



# **CONVEGNO NAZIONALE SULL'EMPOWERMENT**

**Maria Augusta Nicoli**

**Agenzia Sociale e Sanitaria Regionale**

**Regione Emilia Romagna**

**Roma, 28-29 settembre 2009**

## L'EMPOWERMENT

- Il termine, coniato da Rappaport nel 1977, sta ad indicare l'acquisizione di potere, ovvero l'incremento delle capacità delle persone a controllare attivamente la propria vita.



## EMPOWERMENT E POTERE

- ✘ Nella letteratura che utilizza il costrutto di empowerment, il potere è in genere definito in termini relazionali e considerato un'esperienza interpersonale a carattere esistenziale, universale, inevitabile e pervasiva della vita sociale di tutti gli esseri umani.



## POTERE CON

- Non si parla di potere in termini negativi: anzi, esso è visto nei suoi aspetti positivi, creativi.
- E' declinato quale capacità relazionale reciproca, nei termini di **potere con** piuttosto che di **potere su**.



## QUINDI ....

- Una pratica di intervento orientata all'empowerment si basa sull'aiutare le persone ad utilizzare le proprie forze, abilità e competenze per mobilitare le proprie risorse verso la soluzione dei problemi e la conquista di maggior potere.



## ATTIVARE RISORSE

- Non consiste nel dare potere a chi ne è privo; non significa “curare” qualcosa che è visto come una malattia,
- ma attivare risorse e competenze, accrescere nei soggetti individuali e collettivi la capacità di utilizzare le loro qualità positive e quanto il contesto offre a livello materiale e simbolico per agire sulle situazioni e per modificarle.



## NON DARE PER SCONTATO

- l'attenzione è tutta concentrata sulle qualità positive e sulle risorse delle persone, e non su quanto vi è in loro di sbagliato e di mancante



# COMPETENZE E LIVELLI IN CUI SI SVILUPPA IL PROCESSO DI EMPOWERMENT



# EMPOWERMENT INDIVIDUALE

## 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

## 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

## partecipazione

- Comprende l'azione collettiva, il coinvolgimento in organizzazioni di volontariato o di reciproco aiuto o sforzi individuali per influenzare il contesto socio-politico

# ESEMPI DI EMPOWERMENT INDIVIDUALE

Pazienti cronici

- **esigenza comune a tutti quei pazienti ospedalizzati e alle loro famiglie, di acquisire e conservare alcune semplici capacità e competenze che permettano loro di essere il più possibile autonomi nella gestione del proprio stato di salute una volta dimessi dalle Unità Operative di degenza medica.**

Moli-sani

- **Consapevolezza critica: la maggiore informazione dei cittadini, l'individuazione della loro situazione di rischio,**
- **Partecipazione: il coinvolgimento diretto della popolazione, e la maggiore informazione offerta, permettono una partecipazione attiva dei cittadini**

Gruppi di auto  
mutuo aiuto

- **Creare opportunità per confrontarsi con altre persone che vivono lo stesso problema SENTIRE LE VOCI, trovare poi le strategie per dare un senso alla sofferenza e al disagio, e rendere la vita più accettabile “per stare meglio**



## EMPOWERMENT INDIVIDUALE: ES. GRUPPI DI AUTO-MUTUO-AIUTO, CONSENSO INFORMATO

- **Controllo:** può essere inteso come il controllo percepito o le credenze relative alla capacità di influenzare le decisioni che riguardano la propria vita (**auto efficacia ecc.**)
- **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 (**diritti**)
- **Partecipazione:** Comprende l'azione collettiva, il coinvolgimento in organizzazioni di volontariato o di reciproco aiuto o sforzi individuali per influenzare il contesto socio-politico (**azioni**)



# EMPOWERMENT ORGANIZZATIVO

## controllo

- 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

## consapevolezza critica

- 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

## partecipazione

- 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



# EMPOWERMENT ORGANIZZATIVO

L'accoglienza  
in Ospedale

- attivazione di corsi formativi per i volontari di Cittadinanza attiva, vertenti su: qualità del
- servizio, logistica e organizzazione ospedaliera, rapporti relazionali con l'utenza, aspetti
- legati alle altre culture, psicologia;
- allestimento del punto accoglienza all'ingresso dell'ospedale

U.F.E.

