Connecting PEOPLE

Guida pratica

PREMESSA

Connecting People **aiuta a potenziare le reti sociali e i contatti degli utenti dei servizi di salute mentale per migliorare la loro qualità di vita. È stato sviluppato nel corso di diversi anni, combinando le componenti migliori delle attività esistenti nelle organizzazioni del Regno Unito e a livello internazionale, provandole e valutando se funzionavano. La ricerca ha dimostrato che *Connecting People* ha funzionato meglio in alcune organizzazioni che in altre. Questa guida pratica fa parte di una serie di guide per aiutare gli operatori, gli utenti e le organizzazioni della salute mentale ad adottare *Connecting People* e a fornire le migliori possibilità di successo.**

Tutte le guide sono state prodotte consultando un gruppo di utenti dei servizi di salute mentale, professionisti e ricercatori.

Traduzione italiana curata da
Giovanni Soro, Efrem Secci, Serena Stocchino

Cooperativa Sociale CTR - ONLUS
via Roma 167, Cagliari

CONTENUTI

Pag.

Introduzione 4

Panoramica degli step verso *Connecting People* 6

Step verso *Connecting People*

STEP 1: Fare i primi passi 8

STEP 2: Mappare le relazioni esistenti 10

STEP 3: Pianificare le relazioni future 12

Schema del modello ***Connecting People*** 14

STEP 4: Uscire. 16

STEP 5: Fare il punto 18

STEP 6: Superare le barriere 20

STEP 7: Cultura organizzativa 22

STEP 8: Riesaminare il processo. 24

Risorse 26

INTRODUZIONE

***Connecting People* ha lo scopo di aiutare gli operatori a supportare gli utenti ad entrare in contatto con persone al di fuori del circuito dei servizi sanitari o sociali. Possono essere persone interessate allo stesso hobby, sport o forma di svago. Possono essere parenti o amici con cui la persona ha perso i contatti. . . ci sono molte possibilità. Basato sulle idee della teoria del capitale sociale, *Connecting People* mira a migliorare la diversità delle reti sociali delle persone. Non è prescrittivo per quanto riguarda l'estensione o la qualità delle reti. Spetta ai singoli decidere con quante persone vogliono o devono stare in contatto. Tuttavia, il suo obiettivo è quello di garantire che le persone si impegnino con altri individui al di fuori dei servizi sanitari e di assistenza sociale, in aggiunta a quelle al loro interno.**

Connecting People è il risultato di uno studio di due anni di applicazione in sei agenzie di assistenza sanitaria e sociale del Regno Unito. Lo studio ha evidenziato che i nuovi contatti si instauravano principalmente con altre persone all'interno della stessa agenzia, ma ci sono stati alcuni esempi di buone pratiche nel collegare le persone al di là dell'agenzia in cui erano coinvolte.

Illustrazione del modello:

Il modello *Connecting People* (vedi pagine 14 e 15 non segue un processo lineare tradizionale, in cui un professionista fa qualcosa per o con l'utente e un qualche esito si verifica come risultato. Il modello è stato sviluppato a partire da uno studio delle buone pratiche già esistenti. Molti dei suoi elementi saranno quindi familiari a molte persone. Il suo approccio distintivo consiste nel mettere insieme diverse componenti della pratica per creare un modello unico e dinamico che si basa sull'esperienza vissuta.

Lo scopo di *Connecting People* è quello di far girare gli ingranaggi verdi e blu che compaiono nella raffigurazione del modello. Questi rappresentano cicli di scoperta sia per il professionista che per l'utente, che si traducono nello sviluppo di nuove, rinnovate o estese relazioni sociali e reti sociali.

Al centro del processo di intervento c'è la partnership paritaria e positiva tra l'utente e l'operatore. La simmetria del modello dimostra questo importante aspetto, e si dovrebbe fare ogni sforzo per mantenere il più possibile l'uguaglianza e l'equilibrio.

L'utente deve essere incoraggiato a pensare al di là di ciò che il servizio potrebbe fornire e a considerare nuove opportunità che prima non riteneva possibili. Insieme, l'operatore e l'utente selezionano un obiettivo, o una serie di obiettivi, verso cui lavorare. I processi di mappatura delle reti sociali, l'esplorazione delle risorse, discutere di obiettivi, favoriscono lo sviluppo della relazione e il compito di portare l'utente al punto di essere pronto a provare cose nuove e diverse.

Prima che gli ingranaggi possano iniziare a girare, l'operatore e l'utente devono essere entrambi pronti a lavorare insieme, a impegnarsi in nuove situazioni e a incontrare nuove persone. Lo sviluppo condiviso di obiettivi e attività è posizionato al centro del modello perché rappresenta attività co-prodotte.

Il modo in cui le ruote verdi e blu si sovrappongono illustra questa partnership. Sono interconnesse per rappresentare la fluidità del processo e l'incertezza sulla creazione di nuove relazioni sociali, e l'interdipendenza che l'operatore e l'utente condividono.

Il percorso dell'utente è rappresentato dal cerchio blu sulla destra. Lavorando per raggiungere i propri obiettivi, l'individuo è esposto a nuove idee, introdotto a nuove persone e attività e sostenuto per sviluppare abilità, interessi e fiducia sociale. La ruota verde sulla sinistra rappresenta il percorso dell'operatore ed è di pari importanza rispetto a quello dell'utente. L'operatore può sviluppare la consapevolezza e la fiducia in se stesso e migliorare la sua conoscenza delle reti sociali a disposizione delle persone con cui lavora.

L'operatore deve fare attenzione alle barriere che possono impedire la rotazione della ruota blu dell'utente.

Queste barriere lavorano in direzione opposta al ciclo del programma e possono presentare all'operatore una serie di sfide; aiutare l'utente a superarle è probabilmente l'elemento che richiede più tempo. Gli operatori possono trovarsi anche di fronte a barriere che potrebbero dover essere superate per sviluppare le proprie reti e creare una partnership efficace.

La partnership tra professionisti e utenti, qui descritta, si svolge nel contesto di un'agenzia di supporto, che viene mostrata in fondo al modello, per illustrare la sua natura cruciale e di supporto. Un'agenzia deve incoraggiare gli operatori a costruire nuovi modi di fare le cose e a condividere i principi di *Connecting People*. È importante anche un ambiente fisico positivo, oltre a buoni metodi di condivisione delle conoscenze, che impediscono di fare affidamento solamente su un particolare membro dell'equipe per ottenere informazioni.

Se tutti questi processi si verificano in una certa misura, il modello mostra gli esiti dello "sviluppo delle reti sociali" per l'utente, e dello "sviluppo della conoscenza delle reti sociali" per l'operatore.

Come usare questo manuale

Questo manuale fornisce una guida passo-passo su come mettere in contatto le persone con le quali lavorate, con altre persone della loro comunità locale. Le relazioni sociali sono importanti per il benessere e per condurre una vita piena e attiva. Uno degli ostacoli che gli operatori devono affrontare è il tempo che questo lavoro richiede. Tuttavia, molti professionisti faranno già alcune delle cose suggerite in questa sede, e questo approccio graduale è stato progettato in modo da poter essere letto rapidamente e utilizzato per integrare le attività in corso. Può aiutare gli operatori a sviluppare una partnership con gli utenti, a pensare in modo creativo, a pianificare in modo efficace e a valutare ciò che fanno. Può introdurre anche nuovi modi di lavorare che non si erano mai incontrati prima.

Questa guida pratica non è prescrittiva. Gli operatori e gli utenti portano la loro esperienza e possono adattare il modello alle loro esigenze. Gli step possono essere svolti come sequenza ordinata, ma possono anche essere combinati, riordinati o rivisitati a seconda delle necessità. La guida è stata progettata per voi, per condividere e discutere con gli utenti, incoraggiando un approccio di partnership.

Le pagine 6-7 contengono una panoramica a colpo d'occhio di tutti gli 8 step alla base di *Connecting People*. Con solo uno o due brevi paragrafi, è facile e veloce ottenere una descrizione concisa di ciò che si trova in ciascuno step. Può essere usato come un promemoria di dove ci si trova nel processo, un riassunto di ciò che è stato fatto e pensare a cosa resta da fare.

Le pagine 8-25 contengono informazioni più dettagliate su ciascuno step, in cui ci si può immergere per contribuire a generare idee creative e ottenere una maggiore comprensione della logica e degli obiettivi di ogni attività. Ogni step è evidenziato in giallo nel modello. In tutto il manuale ci sono riferimenti a vari strumenti di valutazione. Queste sono le valutazioni che i ricercatori hanno effettuato nell'ambito dello studio (fino a gennaio 2019). Tuttavia, gli operatori sono invitati a esaminare e utilizzare le valutazioni, se le trovano utili. A pagina 26 c'è una lista degli strumenti di valutazione e delle risorse, il sito web *Connecting People*, e comprende anche uno spazio per gli operatori, per annotare gli indirizzi web delle attività e dei servizi locali che possono essere utili durante le discussioni con gli utenti.

Terminologia relativa all'operatore e all'utente

Per scopi pratici è stato necessario descrivere i partner nell'approccio *Connecting People*. ISono stati scelti i termini "utente" e "operatore". Tuttavia, si riconosce che questi termini possono essere visti come 'divisivi': alcune persone sono, sono state o saranno sia utenti che operatori, e tutti sono prima di tutto persone e cittadini. Altri termini che sono stati presi in considerazione per questa guida includono "individuo" e "lavoratore", ma sono stati ritenuti meno desiderabili di "operatore" e "utente". Gli operatori e gli utenti sono liberi di utilizzare i propri termini, se lo desiderano, e questi possono cambiare nel tempo.

STEP VERSO CONNECTING

1 Muovere i primi passi

Discutete di *Connecting People* con l'utente e scoprite come si sentono a provare cose nuove. Offrite la rassicurazione che lungo il percorso verrà fornito un supporto. Iniziate a pensare alle relazioni che entrambi avete con altri individui, con i membri del vostro team e con la comunità in generale. La *Social Isolation Scale* può essere presa in considerazione in questa fase. Ulteriori informazioni sono riportate alle pagine 8 e 9.

2 Relazioni esistenti

Mappate le relazioni esistenti che l'utente ha con altre persone e servizi. Questo potrebbe includere la famiglia, gli amici, i conoscenti e il personale delle organizzazioni. Prendete nota di chi sono i collegamenti, di quanto sono vicini alla persona, di quanto spesso si vedono, se fanno qualcosa insieme. Prendete nota dei punti di forza e delle risorse dell'utente - interessi, qualità, e ciò che è bravo a fare. Completate il questionario *Resources Genarator*. Sono ampiamente disponibili vari strumenti per la mappatura delle relazioni. Ulteriori informazioni si trovano alle pagine 10 e 11.

3 Pianificare

Sulla base della mappa dei collegamenti esistenti, delle aspirazioni, fate progetti per il futuro. Queste sono le cose che l'utente vorrebbe fare. Potrebbero includere attività specifiche, o obiettivi più generali, come fare nuove amicizie. Usate la *Goal Attainment Scale* per registrare gli obiettivi. Questa sarà utilizzata di nuovo alla fine per verificare i progressi compiuti. Su questo step trovate maggiori informazioni alle pagine 12 e 13.

4 Uscire

Si tratta di mettere in pratica. Per accedere alle attività e alle opportunità, gli utenti potrebbero aver bisogno di supporto. Il sostegno potrebbe provenire dall'operatore, da qualcuno che la persona conosce (identificato nella sua mappa delle risorse), presentando l'utente a una determinata persona di un'organizzazione o attività, o acquisendo nuove abilità e conoscenze, come ad esempio sviluppando la fiducia. Discutete con i colleghi per vedere cosa possono aggiungere. Su questo step trovate maggiori informazioni alle pagine 16 e 17.

