



Connecting
PEOPLE

Manuale per la formazione

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.

Come usare il manuale per la formazione di <i>Connecting People</i>	4
Sezione I: Presentare <i>Connecting People</i>.	5
Sezione II: Attività formative relative a ciascuno step.	8
STEP 1: Muovere i primi passi	8
STEP 2: Mappare le relazioni esistenti	9
STEP 3: Pianificare le relazioni future.	10
STEP 4: Uscire	11
Schema del modello <i>Connecting People</i>.	12
STEP 5: Fare il punto	14
STEP 6: Superare le barriere	15
STEP 7: Considerare la cultura organizzativa	17
STEP 8: Riesaminare il processo	18
Sezione III: Suggerimenti per la formazione	19
Appendice	20
Animazione del modello <i>Connecting People</i>	



COME UTILIZZARE IL MANUALE PER LA FORMAZIONE DI *CONNECTING PEOPLE*

Il Manuale per la formazione *Connecting People* è organizzato in tre sezioni. La prima sezione introduce il modello *Connecting People*. La seconda presenta le attività del training che si sviluppano attorno a ciascuno degli otto step del modello. La terza evidenzia suggerimenti utili a sostenere la formazione all'utilizzo di *Connecting People*.

Questo manuale è stato sviluppato per i professionisti delle equipe dei servizi di salute mentale. Tuttavia, tale modello potrebbe essere utilizzato dagli operatori di altri servizi pubblici e non. Il manuale non è pensato per essere prescrittivo; il modello enfatizza come gli operatori e gli utenti dovrebbero portare le loro personali competenze e adattare *Connecting People* a seconda dei propri bisogni.

Noi crediamo che l'approccio formativo che più probabilmente verrà utilizzato sia il modello "train the trainer" ("formare-il-formatore", N.d.T.). Pertanto, il *Manuale per la formazione* è stato progettato per aiutare il formatore ad istruire gli altri sul modello *Connecting People*, che lavora su come connettere tra loro le persone nella propria comunità locale. La formazione potrebbe essere realizzata da professionisti esterni o da operatori interni all'equipe, che siano capaci di portare avanti il programma *Connecting People* nei loro servizi. La formazione può essere condotta anche da coloro per i quali il modello *Connecting People* costituisce una novità, ma chi ha già adoperato il modello nella propria esperienza lavorativa è più probabile che abbia maggiore sicurezza nella realizzazione della formazione. Infatti, potrebbe essere erogata congiuntamente da utenti, familiari e operatori, tutti protagonisti del modello, per cui risulta necessario che si sentano equamente valorizzati.

Noi suggeriamo che l'intera equipe sia formata, per quanto possibile, includendo operatori socio-sanitari, educatori professionali, tecnici della riabilitazione psichiatrica, infermieri, e tutti gli professionisti coinvolti direttamente nel processo di *recovery* insieme agli utenti.

Noi raccomandiamo che la formazione includa uno spazio per relatori ospiti, idealmente un utente, assistente sociale, e operatore, che abbiano esperienza nell'utilizzo di *Connecting People* e siano disponibili a condividere le proprie esperienze e a rispondere alle domande dei partecipanti, ad esempio, rispetto al funzionamento del modello, come loro abbiano gestito il tempo limitato e superato gli ostacoli incontrati. In aggiunta, un relatore ospite del terzo settore potrebbe essere invitato a parlare riguardo alcuni dei servizi e delle attività che sono fruibili nella comunità locale e cosa può offrire ciascun servizio/organizzazione. Ciò potrebbe rafforzare le conoscenze e coinvolgere altri servizi, in modo tale che siano consapevoli di *Connecting People*, nonché essere di supporto nella ricezione di ulteriori riferimenti. La responsabilità di individuare i relatori ospiti dovrebbe ricadere su ciascuna equipe, in quanto questi dovrebbero avere conoscenza del contesto e delle connessioni locali.

È necessario che i professionisti siano ben connessi al territorio locale, per esempio essere a conoscenza di quali attività, gruppi e servizi siano attivi, di quello che accade nella comunità locale e di ciò che è prossimo alla chiusura e quando.

Per migliorare la comprensione del modello *Connecting People*, il seguente Manuale di formazione potrebbe essere usato insieme alla *Guida pratica* di *Connecting People*. Inoltre un *Manuale di implementazione* di *Connecting People* è disponibile con lo scopo di supportare i servizi di salute mentale nel creare scambi che aiuterebbero il fiorire dell'approccio *Connecting People*. Entrambi sono fruibili all'interno del vostro servizio e anche online tramite il sito: www.connectingpeople.net.

SEZIONE I: PRESENTARE CONNECTING PEOPLE

Che cos'è Connecting People?

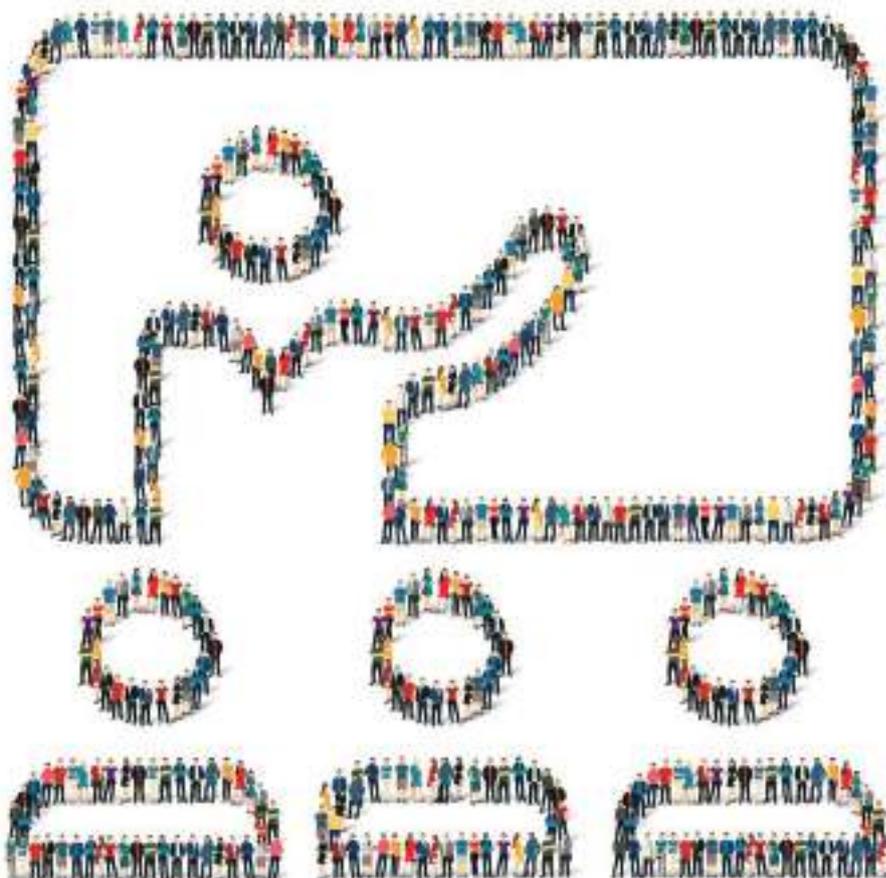
Connecting People è stato sviluppato seguendo uno studio di ricerca di due anni svolto in sei servizi sociosanitari e una revisione sistematica internazionale di interventi di partecipazione sociale che hanno sottolineato le pratiche di comprovata efficacia e le lacune delle evidenze scientifiche.

