



Scheda di rilevazione delle iniziative di empowerment

Componenti del gruppo di lavoro

Maria Assunta Ceccagnoli	ABRUZZO
Fabio Forgione	ABRUZZO
Loretta Tobia	ABRUZZO
Gina Franco	CAMPANIA
Bianca Maria Carlozzo	EMILIA-ROMAGNA
Augusta Nicoli	EMILIA-ROMAGNA
Francesca Terri	EMILIA-ROMAGNA
Marinella Francescato	FRIULI VENEZIA GIULIA
Monica Masutti	FRIULI VENEZIA GIULIA
Giorgio Simon	FRIULI VENEZIA GIULIA
Valentino Mantini	LAZIO
Franco Milani	LOMBARDIA
Andrea Gardini	MARCHE
Virginia Buonopane	MOLISE
Ileana De Pasquale	MOLISE
Antonio Romano	MOLISE
Maria Rosaria Santoli	MOLISE
Roberta Bottai	TOSCANA
Marco Menchini	TOSCANA
Adriano Passerini	TRENTO
Luciano Pontalti	TRENTO
Paola De Polli	VENETO
Dora Minai	VENETO
Giovanni Caracci	AGE.NA.S.
Sara Carzaniga	AGE.NA.S.
Giorgia Duranti	AGE.NA.S.
Carmen Mantuano	AGE.NA.S.

GUIDA ALLA SCHEDA DI RILEVAZIONE DELLE INIZIATIVE DI EMPOWERMENT

La scheda presentata nelle pagine successive è stata predisposta per la rilevazione delle **iniziative di empowerment del cittadino**. La scheda è uno strumento di lavoro che permetterà l'individuazione e la successiva diffusione delle buone pratiche in tale ambito.

Ci sembra utile chiarire e condividere preliminarmente alcuni concetti fondamentali per poter rendere la rilevazione delle buone pratiche un'esperienza utile per tutti i partecipanti.

Che cosa è l'empowerment?

Per empowerment si intende un

processo dell'azione sociale attraverso il quale le persone, le organizzazioni e le comunità acquisiscono competenza sulle proprie vite, al fine di cambiare il proprio ambiente sociale e politico per migliorare l'equità e la qualità di vita¹

Un'iniziativa di empowerment è un processo che permette alle persone:

- di padroneggiare la propria vita.
- di avere "la conoscenza, le abilità, le attitudini e la consapevolezza necessaria per influenzare il proprio e l'altrui comportamento, per migliorare la qualità della propria vita"².
- di sviluppare competenze tali per cui possano diventare indipendenti nella risoluzione dei problemi e nella presa di decisioni³

Un'iniziativa di empowerment è un **processo volto allo sviluppo di competenze**

Quali sono le competenze da sviluppare affinché le persone possano padroneggiare le proprie vite?

Le competenze sono la capacità di controllo, la consapevolezza critica e la partecipazione.

Una persona ha capacità di **controllo** quando è in grado di influenzare o si sente in grado di influenzare le decisioni che riguardano la propria esistenza.

Una persona ha **consapevolezza critica** quando riesce a comprendere il proprio contesto socio-politico (chi ha il potere decisionale, come lo gestisce, con quali fini e da cosa è influenzato) e ha la capacità di identificare, ottenere e gestire le risorse.

Una persona ha capacità di **partecipazione** quando riesce ad operare insieme agli altri per raggiungere i risultati desiderati.

Il controllo, la consapevolezza critica e la partecipazione costituiscono le TRE COMPONENTI DELL'EMPOWERMENT⁴ e solo per utilità di analisi sono differenziate. In realtà queste tre componenti sono strettamente interconnesse: la possibilità di influenzare le decisioni è strettamente legata alla consapevolezza critica del proprio ambiente socio-politico, così come l'esperienza di una piena partecipazione può promuovere la percezione di controllo, e così via.

A quale livello si sviluppa il processo di empowerment?

Il processo di empowerment si può sviluppare a TRE LIVELLI: **individuale, organizzativo e di comunità**. Le iniziative di empowerment si collocano lungo un *continuum*, che dall'empowerment a livello individuale arriva al livello di comunità. Nella tabella alla pagina successiva, sono descritti i processi di empowerment a seconda dei livelli (individuale, organizzativo, di comunità) e delle componenti (controllo, consapevolezza critica, partecipazione).