PEOPLE

5 Fare il punto

Esaminate i progressi compiuti finora. Identificate ciò che funziona e basatevi su quello. Individuate le barriere che ostacolano gli utenti, sia che si tratti di fiducia personale o di motivazione, di mancanza di supporto o di problemi pratici. Pensate a ciò che funziona e non funziona anche per l'operatore, ad esempio, individuando le opportunità, i vincoli di tempo, gli accordi organizzativi, le risorse o la mancanza di ispirazione. Questo step può essere eseguito in concomitanza con lo step 6. Su questo step trovate maggiori informazioni alle pagine 18 e 19.

6 Superare le barriere

Sulla base delle discussione su 'Fare il punto', fate progetti per lavorare alle barriere. Cosa si può fare per rimuovere le barriere che ostacolano l'utente? Cosa si può fare per le barriere che l'operatore deve affrontare? Quali altri soggetti potrebbero contribuire? La mappa delle risorse è cambiata? Le azioni possono essere eseguite in modi diversi? È necessario cambiare o abbandonare alcuni obiettivi originari e aggiungerne di nuovi? Nella cartella è incluso un modello di piano d'azione ed è disponibile online. Questa fase potrebbe seguire direttamente dalla fase 5, nella stessa discussione o sessione, se il tempo lo permette. Su questo step trovate maggiori informazioni alle pagine 20 e 21.

7 Cultura organizzativa

Gli operatori sono incoraggiati a parlare del programma *Connecting People* per incoraggiare la collaborazione, la condivisione di idee e i cambiamenti nelle pratiche. Gli utenti dovrebbero anche essere incoraggiati a dire la loro su come l'organizzazione possa fornire meglio i servizi e il supporto, compreso l'approccio *Connecting People*. Su questo step trovate maggiori informazioni alle pagine 22 e 23.

8 Riesaminare il processo

Questa fase comporta l'osservazione dell'intero processo, sia dal punto di vista dell'utente che da quello del professionista. Gli operatori possono riflettere sui costi e sui benefici per se stessi, per la loro organizzazione e per l'utente.

Gli utenti possono anche riflettere su se stessi e su come percepiscono l'operatore e l'organizzazione. Possono riflettere su questo manuale e sull'approccio *Connecting People*. Prendete in considerazione cosa avviene successivamente: gli utenti si stanno allontanando dal servizio, o entreranno nuovamente nel processo *Connecting People* in uno degli step? In questa fase, può essere utile rivisitare la *Goal Attainment Scale*, la *Resources Generator*, le valutazioni della *Fidelity* e la *Social Isolation Scale*, per analizzare i progressi compiuti. Su questo step trovate maggiori informazioni alle pagine 24 e 25.

STEP 1. MUOVERE I PRIMI PASSI

***Connecting People* è un processo dinamico. Si tratta di far muovere le cose e di generare attività. Per far girare gli ingranaggi verde (operatore) e blu (utente), siete incoraggiati a lavorare sulle seguenti aree:**

Elementi chiave:
Siate di mentalità aperta. Siate ottimisti e adottate un approccio positivo. Discutete i sentimenti dell'utente rispetto al provare cose nuove. Parlate con gli utenti del concetto alla base di *Connecting People*. Sviluppate delle buone relazioni con gli utenti e lavorate in partnership. Iniziate a pensare alle relazioni esistenti che entrambi potreste avere.

Esposizione a nuove idee:
"…Sono costantemente esposto a nuove idee da parte dei miei utenti… Quindi non è un modo per far conoscere nuove idee agli utenti. Anche loro ci stanno presentando nuove idee. Quindi è una specie di rapporto 'fifty-fifty'."

ESTRATTO DA UN'INTERVISTA, OPERATORE

Siate di mentalità aperta:
"… beh, all'inizio, mi hanno chiesto, 'sei interessato alle attività? Io ho risposto: "No, userò solo l'equipe medica, giusto per andare a parlare". Ma poi, in seguito … ho iniziato a usare i servizi, le attività… Ormai sono due anni che gioco a calcio con loro."

ESTRATTO DA UN'INTERVISTA, UTENTE

- Prima di discutere come funziona *Connecting People,* può essere utile parlare di come l'utente si sente a provare cose nuove. Potrebbero non sentirsi sufficientemente sicuri di sé, abili o motivati a partecipare. Gli utenti possono sentirsi rassicurati nel sapere che le questioni relative al supporto e alla fiducia saranno affrontate durante tutto il processo *Connecting People*, e in particolare durante le fasi 4, 5 e 6.

- Introducete *Connecting People*. Sottolineate come lavorerete nell'ambito di una partnership positiva e paritaria per identificare i collegamenti attuali, creare piani per il futuro e fornire o identificare il supporto per metterli in pratica. Gli operatori e gli utenti svilupperanno insieme i piani e si assumeranno entrambi la responsabilità delle azioni concordate. Alcune idee verranno dagli operatori e altre dagli utenti. Entrambe le parti dovrebbero cercare di pensare in modo creativo e partecipare attivamente al processo.

- E' importante che sia gli operatori che gli utenti siano aperti a nuove idee e modi di lavorare. Le persone possono essere entusiaste di provare cose nuove, ma possono anche sentirsi preoccupate, non avere fiducia in se stesse, o sentire che non fa per loro. Se non vogliono provare questo approccio ora, potrebbero discuterne di nuovo più avanti, quando potrebbero sentirsi diversamente.

- Se gli utenti sono felici di provare cose nuove, allora sarebbe utile parlare di più di *Connecting People*, e delle speranze e paure che possono avere. È possibile che l'utente e l'operatore concordino in questa fase di lavorare insieme attraverso gli step di questa guida pratica?

- Lo step successivo potrebbe essere esaminato nella sessione successiva o, se c'è tempo ed entusiasmo, si potrebbe passare immediatamente allo step 2, dove si inizierà a mappare le relazioni esistenti e ad identificarne di nuove, che l'utente vorrebbe avere.

- Potreste compilare la *Social Isolation Scale*. Questo può aiutare a generare conversazioni su come gli individui si sentono a proposito del loro livello di accesso alle relazioni sociali ed emotive, per esempio, se hanno un amico intimo o se hanno qualcuno con cui parlare dei problemi quotidiani. Può aiutare anche a identificare i tipi di relazioni che gli utenti vorrebbero sviluppare con gli altri. Anche le valutazioni della *fidelity* potrebbero essere utilizzate in questa fase. Delle copie della *Social Isolation Scale* e delle valutazioni della fidelity sono incluse nel kit e rese disponibili sul sito web.

Costruire delle relazioni:

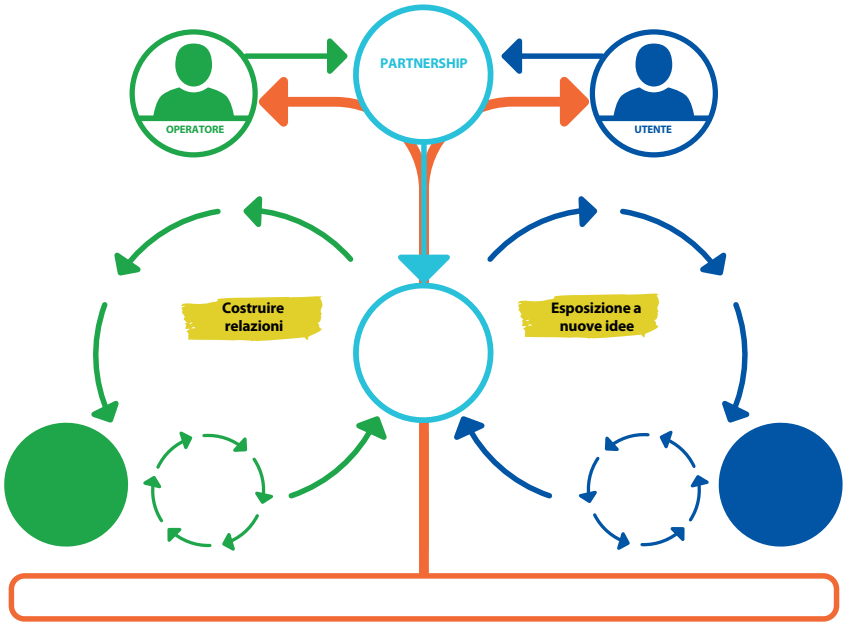
Dimostrare empatia può aiutare gli utenti a sentirsi compresi e mostrare che l'operatore comprende le loro paure e le barriere.

Prendere tempo per costruire relazioni positive e cordiali in questa fase può aiutare l'approccio del *Connecting People* ad essere più efficace e rassicurare gli utenti che saranno ben supportati.

Connecting People può sembrare difficile per gli operatori che devono rispondere ad altri compiti e richieste allo stesso tempo. Tuttavia, *Connecting People* può anche essere una fonte di ispirazione e offrire nuovi modi per raggiungere gli obiettivi già esistenti.

Feedback: può essere utile costruire un feedback nel processo fin dall'inizio. Il feedback dovrebbe essere una strada a doppio senso, con l'operatore che aiuta l'utente a riflettere su come sta procedendo il processo. Gli operatori possono chiedersi, e chiedere agli utenti, "Sto facendo le domande giuste? Come sapremo che questo è utile?", e "E' una conversazione utile? Ciò consente di monitorare costantemente l'efficacia della pratica.

Costruire relazioni ed **Esposizione a nuove idee.** Lo scopo di questo step è quello di iniziare la discussione e di valutare e incoraggiare l'entusiasmo per la creazione di legami sociali. Lo sviluppo di un rapporto di sostegno, di fiducia e di parità tra l'utente e l'operatore è fondamentale per connettere le persone, e inizia da questo primo step.



L'operatore empatico:

"...capisci le persone...in termini di interazione sociale, cosa può significare per l'altro quando potrebbe non avere la fiducia necessaria per uscire e incontrare altre persone".

ESTRATTO DA UN'INTERVISTA, OPERATORE

Adattarsi a nuove idee:

"L'agenzia cambia continuamente e la posizione degli operatori cambia di mese in mese. Gli operatori sembrano però prenderla come una cosa positiva, e sentono che questo assicura che i loro ruoli si mantengano freschi e vivaci. Non li fa stare fermi e sembrano prosperare in questa atmosfera e, agendo in questo modo, aiutano anche le persone con cui lavorano a prosperare a loro volta"

RIFLESSIONI, RICERCATORE

Costruire delle relazioni:

"Io, in un certo senso, sorriderò, li incoraggerò...dentro di me, so che la mia conversazione sta dando loro questa certezza".

ESTRATTO DA UN'INTERVISTA, OPERATORE

STEP 2: MAPPARE LE RELAZIONI ESISTENTI

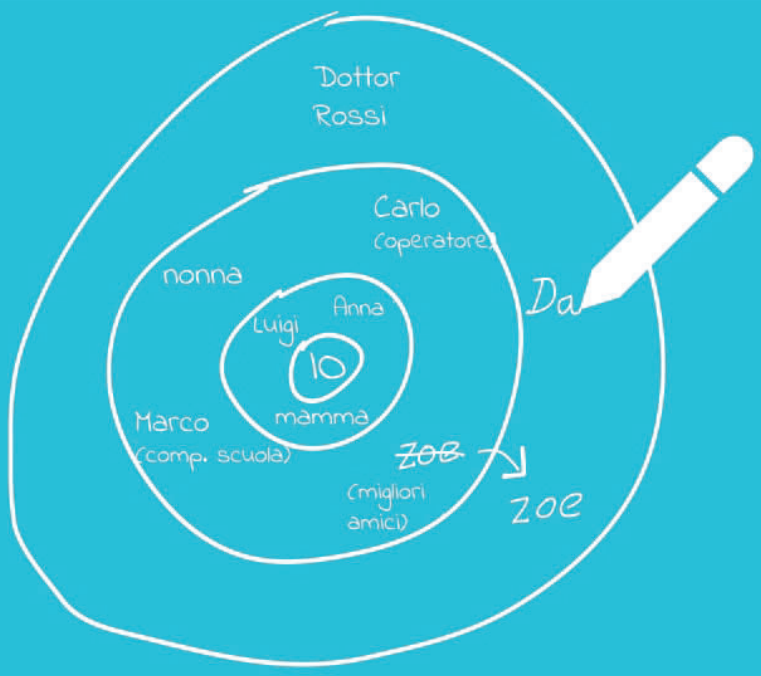
Elementi chiave:
Lo step 1 chiedeva agli utenti di iniziare a pensare alle relazioni che hanno con le altre persone. Lo step 2 va oltre e chiede loro di mappare le loro reti, i contatti e le relazioni attuali. I contatti dell'operatore possono essere utili per un utente in questo momento, o per qualcun altro in futuro. Raccogliete i collegamenti esistenti. Mettete in comune le risorse. Indagate su tutto ciò che è ulteriormente disponibile a livello locale.