La finalità di *Connecting People* consiste nell'aiutare gli operatori a supportare gli utenti a relazionarsi con persone al di fuori dei servizi sanitari o sociali, sperimentandosi in nuove attività o riprendendo confidenza con altre già conosciute. Le relazioni sociali possono essere costruite con: vicini di casa o persone che vivono nella propria zona; persone che condividono l'interesse per lo stesso hobby, sport o passatempo; familiari o amici con cui la persona potrebbe aver perso i contatti; imprese e comunità locali; o mediante volontariato. Basato su idee derivanti dalla teoria del capitale sociale, *Connecting People* incoraggia le persone a sviluppare e utilizzare le risorse provenienti da tutta la comunità, e i professionisti della salute mentale possono avere un ruolo di supporto in questo processo.

La ricerca ha riscontrato che la rete sociale aiuta le persone a trovare lavoro e a vivere più a lungo, favorendo il miglioramento della propria salute mentale, del proprio benessere e qualità della vita. Tuttavia, sebbene la rete sociale sia stata identificata come una delle "cinque vie per il benessere", ci sono pochi strumenti disponibili per supportare gli operatori nell'aiutare le persone a sentirsi meno isolate e più connesse con gli altri. Al centro del modello vi è il desiderio di potenziare l'individuo attraverso la fiducia reciproca e un rapporto paritario con l'operatore. Lo sviluppo di tale relazione è il cuore del modello *Connecting People*.

ATTIVITA' 1

Fornite una presentazione della ricerca su cui si fonda il modello *Connecting People* e su come esso si colleghi contemporaneamente alle politiche di assistenza sanitaria e sociale. La presentazione PowerPoint può essere scaricata dal sito www.connectingpeople.net.



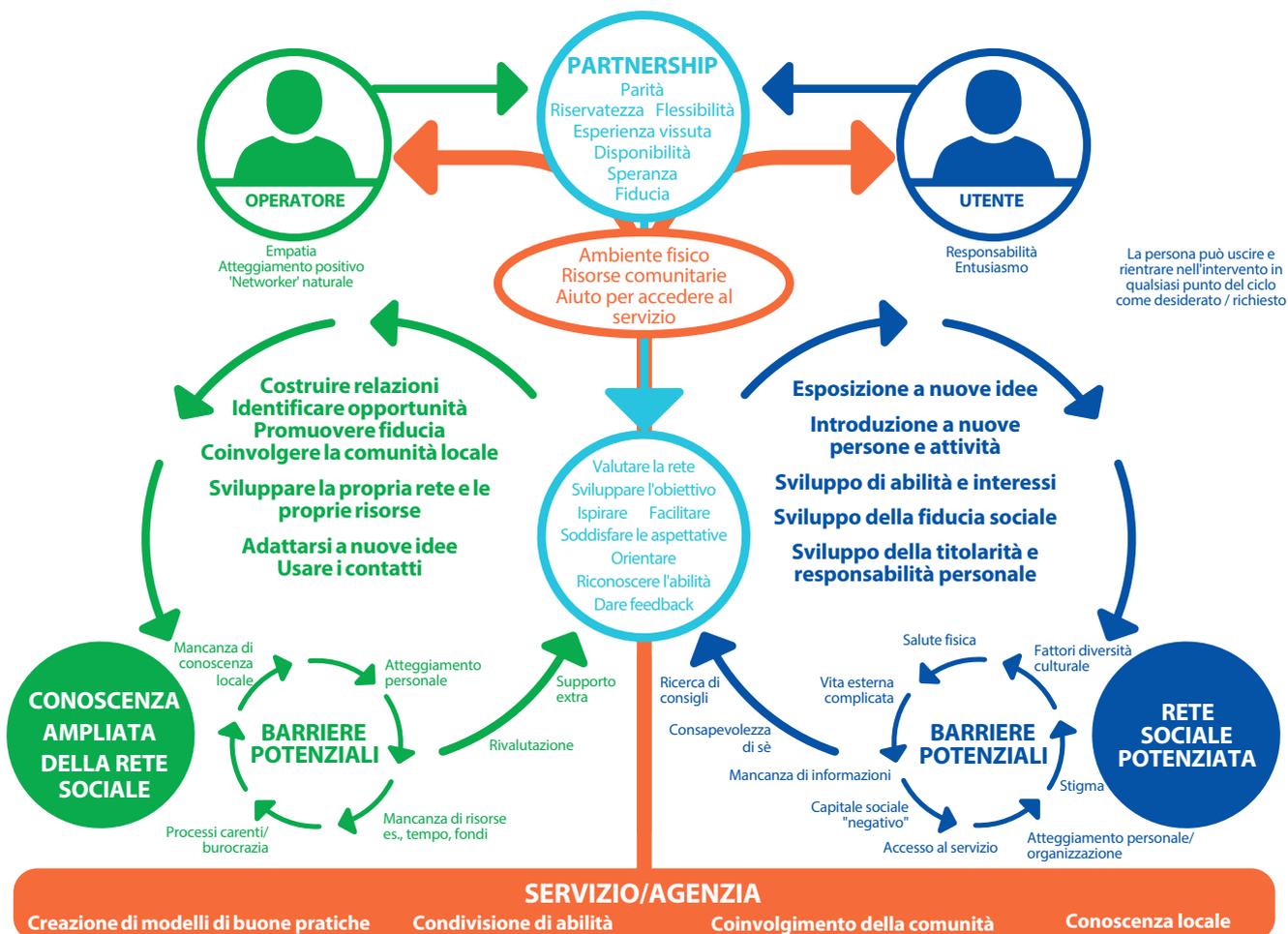


Il modello del *Connecting People* consiste in otto step:

1. Muovere i primi passi e discutere l'idea di provare cose nuove;
2. Mappare le relazioni esistenti;
3. Pianificare;
4. Uscire;
5. Fare il punto;
6. Superare le barriere;
7. Considerare la cultura organizzativa
8. Riesaminare il processo

Gli otto step possono essere attuati in una sequenza ordinata, ma possono essere anche combinati, riarrangiati, o rivisitati a seconda delle esigenze. *Connecting People* è un modello flessibile, in quanto le persone possono lasciare e riprendere il processo in qualunque momento del loro percorso di *recovery*. Ad ognuno di noi, in qualsiasi momento, è capitato di sperimentare nuove attività e scoprire di non esserne entusiasti o adeguati nello svolgerle. Perciò ci si può aspettare che le persone possano

rinunciare ad alcune delle nuove attività e desiderare di provarne altre. Uno dei ruoli dell'operatore è quello di garantire agli utenti il suo sostegno durante l'intero percorso, in modo tale da aiutarli a sviluppare e mantenere la loro rete sociale. *Connecting People* invita i professionisti della salute mentale ad essere coinvolti con gli utenti in continue conversazioni aventi come tema la costruzione delle reti sociali, persino quando questi ultimi riferiscono di essere disinteressati a cominciare.



