un modo che dimostri comprensione compassionevole e ispiri speranza per il recupero.
- Assicurati che le conoscenze acquisite dalla tua esperienza personale siano utilizzate in modo tale da contribuire al benessere dei pari e che la relazione sia sempre incentrata sulla parità.
- Mantieni limiti e confini reciprocamente concordati nella relazione di supporto tra pari.
- Rispetta i limiti e i confini esterni nel contesto del tuo ruolo di Peer Supporter
- Prenditi cura di te, monitora il tuo benessere e conosci i tuoi bisogni, e promuovi la cura di sé anche nei tuoi pari.
- Svolgi un ruolo attivo nel connettere i tuoi pari ad altre risorse e sii disponibile a chiedere aiuto quando necessario.
- Sii collaborativo con i partner della comunità, gli operatori e le altre persone interessate.

Riservatezza

I Peer Support Agents hanno in genere accesso a informazioni sensibili sulla vita dei pari, che, tra le altre cose, possono includere dettagli su una condizione mentale, abuso di sostanze, attività criminali, malattie infettive e orientamento sessuale. D'altra parte, la relazione tra pari implica un certo livello di apertura e intimità. Può dare luogo ad attività sociali e interazioni simili a quelle che si svolgono tra amici e di solito porta ad aprirsi e alla confidenza di informazioni reciproche tra i due pari.

2 National Certification Handbook, 2016

sociali e interazioni simili a quelle che si svolgono tra amici e di solito porta ad aprirsi e alla confidenza di informazioni reciproche tra i due pari.

Per questo è fondamentale che il Peer Support Agent conosca e comprenda gli standard prevalenti in merito al diritto alla privacy e alla riservatezza dei pari. Inoltre, tra i pari devono essere stabilite linee guida chiare sulla riservatezza reciproca, in modo che entrambi possano sentirsi a proprio agio e al sicuro, il che è un prerequisito per costruire una relazione basata sulla fiducia.

Le considerazioni generali che dovresti seguire riguardo alla riservatezza:

- Discuti questo argomento in dettaglio durante i primi incontri con il tuo pari per raggiungere un'intesa comune.
- Non condividere informazioni sul tuo pari con terze persone a meno che lui/lei non ti autorizzi specificamente a farlo.
- Riferisci informazioni riservate solo in base alla "necessità di sapere", vale a dire quando le informazioni che stai condividendo sono essenziali per garantire
- il benessere del pari, prevenire danni gravi e prevedibili al pari stesso o a terzi.
- Come Peer Support Agent condividerai le tue esperienze di recupero nel contesto del tuo ruolo di aiuto al pari. Ricorda che sei tu ad avere il controllo di cosa e come condividi, e hai il diritto di rifiutare di condividere cose che ti fanno sentire a disagio.
- Può succedere che tu sia un membro di un gruppo all'interno della tua organizzazione che lavora con la stessa persona. In queste circostanze, è probabile che le informazioni vengano condivise e ciò potrebbe influire sulla tua capacità di sviluppare connessioni e relazioni.

Inoltre, ricorda che l'organizzazione che gestisce il servizio di Peer Support ha la responsabilità di istruirti su come gestire la riservatezza e offrirti un supporto continuo in questo senso.

Allegati (dispense)

- Unità 2. Worksheet 1: "Il mio modello di riferimento"
- Unità 2. Worksheet 2: "Io come modello di riferimento"
- Unità 2. Worksheet 3: "Segretezza e riservatezza"



WORKSHEET: Il mio modello di riferimento

Pensa ad una persona che ha rappresentato (o ancora rappresenta) un modello per te. Può essere una persona che ha in qualche modo influenzato il tuo recupero dalla condizione di homeless, ma non necessariamente.

Cosa ha fatto quella persona per ispirare certi tuoi comportamenti/attitudini/risultati? Questa persona era consapevole di essere un modello di riferimento per te? Pensa e scrivile qui di seguito, a sue caratteristiche/atteggiamenti che hanno incoraggiato il fatto di seguirla come esempio.

WORKSHEET: io come modello di riferimento

Considera come potresti interagire con un pari (una persona che supporti) per concretizzare ognuno dei valori del supporto tra pari descritti di seguito.

VALORE	MODELLO DI RIFERIMENTO
SPERANZA	
EXPERIENZA	
PARITA'	
RECIPROCITA'	
SVILUPPO DELLE POTENZIALITA'	
ACCETTAZIONE	
EMPATIA	



WORKSHEET: Segretezza e riservatezza

Alcune situazioni descritte di seguito rappresentano una violazione della segretezza e della riservatezza. Sai riconoscere quali? Discutine con il resto del gruppo

SITUAZIONE	DESCRIZIONE	PERSONE COINVOLTE
Accesso al dormitorio	Chiamare l'ospite per nome	Gli operatori, la persona che viene nominate, il resto degli ospiti/residenti che possono udire il nome della persona
Agenti di Polizia intervengono all'entrata del dormitorio	La Polizia chiede di qualcuno che risiede nel dormitorio	Scambio di informazioni riservato tra la polizia e il personale del dormitorio
Agenti di Polizia intervengono dentro il dormitorio	La Polizia chiede di qualcuno che risiede nel dormitorio	Scambio di informazioni tra la Polizia e il personale. Gli altri ospiti possono udire il nome della persona che la Polizia sta cercando.
Interventi dei Servizi Sanitari	L'intervento si svolge in una sala di uso comune nel dormitorio.	Personale Medico, Operatori, la persona che necessita assistenza, il resto degli ospiti, presenti nella sala.
Intervento dei Servizi Sanitari	L'intervento si svolge nella stanza della persona che ha bisogno e nessun altro ospite o operatore è presente.	Personale medico e la persona assistita
Elenco con dati personali degli ospiti residenti lasciato in luoghi dove possa essere visto da	L'elenco può essere visto da altri ospiti del dormitorio.	Operatori e altri ospiti del dormitorio
Intervento con un utente in uno spazio privato	Intervento in una stanza private dietro ad una porta chiusa.	Operatori (o un pari di supporto) e la persona assistita.

SITUAZIONE	DESCRIZIONE	PERSONE COINVOLTE
Intervento con un utente in uno spazio comune	Intervento con un utente in uno spazio comune dove altri residenti e membri del personale possono ascoltare ciò che viene detto	Membro del personale (o un peer supporter), l'utente, altri residenti
Intervento telefonico con altri professionisti in uno spazio privato	Segnalazione di un caso o gestione di una procedura con altri professionisti	I professionisti coinvolti nella conversazione (o un peer supporter)
Intervento telefonico con altri professionisti in uno spazio ad uso comune	Parlare di un caso o gestire una procedura con altri professionisti in cui una conversazione può essere ascoltata da terze persone	I professionisti coinvolti nella conversazione (o un peer supporter) e le altre persone presenti nella stanza
Un reclamo su un altro utente in uno spazio privato	Un utente si lamenta di un altro utente con un membro del personale in una stanza privata	L'utente che presenta il reclamo, l'utente che è oggetto del reclamo, il personale
Un reclamo su un altro utente in uno spazio ad uso comune	Un utente si lamenta di un altro utente con un membro del personale in una stanza dove ci sono più persone (residenti)	L'utente che presenta il reclamo, il personale, gli altri residenti che non partecipano al reclamo ma possono ascoltare la conversazione
Documenti personali di un utente visti da terzi	I documenti personali sono collocati in luoghi in cui terzi possono vederli	Il personale, il proprietario dei documenti, altri clienti



Autovalutazione Unità 2

Ora che abbiamo terminato questa Unità, sei pronto per valutare il tuo apprendimento e la comprensione dei suoi contenuti. Valuta ogni affermazione proposta con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa “per niente” e 5 significa “assolutamente sì”.

Rifletti sulle tue risposte e sii sincero. Consegnare al formatore il foglio di autovalutazione compilato.

ESERCIZIO DI AUTOVALUTAZIONE	1	2	3	4	5
1. Ho una buona conoscenza della figura del peer supporter.					
2. Capisco l'importanza di una sana relazione con se stessi come prerequisito per aiutare gli altri.					
3. So cos'è un modello di ruolo e posso spiegare come un peer supporter può assumere questo ruolo.					
4. Posso spiegare perché aiutare gli altri può essere vantaggioso per la persona che offre l'aiuto.					
5. Sono consapevole che aiutare gli altri implica affrontare sentimenti difficili e capisco perché è importante monitorare il proprio benessere come sostenitore tra pari.					
6. Posso dire i principi che devono guidare un peer supporter nel suo lavoro.					
7. Capisco					
8. 8. Sono a conoscenza delle considerazioni generali in materia di riservatezza da seguire nel lavoro di peer supporter.					

UNITÀ 3: PEER SUPPORT E HOMELESSNESS

In questo capitolo discuteremo le cause profonde della homelessness e i modi in cui influisce sulla vita delle persone. Discuteremo anche dei modi in cui un Peer Support Agent può aiutare il pari nel suo percorso di recupero.

Cos'è la Homelessness?

Finora, gli homeless sono stati percepiti come personalmente responsabili della loro condizione, esito di errori cumulativi o di una scelta, il che contribuisce a far sentire gli homeless in colpa, indegni e frustrati. Tuttavia, la recente crisi finanziaria ha portato sempre più persone ai margini del tessuto sociale e ci ha fatto capire che l'incertezza può bussare alla porta di chiunque. È stato inoltre dimostrato che le persone che tendono a considerarsi "intoccabili" corrono anch'essi il rischio di scivolare in una condizione devastante legata al peggioramento della propria situazione abitativa, a volte rischiando lo sfratto, o di dovere condividere un posto con più persone o dormire precariamente. Pertanto, la discussione ora è su come porre fine al problema degli homeless e su come non avere più persone che vivano in condizioni non dignitose, in modo più sistematico ed efficace. Gli homeless sono uno dei tanti aspetti di un problema sociale multiforme, fortemente legato alla povertà e alle disuguaglianze che sono anch'esse in aumento. Questo è il motivo per cui i paesi della UE (Unione Europea) hanno recentemente adottato la Dichiarazione di Lisbona nella Piattaforma Europea sugli homeless, il primo tentativo in assoluto di progettare, sviluppare e attuare una politica comune sugli homeless nell'Unione Europea.

Chi è un homeless?

Secondo la definizione ETHOS sviluppata da FEANTSA, un homeless è qualcuno che:

- Dorme in modo approssimativo o in un centro di accoglienza
- Vive in un centro di accoglienza per senza dimora
- Vive in condizioni abitative precarie (a rischio di sfratto, violenza domestica, minacciato di grave esclusione a causa di affitti precari)
- Vive in condizioni abitative inadeguate (in appartamenti sovraffollati, o senza elettricità o acqua corrente, in campeggi abusivi, in alloggi inadatti)

Perché posso diventare un homeless?

La condizione di homeless è un fenomeno legato ad una forma estrema di povertà, che a sua volta e deriva da disuguaglianze esistenti nella distribuzione delle ricchezze. Più specificatamente è effetto di politiche che portano a:

- Mancanza di alloggi a prezzi accessibili

Stipendi bassi



- Lavoro irregolare
- Politiche sociali approssimative o loro mancanza
- renza di un'adeguata rete di sicurezza per le persone in condizioni di povertà ed esclusione abitativa

La condizione di homeless sta influenzando la vita di centinaia di migliaia di persone. Si stima che quasi 700.000 persone in tutta Europa vivano in condizioni precarie o in rifugi di emergenza, mentre più di 4 milioni sono considerate homeless^{3 4}



La recente pandemia di Covid 19 ha colpito ancora di più coloro che vivono senza dimora, in particolare quelli che dormono precariamente, ma anche quelli impegnati in un percorso di recupero: la vita quotidiana delle persone è cambiata letteralmente da un giorno all'altro e non c'è stato il tempo per prepararsi adeguatamente.

Una conseguenza positiva è che sempre più persone discutono di possibili modi per risolvere il problema degli homeless. Sembra che ci sia un'intesa a livello europeo che prescrive che per porre fine alla condizione degli homeless ci debba essere uno sforzo collettivo in cui tutti possano avere un ruolo significativo. Gli impegni di bilancio necessari servono a confermare la volontà di farlo.

3 https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/B-9-2020-0363_EN.html

4 <https://www.feantsa.org/en/be-fair-europe-campaign/background>

Come posso essere d'aiuto nel ruolo di peer supporter?

Il tuo contributo nel percorso di recupero di un pari è essenziale

- Il tuo contributo nel percorso di recupero di un pari è essenziale
- Puoi offrire supporto utile, incoraggiamento, speranza e forse ricoprire il ruolo di tutore con altri che affrontano situazioni simili a quelle che hai affrontato, sopportato e superato
- Puoi aiutare gli operatori di questo servizio a comprendere meglio i problemi complessi che un homeless deve affrontare quando vuole sollevarsi da questa situazione
- Puoi aiutare un homeless a fidarsi dei servizi esistenti e a presentare una richiesta di sostegno.
- Puoi rispettare i loro desideri e il loro ritmo perché capisci che il percorso di recupero ha momenti diversi e siamo tutti unici nei nostri modi per affrontarlo
- Puoi condividere ciò che già sai in modo che non sia offensivo o stigmatizzante
- Potresti avere le tue idee su come sostenere in modi alternativi e confrontarti con un operatore
- Sei stato lì; l'hai fatto.

Dove posso farlo?

Puoi contribuire nel tuo modo a seconda della tua volontà, comprensione e disponibilità:

- diventare un volontario in una rete di pari che lavora con gli homeless
- diventare un volontario presso un'organizzazione che assiste gli homeless
- cercare lavoro presso un'organizzazione che si occupa di homeless
- diventare un sostenitore dei diritti dei degli homeless



Autovalutazione Unità 3

Ora che abbiamo terminato questa Unità, sei pronto per valutare il tuo apprendimento e la comprensione dei suoi contenuti. Valuta ogni affermazione proposta con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa “per niente” e 5 significa “assolutamente sì”.

Rifletti sulle tue risposte e sii sincero. Consegnare al formatore il foglio di autovalutazione compilato.

	1	2	3	4	5
1. Sono a conoscenza delle principali cause che conducono a essere senza fissa dimora.					
2. Riesco a identificare e trattare vari stereotipi/pregiudizi relativi ai senza dimora					
3. Posso spiegare i principali diritti dei senza fissa dimora secondo le più importanti dichiarazioni e carte dei diritti mondiali.					
4. Sento che potrei partecipare a una discussione sulla discriminazione dei senzatetto fornendo spunti e argomentazioni basate non solo sulla mia esperienza					
5. Ho rafforzato la mia capacità di identificare le situazioni in cui potrebbe essere necessario oltrepassare i confini.					
6. Mi sento più capace di oltrepassare i confini nel caso sia necessario.					
7. Credo di avere la capacità di identificare e discutere scenari di riferimento in accordo con le esigenze dei miei pari					
8. Le informazioni che ho appreso in questa unità mi aiuteranno a gestire la serie principale di compiti relativi al ruolo del Peer Supporter di persone senza dimora					

UNITÀ 4: RECUPERO E SALUTE MENTALE

Il disturbo mentale colpisce la mente delle persone nella sua interezza (pensieri, emozioni, comportamenti e umore). Ha un impatto profondo nella vita quotidiana e spesso influenza la capacità di essere parte di una relazione sana.

Nell'ambito dei problemi di salute mentale è importante accettare che prendersi cura non necessariamente coincide con "guarire" da una condizione. Il così detto "Recovery Approach", ovvero "Metodo di Recupero" (da qui in poi manterremo la forma inglese) della salute mentale, evidenzia l'importanza di attribuire al paziente il ruolo di protagonista principale nel processo di cura, per riprendere il controllo della propria vita e delle proprie emozioni. L'obiettivo è fornire strumenti e opportunità per affrontare in modo sano la propria condizione mentale.

In questo capitolo parleremo di:

- Malattie mentali di base: descrizione delle principali patologie, alcuni sintomi, alcune tipologie per ogni condizione e una testimonianza diretta di una persona che soffre di quel disagio
- Abuso di sostanze
- Modalità per mantenere la propria salute mentale

Malattie mentali di base e il loro effetto sul funzionamento

I dati mostrano che la prevalenza dei comuni problemi di salute mentale è oltre il doppio tra la popolazione homeless rispetto alla popolazione generale, mentre la probabilità di sviluppare psicosi può essere da 4 a 15 volte superiore per le persone colpite dalla emarginazione sociale. Data la grande importanza della salute mentale nella qualità di vita di un individuo, è fondamentale tenere presente le differenze tra le varie malattie mentali per comprendere appieno le esigenze, caso per caso, e sviluppare un accurato piano di cura per ogni persona.

Sebbene un Peer Supporter non sia direttamente coinvolto nel trattamento di dette condizioni di salute mentale, imparare a distinguere le varie malattie mentali è fondamentale per avvicinarsi agli utenti nel modo giusto. Comprendere la condizione

mentale di una persona, aiuta a calibrare il sostegno da offrire in funzione delle sue difficoltà.

Inoltre, per quei clienti che presentano sintomi di un problema mentale ma non hanno mai ricevuto una diagnosi e non stanno ricevendo cure, il ruolo del Peer Supporter potrebbe essere quello di aiutare i servizi per i senza dimora/servizi sanitari a rilevare il problema nella persona, informando un professionista della salute mentale.

Di seguito è riportato un breve elenco dei disturbi mentali più comuni e delle loro caratteristiche di base.



Disturbi d'ansia

L'ansia è un'esperienza comune a tutti, ma per chi soffre di disturbo d'ansia, questa rappresenta uno stato di allarme e paura quotidiana e spesso questo sintomo peggiora di giorno in giorno e diventa una barriera per una vita e relazioni sane.

Alcuni dei sintomi includono:

- Irrequietezza
- Tensione muscolare
- Attacchi improvvisi e ripetuti di intensa paura

Algunos tipos de ansiedad son:

- Disturbo d'ansia generalizzato
- Attacchi di panico
- Fobie

"...Per me stare a casa peggiora le cose, perché è quando sono solo che i cattivi pensieri si insinuano e inizia il panico. Non ho distrazioni né fuggo dai pensieri negativi, quindi mi sento facilmente sopraffatto ..."

Disturbo da deficit di attenzione e iperattività (ADHD)

Il disturbo ADHD è un disturbo dello sviluppo definito da disattenzione (difficoltà a rimanere sul compito, ascolto); disorganizzazione (perdita di materiali); iperattività-impulsività (irrequietezza, difficoltà a stare seduti o ad aspettare).

Alcuni dei sintomi possono includere:

- Disattenzione o iperattività
- Deficit nell'interazione sociale e nella comunicazione
- Deficit di apprendimento nelle aree della lettura, della scrittura e della matematica

Alcuni degli esempi di altri disturbi dello sviluppo neurologico includono:

- Disturbo dello spettro autistico (ASD)
- Disturbi dell'apprendimento

"Ogni volta che mi sedevo al computer mi alzavo di nuovo subito dopo, il documento Word vuoto era una vergognosa testimonianza della mia mancanza di concentrazione. Alcuni giorni non riuscivo ad arrivare alla mia scrivania. Era come se i miei pensieri fossero stati scritti su post-it, centinaia di post-it che vorticavano in una gigantesca galleria del vento. Anch'io ero nella galleria del vento, che afferravo freneticamente ogni foglietto di carta". (The Times, Bloodworth, 2021)

Disordine Bipolare

Il disturbo bipolare fa sì che l'umore, l'energia e la capacità di pensare in modo coerente di una persona cambino drasticamente. Le persone con questo tipo di disturbo hanno un cambiamento estremo del loro umore in una sequenza continua di alti e bassi. Alcune di loro possono vivere a lungo senza sintomi. In alcuni casi, possono passare molti anni tra un episodio e un altro.

Alcuni sintomi possono includere

- Mania o ipomania, come periodi di attività ed energia eccessive
- Episodi di sintomi depressivi
- Sbalzi d'umore

Alcuni tipi di disturbi bipolari sono:

- Disturbi d'ansia
- Alcuni disturbi del controllo degli impulsi

“Immagina di ubriacarti, ma senza alcool. Ti senti più leggero, più sicuro nel tuo modo di parlare e più avventuroso del normale. Pian piano, il tuo giudizio inizia ad annebbiarsi. Ti sopravvaluti. Gli estranei sono improvvisamente amici. La realtà inizia a cambiare: inizi a percepire cose che prima non percepiti...dormivo o mangiavo a malapena. Sono passato dal sentirmi estremamente spaventato a essere aggressivo, eccessivamente sessualmente eccitato o estroverso... Ho smesso di prendermi cura del mio corpo, credendo di essere immortale... Quello che è successo pochi mesi dopo... La depressione si è insinuata nella mia mente e mi ha tolto costantemente la vita. Mi sentivo insicura, inutile, silenziosa e intorpidita. Un peso per tutti quelli che mi circondavano. Il suicidio era un argomento ricorrente nei miei pensieri”.

Depressione

I disturbi depressivi, spesso noti come depressione clinica, sono caratterizzati da un persistente senso di mancanza di speranza e disperazione. A causa di ciò, può diventare difficile tenere il passo con le normali attività della vita quotidiana (mangiare, dormire, lavorare e godersi gli amici e gli hobby).

Alcuni sintomi possono includere

- Stanchezza cronica e mancanza di energia
- Perdita di interesse o piacere in attività che la persona era precedentemente solita fare con piacere
- Insonnia o ipersonnia (sonno eccessivo) quasi ogni giorno
- Difficoltà di concentrazione, indecisione

Alcuni dei disturbi depressivi comuni includono:

- Disturbo Depressivo Maggiore
- Disturbo affettivo stagionale
- Depressione post-parto



“La qualità della mia vita si è deteriorata negli ultimi anni a causa dell’enorme quantità di sforzi e lotte necessarie per svolgere così tanti compiti... Ho bisogno di uscire e fare cose, come andare a concerti o eventi scolastici, o partecipare alle riunioni, e alcune di queste cose sono abbastanza difficili da motivarmi ad alzarmi e andare. È stato difficile per me anche alzarmi dal letto per fare una passeggiata, nonostante camminare sia una delle mie attività preferite”. ..

Disturbi della personalità

I disturbi di personalità generano sostanziali problemi e restrizioni nelle relazioni, nelle attività sociali, nel lavoro e nella scuola, perché gli individui con disturbi di personalità hanno difficoltà a percepire e a relazionarsi con circostanze e persone.

Alcuni dei sintomi sono:

- Mentire insistentemente, rubare, creare false identità, truffare gli altri
- Relazioni instabili e intense
- Mancato riconoscimento dei bisogni e dei sentimenti degli altri

Alcuni dei tipi di disturbi di personalità sono:

- Disturbo borderline della personalità
- Disturbo antisociale della personalità
- Disturbo narcisistico della personalità

“Poi lunedì mi sono svegliato sentendo tutt’altro. Ero depresso, ma anche ansioso e perplesso. Ero stanco e agitato, volevo fare tutto e niente allo stesso tempo; Volevo parlare con i miei amici ed essere solo”.

Disturbo post traumatico da stress (PTSD)

Il PTSD può verificarsi in persone che hanno vissuto o assistito a un evento traumatico come disastri naturali, un gravi incidenti, atti terroristici, aggressioni sessuali, guerre/combattimenti, etc..

Alcuni dei sintomi sono:

- Rivivere l’evento traumatico
- Evitamento delle relazioni
- Disturbi del pensiero e dell’umore

Alcuni dei tipi sono:

- Sindrome da stress post-traumatico
- Disturbo acuto da stress
- Disturbi dell’adattamento

“Non ho potuto chiudere gli occhi per mesi dopo l’incidente, senza rivedere la faccia del mio aggressore. Ero tormentata da sogni e orribili flashback. Non sono riuscita a dormire

da sola nella mia casa per quattro anni dopo l’incidente. Ricontrollavo tutte le finestre, le porte e le serrature con una vigilanza ossessiva”.

Schizofrenia e altri disturbi psicotici

I disturbi psicotici sono malattie gravi che colpiscono i pensieri e le percezioni e rendono difficile per qualcuno riconoscere ciò che è reale e ciò che non lo è.

Alcuni dei sintomi più comuni sono:

- Deliri
- Allucinazioni
- Pensiero e linguaggio disorganizzati

Alcuni tipi di disturbi psicotici sono:

- Schizofrenia
- Disturbo delirante

Quando sento voci, ehm, che mi impediscono di svolgere le mie faccende quotidiane, mi distraigo con le voci”; “...le voci, come hanno influenzato la mia vita, uh, semplicemente vivendo giorno per giorno essenzialmente... Uscire, fuggire e fare cose, umm, solo uh, ... “Non oso uscire adesso, i pensieri nella mia testa mi fanno pensare cose cattive. Quando c’è molta gente in giro, divento nervoso”.

Abuso di sostanze e dipendenza

Per diagnosticare un disturbo da tossicodipendenza, ci si riferisce ad alcuni comportamenti, tra i quali:

Alcuni dei sintomi includono:

- Bramare la sostanza
- Ritiro da amici e familiari
- Cambiamenti improvvisi nel comportamento
- Avere comportamenti rischiosi
- Sviluppare una tolleranza, che porta ad aumentare la dose
- Avvertire sintomi di astinenza dopo l’interruzione

Alcune sostanze che hanno correlazione con i disturbi della dipendenza sono alcol, cannabis, oppiacei, cocaina, tabacco, ...

Un esempio di disturbi comportamentali da dipendenza è il disturbo del gioco d’azzardo

“Quello che inizialmente credevo fosse l’eroina si è rivelato essere fentanyl. Qualcosa di cui non ero a



conoscenza. Mi è piaciuto; Non mi sentivo inutile o in agonia, e mi sentivo amata da questa sostanza piuttosto che da altre. Questa è stata di gran lunga la relazione più malata e velenosa che abbia mai avuto. Ne sono stata dipendente sin dal primo giorno. Da quella prima volta che ho fumato una canna. Ma pensavo che questa fosse la vita. Questo era il modo di vivere. Questa era la connessione che desideravo. Nulla si frapponeva tra me e la relazione”.

Cosa si intende per recupero della salute mentale?

È importante rendersi conto che il recupero non necessariamente presuppone una “guarigione”, ma implica necessariamente una cura. Curarsi significa essere in grado di creare e vivere una vita appagante e significativa e di poter fare parte della propria comunità anche quando le difficoltà di salute mentale persistono.

La cura abbraccia l’intera vita della persona, non solo i suoi sintomi. Implica:

- alimentare la speranza; essere ottimisti riguardo al futuro; credere in sé stessi; avere un senso di competenza personale;
- avere uno scopo; dare un senso alla propria vita nonostante le difficoltà legate al disagio mentale;
- costruire relazioni sane;
- acquisire l’indipendenza.

Il processo di recupero si articola normalmente secondo cinque fasi

- Consapevolezza – rendersi conto che non tutto è perduto e che una vita piena è raggiungibile;
- Ritiro – un periodo di ritiro segnato da un profondo senso di perdita e disperazione;
- Progettualità - valutare i punti di forza e le carenze in termini di recupero e iniziare a lavorare sul miglioramento delle capacità di guarigione;
- Ricostruzione: lavorare attivamente verso un’identità positiva, stabilire obiettivi significativi e assumere il controllo della propria vita;
- Crescita – una buona qualità della vita include sentimenti di benessere, controllo e autonomia, una percezione positiva di sé, un senso di appartenenza, partecipazione ad attività piacevoli e significative e una visione ottimistica del futuro.

Sensazioni di benessere, controllo e autonomia, una positiva percezione di sé, un senso di appartenenza, coinvolgimento in attività piacevoli e significative e una visione fiduciosa del futuro contribuiscono a un’elevata qualità della vita. Naturalmente, i sentimenti negativi sono da mettere in conto come parte normale del processo di cambiamento, non dovrebbero essere considerati lati negativi in quanto sono inevitabili nel lungo viaggio per riprendersi dai problemi di salute mentale. Possono emergere dal progressivo spostamento nell’autocoscienza, quando si rivalutano le scelte passate, e sono anche molto frequenti quando si combattono dipendenze da sostanze che possono essere legate alle condizioni mentali dell’individuo.