Sviluppare risorse:

"Per lavorare in modo efficace devo avere una conoscenza davvero approfondita di tutti i servizi disponibili là fuori - ed essere costantemente alla ricerca di nuove idee su dove qualcuno potrebbe andare, cosa potrebbe provare. Qui nella nostra sede abbiamo un grande tavolo pieno di volantini, depliant e ogni tipo di informazione sulle diverse risorse della zona; questo aiuta con l'ispirazione se si è un po' bloccati".

VISH (NHS COMMUNITY MENTAL HEALTH ASSESSMENT TEAM)

- Compilate un elenco delle vostre relazioni attuali con altre persone, compresi gli utenti dei servizi, le organizzazioni della comunità, i servizi e le attività disponibili a livello locale. Includete quali capacità, specializzazioni e competenze sono in grado di offrire. Elencate le competenze e le risorse di cui disponete, come gli interessi, i punti di forza e le qualità personali.
- Discutete con i colleghi, nelle riunioni di gruppo o via e-mail. Invitate altre persone a contribuire con una risorsa accessibile, che tutti possono utilizzare. Potrebbe trattarsi di un foglio di calcolo o di un elenco scritto, oppure di uno schedario contenente contatti, opuscoli e informazioni.
- Iniziate a cercare in modo proattivo i contatti da aggiungere all'inventario dei legami attuali. Ciò può comportare il contatto con altre organizzazioni a livello locale. Potrebbe esserci un elenco locale di servizi, uno sportello per i servizi di volontariato, o un'altra organizzazione che ha informazioni su quali attività e servizi ci sono in giro. Questo può essere fatto come esercizio strategico, oppure, nello step 3, può essere condotto in modo mirato in base alle esigenze dell'utente di un servizio.
- Impegnatevi con la comunità locale. La creazione di legami con la comunità permette all'utente che l'operatore sta aiutando a passare facilmente dai servizi specifici per la salute mentale a ciò che offre il territorio. Se l'operatore ha contatti sul posto, questa transizione viene facilitata, ad esempio un tutor per le ammissioni all'università sarà più comprensivo verso una nuova ammissione.
- Pensate alle opportunità più remote. Questo può aiutare gli utenti ad ampliare maggiormente i propri orizzonti per seguire un interesse particolare.
- Lavorate con l'utente per mappare la sua rete sociale esistente. Questo può essere fatto classificando le persone nella vita dell'utente in cerchi concentrici che si estendono verso l'esterno rispetto all'utente, con quelle più vicine a lui nel "cerchio interno" (vedi immagine nella pagina accanto).
- Discutete e scrivete i punti di forza e le risorse dell'utente. Questi possono essere i loro interessi; cose che loro/altre persone pensano di saper fare bene; o le loro qualità specifiche. Egli attingerà a queste risorse durante tutto il processo di *Connecting People*.
- Siate preparati a condividere alcune delle vostre informazioni di rete con gli utenti, siano esse sociali o legate al lavoro, per fornire esempi e per stimolare la discussione e la conversazione.
- Sia i professionisti che gli utenti possono identificare le lacune e le azioni per colmarle nella fase 3, quella successiva. Sono ampiamente disponibili vari strumenti per la mappatura delle relazioni. Anche il questionario *Resource Generator-UK* è uno strumento utile in questa fase.



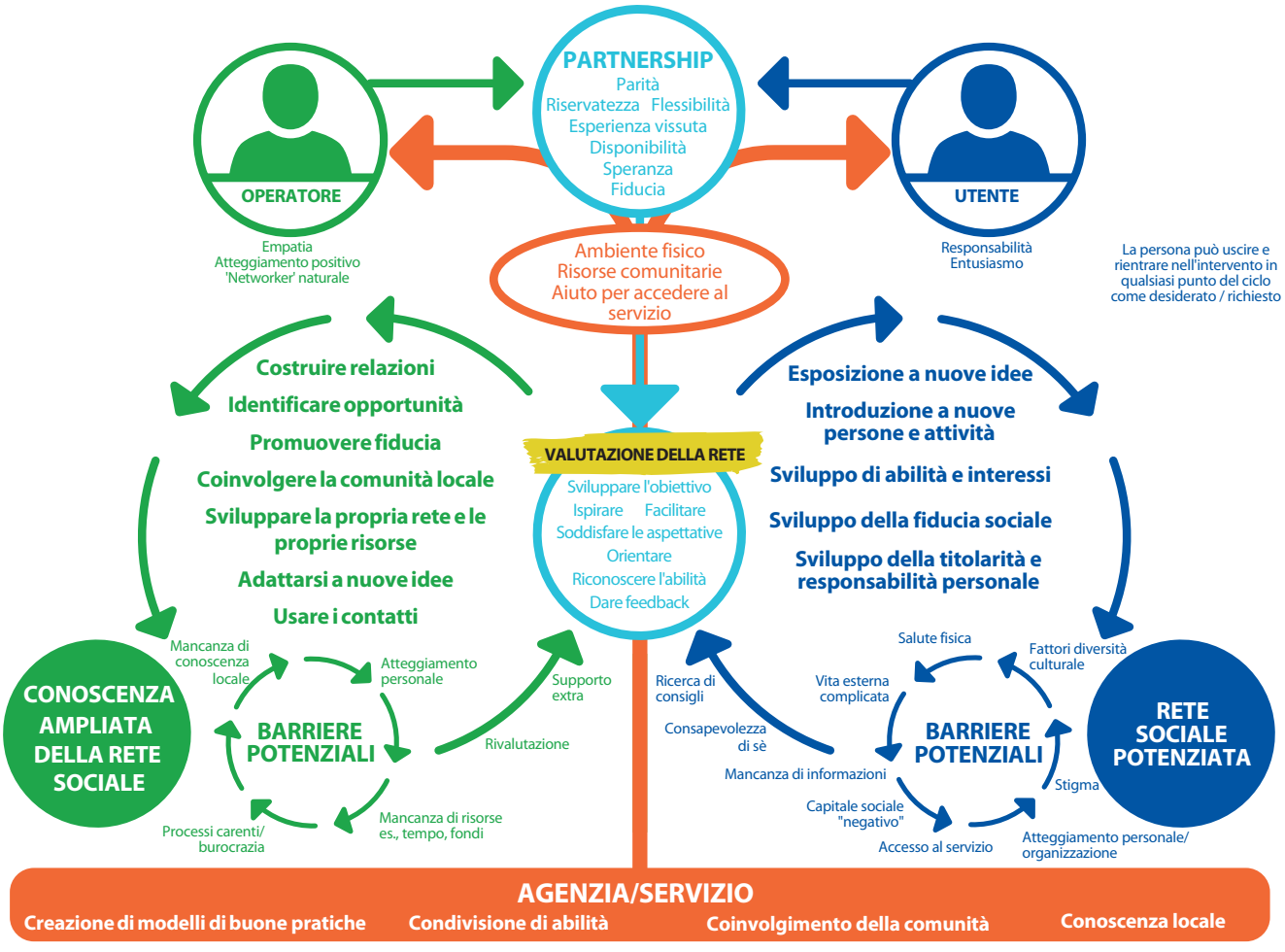
Mappatura della rete sociale

Sviluppare reti e risorse:

"Quindi è sapere cosa c'è là fuori, costruire relazioni con altre persone che gestiscono quel progetto o qualsiasi cosa sia, sapere cosa offrono. . . E questo tipo di conoscenza richiede un bel po' di tempo per essere costruita. Il primo anno non sapevo nulla. . . ora ho in testa una mappa piuttosto dettagliata".

ESTRATTO DA UN'INTERVISTA, OPERATORE

Valutazione della rete. Lo scopo di questo step è quello di valutare quali sono i contatti a cui ogni persona ha già accesso.



STEP 3: PIANIFICARE LE RELAZIONI FUTURE

Elementi chiave:

Discutete gli obiettivi, gli interessi e le aspirazioni dell'utente. Parlate di alcune delle cose che vi piace fare per stimolare la conversazione. Esaminate le relazioni esistenti per vedere se possono essere utilizzate per raggiungere gli obiettivi. Identificate le lacune nelle relazioni. Andate alla ricerca di nuove potenziali relazioni. Pensate in modo creativo. Alcune di queste fasi potrebbero essere completate nella stessa sessione dell'esercizio di mappatura dello step 2, oppure possono essere completate in un secondo momento.

Identificare le opportunità:

"Immagina se una persona vuole lavorare in una galleria d'arte, che ne dite di un negozio di forniture d'arte. . . WH Smith? O che ne dite di una biblioteca. . . E un teatro? Potrebbero essere negozi di musica, o potrebbe essere un cinema. E poi, parlando di queste cose, viene fuori: "Oh, in realtà mi piacerebbe lavorare lì".

ESTRATTO DA UN'INTERVISTA, OPERATORE

- Pensate in modo creativo per aiutare l'utente a pensare a nuove idee. Chiedete informazioni sulle attività che ha svolto in passato. Quali sono le sue aspirazioni? Con le persone che hanno maggiori esigenze di supporto, questi processi potrebbero dover essere condotti in modo piuttosto attivo dall'operatore - per esempio, attraverso prove e reazioni, o domandando in modo rispettoso.
- Se l'utente non riesce a trovare l'ispirazione, l'operatore può aiutarlo a trovarla. Condividete alcuni dei vostri hobby, interessi e attività per vedere se questi suscitano interesse o generano nuove conversazioni. Lasciate trasparire la vostra personalità.
- Continuate a sviluppare le vostre conoscenze della rete sociale per supportare l'utente nel suo percorso. Il professionista è in viaggio, proprio come l'utente. Entrambi i viaggi sono importanti per il processo di *Connecting People*.

Identificate le opportunità, coinvolgete la comunità locale dell'utente, sviluppate le vostre reti e risorse, adattatevi a nuove idee e utilizzate i vostri contatti per sostenere i progetti della persona.

- Aiutate gli utenti ad evitare di farsi prendere dal pensiero di ciò che *non* possono fare, o di preoccuparsi delle barriere e degli ostacoli. Il lavoro intorno alle barriere e il supporto vengono presi in considerazione in un secondo momento.
- Non preoccupatevi se riuscite a identificare solo alcune cose che gli utenti vorrebbero fare. Iniziate in piccolo. Pensare anche solo a una o due cose potrebbe essere sufficiente per iniziare il processo.
- La *Goal Attainment Scale* può essere utile per la registrazione dei traguardi.

Sviluppare abilità e interessi:

"Non credo che importi se fai solo una cosa alla settimana, ma quell'unica cosa che fai è fantastica"

ESTRATTO DA UN'INTERVISTA, UTENTE

Aggiungere le aspirazioni alla mappa delle risorse:

L'utente deve essere incoraggiato a pensare al di là di ciò che il servizio potrebbe fornire e a considerare nuove opportunità che prima non riteneva possibili. Insieme, il professionista e l'utente selezionano un obiettivo, o una serie di obiettivi, verso cui lavorare.

I processi di mappatura della rete sociale, l'esplorazione delle risorse, il parlare di obiettivi facilitano lo sviluppo della relazione e il compito di portare l'utente al punto di essere pronto a provare cose nuove e diverse.