ATTIVITA' 2

Riproducete un'animazione che spieghi in cosa consista il modello *Connecting People*. Durante la visione chiedete ai partecipanti di annotare: 1) ciò che già conoscono in merito a questo approccio generale e 2) ciò che rappresenta una novità, quello che non si è compreso o in cui si è meno sicuri.

Una volta che l'animazione è terminata, chiedete ai partecipanti di condividere le proprie considerazioni rispetto ai punti 1) e 2) sopra indicati. Poi, chiedete loro di scrivere sulla lavagna ciò che reputano poco chiaro, per poi affrontarlo nel corso della formazione.

Connecting People non segue un procedimento lineare tradizionale, in cui l'operatore fa qualcosa per o con l'utente e il risultato si verifica come diretta conseguenza. La formazione non è prescrittiva circa l'estensione e la qualità della rete sociale. Spetta ai singoli soggetti decidere in qualsiasi momento con quante persone vogliono o debbano entrare in contatto. Tuttavia il programma ha lo scopo di garantire alle persone di conoscerne altre al di fuori dei servizi sociosanitari, in aggiunta a quelle presenti all'interno dei contesti di cura.



SUGGERIMENTI

Relatore ospite:

Chiedete ad un relatore ospite, che può essere un utente o un operatore, di parlare delle sue esperienze di lavoro secondo modalità descritte dal modello *Connecting People*, includendo alcuni ostacoli con cui si è interfacciato e il modo in cui è riuscito a superarli.

Chiedete agli operatori di tenere a mente, per tutta la durata della formazione, come loro immaginano di applicare *Connecting People* nella propria attività lavorativa quotidiana.



SEZIONE II: ATTIVITA' FORMATIVE RELATIVE AD OGNI STEP

Step 1

MUOVERE I PRIMI PASSI

OBIETTIVO: Scoprire come l'utente si sente all'idea di sperimentare nuove attività e di stabilire nuove relazioni.

Il modello *Connecting People* tenta un cambiamento culturale affinché sia gli utenti che gli operatori si assumano la responsabilità del lavoro che svolgono insieme e si percepiscano equamente valorizzati. Un approccio ottimistico, basato sul "si può fare" e sull'apertura mentale dell'operatore aiuterà a facilitare le sessioni. Quando si parla delle percezioni dell'utente rispetto allo sperimentare nuove cose, l'operatore e l'utente dovrebbero lavorare insieme. È necessario che gli operatori utilizzino la propria capacità di giudizio quando introducono *Connecting People* a coloro insieme ai quali lavorano

ATTIVITA' 3

Chiedete ai partecipanti di immaginarsi mentre presentano *Connecting People* ad un utente. L'elemento chiave nella relazione è che l'operatore e l'utente lavorino insieme per iniziare a riflettere su come potenziare le relazioni sociali. Chiedete ai partecipanti di pensare a come loro avrebbero gestito la sessione in modo tale da far sentire sia l'operatore che l'utente, equamente valorizzati. Chiedete, infine, ai partecipanti di scrivere alcuni punti chiave da includere in questa prima sessione.

Maggiori informazioni relative a questo step sono disponibili a pag. 8 e 9 della *Guida pratica*.

È possibile usufruire di diverse risorse incluse nel kit di implementazione di *Connecting People* e online sul sito: www.connectingpeople.net. Una di queste è la *Social Isolation Scale* (scala dell'isolamento sociale), utilizzabile durante lo *Step 1* per valutare i livelli di ritiro sociale. Se si adopera, poi è necessario introdurla come parte della conversazione riguardante *Connecting People* piuttosto che considerarla un mero strumento dell'operatore per raccogliere dati. Il questionario potrebbe essere presentato all'utente per poi auto-compilarlo; discuterne e compilarlo insieme all'operatore; oppure partire dalle domande presenti per aprire una discussione sull'isolamento sociale.



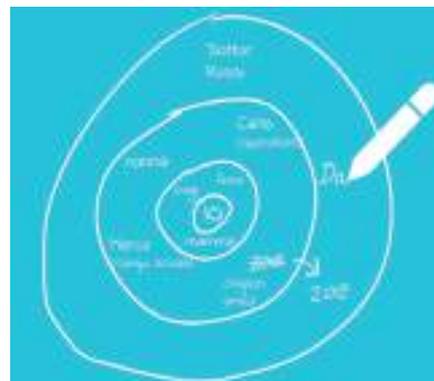
Step 2

Mappare le relazioni esistenti

OBIETTIVO: Mappare le relazioni già esistenti che l'utente possiede con altre persone e con i servizi.

ATTIVITA' 4

Chiedete ai partecipanti alla formazione di lavorare individualmente e di mappare le proprie relazioni. La finalità di questa attività è di sperimentare il processo di mappatura delle connessioni prima di chiedere agli utenti di farlo. Chiedete agli operatori in formazione, inoltre, di essere creativi nella misura in cui preferiscono, in quanto non esiste un modo giusto o sbagliato.



Chiedete ai partecipanti alla formazione di riflettere su come loro stessi abbiano trovato queste attività (facili, difficili ecc.). Discutete col gruppo riguardo le loro relazioni sociali. Quanto complesse sono le loro mappe? Sono dinamiche o statiche? Includono persone che non appartengono più alla propria rete sociale? Quanto è facile/difficile per loro condividere le proprie vite personali con qualcun altro?

Chiedete agli operatori in formazione di riflettere su cosa loro condividono con i propri contatti e cosa questi ultimi condividono con loro (per esempio interessi, risorse, altri contatti, sostegno emotivo, consigli pratici, amicizia, ecc.). C'è reciprocità nello scambio di risorse? In che modo tu puoi essere d'aiuto all'altro e come l'altro può aiutarti?



Le relazioni esistenti possono includere la famiglia, gli amici, i colleghi, conoscenze, e lo staff nei servizi. L'esercizio è lavorare insieme e identificare relazioni significative, quanto vicine sono rispetto all'individuo, quanto spesso si incontrano, se fanno qualcosa insieme. In questo step l'operatore e l'utente dovrebbero esplorare i punti di forza e le risorse della persona, gli interessi, le qualità, cosa più gli piace e le sue competenze. Sono ampiamente reperibili diversi strumenti per mappare le relazioni. In questo step il questionario sulla creazione delle risorse potrebbe essere utilizzato insieme all'utente. È possibile usufruirne nel kit degli strumenti e sul sito web.

ATTIVITA' 5: MAPPARE LE CONNESSIONI LOCALI

Come equipe è importante essere consapevoli delle reti locali, gruppi, servizi, risorse e attività nelle quali le persone possono impegnarsi. Chiedete agli operatori di dedicare del tempo (durante la formazione, e di continuare una volta conclusa) alla mappatura delle connessioni della loro equipe all'interno della comunità locale. Di quali servizi e attività sono a conoscenza e con quali di questi sono in contatto? Quali sono le carenze (in termini di conoscenze e nelle effettive reti sociali, gruppi, servizi, risorse e attività) e come possono essere colmate?

PUNTO CHIAVE DI APPRENDIMENTO:

Chiedete agli operatori in formazione di pensare a come loro vorrebbero lavorare con gli utenti per mappare le relazioni che loro hanno con altre persone, membri del loro gruppo, e l'intera comunità.

Si possono trovare maggiori informazioni relative a questo step nelle pag. 10 e 11 della *Guida pratica*.