Essere senza fissa dimora è impegnativo e pericoloso, per questo motivo chi è in questa condizione tende ad essere diffidente o introverso quando viene avvicinato. Ottenere la fiducia è un lavoro duro, ma è un passo fondamentale nel processo di recupero.

I professionisti non possono dare inizio ad un processo di recupero senza avere prima stabilito un rapporto di fiducia con la persona senza dimora. I Peer Supporters possono svolgere un ruolo chiave in questo delicato processo, soprattutto all'inizio. Avere storie simili e conoscere le difficoltà che comporta la vita ai margini, sono punti di forza quando si tratta di creare una relazione positiva tra gli homeless e il personale dei servizi sociali. Condividere queste esperienze comuni rende più facile rompere il ghiaccio e può far sentire la persona più a suo agio nell'esprimere i propri bisogni e nell'aprirsi con le proprie storie di vita. Praticando l'ascolto attivo, i Peer Supporters possono costruire una connessione fiduciosa e significativa con gli utenti, che alla fine li farà sentire compresi e al sicuro mentre affrontano i cambiamenti che fanno parte del processo di recupero (impareremo di più sull'ascolto attivo e altre tecniche di comunicazione nell'unità Comunicazione).

Allegati (Dispense)

- Allegati (Dispense)

WORKSHEET: CONDIZIONI MENTALI

Pensa ad alcuni dei sintomi comuni delle malattie mentali riportati nella tabella sottostante. Prendi nota.

CONDIZIONE	SINTOMI
Disturbi d'ansia	
Sindrome da deficit di attenzione e iperattività	
Disturbo bipolare	
Depressione	
Disturbi della Personalità	
Disturbo	
Schizofrenia e altri disturbi psicotici	
Dipendenza e abuso di sostanze	

Autovalutazione Unità 4

Ora che abbiamo terminato questa Unità, sei pronto per valutare il tuo apprendimento e la comprensione dei suoi contenuti. Valuta ogni affermazione proposta con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa “per niente” e 5 significa “assolutamente sì”.

Rifletti sulle tue risposte e sii sincero. Consegnare al formatore il foglio di autovalutazione compilato.

	1	2	3	4	5
1. Conosco l'effetto sul funzionamento causato dalle malattie mentali					
2. Ho una conoscenza di base delle principali malattie mentali e dei loro sintomi					
3. Posso spiegare cosa differenzia l'abuso di sostanze dalla dipendenza da sostanze					
4. Posso spiegare la differenza tra recupero e cura					
5. So cosa comporta il processo di recupero					
6. Posso nominare e spiegare le cinque fasi del processo di recupero					
7. Capisco come la figura del peer supporter possa essere di aiuto nel recupero di una persona senza fissa dimora alle prese con la propria salute mentale					



UNITÀ 5 / TRAUMA E HOMELESSNESS

In questa unità imparerai le informazioni di base sul trauma e su come influenza la capacità funzionale, la salute e la qualità della vita della persona. Imparerai cos'è il trauma e quali sono i diversi tipi di trauma. Conoscerai la Window of Tolerance (il termine verrà mantenuto in inglese, troverai la sua spiegazione più sotto**) e imparerai a conoscere i sintomi del trauma. Questa unità aumenta la tua comprensione sulla condizione delle persone senza dimora come di per sé traumatica e ti offre strumenti per lavorare con persone traumatizzate. Capirai come le esperienze di violenza possono causare traumi.

Cos'è un trauma?

Una crisi traumatica è la conseguenza della esposizione ad un evento improvviso, minaccioso, inaspettato e insolitamente potente che causerebbe sofferenza a chiunque. La traumatizzazione si verifica quando una persona non trova i modi per proteggersi dal dolore causato dall'evento traumatico. Il dolore mentale è talmente insopportabile, che gli eventi si bloccano nella mente e nel corpo. Oltre all'evento traumatico al quale si può essere esposti in prima persona, anche l'essere testimoni di un'esperienza traumatica che riguardi un'altra persona, può causare un trauma.

I traumi si possono dividere in due gruppi:

Tipo 1 si riferisce a singoli incidenti che sono inaspettati e vengono fuori dal nulla.

Tipo 2 si riferisce a traumi complessi che possono essere stati vissuti durante l'infanzia o nelle prime fasi dello sviluppo di una persona. Il trauma di tipo 2 si sviluppa anche da esperienze traumatiche ripetitive e di lunga durata.

ESEMPI DI TRAUMA

TIPO 1	TIPO 2
<ul style="list-style-type: none"> • Malattie o ferite gravi • Aggressioni violente e sessuali • Scippi o rapine • Essere testimoni di un attacco terroristico o disastro naturale etc. • Incidente stradale • Episodio di guerra • Ospedalizzazione (anche psichiatra) • Nascita di un bambino • Trauma medico • Tentativo di suicidio • Diagnosi di malattia incurabile 	<ul style="list-style-type: none"> • Abuso emotivo infantile • Violenza domestica • Negligenza emotiva e trauma dell'attaccamento • Abbandono • Abuso verbale • Coercizione • Abuso fisico domestico • Diagnosi errata a lungo termine di un problema di salute • Bullismo a scuola o in un contesto lavorativo • Abuso emotivo e sessuale • Negligenza fisica • Educazione troppo rigida (a volte religiosa)

Le esperienze traumatiche sono immagazzinate e rimangono spesso “incistate” nella memoria a differenza dei “normali” eventi quotidiani. Quando una persona si trova in una situazione altamente stressante, il suo corpo secerne i cosiddetti ormoni dello stress che rafforzano l’immagazzinamento nella memoria di una situazione traumatica. I ricordi traumatici sono registrati, almeno in parte, in forma non linguistica: immagini, odori, emozioni e suoni.

Sintomi del trauma

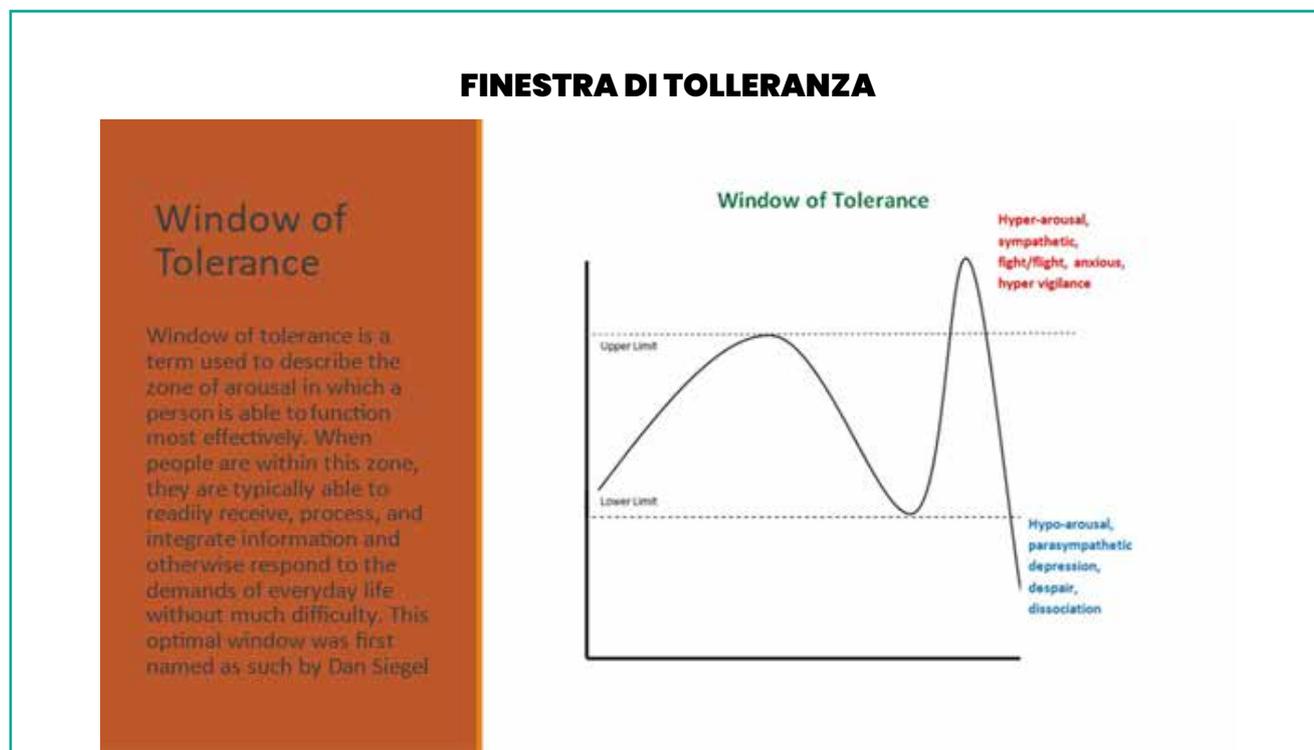
I sintomi del trauma possono includere sintomi fisici, mentali o sociali di quasi tutti i tipi, nonché sintomi legati alla regolazione affettiva. Le manifestazioni possono includere, ad esempio, deficit di attenzione, distrazione, svenimenti, dipendenze, attacchi di panico, disturbi alimentari, dolore fisico e intorpidimento, difficoltà di fiducia, allucinazioni, depressione e stanchezza. Tra i molti sintomi diversi, abbiamo scelto i seguenti per concentrarci sui problemi di regolazione della attivazione psicofisiologica.

1. Problemi di attivazione psicofisiologica e Window of Tolerance**

I problemi di attivazione psicofisiologica, sono sintomi molto tipici del trauma. Nello stato di ipoecitazione, il sistema nervoso parasimpatico risponde all'esperienza traumatica con l'immobilizzarsi. Questa condizione può essere confusa con la depressione. Uno stato costante di ipoecitazione può facilmente portare all'isolamento e al prolungamento della immobilità. Sentimenti di vuoto, esaurimento, mancanza di pensieri, lentezza e funzionamento alterato possono portare a isolarsi. Il funzionamento di tutte le attività è notevolmente ridotto.

Al contrario, nello stato di sovraccitazione, la modalità "lotta o fuga" è attivata e sostenuta dal sistema nervoso simpatico: la respirazione e la frequenza cardiaca sono aumentate, i sensi sono acuti e il corpo è pronto ad attaccare il nemico o a fuggire. Molti individui traumatizzati vivono in uno stato di tensione costante. I sintomi possono includere: ansia cronica, difficoltà ad addormentarsi o rimanere addormentati, difficoltà di concentrazione, irritabilità, rabbia e scoppi di rabbia, attacchi di panico e essere costantemente in guardia contro le minacce.

** *Window of Tolerance* è un termine usato per descrivere la zona di attivazione psicofisiologica in cui una persona è in grado di funzionare nel modo più efficace. Quando le persone si trovano all'interno di questa zona, sono in genere in grado di ricevere, processare e integrare prontamente le informazioni e rispondere alle richieste della vita quotidiana senza troppe difficoltà. Questa finestra ottimale è stata denominata *Window of Tolerance* per la prima volta da Dan Siegel.



2. Difficoltà nelle relazioni interpersonali

Nelle loro relazioni, le persone traumatizzate affrontano spesso molte sfide e complessità. Queste complessità sono legate alla mancanza di esperienza di relazioni affidabili e sicure. Semplicemente non hanno avuto la possibilità nella vita di imparare come funzionano le relazioni normali, come difendersi e non essere d'accordo con gli altri a volte, come ascoltare ed essere ascoltati, come scusarsi e perdonare, e andare avanti insieme.

3. Emozioni e distacco

Molte persone traumatizzate descrivono di aver perso il contatto con i propri sentimenti. Spesso, il distacco emotivo può essere collegato alla descrizione di eventi traumatici o di qualche altra situazione stressante consciamente o inconsciamente. Per altri, il distacco è qualcosa di normale nella vita di tutti i giorni. Hanno emozioni isolate da qualche parte al di fuori della loro consapevolezza, in modo che i sentimenti non possano attivarsi correttamente nella vita di tutti i giorni, non importa quanto naturale possa essere.

Alcune persone sentono che la loro vita non è altro che forti emozioni e si ritrovano a oscillare da un estremo all'altro. Per alcuni mancano completamente le emozioni. In alternativa, alcuni possono cadere in uno stato di assenza di emozioni e, nell'istante successivo, diventare estremamente emotivi. Emozioni più lievi o intermedie possono essere difficili da riconoscere.

4. Comportamento di dipendenza e autodistruttivo

Il trauma emotivo può portare a varie dipendenze. In altre parole, le dipendenze possono essere radicate in esperienze di estraneità, distacco e sconnessione, per le quali si sta cercando di trovare una soluzione. Alla ricerca di una soluzione, il tossicodipendente rimane intrappolato in attività o sostanze che producono piacere, eccitazione, sollievo, appagamento. La dipendenza può manifestarsi come dipendenza da alcol o droghe, pornografia, cibo o gioco d'azzardo, o anche da qualche tipo di attività o lavoro. La dipendenza può essere vista come un tentativo di riparare o alleviare un trauma precoce, inconscio o identificato.

L'autodistruttività si presenta in molte forme, inclusa la ripetizione di eventi traumatici, l'intorpidimento delle proprie emozioni o la fuga da se stessi. Spesso, l'idea nell'esperienza del dolore è quella di evitare qualche emozione o ricordo traumatico che sarebbe ancora più doloroso. Per quanto irrazionale sembri, per il sistema, questi pensieri maligni e rabbiosi sono ben intenzionati. Durante alcune condizioni opprimenti nella propria vita, la parte autodistruttiva è servita a proteggere le altre parti facendo del male a se stessi. Tuttavia, nella vita adulta, è disponibile una gamma molto più ampia di meccanismi di coping. Nel recupero, è importante che l'individuo pratichi la protezione di se stesso e di tutte le sue parti utilizzando strategie alternative non distruttive.

Trauma e homelessness sono interconnessi

1. Le esperienze traumatizzanti possono essere un fattore importante nel percorso di molte persone che vivono per strada. È probabile che le persone senza dimora abbiano subito qualche forma di trauma, spesso durante l'infanzia. L'85% di coloro che fanno esperienza di giustizia penale, abuso di sostanze e servizi per i senza dimora, abbiano subito traumi da bambini.
2. Il trauma si verifica spesso anche quando si è senza dimora, ad esempio per essere vittima di



un'aggressione, di violenza sessuale o qualsiasi altro evento violento. Le persone possono anche essere nuovamente traumatizzate da servizi sociali che le fanno sentire impotenti e controllate; ad esempio, se mancano di privacy e/o vengono fatti oggetto di pretese troppo impegnative.

3. Lo stesso vivere per strada può essere considerato un trauma per molti aspetti. Spesso la perdita di una casa insieme alla perdita dei legami familiari e dei ruoli sociali può essere traumatica. Questo perché “come per altri traumi, essere senza dimora rende le persone incapaci di controllare la propria vita quotidiana”.

Violenza e Homelessness

Le persone senza dimora fanno esperienze di violenza. La violenza subita dalle donne homeless è particolarmente frequente. Nel Regno Unito, ben il 95% delle donne senzatesto ha subito violenze fisiche e l'80% ha subito violenze sessuali. Presumibilmente le cifre potrebbero essere simili in altri paesi. Le esperienze di violenza e sfruttamento di molte donne sono iniziate nella loro stessa infanzia. Avere fatto esperienza di violenza domestica è comune tra i giovani, gli adulti single e le famiglie che diventano senza dimora. Per molti, è la causa immediata della loro condizione di homelessness.

“La violenza domestica può essere definita come un danno fisico, sessuale o psicologico prodotto da un attuale o ex partner o coniuge, nonché da altri membri della famiglia o dai familiari di un partner. La violenza domestica può assumere molte forme, tra cui lesioni fisiche, abusi e stupri o crudeltà mentale sotto forma di bullismo, insulti o molestie. Molto spesso, la violenza domestica è una combinazione di abusi fisici, sessuali e/o emotivi. Questo tipo di violenza può verificarsi tra coppie eterosessuali o LGBTQ2S e non richiede intimità sessuale”. Domestic violence - Homeless Hub

Ci sono varie forme di violenza:

- **Violenza fisica:** spingere, prendere a pugni, prendere a calci, tirare i capelli, colpire la testa, graffiare, strappare, scuotere, usare un'arma da fuoco o da taglio, minacciare di violenza fisica.

“Dormo spesso, con qualcun altro, perché dormire da solo è pericoloso. Sono stato picchiato molte volte mentre tutte le mie cose sono state derubate. Ma a volte sono stato anch'io violento. Per la strada vigono le leggi della giungla. - Uomo di 49 anni”

- **Violenza psicologica:** sottomissione, critica, insulti, disprezzo, controllo, restrizione dell'interazione sociale, gelosia morbosa, isolamento, rottura di cose, danni agli animali domestici o la minaccia di una delle suddette cose o suicidio.

“Ora, a posteriori, ho capito che cos'è la violenza. Durante il periodo in cui vivevo per strada, sono stata insultata sia da altri senzatesto che dai passanti. Poi, sono stata nelle grinfie di una banda per un certo periodo. Se non rubavo per loro, minacciavano di uccidere il mio cane”. Donna dopo 8 anni di vita per strada.

- **Violenza sessuale:** stupro, tentato stupro, coercizione in varie forme di attività sessuale o rapporto sessuale, minaccia di violenza sessuale, svilimento sessuale, costrizione alla pornografia, divieto dell'uso di contraccettivi, induzione all'aborto, limitazione dell'autodeterminazione sessuale.

“Essere una senzatetto non è sicuro. Sono abituata a essere toccata anche se non voglio. A volte ho un posto dove dormire da alcuni uomini e spesso chiedono sesso in cambio. Alcune volte ho acconsentito perché temevo di essere violentata. Adesso ho capito che era stupro”. Donna di 26 anni

- **Violenza economica:** impedire l’uso autonomo del denaro, impedire la partecipazione al processo decisionale sul denaro o forzare la consegna del proprio denaro a un’altra persona, minacciare di violenza economica o ricatto.

“Non ho mai avuto soldi. Dovevo dare i sussidi sociali al mio coniuge e lui mi dava un po’ di soldi se avevo bisogno di qualcosa. Aveva anche la mia carta d’identità, che spesso perdeva. Il mio assistente sociale non capiva perché avevo spesso bisogno di un nuovo documento d’identità. Pensava che fossi negligente e che l’avessi persa io”. Giovane donna

- **Stalking:** contatti indesiderati ripetuti, diffusione di informazioni false, distruzione di proprietà, intimidazione, inseguimento, spionaggio, furto e uso improprio di dati personali.

“Ora sono in un centro di accoglienza con i miei figli. Siamo senza dimora perché non possiamo tornare a casa nostra. Mio marito è violento e mi sta perseguitando. Aspettavamo da tempo di andare in una nuova casa, ma è difficile trovarla. Dobbiamo trasferirci in un’altra città e non possiamo vivere in un appartamento al primo piano perché lì non mi sento al sicuro. Il mio assistente sociale non lo capisce”. Madre di due bambini

- **Abuso o negligenza:** lasciare un bambino, un anziano o una persona disabile incustodito, senza aiuto o cure mediche in situazioni in cui la vittima è dipendente. Danneggiare un’altra persona con droghe, sostanze intossicanti, sostanze chimiche o solventi.

“Quando ero bambina i miei genitori mi lasciavano a casa da sola per giorni. Avevano un problema di abuso di sostanze. Sono dovuta andare in una casa famiglia e ho iniziato a fare uso di droghe io stessa. Non sono stata in grado di prendermi cura dei miei figli. Li ho dati via perché non voglio che facciano le stesse esperienze che ho fatto io”. Donna di 44 anni, da 5 anni senza dimora”

- **Violenza culturale o religiosa:** costringere al rispetto di una convinzione religiosa, minaccia di violenza o uso della violenza con riferimento alla religione o alla cultura come giustificazione, ad es. onorare la violenza, le minacce radicate nella religione.

“La mia famiglia era molto religiosa e vivevamo in una piccola località. So da quando ero molto giovane di essere omosessuale. Quando l’ho detto ai miei genitori, mi hanno considerato malato. Non sono stato accettato nella mia comunità religiosa e ho dovuto andarmene da casa in una città più grande. Ero solo e non conoscevo nessuno. Ho iniziato a bere alcolici, ho interrotto i miei studi e sono finito senza dimora”. Uomo di 39 anni

Allegati (Dispense)

- Unità 5. Worksheet 1: Che cos'è il trauma?
- Unità 5. Worksheet 2: Finestra di tolleranza

WORKSHEET: Che cos'è il trauma?

Caffè dal mondo. Principali punti di discussione riassunti

Tabella A: *trauma di tipo 1 (ovvero singoli eventi traumatici)*

Che tipo di situazioni traumatiche individuali può affrontare una persona nella sua vita?

Tabella B: *trauma di tipo 2 (es. esperienze traumatiche ricorrenti e prolungate)*

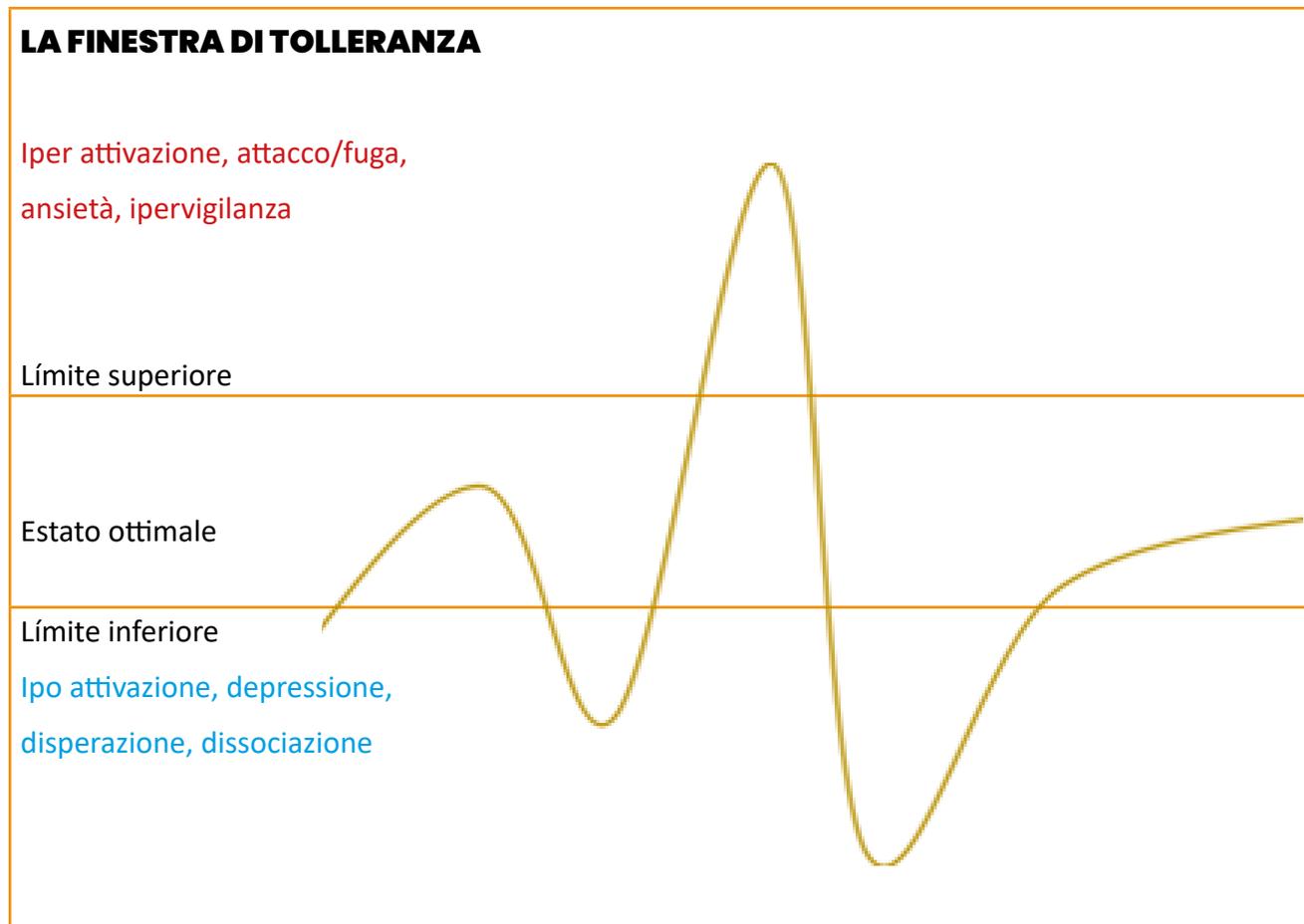
Che tipo di eventi sono questi?

Tabella C: *Che tipo di eventi traumatici possono essere associati ai senzatetto del mismo)?*

(prima o durante i senzatetto)?



WORKSHEET: Finestra di tolleranza



In quali situazioni ti senti molto attivato? Cosa percepisci a livello fisico?

Cosa ti aiuta a calmarti?

In quali situazioni ti senti scarsamente attivato? Cosa percepisci a livello fisico?

Cosa ti aiuta ad ottimizzare il tuo livello di energia?



Autovalutazione Unità 5

Ora che abbiamo terminato questa Unità, sei pronto per valutare il tuo apprendimento e la comprensione dei suoi contenuti. Valuta ogni affermazione proposta con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa “per niente” e 5 significa “assolutamente sì”.

Rifletti sulle tue risposte e sii sincero. Consegnare al formatore il foglio di autovalutazione compilato.

	1	2	3	4	5
1. So cos'è un trauma.					
2. Capisco cosa può causare un trauma.					
3. Capisco come il trauma possa influenzare il funzionamento umano.					
4. Ho una migliore comprensione della mia storia e di eventuali eventi traumatici che potrebbero essermi accaduti.					
5. Capisco come i cambiamenti nella regolazione dell'eccitazione di una persona influenzino il suo comportamento e la sua capacità di funzionare.					
6. Capisco come gli eventi traumatici aumentino il rischio di senzatetto.					
7. Riconosco diverse forme di violenza.					
8. Mi sento più preparato a lavorare con persone che hanno subito un trauma.					

UNITÀ 6 / USARE LA TUA ESPERIENZA DI VITA PER AIUTARE GLI ALTRI

Le esperienze personali condivise sono un elemento chiave dei programmi e dei servizi basati sui pari, in termini di contributo nello stabilire la relazione tra pari. Le esperienze di vita simili ti aiuteranno a entrare in relazione con i tuoi pari. Allo stesso modo, conoscere le tue esperienze può aiutare i tuoi pari a trovare i propri modi per i cambiamenti nella loro vita. In questo capitolo imparerai gli aspetti che aiuteranno te e il tuo pari a trarre il massimo dalla condivisione delle esperienze, così come a riconoscerne altri da evitare.

Il fatto che tu stia partecipando al programma di formazione JCS significa che sei interessato all'idea di sostenere altre persone che stanno attraversando situazioni di vita difficili, simili a quelle che hai passato tu stesso in passato, e vuoi prepararti per questo.

Indipendentemente dai desideri e dalla motivazione, per alcune persone ci vuole tempo e pratica per sentirsi a proprio agio nel condividere la propria esperienza. Ecco perché questa formazione - le informazioni e gli esercizi contenuti - ha lo scopo di aiutarti a sentirti a tuo agio nel ruolo di un pari che condivide. Tuttavia, questo deve essere visto come un processo e sarai tu a stabilire il ritmo con cui sarai disposto a rivelare diversi aspetti della tua storia. Per il modo in cui sono pianificate, la maggior parte delle attività ti permette di scegliere di cosa parlare all'interno della vasta gamma di esperienze personali. In effetti, ciò di cui hai scelto di parlare non deve essere necessariamente riportato alla tua esperienza di homeless. Ricorda che sei tu ad avere il controllo della situazione e della tua storia, e in ogni momento sei libero di decidere quali aspetti vuoi condividere.

