

PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE PROVINCIALE (SCUP)
Presentato in data 04/09/2023

La salute mentale si costruisce in gruppo: mi metto in gioco anch'io

Il Servizio Salute Mentale

Il contesto generale in cui si colloca il progetto di servizio civile è il Servizio Salute Mentale di Trento (di seguito: SSM), un'articolazione dell'Azienda provinciale per i Servizi Sanitari. Il SSM cura e cerca di prevenire i disagi psichici, si impegna per migliorare la qualità della vita delle persone ponendo attenzione ai rapporti interpersonali, familiari e sociali, attraverso interventi personalizzati e con l'eventuale coinvolgimento attivo della rete familiare e/o amicale. I destinatari sono gli abitanti dei comuni di Trento, Aldeno, Cimone, Garniga e della Valle dei Laghi che presentano un disagio psichico, nonché i loro familiari, amici o conoscenti, ma anche coloro che per la loro professione sono a contatto con persone che presentano un disturbo psichico. La sede principale è a Trento in via Borsieri n. 8: qui si trovano la Direzione, la Segreteria, il Centro salute mentale, l'équipe territoriale, il Centro diurno, il Day hospital, l'Area del *fareassieme*, dell'abitare, del lavoro e il gruppo Qualità. Presso il Presidio ospedaliero "Santa Chiara" si trova il Reparto psichiatrico. In alcuni rioni della città ci sono strutture protette dedicate ad ospitare temporaneamente persone in difficoltà. Nel quartiere di Madonna Bianca è situata la Casa del Sole, struttura residenziale terapeutica riabilitativa, che accoglie persone con problemi importanti legati alla salute mentale il cui livello di autonomia e di abilità sociali è compromesso. Al SSM lavorano psichiatri, infermieri, educatori professionali, tecnici della riabilitazione psichiatrica, operatori socio sanitari e amministrativi.

Il SSM offre:

- accoglienza e ascolto della domanda/ bisogno
- prima valutazione ambulatoriale e/o domiciliare
- eventuale presa in carico
- percorsi di cura condivisi e personalizzati
- inserimenti abitativi e lavorativi protetti
- percorsi che facilitino la socializzazione e il recupero di capacità e risorse personali

Chi si rivolge ad un Servizio di salute mentale sta vivendo una situazione psicologica delicata. Il SSM è il punto di riferimento per ricevere aiuto ed assistenza. L'impegno del Servizio è quello di "accogliere" con grande attenzione e sensibilità l'utente, per farlo sentire a proprio agio e accompagnarlo nel percorso di cura.

Per rispondere ai diversi bisogni dell'utenza il SSM si avvale di équipe di lavoro, che mantengono collaborazione e collegamento fra di loro, di seguito elencate.

1) Il Centro salute mentale (prima accoglienza e risposta alla crisi) e il day hospital.

Il Centro salute mentale è la porta d'ingresso di tutto il Servizio; vi si può accedere liberamente o con la richiesta del medico di medicina generale. Possono rivolgersi al Centro anche familiari o altre figure significative per segnalare situazioni problematiche: gli operatori del Centro se ne occuperanno cercando di coinvolgere il diretto interessato. Gli operatori svolgono funzioni di ascolto, accoglienza, filtro, individuazione del primo intervento e garantiscono gli interventi urgenti sia nella sede del Servizio, che a domicilio. Ogni richiesta di intervento che presenti carattere di urgenza viene valutata dagli operatori del Centro. Per le situazioni di urgenza, il Centro di salute mentale è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 19.00, il sabato dalle 8.30 alle 16.30 e la domenica dalle 8.30 alle 12.30.

Il day hospital fornisce terapie psicofarmacologiche e serve a contenere situazioni di crisi.

2) L'équipe territoriale: la presa in carico nel tempo

Gli operatori che lavorano nell'équipe seguono gli utenti in ambulatorio e/o al loro domicilio, in collaborazione con altre aree del Servizio e con altri servizi sociosanitari. Questa organizzazione garantisce alla persona e alla sua famiglia un riferimento costante.