Coinvolgere la comunità locale:

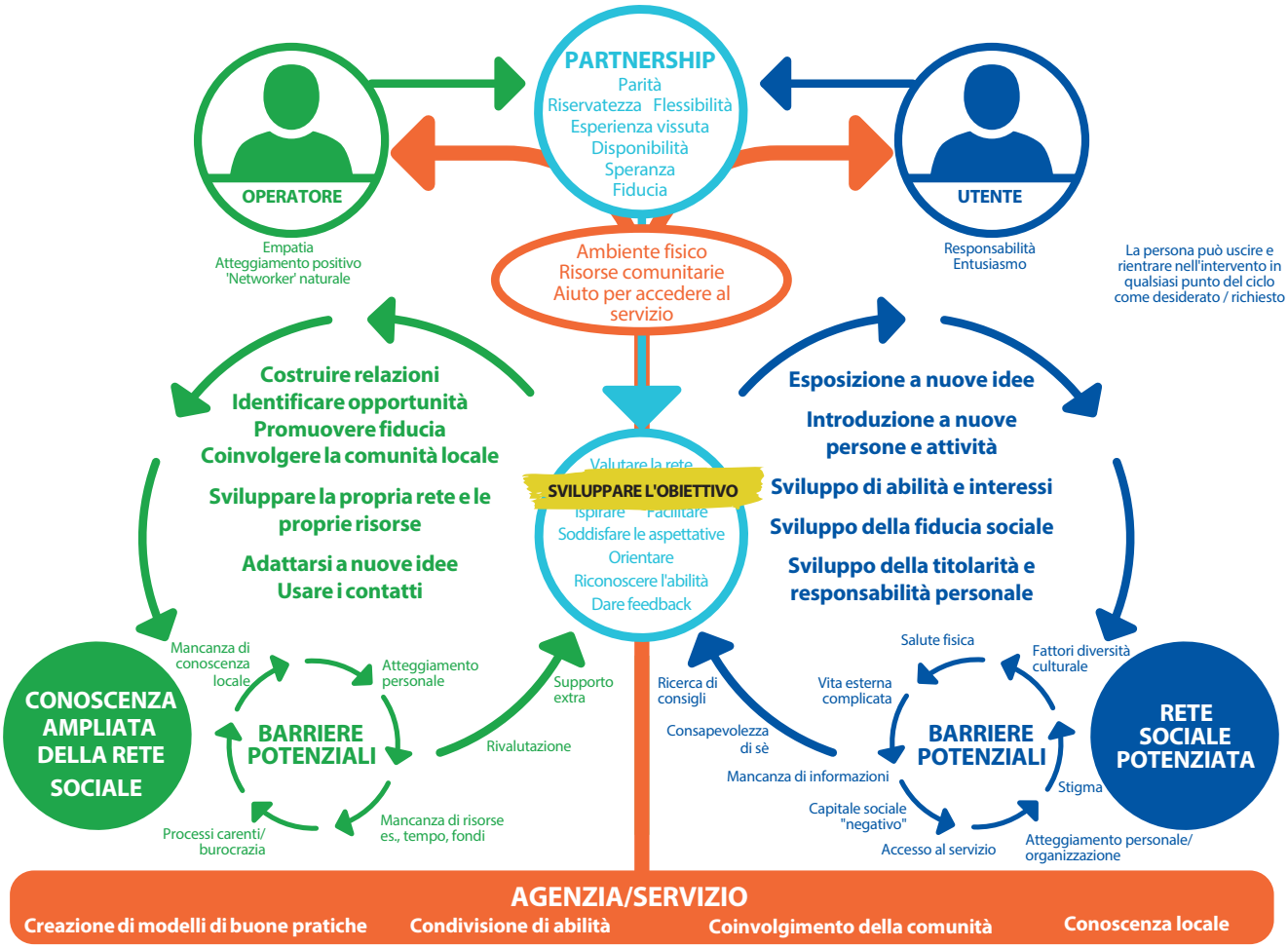
"...Siamo andati in un bar davvero tenebroso...Davvero fico...è come una mini-galleria lì dentro, così gli artisti locali vi espongono le loro cose. Ma hanno anche un club...dove gli artisti locali possono ritrovarsi insieme...Così, ho detto solo: "Beh, potresti andarci, se volessi". Se ti senti ansioso o altro, potrei sempre venire con te la prima volta e contribuire a facilitare alcune conversazioni o presentazioni o altro".

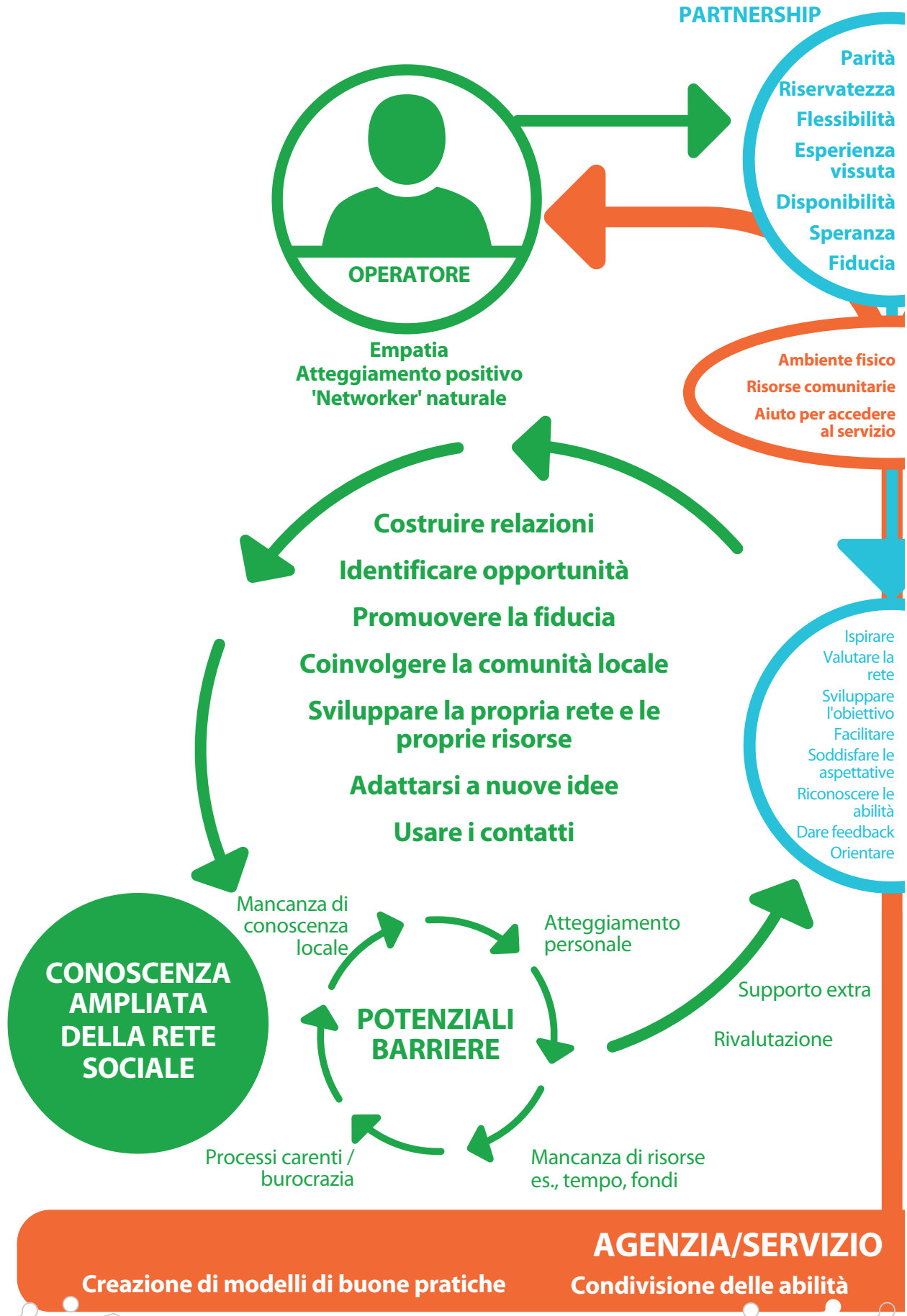
ESTRATTO DA UN'INTERVISTA, OPERATORE

"Abbiamo iniziato a parlare dei miei hobby e dei miei interessi e a volte mi sembra di non averne molti. Ma mi ha aiutato a ripensare a quello che io e Hugh facevamo insieme...Ho conosciuto una donna che ha perso anche il marito e ora possiamo andare insieme agli incontri...Vedo ancora Kay regolarmente, ma con l'incontro con nuove persone mi sento meno ansiosa di uscire di casa".

DELORIS, UTENTE

Sviluppo dell'obiettivo, ispirazione. Lo scopo di questo step è quello di decidere che cosa l'utente vorrebbe fare in futuro.




PARTNERSHIP
Parità
Riservatezza
Flessibilità
Esperienza vissuta
Disponibilità
Speranza
Fiducia
OPERATORE
Empatia
Atteggiamento positivo
'Networker' naturale
Ambiente fisico
Risorse comunitarie
Aiuto per accedere al servizio
Costruire relazioni
Identificare opportunità
Promuovere la fiducia
Coinvolgere la comunità locale
Sviluppare la propria rete e le proprie risorse
Adattarsi a nuove idee
Usare i contatti
Ispirare
Valutare la rete
Sviluppare l'obiettivo
Facilitare
Soddisfare le aspettative
Riconoscere le abilità
Dare feedback
Orientare
CONOSCENZA AMPLIATA DELLA RETE SOCIALE
Mancanza di conoscenza locale
Atteggiamento personale
POTENZIALI BARRIERE
Supporto extra
Rivalutazione
Processi carenti / burocrazia
Mancanza di risorse es., tempo, fondi
AGENZIA/SERVIZIO
Creazione di modelli di buone pratiche
Condivisione delle abilità

Parità
Riservatezza
Flessibilità
Esperienza vissuta
Disponibilità
Speranza
Fiducia
UTENTE
Responsabilità
Entusiasmo
La persona può uscire e rientrare nell'intervento in qualsiasi punto del ciclo come desiderato / richiesto
Ambiente fisico
Risorse comunitarie
Aiuto per accedere al servizio
Esposizione a nuove idee
Introduzione a nuove persone e attività
Sviluppo di abilità e interessi
Sviluppo della fiducia sociale
Sviluppo della titolarità e responsabilità personale
Ispirare
Valutare la rete
Sviluppare l'obiettivo
Facilitare
Soddisfare le aspettative
Riconoscere le abilità
Dare feedback
Orientare
Salute fisica
Fattori culturali/ diversità
Vite esterne complicate
Ricerca di consigli
Consapevolezza di sé
POTENZIALI BARRIERE
RETE SOCIALE POTENZIATA
Mancanza di informazioni
Capitale sociale 'negativo'
Stigma
Atteggiamento personale/ organizzazione
Accesso al servizio
AGENZIA/SERVIZIO
Coinvolgimento della comunità
Conoscenza locale

STEP 4. **USCIRE**

Elementi chiave:
Supportate gli utenti nell'accesso a nuove opportunità. Identificate altre fonti di supporto. Rafforzate la loro fiducia. Prendete in considerazione di andare con l'utente ad un'attività.