Prima di condividere la tua esperienza di vita

I Peer Supporter sono tenuti a essere un modello di riferimento e di speranza per il processo di recupero, all'interno della relazione tra pari

- I Peer Support Agents sono una testimonianza della possibilità di recupero
- Sono la prova che le persone possono imparare dalle sfide e dalle battute d'arresto
- Sono la prova che tutti noi abbiamo speranze, sogni e aspirazioni e possiamo lavorare per realizzare il nostro pieno potenziale.
- I Peer Supporter si propongono come condizione alla quale poter aspirare.

Occorre però fare attenzione alla condivisione dell'esperienza vissuta

- Condividere la tua storia non è uno scopo in sé. Lo scopo è ispirare speranza, mostrare empatia e reciprocità, non solamente condividere la tua storia.
- La tua storia di recupero e ciò che ti ha aiutato, potrebbe anche aiutare altre persone, ma potrebbe non essere utile per tutti.
- Evita di generalizzare le tue esperienze. Assicurati invece di fare riferimento a te stesso quando condividi usando i pronomi in prima persona (io, me, mio ...), ad es. "Questo mi ha aiutato"...; "Nel mio caso ha funzionato"...; "La mia esperienza con"...; "La mia situazione"...
- Evita di comunicare dettagli che potrebbero condizionare o provocare il tuo pari.
- Devi usare l'esperienza vissuta e la tua storia in modo costruttivo e ponderato.



Come condividere l'esperienza vissuta (la tua storia) intenzionalmente

- Cerca di scoprire un terreno comune: fai domande e ascolta il tuo pari.
- Ricorda che condividere la tua storia in segmenti piccoli e ben mirati, spesso ha un impatto maggiore rispetto a raccontarla tutta in una volta. Ascolta il tuo pari e usa la tua conoscenza e intuizione per stabilire il momento migliore per raccontare determinate parti della tua storia.
- Riconosci che ogni persona è unica: l'esperienza di ogni persona riflette ciò che ha imparato a conoscere grazie a dove è stata.
- Cerca di mantenere la tua storia equilibrata e autentica. Accertati di evitare sia un'esagerata positività, che un'esagerata negatività.
- Concentrati sulle parti della tua storia che ispirano speranza, autodeterminazione e responsabilizzazione.
- Evita di dare consigli diretti o di dire ai tuoi pari cosa fare.

A cosa dobbiamo pensare quando condividiamo l'esperienza vissuta?

- Si tratta di imparare e rinominare le esperienze, a rivalutare ciò che sappiamo e dare un senso alle nostre esperienze incoraggiandosi a vicenda.
- Accetta le persone per quello che sono. Stanno cercando una conferma, non la correzione. È qui che dovrebbe concentrarsi il Peer Support.
- Informati sul tuo pari, le sue preferenze, esigenze, ecc., prima di condividere per assicurarti che ciò che condividi sia pertinente e appropriato.
- Ricorda che tu come Peer Support Agent sei in una relazione reciproca, state camminando insieme, imparando gli uni dagli altri – la tua storia non potrà avere tutte le risposte.

Concentrarsi sulla relazione e coltivarla come base solida per condividere esperienze, apprendimento e crescita reciproci.

- Comprendi che tu e le persone con cui siete in una relazione tra pari avrete limiti e confini e questi possono cambiare nel tempo. Sii consapevole di questo.
- I Peer Supporter Agents non hanno tutte le risposte. Hanno vissuto esperienze che possono usare intenzionalmente per aiutare le persone a dare un senso alle loro esperienze e assumere il controllo del loro recupero.

Condividere esperienze vissute altri livelli

Condividere l'esperienza vissuta con i pari non è l'unico modo per dare un contributo alla comunità e aiutare gli altri con le proprie esperienze. Coinvolgere altri Peer Supporter (esperti-per-esperienza) nella pianificazione, concretizzazione e valutazione dei servizi è un modo eccellente per introdurre prospettive diverse, che possono migliorare notevolmente le possibilità dei servizi di soddisfare le esigenze degli utenti e raggiungere gli obiettivi generali di un programma in atto. Gli operatori ottengono soddisfazione dal contributo, aumentano la loro fiducia, sviluppano un senso di orgoglio e autostima e si mantengono motivati. Può essere molto potente per loro sentire che le loro azioni e le loro parole vengono ascoltate e che i loro contributi possono avere un effetto positivo.

Tuttavia, per questo approccio al lavoro, ci deve essere una reale intenzione e impegno delle strutture responsabili, dei servizi, nell'inclusione dei diversi obiettivi coinvolti nel processo, che richiede determinati sforzi e continuità per costruire e mantenere un quadro appropriato a questo fine. Indubbiamente, ogni sforzo in questa direzione deve essere costruito sulla comprensione del valore dell'esperienza vissuta e del suo potenziale, quando si tratta di cambiare il sistema o adattare la sua risposta a determinati problemi sociali. Le pressioni esterne e interne che gli esperti-per-esperienza possono sentire potrebbero portarli a volere risolvere i problemi che loro stessi hanno dovuto affrontare nel sistema e ad assumersi più responsabilità di quelle che possono gestire. A meno che non venga prestata la dovuta attenzione nel sostenerli mentre partecipano al cambiamento del sistema, il ripetuto racconto della loro storia può diventare un innesco per flashback o persino ricadute dal percorso di recupero.

Allegati (Dispense)

- Unità 6. Worksheet 1: Lettera a me stesso
- Unità 6. Worksheet 2: Gioco di ruolo di condivisione delle esperienze



WORKSHEET: Lettera a me stesso

Guarda indietro alle sfide che hai superato ad un certo punto della tua vita. Può essere qualsiasi cosa, dalle sfide relativamente piccole a quelle più complesse. Puoi concentrarti su una particolare sfida o puoi scegliere di fare riferimento a diverse. Pensa ai punti di forza del tuo carattere che hanno avuto un ruolo nel superare queste sfide.

Successivamente, scrivi una breve lettera in cui ti congratuli con te stesso per aver superato le difficoltà e fai notare i punti di forza che ti hanno portato a combattere quelle difficoltà.

WORKSHEET: Esperienza di condivisione del gioco di ruolo

Insieme a un altro collega, simula una conversazione tra un peer supporter e un peer, sulla base delle situazioni seguenti.

In qualità di peer supporter, ti potrebbe essere chiesto di condividere la tua esperienza in relazione a situazioni simili a quelle riportate di seguito. Può succedere che tu non abbia un'esperienza diretta in prima persona con alcune di queste situazioni; tuttavia, sarai in grado di capire la posizione della persona e offrire la tua visione al tuo pari.

1	Mike non si sente a suo agio con l'ambiente del rifugio. Non sa come parlarne allo staff. Invece, se ne va e dorme male per alcuni giorni. Durante questi giorni, di solito torna a bere.
2	Saul non è in contatto con i membri della famiglia da alcuni anni. Vorrebbe contattarli ma è titubante e non sa come fare.
3	Laura sta pensando di seguire un corso di formazione professionale, ma ha difficoltà a decidere un'area.
4	Alicia vive in un appartamento privato per la prima volta in due anni. Vivi da solo. Un assistente sociale di un'organizzazione locale ti fa visita quasi ogni giorno. Per questo non hai niente con cui riempire le tue giornate. Ti senti solo.
5	A Kevin è stato detto che potrebbe iscriversi a un programma abitativo. Tuttavia, ha più requisiti. Per questo gli assistenti sociali gli sono stati intorno per gestire una serie di documenti e pratiche burocratiche. L'accompagnano agli uffici amministrativi. Si sente a disagio. Gli sembra che gli altri prendano decisioni per lui.
6	A Helen è stato offerto un lavoro. Dovrebbe iniziare il periodo di prova la prossima settimana. Si sente estremamente nervosa e insicura perché è passato molto tempo dall'ultima volta che ha lavorato e sente un'importante pressione per poter mantenere questo lavoro.
7	Marta viveva con il suo compagno che spesso la maltrattava e si è trasferita. Ora vive in un centro di accoglienza per donne e frequenta un programma di formazione professionale. Nelle ultime due settimane ha ripetutamente saltato le lezioni e sembra che abbia ripreso una relazione con l'ex fidanzato che abusava di lei
8	Frank ha iniziato un lavoro di recente. Ha già ricevuto diversi pagamenti ma non è riuscito a risparmiare denaro. Sembra che spenda i soldi che riceve pochi giorni dopo essere stato pagato.
9	Rebecca ha vissuto per strada negli ultimi due anni. Non va mai al rifugio. Non vuole impegnarsi in alcun servizio perché non vuole la compassione di nessuno, il che la fa solo vergognare.
10	C'è una persona con cui Robert era stato vicino una volta, ma hanno litigato e hanno rotto l'amicizia... Si sente ancora dispiaciuto perché quella persona era molto importante per lui. Vorrebbe mettersi in contatto con quella persona per dirle che gli dispiace ma si vergogna e teme il rifiuto.



Autovalutazione Unità 6

Ora che abbiamo terminato questa Unità, sei pronto per valutare il tuo apprendimento e la comprensione dei suoi contenuti. Valuta ogni affermazione proposta con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa “per niente” e 5 significa “assolutamente sì”.

Rifletti sulle tue risposte e sii sincero. Consegnare al formatore il foglio di autovalutazione compilato.

	1	2	3	4	5
1. Posso spiegare cosa significa esperienza vissuta nel contesto del sostegno tra pari.					
2. Posso dire chi è un esperto per esperienza.					
3. Sono consapevole che la condivisione dell'esperienza vissuta deve essere costruttiva e ponderata per essere utile.					
4. Ho nozioni su come condividere intenzionalmente l'esperienza vissuta.					
5. Sono consapevole che in certe situazioni la condivisione del vissuto può essere controproducente.					
6. So quali aspetti dell'esperienza condivisa potrebbe essere meglio non condividere in determinati momenti, a seconda delle circostanze.					
7. Capisco che sono io a controllare gli aspetti della mia esperienza che sono disposto a condividere.					
8. Posso raccontare altri modi in cui posso contribuire alla comunità con la mia esperienza vissuta.					

UNITÀ 7 / LA RELAZIONE TRA PARI

Il Peer Support è uno strumento cruciale per assistere le persone nella transizione verso modelli di comportamento più sicuri, consentendo loro di affrontare in modo più efficace il disagio e le difficoltà emotive. Uno dei pilastri del Peer Support è la costruzione di una relazione significativa. In questo capitolo impareremo che una relazione tra pari si basa su uno scambio reciproco e mira a potenziare il pari invece di risolvere i suoi problemi. Prenderemo in considerazione l'equilibrio di potere e i ruoli che il pari e il Peer Supporter assumono. Discuteremo anche dell'importanza di stabilire confini chiari per aiutare il Peer Supporter a raggiungere una relazione equilibrata e sicura, in cui si senta a proprio agio.

Aspetti da tenere in considerazione per creare una positiva relazione tra pari

Non si può negare che in ogni relazione le persone si influenzano a vicenda. Nella relazione tra pari, è il tuo ruolo di Peer Supporter che deve mantenere un atteggiamento aperto che incoraggerà la relazione con il tuo pari.

È ovvio che nessuno è del tutto esente da pregiudizi; tuttavia, come Peer Supporter cercherai di adottare un punto di vista oggettivo ed evitare stereotipi. Cerca di essere obiettivo ed evitare situazioni in cui il tuo pari potrebbe sentirsi accusato. Adotta un atteggiamento di ascolto ed empatia, ed evita di esprimere giudizi. Considera sempre la situazione e la prospettiva dell'altra parte per cercare di capire le sue motivazioni. Se sei in grado di descrivere e comprendere il comportamento dell'altro, le conseguenze sulla sua vita e sul rapporto tra di voi senza giudicarlo, puoi affrontare con disinvoltura critiche e argomenti difficili. Non solo, mentre lo fai svilupperai anche più empatia per gli altri. Questo perché spesso sono i giudizi che esprimiamo che ci allontanano dalle altre persone e fanno deragliare la comunicazione. Se impari ad esprimerti efficacemente eviterai questo problema (Per maggiori informazioni sul tema della comunicazione, vedi l'unità 9). Invece di giudicare, prova a chiederti "cosa fa agire questa persona in questo modo?". Porsi questa domanda ti permetterà di avvicinarti alla persona da una prospettiva più obiettiva ed empatica. Questo perché sposterai la tua attenzione sui motivi che fanno agire la persona in un certo modo, invece di concentrarti sulla tua interpretazione e reazione a quel comportamento. Questo significa mettere la persona - e non se stessi - al centro del problema, e cercare soluzioni volte a migliorare la condizione della persona.

Questo atteggiamento ti aiuterà anche a non prendere sul personale conflitti o situazioni spiacevoli che potrebbero verificarsi tra te e il tuo pari.

In una relazione tra pari, devi anche prestare attenzione alle emozioni, sia le tue che quelle degli altri. Prova a pensare all'ultimo litigio a cui hai assistito che ha portato a un conflitto. Forse hai notato che quando le emozioni in gioco sono troppo intense, a volte non si torna indietro. Gli umani, quando attivati emotivamente, tendono a reagire come animali: attacchiamo o fuggiamo. Per questo è necessario saper regolare le emozioni. Se ti senti emotivamente attivato, interrompi la conversazione per un po', esci dalla stanza o parla con qualcuno delle tue emozioni. Mentre sei al lavoro, discutere della situazione con i tuoi colleghi potrebbe aiutarti ad affrontare la tua reazione emotiva.



Reciprocità e empowerment*

(*vedi il Glossario alla fine del capitolo per la definizione di empowerment.)

Il Peer Support è una relazione di sostegno reciproco in cui le persone che hanno avuto esperienze di vita simili si forniscono assistenza reciproca, specialmente mentre attraversano momenti difficili della loro vita. La funzione di un Peer Support include la costruzione di connessioni che rafforzano reciprocamente, nonché lo scambio di esperienze in un modo che incoraggi la speranza, l'ottimismo e gli atteggiamenti positivi. Il ruolo del Peer Supporter non è in alcun modo quello di fornire ai propri pari soluzioni già pronte. Piuttosto, faranno in modo di mettere la loro esperienza, conoscenza e capacità al servizio del pari, che è il vero "protagonista" della relazione.

La relazione tra pari si basa sull'idea che i Peer Supporter, grazie alla condivisione di esperienze simili, possono entrare in empatia e aiutare i loro pari ad affrontare i loro problemi, tuttavia è il pari che è portatore di potenzialità e risorse per cambiare la propria situazione. Il Peer Supporter deve essere aperto e preparato a costruire un rapporto paritario e reciproco. È essenziale che il pari che riceve sostegno senta la piena presenza, coinvolgimento e fiducia del pari sostenitore.

Mentre costruisci la tua relazione tra pari, tieni presente quanto segue:

Autenticità. All'interno della relazione deve esserci un lo autentico; non un personaggio costruito in modo professionale e deputato a ricoprire quel ruolo. È l'autentica umanità del Peer Supporter che è coinvolta e come tale deve entrare nel gioco relazionale che lo riguarda e lo coinvolge.

Non banalizzare. In una relazione tra pari dovrai stare attento a non banalizzare i sentimenti e le opinioni degli altri. Proprio perché sono importanti per l'altro, restano importanti e rilevanti; e come tali devono essere trattati.

Disponibilità a mettersi in gioco. La relazione è qualcosa che mette sempre alla prova la nostra umanità più piena e, quindi, assume alla sua base l'ipotesi del cambiamento individuale. Vuol dire che, per essere davvero immersi nel gioco relazionale, bisogna essere disposti a "bagnarsi" ed essere messi alla prova; essere disposti ad entrare in un costante processo di cambiamento e crescita.

Il Peer Support è un metodo per aiutare le persone a focalizzarsi su ciò che hanno piuttosto che su ciò che non hanno. Riconosce l'individuo come una persona piena e non solo come un problema, incoraggiando la resilienza e una maggiore capacità di far fronte alle avversità. Come Peer Supporter, puoi usare la tua esperienza personale per aiutare la persona a sviluppare:

- **Controllo:** ciò che accade dipende in gran parte dagli atteggiamenti dell'individuo. Con un atteggiamento corretto si può venire a capo delle situazioni più difficili utilizzando le proprie risorse personali.
- **Tolleranza alla frustrazione:** le cose possono andare storte, ma non devi scoraggiarti subito. Il mondo è un luogo dove tutto può accadere, i fallimenti, gli imprevisti e le ricadute fanno parte del gioco. È possibile recuperare da una battuta d'arresto.
- **Ristrutturazione:** c'è qualcosa di positivo anche nelle situazioni più difficili. Ad esempio, possono insegnarti qualcosa di prezioso per il futuro e da cui puoi ricominciare. Di fronte a un evento imprevisto o a un fallimento, mostra al tuo pari che comprendi la sua delusione e aiutalo a evidenziarne gli elementi positivi al momento giusto.

- **Atteggiamento di fiducia:** ogni volta che emerge un problema, aiuta la persona ad isolare il problema e a capire che ha cause specifiche e temporanee, e che prima o poi si risolverà o passerà, per quanto doloroso possa essere in questo momento.
- **Orientamento all'obiettivo finale:** avere sempre presente e ricordare al proprio pari l'obiettivo finale del percorso che ha intrapreso lo aiuta a definire piccoli impegni che lo avvicineranno al proprio traguardo e lo aiuteranno ad allenare l'autodisciplina e l'autocontrollo.

Potenziamento della relazione tra pari verso una relazione di tipo aiutante

L'empowerment è un processo che mira a favorire l'acquisizione del potere, cioè ad aumentare la possibilità, degli individui e dei gruppi, di controllare attivamente la propria vita attraverso il miglior utilizzo delle proprie risorse attuali e potenziali che ha acquisito. La tua esperienza ti offre una grande opportunità per essere in contatto diretto con la persona, e puoi usarla per incoraggiare e sostenere il potenziamento dell'altro.

In una relazione tra pari empowering, dovresti evitare di dirigere le azioni della persona. Il tuo compito non è dirigere, ma creare le condizioni per lo sviluppo. I tuoi obiettivi possono essere, tra gli altri:

- Creare un clima di fiducia che incoraggi gli incontri
- Facilitare l'introspezione
- Promuovere l'autonomia esistenziale
- Chiarire, aiutare a prendere decisioni, facilitare
- Trovare soluzioni insieme

Anche se spesso è più facile mostrare come fare qualcosa invece di dare agli altri gli strumenti per trovare il proprio modo di farlo, dobbiamo essere consapevoli che questo atteggiamento crea una situazione in cui la persona che riceve aiuto sviluppa un livello di dipendenza da quell'aiuto, e non impara a provvedere ai propri bisogni in modo autonomo.

Potere, scelta e controllo nelle relazioni tra pari

Ottenere il controllo sulla propria vita implica la capacità di scegliere tra diverse strade. Avere l'opportunità di fare scelte sulla via della guarigione può spaventare, poiché spesso è necessario cambiare il modo in cui una persona affronta i propri problemi. Ma essere responsabili delle scelte porta anche la sensazione di appagamento una volta che si è raggiunto l'obiettivo. Partire da piccoli obiettivi e muoversi verso quelli più grandi, porta a costruire fiducia nelle proprie capacità per raggiungere migliori condizioni di vita e acquisire il senso di controllo della propria vita. Il potere, d'altra parte, qui si riferisce alla quantità di controllo che una persona ha su ciò che fanno gli altri, e questo può essere estremamente utile se usato correttamente dai Peer Supporter per aiutare gli altri a ottenere risultati positivi. I Peer Supporter dovrebbero usare il loro potere per aiutare i pari a fare le scelte giuste, consentendo sempre ai pari di essere responsabili dei propri cambiamenti e di assumersi la responsabilità dei propri risultati.



Comprendere e mantenere i confini nel supporto formalizzato tra pari

Come Peer Supporter, hai alcune esperienze comuni con le persone con cui lavorerai e questo è uno degli strumenti più utili che ti aiuterà a legare con i tuoi clienti. Tenendo questo in mente, e al fine di far funzionare il rapporto tra pari, la gestione dei confini è molto importante. Allo stesso tempo potrebbe essere anche un grosso rischio per il tuo benessere se non sei in grado di definire confini chiari.

Fornirai servizi importanti ai tuoi pari, che comprenderanno:

- utilizzare l'esperienza personale di recupero come strumento;
- dare informazioni sul recupero;
- fornire informazioni sulle risorse per la salute mentale e i disturbi da uso di sostanze;
- Assistere nell'identificazione e nel supportare utenti in crisi;
- Facilitare l'auto-direzione e la definizione degli obiettivi;
- Comunicare efficacemente con altri fornitori di servizi; creare un ambiente rispettoso con i pari;
- Incoraggiare i pari a costruire i propri piani di recupero e benessere.

La maggior parte delle persone può capire quando qualcuno fa irruzione nel confine del proprio spazio personale stando troppo vicino. Possono inclinarsi all'indietro, allontanarsi o chiedere all'altro di muoversi; possono anche avere diversi livelli di comfort con individui diversi. Le persone possono sentirsi a proprio agio con i propri figli, la famiglia o gli amici intimi seduti vicino a loro, ma il loro livello di comfort può essere diverso con una persona sconosciuta. Molte persone riconoscono anche quando qualcuno viola i confini mentali o emotivi, specialmente se si tratta di una violazione palese: qualcuno è irrispettoso, umiliante o alza la voce contro di loro. Può essere più complicato quando la persona coinvolta nella violazione dei confini è qualcuno con cui lavori professionalmente.

Bilanciare il tipo di relazione tra il Peer Supporter e il Pari può essere difficile. Una componente essenziale di un Peer Supporter è condividere la sua esperienza vissuta. Per sua

stessa natura, la relazione di Peer Support ha confini più fluidi rispetto a una tradizionale relazione cliente-professionista, il che può essere utile per coltivare una relazione di supporto. Tuttavia, mantenere un rapporto personale-professionale equilibrato può essere difficile, soprattutto se il rapporto tra i pari diventa più un'amicizia e i confini si allentano notevolmente.

Un altro problema di confine riscontrato riguarda le diverse esperienze vissute che il Peer Supporter può avere rispetto al Pari, questo non deve essere un problema, tuttavia se non gestito adeguatamente, potrebbe portare a creare involontariamente aspettative di recupero non realistiche per il Pari. Pertanto, è importante non dimenticare che alcuni aspetti del viaggio dei Pari potrebbero non essere paragonabili al viaggio dei Peer Supporters.

Infine, i Peer Support Agents che lavorano per le organizzazioni che una volta li servivano, ora potrebbero lavorare con pari che erano clienti nello stesso momento in cui il Peer Supporter era un

Dispensa: Triangolo drammatico

Per descrivere le interazioni sociali disfunzionali, l'analista transazionale Stephen Karpman ha creato un modello chiamato "Drama Triangle" in cui ha distinto tre diversi ruoli: vittima, soccorritore e persecutore. Conoscere questo schema può aiutarti a identificare in quale direzione stanno andando i ruoli tuoi o dei tuoi collaboratori e clienti e adattare le tue azioni per essere più efficaci.

Vittima: le vittime spesso si sentono tradite, imprigionate, impotenti e disperate. Credono di essere alla mercé dell'universo. Rifiutano di accettare 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 "abbattimento", non saranno in grado di prendere decisioni, risolvere problemi, cambiare il loro stato attuale o provare alcun senso di soddisfazione o realizzazione.

Soccorritore: intercedere sempre per il bene delle Vittime e cercare di risparmiarle dal male. Si sentono biasimati per essere rimasti a guardare mentre le persone 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 di soccorrere le vittime.

Persecutori: sono severi, forti e stabiliscono regole e limiti. Hanno la tendenza a credere di dover vincere ad ogni costo. Senza offrire un'adeguata direzione, sostegno 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 talvolta possono essere prepotenti.

I ruoli descritti, componevano il Drama Triangle, un modello di interazioni sociali disfunzionali. Puoi cambiare il triangolo drammatico nel suo modello positivo relativo, chiamato triangolo dell'empowerment.

Nel triangolo dell'empowerment le vittime si trasformano in **creatori**, che si concentrano sui risultati piuttosto che sui problemi. I creatori si concentrano sugli obiettivi invece che sui problemi. Chiariscono i loro obiettivi e si assumono la responsabilità di raggiungere i risultati desiderati.

I soccorritori cambiano il loro ruolo in **Allenatori**, che sono attenti e si fidano dei Creatori. Lavorano per l'empowerment dei Creatori e lavorano con loro per raggiungere l'obiettivo. Gli allenatori non risolvono i problemi; aiutano e istruiscono i Creatori a trovare le loro soluzioni.

I persecutori diventano **sfidanti**, che mostrano al creatore i limiti che possono superare. Pensano che i Creatori siano in grado di fare progressi agendo e facendo progressi, stimolano invece di criticare o incolpare.



WORKSHEET: La mia strategia per costruire relazioni significative

Descrivi come puoi mostrare un genuino interesse per gli altri

Descrivi una situazione in cui hai cercato di attirare l'interesse delle persone

In quali modi potresti stimolare gli altri a parlare di se stessi. Puoi descrivere alcune tecniche di ascolto attivo?

Immagina che qualcuno abbia un punto di vista opposto al tuo su qualcosa di molto importante per te. Come puoi mostrargli la tua prospettiva senza essere giudicante e critico?

WORKSHEET: Caratteristiche di un peer support agent

Quali caratteristiche delle tue persone potrebbero essere importanti per la persona a cui stai appropriando?

<input type="radio"/> empatia	<input type="radio"/> pazienza
<input type="radio"/> credibilità	<input type="radio"/> capacità di mediazione
<input type="radio"/> affidabilità	<input type="radio"/> capacità di gestione dei conflitti
<input type="radio"/> capacità organizzative	<input type="radio"/> esperienza di homeless
<input type="radio"/> capacità di cooperare	<input type="radio"/> esperienza di salute mentale
<input type="radio"/> risoluzione dei problemi	<input type="radio"/> conoscenza dei servizi
<input type="radio"/> umorismo	<input type="radio"/> atteggiamento accogliente

Descrivi la tua caratteristica specifica che ritieni possa aiutarti a costruire una relazione positiva tra pari

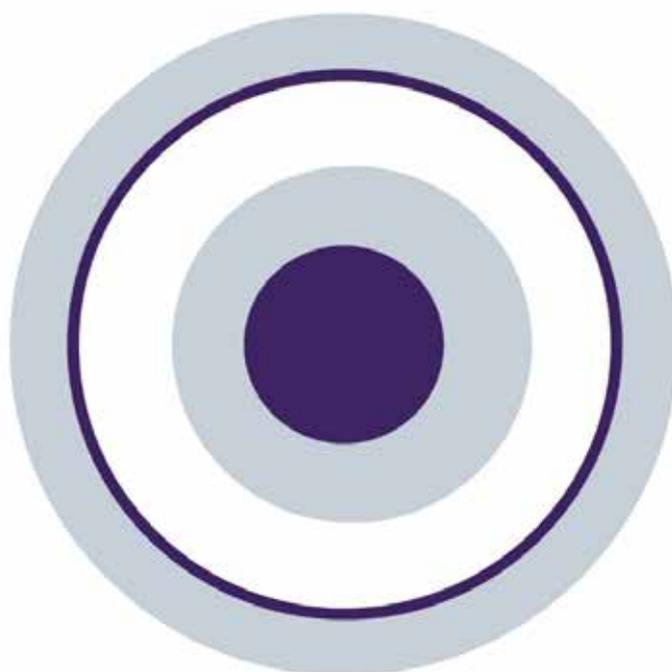
- Annota le caratteristiche che vorresti in un pari quando cerchi di formare una relazione

1.
2.
3.
4.

- Annota le caratteristiche che NON vuoi che un pari possieda quando cerchi di formare una relazione tra pari

1.
2.
3.
4.