3) Il Centro diurno

L'accesso avviene su invio degli operatori dell'équipe territoriale. Il Centro diurno è una struttura riabilitativa che ospita persone che hanno bisogno di sperimentare e di (ri)apprendere, in un luogo protetto, abilità nelle relazioni interpersonali, nella gestione della quotidianità, nella cura di sé. Vi si svolgono a questo scopo molteplici attività di gruppo. Il Centro diurno può rappresentare una preziosa risorsa e un sostegno per persone in difficoltà in alternativa al ricovero in ospedale o per ridurre la durata.

4) Il reparto ospedaliero

Nel Reparto ospedaliero si ricoverano persone per le quali non sono sufficienti interventi ambulatoriali e/o territoriali e che hanno bisogno di un ambiente di cura caratterizzato da livelli di protezione particolarmente elevati.

5) L'Area abitare

Il Servizio offre diverse opportunità abitative con livelli di protezione e/o di sostegno differenti a quegli utenti che ne hanno necessità a seconda dei loro bisogni.

6) L'Area lavoro

Il Servizio favorisce inserimenti lavorativi personalizzati in accordo con l'utente e la sua rete familiare.

7) L'Area del *fareassieme*

Fareassieme sono le attività promosse dal SSM di Trento in cui sono coinvolti alla pari utenti, familiari, operatori e cittadini: promozione di gruppi di auto aiuto, sensibilizzazione contro stigma e pregiudizio, organizzazione di cicli d'incontro con i familiari, tavoli di confronto per migliorare il Servizio, costruzione di questionari e strumenti di condivisione, attività sportive e culturali come momenti di socializzazione, gruppi per favorire un percorso di maggior consapevolezza e di recupero delle proprie capacità.

Il *fareassieme*

Questo progetto di servizio civile si colloca nell'Area del *fareassieme*, contesto ricco di opportunità relazionali e di proposte che valorizzano il protagonismo di utenti, familiari e persone interessate a collaborare. Il SSM opera secondo un approccio ben rappresentato dallo slogan "Tu sei una persona, non la tua malattia". L'intento è di valorizzare le capacità e le risorse, di aiutare chi sta vivendo un disagio a imparare delle strategie per stare meglio, a non identificarsi unicamente con le sue difficoltà, ma a mettere in gioco e riscoprire le proprie capacità e potenzialità. L'approccio del *fareassieme* nasce più di 20 anni fa

con l'intento di coinvolgere utenti e familiari, dando spazio a critiche e proposte di miglioramento. Il *fareassieme* è un laboratorio che ha dato vita a progetti partiti dal basso, offrendo un buon esempio di cittadinanza attiva che mette al centro la persona con disagio psichico e i suoi familiari. Utenti e familiari sono spesso considerati dei soggetti passivi; il *fareassieme*, al contrario, valorizza il loro punto di vista, le proposte che essi portano, favorendo una progettualità condivisa. Molte persone che vivono un disagio psichico hanno segnalato la difficoltà a chiedere aiuto per la paura di essere poi etichettati come matti. Partendo da queste esperienze, lavorare per l'abbattimento di stigma e pregiudizio rispetto al disagio mentale è diventato un obiettivo importante. Da più di vent'anni vengono organizzati degli incontri con cittadini, studenti delle scuole superiori, gruppi di volontariato, in cui le persone che vivono un disagio psichico portano la propria esperienza mettendo in luce l'importanza di farsi aiutare, il percorso fatto, le proprie risorse e capacità e creando un dialogo con il pubblico. Negli ultimi anni, grazie alle proposte dei giovani in servizio civile, si sono utilizzati i social (Facebook e Instagram) per veicolare messaggi positivi e portare testimonianze incoraggianti. Il *fareassieme* ha saputo cogliere il desiderio di molti utenti di trasformare la propria sofferenza in una testimonianza che dia senso a sé stessi e possa essere di aiuto ad altri. Fondamentali sono diventate delle attività di gruppo che permettano agli utenti di fare un percorso di consapevolezza e confrontarsi con altri utenti che portano un esempio costruttivo perché. Le attività di gruppo stimolano l'attivazione personale e la scoperta di capacità relazionali; alcuni esempi sono: la rivista *Liberalmente*, brevi corsi per superare le proprie difficoltà (ansia, depressione, scarsa autostima, problemi nell'avere relazioni positive). Viene portata avanti una logica di recovery, ovvero quel percorso personale attraverso il quale chi soffre di un disagio psichico riconosce strategie e strumenti per migliorare la qualità della vita nonostante la sofferenza. Il confronto fra pari, il mutuo aiuto è sempre stato valorizzato ed è un bisogno rilevato anche nei ragazzi che apprezzano particolarmente le situazioni in cui poter stare in un gruppo formato da coetanei. Per questo si è investito sull'attivazione di gruppi solo per giovani dai 18 ai 35 anni, iniziando a esplorare realtà esterne accoglienti.