> *"Qualcuno che conoscevo faceva già parte della squadra di calcio locale, così ho utilizzato questo contatto e questa persona è diventata amica di Jack e lo ha portato con sé ad un allenamento di calcio".*
>
> **ERIC (CENTRO RISORSE DEL TERZO SETTORE PER ADULTI CON DIFFICOLTÀ DI APPRENDIMENTO)**

> *"Sono riuscito a portarla ad alcune attività, ma volevo essere sicuro che queste fossero occasioni per incontrare nuove persone, in modo che potesse continuare ad impegnarsi anche senza di me".*
>
> **KAY (EQUIPE DEL CENTRO DI SALUTE PER PERSONE ANZIANE**

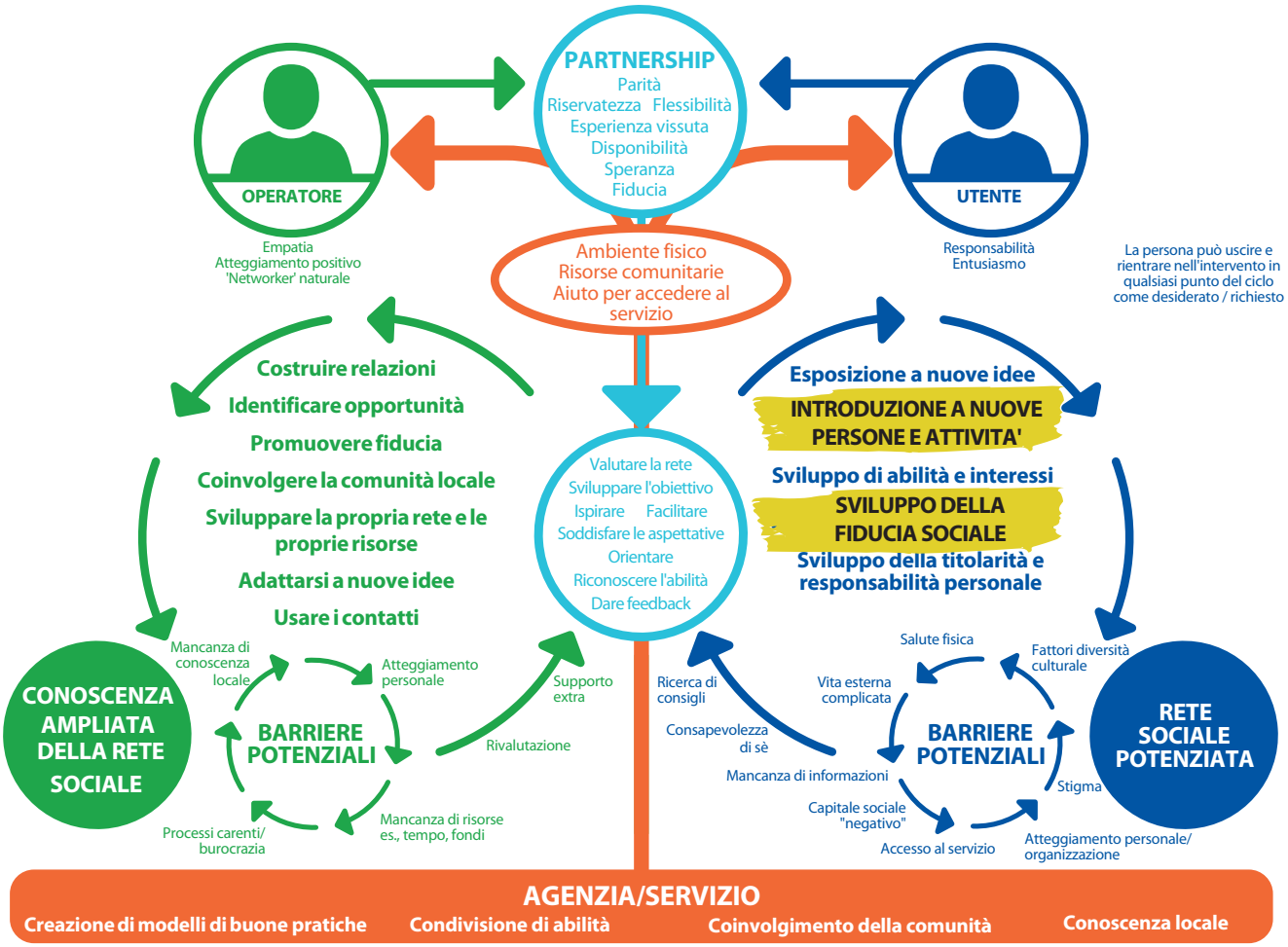
> *"come il fatto di uscire ... (l'operatore) mi ha portato a pensare a cosa non mi piace al riguardo. E mi ha insegnato a capirlo, anche se non ho voglia di farlo. Se lo faccio, ne trarrò vantaggio.".*
>
> **UTENTE**

- Alcuni utenti potrebbero non impegnarsi a causa di una mancanza di fiducia in sé stessi. Parlate delle loro paure e ansie e di cosa potete fare entrambi per ridurle.
- Cercate di assicuratevi che non si sentano sotto pressione e non abbiano paura di dire di no a un'attività. Il processo *Connecting People* può essere impegnativo, ma non dovrebbe essere stressante, anche quando agli utenti viene chiesto di uscire dalla propria comfort zone.
- Identificate le fonti di sostegno che potrebbero far sentire le persone più a proprio agio nell'incontrare nuove persone e andare in posti nuovi. Le fonti di supporto potrebbero includere l'utilizzo di reti di contatti esistenti, per vedere se c'è qualcuno che potrebbe andare alle attività con la persona. Nel corso del tempo, anche i nuovi contatti possono sentirsi di supporto.
- Gli operatori possono frequentare un'attività o un gruppo con l'utente nelle prime occasioni, fino a che la sua fiducia aumenta o instaura dei contatti con gli altri.
- Prendete in considerazione di presentare l'utente a qualcuno già coinvolto nell'attività o a qualcuno che lavora nell'organizzazione a cui si accede.
- Può essere utile visitare il luogo insieme all'utente, in modo che si senta più familiarità con l'ambiente fisico e se ne senta meno scoraggiato o intimorito.
- Siate pronti rispetto alle battute d'arresto. Monitorate l'individuo in modo sensibile per consentire un supporto supplementare, se necessario. Il percorso di *recovery* non è facile e gli utenti possono progredire notevolmente prima di riscontrare un problema o di avere una ricaduta.
- Gli utenti potrebbero non godere di un'attività e potrebbero essere riluttanti a riprovare. È importante incoraggiarli a pensare in modo positivo e ottimista. Avviate nuovamente il processo, identificate le attività ed esaminate nuovamente le fonti di supporto. Gli operatori potrebbero partecipare nuovamente a un'attività con l'utente se la loro fiducia in sé viene a mancare.
- Nel corso del tempo, man mano che l'utente diventa più integrato con le proprie nuove reti sociali, il ruolo dell'operatore dovrebbe diventare meno importante. E' fondamentale fare una valutazione accurata rispetto al quando farsi da parte e consentire all'utente di "andare da solo".

> *"Ho fatto domanda per l'università e sono stato accettato per un corso di accesso. La prima mattina (il mio operatore) mi ha incontrato al college per rassicurarmi sul fatto che ero in grado di prendere questa strada. Ho continuato a seguire il corso, ho superato l'esame all'inizio di quest'anno e ottenuto un bel voto. Se non fosse stato per (l'organizzazione), dubito molto che mi sarei iscritto per conseguire un'istruzione superiore. "*
>
> **UTENTE**

> *"Dopo aver parlato del circolo sportivo, abbiamo deciso che 'non c'è momento migliore se non quello attuale', così abbiamo trascorso il resto del tempo a visitare la palestra locale e compilare il modulo d'iscrizione. So che Vish ha solo un po' di tempo assegnato a me, quindi è stato bello che abbia potuto accompagnarmi."*
>
> **GREG, UTENTE**

Presentazione a nuove persone e attività, sviluppo della fiducia sociale. Lo scopo di questo step è quello di mettere in atto aspirazioni e obiettivi, fornire supporto basato sulla mappatura delle risorse e identificare i nuovi tipi di supporto che potrebbero essere necessari.



STEP 5: FARE IL PUNTO

Elementi chiave:
Gli utenti potrebbero aver provato alcune attività che hanno apprezzato e desiderano continuare. Alcuni potrebbero sperimentare ostacoli alla partecipazione che non erano stati identificati prima delle attività. Questo step riguarda l'aspetto di ciò che funziona e di ciò che non funziona e, soprattutto, del perché. *Connecting People* è un processo continuo. Cambiate e adattatevi man mano che andate avanti. Sfruttate al meglio ciò che funziona. Identificate le barriere.

Supporto supplementare:

"(Io) cerco di capire con loro esattamente ciò gli impedisce di accedere a quello di cui hanno bisogno, e spesso è una cosa molto particolare. . . Perché spesso sono cose molto specifiche che bloccano le persone e puoi renderle consapevoli. E inoltre, mi sono preparato a farlo con loro. . . "

ESTRATTO DA UN'INTERVISTA, OPERATORE

"Non vengono a farsi mettere sotto pressione. . . e così, quello che cerchiamo di fare con il servizio è renderlo molto guidato dall'utente. . . "

ESTRATTO DA UN'INTERVISTA, OPERATORE

- Discutete con l'utente lo stato di avanzamento del percorso. Identificate cosa funziona, cosa non funziona e se ci sono barriere che impediscono l'impegno. Le barriere potrebbero includere l'essere impossibilitati a trovare attività adeguate, la mancanza di fiducia o di motivazione, il non avere il giusto sostegno, o il fatto che le attività non sono così interessanti come sembravano all'inizio. Magari gli utenti stanno frequentando qualcosa, ma non si sentono ancora a proprio agio e sicuri.

- Pensate a un'attività che è andata bene e identificate ciò che ne ha facilitato il successo. Questo potrebbe essere qualcosa del passato, o un'attività recente. Questo può aiutarvi a vedere ciò che manca o cosa c'è che non va in un'attività o obiettivo in corso.

- Riguardate i progetti e le aspirazioni attuali. Sono realistici? Hanno bisogno di essere modificati?

- Valutate la possibilità di ri-mappare la rete sociale dell'utente e la rete di contatti dell'operatore (come negli step 1 e 2). Verificate se la persona ha nuove aspirazioni che non siano state identificate nello step 3.

  Potrebbero esserci nuove opportunità che in precedenza non erano disponibili. Modificate i piani e le strategie, ove necessario, inclusi gli obiettivi e il supporto disponibile per raggiungerli.

- Se l'impegno non è progredito positivamente, gli utenti potrebbero sentirsi sconfortati, delusi e demotivati. È importante discutere di questi sentimenti e incoraggiare gli utenti a riprovare. Gli operatori dovrebbero incoraggiare le persone a fare piccoli passi avanti, ad esempio partecipando anche a una sola sessione o facendo giusto una telefonata.