Mettere nel bersaglio le caratteristiche desiderate in un pari tifoso in ordine di importanza (al centro quelle più importanti)



WORKSHEET: Esplorazione dei confini

Considera le seguenti strategie per identificare i tuoi confini personali:

- **Identifica i tuoi limiti** – Chiarire quali sono i tuoi limiti emotivi, mentali, fisici e spirituali. Fallo prestando attenzione a te stesso e notando ciò che puoi tollerare e accettare, nonché ciò che ti fa sentire a disagio e stressato.
- **Presta attenzione ai tuoi sentimenti** - Nota i tre sentimenti chiave che sono spesso segnali di cui hai bisogno per stabilire dei limiti: 1) disagio; 2) risentimento; 3) colpa. Se una particolare situazione, persona o area della tua vita ti fa sentire a disagio, risentito o in colpa, questi sono segnali importanti che potrebbero dover stabilire o rivalutare i confini.
- **Concediti il permesso di stabilire dei limiti:** quando temi come una persona risponderà se imposti o imponi dei limiti, riafferma a te stesso che hai davvero questo diritto.
- **Considera il tuo ambiente:** il tuo ambiente può supportare la tua definizione dei confini o presentare ostacoli ad esso.

Utilizzando le strategie sopra elencate come punto di partenza, completa la tabella “Esplorazione del confine” di seguito. Immagina una relazione tra pari, con qualcuno che conosci, nel tuo posto di lavoro e compila la seguente tabella cercando di chiarire il livello dei tuoi confini:

Categorie di confine	Poroso	Rigido	Sano	Altro
Confini fisici				
Confini mentali				
Confini emotivi				
Confini materiali				
Confini temporali				

Prenditi un momento per immaginare come sarà quando inizierai a stabilire confini sani con questa persona. Se i tuoi limiti sono troppo rigidi, potrebbe significare che devi aprirti. Se sono porosi, potrebbe significare che devi stabilire dei limiti e dire “no”.

Quali sono alcune azioni specifiche che puoi intraprendere per ridefinire i tuoi confini?

Come pensi che l'altra persona reagirà a questi cambiamenti?

In che modo pensi che la tua vita/il tuo lavoro saranno diversi una volta che avrai stabilito dei sani confini?

WORKSHEET: Relazioni sane

Rifletti e scrivi i tuoi pensieri sui punti chiave introdotti durante la sessione, alla fine scrivi due parole per riassumere i tuoi pensieri per ogni argomento:

1. Accettare la responsabilità

2. Sii affidabile

3. Perdona

4. Ascolta

5. Comunica i tuoi bisogni

6. Fai attenzione alla tua lingua

7. Accetta

8. Valuta regolarmente le tue relazioni

WORKSHEET: mantenere relazioni sane

Descrivi le strategie che hai scelto con il tuo collega per mantenere una relazione sana

Descrivi in poche parole cosa è successo nella tua scenetta di un minuto



Autovalutazione Unità 7

Ora che abbiamo terminato questa Unità, sei pronto per valutare il tuo apprendimento e la comprensione dei suoi contenuti. Valuta ogni affermazione proposta con un punteggio da 1 a 5, dove **1** significa “per niente” e **5** significa “assolutamente sì”.

Rifletti sulle tue risposte e sii sincero. Consegnare al formatore il foglio di autovalutazione compilato.

	1	2	3	4	5
1. Riesco a identificare e spiegare gli aspetti che sono alla base di una relazione tra pari					
2. Posso spiegare cosa differenzia una relazione di potere tra pari da una relazione di tipo aiutante					
3. So quali sono gli aspetti principali per costruire una relazione positiva tra pari					
4. So quali sono gli aspetti principali per costruire una relazione positiva tra pari					
5. So cosa significa empowerment nel contesto di una relazione tra pari					
6. Capisco il valore del potere, della scelta e del controllo nelle relazioni tra pari					
7. Capisco l'importanza di mantenere i confini nelle relazioni tra pari					

UNITÀ 8. CREARE, MANTENERE E RISANARE I LEGAMI SOCIALI. COLLEGAMENTO CON LA COMUNITÀ

Questo modulo esaminerà la Giustizia Riparativa come un concetto che tratta l'ampia gamma di conflitti che rientrano sotto titolo di conflitto comunitario. Esaminerà in primo luogo alcuni concetti chiave relativi alla Giustizia Riparativa. In secondo luogo, esplorerà ulteriormente il concetto di mediazione e il ruolo dei mediatori nella gestione di un conflitto. Infine, verrà presentato un esempio reale di pratiche di Giustizia Riparativa. Il caso del "Community Safety Casework Team" presenterà un esempio di come affrontare i conflitti che possono sorgere nelle comunità interessate dagli homeless e come sanare le divisioni che esistono tra comunità e individui.

Concetti chiave

Giustizia riparativa: la giustizia riparativa è un processo in cui si tenta di risolvere un conflitto tra una vittima e un responsabile incoraggiando il dialogo, la compassione e la comprensione della posizione dell'altro. Il processo avviene sempre con il consenso della vittima. La giustizia riparativa è una pratica che non viene utilizzata solo nei reati criminali, ma anche nei reati e nei conflitti quotidiani, con l'obiettivo di dare a tutti uguali possibilità di far sentire la propria voce.

Sanare la comunità: costruire un accordo all'interno di una comunità che porti all'apertura, alla tolleranza e alla fiducia. L'obiettivo è raggiungere la riconciliazione all'interno di una comunità attraverso una serie di metodi.

Definire le relazioni: definire cosa costituisce una relazione positiva e una relazione negativa. Stabilire quali modelli comportamentali indicano se una relazione è positiva o negativa.

Riformulare i conflitti: Acquisire comprensione di come è sorto il conflitto parlando con tutte le persone coinvolte. Comprendere le radici di come è nato il conflitto e guardare il conflitto da diverse prospettive può aiutare ad iniziare il processo di guarigione.

Mediazione e crescita: Agire come mediatore in una situazione e cercare di portare soluzioni tra le persone coinvolte in un conflitto, aiuta a capire da dove viene ogni persona e può portare a una risoluzione del conflitto aiutando le persone a capirsi a vicenda.

Circle Process: Una forma di risoluzione dei conflitti che riunisce le vittime, gli autori e tutti coloro che nelle immediate vicinanze sono colpiti dal conflitto. Queste possono essere comunità sociali, geografiche o familiari.

Giustizia riparativa: Introduzione

Nella sua essenza, la Giustizia Riparativa è un approccio alla giustizia che mira a riunire la vittima e l'autore che sono coinvolti in un crimine o in una controversia, al fine di riparare il danno arrecato. Questo approccio differisce dal sistema più comune di Giustizia Punitiva. La Giustizia Punitiva è una metodologia che crede nella punizione come metodo per cambiare il comportamento degli individui punendo i criminali in modo che non offendano più. Invece, la Giustizia Riparativa cerca di aiutare la vittima a trovare una conclusione agli eventi accaduti, oltre a coinvolgere l'autore nel processo di



guarigione. La Giustizia Riparativa mira ad aiutare la vittima, l'autore e la comunità promuovendo la comprensione e la compassione.

Al di fuori del sistema di giustizia penale, l'applicazione della Giustizia Riparativa diventa più complessa. Questo perché, nei conflitti relazionali della vita quotidiana, spesso non c'è una netta divisione tra vittima e delinquente. Tuttavia, anche se gli eventi non sono di natura criminale, possono comunque rappresentare un conflitto e causare danni. Pertanto, la Giustizia Riparativa può svolgere un ruolo chiave in queste circostanze poiché il conflitto può essere affrontato e risolto al di fuori del sistema di giustizia penale. **La teoria della Giustizia Riparativa prescrive che tutte le parti coinvolte abbiano uguale diritto all'equità, alla dignità, al rispetto e ad essere ascoltate.** Di solito vengono impiegate pratiche come la mediazione e la guarigione di gruppo.

Mediazione

La mediazione è una pratica che mira a stabilire un dialogo tra gruppi o individui in conflitto, al fine di raggiungere la riconciliazione. I suoi punti di forza risiedono nelle parti che cooperano nella risoluzione congiunta dei problemi, affrontando le paure, le preoccupazioni e le esigenze di entrambe le parti, così da trovare un modo per andare oltre. Questo può essere spesso definito come una forma di risoluzione dei conflitti. Ogni applicazione delle pratiche di mediazione è definita dai partecipanti, dal tipo di conflitto e dal dialogo che deve avere luogo.

Il processo di avvio di una mediazione riparativa può essere basato in larga misura su cinque semplici domande che aprono la porta a una discussione approfondita e sfaccettata. Questi sono:

- Cosa è successo?
- Chi è stato coinvolto?
- Cosa possiamo fare per migliorarlo?
- Chi altro ha un interesse in questo conflitto? (cioè, la comunità ampliata)
- Quali erano le motivazioni?

Giustizia riparativa: Esempi nella pratica

Community Safety Casework Team (CSCT) – Brighton e Consiglio Comunale di Hove

Schema del caso:

- CSCT è stato chiamato per un progetto di alloggio assistito dopo che il responsabile del progetto ha notato che un residente aveva agito in modo abusivo nei confronti di altri residenti, oltre a tenere comportamenti antisociali.
- Questo comportamento era andato gradualmente peggiorando per 6 mesi prima dell'intervento del CSCT.
- Il residente ha frequentato un nuovo gruppo di persone che ha iniziato a utilizzare il progetto abitativo come spazio dove consumare e vendere droga. Questa situazione ha causato conflitti con gli altri residenti e il personale.

La soluzione:

- Il CSCT ha invitato tutti i residenti e il personale a un circle process. Questo ha dato a ogni membro del progetto uno spazio dove esprimere liberamente i propri sentimenti. Lo scopo di questo circolo era quello di scomporre le gerarchie sociali esistenti e di dare a tutti i partecipanti uguale importanza nella discussione.
- Utilizzando il circle process, ogni membro del progetto è stato in grado di identificare i problemi che ha percepito e ogni persona ha partecipato alla stesura di un piano per andare avanti.
- I residenti hanno preso parte al processo che ha cercato di prevenire ulteriori danni nella loro comunità, invece di punire l'individuo.

Il significato:

- Questo è un metodo di intervento che può essere applicato a individui in difficoltà una volta che hanno trovato un alloggio temporaneo
- Le persone che si spostano dalla strada a un alloggio possono avere difficoltà ad adattarsi a un mondo con norme e regolamenti concreti: questo è un sistema che può essere proposto ai progetti abitativi o al personale degli alberghi popolari per affrontare i problemi prima che all'individuo sia vietato di tornare al centro.

Allegati (Dispense)

- Unità 8. Worksheet 2: Riformulare il conflitto precedente
- Unità 8. Worksheet 3: Mediazione e Crescita



WORKSHEET: Definire le relazioni

In questa attività, approfondirai ciò che costituisce **relazioni positive e relazioni negative**.

Pensa a queste domande:

- Cosa rende positiva una relazione?
- Cosa rende negativa una relazione?
- Come ti fa sentire una relazione negativa/positiva?
- Di cosa hai bisogno perché una relazione sia “positiva” per te?

Scrivi le caratteristiche chiave per ciascuna:

Relazioni positive	Relazioni negative

Scrivi la definizione finale di: **Relazione positiva**

Scrivi la definizione finale di: **Relazione negativa**



WORKSHEET: Riformulare il conflitto precedente

Per favore, leggi questo caso e discutilo con il resto del gruppo. Utilizzare le seguenti domande per guidare la discussione.

CASE SCENARIO

Incidente con il coltello

INFORMAZIONI SULL'INCIDENTE

Derrick è un senzatetto di 30 anni che di recente ha portato un coltello a serramanico al rifugio dove dorme la notte e con esso ha minacciato un altro residente del rifugio (Taylor). Taylor era estremamente spaventato e ora ha paura di tornare al rifugio. Il personale del rifugio ha deciso di tenere una conferenza con entrambi i residenti per parlare dell'incidente.

TAYLOR – Studente minacciato (Vittima)

Anche Taylor è un senzatetto e ogni notte va al rifugio a dormire. È calmo e sembra che piaccia a tutti. A Taylor non è sempre piaciuto Derrick perché è impulsivo, aggressivo e sembra essere sempre nei guai. Il giorno prima dell'incidente con il coltello, Taylor ha preso in giro Derrick di fronte ad altri residenti per essersi comportato in modo così immaturo e per non essere in grado di controllarsi.

Il giorno dell'incidente, Derrick ha tirato fuori un coltello a serramanico davanti a Taylor e gli ha detto: "Prendimi di nuovo in giro e te ne pentirai". Questo incidente ha fatto sentire Taylor estremamente spaventata e vulnerabile. Ha paura di tornare al rifugio poiché non lo vede più come uno spazio sicuro.

DERRICK – Persona che ha fatto del male (Colpevole)

Derrick è un uomo di 30 anni che è diventato un senzatetto 2 anni fa. Ha faticato a trovare un alloggio e un lavoro stabile. La sua salute mentale è stata gravemente compromessa a causa di questa situazione e sa che il suo comportamento è stato alterato diventando più irritabile e impulsivo.

Derrick non si sente supportato dal personale del rifugio e non vuole che loro o gli altri residenti sappiano delle sue lotte con la salute mentale. Derrick si è sentito davvero offeso dai commenti di Taylor che lo etichettavano come immaturo, e ha deciso di portare il coltello al rifugio per riconquistare il suo rispetto. Non ha mai avuto intenzione di ferire davvero Taylor, ma voleva spaventarlo. Derrick non pensa che l'incidente sia stato un grosso problema ed è arrabbiato con il personale del rifugio per aver lasciato che Taylor lo prendesse in giro in primo luogo.

Considera queste domande quando discuti lo scenario del caso:

DANNO COMMESSO:

- Che male è stato fatto? In che modo l'autore ha influenzato la vittima?
- Come può la vittima far capire veramente all'autore del reato l'impatto del danno che ha fatto?
- Come si può comunicare questo senza incolpare, ma aumentando la comprensione?

MOTIVAZIONI:

- Cosa ha spinto l'autore a comportarsi in questo modo?
- Posso capire le loro motivazioni anche se non sono d'accordo con loro?
- Quali sono i diversi punti di vista del conflitto?

GUARIGIONI:

- Come possono entrambi elaborare e accettare il torto che è stato fatto?
- Come possiamo coinvolgere l'autore del reato nel processo di guarigione?
- Cosa vuole la vittima dal carnefice per guarire?

RICONCILIAZIONE:

- Di cosa hanno bisogno la vittima e l'autore del reato per riconciliarsi?
- Quali impegni possono concordare l'autore e la vittima, per garantire che ciò non accada di nuovo?
- Cosa può fare la direzione/il personale del rifugio per favorire la riconciliazione?



WORKSHEET: Mediazione e Crescita

CASE SCENARIO 1

Furto in famiglia

INFORMAZIONI SUI FATTI

Sara, una ragazza di 21 anni, ha rubato la carta di credito della sua matrigna e l'ha usata per prelevare 200 sterline. Quando la sua matrigna (Michelle) scopre il furto, Sara ha già speso i soldi in droga, che ha consumato con i suoi amici. Michelle è molto turbata, e quando ha affrontato Sara per il furto, Sara le ha urlato contro e l'ha persino insultata. Michelle è estremamente arrabbiata per il comportamento di Sara, e il furto è l'ultimo incidente disposta a sopportare, al quale è seguito un pessimo atteggiamento di Sara. Michelle decide di chiamare la polizia per denunciare il furto e allontana Sara dalla loro abitazione. A questo punto, Sara si è ritrovata a dormire per strada. È stato deciso di riunire il gruppo per discutere del caso.

MICHELLE – Matrigna (Vittima)

Michelle è la matrigna di Sara. Ha sposato il padre di Sara un anno fa, e sia Sara che suo padre si sono trasferiti a vivere con lei in una città diversa dalla loro. Michelle sa che Sara ha avuto difficoltà ad adattarsi alla sua nuova città e alle dinamiche familiari, ma pensa che sia responsabilità di Sara adattarsi ai cambiamenti, dato che è abbastanza grande.

Sara è ancora estremamente scortese con Michelle e ha verbalmente abusato di lei in diverse occasioni. Inoltre, il consumo di droga di Sara è aumentato significativamente nell'ultimo anno. Anche se Michelle e il padre di Sara hanno cercato di parlarle, Sara si rifiuta di cambiare comportamento e abitudini. Michelle è preoccupata che la situazione sia sfuggita di mano, è stanca dell'atteggiamento di Sara e sente di meritare il suo rispetto. Michelle ha cacciato Sara da casa perché pensa di dover iniziare ad assumersi la responsabilità della propria vita e delle proprie decisioni.

SARA – Figliastro (Colpevole)

Sara ha 21 anni. Sua madre è morta 3 anni fa, e suo padre ha risposato Michelle l'anno scorso. Ammette di aver rubato la carta di credito e di aver speso tutti i soldi in droga. Sa che è stata una brutta cosa da fare, ma è ancora arrabbiata con Michelle per aver allontanato suo padre dalla sua famiglia precedentemente e per averla spostata in un'altra città.

A Sara manca la sua vecchia vita e sua madre. È stata indirizzata da uno psicologo 2 mesi fa perché le è stata diagnosticata una forma di depressione. Incolpa Michelle per aver cercato di sostituire sua madre, e sente che non sta facendo nulla per capirla e per comprendere la difficoltà di tutti i cambiamenti che ha portato nella sua vita. Sara ora si ritrova a dormire per strada o temporaneamente ospitata dai suoi amici. Non sa come uscire da questa situazione.

CASE SCENARIO 2

Incendio

INFORMAZIONE SUI FATTI

Joseph è un uomo di 64 anni che è senza casa e vive in una roulotte abbandonata da alcuni anni. Per cucinare, Joseph di solito riscalda il cibo mettendo dell'alcol in una lattina e usandola come una stufa. L'incidente avviene un giorno in cui Giuseppe lascia la lattina incustodita per qualche tempo e le fiamme si sono propagate, causando un incendio. Giuseppe tenta di impedire che le fiamme si diffondano all'esterno della roulotte, ma il fuoco gli ustiona le braccia. Joseph si precipita sulla strada principale per chiedere aiuto e vengono chiamati i vigili del fuoco. L'incendio viene spento in tempo per non provocare danni agli edifici vicini. Tuttavia, i vicini si sono davvero spaventati a causa dell'incidente, e hanno paura che l'incidente possa ripetersi nuovamente.

COMUNITA' (Vittima)

In questo caso, la comunità è rappresentata da alcuni vicini che vivono vicino alla roulotte bruciata. I vicini hanno dichiarato che l'incidente li ha fatti sentire molto spaventati per la vicinanza alle loro abitazioni e preoccupati per la loro sicurezza.

Essi ritengono che Joseph avrebbe dovuto essere più attento e responsabile delle sue azioni dal momento che ha messo altre vite a rischio. Inoltre, sono anche preoccupati che possa verificarsi un altro incendio poiché Joseph utilizza ancora lo stesso metodo di cottura.

La comunità comprende la situazione di Joseph e non pensa che dovrebbe essere mandato in prigione, tuttavia non vogliono che un incidente simile accada di nuovo.

JOSEPH – Uomo Homeless (Colpevole)

Joseph è un uomo anziano vissuto in strada per 6 anni. Ha vissuto nella roulotte abbandonata abbastanza a lungo da considerarla la sua casa. L'incidente dell'incendio gli ha causato grande sofferenza emotiva poiché vi ha perso tutti i suoi effetti personali e la sua casa (l'unico spazio in cui si sentiva relativamente al sicuro). Inoltre, ora si sente più isolato e sgradito che mai all'interno della sua stessa comunità.

Si sente responsabile e colpevole per aver messo a rischio la vita dei suoi vicini. Capisce le loro preoccupazioni di prevenire incidenti simili in futuro, tuttavia non pensa che realisticamente possa cambiare il suo metodo di cottura. Ha usato questo metodo per anni da quando non ha i mezzi per cucinare in modo diverso.

CASE SCENARIO INVENTARIO

INFORMAZIONE SUI FATTI

VITTIMA

COLPEVOLE

Autovalutazione Unità 8

Ora che abbiamo terminato questa Unità, sei pronto per valutare il tuo apprendimento e la comprensione dei suoi contenuti. Valuta ogni affermazione proposta con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa “per niente” e 5 significa “assolutamente sì”.

Rifletti sulle tue risposte e sii sincero. Consegnare al formatore il foglio di autovalutazione compilato.

	1	2	3	4	5
1. Comprendo i concetti di base della giustizia riparativa					
2. Capisco come la giustizia riparativa possa essere utilizzata nel contesto dei senzatetto					
3. Comprendo i concetti chiave e le pratiche della mediazione					
4. Posso identificare i casi in cui la mediazione potrebbe essere utilizzata per risolvere un conflitto					
5. Posso identificare gli aspetti chiave delle relazioni positive e negative					
6. Capisco come la mediazione possa portare alla riconciliazione e alla costruzione di relazioni positive					
7. Posso spiegare in che modo le pratiche di giustizia riparativa possono giovare alla comunità più ampia colpita da un conflitto					
8. Capisco il ruolo di un mediatore in un conflitto					
9. Posso spiegare i passaggi generali che un processo di mediazione dovrebbe includere					

UNITÀ 9: COMUNICAZIONE

Hai mai parlato senza essere ascoltato? Ascoltato e compreso poco? Certamente, hai avuto difficoltà a comunicare con gli altri più di una volta. L'arte della comunicazione è la chiave per capire e farsi capire. È un'abilità che può essere appresa, basta imparare le tecniche per un ascolto efficace per sperimentare rapidamente gli effetti positivi sulla conversazione. Il capitolo seguente è un invito a esplorare i segreti della comunicazione. Gli esercizi inclusi ti aiuteranno a capire meglio le persone che sosterrai.

Comunicazione – più delle parole

Rifletti sull'affermazione "La comunicazione è più delle parole". Pensa a come le persone comunicano tra loro.

Solo con le parole, o forse anche con i gesti? E le loro espressioni? Mostrano emozioni?

Come fa il bambino a comunicare i suoi bisogni alla madre? Dopo tutto, non può parlare.

La risposta è che comunicazione non si limita alle parole e alla conversazione. Il diagramma seguente mostra come la comunicazione interpersonale si divida in verbale e non verbale.





Per comunicare in modo efficace, il mittente (la persona che inizia la comunicazione) esprime la propria intenzione in un modo che crede, il destinatario capirà. Devono considerare le caratteristiche e le capacità del destinatario, altrimenti non saranno comprese. Un fattore importante per una buona comunicazione è il livello di rumore di fondo. Il discorso del mittente può essere veloce e confuso. I suoni dell'ambiente circostante possono soffocare le voci degli oratori o una delle parti può avere problemi di udito. Allo stesso modo, l'oscurità può far passare inosservati determinati gesti o espressioni facciali.

Comportamenti che favoriscono una comunicazione efficace

Comprendere la comunicazione verbale e non verbale è molto importante perché ci aiuta a costruire relazioni con le persone. È importante conoscere i comportamenti che favoriscono una comunicazione efficace.

Ascolto attivo è quando rivolgi tutta la tua attenzione al tuo interlocutore e a ciò che sta dicendo. Implica il mantenimento del contatto visivo, l'adozione di una postura del corpo aperta, incoraggiando gentilmente l'oratore a continuare a parlare. L'ascolto attivo significa essere pronti e disposti a capire l'altra persona e mostrarglielo. Invia a chi parla un messaggio di interesse, accoglienza, rispetto, cordialità e calore.



Principi dell'ascolto attivo:

1. Cerca di vedere la situazione dal punto di vista dell'altra persona.
2. Mostra il tuo sincero interesse.
3. Consenti all'altro di esprimersi e non interromperlo.
4. Non saltare a conclusioni.
5. Verifica di aver compreso correttamente le informazioni ricevute (parafrasi).
6. Separa ciò che è stato detto da ciò che vorresti sentire.
7. Concentrati sul contenuto della conversazione.
8. Usa liberamente il linguaggio del corpo
9. Sii paziente.

Tecniche utili all'ascolto attivo:

Parafrasi – ripeti con parole tue ciò che – nella tua comprensione – ha detto l'altra persona per essere sicuro del significato. Puoi usare le frasi tipo: - “Hai detto che...”; “Se ho capito bene...”

Chiarimento: riassumere ciò che l'altra persona ha detto per essere sicuro di avere le stesse conclusioni. Puoi usare le frasi tipo: “Ho capito che...”; “Da quello che dici, concludo che ...”

Riflessione: descrivi ciò che vedi nelle parole e nel comportamento dell'interlocutore per assicurarli della tua empatia e comprensione. Puoi usare le frasi: “Vedo che sei turbato...”; “Le tue mani tremano...”

Riscontro costruttivo: rispondi francamente al comportamento, all'aspetto dell'altra persona, ecc. Parla di te stesso invece di giudicare l'altro, ad esempio parlando di lui/lei. Siete pari, non c'è gerarchia tra voi due.

Assertività

- L'atteggiamento di fondo per l'ascolto attivo e le sue tecniche dovrebbe essere l'assertività del Peer Support Agent, che tratta sé stesso e il pari con lo stesso tipo di considerazione rispettando la propria e l'altrui dignità e diritti. Questo è importante nel contatto con le persone senza dimora che, a causa delle difficoltà e delle pressioni cui sono sottoposte, adottano spesso atteggiamenti manipolativi, aggressivi o sottomessi. La semplice regola dell'assertività è:

Io vado bene, io ho il diritto di essere me stesso. Tu vai bene, tu hai il diritto di essere te stesso.

Esercizio 2 – Foglio di lavoro 2

Esegui l'esercizio di ascolto attivo a tuo piacimento per diversi giorni prima di compilare il foglio di lavoro.

Barriere della comunicazione

È responsabilità nostra liberarci, per quanto possiamo, delle cose che ci impediscono di comprendere e di essere compresi dalle persone sotto la nostra cura. Queste sono le cosiddette barriere di comunicazione. Ricorda anche che in qualsiasi conversazione, per quanto limitato sia il livello di contatto possibile (ad esempio, con una persona che sta vivendo un episodio psicotico), si ricorre sempre a una sorta di distanza dalla situazione riconoscibile anche da un certo umorismo. Il minimo che possiamo ottenere con questo atteggiamento è diminuire la tensione dentro di noi, tra noi e l'altra persona, e forse anche nell'altra persona. A volte dobbiamo accettare che non si può ottenere nient'altro nella conversazione a un certo punto ma almeno possiamo separarci dall'interlocutore senza un sentimento di frustrazione e non lasciarlo peggio di prima.

10 modi sbagliati di rivolgersi all'altra persona durante una conversazione:

linguaggio inadeguato

Usa parole semplici, formula messaggi semplici, non parlare troppo velocemente. Troppe informazioni impediranno al tuo interlocutore di ricordare abbastanza. Assicurati che le tue parole non feriscano a causa del contesto sociale, etnico, culturale o di altro tipo dell'altra persona.

Prendere alla leggera i problemi di qualcuno, distrazione

Non dare l'impressione di prendere l'interlocutore alla leggera. Calmare l'altra persona di solito ottiene l'effetto contrario. È difficile trovare una persona che, dopo aver parlato delle proprie esperienze ed emozioni difficili, sia ricettiva al messaggio del tipo "calmati". Lo stesso vale per i tentativi di distrarre l'altro dai suoi problemi. Frasi come *"Pensa a qualcosa di positivo"*, *"Pensi che solo tu hai problemi?"* raramente hanno effetti significativi.

Giudizio, moralismo, etichettatura

Non etichettare, non "inscatolare" il tuo interlocutore, sono persone reali che sfuggono a definizioni semplicistiche. Chiamare qualcuno "senz'altro" può avere effetti molto negativi. In generale, sottintendere in qualsiasi modo l'"anormalità" o l'"inferiorità" di un'altra persona, ostacolerà qualsiasi comunicazione positiva. L'atteggiamento giudicante e moralizzante non ha posto nel funzionamento dell'agente di supporto tra pari. La relazione e la comunicazione si costruiscono solo tra pari che si percepiscono reciprocamente come tali.