¹ Wallerstein N. (2006), *What is the evidence on effectiveness of empowerment to improve health?*, Copenhagen, WHO Regional Office for Europe (Health Evidence Network report; <http://www.euro.who.int/Document/E88086.pdf>, December 2007)

² Piano Sanitario Nazionale 2006-2008

³ Zimmerman M.A. (2000), "Empowerment theory: psychological, organizational and community levels of analysis". In: Rappaport J., Seidman E., eds. *Handbook of community psychology*. New York, Kluwer Academic/Plenum Publishers

⁴ Zimmerman M.A. (2000), *op.cit.*

LIVELLI DI ANALISI COMPONENTI	INDIVIDUALE	ORGANIZZATIVO	COMUNITÀ
CONTROLLO	Il controllo può essere inteso come il controllo percepito o le credenze relative alla capacità di influenzare le decisioni che riguardano la propria vita	Implica strutture e procedure di natura orizzontale che permettono ai membri di essere coinvolti nelle decisioni e di condividere le responsabilità e ne incoraggia la partecipazione in tutti gli aspetti organizzativi	Una comunità <i>empowering</i> fornisce ai residenti opportunità per esercitare il controllo, per sviluppare e mettere in gioco competenze, partecipare alle attività della comunità e fare politica
CONSAPEVOLEZZA CRITICA	È la capacità di comprendere il proprio ambiente sociale e politico, che include la capacità di comprendere quali sono gli agenti causali (quelli con potere autorevole), le loro risorse e i loro rapporti con il problema in questione, nonché i fattori che ne influenzano le decisioni. Consapevolezza critica significa anche sapere quando entrare in conflitto e quando evitarlo e sapere identificare e coltivare le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi	Si indirizza alla mobilitazione delle risorse all'interno dell'organizzazione e produce, per esempio, forme volontarie di coordinamento, di gestione e di utilizzo degli spazi	Accesso alle risorse per tutti i residenti, come agevolazioni per attività ricreative (parchi, campi da gioco), servizi di protezione (polizia, vigili del fuoco), cura della salute fisica e mentale (servizi medici di emergenza) e servizi generali (mezzi di comunicazione, sanità). Le comunità <i>empowering</i> devono disporre anche di risorse mediatiche accessibili ai residenti come stazioni radio e televisive, pagine editoriali aperte a diverse prospettive. Una presentazione equilibrata delle notizie può favorire la discussione critica fra residenti, aumentare la possibilità che nella risoluzione dei problemi sia rappresentata una varietà di opinioni e favorire quindi la tolleranza verso la diversità
PARTECIPAZIONE	Comprende l'azione collettiva, il coinvolgimento in organizzazioni di volontariato o di reciproco aiuto o sforzi individuali per influenzare il contesto socio-politico	Fa riferimento alla creazione di spazi in cui i membri lavorino insieme per prendere decisioni e proporre obiettivi per l'organizzazione. Questi spazi dovrebbero fornire ai soci dell'organizzazione l'opportunità per sviluppare e mettere in pratica le loro capacità e competenze	Comprende un sistema di governo aperto che prenda in seria considerazione i problemi dei cittadini e una forma di leadership che cerca consiglio e aiuto fra i membri della comunità. Questo implica la presenza di ambienti atti al coinvolgimento dei cittadini in attività come prevenzione del crimine nella loro zona, commissioni di pianificazione e salvaguardia della salute

Griglia elaborata in base a quanto pubblicato in

Zimmerman M. (1999), Empowerment e partecipazione della comunità, *Animazione Sociale*, n°2, anno XXIX, Febbraio: 10 – 24.

QUALCHE ESEMPIO

Le iniziative finora segnalate dalle Regioni sono tutte interessanti e di valore: ne abbiamo selezionate tre a puro scopo esemplificativo.

Empowerment individuale

Iniziative finalizzate a migliorare l'accessibilità della popolazione extracomunitaria ai servizi e alle attività del servizio sanitario – PA Trento

Per incrementare l'empowerment degli immigrati extracomunitari, sono state progettate attività che promuovono la conoscenza dei servizi sanitari a disposizione degli immigrati extracomunitari, delle modalità di accesso agli stessi e che ne promuovono un loro corretto uso.

