

# 2

**SEZIONE**

**Approfondire la figura del  
Peer Support Agent**

## 2.1 Introduzione

In questa sezione affronteremo il ruolo dei Peer Support Agent nell'ispirare speranza, promuovere il potenziamento (da qui in avanti mantenuto con il suo termine inglese di uso comune: empowerment) e incoraggiare la crescita personale attraverso il cambiamento e l'adattamento. Altri aspetti di cui parleremo saranno il fornire supporto in tutte le fasi del processo di recupero, osservando la disponibilità del pari a tentare qualcosa di nuovo e accompagnandolo in questo processo; aiutando il pari a costruire sui suoi punti di forza. L'importanza dei diversi aspetti: comunicazione, costruzione di un rapporto di fiducia, rispetto dei confini, sostegno all'altro, resilienza e cura di sé.

## 2.2 Obiettivi formativi

- Definire il ruolo di un Peer Supporter
- Identificare le responsabilità di un Peer Supporter
- Familiarizzare con gli aspetti di segretezza e riservatezza di un Peer Support Agent

## 2.3 Piano della lezione

### DURATA

2,5 ore (150 min)

### MATERIALI

- Presentazione Power Point sezione 2. con la spiegazione dei concetti di base
- Manuale JCS (contiene i fogli di lavoro e le dispense)
- Foglio A3
- Lavagna a fogli mobili/ lavagna
- Evidenziatori/penne

### APRIRE LA SESSIONE (PROCEDURA)

Introdurre i partecipanti agli argomenti della sessione odierna in particolare incentrati su quanto segue:



- Le funzioni principali di un Peer Support Agent, come ispirare speranza, promuovere l'empowerment e incoraggiare la crescita personale attraverso il cambiamento e l'adattamento.
- Fornire supporto in tutte le fasi del processo di recupero, osservando la disponibilità del pari a tentare qualcosa di nuovo e accompagnandolo in questo processo; aiutando il pari a costruire sui suoi punti di forza.
- L'importanza dei diversi aspetti: comunicazione, costruzione di un rapporto di fiducia, rispetto dei confini, sostegno all'altro, resilienza e cura di sé.
- Necessità di trovare un equilibrio tra gli aspetti sopra menzionati per far funzionare il Peer Support per entrambe le parti.

## **CONTENUTI TEORICI**

- Sezione 1. Introduzione al Peer Support, ATL Trainer Curriculum
- Sezione 2. Approfondire la figura del Peer Support Agent, Manuale JCS

## **DURATA**

15-20 Min

<b>ATTIVITÀ 1</b>	Il mio modello di riferimento
<b>DURATA</b>	30 min
<b>MATERIALI</b>	Manuale JCS , penne, evidenziatori, lavagna a fogli mobili
<b>PROCEDURE</b>	<p>Introdurre brevemente i partecipanti al concetto di modello di riferimento/tutoraggio.</p> <p>Chiedi ai partecipanti di pensare a una persona che è stata a un certo punto un modello di riferimento per loro. Può essere una persona che ha in qualche modo influenzato il loro recupero dalla homelessness, ma non necessariamente. Va bene anche se preferiscono ricordare qualcuno da una fase diversa della loro vita. Puoi scrivere alcune parole chiave su una lavagna per aiutare i partecipanti a concentrarsi su aspetti specifici, ad es. ispirazione, relazione/interazione, risultati/competenze, somiglianza, status, potere... I partecipanti possono scrivere le loro considerazioni sul foglio di lavoro "Il mio modello di ruolo".</p> <p>Chiedi ai partecipanti di condividere con il gruppo chi è il loro modello di riferimento.</p> <p>Quando tutti hanno finito, discutete con i partecipanti quelle caratteristiche/aggettivi che sono stati più spesso ripetuti e valutate insieme il perché.</p>
<b>ALTERNATIVE/SUGGERIMENTI</b>	Potresti partecipare all'esercizio e iniziare il giro raccontando ai partecipanti uno dei tuoi modelli di riferimento passati o presenti.
<b>ATTIVITÀ 2</b>	Io come modello di riferimento
<b>DURATA</b>	30 min
<b>MATERIALI</b>	Diapositive Power Point che spiegano i valori del Peer Support, Manuale JCS, penne, lavagna/lavagna mobile, evidenziatori
<b>RIFERIMENTO DISPENSE/FOGLIO DI LAVORO</b>	<i>Fogli di lavoro (REF) "Io come modello di riferimento"</i>