Finalità ed obiettivi

Il giovane in servizio civile avrà la possibilità di confrontarsi quotidianamente con le persone che frequentano il Servizio, in particolare l'Area del *fareassieme* (utenti, familiari, operatori, volontari) per conoscere la realtà della salute mentale, migliorare le proprie capacità di relazione, collaborare nella predisposizione di attività di socializzazione. Raccogliendo il punto di vista dei giovani attualmente in servizio civile in un caso è emerso che "quest'esperienza ha contribuito a costruire un'opinione informata sul mondo della salute mentale spesso caratterizzato da pregiudizi e disinformazione"; l'altro giovane ha evidenziato che è servita "per imparare a rivestire ruoli che necessitano di un certo polso, non basta far scorrere il tempo, come se, con la maturazione biologica dell'organismo, automaticamente arrivasse anche la maturità psicologica. Per acquisire le capacità necessarie a svolgere mestieri come quello dell'operatore psichiatrico o dell'educatore professionale (l'autorevolezza, il controllo delle emozioni, ecc.) bisogna mettersi in gioco. Il servizio civile al SSM di Trento è una palestra dove potersi sperimentare in un contesto protetto, circondati da professionisti che sono lì non per valutarti, ma per fornire consigli e sostegno. Inoltre, al di là dell'aspetto professionale, è difficile, dopo un anno di servizio al SSM, non sentire di esserne usciti persone migliori nel senso più ampio possibile".

Questo progetto di Servizio civile sviluppa alcuni obiettivi emersi durante le precedenti esperienze. Confrontandoci con i giovani sono stati individuati aspetti migliorabili e punti di forza del progetto: negli ultimi anni è stato fatto un grosso investimento sui social Instagram e Facebook provando a organizzare una redazione social che coinvolga più aree del Servizio ma questa parte ha incontrato notevoli difficoltà. C'è una certa resistenza a capire l'importanza dei social per comunicare con l'esterno e contribuire ad abbattere lo stigma verso la salute mentale. Un altro aspetto critico riguarda la crescita personale in quest'ambito.

Per questi motivi l'attività legata ai social, quest'anno, ricoprirà un ruolo marginale: verrà mantenuto l'impegno verso la ricerca di "lietizie" (notizie positive legate alla salute mentale), individuate partecipando con costanza alle équipe.

Il focus del progetto sarà la gruppaltà, partecipando e promuovendo attività gruppali con gli utenti. In passato la partecipazione ai gruppi ha contribuito a creare relazioni positive, sviluppare nuove idee, è stata fonte di soddisfazione e ha contribuito a sviluppare nuove competenze. La partecipazione a queste attività funge da prima palestra in cui sperimentarsi nella relazione con gli utenti, confrontandosi con le proprie credenze e pregiudizi, scoprendo risorse e potenzialità; in gruppo ci si confronta e si crea un terreno favorevole in cui esprimersi e portare proposte di miglioramento.

Inizialmente la presenza sarà più osservativa, i giovani affiancheranno l'OLP e gli operatori del *fareassieme* nelle attività gruppali attive fino ad arrivare alla facilitazione di piccoli gruppi a carattere ludico ricreativo o alla proposta e organizzazione di nuovi gruppi. Negli anni sono state proposte dai giovani in servizio civile varie attività che sono state poi portate avanti negli anni: gruppo giovani (un gruppo di confronto paritario rivolto a utenti del servizio sotto i trent'anni), scrittura creativa (gruppo che permette di esprimere la propria fantasia e le proprie idee attraverso la scrittura), pomeriggio del musicista (spazio in cui suonare, cantare e ascoltare musica in compagnia).