Il progetto prevede l'attivazione di un gruppo di lavoro per l'individuazione dei fabbisogni comunicativi e informativi prioritari. Tale gruppo interagisce e collabora con la rete di organizzazioni enti ed istituzioni, pubbliche o del privato sociale che si occupano a vario titolo del fenomeno dell'immigrazione al fine di raccogliere informazioni e acquisire conoscenze in merito ai fabbisogni informativi e comunicativi degli immigrati in merito all'accesso ai servizi sanitari. Sulla base del fabbisogno informativo e comunicativo individuato come prioritario, sono state avviate una serie di attività che vanno dalla predisposizione e distribuzione del materiale informativo, alla realizzazione di interventi comunicativi che attivino i network sociali. Questa seconda tipologia di attività è incentrata su incontri specifici sulle tematiche prioritarie legate all'accesso e all'uso corretto dei servizi sanitari con associazioni e gruppi di rappresentanza degli immigrati.

L'iniziativa descritta accresce l'accesso alle informazioni e può favorire una maggiore capacità del cittadino nella gestione delle risorse/servizi, nel *decision-making* e nella risoluzione dei problemi. La promozione di tali competenze è perseguita attraverso un approccio partecipativo e di confronto: i bisogni informativi, infatti, sono individuati attraverso la consultazione dei rappresentanti della popolazione target e gli interventi comunicativi passano attraverso l'attivazione dei network sociali. Non è la semplice attività di informazione/comunicazione che rende tale intervento di empowerment, bensì la **modalità** con cui viene costruita e offerta l'informazione/comunicazione.

Empowerment organizzativo

Progetto “Accoglienza nell'emergenza” – Pronto soccorso ospedale di Piacenza

Un gruppo di cittadini ha dato vita ad un progetto di accoglienza nel Pronto soccorso dell'ospedale di Piacenza. La loro missione è quella di essere facilitatori, ponte tra chi è in attesa (per essere curato o per aspettare un parente) e chi si occupa dell'assistenza. I loro obiettivi sono:

- facilitare l'accesso ai codici bianchi e verdi;
- creare un tramite tra pazienti e familiari, pazienti e personale, familiari e personale;
- informare pazienti e familiari sul significato del codice assegnato, dei motivi e dei tempi d'attesa;
- assicurare una presenza ai pazienti in attesa di cura, aiutandoli nelle necessità e prestando particolare attenzione alle persone sole.

I cittadini coinvolti hanno spontaneamente deciso di costituire un'Associazione di volontariato “G.A.P.S.” (Gruppo Accoglienza Pronto Soccorso), con la funzione di gestire concretamente il proseguimento del progetto. In collaborazione con il Comitato Consultivo Misto dell'Azienda USL, hanno organizzato i successivi corsi di formazione per volontari. Il percorso formativo, a cui sono invitati tutti i cittadini sensibili alle tematiche (maggioresenni, residenti nel comune e provincia), prevede una prima fase di formazione (28/30 h) e una seconda di stage (presenza attiva al Pronto Soccorso di Piacenza in affiancamento ai volontari già in attività).

Tale progetto offre un esempio di empowerment organizzativo: il processo di empowerment riguarda i volontari che si sono costituiti in associazione. I volontari, prestando la loro opera nel pronto soccorso, possono concretamente cogliere vincoli e risorse del contesto e attraverso la loro funzione di ponte/facilitatori possono promuovere una migliore qualità percepita dell'assistenza. L'“organizzazione Associazione”, attraverso forme autonome di coordinamento e gestione degli spazi, offre ai propri componenti l'occasione di migliorare un aspetto della qualità di vita della propria comunità, aumentando il loro senso di potere.

Empowerment di comunità

Forum regionale dei rappresentanti di cittadini – Regione Toscana

La Regione Toscana garantisce alle formazioni sociali rappresentative degli utenti effettivi strumenti di partecipazione alle fasi di programmazione, valutazione, controllo dell'organizzazione dei servizi sanitari a livello regionale. Nel Forum si realizzano momenti di confronto, consultazione e proposta su tutte le materie attinenti al diritto alla salute. La consultazione da parte della Giunta Regionale si attiva in occasione di provvedimenti legislativi di iniziativa dell'organo esecutivo e di rilevanti atti di programmazione e di indirizzo. La consultazione si svolge in due momenti distinti:

- in fase di predisposizione dei provvedimenti stessi
- in fase di verifica e valutazione dell'impatto e dei risultati

Fanno parte del Forum l'Assessore regionale al diritto alla salute, che lo presiede, e due rappresentanti per ciascuna delle associazioni che aderiscono. In relazione agli argomenti di volta in volta in trattazione, possono essere invitati a partecipare ai lavori del Forum anche altri soggetti esperti nel settore.