- La partecipazione attiva di utenti e familiari nell'erogazione prestazioni. Gli UFE oggi sono tutti quegli utenti e quei familiari che per storia personale hanno acquisito un sapere esperienziale che li mette in condizione di fornire in modo strutturato e continuativo delle prestazioni riconosciute in diverse aree di attività del Servizio di salute mentale di Trento. (...) attraverso la valorizzazione del loro sapere esperienziale

Audit civico

- I cittadini coinvolti (auditors esterni) hanno "toccato con mano" le realtà del Sistema Sanitario Regionale e sono stati direttamente coinvolti nella formulazione di ipotesi sul miglioramento del sistema stesso. Ottima collaborazione tra auditors e Referenti Locali i quali hanno messo a disposizione le strumentazioni tecniche necessarie. Meccanismi di feed-back positivi nella collaborazione tra auditors interni ed esterni.




## EMPOWERMENT ORGANIZZATIVO: I VOLONTARI AL P.S.

- Prendersi cura dell'attesa
- di chi è il *problema* dei familiari che aspettano di avere informazioni, di chi è il *problema* dei parenti che arrivano trafelati al pronto soccorso dopo aver letto il biglietto lasciato dal proprio congiunto “Vado al pronto soccorso”.




## CONTROLLO

- l'organizzazione si è posta il tema di come prendersi cura dell'accompagnamento nel percorso dell'accesso al pronto soccorso del paziente;
- facendosi carico anche delle paure, dello smarrimento, della richiesta di informazioni per placare l'ansia e quel sentimento di impotenza rispetto a ciò che all'utente sta accadendo. 

## CONTROLLO

- l'organizzazione ha condiviso questa necessità con i cittadini, creando lo spazio in cui i membri lavorino insieme per prendere decisioni e perseguire obiettivi per l'organizzazione: il prendersi cura dell'accoglienza.

## CONSAPEVOLEZZA CRITICA

- Sono state mobilitate delle risorse all'interno dell'organizzazione e prodotte sinergie;
  - per esempio, forme volontarie di coordinamento, di gestione e di utilizzo degli spazi (vedi i turni che i volontari hanno deciso di darsi in funzione delle necessità di maggior affluenza di utenti al pronto soccorso).
- 

## PARTECIPAZIONE

- Facendo propria questa esperienza, l'organizzazione ha attivato strutture e procedure di natura orizzontale;
- dipartimento emergenza/urgenza: *“il nostro impegno: sostenere questa esperienza”*, che permette ai membri (professionisti e volontari) di essere coinvolti nelle decisioni e di condividere le responsabilità



# EMPOWERMENT DI COMUNITÀ

## controllo

- Una comunità *empowering* 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

- 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 *empowering* 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 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

# EMPOWERMENT DI COMUNITÀ

Forum dei  
cittadini

- Con il Forum si è creato una ambiente deputato al coinvolgimento dei cittadini.

Studenti&cittadini

- **Ricerca** livelli di comunicazione da parte dell' istituzione e con i
- **cittadini** che contribuiscano a costruire relazioni stabili e qualificate tra cittadini e istituzione. In
- **particolare** sviluppare la cittadinanza attiva tra le nuove generazioni attraverso la consapevolezza dei
- **diritti** e l' esercizio della partecipazione.

HPH

- **Accrescere** la cultura e l'impegno dei leader nei confronti della promozione della salute (advocacy)
- **Dare forma** a un sistema di governance integrata orientato all'empowerment delle persone
- **Comunicare** con i cittadini e gli utenti (informare e ascoltare)
- **Sviluppare** alleanze con le altre parti interessate nella comunità (azione intersettoriale)

# L'EMPOWERMENT COME PROCESSO GENERATORE



La metafora della costruzione della cattedrale