Gli obiettivi generali del progetto sono:

- Relazionarsi con l'utenza del SSM in particolare quella coinvolta nell'Area del *fareassieme*, prestando particolare attenzione ai giovani
- Partecipare e dare continuità alle proposte gruppali del *fareassieme*, in particolare quelle per giovani
- Facilitare piccoli gruppi di utenti con finalità ludico/ricreative e di socializzazione
- Consolidare e potenziare i collegamenti con realtà esterne presenti sul territorio
- Conoscere e mettere in risalto le buone notizie che riguardano gli utenti per creare messaggi di sensibilizzazione
- Aggiornare i profili social del *fareassieme*

Obiettivi specifici ed attività

Conoscere ed entrare in relazione con gli utenti che frequentano l'Area del *fareassieme*:

- Imparare a conoscere gli utenti che frequentano il *fareassieme* per colloqui individuali o attività di gruppo
- Relazionarsi con gli utenti, imparando ad ascoltarli e cogliendone i bisogni, utilizzando anche delle semplici attività che possano fare da tramite nell'entrare in relazione
- Partecipare alle attività di gruppo in cui si favorisce la socializzazione e il confronto

Dare continuità ai gruppi di socializzazione e confronto:

- Partecipare al gruppo giovani
- Sperimentarsi nella facilitazione del gruppo
- Proporre dei temi da trattare tenendo conto dei bisogni dei partecipanti
- Valorizzare la figura dell'utente esperto presente nel gruppo per scegliere i temi da trattare, avere un aiuto nella conduzione e condividere strategie di coinvolgimento
- Facilitare un confronto fra pari che permetta di esprimere fragilità e risorse personali

Partecipare alle attività gruppali del *fareassieme*:

- Acquisire familiarità con la dimensione di gruppo attraverso la partecipazione alla redazione di *Liberalamente*, al gruppo trekking e ad altri gruppi
- Affiancare l'operatore nella facilitazione di gruppi che abbiano obiettivi semplici quali la socializzazione, la condivisione di proprie passioni, la discussione su argomenti di interesse
- Raccogliere gli interessi di utenti in modo da poter attivare gruppi specifici
- Imparare a esporre il proprio punto di vista e a creare un clima che favorisca l'espressione dei diversi punti di vista

Valorizzare le risorse di utenti attraverso incontri dedicati:

- Conoscere le capacità artistiche, creative degli utenti che frequentano il *fareassieme*
- Organizzare delle esibizioni musicali all'interno del bar Dolce & Caffè

Mantenere ed implementare il contatto con realtà esterne al SSM

- Continuare nello sperimentare uscite informali con il gruppo giovani
- Consolidare il contatto con realtà esterne dedicate a giovani
- Mantenere la collaborazione con realtà esterne quali il conservatorio Bonporti di Trento o altre scuole musicali cittadine per continuare a organizzare il pomeriggio del musicista

Individuare e raccogliere buone notizie:

- Partecipare periodicamente alle riunioni di équipe delle diverse aree del SSM per farsi segnalare percorsi andati bene o piccoli successi
- Incontrare gli utenti o i familiari protagonisti di buone notizie per raccogliere racconti e testimonianze
- Creare post o piccoli video da utilizzare sui social

Aggiornare le pagine Facebook e Instagram del Servizio:

- Prendere visione dei due profili
- Raccogliere le consegne lasciate dai giovani che hanno terminato il servizio civile in modo da mantenere lo stesso stile grafico