Non è detto che le questioni difficili debbano essere omesse, ma lo scambio deve essere concreto e sempre radicato nel rispetto fondamentale dell'altra persona. L'atteggiamento giudicante è normalmente percepito come offensivo e l'offesa suscita aggressività.



Ordinare, minacciare

Non ordinare o minacciare l'altro. Affermazioni come: *"Fallo, nessuna discussione"*, *"Ora farai come ti dico"*, *"Fai o..."* sono umilianti e nella maggior parte dei casi incontreranno resistenza aperta o nascosta.

Dare consigli, insegnare

Mantieni il tuo consiglio per l'altro a un livello assimilabile, ricorda che nessuno è esperto della vita degli altri. I consigli eccessivi fanno sentire il destinatario incompreso e manipolato. Evita l'uso eccessivo di frasi come *"Penso che dovresti farlo..."* o *"Il mio consiglio è..."*

Suggerimenti per contatti con interlocutori difficili

A contatto con il cosiddetto "cliente difficile" - es. una persona alle prese con problemi di salute mentale, problemi comportamentali o dipendenza, è più consigliabile rivolgersi a un terapeuta professionista, psicologo o psichiatra.

D'altra parte, ci sono modi semplici, umani di avvicinarsi a una persona, che possono portare, a poco a poco, a qualche buon cambiamento. Gestì, come offrire un caffè, dell'acqua, un panino, una sigaretta, offrire qualche piccolo aiuto pratico o semplicemente accompagnare silenziosamente la persona, sono un inizio di comunicazione. Cerca di circondare il tuo interlocutore di gentilezza e comprensione. La conversazione in definitiva non riguarda il raggiungimento di un obiettivo definito, condividere un'energia positiva può significare di più.

Allegati (Dispense)

- Unità 9. Worksheet 1: Cos'è la comunicazione Unità 9. Worksheet 2: Ascolto attivo
- Unità 9. Worksheet 3: Barriere della comunicazione

WORKSHEET: Cos'è la comunicazione - le associazioni

Scrivi sotto tutte le associazioni che hai con la parola comunicazione. Scrivi il più possibile.

Puoi scrivere oggetti, concetti, idee, situazioni...





WORKSHEET: Ascolto attivo

Scegli una persona con cui vorresti stabilire un rapporto migliore. Per diversi giorni impegnati in un ascolto reale e attivo. Alla fine della giornata, annota le tue osservazioni. È stato facile implementare tecniche di ascolto attivo? La relazione può migliorare grazie a un'attenta conversazione?

Scrivi le tue osservazioni:

WORKSHEET: Barriere della comunicazione

Pensa a cosa ti dà fastidio quando parli con un'altra persona. Quali sono le tue barriere comunicative? Cos'è che ti rende difficile comunicare in modo efficace.

Esempi: non riesco a parlare quando l'altra persona mi sta urlando contro. Non posso parlare con la persona che giura. Non riesco a parlare quando c'è rumore in giro.



Autovalutazione Unità 9

Ora che abbiamo terminato questa Unità, sei pronto per valutare il tuo apprendimento e la comprensione dei suoi contenuti. Valuta ogni affermazione proposta con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa “per niente” e 5 significa “assolutamente sì”.

Rifletti sulle tue risposte e sii sincero. Consegnare al formatore il foglio di autovalutazione compilato.

	1	2	3	4	5
1. Capisco l'importanza della comunicazione nelle relazioni interpersonali					
2. Conosco i vari modi in cui le persone usano per comunicare tra loro, oltre a quello verbale					
3. So cosa favorisce una comunicazione efficace					
4. So descrivere l'atteggiamento e il comportamento di un ascoltatore attivo					
5. So inviare un messaggio al mio interlocutore per fargli sapere che lo ascolto con attenzione					
6. So cosa significa essere assertivi					
7. So quali atteggiamenti e comportamenti ostacolano una comunicazione efficace					

UNITÀ 10: COLLABORAZIONE E LAVORO CON I PROFESSIONISTI

Questo capitolo riguarda la collaborazione cioè quando un Peer Support Agent e professionisti lavorano insieme. Il focus è su come costruire una partnership equa e rispettosa e quali sono i ruoli dei Peer Support Agents e dei professionisti. L'unità considera anche il tipo di supporto che gli operatori tra pari possono aspettarsi dai professionisti e come gestire le sfide che possono derivare da questa cooperazione.

Una collaborazione fluida tra professionisti e Peer Support Agents non è una cosa ovvia da diversi punti di partenza. Il presupposto fondamentale per una collaborazione di successo è che entrambi, professionisti e Peer Supporters, abbiano un autentico desiderio di lavorare insieme per obiettivi comuni, sostenersi e imparare gli uni dagli altri. Affinché questa collaborazione abbia successo dal punto di vista di tutte le figure coinvolte - clienti, professionisti, Peer Support Agents - è necessario dedicare un tempo sufficiente per costruire una comprensione comune degli obiettivi, dei contenuti e dei metodi del lavoro. Stabilire obiettivi comuni chiaramente definiti porta un senso di scopo e sicurezza nel lavoro, poiché tutti hanno una chiara comprensione di ciò a cui ci si dedica.

Dovrebbe esserci anche uno spazio di discussione tra il personale coinvolto sui propri valori personali e i valori di base dell'organizzazione e considerare come questi valori si riflettono nel lavoro con gli utenti homeless. Le descrizioni delle mansioni e la definizione dei compiti dei professionisti e dei Peer Support Agents dovrebbero essere stabilite in una fase iniziale e si dovrebbe garantire che i compiti di ciascuno corrispondano alle proprie capacità, formazione ed esperienza.

Aspettative dei professionisti nei confronti dei Peer Support Agent:

- Situazione di vita stabile del Peer Supporter con riferimento al proprio recupero
- Affidabilità
- La motivazione e l'impegno dei Peer Supporters a lavorare insieme
- Disponibilità a parlare delle difficoltà
- Coraggio nel chiedere aiuto e consigli se necessario
- Capacità di lavorare in modo indipendente

Cosa aspettarsi?

I Peer Support Agents hanno il diritto di ricevere una formazione sul posto di lavoro in modo che sappiano cosa ci si aspetta da loro. I compiti e le responsabilità lavorative devono essere concordati in dettaglio con i professionisti. È anche utile stabilire chi contattare se il Peer Supporter incontra problemi con i colleghi. I sostenitori esperti affermano che il modo migliore per prevenire i problemi è che l'organizzazione e i professionisti facciano del loro meglio per prepararsi prima di iniziare la collaborazione con gli operatori del supporto tra pari. Pertanto, hai il diritto di aspettarti questo dall'organizzazione con cui lavorerai.



Quando si lavora insieme come una squadra, il rapporto con i colleghi è molto importante. La cooperazione richiede fiducia. Lo strumento di lavoro del Peer Supporter è la propria esperienza ma il Peer Supporter non è tenuto a rivelare tutto della propria vita ai colleghi professionisti. Può essere importante che anche i professionisti siano aperti a condividere qualcosa della propria vita. Questo è difficile per alcuni professionisti, soprattutto se non sono abituati a lavorare con i Peer Supporter. È importante che un Peer Support Agent se ha delle difficoltà particolari che influiscono sul lavoro possa dividerlo con i colleghi professionisti. In questo modo, i professionisti saranno in grado di essere di aiuto e ad esempio riassegnare le attività nel caso sia necessario.

Lo status professionale comporta responsabilità e obblighi per i professionisti. Nonostante ciò i Peer Support Agents possono anche lavorare in modo indipendente, prendere decisioni e assumere ruoli lavorativi diversi. Quanto meglio i professionisti conoscono il Peer Supporter, tanto più facile sarà la divisione delle responsabilità e dei compiti. Le responsabilità e compiti devono essere sempre assegnati individualmente, seguendo un ragionamento, e tenendo conto dei desideri e dei punti di forza del Peer Supporter. Di solito, i Peer Support Agents riceveranno compiti più complessi man mano che la loro collaborazione progredisce e acquisiranno maggiore esperienza. Ad un certo punto, un esperto Peer Supporter e un professionista possono, in larga misura, svolgere compiti simili.

È responsabilità dei professionisti supervisionare il lavoro nel suo insieme, ad esempio che il lavoro con tutti gli utenti proceda come previsto. Nel lavoro è anche compito del professionista sostenere i Peer Support Agents, prendersi cura del loro benessere e mettere in grado i Peer Support Agents di sviluppare le proprie competenze.

Cose che potrebbero sembrare difficili per un Peer Supporter:

- Abituarsi alla vita lavorativa
- Regolare la propria privacy
- I professionisti potrebbero avere dubbi su come i Peer Supporter lavorano con gli utenti
- Difficoltà a comprendere la lingua dei professionisti (terminologie tecniche, slang professionale)
- Potrebbero venire in mente le difficoltà passate
- Il Peer Supporter potrebbe incontrare persone con le quali non vogliono più avere a che fare nella loro vita
- Non ricevere supporto sufficiente da un referente o dall'organizzazione

“Le situazioni difficili sono destinate a sorgere, per te o per qualche altro Peer Supporter che potresti conoscere. Per me è stato importante avere la possibilità di parlare di queste situazioni con altri Peer Support Agents. Mi hanno incoraggiato a parlarne apertamente. I professionisti del mio team mi hanno supportato quando sono stato maltrattato da altri professionisti. Mi ha fatto sentire al sicuro. Ci possono essere anche difficoltà con i membri del tuo team. In questi casi, è stato chiesto aiuto a un supervisore. Nel progetto in cui ho lavorato, il supervisore ha incontrato regolarmente i membri del nostro team. Questo rendeva molto più facile parlare perché faceva parte della routine lavorativa.”

Ho anche imparato a capire che va bene affrontare le difficoltà quando si lavora. Abbiamo tutti personalità diverse e con alcune persone crei una connessione migliore. Se possibile, metto da parte i miei sentimenti personali ma vale la pena affrontare tutto, anche se sembra difficile, così che le piccole cose non diventino cose più grandi. Quando ero in stato di ebbrezza ho imparato a mantenere le apparenze e ora sto imparando a liberarmene. Il lavoro di supporto tra pari, è il momento nella vita per imparare questa abilità. Non è sempre facile parlare apertamente di alcune cose, ma lo consiglio. Di solito tutti i problemi vengono risolti”.

– Peer Support Agent, 33 anni

Allegati (Dispense)

- Unità 10. Worksheet 1: Collaborazione con i professionisti. SWOT analisi
- Unità 10. Worksheet 2: “Che tipo di collega voglio?”



WORKSHEET: Collaborazione con i professionisti. SWOT analisi

<p>PUNTI DI FORZA:</p> <p>Quali sono i vantaggi di una collaborazione tra operatori e peer supporter? Come possono supportarsi a vicenda lavorando insieme?</p>		<p>PUNTI DI DEBOLEZZA:</p> <p>Che tipo di problemi possono sorgere tra il peer supporter e l'operatore?</p>
	<p>SWOT</p>	
<p>OPPORTUNITÀ:</p> <p>Quali opportunità offre la cooperazione tra peer supporter e operatori che prestano servizi a persone senza fissa dimora?</p>		<p>MINACCE:</p> <p>Cosa può influenzare il successo della cooperazione tra peer supporter e operatore?</p>

**SWOT (acronimo dall'inglese) sta per punti di forza, debolezza, opportunità e minacce, un'analisi SWOT è una tecnica per valutare questi quattro aspetti della tua attività.*

PUNTI DI FORZA:

DEBOLEZZA:

OPPORTUNITÀ:

MINACCE:



WORKSHEET: Che tipo di collega voglio essere?

Scegli le cinque caratteristiche più importanti che descrivono il tipo di collaboratore che vuoi essere, scrivendo ME accanto. Quindi scegli 5 caratteristiche che vorresti che il tuo collega avesse, scrivendo accanto ad esse CW.

Attivo	Educato	Leale
Ammirevole	Entusiasta	Pulito
Avventuroso	Etico	Bello
Piacevole	Eccitato	Ottimista
Grato	Straordinario	Organizzato
Benevolo	Equo	Tranquillo
Coraggioso	Focalizzato	Educato
Capace	Perdonare	Affidabile
Premuroso	Amichevole	Rispettoso
Affascinante	Saggio	Responsabile
Allegro	Paziente	Autodisciplina
Lucido	Felice	Altruiste
Perspicace	Laborioso	Sincero
Compassionevole	Utile	Abile
Fiducioso	Onesto	Forte
Premuroso	Speranzoso	Premuroso
Cooperativo	Umile	Affidabile
Creativo	Intelligente	Comprensione
Curioso	Inventivo	Disinteressato
Dedicato	Gentile	
Buon carattere	Amorevole	

Autovalutazione Unità 10

Ora che abbiamo terminato questa Unità, sei pronto per valutare il tuo apprendimento e la comprensione dei suoi contenuti. Valuta ogni affermazione proposta con un punteggio da 1 a 5, dove **1** significa “per niente” e **5** significa “assolutamente sì”.

Rifletti sulle tue risposte e sii sincero. Consegnare al formatore il foglio di autovalutazione compilato.

	1	2	3	4	5
1. Capisco come i clienti possano trarre vantaggio quando sostenitori e professionisti tra pari forniscono un servizio insieme.					
2. Riconosco il mio ruolo di peer supporter mentre lavoro con i professionisti.					
3. Sono in grado di identificare le responsabilità di un professionista in relazione a un peer supporter.					
4. Ho un'idea di come costruire una buona collaborazione con i professionisti.					
5. Sono consapevole delle sfide che possono sorgere quando si lavora insieme a professionisti.					
6. So che tipo di supporto ho diritto a ricevere dai professionisti e dall'organizzazione come agente di supporto tra pari.					
7. So cosa fare e a chi chiedere aiuto se incontro difficoltà quando lavoro con professionisti.					
8. Mi sento pronto a lavorare con professionisti offrendo servizi di supporto tra pari.					



UNITÀ 11: CURA DI SE STESSI E BENESSERE SUL LAVORO

Una delle cose più importanti che puoi fare è investire in te stesso, nella tua salute, nel soddisfare i tuoi bisogni, nel tuo benessere. Può sembrare egoista, ma non lo è. In effetti, prendersi cura di te stesso è il meglio che puoi fare anche per quelli che ti circondano. Avrai la forza di essere lì per loro e avrai le conoscenze pratiche per consigliarli su come possono a loro volta prendersi più cura di se stessi.

La forma base della cura di sé quotidiana

Sfera fisica: dormire e riposare a sufficienza, cibo sano, esercizio fisico, cura del corpo;

Sfera mentale: essere consapevoli e sensibili ai propri bisogni ed emozioni, mantenere un atteggiamento di consapevolezza e osservazione di se stessi – mantenere una certa distanza da sé, mantenere un buon contatto con la famiglia e gli amici;

Ambito spirituale: avere una visione positiva dell'ordine delle cose (senso della vita, giusto e sbagliato, vita e morte ecc.), contatto con la natura, preghiera/meditazione.

Prendersi cura di sé significa essere buoni - ma non indulgenti - con se stessi nella sfera mentale, fisica e spirituale.

Un Peer Support Agent aiuta le persone senza fissa dimora per un desiderio genuino di essere un compagno nel loro cammino verso la piena indipendenza e responsabilità della propria vita. Questo importante compito richiede che il Peer Support Agent sia l'esempio di una persona che sa come prendersi cura di loro.

Esercizio – Foglio di lavoro 1

Conoscenza di sé e distanza di sé

Conoscenza di sé è importante

Non è ovvio che prima di essere completamente pronti per iniziare a lavorare con altre persone, dovresti prima conoscere te stesso? Se non sei ben consapevole delle tue abitudini,

pensieri, atteggiamenti, punti di forza e di debolezza, non sarai in grado di aiutare gli altri in modo informato e consapevole.

Esercizio 1 – Foglio di lavoro 2

Comprendi la tua mente in una rete di convinzioni negative

Sapevi che ciò che pensi e ciò in cui credi influenzerà il tuo futuro? Quali credenze hai su te stesso? Quali credenze hai sul tuo futuro ruolo di Peer Support Agent? La nostra mente spesso genera convinzioni e pensieri che non ci sono di aiuto, ma piuttosto bloccano lo sviluppo del nostro potenziale. Guarda questi esempi di convinzioni negative: *“Questo lavoro non porta da nessuna parte”, “Alle persone non piace come sono”, “Non sono abbastanza bravo per questo”, “Queste persone non possono essere aiutate”.*

Se inizi a esaminare attentamente i tuoi pensieri, potresti scoprire che tali convinzioni negative sono ricorrenti nella tua mente e determinano il modo in cui ti comporti. Essere consapevoli di queste credenze e comportamenti apre alla possibilità di cambiamento, semplicemente guardando se stessi e il mondo in modo più positivo. Le credenze sono come un software che guida i nostri pensieri, emozioni, decisioni e azioni. Di tanto in tanto, potrebbe essere necessario aggiornare questo software.

Ognuno di noi ha un diverso sistema di credenze, le fonti delle nostre convinzioni sono i nostri genitori, l'ambiente in cui abbiamo vissuto. Le convinzioni che non ci sono di aiuto ci ostacoleranno sempre, quindi vale la pena lavorarci su base regolare per vedere noi stessi e il mondo in un modo che ci faccia procedere. Il modo più efficace per lavorare con le convinzioni negative è ricordare costantemente a noi stessi che le convinzioni sono solo i nostri pensieri e che possono essere cambiati, cerca di trasformare le credenze negative in positive reindirizzando il tuo pensiero. Inoltre, ogni volta che entri in una credenza/pensiero negativo, poniti delle domande sulla veridicità di queste credenze/pensieri.

Esercizio 2 – Foglio di Lavoro 2

In cerca dell'equilibrio

Il Cerchio della Vita

Una persona può dividere la sua vita in varie aree: le sue relazioni (famiglia, partner), lavoro, relazioni sociali, salute, sviluppo personale, ecc. Queste aree dovrebbero essere mantenute in adeguato equilibrio.

Se, ad esempio, ci dedichiamo al lavoro in eccesso e dimentichiamo il riposo, o quando ci dedichiamo troppo alla famiglia e dimentichiamo il nostro sviluppo, o quando trascuriamo le nostre responsabilità professionali a causa delle ricorrenti questioni familiari, stiamo disturbando l'equilibrio. Un noto psicologo polacco Wojciech Eichelberger paragona la vita a una torta: "La vita è come una torta, composta da tanti pezzi diversi ma profondamente interconnessi. Ogni pezzo è un'area che deve essere gestita, ad esempio sonno, alimentazione, salute, esercizio fisico, lavoro, relazioni, famiglia, partner, sviluppo spirituale/personale, passioni, divertimento, relax. Sentiamo la soddisfazione della propria cura quando organizziamo queste aree in una scala e volume appropriati, e quando abbiamo almeno un discreto livello di soddisfazione nelle sfere più importanti. "La condizione per raggiungere l'equilibrio nella vita è la consapevolezza di quali aree è composta e qual è la loro importanza.

Esercizio 3 – Foglio di Lavoro 3

Strategia giornaliera di auto cura

Probabilmente sai com'è andare a letto con la testa piena di pensieri in corsa, quando vorresti non essere preoccupato, ma ti preoccupi comunque, quando non riesci a prendere sonno e ti alzi la mattina stanco e rischi di addormentarti sul posto di lavoro, dove invece è richiesta la tua piena attenzione. La perdita di equilibrio nella nostra vita porta alla disorganizzazione. Non è vero che non possiamo farci niente, anche se il processo può essere lento. Ecco alcuni suggerimenti sui piccoli cambiamenti che puoi apportare per prenderti più cura di te stesso ed essere meglio attrezzato per affrontare i problemi della vita quotidiana e anche le sfide eccezionali.



- **Coltivare la pace della mente**

La pace della mente è la base per godersi la vita e il lavoro. Mentre molti possono pensare che raggiungere lo stato di pace della mente sia irrealistico, pochi possono negare che in realtà ci sia molto da fare al riguardo. La chiave è vederlo come un processo piuttosto che uno stato. Andare avanti in un tale processo richiederà sicuramente un po' di coraggio, un po' di intuizione e distanza interiore, un po' di disciplina e, forse, l'assistenza di qualcuno, ma è uno sforzo che vale la pena fare.

- **Essere presente**

È consigliabile familiarizzare con la pratica della consapevolezza (mindfulness), il cui presupposto fondamentale è essere "qui e ora". La pratica di base della consapevolezza quotidiana è relativamente semplice: è sufficiente guardare tutto ciò che ci accade ogni giorno senza critiche o giudizi, prendere la realtà il più serenamente possibile e astenersi dal lamentarsi che, invece di aiutarci, prosciuga la nostra energia. È prendere le distanze da pensieri ed emozioni stressanti, prenderne atto e lasciarli andare, senza esserne preda. Si tratta di non preoccuparsi del passato o del futuro, ma di concentrarsi sul presente in tutta la sua ricchezza. Si tratta di chiedere e/o ricordarsi costantemente *cosa è veramente importante e cosa è reale*.

- **Pulire**

Tenere in ordine la casa, la stanza e il posto di lavoro è un aspetto importante per prendersi cura di sé nella vita di tutti i giorni. Prendersi cura di ciò che ci circonda è un buon primo passo per la cura di sé. L'ambiente può e deve avere un effetto mobilitante sui suoi abitanti. Nel bel mezzo della pulizia e del riordino dei nostri spazi non dobbiamo dimenticare di pensare anche al nostro relax e riposo.

- **Lavorare su se stessi con costanza**

Il successo nella vita raramente è una questione di fortuna, ma piuttosto del proprio lavoro. Questo principio si applica sia alla vita professionale che a quella personale. Sviluppando le nostre competenze interne, impariamo a diventare più consapevoli delle nostre azioni, a controllare il nostro livello di stress, a dire di no e, in generale, a comunicare meglio con le altre persone.

- **Gestione del tempo**

Il tempo è uno dei beni più preziosi che abbiamo. Vale la pena imparare a rispettare il proprio tempo, così come quello degli altri. Inoltre, è giusto aspettarsi tale rispetto dagli altri.

Ogni persona ha il proprio orologio biologico che segna ad esempio il tempo in cui lavorano meglio, il tempo in cui hanno bisogno di riposare. La gestione del tempo riguarda anche l'impostazione delle pause per i pasti e il riposo. Per molte persone al giorno d'oggi, la gestione del tempo significa anche limitare l'utilizzo dei media, un modo pratico per gestire il proprio tempo è tenere un calendario di programmi e appuntamenti. L'uso del diagramma Eisenhower Matrix può essere utile (vedi foglio di lavoro 4).

- **Prendersi cura della salute**

La buona salute è importante e quindi merita lo sforzo di apportare cambiamenti positivi e creare abitudini positive. Ogni persona ha bisogno di uno spazio e di un tempo per rilassarsi, dormire a sufficienza, una dieta equilibrata e fare esercizio fisico.

- **Prendersi cura delle relazioni**

I buoni rapporti con le persone sono una parte indispensabile di una vita significativa. Sono importanti sul lavoro e più ancora nella vita privata. Le relazioni – e concretamente le persone su cui sono centrate – hanno bisogno del nostro impegno e della nostra cura. Per quanto riguarda le relazioni sul lavoro, è particolarmente importante ricordare che appassiscono in un ambiente di pettegolezzi.

- **Sviluppare interessi**

Grazie ai nostri interessi e hobby, impariamo a conoscere il nostro potenziale, lo sviluppiamo, impariamo le nostre possibilità. Costruiscono la nostra motivazione e perseveranza, aiutano nei contatti sociali. Ci danno soddisfazione e relax e ci fanno stare bene con noi stessi. Possiamo disconnetterci efficacemente dal nostro lavoro quando necessario.

- **Aiuto professionale**

Tutto il personale che lavora a stretto contatto con le persone dovrebbe avvalersi di un supporto professionale. Questa potrebbe essere una forma di supervisione in cui una persona neutrale ci aiuta ad avere una visione migliore delle difficoltà emergenti, e in effetti su noi stessi. La supervisione può essere svolta in gruppo o individualmente.

Esercizio 2 – Foglio di lavoro 4

Allegato (Dispense)

- Unità 11. Worksheet 1: Cos'è la cura di sé?
- Unità 11. Worksheet 2: Prendersi cura di sé è conoscersi e accettarsi
- Unità 11. Worksheet 3: La torta della vita
- Unità 11. Worksheet 4: Piano di auto-cura

WORKSHEET: Cos'è la cura di sé?

Cosa associ al concetto di prendersi cura di te stesso? Scrivi tutte le parole, i pensieri, le situazioni e i comportamenti che ti vengono in mente.

WORKSHEET: Prendersi cura di sé è conoscersi ed accettarsi**Esercizio 1**

Completa le frasi. Le risposte ti aiuteranno a conoscerti meglio.

Mi piace di più...

Sono orgogliosa/o...

Il mio sogno è...

Posso sicuramente...

Sono sicuramente...

Ho sicuramente..



Esercizio 2

Elenca le 5 convinzioni negative che ti stanno limitando. Considera come queste convinzioni limitanti influenzano la tua vita.

Per esempio:

- 1.** *Le persone sono cattive, inaffidabili e bugiarde.*
- 2.** *Il mondo è crudele.*
- 3.** *Non potrò mai realizzare nulla nella mia vita.*
- 4.** *Le persone continuano a tradirmi.*
- 5.** *Non incontrerò mai il partner dei miei sogni.*

Le tue credenze negative:

1.

2.

3.

4.

5.

Trasforma una delle tue convinzioni negative in una convinzione positiva. Quindi scrivi questa frase positiva 20 volte.

- 1.**
- 2.**
- 3.**
- 4.**
- 5.**
- 6.**
- 7.**
- 8.**
- 9.**
- 10.**
- 11.**
- 12.**
- 13.**
- 14.**
- 15.**
- 16.**
- 17.**
- 18.**
- 19.**
- 20.**

Come ti senti adesso?

WORKSHEET: Il Cerchio della Vita**Passaggio 1**

Assegna un nome di un'area della tua vita a ogni pezzo della "torta".

Di seguito puoi vedere le aree tipicamente presenti nelle persone. Sono le più comuni, ma le tue potrebbero essere diverse.



(Tr. Da destra in senso orario: Vita sociale e divertimento, Lavoro e carriera, Spiritualità, Famiglia e amicizie, Finanze, Sviluppo personale, Relazioni/amore, Salute)

Passaggio 2

Su una scala da 1 a 10 (dove 1 è vicino al centro della torta e 10 sul bordo), segna il grado di soddisfazione per quella particolare area della tua vita, ad es. se ti senti soddisfatto al livello 7 nell'area della salute, traccia una linea sopra la metà del cerchio.

Passaggio 3

Guarda la tua torta della vita e rispondi alle seguenti domande:

- 1.** Quali sono le tue conclusioni guardando la tua torta della vita?
- 2.** Quale area è più importante per te oggi e perché?
- 3.** In quali ambiti della vita vorresti aumentare il livello della tua soddisfazione?
- 4.** Pensa a come potresti prenderti cura di te stesso in queste aree, cosa potresti fare?
- 5.** Pianifica almeno un'attività in ogni area che ti aiuti ad aumentare il livello di soddisfazione della vita.

Cerchio della vita





WORKSHEET: Piano di cura di sé

Esercizio 1

Prova a ricordare tutti i compiti che devi fare nei prossimi giorni/ settimane, ad esempio, andare da un medico, chiamare un amico con cui non ho parlato per molto tempo, incontrare un amico/ parente, consegnare un rapporto in ritardo al lavoro... , quindi ordinare secondo la matrice sottostante.

	URGENTE	NON URGENTE
IMPORTANTE	<ul style="list-style-type: none">••	<ul style="list-style-type: none">••
NON IMPORTANTES	<ul style="list-style-type: none">••	<ul style="list-style-type: none">••

Esercizio 2

Crea il tuo piano di auto-cura. Scrivi quello che farai. In che modo? Quanto spesso? Ad esempio, andrò a fare una passeggiata nel parco due volte a settimana.