Step 3

Pianificare

OBIETTIVO: Lavorare con le persone per aiutarle ad identificare aspirazioni, scopi e piani per il futuro.

L'identificazione di aspirazioni e obiettivi sarà diversa per ogni persona. Il focus dovrebbe essere orientato su ciò che le persone vorrebbero fare. Loro potrebbero includere attività specifiche come far parte di un gruppo di escursioni, o scopi più generali come fare nuove amicizie (ma attraverso un piano rispetto a come questi potrebbero essere raggiunti). Gli obiettivi delle persone saranno riesaminati durante tutto il processo del programma *Connecting People*, per garantire che si mantengano significativi. Ricordate che *Connecting People* dovrebbe essere una collaborazione

ATTIVITA' 6

Chiedete agli operatori in formazione di pensare a come loro potrebbero supportare gli utenti nell'identificare le loro aspirazioni e i loro scopi al fine di sviluppare relazioni sociali. Utilizza l'esempio di Deloris e Kay dal sito web di *Connecting People*. Kay è un operatore dell'equipe della comunità per anziani dov'è inserita Deloris. Loro riferiscono di lavorare insieme. Deloris e Kay non sono i loro veri nomi e tutte le informazioni personali identificabili sono state rimosse. Le loro parole vengono interpretate da degli attori. Al termine di questo esempio pratico, chiedete agli operatori in formazione di esplorare insieme alcuni degli aspetti delle buone pratiche e delle aree che possono essere migliorate. www.connectingpeople.net



paritaria, per cui l'utente dovrebbe condurre la conversazione quando possibile.

Se degli utenti dovessero avere interessi simili, considerate di coinvolgerli nella condivisione di una attività. Questa soluzione potrebbe non solo condurre alla formazione di nuove relazioni, ma anche far guadagnare tempo all'operatore ed essere maggiormente attrattiva per i dirigenti.

Si possono trovare maggiori informazioni relative a questo step nelle pag. 12 e 13 della *Guida pratica*.

La *Goal Attainment Scale* (scala del raggiungimento dell'obiettivo) è un metodo che supporta l'utente nel registrare e valutare i suoi obiettivi. Durante la formazione, discutete su come potrebbe essere utilizzata. Una copia di questo strumento viene fornita nel kit di *Connecting People* ed è disponibile online nel sito: www.connectingpeople.net



Step 4

Uscire

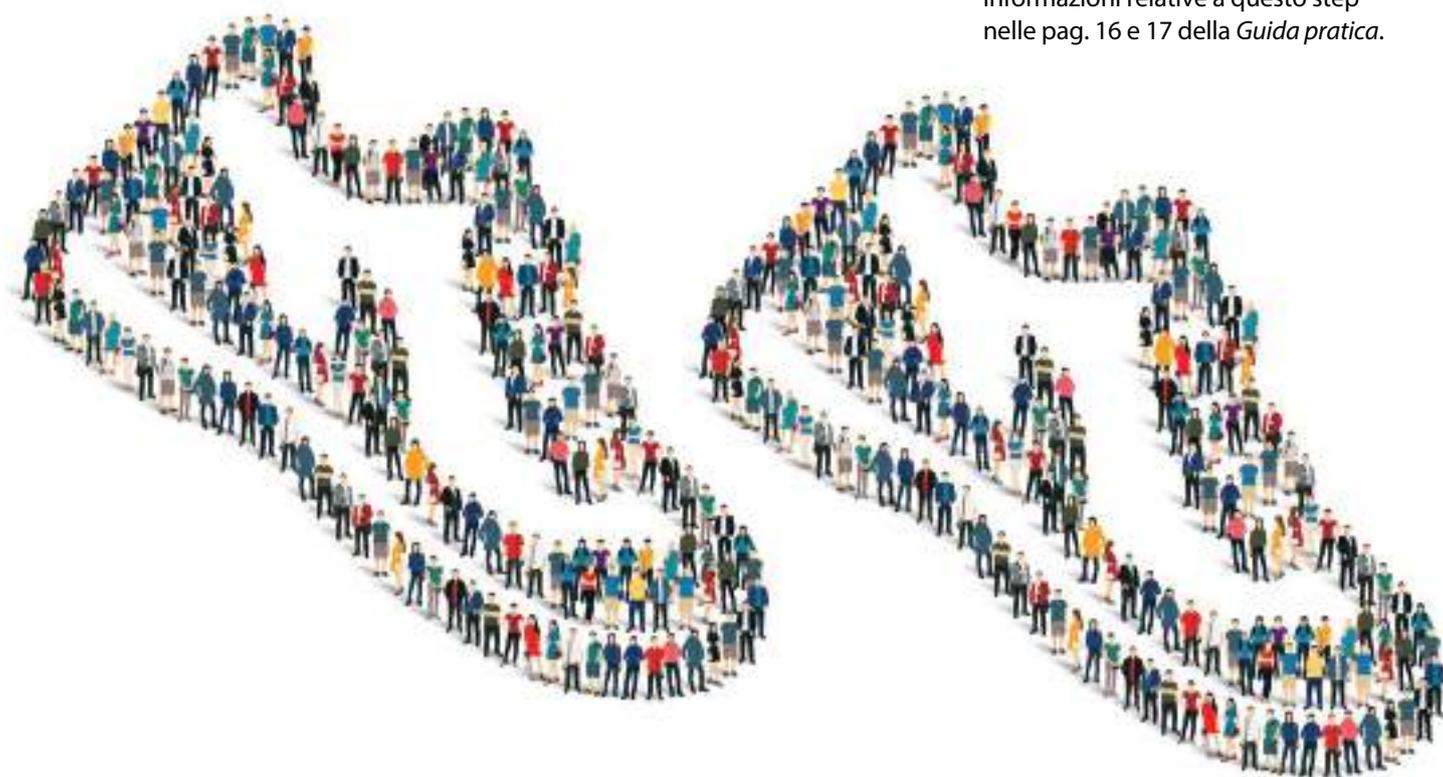
OBIETTIVO: Supportare le persone nel concretizzare i propri piani.