Modalità organizzative

Il progetto ha una durata di 12 mesi dall'1 dicembre 2023 al 30 novembre 2024. L'orario settimanale è mediamente di 30 ore diviso su 5 giornate di 6 ore ciascuna, in genere nella fascia oraria che va dalle 9 alle 16, dal lunedì al venerdì. Talvolta può essere richiesto un impegno in orario pomeriggio/sera in occasione di particolari eventi oppure nel fine settimana. È prevista la pausa pranzo e viene fornito un buono pasto presso una mensa convenzionata. Le attività previste fanno riferimento all'Area del *fareassieme*. Nello svolgimento delle diverse attività il giovane affianca l'OLP e gli altri operatori dell'Area del *fareassieme*. Questo è facilitato anche dallo stare fisicamente nello stesso ufficio e dalla possibilità di dialogare e creare momenti di confronto. Il primo mese di Servizio Civile vede i giovani in una fase maggiormente osservativa e di conoscenza: delle diverse aree del SSM, dei professionisti che vi lavorano, dell'utenza che le attraversa, del contesto del *fareassieme*. Attraverso l'osservazione dei professionisti, la formazione specifica e il confronto con l'OLP iniziano a mettersi in gioco dal punto di vista relazionale e a diventare maggiormente sciolti nell'orientarsi all'interno delle diverse attività. In questo primo mese è già possibile attivarsi nella partecipazione ad alcuni gruppi e all'aggiornamento delle pagine social. A partire dal secondo mese il giovane si muove con progressiva autonomia nelle attività previste dal progetto, in particolare la

partecipazione sempre più attiva ai vari gruppi e la costruzione di relazioni significative con gli utenti. L'Area di riferimento per il giovane è l'ufficio del *fareassieme*, ma sono previsti dei momenti in cui si attiva anche in spazi diversi: il Centro Diurno, il Reparto ospedaliero, il bar "Dolce & Caffè". Gradualmente il giovane apprende un metodo di lavoro che predilige le collaborazioni e valorizza il pensiero e l'esperienza di utenti, familiari, operatori e cittadini. Dal sesto mese il giovane ha raggiunto una buona padronanza rispetto allo svolgimento delle attività, alla conoscenza degli utenti, dei familiari coinvolti e quindi si apre una fase di maggior propositività: sono infatti ben accolte proposte e idee che ha maturato in questi mesi di conoscenza del Servizio.

Il ruolo del giovane in servizio civile

Fare un'esperienza di servizio civile al SSM permette di sperimentare attività in cui viene valorizzata la partecipazione dei singoli e dove c'è spazio per crescere insieme. Il giovane può osservare e partecipare a iniziative di cittadinanza attiva già avviate.

Il suo punto di vista è valorizzato proprio perché più esterno e meno condizionato da dinamiche consolidate. Le proposte dei giovani vengono raccolte e valorizzate in momenti più formali quali la riunione d'équipe o gli incontri di monitoraggio previsti dal progetto, ma anche nei frequenti momenti informali di confronto. Il giovane, in quanto cittadino attivo, porta gli stimoli, gli spunti di riflessione e le proposte tipici della persona che non è ancora entrata in contatto con il mondo del disagio mentale. Un ulteriore valore aggiunto portato dal giovane è la freschezza relazionale e l'entusiasmo, la visione non tecnicistica-professionale, uno sguardo nuovo e curioso capace di cogliere criticità, difficoltà e di riportare idee e contenuti personali. Il giovane in servizio civile contribuisce a creare un ambiente "normalizzante"; alleggerisce il clima parlando non solo di malattia, ma anche di aspetti della vita quotidiana. I professionisti hanno la possibilità di confrontarsi con dei giovani cittadini e di entrare in contatto con un nuovo punto di vista, che permette di condividere, interrogarsi e migliorarsi nelle pratiche operative.

I giovani in servizio civile avranno la possibilità di tenere una presenza costruttiva all'interno dei gruppi facilitati dagli operatori imparando a dire il proprio punto di vista, confrontandosi con gli altri partecipanti, trovando un linguaggio comune con persone con vissuti e linguaggi molto diversi. Si metteranno progressivamente in gioco nella facilitazioni di piccoli gruppi con valenza ludico/ricreativa e di socializzazione: impareranno a facilitare una comunicazione circolare tra i partecipanti, apprenderanno strategie per coinvolgere i partecipanti, per contenere le persone logorroiche, per aiutare ad esprimersi le persone silenziose.

Le capacità di facilitazione dei gruppi acquisite dai giovani sono trasferibili anche in altri contesti che promuovono la partecipazione attiva dei cittadini attraverso gruppi di confronto, finalizzati alla co-costruzione di progetti o in contesti che utilizzano il gruppo come occasione di sostegno e socializzazione fra i partecipanti.