È possibile includere il motivo per fare questo, ad es. andrò a fare una passeggiata nel parco due volte a settimana perché mi aiuterà a schiarirmi la mente o distrarmi dagli oneri quotidiani, o andrò a fare una passeggiata nel parco due volte a settimana perché mi aiuterà a essere più attivo.

PIANO INDIVIDUALE PER PRENDERMI CURA DI ME STESSO



Autovalutazione Unità 11

Ora che abbiamo terminato questa Unità, sei pronto per valutare il tuo apprendimento e la comprensione dei suoi contenuti. Valuta ogni affermazione proposta con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa “per niente” e 5 significa “assolutamente sì”.

Rifletti sulle tue risposte e sii sincero. Consegnare al formatore il foglio di autovalutazione compilato.

	1	2	3	4	5
1. So in quali ambiti dovremmo prenderci cura di noi stessi					
2. Posso dire come le nostre convinzioni negative pesano sulla nostra autostima e sul lavoro					
3. Posso fornire esempi di convinzioni negative che influenzano le nostre vite					
4. Sono ben consapevole di quali aree della mia vita sono le più importanti per me					
5. Sono consapevole di quale sia il mio attuale livello di soddisfazione nelle aree per me importanti					
6. So quali passi posso fare per prendermi cura di me stesso nella vita di tutti i giorni					
7. Ho preso degli impegni per prendermi cura di me stesso nella vita di tutti i giorni					

UNITÀ 12: RETE DI PEER SUPPORT

In questo capitolo parleremo di cos'è una rete, la sua importanza e i diversi modi in cui può essere utilizzata quando si lavora come Peer Supporters. Come possiamo diventare parte di una rete, o crearne una.

Cos'è una rete?

Una rete è un gruppo di individui, organizzazioni o enti, che interagisce, collabora, sostiene per uno scopo specifico o una serie di scopi. Ad esempio, cresciamo tutti in una sorta di rete consistente di:

- **Famiglia**
- **Amicizie**
- **Istituzioni (es. scuole, asili per bambini)**

Una **rete di Peer Support** è il luogo in cui persone che hanno avuto esperienze e circostanze simili nella propria vita si riuniscono per fornirsi supporto reciproco. Questo tipo di reti non sono solo legate al recupero, ad esempio un gruppo di auto-aiuto di donne incinte, un gruppo di persone che vogliono smettere di fumare, un gruppo di contabili che discutono le nuove disposizioni sulla normativa fiscale, tutti questi sono considerati reti di supporto tra pari. Potremmo avere un ambiente di sostegno informale o crearne uno formale quando si richiede supporto. Un tipo formale di rete di solito è legalmente riconosciuto come tale e segue lo stato di diritto e altre regole che il gruppo può identificare come necessarie.

Perchè le reti sono importanti?

La importancia de las redes se debe a la necesidad de encontrar respuestas a las preguntas que nos L'importanza delle reti deriva dalla necessità di trovare risposte alle domande a cui abbiamo la necessità di rispondere quando affrontiamo diverse situazioni della vita, più o meno impegnative. La ricerca mostra costantemente che nell'età adulta, le persone senza fissa dimora sono spesso colpite, tra l'altro, dalla mancanza di reti sociali che possano sostenerle o proteggerle⁵.

Ora, concentriamoci sulla reti di Peer Supporters, che sostengano un percorso di recupero. Queste possono assumere forme diverse. Indicativamente:

- **Rete per supportare nel ristabilire le connessioni sociali** con familiari o amici, o addirittura crearne di nuove nella comunità: è il caso in cui i pari sono incoraggiati a riconnettersi con persone che sono stati importanti per la loro vita nel passato (come quando devi lasciare un posto e poi ritorni dopo tanti anni e inizi a cercare parenti, vecchi amici e persone che hanno avuto un ruolo nella tua vita). Nel caso in cui questo non sia possibile, lo sforzo può essere concentrato sulla creazione di nuove relazioni all'interno della comunità con persone con cui condividere interessi e abitudini, creando un contesto che copra i loro bisogni emotivi e li faccia sentire rispettati (come quando devi trasferirti in un nuovo posto senza nessuno che conosci, dove devi



riorganizzare la tua vita e costruirti una nuova rete sociale). Cose semplici come condividere un pasto o una chiacchierata su un libro o su qualsiasi altro argomento possono avere un impatto piuttosto trasformativo.

- **Rete per accedere alla salute, alla casa, all'istruzione, ai benefici, all'occupazione:** una rete del genere richiede la comprensione di come funzionano le cose negli specifici settori per potere avere accesso a beni e servizi fondamentali. In pratica significa:
 - Identificare le persone chiave che, a loro volta, possono metterti in contatto con gli altri quando necessario.
 - Capire quali agenzie o organizzazioni fanno cosa, il tipo di servizi che forniscono o le persone a cui potresti o dovresti chiedere per i tuoi bisogni.
 - Tenere nota dei servizi, nomi e contatti di coloro che hanno collaborato o aiutato. I social media e le nuove tecnologie possono rendere questo più facile.
 - Capire a chi chiedere aiuto quando le cose non funzionano bene. Non esitare a farlo.

- **Rete per esortare il cambiamento delle politiche** a diversi livelli. Dalla fornitura di servizi di base alla definizione delle politiche, i Peer Supporters possono, meglio di chiunque altro, descrivere ciò che funziona bene in un percorso di recupero nella vita reale. Possono anche evidenziare nel modo più efficace i divari sistemici che perpetuano l'esclusione sociale. Identificare le priorità da sostenere e scoprire modi per formulare messaggi potenti da trasmettere su piattaforme diverse può essere un punto di forza importante per una rete di questo tipo.

- Inoltre, un Network guidato da Peer Supporters può anche:
 - Promuovere il Peer Support e i suoi operatori nel proprio paese.
 - Entrare in contatto con altri Peer Supporters e sostenersi a vicenda.
 - Accrescere le conoscenze e le competenze dei membri del Peer Support.
 - Promuovere il valore e la diffusione del Peer Support e dei suoi operatori.

Una rete di Peer Supporters può fungere da centro di competenza e supporto nello sviluppo degli operatori di Peer Support, offrendo:

- Seminari, eventi, formazione, istruzione e sostegno reciproco,
- Supervisione esterna
- Consulenza riservata agli operatori di Peer Support
- Strumenti e risorse
- Informazioni e opportunità di lavoro
- Sensibilizzazione della società

Il Peer Support è offerto in una vasta gamma di ceti sociali, esperienze e identità. Succede spesso in modo informale tra le persone nelle nostre comunità. Una rete di Peer Support è una risorsa chiave per le persone, che offre sostegno tra pari nella vita quotidiana e nel volontariato.

Le organizzazioni attraverso le quali hai ricevuto, o ricevi ancora, servizi per te essenziali, nella maggior parte dei casi hanno già formato una rete attiva a cui partecipano. E tu?

Diventare membro di una rete o crearne una nuova

Per entrare a far parte di una rete è necessario rendersi disponibili a condividere le proprie conoscenze e essere disposti ad imparare dagli altri. Richiede costanza e uno sforzo per capire come funzionano le cose in contesti diversi, scambiando idee, esperienze o competenze su argomenti di interesse comune, ad esempio quando si cerca di accedere a beni o servizi fondamentali o si fa il patrocinio. Richiede anche un seguito su come le circostanze e il contesto si evolvono e cambiano, come ad esempio, è successo con la pandemia di covid 19 dove molto di ciò che sapevamo è cambiato letteralmente da un giorno all'altro.

Creare una rete di Peer Supporters può richiedere:

- Entrare in contatto con persone con cui condividi un'esperienza e un sentire comune su ciò che deve cambiare (ad esempio, un gruppo di padri divorziati che cercano di promuovere un cambiamento legislativo che consenta loro di trascorrere più tempo con i propri figli)
- Identificare le persone e le organizzazioni che possono sostenere il progetto e aiutarti nelle disposizioni pratiche (dal momento che il gruppo può chiedere modifiche legislative, i loro membri devono contattare i partiti politici o i membri del Parlamento).
- Identificare le risorse di cui potresti aver bisogno per realizzarlo: il tuo tempo, la tua esperienza, i mezzi tecnici e altri meccanismi di supporto (ad es. tempo personale da investire, un sistema di comunicazione che includa almeno un telefono cellulare, un computer o un blog, ecc.)
- Rilevare i fattori di rischio e le questioni che potrebbero fungere da ostacoli, compromettendo l'efficacia del networking (sovrastima del tuo potere, mancanza di tempo da investire, mancanza di disponibilità degli enti politici di aprire tale discussione)
- Adeguare la forma e la struttura operativa della propria rete alle risorse disponibili (ad es. gli Enti competenti in materia potrebbero chiedere se si dispone di uno status giuridico per organizzare un incontro; bisogna sapere cosa significa praticamente e decidere).
- Collaborare con professionisti per acquisire la capacità di cui hai bisogno (ad esempio, contattando una società di pubbliche relazioni per ricevere consigli sui tuoi passi futuri, relativi ai tuoi limiti, potere e volontà).

Worksheets:

- Unità 12. Worksheet 1. Il potere della rete
- Unità 12. Worksheet 2. Creiamo una rete

Problemi che ho dovuto affrontare

Passaggio 2

Elenca (in modo ordinato) i problemi che hai affrontato durante il tuo percorso di recupero, individuando cosa ti ha aiutato a superare gli ostacoli sul cammino e cosa è mancato

PROBLEMA	COSA HO FATTO

WORKSHEET: Creiamo una rete

Passaggio 1

Esegui una analisi SWOT sulla tua rete di peer supporter

PUNTI DI FORZA	DEBOLEZZA
OPPORTUNITÀ	MINACCE

Passaggio 2

A seguire, attiva una breve riflessione

- Come potrebbe essere di aiuto la tua rete?
- Come si potrebbe creare uno schema/struttura appropriata?
- Come potresti identificare ciò che ti serve per realizzarla?
- Passi necessari per creare una rete



Autovalutazione Unità 12

Ora che abbiamo terminato questa Unità, sei pronto per valutare il tuo apprendimento e la comprensione dei suoi contenuti. Valuta ogni affermazione proposta con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa “per niente” e 5 significa “assolutamente sì”.

Rifletti sulle tue risposte e sii sincero. Consegnare al formatore il foglio di autovalutazione compilato.

	1	2	3	4	5
1. So cos'è una rete					
2. Posso identificare diversi tipi di reti rilevanti per la protezione e il sostegno dei senzatetto					
3. Posso esplorare ulteriori potenzialità di networking relative ai senzatetto e al sostegno tra pari					
4. Ho un'idea di cosa sia la difesa dei senzatetto					
5. Posso combinare networking e advocacy e identificare ogni possibile esigenza di creare reti pertinenti					
6. Posso discutere dei bisogni riguardanti la protezione e il sostegno dei senzatetto nel mio paese					
7. Credo di poter entrare a far parte di una rete legata alla protezione e al sostegno dei senzatetto					
8. Se mi rendo conto che non esiste una rete di questo tipo nella mia città/regione, credo che potrei prendere l'iniziativa di crearne una					

CASE SCENARIOS

Leggeremo il caso di Paul. Il tuo team di intervento lo ha incontrato di recente e sta per lavorare per coinvolgerlo nel processo di recupero. Familiarizza con le informazioni disponibili e prova a riflettere sui diversi aspetti della situazione in cui si trova Paul e considera possibili soluzioni.

Storia di Paul

Paul è un uomo di 45 anni. La sua infanzia è stata duramente segnata dalla tossicodipendenza e dalle violenze di entrambi i genitori per questo, all'età di 12 anni Paul è stato dato in affidamento.

Paul era molto a disagio con la famiglia affidataria, aveva difficoltà a studiare e ad accettare le regole. Ben presto, iniziò a fuggire dalla famiglia affidataria e a non andare a scuola. Era un ragazzino, pieno di dolore e rabbia che non aveva imparato come affrontare queste emozioni difficili.

All'età di 18 anni, Paul si trasferì in un appartamento tutto suo, organizzato dai servizi sociali. Ha vissuto lì per 2 anni, ma in quel periodo il suo disagio psicologico è peggiorato, ha sviluppato atteggiamenti antisociali, iniziato a usare droghe e a commettere crimini: ha rubato un'auto e ha venduto droga. Alla fine, è stato condannato al carcere e ha perso il suo appartamento.

Dopo il suo rilascio, i servizi di assistenza sociale lo hanno aiutato ad affittare un nuovo appartamento, ma ha continuato a fare uso di droghe e a infrangere le regole e ha iniziato ad ospitare i suoi amici homeless nell'appartamento. A causa delle lamentele dei suoi vicini, Paul è stato prima minacciato di sfratto e alla fine è stato costretto a lasciare l'appartamento.

Dopo un anno senza fissa dimora, si è trasferito in un'unità abitativa assistita, vivere lì era meglio, anche se Paul ha continuato a commettere crimini e ha avuto diverse brevi pene detentive, tuttavia, questa volta non ha perso l'appartamento.

Un importante punto di svolta nella vita di Paul è stato quando ha iniziato a frequentare una ragazza che poi è rimasta incinta. Questa volta Paul voleva che le cose cambiassero per il bene del loro bambino. Anche sua moglie ha lottato contro l'abuso di sostanze, motivo per cui il loro caso è stato monitorato dai servizi sociali.

Il bambino è nato sano e Paul si è trasferito in una casa sua con la famiglia supportati da un assistente familiare e Paul si è impegnato molto per trovare un lavoro, ma a causa dei suoi precedenti penali, sembrava impossibile. Il peggioramento delle condizioni familiari ha portato Paul e sua moglie a iniziare a bere, litigavano continuamente ricreando lo stesso ambiente che Paul aveva vissuto nella sua infanzia. La coppia ha divorziato quando il figlio aveva 2 anni e i servizi sociali, ritenendo che nessuno dei genitori fosse in grado di prendersi cura del bambino lo hanno dato in affidamento, questo è stato troppo per i genitori ed entrambi sono tornati in strada.



Domande per la riflessione

- 1.** Quali possono essere gli ostacoli per le persone che cercano di sostenere Paolo?
- 2.** Quali servizi dovrebbero essere messi in atto per aiutare Paolo una volta superate questi ostacoli?
- 3.** Che tipo di aiuto è necessario da parte dei professionisti?
- 4.** Quale potrebbe essere il tuo ruolo come Peer Support Agent? In che modo il Peer Support può aiutare?
- 5.** C'è qualcun'altra figura, oltre ai professionisti e al Peer Supporter che potrebbe intervenire? In quale modo?
- 6.** Considerando la felicità iniziale che la famiglia ha inizialmente portato a Paul, riesci a pensare a un modo per coinvolgerli nel processo di guarigione?

Storia di Tomas

T leggeremo il caso di Giuseppe. Il tuo team di intervento l'ha incontrato di recente e lavora per coinvolgerlo nel processo di recupero. Familiarizza con le informazioni disponibili, prova a riflettere sui diversi aspetti della situazione in cui si trova Giuseppe e considera possibili soluzioni.

Tomas (40) è vissuto per le strade di diverse città spagnole negli ultimi anni. L'anno scorso è arrivato a Valladolid dove ha conosciuto altri homeless e ha trovato un posto dove dormire vicino alla stazione principale degli autobus.

Tomas lavorava come operaio edile, una volta è stato sposato, ma lui e sua moglie litigavano continuamente e il matrimonio fallì dopo pochi anni. Dopo che sua moglie se ne andò, Tomas iniziò a bere, sviluppando una grave dipendenza da alcol e alla fine ha perso il lavoro.

La dipendenza di Tomas ha contribuito a fargli perdere tutti i contatti con i suoi parenti. In un primo momento, i suoi genitori hanno cercato di sostenerlo, ma un giorno, durante un'accesa discussione, Tomas ha colpito suo padre provocandogli gravi ferite e, a seguito di questo incidente, Tomas è stato mandato per un periodo in prigione.

Nella zona che ora frequenta ha instaurato un rapporto di amicizia con Ana, un'anziana signora che vive nelle vicinanze. Tomas ha salvato l'amato cane di Ana dall'essere investito da un'auto. Ana era così grata a Tomas che ha iniziato a chiedergli piccoli favori, come portare le sue borse della spesa o portare a spasso il suo cane quando lei non si sente bene. Tomas è felice di aiutarla e non vuole nulla in cambio, ma lei insiste sempre che prenda dei soldi in cambio del suo aiuto.

Nonostante la sua dipendenza, Tomas è ancora in buona salute fisica e desidera tornare a lavorare. Ha raccontato ad Ana della sua vita precedente e della sua esperienza come operaio edile, ed è venuto fuori che il figlio di Ana gestisce una piccola azienda di ristrutturazioni. Ana ha chiesto a suo figlio se poteva assumere Tomas, l'uomo all'inizio ha esitato, ma alla fine ha accettato di offrire a Tomas un periodo di prova. Ha chiesto a Tomas la sua carta d'identità per formalizzare il contratto temporaneo, ma, Tomas aveva perso la sua carta d'identità e non aveva documenti per dimostrare la sua identità né aveva contatti con i familiari che avrebbero potuto avere qualche suo documento.

Per risolvere questo problema è andato all'ufficio di polizia dove vengono rilasciati i documenti d'identità e in un primo momento, gli hanno detto che doveva prendere un appuntamento telefonico o su Internet. Ha chiamato il numero che gli hanno fornito e gli è stato chiesto di indicare il suo codice fiscale, che non ricordava: di conseguenza, non è stato in grado di ottenere un appuntamento.

Il datore di lavoro non può assumere un uomo senza documenti e Tomas non sa a chi rivolgersi per chiedere aiuto e non accetta il suggerimento di Ana di provare a mettersi in contatto con la sua famiglia. Si vergogna profondamente e si sente in colpa a causa del suo comportamento passato e della dipendenza con cui sta ancora lottando.

Dopo aver esplorato diverse strade per trovare un impiego e avere ogni volta fallito, Tomas ha perso quel poco di fiducia che gli era rimasta nel poter migliorare la sua situazione attuale e questo lo ha portato ad aumentare la sua dipendenza dall'alcol.



Domande per la riflessione

- 1.** Quali servizi e persone chiave dovrebbero essere messi in campo per aiutare Tomas?
- 2.** Che tipo di aiuto è necessario da parte di questi professionisti?
- 3.** Quali possono essere gli ostacoli delle persone che cercano di aiutare Tomas?
- 4.** Quale potrebbe essere il tuo ruolo come Peer Support Agent? In che modo il Peer Supporter potrebbe aiutare?
- 5.** C'è qualche altra figura che potrebbe collaborare, oltre ai professionisti e al Peer Supporter? In quale modo?

Storia di Chloe

Leggeremo il caso di Chloe. Il tuo team di intervento l'ha incontrata di recente e lavora per coinvolgerla nel processo di recupero. Familiarizza con le informazioni disponibili, prova a riflettere sui diversi aspetti della situazione in cui si trova Chloe e considera possibili soluzioni.

Chloe è nata nel 1967 e non ha mai incontrato i suoi genitori biologici da quando è stata affidata alla nascita a una struttura per bambini dove è rimasta fino all'età di 13 anni. Non ha mai frequentato una scuola primaria o secondaria pubblica e le sono stati insegnati solo dei lavori manuali, di conseguenza, è analfabeta. È stata adottata quando aveva 13 anni da una coppia che lei descrive come molto diversi tra loro. Un patrigno molto gentile e dolce e una matrigna piuttosto violenta.

Il suo patrigno è morto un paio d'anni dopo l'adozione e lei ha vissuto con la matrigna fino all'età di 25 anni. Nel frattempo la sua matrigna ha avuto un partner che l'ha abusata sessualmente con la silenziosa approvazione della matrigna. A 25 anni ha incontrato un uomo con cui si è successivamente sposata. Lui si è dimostrato un marito violento e con dipendenze dal quale ha avuto quattro figli che ora sono tutti adulti. Sua suocera, che non era in buoni rapporti con Chloe, sosteneva finanziariamente la famiglia ed è stata lei a influenzare in modo significativo l'educazione dei figli.

Chloe lavorava solo occasionalmente come donna delle pulizie. Fino alla morte del marito non aveva mai pensato di separarsi per timore di perdere i figli, che invece ha poi ha lasciato alla suocera, allontanandosi da casa. Il più giovane di loro a quel punto frequentava già la scuola secondaria (13 anni). Chloe pensava che sarebbero stati meglio con sua suocera.

Per sopravvivere ha lavorato come prostituta per i successivi otto anni fino a quando non ha iniziato una relazione con un nuovo partner. L'uomo si è rivelato controllante e violento e alla fine, Chloe lo ha lasciato, scegliendo di vivere per strada piuttosto che tornare al suo precedente lavoro come prostituta. Mentre era per strada, è entrata in contatto con una vicina che dava da mangiare ai gatti randagi vicino a casa sua. La vicina l'ha aiutata a inserirsi in un dormitorio per homeless ed è ancora in contatto con Chloe. Chloe è socievole e rimane generalmente positiva nonostante la lunga storia di abusi, ha momenti di crisi ma riesce a superarli. Oggi è ospite di una struttura per homeless e la sua strada verso il recupero potrebbe essere finalmente iniziata.

Secondo Chloe, il suo bisogno primario è quello di avere una casa e guadagnarsi da vivere in un modo che non faccia vergognare i suoi figli di lei. Il fatto che è analfabeta significa che avrà bisogno di supporto per tutte gli aspetti burocratici e per accedere ai servizi di base (rinnovo della carta d'identità, pagamento delle tasse, supporti sociali, ecc.). Questo limita anche le aree in cui potrebbe lavorare: Chloe non vorrebbe mai più fare la prostituta, ma è piuttosto difficile trovare un lavoro che possa fornirle un reddito sufficiente per vivere.

Dopo essere stata sola per così tanto tempo ha imparato a sopravvivere, sembra disposta a fare tutto il necessario, ed è coerente con le sue priorità, ma c'è ancora molta strada da fare. Tutto il suo ambiente di sostegno è collegato al passato quando lavorava come prostituta. Il rapporto con i figli è fragile, nel corso degli anni ha mantenuto un rapporto a distanza con loro soprattutto perché si vergognavano di lei. La sua matrigna è morta in una residenza per anziani. Non ha mai incontrato i suoi genitori biologici.



Domande per la riflessione

1. Di che tipo di aiuto ha bisogno Chloe che i professionisti possono fornire?
2. Secondo te, quali servizi dovrebbero essere messi in atto per aiutare Chloe ad affrontare i suoi problemi e ad iniziare il suo recupero?
3. Chi potrebbero essere le persone chiave per l'intervento?
4. Quale potrebbe essere il tuo ruolo come Peer Supporter? In che modo il Peer Supporter può aiutare?

Storia di Mateo

Leggeremo il caso di Mateo. Il tuo team di intervento lo ha incontrato di recente e sta per lavorare per coinvolgerlo nel processo di recupero. Familiarizza con le informazioni disponibili e prova a riflettere sui diversi aspetti della situazione in cui si trova Mateo e considera possibili soluzioni.

Mateo è sulla cinquantina ed è homeless da 5 anni. Una volta era sposato, ma sua moglie ha chiesto il divorzio a causa dei problemi di Mateo con l'alcol e il gioco d'azzardo, dopo il divorzio è tornato a vivere con sua madre e ha lavorato come portinaio fino alla morte della madre. Successivamente i suoi problemi con il gioco d'azzardo e con l'alcol sono andati completamente fuori controllo e ha iniziato a passare intere notti al casinò. È stato licenziato dal lavoro e, pochi anni dopo la morte della madre, l'appartamento è stato sequestrato da un creditore.

Da quando è diventato un homeless, è diventato un habitué del centro di accoglienza, il personale del centro lo ha trovato gentile, desideroso di collaborare e aiutare gli altri, ordinato e organizzato ed era in buoni rapporti con gli altri ospiti del centro di accoglienza, quando sobrio.

Grazie alla collaborazione di una ONG locale e dei servizi sociali, Mateo ha ottenuto un'indennità mensile. Finalmente ha potuto permettersi un monolocale e ha iniziato a cercare un posto da affittare. Ha chiamato diversi proprietari di casa e tutto sembrava filare liscio, fino al giorno delle visite ai vari appartamenti. Al termine delle visite, infatti, i proprietari sembravano cercare una scusa per rifiutargli l'affitto: una proprietaria ha chiesto una caparra di tre mesi, un'altra ha detto che aveva cambiato idea e non avrebbe affittato più l'appartamento, un'altra ancora ha smesso di rispondere al telefono. Finalmente, dopo un intervento degli assistenti sociali della ONG, Mateo è riuscito a trovare un appartamento. situato alla periferia della città, lontano dal centro diurno e dai servizi che Mateo aveva frequentato con assiduità fino a quel momento, a partire dal quale non è più riuscito. Mateo rimane solitario in a casa la maggior parte della giornata e da quando aveva ottenuto un appartamento, i suoi ex compagni del centro di accoglienza, non lo consideravano più "uno di loro". Non aveva famiglia e da tempo aveva perso i contatti con le persone della sua "vita precedente".

Mateo ha faticato a trovare un lavoro, ha partecipato a diversi colloqui segnalati dai servizi per l'impiego della ONG, ma non è mai stato richiamato. La sua insicurezza crebbe e iniziò ad essere ansioso di andare ai colloqui. Alla fine, ha smesso del tutto di andare al centro diurno. È tornato a bere, si sente solo e gli manca la motivazione per andare avanti e ogni giorno si sente peggio. Le pareti dell'appartamento sembrano chiudersi intorno a lui ma, allo stesso tempo, ha troppa paura di uscire di casa poiché si è fatto l'idea che le autorità abbiano intenzione di rintracciarlo per pagare i suoi vecchi debiti di gioco.

Non vuole più che gli operatori dei servizi sociali vengano a casa sua. L'appartamento è in pessime condizioni. Si rifiuta spesso di rispondere al telefono e quando risponde, lo fa dalla cucina, perché crede che sia l'unico posto nell'appartamento che non è intercettato dal governo.



Domande per la riflessione

- 5.** Secondo te cosa ha portato Mateo all'attuale situazione di solitudine e fobia sociale? Cosa si sarebbe potuto fare in modo diverso?
- 6.** Quali potrebbero essere le esigenze di Mateo in questo momento?
- 7.** Pensi che Mateo sia consapevole dei propri bisogni? Se tu fossi al suo posto cosa penseresti?
- 8.** Che tipo di servizi potrebbero aiutare Mateo?
- 9.** Pensi che il Peer Support potrebbe essere utile a Mateo? Se sì, in che modo?
- 10.** Pensa a una o più azioni che, in qualità di Peer Support Agent, potresti fare per supportare Mateo e aiutarlo a impegnarsi nel processo di recupero.

Storia di Sandra

Leggeremo il caso di Sandra. Il tuo team di intervento l'ha incontrata di recente e lavora per coinvolgerla nel processo di recupero. Familiarizza con le informazioni disponibili, prova a riflettere sui diversi aspetti della situazione in cui si trova Sandra e considera possibili soluzioni.

Sandra è sulla trentina, è arrivata in Spagna dalla Bulgaria 12 anni fa. Quando ha compiuto 18 anni, ha deciso di lasciare il paese dove viveva la sua famiglia, ma sua madre era una donna estremamente tradizionale e severa e non avrebbe permesso a sua figlia di uscire di casa fino a quando non si fosse sposata. A un certo punto, Sandra è stata avvicinata da un "amico di un amico" che aveva lavorato in Spagna e che le disse che poteva trovarle un lavoro come cameriera in Spagna nel ristorante di un suo conoscente. Sandra si è entusiasmata all'idea, fin da quando da adolescente guardava le serie TV spagnole era sempre stata attratta dall'ipotesi di andare in Spagna.