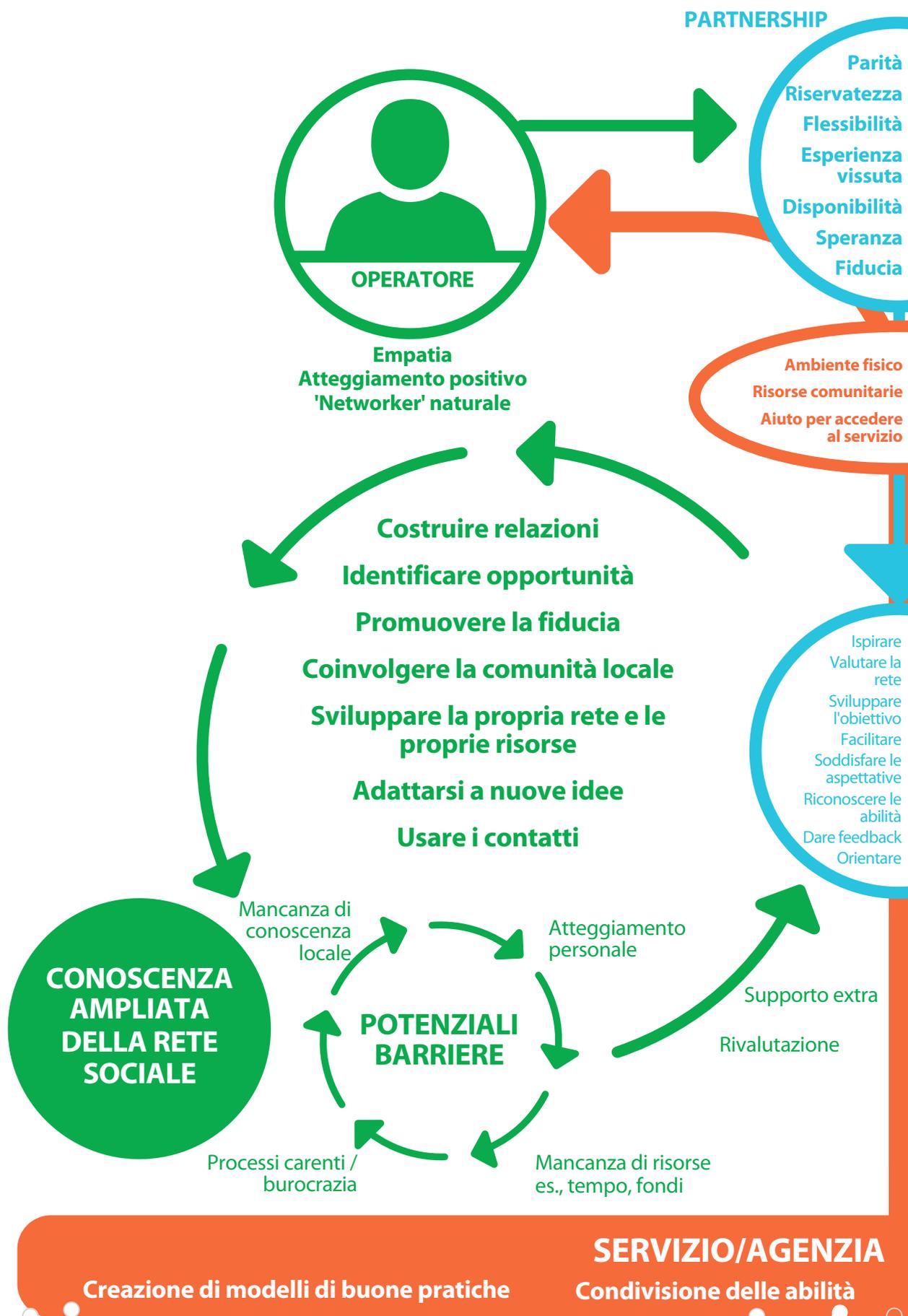
ATTIVITA' 7: DIVULGAZIONE DI INFORMAZIONI PERSONALI (*DISCLOSURE*)

Chiedete agli operatori in formazione di considerare, quando presentano ad un utente una nuova attività o nuove persone, quanto, delle proprie informazioni personali, dovrebbero condividere. Nel gruppo esplorate come loro (gli operatori) e gli utenti potrebbero imbattersi in questioni relative alla riservatezza e divulgazione di informazioni personali.

Per accedere ad attività e opportunità, le persone possono aver bisogno di sostegno. Il supporto potrebbe arrivare dall'operatore o dai membri del gruppo, qualcuno che la persona conosce (identificato nella sua mappa delle risorse), una persona nominata in un servizio o attività alla quale l'utente si è già presentato, o attraverso nuove abilità e conoscenze, come la creazione di una relazione di fiducia.

Si possono trovare maggiori informazioni relative a questo step nelle pag. 16 e 17 della *Guida pratica*.









Step 5

Fare il punto

OBIETTIVO: Verificare ciò che sta funzionando bene e identificare se sono presenti degli ostacoli.

Gli utenti potrebbero aver provato alcune attività che hanno apprezzato e che desiderano portare avanti. Alcuni possono essersi imbattuti in barriere che non avevano individuato prima e che hanno impedito loro di partecipare ad attività che si sono svolte. Il seguente step si incentra sull'osservazione di ciò che funziona e ciò che invece no e, fondamentalmente, perché.

Connecting People è un processo continuo nel quale si cambia e ci si adatta strada facendo. Distinguate ciò che funziona e identificate gli ostacoli.

Lo step 5 riguarda l'andamento del processo finora. Rispetto alla connessione non alla valutazione. Le persone potrebbero essere trattenute

ATTIVITA' 8

Nel gruppo in formazione, discutete uno scenario in cui una persona manca di fiducia rispetto al fatto di uscire (per esempio dovuta ad una sintomatologia ansiosa o depressiva). Chiedete agli operatori di valutare come potrebbero supportarla, ad esempio, per partecipare ad un gruppo di escursione del quale aveva precedentemente espresso interesse a far parte.

da numerose barriere, per esempio la scarsa fiducia in sé stessi e la motivazione, l'assenza di supporto o la presenza di problemi pratici. Gli operatori si confronteranno con gli utenti in merito a tali ostacoli e considereranno insieme come fronteggiarli. (Questo aspetto viene approfondito nello step 6).

Gli operatori inoltre rifletteranno su come stia procedendo *Connecting People* per sé stessi e identificheranno le sfide che essi stessi stanno affrontando, quali i tempi ristretti, spese tecnico-organizzative, risorse, o mancanza di ispirazione.

Si possono trovare maggiori informazioni relative a questo step nelle pag. 18 e 19 della *Guida pratica*.



Step 6

Superare le barriere

OBIETTIVO: Creare piani per lavorare al superamento degli ostacoli identificati nello Step 5.

Nel seguente step si riflette su cosa può essere attuato per superare alcuni degli ostacoli che potrebbero portare una persona a tirarsi indietro.

Ci sono diverse barriere con cui le persone possono interfacciarsi quando lavorano per sviluppare le loro reti sociali. Queste includono:

- Stigma o discriminazione da parte degli altri o da parte di sé stessi.
- Essere parte di una minoranza ed essere in difficoltà nell'identificare i principali gruppi inclusivi o le attività alle quali aderire.
- Barriere personali come problemi di salute fisica, scarsa motivazione, sentire di non avere molto da offrire agli altri, gli effetti collaterali dei farmaci, avere amicizie e relazioni poco supportive o scarse esperienze in gruppi, attività o servizi.

Barriere strutturali come

- povertà, scarsi collegamenti dei trasporti o assenza di opportunità locali (specialmente in molte aree rurali o costiere)



ATTIVITA' 9

Nel gruppo in formazione, esplorate alcune delle barriere che potrebbero ostacolare le persone nel prendere parte ad attività, circoli, gruppi, o, in base alle loro esperienze ciò che è risultato essere un ostacolo significativo. Chiedete al gruppo di suggerire come loro potrebbero affrontare ciascuno di questi ostacoli.

ATTIVITA' 10

Nel gruppo in formazione, esplorate alcune delle barriere che gli operatori potrebbero aver incontrato usando *Connecting People*. Chiedete poi di riflettere su come possano essere affrontate o superate.