Il giovane ha la possibilità di confrontarsi con un ambiente ricco di figure diverse, ma anche con esperienze innovative portate avanti dal SSM e che creano sostenibilità sociale. Nell'anno di servizio civile il giovane ha l'opportunità di approfondire progetti che restituiscono dignità a molti utenti. Viene coinvolto in tavoli di confronto fra professionisti, utenti, familiari, cittadini e impara a esprimere il proprio punto di vista. La partecipazione alla riunione di équipe settimanale favorisce un coinvolgimento nei processi di progettazione e revisione delle diverse attività.

Caratteristiche del giovane

Il progetto è aperto a due ragazzi, ma è possibile attivarlo anche con un solo candidato idoneo. Non sono richiesti titoli di studio particolari, viene garantita la parità di genere. Vengono valorizzate: la motivazione; la voglia di mettersi in gioco con l'utenza psichiatrica e l'interesse a sviluppare temi legati alla sensibilizzazione, all'abbattimento di pregiudizi nei confronti delle persone con disagio mentale; la

disponibilità a lavorare in gruppo e con i gruppi; l'interesse e la capacità di utilizzare i social (Instagram e Facebook) come mezzi di comunicazione e di sperimentarsi nell'utilizzo di programmi di grafica (Canva).

La valutazione attitudinale è effettuata tramite un colloquio con il giovane al quale saranno presenti l'OLP, il primario, la coordinatrice dell'Area del *fareassieme* e il caposala del Servizio, la responsabile amministrativa. Nel colloquio verranno valutate:

- conoscenza del progetto;
- condivisione degli obiettivi del progetto;
- disponibilità all'apprendimento e alla formazione;
- disponibilità e interesse a portare a termine il progetto;
- capacità di lavorare in gruppo;
- capacità di organizzazione del lavoro (rispetto di tempi, scadenze degli orari, impegni presi);
- disponibilità a mettersi in gioco con l'utenza psichiatrica;
- conoscenza informatica di base (pacchetto office, e-mail);
- propensione ad attivarsi in attività di gruppo;
- conoscenza e capacità di utilizzo di social network;
- elasticità rispetto agli orari.

Per ognuno dei punti indicati verrà attribuito un punteggio da un minimo di 1 ad un massimo di 10.

Conoscenze e competenze acquisibili

Il percorso di Servizio civile presso il SSM ha sempre rappresentato un'occasione per i giovani per approfondire le proprie attitudini a mettersi in gioco in professioni che prevedono relazioni d'aiuto con soggetti fragili e orientare di conseguenza le proprie scelte universitarie. Per molti ragazzi è stato un modo per mettersi in gioco con l'utenza psichiatrica e valutare percorsi professionali quali l'educatore professionale, il terapeuta della riabilitazione psichiatrica o lo psicologo. Indipendentemente da questo tipo di interesse, il giovane nello svolgimento del percorso di servizio civile diventa consapevole delle proprie capacità (relazionali, di comunicazione, di vicinanza ed empatia a persone in difficoltà) scoprendo i propri limiti e punti di forza. Apprende un metodo di lavoro che valorizza le risorse e le collaborazioni, applicabile in qualsiasi contesto che promuove la cittadinanza attiva, intesa come partecipazione dei soggetti a iniziative che li vedano mettersi in gioco in prima persona. Conosce il SSM e il valore del coinvolgimento di utenti, familiari e cittadini che lo attraversano. Sviluppa:

- competenze organizzative e di segreteria;
- competenze relazionali e di ascolto nei confronti di persone con disagio psichico;
- capacità di esprimersi in pubblico;
- competenze rispetto alla gestione di attività di gruppo;
- competenze rispetto al lavoro in gruppo.