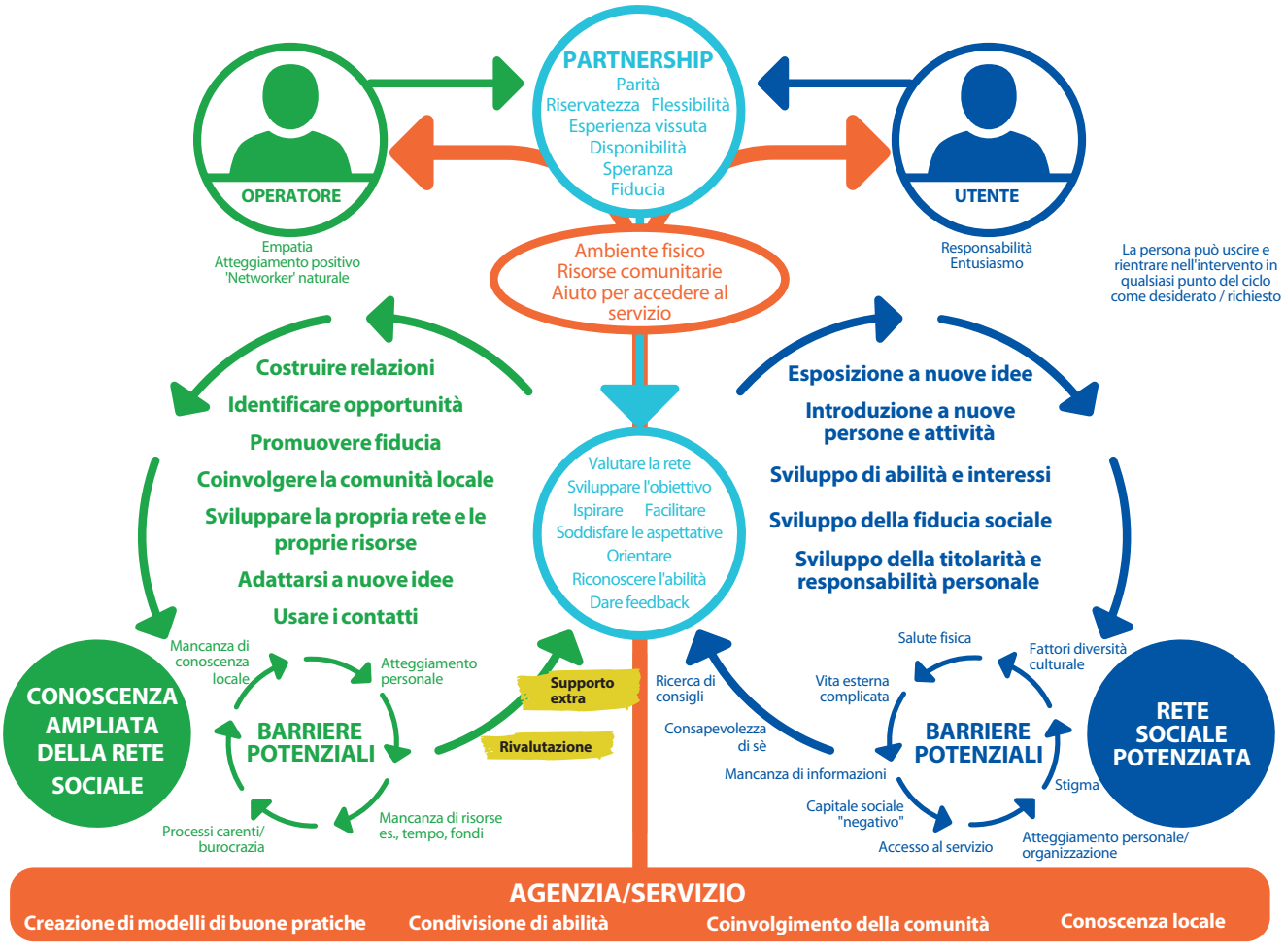
- Gli operatori dovrebbero identificare ciò che è andato bene e ciò che non è andato bene anche per loro. I vincoli di tempo, l'accesso alle risorse, l'individuazione di attività idonee, il trasmettere entusiasmo agli utenti, il cambiamento delle pratiche consolidate, la creazione di nuovi approcci, la fiducia degli utenti e la negatività possono presentare problemi agli operatori. Identificate le barriere, siano esse strutturali o legate alle abilità e alle conoscenze personali, è il primo passo per superarle.

- Lo step 6 incoraggia gli operatori a prendere le mosse dall'identificazione delle barriere e a mettere insieme un piano d'azione per superarle o aggirarle.

Progressi:

Gli operatori devono valutare in quale fase del processo si trova l'utente e giudicare quando e come andare avanti. I segnali del fatto che un utente è a proprio agio in una fase e che può essere il momento di andare avanti includono una maggiore fiducia personale, un maggiore atteggiamento di responsabilità verso un compito, e un atteggiamento più lungimirante. Il linguaggio del corpo e un cambiamento nel supporto richiesto dall'utente sono degli ulteriori indicatori.

Supporto supplementare, rivalutazione. Lo scopo di questo step è quello di vedere come stanno andando le cose, e modificare i piani e il supporto in base alle esigenze.



STEP 6. **SUPERARE LE BARRIERE**

Elementi chiave:
Nello step precedente, sono state discusse le attività per costruire sul successo e per identificare gli ostacoli all'impegno. Questo step fa seguito a quello e chiede agli operatori di lavorare con gli utenti per fare dei piani per aggirare le barriere. Creare un piano d'azione. Chi farà che cosa e quando?

Un passo alla volta:
"Sono passato per l'ospedale e per il centro di accoglienza, sono stato in prigione. E ora sono vicino ad avere un posto tutto mio. E una volta che lo avrò ottenuto, voglio pensare all'istruzione, sai, all'istruzione part-time, preferibilmente le scuole serali. Qualcosa, mi piacerà fare qualcosa che possa darmi un futuro."
UTENTE

Capitale sociale 'negativo':
"…anche se ho degli amici con cui andare in giro, alcuni di loro non sono proprio 'buoni 'amici. Alcuni di loro bevono,(fanno uso di) droghe… Voglio stare in giro con persone decenti, che vogliono mettere la loro vita in carreggiata e non distruggerla…"
UTENTE

Questo step esamina le barriere in maniera più dettagliata, in modo che si possa predisporre un piano per aggirarle, o affrontarle, e andare avanti di nuovo. Gli operatori e gli utenti dovrebbero pensare alle barriere potenziali nel senso più ampio, comprese le proprie barriere, quelle dell'organizzazione (vedi anche il manuale di implementazione) e quelle dell'utente. Di seguito sono riportate alcune fonti di potenziali ostacoli:

- **Salute fisica**: Quando suggeriscono le attività, gli operatori devono essere sensibili ai problemi di salute fisica e assicurarsi che siano inclusive, per consentire all'utente di parteciparvi pienamente.
- **Supporto per l'accesso ai servizi:** Gli operatori devono accompagnare gli utenti, ove necessario. Se un servizio è governato geograficamente, la conoscenza di servizi simili nelle vicinanze è importante
- **Fattori culturali:** Gli utenti provenienti da culture specifiche con legami interni molto stretti possono avere meno probabilità di accedere ai servizi tradizionali, e per questi gruppi devono essere fatti degli adattamenti .
- **Mancanza di fiducia**: Gli utenti demotivati dovrebbero essere incoraggiati a fare piccoli passi avanti, ad esempio frequentando un solo appuntamento. Ci sono corsi o attività nelle vicinanze a cui l'utente potrebbe accedere per costruire la propria autostima e fiducia?
- **Vite esterne complicate:** Anche se la famiglia ecc. dovrebbe essere inclusa nel percorso, ove opportuno, l'utente dovrebbe mantenere la titolarità del processo e dare priorità al *suo* percorso, come qualcosa che farà "per se stesso".
- **Stigma**: Radicando il servizio all'interno della comunità allargata e mettendo in collegando gli utenti rispetto a un'attività comune, piuttosto che rispetto alla malattia, lo stigma di un "servizio di salute mentale separato" si riduce. Anche l'auto-stigma può essere ridotto incoraggiando l'utente a partecipare a eventi organizzativi su larga scala, in quanto è probabile che incontri persone con cui può relazionarsi.
- **Mancanza di informazioni:** Il servizio deve essere promosso in maniera chiara in una varietà di luoghi diversi. I criteri di inclusione/esclusione devono essere evidenti (ad esempio, una restrizione rispetto all'età o la necessità di un invio da parte del CSM).
- **Capitale sociale 'negativo'**: Se la rete dell'utente sta avendo su di lui un influenza negativa, dovrebbe essere incoraggiato a cercare altre alternative.
- **Costo delle attività**: Ci sono attività alternative gratuite? C'è qualche finanziamento cui si può accedere per sostenere le attività?

Difficoltà organizzative: L'atteggiamento del personale, delle agenzie e di altre organizzazioni è stato citato come la barriera più difficile da superare. Buoni rapporti di lavoro all'interno e all'esterno dell'organizzazione sono importanti. Rompere barriere più grandi in problemi più piccoli e più gestibili con singole soluzioni può anche aiutare gli operatori a superare o lavorare intorno alle barriere.

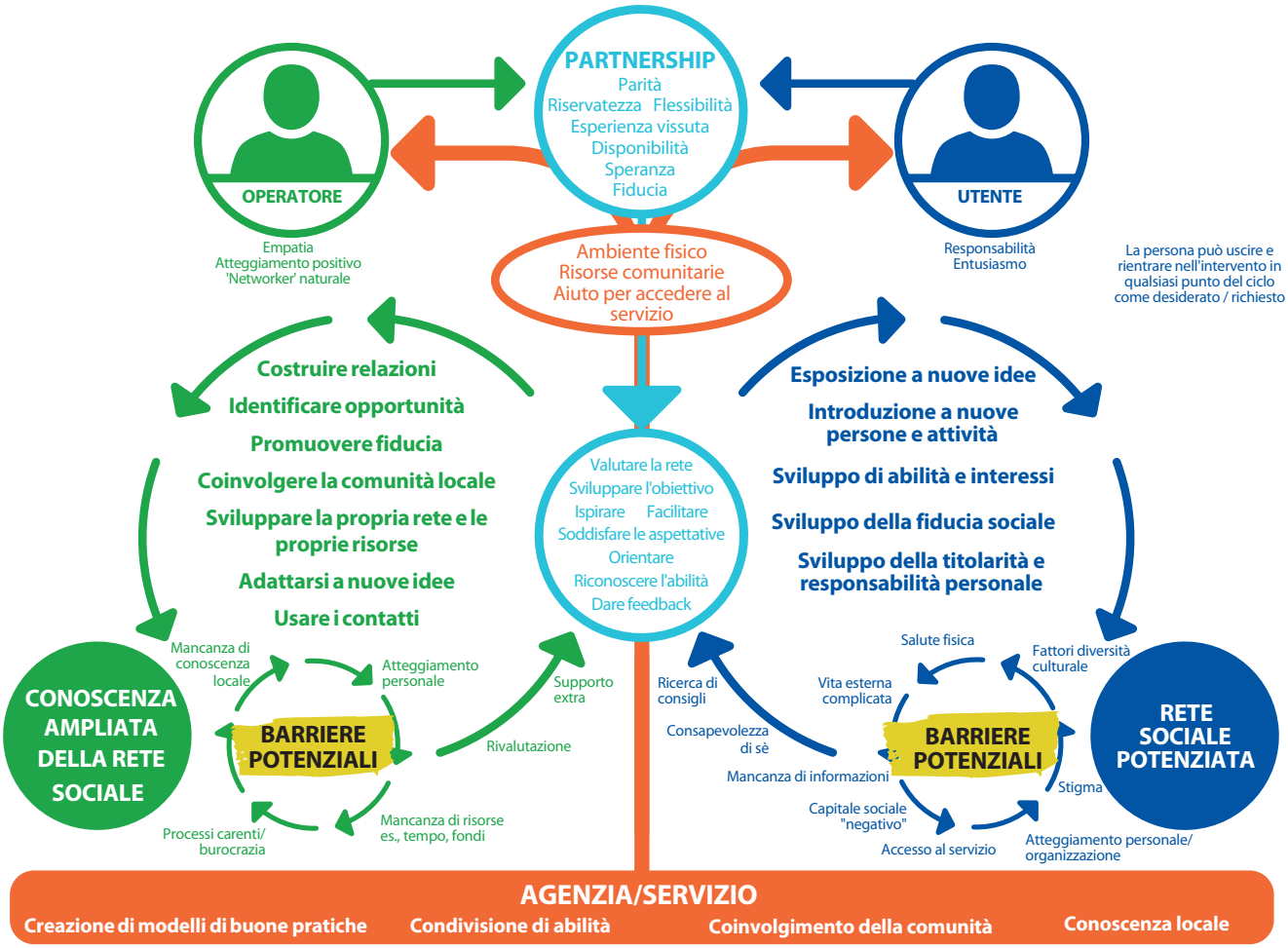
Piano d'azione: Scrivete un piano d'azione contenente "barriere" e "chi farà cosa e quando". Questo può aiutare a rifocalizzare gli sforzi.