La madre di Sandra era categoricamente contraria e disse a sua figlia che, se avesse deciso di andarsene, tanto valeva non tornasse mai più. Sandra è partita per la Spagna per poi scoprire che non c'era alcun ristorante in cui lavorare. È stata portata in un "Club" alla periferia di Valencia, dove è stata costretta a prostituirsi, i proprietari del locale l'hanno minacciata, picchiata e violentata e per superare questo, Sandra ha iniziato a bere e ad usare droghe. Due anni dopo, durante un raid della polizia al club, riuscì a fuggire. Non ha potuto portare niente con sé; non aveva soldi, né documenti, né telefono. Temendo di essere seguita, è andata nella capitale dove ha vagato per le strade, praticando sporadicamente la prostituzione per coprire i suoi bisogni immediati di cibo e alcol che l'hanno aiutata a calmare le voci nella sua testa. Aveva ancora paura che gli uomini del "Club" potessero ritrovarla, motivo per cui non si fermava mai troppo a lungo in un posto e si spostava spesso da una città all'altra, evitava le altre persone, specialmente gli uomini.

Un giorno, un passante ha trovato Sandra incosciente per strada. È stata portata in ospedale. Quando si è svegliata, è andata nel panico, ha iniziato a urlare e a litigare con il personale dell'ospedale, era delirante e credeva che gli uomini del "Club" l'avessero trovata e la stessero tenendo prigioniera nuovamente. Una volta che si è calmata, ha chiesto di lasciare l'ospedale ma i medici non hanno acconsentito a dimetterla, date le sue condizioni credevano che potesse mettere in pericolo la sua vita e decisero di trattenerla e curarla per stabilizzare il suo stato di salute mentale. Le pillole che le davano le procuravano sonnolenza e vertigini, e pensava che non avrebbe dovuto prendere le medicine perché, in un momento di vulnerabilità come questo, gli uomini del "Club" potevano raggiungerla, quindi una notte scappò dall'ospedale e tornò in strada.

Un paio di anni dopo quell'incidente, gli operatori di strada di una ONG locale si sono avvicinati a Sandra. Hanno impiegato molto tempo per convincerla a parlare con loro.

Sembrava particolarmente diffidente nei confronti degli uomini quindi le fu assegnata un'assistente sociale donna, Marta, la quale ha lavorato a lungo per creare una relazione basata sulla fiducia con Sandra, ma quest'ultima non ha condiviso nulla del suo passato. Marta ha rispettato il diritto alla privacy della sua cliente e non l'ha spinta a condividere nulla di cui non si sentisse a suo agio.

Attualmente, Sandra sembra determinata a uscire dalla strada e disposta a cambiare le cose nella sua vita, ma in altri giorni evita Marta e altri professionisti o chiede loro di non avvicinarsi più a lei. Dati gli intensi e drammatici cambiamenti nell'umore di Sandra e i segni di allucinazione, Marta crede che Sandra abbia probabilmente problemi di salute mentale. Passa mesi cercando di convincere Sandra a contattare i servizi di salute mentale, ma lei si rifiuta regolarmente di farlo. Marta sente che più insiste, più Sandra diventa difensiva e più si alza la barriera tra lei e gli operatori. Marta e il suo team contattano una psichiatra in un centro sanitario locale per parlarle del caso di Sandra e chiederle di andare in strada per valutarne le condizioni, il dottore dice che il suo studio è sempre aperto a Sandra, e che sarà accolta volentieri, ma la donna deve andare di sua volontà perché non c'è la possibilità di estendere il servizio sulla strada.



Sandra non è ancora stata presa in carico dai servizi di salute mentale. Marta e il suo team hanno lavorato per aiutare Sandra a trovare un alloggio sociale, ma hanno difficoltà date le condizioni mentali attuali e il rifiuto alla cura. Dal punto di vista legale, i servizi non possono intervenire per un trattamento obbligatorio fintanto che non si supporrà che Sandra rappresenti un pericolo per sé o per gli altri, cioè finché non ci sarà una perizia psichiatrica e/o una denuncia di disturbo.

Domande per la riflessione

- 1.** Quali possono essere le ragioni per cui Sandra non vuole rivolgersi a un medico per valutare la sua salute mentale?
- 2.** Di cosa potrebbe aver bisogno Sandra per progredire nel processo di recupero? Che tipo di servizi potrebbero aiutarla?
- 3.** Pensi che il Peer Supporter potrebbe essere utile a Sandra? Se sì, in che modo?
- 4.** Pensa a una o più azioni che, in qualità di Peer Support Agent, potresti fare per supportare Sandra e aiutarla a impegnarsi nel processo di recupero.

Storia di Irina

Leggeremo il caso di Irina. Il tuo team di intervento l'ha incontrata di recente e lavora per coinvolgerla nel processo di recupero. Familiarizza con le informazioni disponibili, prova a riflettere sui diversi aspetti della situazione in cui si trova Irina e considera possibili soluzioni.

Irina è nata in Russia 62 anni fa. Si è trasferita in Finlandia con la sua famiglia quando aveva 7 anni. All'inizio è stata vittima di bullismo perché non capiva la lingua. Dopo un anno ha imparato il finlandese e ha fatto amicizia. Quando aveva 10 anni, sua madre ha dato alla luce due gemelli. La vita della famiglia era abbastanza normale. La madre rimaneva a casa con i bambini e il padre lavorava sodo. Quando Irina aveva 14 anni, suo padre morì in un incidente. Sua madre è diventata una madre single e la loro famiglia ha cominciato a avere difficoltà a sbarcare il lunario. In diverse occasioni sua madre è caduta in depressione e Irina si prendeva cura dei suoi fratelli, isolandosi dai suoi coetanei e trovando conforto nei suoi due gatti.

Dopo 3 anni, la madre di Irina ha deciso di tornare in Russia. Irina non aveva familiarità con la cultura russa e ha preferito rimanere in Finlandia. Siccome studiava ed era quasi adulta, sua madre l'ha lasciata rimanere in Finlandia. Irina ha studiato, è diventata insegnante di matematica e si è sposata all'età di 27 anni. Il suo matrimonio è stato felice, ma un motivo di tristezza è stato il fatto che non riusciva ad avere figli. Dopo quasi tre decenni di matrimonio suo marito è morto e lei è rimasta sola in Finlandia senza famiglia. Era in buoni rapporti con i suoi fratelli che vivevano in Russia ma si vedevano raramente e il loro contatto era principalmente telefonico.

Irina è diventata una cliente dei servizi sociali dopo essere stata minacciata di sfratto dal suo appartamento. Il motivo dello sfratto sono state le cattive condizioni e il disordine dell'appartamento: da tempo infatti, dall'appartamento usciva un odore sgradevole sul vano scale. Si è scoperto che Irina possedeva 8 gatti e non era in grado di prendersi cura di loro. Gli animali sono stati portati in un rifugio per animali: Irina ha protestato, ha detto che i gatti erano tutto ciò che aveva, si è comportata in modo confuso e aggressivo.

L'appartamento di Irina era pieno di ogni sorta di oggetti, da anni conservava giornali, ovunque c'erano vestiti e tessuti sporchi. Irina non potendo nemmeno dormire nel suo letto, ricoperto di pile di oggetti, dormiva in effetti in una poltrona: ciò nonostante non sembrava preoccuparsi delle cattive condizioni dell'appartamento e non permetteva a nessuno di pulirlo.

Daniel, l'assistente sociale assegnato al caso di Irina, ha cercato di costruire un rapporto di fiducia con lei, ma lei non è stata ricettiva a questo aiuto. Sospettava che Irina avesse problemi di salute mentale ma non c'erano registrazioni di precedenti trattamenti di salute mentale e niente indicava abuso di sostanze.

Un vicino ha detto a Daniel che il marito di Irina era morto alcuni anni prima. Non sembravano avere molti amici o parenti, ma sembravano godersi la vita insieme. Fu sorpreso di sentire che c'erano otto gatti nell'appartamento di Irina poiché ne conosceva solo tre, inoltre ha detto di non aver visto recentemente Irina così spesso come prima.

Daniel ha cercato di impedire lo sfratto di Irina e il suo padrone di casa è stato disposto a negoziare purché l'appartamento fosse tenuto pulito e Irina fosse aiutata, ma Irina si è rifiutata di rivolgersi ai servizi di salute mentale e di far pulire l'appartamento. Infine, le autorità sanitarie e i servizi sociali hanno ritenuto che Irina fosse a rischio imminente di rappresentare un pericolo per sé stessa e hanno disposto il suo trasferimento forzato in un reparto psichiatrico per ricevere assistenza medica. Grazie al trattamento, le condizioni mentali di Irina sono migliorate; iniziò a guardare la sua situazione con chiarezza e provò una grande vergogna. È tornata nel suo appartamento, ma anche se le sue condizioni fisiche sono buone, la sua sopravvivenza a casa sembra incerta e a volte dimentica di prendere le



medicines. I fratelli di Irina hanno promesso di venire a trovarla il prima possibile, ma potrebbe volerci del tempo. Uno dei suoi vicini la controlla una volta alla settimana, tuttavia, Irina si sente sola e depressa. Le mancano suo marito e i suoi gatti.

Domande per la riflessione

- 1.** Perché la situazione di Irina era diventata così critica?
- 2.** Cosa si può fare affinché i problemi di Irina non si ripetano e non diventi una homeless?
- 3.** Di che tipo di rete sociale potrebbe aver bisogno?
- 4.** Di che tipo di servizi potrebbe aver bisogno?
- 5.** Chi è/sono la persona/le persone chiave che potrebbero aiutarla?
- 6.** Potrebbe trarre beneficio dal Peer Support? Come Peer Supporter quale potrebbe essere il tuo ruolo nell'aiutare Irina?

Storia di Sophie

Leggeremo il caso di Sophie. Il tuo team di intervento l'ha incontrata di recente e lavora per coinvolgerla nel processo di recupero. Familiarizza con le informazioni disponibili, prova a riflettere sui diversi aspetti della situazione in cui si trova Sophie e considera possibili soluzioni.

Sophie (48) era l'unica figlia di genitori piuttosto anziani ed è nata con alcuni problemi perinatali. Curata scrupolosamente dai suoi genitori è sempre stata un po' riservata, restia a socializzare. Presentava difficoltà di apprendimento, ma la scuola non se ne è curata, afflitta da problemi a scuola, trascorrevano la maggior parte del tempo a casa con i genitori che si prendevano cura dei suoi bisogni e le insegnavano utili abitudini riguardanti l'igiene personale, le attività quotidiane come preparare il cibo e tenere in ordine le cose. Infine è riuscita a finire solo alla scuola elementare. Divenne sempre più estraniata socialmente; i suoi genitori l'hanno portata da uno psicologo in diverse occasioni, tuttavia, il consiglio ricevuto era troppo generico e, in pratica, non è stato ascoltato. Nessuno ha preso in considerazione l'intervento psichiatrico in quanto non soddisfaceva i criteri comuni per i disturbi psichiatrici, come sentire voci, allucinazioni, ecc.

L'unico coetaneo con cui Sophie interagiva in modo significativo era sua cugina Jane, ma nel corso degli anni si sono separate. Verso la trentina, Sophie sviluppò sintomi psichiatrici: voci, allucinazioni, insonnia, pensieri paranoici, le fu diagnosticata la schizofrenia e le furono prescritti dei farmaci. Ha ricevuto una piccola pensione di invalidità. I suoi genitori si assicuravano che prendesse dei farmaci, ma con il passare degli anni sono invecchiati e infine morti. All'inizio, Jane aiutò notevolmente Sophie con le disposizioni funerarie e altre questioni correlate, ma con il tempo, impegnata con la propria vita, i contatti con Sophie si fecero meno frequenti. Sophie conduceva una vita solitaria di crescente abbandono e quasi totale ignoranza per quanto riguardava gli aspetti sociali e pubblici della vita. Sopravvivendo con la sua piccola pensione, manteneva se stessa e il suo appartamento abbastanza ordinati e puliti, di tanto in tanto, i vicini l'aiutavano con il cibo o piccole riparazioni.

Con pochi soldi a sua disposizione e nessuna competenza professionale o capacità sociali di base per cercare lavoro, ha smesso di pagare l'affitto per l'appartamento in cui i suoi genitori l'avevano lasciata, il debito si è accumulato per anni e, infine, Sophie all'età di 42 anni è stata sfrattata. Nessuno ha tentato di aiutarla finché lo sfratto non è stato una realtà, solo allora il servizio sociale del comune si è occupato del caso, relegandola in un rifugio per homeless. Questo fu uno shock per Sophie che non si è mai adattata alle condizioni precarie e impersonali del rifugio e i suoi schemi

terapeutici divennero ancora più irregolari, aggravando le sue condizioni. Alla fine, ha lasciato il rifugio per arrangiarsi in strada, dormiva negli autobus notturni, nelle stazioni ferroviarie e nelle panchine dei parchi. Mangiava quello che la gente le dava o quello che poteva comprare con i pochi soldi che le mettevano nelle mani, infatti era diventata una presenza familiare alle persone del quartiere che la vedevano tutti i giorni.

È stato uno di loro a segnalare il caso a una ONG che ha iniziato a fare visita a Sophie. Uno degli operatori di strada, Max, grazie ai suoi modi disinvolti, aperti e disponibili, ha guadagnato la fiducia di Sophie che ha iniziato a parlargli della sua situazione sanitaria, sociale e personale. Max ha compreso che Sophie soffre di un disturbo mentale per il modo in cui comunica e parla con se stessa, sembra invece godere di una salute fisica relativamente buona, non mostra segni di aggressività ed è in grado di esprimersi razionalmente e obiettivamente su determinati argomenti. Ha una paura razionale dei freddi mesi invernali, ricorda quando ha preso il farmaco l'ultima volta e capisce perché è necessario. Gli anni della vita senz'altro le hanno insegnato a fare affidamento su se stessa e a diffidare degli altri ma, in un certo senso, sono stati una continuazione dell'isolamento della sua giovinezza. Tuttavia, ha il bisogno tutto umano di un'altra persona e non è completamente isolata nel suo mondo interiore. A volte ricorda sua cugina Jane, che probabilmente vive da qualche parte non troppo lontano; a giudicare



dalla sua precedente residenza.

Per tutta la vita di Sophie, i tentativi di intervento sono stati poco convincenti e impersonali per non dire altro. Nei suoi primi anni il sistema scolastico non è riuscito a sostenere la famiglia, il sistema sanitario si è limitato alla prescrizione di farmaci, ma non ha offerto una terapia psicologica o un'assistenza integrativa in contesto comunitario. I servizi sociali hanno offerto solo alloggi rudimentali e temporanei e solo quando Sophie era già stata sfrattata.

Fu solo dopo sei anni di vita per strada che Sophie ricevette un'assistenza significativa da un operatore che portò un rapporto personale, calore umano e genuino interesse per la sua situazione. Dal momento che Sophie non è in grado di gestire da sola alcuna procedura burocratica con l'aiuto di questa figura le porte delle varie forme di assistenza iniziarono lentamente ad aprirsi. Gli ostacoli burocratici si sono accumulati e ci vuole tempo e perseveranza per risolverli: la questione di un documento d'identità valido, l'assicurazione sanitaria, il recupero della pensione di invalidità, regolarizzare la questione del debito...

Domande per la riflessione

- 1.** Quali qualità e conoscenze si dovrebbero avere e quali tattiche si dovrebbero impiegare per superare la barriera iniziale che impedisce a Sophie di essere aiutata?
- 2.** Quali contatti sarebbero necessari all'assistente sociale per portare aiuto a Sophie?
- 3.** Chi sarebbero le persone chiave negli interventi successivi nei vari campi?
- 4.** Che tipo di aiuto è necessario da parte di questi professionisti? Quali servizi dovrebbero essere messi in atto.
- 5.** Quale potrebbe essere il tuo ruolo come Peer Support Agent? In che modo il Peer Support può aiutare?
- 6.** Oltre ai professionisti e al Peer Support Agent, chi altro potrebbe essere coinvolto nel processo di guarigione di Sophie? Come coinvolgeresti questa persona?

Storia di Giuseppe

Leggeremo il caso di Giuseppe. Il tuo team di intervento l'ha incontrato di recente e lavora per coinvolgerlo nel processo di recupero. Familiarizza con le informazioni disponibili, prova a riflettere sui diversi aspetti della situazione in cui si trova Giuseppe e considera possibili soluzioni.

Giuseppe è un uomo di 40 anni, vive in Finlandia. È nato in un piccolo villaggio italiano, dove ha vissuto fino all'età di 20 anni, con sua madre e quattro sorelle. Suo padre lasciò la famiglia quando Giuseppe aveva 8 anni, per cercare lavoro in Germania in modo da poter mantenere la famiglia. Nonostante la giovane età, Giuseppe, in un certo senso, diventa il capofamiglia, gravato di responsabilità a cui non era preparato. Come reazione, Giuseppe iniziò a tener testa a sua madre rifiutandosi di seguire le sue regole. All'età di sedici anni, ha lasciato la scuola e ha fatto lavoretti qua e là per aiutare a mantenere la famiglia.

Dopo 10 anni all'estero, un infortunio sul lavoro ha costretto il padre di Giuseppe a tornare a casa. Il fallimento del progetto del padre, i problemi economici e le difficoltà nel ristabilire un nuovo equilibrio nei rapporti familiari hanno aggravato il già fragile clima emotivo della famiglia e portato a una serie insostenibile di atti di violenza domestica. Giuseppe decide di lasciare la famiglia e il suo paese per cercare nuove opportunità all'estero e di tagliare tutti i contatti con la sua famiglia.

È stato in Inghilterra, dove ha lavorato come cameriere, in questo periodo la sua vita divenne più regolare e soddisfacente. Alla fine, il titolare del ristorante, che ha apprezzato la dedizione e l'atteggiamento di Giuseppe verso i clienti, ha deciso di investire nella sua crescita professionale formandolo come chef. Per la prima volta nella sua vita, Giuseppe si è sentito apprezzato e questo lo ha incoraggiato a fare del suo meglio, divenne infatti uno chef apprezzato a livello locale e, all'età di 30 anni, decise di aprire un proprio ristorante.

È in questo periodo che Giuseppe conobbe Freia, una giovane donna finlandese che, poco dopo, divenne sua moglie. Un anno dopo, Freia ha dato alla luce il loro primo figlio e ha sofferto di depressione postpartum iniziando ad abusare di alcol. Poco dopo Freia chiese a Giuseppe di trasferirsi in Finlandia, per stare più vicino alla sua famiglia d'origine e Giuseppe acconsentì, sperando che la loro situazione potesse migliorare con l'aiuto della famiglia di Freia.

Tuttavia, la dipendenza di Freia non è cessata una volta in Finlandia, e la coppia ha iniziato a litigare molto spesso. Tra le altre ragioni anche a causa delle difficoltà di Giuseppe nel trovare un nuovo lavoro così dopo pochi mesi la coppia entrò in una

profonda crisi che portò al divorzio. Giuseppe ha dovuto lasciare la casa e, ancora una volta, la sua famiglia. Per un breve periodo rimase con alcuni conoscenti, mentre cercava un nuovo appartamento. Gli mancava molto suo figlio è diventato depresso e ha iniziato a bere. Il suo contratto a tempo determinato in un ristorante non è stato rinnovato e ha faticato a trovare un nuovo lavoro.

Con l'alcolismo la cerchia degli amici di Giuseppe è cambiata e si è trasferito con i suoi nuovi conoscenti. Ben presto, ha finito i risparmi e non aveva più i mezzi per pagare l'affitto della sua stanza. Ha iniziato a comportarsi come quando era più giovane al suo villaggio, ribellandosi alle regole e commettendo reati minori per ottenere denaro; è stato catturato dalla polizia e così ha sporcato la sua fedina penale. Infine un giorno ha avuto una rissa, ha pugnalato un uomo e è stato portato in prigione. Durante la prigionia, l'assistente sociale ha cercato di aiutare Giuseppe a trovare un appartamento, un primo passo prima di tentare di ricostruire il rapporto con il figlio e, forse, in futuro, ottenerne l'affidamento condiviso, sotto la sorveglianza dell'assistenza sociale.

La pena detentiva è stata però così breve che non c'è stato abbastanza tempo per trovare un appartamento e, una volta uscito dal carcere, Giuseppe è finito in strada ed è caduto pesantemente nell'abuso di sostanze. Il sistema sanitario, insieme a quello sociale, hanno aiutato Giuseppe a



riabilitarsi e tornare sobrio. Dopo la sua riabilitazione, ha iniziato una convivenza in un appartamento con altri uomini che avevano vissuto senza fissa dimora ma la situazione nell'appartamento era critica e i suoi effetti personali venivano costantemente rubati; fu così che Giuseppe riprese a bere e tornò a vivere in strada.

Domande per la riflessione

1. Quali servizi o persone chiave dovrebbero essere messi in campo nei successivi interventi per aiutare Giuseppe?
2. Quali possono essere gli ostacoli nelle persone che cercano di aiutare Giuseppe?
3. Che tipo di aiuto è necessario da parte di questi professionisti?
4. Quale potrebbe essere il tuo ruolo come Peer Support Agent? In che modo il Peer Support potrebbe aiutare?
5. 5) Il recente trauma di Giuseppe può essere collegato alla rottura del suo rapporto con la sua nuova famiglia. Cosa si può fare per ottenere la guarigione reciproca sia per Giuseppe che per loro?

Storia di Anna

Leggeremo il caso di Anna. Il tuo team di intervento l'ha incontrata di recente e lavora per coinvolgerla nel processo di recupero. Familiarizza con le informazioni disponibili, prova a riflettere sui diversi aspetti della situazione in cui si trova Anna e considera possibili soluzioni.

Anna (21) è cresciuta in una famiglia in cui lo spazio per la libertà personale era a malapena concesso. La famiglia era relativamente benestante, con il padre come principale sostentatore. Figura prepotente, non ammetteva disobbedienza in nessun aspetto della vita, né da sua moglie né dai loro tre figli. La madre di Anna era completamente subordinata al marito, raramente osava persino proteggere i figli dagli eccessi violenti del padre, l'abuso era per lo più psicologico ma, con Anna che cresceva e diventava più ribelle, a volte ricorreva all'abuso fisico. Entrambi i fratelli di Anna, essendo molto più giovani, potevano fornire poco aiuto ad Anna o a se stessi e la madre si ritrasse da ogni confronto con il padre. Anna era sola – tranne forse per il suo amato cane – e ha scelto di fuggire da questa situazione. I suoi tentativi di fuga erano una cosa rischiosa. Si unì a un gruppo di giovani ribelli, con tutte le implicazioni del caso, la droga primo fra tutti.

Il suo comportamento e atteggiamento nei confronti della sua famiglia, delle sue responsabilità e soprattutto di suo padre, sono cambiati radicalmente e a un certo punto il padre furioso l'ha buttata fuori di casa. Anna, all'epoca diciottenne, sperando in maggiori opportunità e intollerante ad essere oggetto di interesse nella loro piccola comunità cittadina, si trasferì nella capitale. I suoi primi contatti nella capitale sono stati forniti dai suoi amici. Presto si ritrovò a vivere in una casa occupata con circa altre 20 persone, molte delle quali tossicodipendenti. La sua dipendenza aumentava mentre oscillava tra la solitudine della strada e le condizioni spesso violente nella casa. Di tanto in tanto, ha iniziato a guadagnarsi la droga con la prostituzione. Il suo unico amico intimo in questo periodo era il suo cane che aveva portato con sé dalla casa di famiglia. In seguito, ha cercato di cambiare quella vita insopportabile mettendosi con un uomo più anziano. Si è trasferita nel suo appartamento con il suo cane, ma le condizioni – che sono state tollerabili per un mese o due - sono diventate presto un incubo poiché il suo partner si è rivelato una versione peggiore di suo padre. Gli abusi fisici, psicologici ed economici l'hanno costretta a lasciare l'appartamento. Ora sta cercando di cavarsela da sola per strada, usando mense per i poveri, docce pubbliche e, occasionalmente, centri di accoglienza, ma è di nuovo su una traiettoria discendente segnata dalla compagnia fredda e rischiosa droga. Nel frattempo ha perso anche il suo cane. Il suo ex partner peggiora ulteriormente la situazione perseguitandola e cercando di attirarla di nuovo nel suo appartamento. Gli operatori delle strutture che frequenta cercano di proteggerla e pensano a come offrire qualche opzione praticabile, ma la situazione rimane disperata.

Anna sembra essere in buona salute fisica ma sicuramente dovrebbe fare degli esami di base. È giovane ma l'uso prolungato di droghe, le condizioni di vita difficili e contatti sessuali a rischio hanno sicuramente messo a dura prova la sua salute fisica. Per quanto riguarda il suo stato psicologico, l'abuso da parte del padre ha provocato un complesso di inferiorità mentre le sue esperienze successive si sono aggiunte alla sua dipendenza e impotenza di fronte ai gravi problemi di vita. Desidera accettazione e sicurezza ma, allo stesso tempo, è diffidente e timorosa. Ci sono alcune persone che potrebbero, forse, trovare un modo per influenzarla positivamente: i suoi due fratelli (un ragazzo di 15 anni e una ragazza di 12); e la sua insegnante di musica al liceo che è stata l'unica persona "del sistema" che all'inizio si è accorta dei suoi problemi e ha cercato di intervenire (inutilmente perché il padre ha bloccato ogni influenza sulla situazione familiare). Da qualche parte dietro le quinte c'è anche sua madre.

Anna non è affatto "limitata" intellettualmente. Ha un dono musicale eccezionale, motivo per cui la sua insegnante di musica si è interessato alla sua situazione. Per il momento, ci sono 3 domande cruciali alle quali rispondere. Il primo è la persecuzione da parte del suo ex compagno che depriva Anna degli ultimi resti di un senso di sicurezza che potrebbe ancora avere. Risolverlo non sembra un



compito facile, poiché l'uomo ha chiaramente intrecciato la persona di Anna con il proprio bisogno di controllo e abuso; la insegue caparbiamente con richieste e minacce, e respinge ogni tentativo delle altre persone che cercano di coinvolgerla. La seconda questione è la dipendenza. Anna sembra essere consapevole ora che questa è una strada per il nulla, ma è troppo debole per effettuare da sola un cambiamento. La sua vita quotidiana le offre ampie ragioni per cercare di fuggirne in ogni modo possibile e la dipendenza è la più semplice. La terza domanda è un posto sicuro e stabile e adeguato ai suoi bisogni dove stare.

Domande per la riflessione

- 1.** Secondo te, quali servizi dovrebbero essere messi in atto per aiutare Anna ad affrontare i suoi problemi e ad iniziare la guarigione?
- 2.** Cosa dovrebbe venire prima nel caso di Anna: la terapia incentrata sull'abuso che ha subito o la terapia della dipendenza?
- 3.** Come sostenere una persona dipendente nel processo di recupero?
- 4.** Come creare la distanza e la sicurezza di cui Anna ha bisogno per iniziare il recupero?
- 5.** Chi potrebbe essere determinante nel processo oltre ai servizi sociali e ai professionisti?
- 6.** Quale potrebbe essere il tuo ruolo come Peer Support Agent? In che modo il Peer Support può essere di aiuto?

Storia di Lucas

Leggeremo il caso di Lucas. Il tuo team di intervento lo ha incontrato di recente e sta per lavorare per coinvolgerlo nel processo di recupero. Familiarizza con le informazioni disponibili e prova a riflettere sui diversi aspetti della situazione in cui si trova Lucas e considera possibili soluzioni.

PARTE 1

Lucas ha poco più di vent'anni. Dice che vive per strada da quasi 7 anni e ha cambiato città diverse volte. Un gruppo di lavoro di strada di una ONG alcuni mesi fa si è avvicinato a Lucas nel suo ultimo posto ma lui è stato piuttosto diffidente e ha a malapena condiviso qualche informazione personale su di sé, per cui gli operatori della ONG sanno poco di lui. Porta con sé ovunque tutti i suoi effetti personali, ridotti all'essenziale il tutto può essere riposto in uno zaino da trekking e in un carrello del supermercato e si rifiuta di lasciarli anche con i professionisti della ONG. Dorme sempre in un magazzino abbandonato in un parco pubblico del posto e si rifiuta di andare al centro di accoglienza.