SUGGERIMENTI

Relatore ospite:

Chiedete al relatore ospite proveniente dal terzo settore, di parlare riguardo: alcune tra le differenti attività e gruppi accessibili all'interno della comunità locale; le sfide che alcuni di questi gruppi devono affrontare (per esempio riguardanti i requisiti d'accesso e il finanziamento; la sua visione di ciò che potrebbe essere fatto per migliorare le relazioni sociali delle persone.

Cosa potrebbe essere fatto rispetto alle barriere incontrate dai professionisti? Chi altro potrebbe essere in grado di contribuire?

Gli ostacoli che potrebbero incontrare i professionisti della salute mentale mentre applicano Connecting People potrebbero includere:

- Sentirsi di non avere le abilità, le conoscenze, la sicurezza e/o l'esperienza di lavorare in questo modo.
- Attività non accessibili agli utenti, forse per dove sono situate e i loro costi.
- Non avere abbastanza tempo per sperimentare il nuovo approccio o per dedicare l'impegno necessario a questo lavoro.

Il *Manuale di implementazione* (disponibile online sul sito: www.connectingpeople.net) fornisce dei suggerimenti su come affrontare e superare alcune di queste barriere.

Tuttavia, è importante che le barriere locali identificate incontrino le locali soluzioni sviluppate.

Avere qualcuno proveniente dal terzo settore potenzierà le conoscenze locali e coinvolgerà altri servizi sin dall'inizio, così che loro sappiano in cosa consista *Connecting People* ed eventualmente siano supportivi in caso ricevano più invii.

Si possono trovare maggiori informazioni relative a questo step nelle pag. 20 e 21 della *Guida pratica*.

ATTIVITA' 11

Operatori e utenti hanno differenti esperienze riguardo alla qualità delle attività, risorse e servizi all'interno della propria comunità locale. Chiedete al gruppo di riguardare la loro mappa delle relazioni esistenti e condividere uno per volta le proprie personali esperienze. Poi, adottando il metodo del semaforo, valutate ogni attività, rete sociale, risorsa o servizio in base al colore: verde, se li consigliereste; giallo, se non siete sicuri o avete sperimentato delle problematiche a riguardo; rosso, se non li consigliereste. Questo procedimento potrebbe essere facilitato usando dei post-it colorati e scrivendo il nome di ogni attività, risorsa o gruppo sul foglietto del colore corrispondente. Raggruppate tutti i post-it e conducete una discussione in merito al perché di ogni "valutazione". Chiedete agli operatori in formazione di considerare come un'esperienza soggettiva in un'attività o servizio possa essere migliorata. Tra quelle individuate, ce ne sono alcune che potrebbero trasformarsi da rosse a gialle o da gialle a verdi? Convidete le risposte in un più ampio confronto di gruppo.



Step 7

Cultura organizzativa

OBIETTIVO: Incoraggiare la collaborazione, la condivisione di idee e lo scambio di procedure operative che potrebbero aiutare i servizi ad adottare *Connecting People* e supportare al meglio gli utenti.

Nel seguente step si riflette su come i professionisti della salute mentale possano modificare il proprio approccio e stimolare i servizi nei quali lavorano a: sviluppare pratiche di comprovata efficacia, condividere competenze, interagire con la comunità, costruire conoscenze locali, creare contesti accoglienti e scambiarsi procedure operative. I professionisti che applicano il modello sono invitati a parlare di *Connecting People* coi loro colleghi e dirigenti, in modo tale da incentivare collaborazioni, condivisione di idee e scambio di procedure operative. Gli utenti dovrebbero essere incoraggiati ad esprimere come pensano che i servizi potrebbero fornire al meglio prestazioni e supporto, includendo *Connecting People*.

Le equipe dei servizi di salute mentale sono spesso caratterizzate da operatori aventi differenti formazioni e background professionale, quali psichiatri, psicologi, assistenti sociali, tecnici della riabilitazione psichiatrica, educatori professionali, infermieri, operatori socio-sanitari. Talvolta può essere difficile scambiarsi procedure operative, ad esempio adottare un nuovo approccio come *Connecting People*, quando i propri colleghi sono abituati ad altri approcci maggiormente tradizionali e lineari.

Si possono trovare maggiori informazioni relative a questo step nelle pag. 22 e 23 della *Guida pratica*.

Per ulteriori informazioni e suggerimenti in merito all'integrazione di *Connecting People* all'interno dei servizi di salute mentale, consulta il *Manuale di implementazione*, disponibile nel kit e sul sito web.

ATTIVITA' 12

Chiedete agli operatori in formazione di immaginare sé stessi presentando *Connecting People* ad un collega. Tra pari, chiedete loro di far pratica nel descrivere *Connecting People* e come quest'ultimo potrebbe adattarsi all'interno delle consuete procedure operative dell'equipe. Poi valutate come si potrebbero usare le diversità all'interno dell'equipe per contribuire all'applicazione del modello *Connecting People*.





Step 8

Riesaminare il processo

OBIETTIVO: Revisionare l'intero processo associato al programma *Connecting People*, sia dalla prospettiva degli utenti, che da quella degli operatori.

This step involves reviewing the whole *Connecting People* process. Practitioners may reflect on the costs and benefits for themselves, their organisation, and on the individual. Service users may also reflect on their experiences and on their perceptions of the practitioner and organisation. Consider what comes next: are service users moving on from the team, or will they re-enter the *Connecting People* process at one of the steps?

Vi suggeriamo affiggere lo schema a doppia pagina del modello *Connecting People* sulla bacheca dei promemoria dell'equipe, come appunto visivo di cosa sia *Connecting People* e di cosa l'equipe potrebbe fare.

Si possono trovare maggiori informazioni relative a questo step nelle pag. 24 e 25 della *Guida pratica*.

Gli operatori dovrebbero valutare la loro implementazione di *Connecting People*. Vi sono numerosi strumenti nel kit per effettuare l'assessment:

- La *Goal attainment scale* (scala del raggiungimento degli obiettivi): utilizzata per la prima volta nello step 3, ora può essere usata come parte della revisione del processo con l'utente, per individuare il punto in cui ha conseguito i propri scopi. Può essere usato conseguentemente per definire nuovi traguardi e far proseguire il processo di *Connecting People*.

- La *Resource Generator-UK*: è uno strumento di misurazione standardizzato per l'accesso al capitale sociale. Può essere utilizzata con l'utente all'inizio del processo e, nel momento della revisione, per identificare come la propria rete sociale si sia modificata nel tempo.
- La *Social Isolation Scale*: utilizzata per la prima volta nello step 1, ora può essere usata come parte della revisione del processo per indentificare il punto in cui si è reso socialmente meno isolato

Tali valutazioni dovrebbero essere intese come ausilio per aiutare l'utente a riflettere sui suoi progetti e progressi anziché come mere valutazioni.



ATTIVITA' 13

Presentate al gruppo gli strumenti di valutazione di *Connecting People*. Questi ultimi supportano l'operatore nella rilevazione della misura in cui il proprio operato si adatta ai processi di *Connecting People*. Chiedete agli operatori di completare la versione dei questionari per i professionisti e discutete in gruppo i loro punteggi. Chiedete loro di considerare ciò che possono fare per migliorare il loro livello di *fidelity* al modello *Connecting People*.