Il Forum rappresenta un sistema di governo che prende in considerazione i problemi dei cittadini e propone una forma di leadership che cerca consiglio e aiuto fra i membri della comunità. Con il Forum si crea un ambiente deputato al coinvolgimento dei cittadini, che promuove potere decisionale dei rappresentanti dei cittadini ed assicura una maggiore trasparenza delle istituzioni.

SCHEDA DI RILEVAZIONE

La scheda è composta da due sezioni:

- nella sezione A sono richiesti i dati “anagrafici” (titolo dell’esperienza, regione, azienda, unità di produzione, città, ecc.);
- nella sezione B le informazioni relative all’iniziativa (problematica, obiettivi, destinatari, percorso operativo, ecc.)

Per ciascuno dei campi della sezione B, sono state formulate delle domande volte a facilitarne la compilazione; potranno, così, essere raccolte e diffuse tutte le informazioni rilevanti delle iniziative segnalate.

Scheda di rilevazione: SEZIONE A

TITOLO DELL’INIZIATIVA	
REGIONE	
AZIENDA	
Unità di produzione	
Città	
Indirizzo	
Referente	
Telefono	
Fax:	
E-mail	

Scheda di rilevazione: SEZIONE B

Tempi di attuazione:	Data di inizio:(mese/anno) Data di conclusione:(mese/anno)
PROBLEMATICA	
1. Quale era il problema che l’iniziativa intendeva affrontare?	
2. Chi ha individuato il problema?	
3. Con quali modalità è stato individuato il problema?	
4. Il problema riguardava gli individui, le organizzazioni o la comunità?	
5. Il problema riguardava la capacità di controllo, la consapevolezza critica o la partecipazione? (cfr. “Guida alla scheda di rilevazione”)	

OBIETTIVI

1. Quale era la finalità dell'iniziativa?

.....

2. Quali erano gli obiettivi (misurabili) che l'iniziativa si era proposta?

.....

3. Gli obiettivi riguardavano la capacità di controllo, la consapevolezza critica o la partecipazione?

.....

4. Gli obiettivi sono stati elaborati con la partecipazione/ coinvolgimento dei cittadini/utenti?

.....

DESTINATARI

1. Chi erano i destinatari dell'iniziativa?

.....

2. I destinatari erano singoli individui, organizzazioni o comunità?

.....

PERCORSO OPERATIVO

1. Quali sono state le fasi/attività attraverso cui si è articolata l'iniziativa?

.....

2. Per ciascuna fase/attività, chi era coinvolto e quali erano le responsabilità?

.....

3. Il monitoraggio delle diverse fasi/attività, è stato realizzato con il coinvolgimento dei cittadini/utenti?

.....

RISULTATI

1. Quali sono stati i risultati raggiunti dall'iniziativa a breve termine?

.....

2. Quali sono stati i risultati raggiunti dall'iniziativa a lungo termine?

.....

3. In particolare, quali sono stati i risultati relativi al controllo, alla consapevolezza critica e alla partecipazione?

.....

DIFFUSIONE ED SPERIENZE DI TRASFERIMENTO

1. In che modo sono stati diffusi i risultati dell'iniziativa? (Se presenti, segnalare pubblicazioni o link a documenti consultabili)

.....

2. In che modo i cittadini/utenti hanno partecipato alla fase di diffusione dei risultati?

.....

3. L'iniziativa è stata replicata in un altro contesto?

.....

COSTI e BENEFICI

1. Quali risorse (umane, tecnologiche, strumentali, finanziarie) sono state necessarie per l'attuazione dell'iniziativa?

.....

2. Quali sono stati i costi?

.....

3. Quali sono stati i benefici dell'iniziativa in termini di crescita e sviluppo a livello umano, sociale ed economico?

.....

RIFLESSIONI SULL'INIZIATIVA: PUNTI DI FORZA E PUNTI DI DEBOLEZZA

1. Quali sono stati secondo te i punti di forza ed i punti di debolezza dell'iniziativa?

.....

.....