Questo progetto permetterà ai giovani di mettersi in gioco, imparando ad avere consapevolezza delle proprie modalità relazionali, ad attivarsi nel coinvolgimento dei partecipanti, a diventare facilitatore. La scelta di favorire questa progressiva messa in gioco nel gruppo ha inciso sulla competenza da certificare, considerandola spendibile anche in tutti i contesti lavorativi, di volontariato, di impegno sociale che difficilmente puntano unicamente sulla dimensione individuale. Anche i giovani che in precedenza hanno svolto il servizio civile al *fareassieme* hanno riportato come la gestione del gruppo sia stata la palestra in cui si sono sperimentati maggiormente e si sono misurati con le proprie potenzialità. Per questi motivi la

competenza scelta come certificabile è la gestione delle dinamiche di gruppo e delle relazioni nel contesto dell'intervento di animazione, appartenente al profilo del tecnico dell'animazione socio-educativa, tratta dal repertorio della regione Toscana.

Conoscenze:

- Elementi di psicologia sociale e di comunicazione efficace per relazionarsi con i membri del gruppo
- Elementi di dinamica di gruppo al fine di favorire la partecipazione e la gestione dei conflitti
- Elementi di etica professionale per agire correttamente nello svolgimento del proprio lavoro e nelle relazioni con gli altri
- Tecniche di comunicazione efficace per relazionarsi con membri del gruppo, colleghi, vari attori sociali
- Tecniche per la facilitazione del lavoro di gruppo

Abilità/capacità

- Osservare e analizzare le dinamiche esistenti tra i membri del gruppo nel quale si interviene
- Favorire coesione, collaborazione interna, gestione dei conflitti e partecipazione alle attività da parte di tutti i membri del gruppo in relazione alla necessità di coinvolgimento dei vari attori
- Gestire efficacemente la comunicazione con/tra i membri del gruppo, i colleghi, altri operatori e stakeholders

Nel corso dell'anno il giovane viene incoraggiato ad aderire al percorso per la certificazione delle competenze con le modalità suggerite dall'Ufficio Servizio civile.

L'OLP e le figure di riferimento per il giovane

Il giovane in Servizio civile è a contatto con tutte le figure professionali che operano nel SSM. Viene affiancato principalmente dagli educatori che operano nelle attività di *fareassieme*. È prevista una collaborazione frequente anche con gli Esperti nel Supporto tra Pari (ESP), utenti e familiari che per storia personale hanno acquisito un sapere esperienziale che li mette in condizione di fornire delle prestazioni in diverse aree del SSM. L'OLP affianca i giovani per un tempo che va dalle 15 alle 25 ore settimanali, condivide gli stessi spazi (ufficio *fareassieme*) e questo permette di raccordarsi e confrontarsi costantemente, costruire insieme i contenuti per i social, progettare le attività di gruppo. L'OPL è presente in alcuni gruppi che coinvolgono i giovani e favorisce il confronto con i professionisti presenti nelle diverse attività. Rappresenta una figura che favorisce una riflessione sull'esperienza, incoraggia un "imparare facendo" ed è per il giovane una guida che lo accompagna nel corso dei mesi in una progressiva acquisizione di consapevolezza e competenza.

Nello specifico di questo progetto l'OLP opera nel SSM da 10 anni e mette a disposizione del giovane: l'esperienza a contatto con il mondo del disagio mentale, la capacità di instaurare una relazione d'aiuto con l'utenza, la capacità di gestire gruppi, la competenza nell'ambito del *fareassieme* (coproduzione di azioni di miglioramento del SSM, sensibilizzazione, promozione della partecipazione di utenti e familiari nella vita del SSM, l'esperienza nei progetti dell'Area abitare). Si tratta di un operatore appassionato di social e che può maggiormente facilitare lo sviluppo di queste modalità di comunicazione. L'OLP favorisce momenti di confronto e spazi di riflessione: spesso il contatto con il mondo del disagio porta i giovani ad interrogarsi e smuove aspetti emotivi che è importante esprimere e non trascurare. L'OLP segue lo sviluppo degli obiettivi in ogni sua fase, garantisce un'iniziale conoscenza del SSM e della sua utenza, una graduale attivazione nelle attività previste dal progetto e una progressiva valorizzazione delle sue capacità/ specificità.

Di seguito lo schema dei diversi operatori presenti nell'Area del *fareassieme* che affiancheranno il giovane.