SEZIONE III: CONSIGLI PER LA FORMAZIONE

Pensate a che differenza potrebbe fare per utenti, operatori e servizi di salute mentale, svolgere la formazione sul programma *Connecting People*; focalizzatevi su come voi personalmente l'avete sviluppata e svolta.

Prima di iniziare, domandatevi:

Chi dovrebbe partecipare?

Quanto durerà la sessione?

Quando è necessaria la formazione su *Connecting People*?

Come dovrei organizzare il setting?

Quali materiali sarebbero utili durante la formazione?

Come verranno selezionati il formatore e i partecipanti?

Dopo la formazione, domandatevi:

Come potrebbe essere migliorata la formazione?

Cosa farò per migliorare la formazione?



APPENDICE

Animazione del modello *Connecting People*: Il testo

Questo è il modello *Connecting People*. Il presente modello identifica tutti i processi coinvolti, e spiega come essi lavorano insieme alla ricerca degli scopi finali – incrementando le relazioni degli utenti con gli altri. Noi speriamo che possa essere utile ai servizi per le persone con disturbi mentali, disabilità, disturbi da abuso di sostanze o persone con altri bisogni assistenziali, di supporto o abitativi.

Il modello fornisce un quadro per la pratica nei servizi sociosanitari. È stato sviluppato da uno studio riguardante pratiche di comprovata efficacia, perciò è possibile che i professionisti della salute mentale stiano già lavorando in questo modo. Ciò che è nuovo del modello è che articola un modo di lavorare che può essere intrapreso in vari setting e contesti diversi per aiutare le persone ad entrare in contatto con gli altri.

Il modello è incentrato sulla collaborazione tra l'operatore e l'utente, all'interno di un servizio di salute mentale. Per "servizio", intendiamo l'erogatore di prestazioni o l'equipe. Il modello è basato sui principi della co-produzione. Piuttosto che un professionista che "fa" e un utente che "riceve", operatori e utenti creano insieme gli obiettivi e le azioni all'interno del modello. Ciò significa che il modello rappresenta un viaggio condiviso di scoperta, con fattori produttivi su cui si sta investendo e risultati che vengono ottenuti, sia per il professionista che per l'utente.

Ora esamineremo più da vicino i diversi aspetti del modello.

Il servizio di salute mentale in cui viene implementato il *Connecting People* - che si tratti di un servizio sanitario nazionale, un'autorità locale, un'organizzazione di volontariato o del settore privato, un'impresa sociale o qualcos'altro - è davvero fondamentale. È raffigurato sul modello qui in arancione

come un fattore onnicomprensivo che rappresenta il fondamento e lo sviluppo del programma. Ciò dimostra il potere che il servizio ha per sostenere il resto del processo. Senza un servizio supportivo, è molto più difficile che il resto del programma funzioni senza intoppi.

Ci sono numerose caratteristiche tipiche di un servizio in cui il programma funziona bene. Queste includono un modello di pratiche di intervento di comprovata efficacia; condivisione delle competenze; impegno della comunità e buona conoscenza locale. Ciò significa che il servizio avrà una forte conoscenza delle risorse locali (come attività, gruppi o servizi) e delle reti sociali disponibili sul territorio, al di fuori dei servizi sanitari, socio-assistenziali e di salute.

Il servizio può fornire un ambiente fisico che faciliti le relazioni sociali e possa fornire collegamenti utili con le risorse della comunità, che i professionisti potrebbero non avere in modo indipendente. Sebbene la comunità locale sia estremamente importante, altre comunità - come le comunità di interessi o le comunità online - non dovrebbero essere trascurate, poiché possono essere estremamente utili per gli utenti. Il servizio svolge anche un ruolo fondamentale nell'aiutare gli utenti ad accedere ad altre risorse della comunità e reti sociali attraverso il modo in cui forniscono le loro prestazioni, come ad esempio l'utilizzo delle sale riunioni nella comunità locale.

Il servizio è raffigurato mentre corre verso l'alto attraverso il centro del modello. Ciò dimostra come la conoscenza condivisa della comunità locale e il modello mantenuto dal servizio possano impedire il fallimento delle connessioni locali o dei progetti quando i professionisti se ne vanno.

Questo può anche aiutare a ridurre la dipendenza dai singoli professionisti con cui si può legare all'interno della comunità locale. Il servizio è la chiave per tenere insieme la struttura del programma *Connecting People*.

Passiamo ora alla collaborazione tra operatore e utente.

Nella parte superiore del modello ci sono alcuni prerequisiti che necessitano essere applicati prima che il ciclo del programma possa procedere. Il professionista deve avere empatia, un atteggiamento "si può fare" ed essere abile nella costruzione di reti sociali, mentre l'utente con cui sta lavorando deve avere un certo entusiasmo per essere coinvolto in questo processo e padroneggiarlo. Insieme, l'operatore e l'utente lavorano in collaborazione che idealmente deve essere una relazione paritaria. Entrambi hanno bisogno di vedere cosa possono guadagnare dall'altro e cosa possono restituire per garantire che il processo del programma sia un successo. Le qualità all'interno di questa collaborazione includono anche gli aspetti condivisi di riservatezza, flessibilità, esperienza vissuta o una comprensione completa del gruppo di utenti in cui lavorano. Altre qualità includono franchezza, speranza e fiducia.

L'importanza di questa collaborazione è chiara in tutto il modello. Il cerchio verde - che rappresenta il viaggio del professionista durante il programma - e il cerchio blu - che rappresenta invece il viaggio dell'utente - si sovrappongono per simboleggiare che sono intrecciati e interdipendenti. Come puoi vedere da questi cerchi, *Connecting People* non è un processo lineare tradizionale di un professionista che fa qualcosa *per* o *con* l'utente, e il risultato si verifica come diretta conseguenza. Abbiamo utilizzato questi due cerchi interconnessi per rappresentare la fluidità del processo e l'incertezza sul

se, quando e in che misura lo sviluppo delle reti sociali si verificherà.

La finalità di *Connecting People* è far muovere i due cerchi contemporaneamente - lavorando insieme per supportare l'utente nello sviluppo delle proprie relazioni sociali. È compito di una forte collaborazione garantire che il professionista possa mantenere un buon rapporto con l'utente e sostenerlo per continuare ad andare avanti in ruoli e relazioni oltre la prestazione.

Ancora una volta, la collaborazione è enfatizzata nell'elenco dei processi condivisi che avvengono durante il programma. Questo è rappresentato dal quadrato al centro - è il vero cuore del modello perché rappresenta le attività co-prodotte. Quando l'operatore e l'utente si incontrano per la prima volta nel contesto di questo modello, esplorano le aspirazioni e gli obiettivi di vita dell'individuo e sviluppano insieme una strategia realistica per sostenere lui o lei nel proprio percorso.

Le strategie possono essere proprie del contesto di ciò che fornisce il servizio o possono essere aggiuntive. Alcuni elementi alla base di queste attività possono includere la valutazione della rete e delle risorse; sviluppo oggettivo; e ispirazione - dove il professionista parla di nuove idee o aiuta la persona a sviluppare quelle esistenti. A seguito di ciò, avviene la facilitazione; oltre a soddisfare le aspettative, il che significa che l'utente e l'operatore continuano a soddisfare la loro parte della collaborazione. Nella fase di orientamento, l'operatore aiuta a garantire che l'individuo conosca le strutture a sua disposizione. Questo si collega alla segnaletica in cui viene mostrato come accedere a quelli con cui scelgono di interagire e sono potenzialmente supportati per interagire con loro. Infine, il riconoscimento delle competenze e il feedback completano i processi condivisi.