Gli operatori della ONG sospettano un problema di salute mentale, parlano con diverse persone che lavorano nella zona in cui di solito si trova Lucas, queste confermano che si comporta spesso come se avesse allucinazioni. Gli operatori hanno cercato di convincere Lucas a sottoporsi a una visita medica e a rivolgersi al centro di accoglienza dove potrebbe ottenere supporto per iniziare il suo processo di recupero, ma lui si rifiuta di mettere piede lì.

- Quali possono essere le ragioni per cui Lucas non vuole confidarsi con gli operatori delle ONG?
- Con queste poche informazioni su di lui, credi che i servizi possano aiutare Lucas a riprendersi?
- In qualità di Peer Support Agent, come avvicineresti Lucas e lo incoraggeresti ad aprirsi e parlare delle sue esperienze passate e delle preoccupazioni presenti?

PARTE 2

Sono passati alcuni mesi da quando tu e il tuo team avete iniziato a lavorare con Lucas. Ha finalmente iniziato a condividere alcune informazioni più personali con te.

Si scopre che entrambi i genitori di Lucas avevano un serio problema con l'alcol, erano violenti tra loro e con i bambini. Sono stati privati della patria potestà quando Lucas aveva 7 anni e il ragazzo è andato a vivere con sua nonna.

Quando la nonna morì suo padre non si trovava da nessuna parte e sua madre aveva formato una nuova famiglia e aveva rinunciato a ogni contatto con il figlio primogenito, Lucas rimase con suo zio, ma la loro relazione era conflittuale e violenta.

A Lucas non è mai piaciuto studiare. Era difficile per lui concentrarsi, le lettere sui libri erano sfocate e gli insegnanti si arrabbiavano sempre con lui perché non stava mai fermo così ha lasciato la scuola media. Qualche tempo dopo, seguendo i consigli di un assistente sociale, si iscrive a un corso di formazione professionale in giardinaggio. Era bravo e presto trovò un lavoro, tuttavia si sentiva ancora solo e infelice e quando compì 18 anni, suo zio gli disse di trovarsi un altro posto e andarsene. Lucas spese la maggior parte dei suoi soldi in droga, con il passare dei mesi le sue condizioni di salute mentale peggiorarono, si sentiva frustrato e arrabbiato, stava diventando sempre più difficile per lui concentrarsi e memorizzare



le cose e ha iniziato a sentire delle voci e questo lo ha frustrato e spaventato ancora di più. Al lavoro, è diventato aggressivo nei confronti del suo capo e dei colleghi ed è stato licenziato. A quel punto, Lucas ha smesso di uscire dal suo appartamento, aveva troppa paura per cercare un lavoro, le voci nella sua testa lo seguivano ovunque. Dopo alcuni mesi, è stato sfrattato di casa ed è stato lasciato per strada senza un posto dove andare.

Lucas si è rivolto allora all'albergo popolare del luogo, Non voleva parlare con nessuno, né con gli altri utenti, né con i professionisti. Dormiva lì, si alzava la mattina, usciva senza scambiare una parola con nessuno e tornava solo a tarda sera per mettersi subito a letto. Alcuni degli altri utenti erano piuttosto aggressivi nei suoi confronti lo chiamavano "stupido" ed è stato vittima di bullismo e derubato in diverse occasioni. Un giorno un altro utente ha accusato Lucas di avergli rubato qualcosa e lo ha aggredito fisicamente a quel punto per la rabbia e l'impotenza Lucas ha perso il controllo e ha picchiato l'uomo. Per questo è stato arrestato dalla polizia e cacciato dal rifugio, Lucas decise di non tornare mai più in un rifugio, né in questo né in nessun altro.

Questo è accaduto qualche anno fa, da allora Lucas si sposta occasionalmente di città in città

Domande per la riflessione

- 1.** Quali potrebbero essere le esigenze di Lucas in questo momento?
- 2.** Pensi che Lucas sia consapevole dei suoi bisogni? Se tu fossi al suo posto cosa penseresti?
- 3.** Cosa potrebbe aiutare Lucas a impegnarsi e a progredire nel processo di recupero? Che tipo di servizi professionali potrebbero aiutarlo?
- 4.** Pensi che il Peer Support potrebbe essere utile per Lucas in questa fase? Se sì, in che modo?
- 5.** Pensa a una o più azioni che, in qualità di Peer Support, potresti fare per sostenere Lucas e aiutarlo a impegnarsi nel processo di recupero.

Storia di María

Leggeremo il caso di Maria. Il tuo team di intervento l'ha incontrata di recente e lavora per coinvolgerla nel processo di recupero. Familiarizza con le informazioni disponibili, prova a riflettere sui diversi aspetti della situazione in cui si trova Maria e considera possibili soluzioni.

Maria, 26 anni, è homeless da due anni, poco prima di diventarlo, ha dichiarato di essere una donna transgender. A quel tempo, viveva con il marito il quale non poteva sopportare il fatto che Maria fosse transgender e decise quindi di porre fine alla relazione. Maria si è trasferita all'inizio a casa dei suoi genitori, ma è stato difficile vivere con loro perché suo padre era irrispettoso nei confronti della sua identità di genere, successivamente Maria ha dovuto dormire sul divano a casa di amici. A causa del suo essere transgender ha subito discriminazioni anche per affittare un appartamento. Non ha contattato i servizi sociali perché sentiva che non avrebbe ricevuto alcun aiuto da loro, sapeva che avrebbe dovuto spiegare la sua identità di genere agli operatori e l'idea era difficile per lei, si aspettava che gli assistenti sociali la chiamassero con il suo vecchio nome e inoltre, si vergognava molto di essere una homeless.

Maria ritiene che la sua infanzia sia stata abbastanza felice, anche se si sentiva diversa dagli altri ragazzi. Ha due sorelle maggiori, una delle quali ha iniziato a drogarsi durante l'adolescenza e chiedeva a Maria di rubare nei negozi per lei, il che ha fatto sentire Maria in colpa e insicura. Ora, lei e sua sorella parlano di tanto in tanto, ma non sono molto vicine: sua sorella fa ancora uso di droghe. L'altra sorella di Maria vive all'estero ed è estranea alla famiglia e si contattano solo una o due volte l'anno. L'unica persona che sostiene Maria nella sua famiglia è sua madre e anche se Maria ha degli amici, spesso si sente molto sola.

Anni prima, quando Maria viveva "nel ruolo di un uomo", trascorrevano del tempo con conoscenti che avevano problemi con l'alcol, lei non beveva troppo, ma la sua vita quotidiana era lontana da quella che si potrebbe definire normale. Ha interrotto più volte gli studi e, fino ad oggi, non ha avuto quasi nessuna esperienza lavorativa e vive da anni con un reddito minimo, usa la maggior parte dei suoi soldi per pagare gli amici che le permettono di stare nei loro appartamenti.

Maria soffre di attacchi di panico, asma e numerose allergie. A causa della mancanza di denaro, non può sempre permettersi il cibo a cui non è allergica, per cui spesso ha fame. È costantemente stanca e depressa a causa della sua situazione. Il suo sogno è diventare una bibliotecaria perché ama i libri e le storie, ha anche cercato di tornare a scuola ma era difficile tenere il passo con gli studi e vivere come homeless.

Al momento, l'ultima domanda di assistenza sociale di Maria è insoluta e ha anche accumulato dei debiti.

Non osa rivolgersi ai servizi sociali o sanitari perché ha paura di subire discriminazioni. Anche se sembra piuttosto femminile la gente per strada la fissa ancora ed è stata aggredita fisicamente in più occasioni a causa della sua identità transgender.

Maria ha cercato di trovare un appartamento, ma subisce discriminazioni nel mercato immobiliare, i suoi debiti, insieme al suo basso reddito, rendono la maggior parte degli appartamenti troppo costosi per lei. Tutte le sue cose possono stare in una borsa, ha dovuto vendere e regalare la maggior parte delle sue cose una volta che è diventata una homeless. Il suo cellulare è vecchio e non funziona bene. Maria è molto depressa e si sente senza speranza. Vorrebbe poter trovare un lavoro per poter pagare un affitto più alto, ma pensa che nessuno vorrà assumere il tipo di persona che è lei: una donna transgender inesperta e non qualificata. Allo stesso tempo, non vuole rivolgersi ai servizi per l'impiego perché teme di essere costretta a fare un lavoro che non vuole fare, afferma che, per esempio, non vuole lavorare nel servizio clienti a causa della sua voce virile.



Maria è piuttosto timida e non parla molto, ha bisogno di tempo per conoscere una persona e creare un clima di fiducia prima di sentirsi abbastanza al sicuro da condividere informazioni su se stessa. Sembra una giovane donna intelligente che sa esprimersi bene, ma dice che i funzionari la rendono così nervosa che dimentica sempre ciò che le viene detto negli incontri con i professionisti, aveva un taccuino dove annotava questo tipo di informazioni, ma le è stato rubato.

Domande per la riflessione

- 1.** Quali sono i bisogni primari di Maria a questo momento?
- 2.** In che modo l'appartenenza a una minoranza di genere si riflette sui diversi ambiti della vita di Maria?
- 3.** In che modo i servizi di supporto possono avvicinarsi a Maria in modo delicato per contribuire a creare fiducia nei confronti del sistema dei servizi?
- 4.** In che modo gli operatori sanitari potrebbero aiutare Maria?
- 5.** In che modo un Peer Support Agent può aiutare Maria?

Storia di Anwar

Leggeremo il caso di Anwar. Il tuo team di intervento lo ha incontrato di recente e sta lavorando per coinvolgerlo nel processo di recupero. Familiarizza con le informazioni disponibili e prova a riflettere sui diversi aspetti della situazione in cui si trova Anwar e considera possibili soluzioni.

Anwar è un giovane sulla trentina, originario del Bangladesh. Questo è il nome e l'età che ha dato alla polizia durante l'arresto al confine greco, ma non è stato possibile verificarlo poiché non aveva documenti ufficiali. È arrivato nell'isola di Chios irregolarmente, ha viaggiato attraverso l'Iran e la Turchia, con un passaporto falso, trasportato da trafficanti. Nel loro piccolo villaggio in Bangladesh ha lasciato i suoi genitori, quattro sorelle e un fratello.

Al suo arrivo, la polizia lo ha collocato in un centro di prima accoglienza del luogo. Dopo che gli sono state rilevate le impronte digitali, le autorità hanno deciso di espellerlo per ingresso illegale. Il centro di prima accoglienza però, era aperto, così Anwar è stato in grado di andarsene e proseguire per Atene, con l'aiuto del suo trafficante. Anwar stima il costo totale del suo viaggio intorno ai 12.000 euro, la maggior parte dei soldi glieli ha prestati suo padre e lui deve ancora dei soldi al suo trafficante, che paga con rate mensili.

Tramite Internet ha conosciuto piazza Omonia (la piazza centrale di Atene) che frequentava ogni giorno da quando era arrivato in città e ogni volta che riconosceva la sua lingua, si avvicinava alla persona e cercava di intavolare una conversazione e raccontare la sua storia; tuttavia, non riusciva a trovare un posto dove dormire. Alla fine ha ricontattato il suo trafficante, che lo ha ospitato per un periodo, in cambio di denaro.

Assistito dal trafficante e grazie alla sua esperienza di sarto in Bangladesh ha ottenuto l'offerta di un lavoro in una piccola industria di confezioni alla periferia di Atene. In quel periodo fu sfruttato lavorativamente, l'accordo iniziale del suo salario era di 150 euro netti al mese; il contrabbandiere si tratteneva il resto per vitto e alloggio più il debito per le spese di viaggio. Anwar accettò, pensando che avrebbe potuto ancora risparmiare un po' di soldi e mandarli a suo padre per pagare il debito. Anche il comportamento del suo datore di lavoro è stato estremamente scorretto. Dopo un lungo periodo, essendo riuscito a raccogliere qualche soldo e a perfezionare le sue doti di cucito, decide di lasciare l'azienda e trova un nuovo lavoro in una società di confezioni più grande che apparteneva a una signora e qualche tempo dopo, lui e la proprietaria si sono messi insieme e hanno iniziato a convivere. Durante un controllo casuale della polizia ad Anwar sono state prese le impronte digitali, è stato identificato e poiché nel frattempo era stata emanata ufficialmente la sentenza per la sua espulsione è stato arrestato e rimandato sull'isola di Chios. È rimasto in prigione per sei mesi e stava per essere espulso, a quel punto l'unica sua possibilità per rimanere in Grecia era chiedere asilo e per ottenerla ha dichiarato di essere vittima di una persecuzione religiosa in Bangladesh perché, essendo cristiano, ha iniziato a frequentare una donna musulmana, contro la volontà della famiglia della donna.

I parenti di lei hanno bruciato la casa della famiglia e lo hanno accusato di rapimento, questo lo ha costretto a lasciare il villaggio per il bene della sua stessa famiglia. In seguito, ha ammesso che gli era stato consigliato di inventare questa storia, poiché poteva essere un modo semplice per ottenere lo status di rifugiato. Dopo il colloquio con le autorità ha ottenuto la carta di richiedente asilo e gli è stato chiesto di non lasciare l'isola di Chios.

Anwar, con l'aiuto della sua attuale compagna, riesce a tornare ad Atene, ma poco dopo la loro relazione finisce e lui ha nuovamente dovuto lasciare il lavoro e l'appartamento.

Nei periodi successivi, Anwar ha vissuto in diversi luoghi, condividendo case con anche fino a 20 persone; ha combattuto per trovare e mantenere un lavoro e alla fine, ha iniziato a chiedere l'elemosina. La domenica andava in una chiesa greco-ortodossa e qui ha incontrato un assistente sociale che lo ha indirizzato a una ONG locale che gestisce un programma che fornisce alloggi temporanei e tirocini per



gli homeless.

La domanda di asilo di Anwar è stata respinta e ha dovuto presentare ricorso. Grazie a un enorme sforzo del suo assistente sociale, è stato inserito in un programma sociale e ora riceve un'indennità di alloggio mensile di 180 euro, ed è impiegato come aiuto cuoco, con uno stipendio di 558 euro netti.

Dopo quasi 5 anni in Grecia, riesce a capire abbastanza bene la lingua, mentre la sua capacità di parlarla è peggiore. Aveva iniziato a frequentare un corso di lingua offerto da volontari che è stato sospeso a causa della pandemia. Sostiene che la sua più grande paura è tornare nel suo paese, non è chiaro se là sia davvero in pericolo o tema di non riuscire a soddisfare le aspettative della sua famiglia. Anche il suo ricorso per lo status di rifugiato è stato respinto; oggi l'ONG che lo sostiene lo ha indirizzato a un'altra ONG che fornisce supporto legale, ha ancora un'altra possibilità di impugnare la decisione, adducendo motivi aggiuntivi.

Al momento si sente insicuro, il programma che lo sostiene sta volgendo al termine ma il suo datore di lavoro gli ha promesso che avrebbe mantenuto il lavoro, ma dovrà gestire di tasca propria il costo dell'affitto. Manda ancora soldi alla sua famiglia e paga il debito al trafficante. Da una parte non cerca un altro lavoro e non sente il bisogno di migliorare il proprio mestiere, spesso dà l'impressione che i suoi progetti futuri non superino i due mesi. D'altra parte, dice che vuole studiare all'Università; afferma anche di avere una ragazza greca. La sua assistente sociale lo considera molto capace ma anche una persona manipolatrice che non dice sempre tutta la verità. Crede che sia capace di molte cose per raggiungere i suoi obiettivi. Anwar dice spesso che finora non è stato realmente assistito da nessuno.

Domande per riflettere

1. Che tipo di aiuto è stato offerto ad Anwar fino ad oggi?
2. Secondo te, di quale ulteriore tipo di aiuto ha bisogno Anwar?
3. Potresti redigere un piano di intervento per Anwar?
4. Quale potrebbe essere il tuo ruolo come Peer Supporter? In che modo è di aiuto il Peer Supporter?
5. Riesci a identificare eventuali fattori di rischio negli interventi che hai proposto?

GLOSSARIO

Peer Support Agent (Peer Supporter): una persona che ha vissuto circostanze, svantaggi o condizioni particolarmente difficili e li ha superati nel tempo o ha imparato a vivere una vita appagante nonostante le circostanze. Che ha seguito una formazione specifica per imparare a utilizzare le proprie conoscenze esperienziali per offrire supporto ai pari che attualmente stanno affrontando difficoltà simili a quelle che il Peer Supporter ha sperimentato in passato.

Pari: in generale parliamo di pari quando ci riferiamo a un gruppo di persone che appartengono allo stesso gruppo sociale in base a una caratteristica specifica, ad esempio età, contesto, abilità o stato sociale. Nell'ambito di questa formazione, una persona che sta attraversando un periodo difficile della sua vita a causa di uno svantaggio specifico (o svantaggi multipli) è un pari in relazione al proprio Peer Support Agent che è il pari che offre supporto.

Svantaggi multipli: Si verificano quando una persona affronta più di uno svantaggio alla volta. Ad esempio, una persona senza dimora può, allo stesso tempo, essere vittima di violenza di genere, avere problemi di salute mentale, abuso di sostanze o altre forme di svantaggio.

Modello di riferimento: qualcuno i cui comportamenti, atteggiamenti, valori... servono come esempio da seguire per un'altra persona

Riservatezza: Il principio etico o diritto legale secondo cui le informazioni riguardanti una determinata persona, organizzazione (specialmente in una relazione formale) devono essere tenute segrete a meno che il soggetto non dia il consenso alla divulgazione.

Potenziamento (Empowerment): È il processo attraverso il quale gli individui acquisiscono abilità che rafforzano il senso di sé, la consapevolezza critica della realtà e l'attivazione delle risorse interne. Sono stati identificati gli elementi chiave dell'empowerment, come l'accesso alle informazioni, la capacità di fare scelte, l'assertività e l'autostima (Chamberlin & Schene, 1997)

Reciprocità: La reciprocità è una relazione positiva e interattiva caratterizzata da uno scambio continuo e reciproco.

Stigma: un attributo che è profondamente "screditante" e propone che la persona stigmatizzata sia ridotta "da persona intera e normale a persona corrotta e scontata".

Ascolto attivo: implica ascoltare con tutti i sensi, concentrare tutta l'attenzione sull'interlocutore, mantenere il contatto visivo, assumere una postura del corpo aperta, piegarsi verso l'interlocutore, incoraggiarlo dolcemente a continuare a parlare.

Assertività: la qualità di essere sicuri di sé e fiduciosi senza essere aggressivi e la capacità di parlare per se stessi in modo onesto e rispettoso. L'assertività si basa sull'equilibrio, richiede di essere schietti sui propri desideri e bisogni, pur considerando i diritti, i bisogni e i desideri degli altri. Quando sei assertivo, sei sicuro di te stesso e trai potere da questo per esprimere il tuo punto di vista con fermezza, correttezza e con empatia (Mind Tools, How to Be Assertive).

Riscontro costruttivo: la nostra risposta individuale e soggettiva al comportamento, all'aspetto, ecc. di qualcuno e comunicata come tale. È un messaggio in prima persona, parlare di se stessi in contrapposizione a parlare dell'altro. Questo tipo di messaggio – essendo non giudicante non causa conflitti e non spinge l'altra persona a ritirarsi.



Esperienza vissuta: Esperienza diretta e personale di un particolare problema o servizio. Nel caso di questa formazione, si concentra sull'esperienza di essere homeless, tuttavia può anche fare riferimento ad altre esperienze come la malattia mentale, la violenza domestica, l'abuso di sostanze, l'aver problemi con la giustizia penale...

Esperto-per-esperienza: una persona che ha competenza specifica su un determinato argomento perché l'ha vissuta (ne ha fatto esperienza) in prima persona, non da professionista o da studente, ma da persona colpita dalla situazione. Il termine può essere utilizzato per le persone che una volta hanno vissuto una determinata situazione e adesso non più, o che invece sono ancora colpiti dalla circostanza in questione.

Regolazione affettiva: La regolazione affettiva, o regolazione emotiva, è la capacità di un individuo di modulare l'intensità della propria energia ed emozioni per adattarsi alle esigenze del proprio ambiente

Regolazione psicofisiologica: Uno stato di vigilanza fisiologica e prontezza all'azione. Il controllo dell'attivazione cognitiva e fisiologica mediante metodi naturali o cognitivo-comportamentali.

Stato di ipoecitazione: uno stato di intorpidimento emotivo, funzionamento limitato, ritiro sociale e una disconnessione tra corpo e sentimenti. Gli stati di ipoecitazione possono innescarsi da una minaccia percepita, ricordi o memorie traumatici o emozioni specifiche.

Stato di ipereccitazione: uno stato elevato di eccitazione fisiologica, sovraccarico emotivo, funzionamento reattivo e propensione a comportamenti aggressivi, distruttivi, autolesionisti o a rischio. Gli stati di ipereccitazione possono essere innescati da una minaccia percepita, ricordi e memorie traumatici o emozioni specifiche.

Livello di eccitazione: un'attivazione fisiologica e psicologica complessiva dell'organismo, che varia su un continuum che va dal sonno profondo all'eccitazione intensa

Abilità di vita: una varietà di attività pianificate che incorporano componenti cognitive, affettive e comportamentali devono essere adattate per fornire alle persone tecniche e capacità di coping per affrontare efficacemente eventi di vita stressanti prima o in concomitanza con l'inizio di tali esperienze

Giustizia riparativa: la giustizia riparativa è un processo in cui si tenta di risolvere un conflitto tra una vittima e un carnefice incoraggiando il dialogo, la compassione e la comprensione della posizione dell'altro. Il processo si svolge sempre con il consenso della vittima. La giustizia riparativa è una pratica che non viene utilizzata solo negli incidenti criminali, ma anche negli incidenti e nei conflitti quotidiani, con l'obiettivo di offrire a tutti pari opportunità di far sentire la propria voce.

Guarigione della comunità: costruire una struttura all'interno di una comunità che porti all'apertura, alla tolleranza e alla fiducia. L'obiettivo è raggiungere la riconciliazione all'interno di una comunità attraverso una serie di metodi.

Definire le relazioni: definire ciò che costituisce una relazione positiva e una relazione negativa. Stabilire quali modelli comportamentali indicano se una relazione è positiva o negativa.

Riformulare i conflitti: acquisire una comprensione di come è sorto il conflitto parlando con tutte le persone coinvolte nel conflitto. Comprendere le radici di come è sorto il conflitto e guardare il conflitto da diverse prospettive può aiutare ad avviare il processo di guarigione.

Mediazione e crescita: agire come mediatore in una situazione e cercare di raggiungere soluzioni tra le persone coinvolte in un conflitto, aiuta a comprendere da dove viene ogni persona e può portare a una risoluzione del conflitto aiutando ogni persona a capire l'un l'altro.

Processo circolare: una forma di risoluzione del conflitto che riunisce le vittime, gli autori e tutti coloro che nella comunità immediata sono colpiti dal conflitto. Queste possono essere comunità sociali, geografiche o familiari.



BIBLIOGRAFÍA

- Scottish Recovery Network, Fundación INTRAS et al. Peer2Peer. Curso de formación profesional. 2015
- Piet Bracke et. al. Self-Esteem, Self-Efficacy, and the Balance of Peer Support Among Persons with Chronic Mental Health Problems. Journal of Applied Social Psychology. 2008
- Greater Victoria coalition to end homelessness. Peer Housing Support. Program Toolkit, 2019
- Peer support accreditation and certification, National Certification Handbook. 2016
- Barker et. al. Expert viewpoints of peer support for people experiencing homelessness: A Q sort study. 2019
- <https://www.time-to-change.org.uk/personal-stories/anxiety-can-be-different-everyone>
- <https://www.nami.org/About-Mental-Illness/Mental-Health-Conditions>
- https://es.wikipedia.org/wiki/Trastorno_por_d%C3%A9ficit_de_atenci%C3%B3n_con_hiperactividad
- https://es.wikipedia.org/wiki/Trastorno_bipolar
- <https://www.mentesabiertas.org/trastornos-adictivos/blog/tratamiento-psicologico/psicologos/terapia-adultos-infantil/asociacion-psicologia-madrid>
- <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/post-traumatic-stress-disorder/symptoms-causes/syc-20355967>
- https://www.yasss.es/saber/trastorno-limite-personalidad-como-es-testimonio_0_2742600072.html
- Salazar Gamez, A. et. al. Modelo de la recuperación en salud mental para las personas con esquizofrenia desde la mirada de una enfermera. 2015
- Olivet et. al. Outreach and Engagement in Homeless Services: A Review of the Literature. The Open Health Services and Policy Journal. 2010
- Kryda & Compton. Mistrust of outreach workers and lack of confidence in available services among individuals who are chronically street homeless. Community Mental Health Journal. 2009
- Guide for sharing lived experience, Psych Hub, 2021
- People with lived experience must be meaningful partners in ending homelessness, United States Interagency Council on homelessness, 2016
- The role of lived experience in creating systems change, Community Fund, 2020
- Piet Bracke et. al. Self-Esteem, Self-Efficacy, and the Balance of Peer Support Among Persons with Chronic Mental Health Problems. Diario de Psicología Social Aplicada. 2008
- Aron, A., Melinat, E., Aron, E. N., Vallone, R. D., & Bator, R. J. (1997). The experimental generation of interpersonal closeness: A procedure and some preliminary findings. La generación experimental de la cercanía interpersonal. Boletín de Psicología Social y de la Personalidad, 23(4), 363-377.
- Collins, N. L., & Miller, L. C. (1994). Self-disclosure and liking: a meta-analytic review. Autorrevelación y gustos: una revisión metaanalítica. Boletín psicológico, 116(3), 457.

- Delizonna, L. (2017). High-performing teams need psychological safety. Los equipos de alto rendimiento necesitan seguridad psicológica. Aquí, como conseguirlo. Harvard Business Review, 8.
- Grover, S. M. (2005). Moldeando habilidades de comunicación efectivas y relaciones terapéuticas en el trabajo. Aaohn journal, 53(4), 177-182.
- Mehrabian, A. (1971). Mensajes silenciosos: Comunicación Implícita de las Emociones y Actitudes. Wadsworth.
- Stahl, B., & Goldstein, E. (2010). A mindfulness-based stress reduction workbook. Cuaderno sobre la reducción de estrés basada en la atención plena New Harbinger Publications.
- Shenk and Zehr. Restorative Justice and Substance Abuse: The Path Ahead. SAGE journals. 2001.
- Liebmann & Wootton. Restorative Justice and Domestic Abuse/Violence. The Home Office Crime Reduction Unit for Wales. 2010.
- Liebmann. Restorative Justice: How It Works. ProQuest Ebook Central - Reader. 2007.
- Weitekamp & Kerner. Restorative Justice: Theoretical foundations. ProQuest Ebook Central - Reader. 2011.
- Novac, Hermer, Paradis & Kellen. Justice and Injustice: Homelessness, Crime, and the Criminal Justice System - desLibris. Centre for Urban & Community Studies, Universidad de Toronto. 2006.
- Safe In The City. The successful use of restorative practice to repair harm in a supported accommodation project. Safe in the City. Ayuntamiento de Brighton & Hove. 2018.
- Healing Justice. Restorative Justice and the Circle Process. (healingjusticeproject.org). 2019.
- B. Oudekerek, D. Blachman-Demner & C. Mulford. Teen Dating Violence: How Peers Can Affect Risk and Protective Factors (ojp.gov). Instituto Nacional de Justicia. 2014
- Departamento de Minnesota de correcciones. Facilitating Restorative Group Conferences 2003.



Accommodating a travelling life

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



CARITAS
ARCHIDIECEZJI WARSZAWSKIEJ

FUNDACIÓN
Intras



Deaconess
Foundation