"

"Seguivo un giovane che stava pensando di andare all'università. Ho dei contatti, persone che conosco, che lavorano all'università, nei servizi di orientamento o comunque hanno un operatore della salute mentale lì. E sono riuscito a portarlo giù. . . così siamo andati in un giorno di delle vacanze e abbiamo dato giusto uno sguardo intorno alla sede dell'università. E a settimana successiva siamo andati a prendere un caffè in mensa, e ci siamo incontrati con uno degli addetti all'orientamento. . . per poi incontrare uno dei docenti. Lui (il mio utente) ha dato il permesso al docente del corso di rivelare informazioni su di sé, in modo che il corpo docente potesse essere consapevoliedi quale supporto avrebbe potuto avere bisogno. Quindi, abbiamo elaborato insieme a loro un pacchetto di assistenza. E il tutor aveva qualcun altro al corso che conosceva, e che sarebbe stato un buon contatto. Così si sono raccordati ... il tutor ha aiutato lo studente a trovare qualcuno con cui andare ai corsi. Per me, la questione non aveva a che fare con il problema psicotico sottostante o altro. È la mancanza di fiducia che le persone hanno rispetto al tornare alla loro vita."

OPERATORE

Potenziali barriere. Lo scopo di questo step è quello di predisporre dei piani d'azione su come aggirare le barriere che sia l'operatore che l'utente identificano.



STEP 7. CULTURA ORGANIZZATIVA

Elementi chiave:
Incoraggiate il servizio a costruire un modello di buone pratiche, condividere le abilità, interagire con le comunità e costruire conoscenze locali. Create ambienti accoglienti. Cambiate le pratiche lavorative. Costruite delle sane alleanze con colleghi e responsabili. Chiedete agli utenti cosa l'agenzia potrebbe fare per migliorare i servizi e aiutarli a sfruttare al meglio il programma *Connecting People*.

Valutazione della rete:
". . . stiamo chiedendo a ciascun responsabile di costruire una risorsa. . . insieme a tutte le diverse risorse della comunità a cui le persone possono accedere. "

ESTRATTO DA UN'INTERVISTA, OPERATORE

Parità:
"Era coinvolto sia il personale operativo che quello amministrativo, quindi c'è questo vero mix di persone. E non avevi idea di chi fossero i pazienti, chi fossero gli operatori, chi fossero i visitatori, che fossero volontari. Si trattava semplicemente dell'attività e dell'impegno".

ESTRATTO DA UN'INTERVISTA, DIRETTORE DI SERVIZIO

Gli operatori possono influenzare le politiche e le procedure della loro organizzazione discutendo di *Connecting People* con i propri colleghi e responsabili, e incoraggiando un cambiamento positivo dove è necessario. Di seguito sono riportati alcuni esempi di problemi che potrebbero essere affrontati (si veda anche il *Manuale di implementazione*):

- **Modello di buona pratica**: per una agenzia è utile impostare un esempio dall'alto per tutto il personale. Le barriere e i confini devono essere chiaramente definiti all'interno della politica aziendale per consentire agli operatori di sentirsi fiduciosi nel condividere e nell'essere una "persona" vera e propria per gli utenti con i quali lavorano.

- **Conoscenza locale**: Ci dovrebbe essere un database di conoscenze locali all'interno dell'agenzia. Anche se il personale costruirà le proprie relazioni, l'agenzia dovrebbe collaborare con il personale per produrre un archivio dei contatti utili, che possono essere trasmessi ad altri operatori.

- **Risorse della comunità**: Un'agenzia dovrebbe mirare a mettersi in collegamento con altre risorse locali, al fine di aiutare un utente a sentirsi meno segregato e più radicato quando accede alla propria attività o servizio, il che aumenterà la probabilità di partecipazione.

- **Coinvolgimento della comunità**: Le agenzie devono invitare i membri della comunità e i gruppi, ove possibile. Questo riduce lo stigma dei servizi di salute mentale. È bello che possano utilizzare le risorse della comunità tradizionale, ove opportuno.

- **Condivisione delle abilità**: Un'agenzia non deve mantenere per sé le proprie abilità e risorse. Condividere le conoscenze è davvero fondamentale, che si tratti di un membro qualificato del personale che va e aiuta altre organizzazioni della comunità, o di essere felice di condividere politiche e procedure.

- **Ambiente fisico**: questo deve essere il più inclusivo possibile. La creazione di un ethos non codificato è la chiave per coinvolgere gli utenti che non si identificano bene con le impostazioni tipiche del servizio sanitario nazionale. Ad esempio, nessun armadio con spigoli vivi, non chiudere a chiave le attrezzature, incoraggiare gli utenti ad assumere posizioni in prima linea, ad esempio lavorando all'accoglienza/reception.

- **Aiutate ad accedere al servizio**: l'agenzia può svolgere un ruolo chiave nell'incoraggiare un utente a partecipare a un servizio o a un'attività: ad esempio, con la creazione di un ambiente accogliente; e non pressare l'utente con le pratiche burocratiche non appena inizia a partecipare.

- **Coinvolgete gli utenti**: durante tutto il processo, gli operatori sono incoraggiati a chiedere agli utenti in che modo i servizi potrebbero essere migliorati, in che modo un programma *Connecting People* potrebbe essere migliorato e in che modo l'agenzia potrebbe essere più solidale o accogliente.

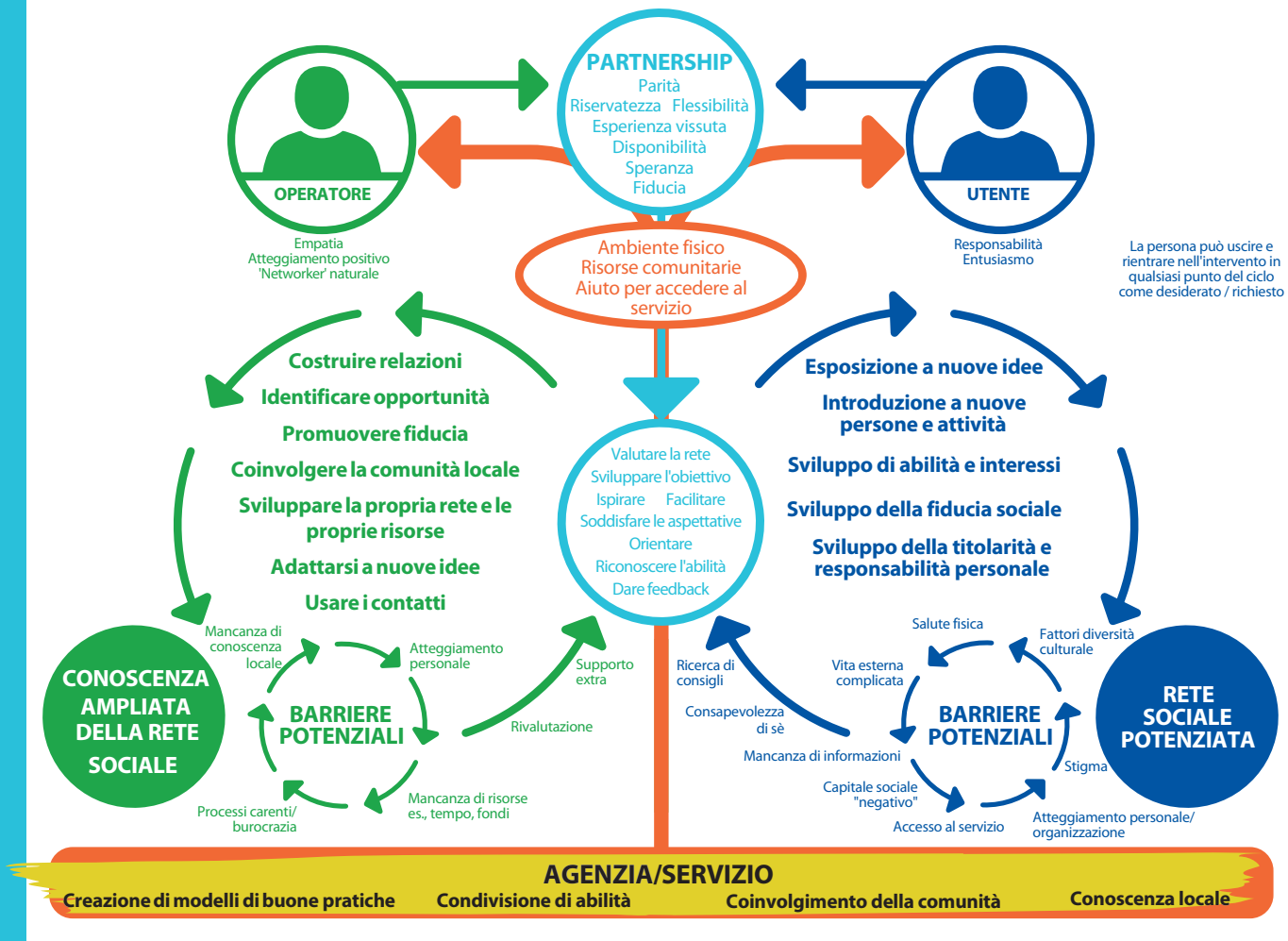
- Per aiutare le organizzazioni ad adattare il proprio lavoro per supportare meglio l'approccio di *Connecting People,* è stato sviluppato un manuale di implementazione . È possibile scaricarne una copia dal sito Web di *Connecting People.*

Flessibilità:

"All'inizio ci incontravamo ogni settimana in un bar o in un posto dove potevamo sentirci come se fossimo lì a chiacchierare - non ci siamo mai sentiti come se fossimo condizionati da delle domande o dalla compilazione di moduli. Dopo un po' abbiamo iniziato a incontrarci sempre con minore frequenza – la riduzione degli incontri è sempre stata qualcosa per la quale mi sentivo a mio agio".

ESTRATTO DA UN'INTERVISTA, UTENTE

Questo step si riferisce all'influenza dell'agenzia. Lo scopo di questo step è quello di rendere possibile il cambiamento organizzativo per supportare meglio il processo di *Connecting People*.



STEP 8. RIESAMINARE IL PROCESSO

Elementi chiave:

Esaminare l'intero processo dal punto di vista dell'utente, dell'operatore e dell'organizzazione. Questa recensione è diversa da quella effettuata al passo 5 che ha esaminato come stavano andando le cose mentre erano ancora in corso. Questa recensione ripercorre l'intero processo. Si tratta di una revisione di come gli interventi sono andati nel complesso, come *Connecting People* ha funzionato e se gli obiettivi sono stati raggiunti. Ripeti la scala di isolamento sociale dal passaggio 1 per vedere se l'individuo è meno socialmente isolato. La fedeltà al modello *Connecting People* deve essere valutata tramite il completamento sia della misura di fedeltà dell'utenteche della misura di fedeltà del professionista.