<b>PROCEDURA/ DESCRIZIONE DETTAGLIATA</b>	<p>Discuti i valori del Peer Support con i partecipanti (puoi usare il Power Point)</p> <p>Speranza - Responsabilità - Esperienza - Reciprocità - Autenticità - Empowerment</p> <p>Chiedi ai partecipanti di lavorare in coppia o in piccoli gruppi. Assegna uno o due valori a ciascun gruppo e chiedi loro di considerare come interagirebbero con la persona che supportano per modellare il/i valore/i in questione.</p> <p>Dopo qualche tempo, chiedi ai gruppi di condividere le loro considerazioni in plenaria. I partecipanti possono scrivere gli esempi concreti del rappresentare i valori nel foglio di lavoro.</p>
<b>ALTERNATIVE/ SUGGERIMENTI</b>	<p>L'elenco dei valori può essere più o meno esteso a seconda di chi l'ha redatto. Potresti considerare di modificare o estendere l'elenco dei valori del Peer Support in modo che si adatti meglio all'approccio che desideri seguire.</p> <p>Potrebbe essere utile suggerire ai partecipanti di concentrarsi su esempi concreti o immaginare situazioni concrete piuttosto che parlare in termini di atteggiamenti generali.</p>

<b>ATTIVITÀ 3</b>	Segretezza e riservatezza
<b>DURATA</b>	20-30 min
<b>MATERIALI</b>	Manuale JCS
<b>RIFERIMENTO DISPENSE/FOGLIO DI LAVORO</b>	Dispensa (REF) "Segretezza e riservatezza"
<b>DESCRIZIONE/ PROCEDURA DETTAGLIATA</b>	<p>Introdurre ai partecipanti gli aspetti di segretezza e riservatezza che un Peer Support Agent è obbligato a osservare e rispettare.</p> <p>Insieme ai partecipanti, esamina l'elenco delle brevi situazioni in cui la segretezza e/o la riservatezza sono violate da un Peer Supporter, un professionista dei servizi sociali, un utente del servizio.</p> <p>Discutere ogni situazione in plenaria.</p>

<b>ATTIVITÀ 4</b>	Analisi del case scenario
<b>DURATA</b>	30-40 min
<b>MATERIALI</b>	Manuale JCS
<b>RIFERIMENTO DISPENSE/FOGLIO DI LAVORO</b>	Il caso di Tomas
<b>DESCRIZIONE/ PROCEDURA DETTAGLIATA</b>	<p>Leggi il case scenari al gruppo o chiedi a qualcun altro di leggerlo ad alta voce. Rispondere collettivamente alle domande:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quali servizi e persone chiave dovrebbero essere messi in atto per aiutare Tomas?</li> <li>2. Che tipo di aiuto è necessario da parte di questi professionisti?</li> <li>3. Quali possono essere le barriere nelle persone che cercano di aiutare Tomas?</li> <li>4. Quale potrebbe essere il tuo ruolo come Peer Support Agent? In che modo il Peer Support potrebbe aiutare?</li> <li>5. C'è qualcun altro che potrebbe collaborare, oltre ai professionisti e al Peer Support Agent? In quale modo?</li> </ol>

<b>CHIUSURA DELLA SESSIONE</b>	<p>Alla fine della sessione, il formatore porrà domande che stimolino la riflessione, ovvero “Come pensi che la sessione di oggi ci avvicini a diventare Peer Supporter?”. Quindi inviterà i partecipanti a individuare ciò che ha attirato la loro attenzione, ciò che hanno acquisito e ciò che vogliono mantenere come punto di riferimento della sessione di oggi, nonché a porre eventuali domande a questo riguardo.</p>
--	--

## 2.4 Bibliografia/ Webiografia

- Scottish Recovery Network, Fundación INTRAS et al., [Peer2peer. Vocational Training course, 2015](#)

# 2

## SEZIONE

**worksheet e  
scenario del caso**



Accommodating a travelling **life**

## Worksheet: lo 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	
ESPERIENZA	
PARITA'	
RECIPROCITA'	
SVILUPPO DELLE POTENZIALITA'	
ACCETTAZIONE	
EMPATIA	



## 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: 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 chiunque.	L'elenco può essere visto dagli altri ospiti residenti.	Gli 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

## Storia di Tomas

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 riflettere

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?



Accommodating a travelling **life**

# 2

*fine della sessione*

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