Il percorso di un utente (rappresentato dal cerchio blu a destra) è il fulcro del processo in quanto è il luogo in cui dovrebbe avvenire lo sviluppo della rete sociale, visto qui come "reti sociali potenziate".

Ci aspettiamo che ogni istanza sia diversa, ma in generale il processo dovrebbe coinvolgere la catalizzazione di idee ed esperienze - in cui l'utente è esposto a nuove idee e possiede quelle esistenti stimolate e sviluppate; essere presentati a nuove persone e attività; lo sviluppo di abilità e interessi, sia nuovi che esistenti; lo sviluppo della fiducia sociale; e infine sviluppare reti con nuove persone e organizzazioni - in altre parole, sviluppare un capitale sociale positivo. Questo può anche essere indicato come "valuta di costruzione" dell'utente. Abbiamo deliberatamente ommesso tutti i dettagli su ciò che l'utente e il professionista potrebbero fare all'interno di questo processo poiché spetta a loro co-costruire le attività. Tuttavia, riteniamo che lo sviluppo delle reti sociali possa avvenire in qualsiasi momento di questo processo.

Un punto chiave da notare è che l'individuo è libero di uscire e rientrare nei processi di *Connecting People* quando preferisce e lo necessita. I partecipanti possono andarsene e ritornare in una fase diversa del loro viaggio di *recovery*, o mentre sviluppano maggiore fiducia nella loro capacità di formare relazioni e collegamenti al di fuori dei servizi. Potrebbero non aver gradito le attività o i gruppi a cui hanno aderito inizialmente e quindi potrebbero scegliere di impegnarsi nuovamente con un'organizzazione, un gruppo o una rete diversa.

È necessario che il servizio e l'operatore siano di supporto in questo per assicurarsi che la persona si senta a proprio agio nel corso del processo.

Il percorso dell'operatore (rappresentato dal cerchio verde a sinistra) è altrettanto importante nel processo. Il modello *Connecting People* presuppone che il professionista avrà bisogno di sviluppare la propria conoscenza delle reti sociali per supportare l'utente nel suo viaggio.

I professionisti dovranno costruire relazioni sia con l'utente, che, spesso, con la sua famiglia, così come con altre organizzazioni, gruppi, attività, reti e comunità locali. Dovranno promuovere la fiducia attraverso la loro affidabilità e capacità interpersonali; identificare le opportunità; impegnarsi con la comunità locale dell'utente; sviluppare le proprie reti e risorse e ricordarle per un uso futuro; adattarsi alle nuove idee; e utilizzare i loro contatti nel processo di supporto dell'utente col quale stanno lavorando. È importante che il professionista possa pensare in modo creativo e utilizzare le proprie risorse in modo efficace per mantenere il cerchio verde in funzione.

In qualsiasi momento, potrebbero dover fornire ulteriore supporto o rivalutare il loro coinvolgimento, mentre l'utente con cui stanno lavorando potrebbe anche aver bisogno di chiedere loro consiglio e sviluppare la propria autoconsapevolezza rispetto al percorso.

Tuttavia, la vita non è mai facile. Anche se il professionista e l'utente del servizio eseguono il processo, potrebbero comunque esserci cose che fermano lo sviluppo delle reti sociali. I possibili ostacoli sono rappresentati come un cerchio più piccolo che si rivolta contro il cammino dell'utente e dell'operatore. Non sono necessariamente propri dell'utente o del professionista stesso, ma hanno tutti il fattore comune di lavorare nella direzione opposta al ciclo del programma *Connecting People* e quindi potenzialmente pongono sfide considerevoli.

Per l'utente, queste barriere possono includere:

- stigma, da fattori esterni, o da parte dell'utente stesso, della propria famiglia o delle figure significative nella sua vita;



- fattori di diversità come gruppi di minoranze che si sentono meno capaci o disponibili a interagire con attività, gruppi o comunità più allargate;
- problemi di salute fisica;
- vite esterne complicate;
- atteggiamenti propri e dell'organizzazione che fornisce il contesto per il programma, non supportivi;
- capitale sociale "negativo", dove la rete di sostegno dell'utente non è favorevole al loro *recovery*;
- e fattori strutturali tra cui una mancanza di informazioni sulle risorse disponibili, mancanza di attività locali o gruppi (in particolare nelle zone rurali o costiere, ad esempio), scarsi collegamenti di trasporto o mancanza di risorse economiche per accedere alle attività.

Queste barriere presenteranno il professionista ad un alto numero di sfide, e probabilmente saranno elementi che richiederanno più tempo per il suo lavoro. Operatori e utenti insieme devono affrontare e, dove possibile, trovare il modo per superare gli ostacoli per far procedere il ciclo del programma *Connecting People*.

Anche gli operatori possono interfacciarsi con delle barriere. Queste possono includere una mancanza di conoscenza locale che impedisce loro di creare nuovi collegamenti;

e procedure scadenti o burocrazia, compromettendone la capacità di lavorare efficacemente con l'utente. Possono anche includere una mancanza di risorse come il tempo o finanziamenti per garantire il modo migliore di lavorare con un l'utente. Tuttavia, l'attitudine del servizio, del professionista e della comunità locale può essere una tra le maggiori barriere affrontate. Il "si può fare", la mentalità menzionata prima è fondamentale, in modo che gli operatori trovino modi per fronteggiare questi ostacoli.

Si ritiene che quando il programma *Connecting People* si muove in modo dinamico, come si è visto in questo modello, i risultati includeranno un miglioramento della rete sociale dell'utente – e di conseguenza un aumento dei loro livelli di capitale sociale. Per l'operatore, può verificarsi un miglioramento nello sviluppo della propria rete sociale. Inoltre, l'utente può aumentare la propria sicurezza sociale, e partecipare a più attività. Queste attività sono idealmente attività basate su interessi condivisi all'interno della comunità locale, piuttosto che essere confinati al servizio sanitario nazionale, all'autorità locale, o altri servizi sociosanitari. L'utente avrebbe anche approfondito le proprie relazioni, più strettamente allineate alle proprie attività e talenti, e aumentato il proprio contributo per le vite degli altri. Dall'altro lato del processo, il professionista potrebbe aver sviluppato la propria conoscenza della comunità locale e migliorato le modalità con cui far rete e interagire con gli altri.

Ancora, vogliamo sottolineare che ciò non rappresenta un processo prescrittivo e lineare. Sta nella natura dello sviluppo della rete sociale che questa possa essere abbastanza spontanea e che possa accadere in qualsiasi punto del percorso dell'utente durante il programma. Questo modello riunisce i fattori che crediamo siano necessari per contribuire a realizzarlo.

Ci auguriamo che questa spiegazione del modello ti abbia aiutato a comprendere meglio i componenti del programma *Connecting People*. Ti invitiamo, pensando al programma, di osservare come la tua pratica lavorativa esistente si adatti al processo *Connecting People*.

Se vuoi saperne di più, visita il nostro sito web: www.connectingpeople.net.



**Connecting
PEOPLE**



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



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