Feedback:

"È stato magnifico (feedback della sessione di supporto) perché era un riepilogo della tua conversazione ... ha contestualizzato ciò che avevi fatto e ciò che avevi ottenuto nell'ultimo mese: 'abbiamo discusso che saresti andato a vedere questo, stavi per fare quello, e avresti smesso di fumare ', e cose del genere, sai ... ci sono un sacco di cose che accadono lì, di cui non ti rendevi conto, ma stavi andando avanti costantemente. "

ESTRATTO DA UN'INTERVISTA, UTENTE

Il processo può essere riesaminato a vari livelli:

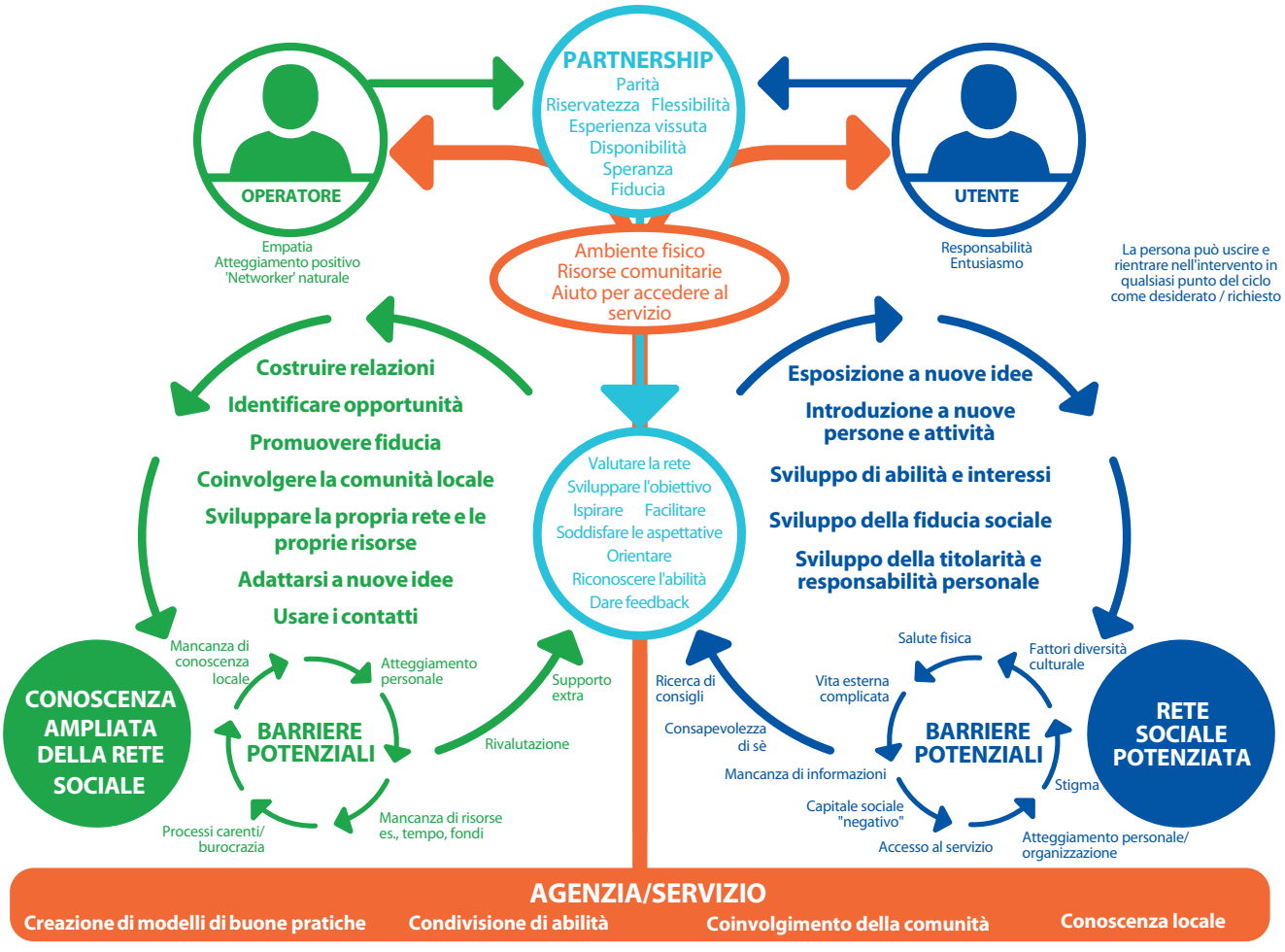
- **Cambiamento organizzativo**: Gli operatori potrebbero valutare se sono state apportate modifiche a livello organizzativo (step 7) e qual è stato il loro effetto.
- **Cambiamento nelle pratiche**: Gli operatori possono anche valutare come il processo ha funzionato per loro, tenendo conto del tempo, degli sforzi, delle risorse e della fiducia nell'erogazione del prgramma *Connecting People*.
- **Verifica**: La verifica più significativa riguarderà ciò che è successo rispetto all'utente. La verifica di questo aspetto può essere effettuata attraverso la combinazione di una discussione informale e di una valutazione più formale della distanza percorsa, utilizzando la *Social Isolation Scale* (utilizzata in precedenza nello step 2), controllando se gli obiettivi siano stati raggiunti, attraverso la *Goal Attainment Scale*, e considerando se le reti sociali dell'utente sono cambiate, ripetendo il *Resource Generator*.
- **Chiedete agli utenti**: In che misura sentono che *Connecting People* ha funzionato per loro, e in che modo? L'organizzazione è cambiata in qualche modo, ad esempio il modo in cui l'operatore o l'equipe lavorano con loro? Si sono sentiti ben sostenuti? Consiglierestе *Connecting People* ad altre persone? Cosa pensano che si possa migliorare riguardo al programma *Connecting People*, in termini organizzativi e di supporto ricevuto?

Gli operatori potrebbero anche voler valutare fino a che punto sono stati raggiunti gli elementi della pratica di *Connecting People*, dal proprio punto di vista e da quello degli utenti:

- **Flessibilità**: La partnership può essere molto flessibile e non vincolata da scartoffie. Se è necessario un lavoro di ufficio per documentare le riunioni e il processo, è meglio mantenerlo minimo e interattivo - sia il professionista che l'utente dovrebbero svolgere un ruolo nella compilazione.
- **Facilitazione**: Alcuni utenti potrebbero semplicemente aver bisogno di aiuto per determinare come vogliono andare avanti, e possono ottenere il resto da soli. Tuttavia, molti avranno bisogno di aiuto per fare il primo passo. La disponibilità a lavorare in modo flessibile e accompagnare l'utente a nuove attività finché non si sente a suo agio è importante.
- **Fiducia**: Questo elemento è molto importante per l'utente - un professionista dovrebbe costruire la fiducia e il rispetto dell'individuo, assicurandosi di non arrivare in ritardo alle riunioni e mantenendosi in buon contatto con loro rispetto agli accordi.

- **Parità**: L'operatore deve essere allo stesso livello dell'utente. Questo può essere raggiunto attraverso il rispetto reciproco – altrettanto importante da parte dall'operatore, così come dall'utente. Non vi è alcun motivo per cui l'operatore non possa prendere in considerazione commenti o suggerimenti da parte dell'utente per facilitare il proprio lavoro, o la loro vita più in generale. Allo stesso modo, i professionisti possono usare esempi della propria vita per aiutare l'individuo, se ciò è appropriato. Le sessioni devono essere condotte in un luogo e in un orario scelti di comune accordo.
- **Esperienza vissuta**: Alcuni utenti dicono che i migliori professionisti sono quelli che hanno vissuto un'esperienza simile alla loro. Prendete in considerazione quindi di introdurre un supporto tra pari o di un altro membro del team, se appropriato; laddove ciò non è fattibile/appropriato, gli operatori possono fare uno sforzo per comprendere gli aspetti della vita dei loro utenti, ascoltandoli, sondando i loro interessi, per alimentare la conversazione la volta successiva.
- **Chiudere o ripetere il ciclo**: Per alcuni utenti, questa fase potrebbe segnare la fine della ricezione di questo o di altri servizi: alcune persone potrebbero essere pronte ad andare avanti e ottenere il supporto di cui hanno bisogno da altre persone, attività e organizzazioni, o potrebbero avere meno bisogno di sostegno. Altri possono continuare a utilizzare i servizi del team di salute mentale di comunità e ripetere gli step del processo *Connecting People* se desiderano ottenere più o meno relazioni con altre persone, attività e servizi.

Lo scopo di questo step è quello di rivedere l'intero processo a più livelli e da diversi punti di vista.



Strumenti suggeriti per supportare *Connecting People*

Step 1	***Social Isolation Scale.***
Step 2	**Strumento per mappare le relazioni. Questionario *Resource Generator*.**
Step 3	***Goal Attainment Scale.***
Step 6	**Schema delle barriere e delle azioni.**
Step 7	**Schema delle barriere e delle azioni.**
Step 8	***Social Isolation Scale. Goal Attainment Scale.* Questionario *Resource Generator*. Valutazioni della *Fidelity*.**

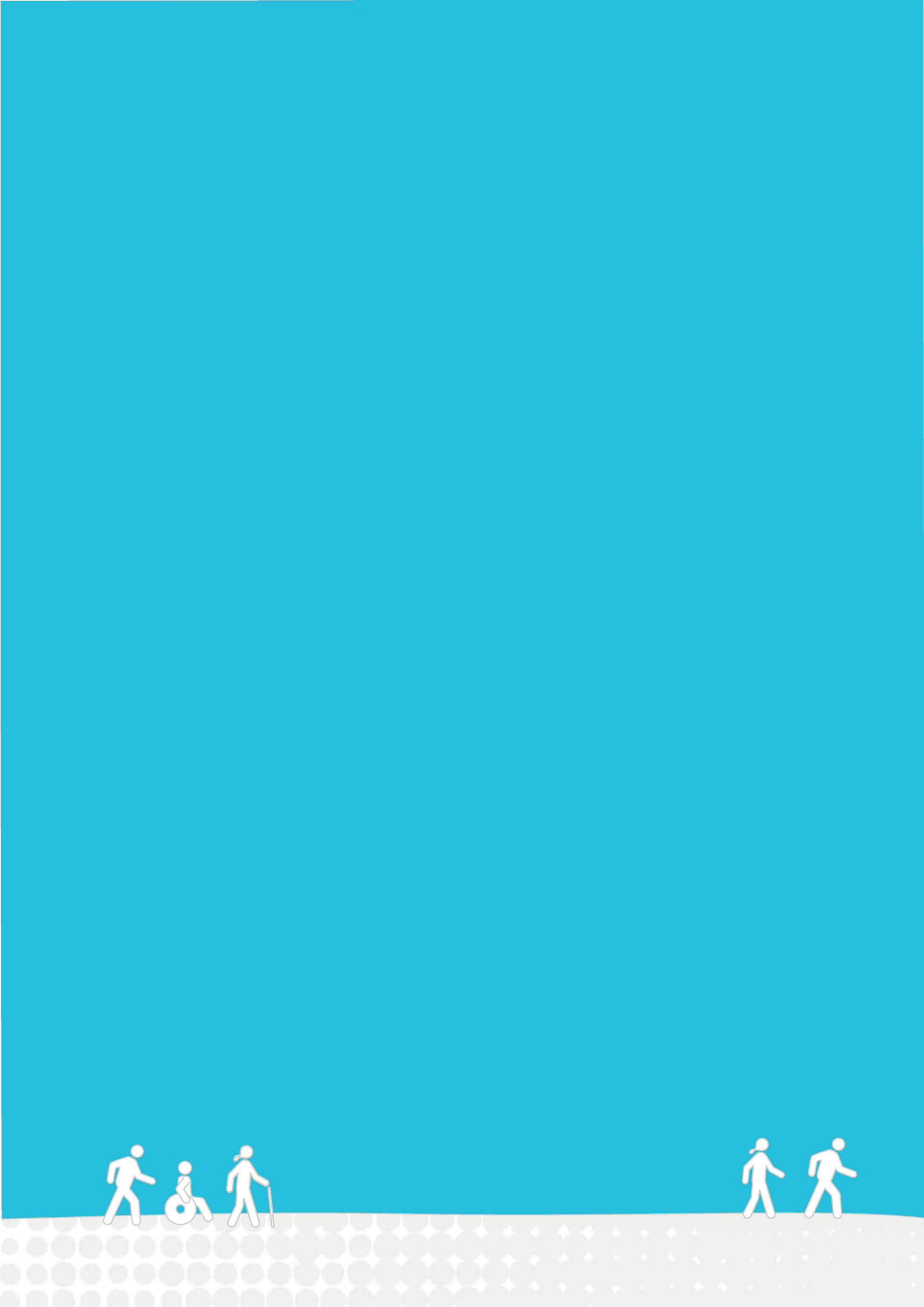
Link utili:

Connecting People Website

Gli strumenti e le risorse on line per supportare connecting People sono disponibili all'indirizzo: **www.connectingpeople.net**

Connecting People - Manuale di implementazione.

Connecting People - Manuale per la formazione.



Lo sviluppo dell'intervento *Connecting People* è frutto di una collaborazione tra

NIHR National Institute for Health Research School for Social Care Research

This document was developed from independent research funded by the NIHR School for Social Care Research. The views expressed in this publication are those of the authors and not necessarily those of the NIHR School for Social Care Research or the Department of Health, NIHR or NHS.

www.connectingpeople.net

42625 – york.ac.uk/design-print-solutions