<ul style="list-style-type: none"> • 1 operatore SSM 	<ul style="list-style-type: none"> • Educatore professionale, coordinatore dell'Area del <i>fareassieme</i> opera nelle attività di sensibilizzazione, nella rivista Liberalamente, nella valorizzazione della partecipazione di utenti e familiari, nel progetto FARE (Formarsi Assieme Responsabilmente), nel coinvolgimento di volontari, nella promozione e supervisione delle attività di gruppo organizzate dal <i>fareassieme</i>. Organizza e conduce gruppi per la gestione dell'ansia, della depressione, di recovery per ragazzi giovani.
<ul style="list-style-type: none"> • 1 operatore II Cerchio fareassieme onlus 	<ul style="list-style-type: none"> • Educatore coinvolto nei Percorsi di Cura Condivisi, nell'attivazione e conduzione di gruppi sui temi della recovery, nelle attività di sensibilizzazione rivolte agli studenti e alla cittadinanza.
<ul style="list-style-type: none"> • 1 operatore II Cerchio fareassieme onlus 	<ul style="list-style-type: none"> • Educatore coinvolto nell'attivazione di progetti e gruppi sui temi della recovery, nel progetto FARE, nell'organizzazione di attività sportive, nel coinvolgimento di utenti e familiari, nelle collaborazioni con i volontari attivi nel SSM, nella conduzione di gruppi su temi diversi.
<ul style="list-style-type: none"> • ESP 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 ESP attivi nell'accoglienza all'interno delle sale d'aspetto, ma anche i numerosi ESP coinvolti in progetti di sensibilizzazione.
<ul style="list-style-type: none"> • 1 operatore amministrativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Operatore che collabora alla rivista Liberalamente per quanto riguarda la raccolta dei testi e la promozione delle attività del <i>fareassieme</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 1 cittadino attivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Cittadino attivo nella rivista Liberalamente come caporedattore della rivista, con una lunga esperienza come giornalista: darà il suo contributo nella scelta di strategie comunicative efficaci.

La formazione specifica

La formazione specifica è articolata in un percorso della durata complessiva di 60 ore.

Le prime giornate sono dedicate alla prima parte della formazione specifica, strutturata come segue:

- L'utilizzo di un approccio al mondo del disagio mentale libero da pregiudizi attraverso un intervento del gruppo "Giù la maschera" che prevede la visione di 2 film e le testimonianze di utenti e familiari esperti. Avvicinarsi al mondo del disagio mentale attraverso le parole di chi ha vissuto il disagio ed è riuscito a fare un percorso positivo verso il benessere, rappresenta un importante contributo a un approccio libero da pregiudizi (4 ore)
- La formazione alla sicurezza (4 ore)
- La conoscenza di Centro Diurno, Centro salute mentale, Équipe territoriale e Reparto ospedaliero attraverso incontri con operatori del Servizio che ne illustrano l'organizzazione e le attività. Sono previste delle visite guidate agli spazi di queste aree (6 ore)
- La conoscenza della Casa del Sole attraverso 2 giornate di permanenza nella struttura (12 ore)
- La conoscenza dell'approccio del *fareassieme* attraverso incontri con operatori ed utenti e la partecipazione ad alcune attività di gruppo (4 ore)

Nel corso dell'anno sono previste delle attività formative che trattano i seguenti argomenti:

- volontariato e cittadinanza attiva attraverso incontri con volontari all'interno del SSM (2 ore)
- conoscenza di base della salute mentale partecipando a incontri che affrontano i seguenti temi: i disturbi d'ansia, la depressione, il disturbo bipolare, i disturbi di personalità, la psicosi, il progetto

- Invito alla vita (prevenzione del suicidio). A questi incontri intervengono sia professionisti che spiegano la problematica trattata sia utenti e familiari che portano la propria esperienza (12 ore)
- tecniche di comunicazione, attraverso incontri con operatori del *fareassieme* e con la giornalista responsabile di Liberalmente (3 ore)
- facilitazione e conduzione di piccoli gruppi attraverso incontri con operatori del *fareassieme* che creano una riflessione sui gruppi a cui i giovani partecipano e offrono una supervisione sui gruppi da loro facilitati (11 ore)
- coproduzione (costruzione di progetti in maniera condivisa) ed esperienze di protagonismo di utenti e familiari: sono temi che vengono approfonditi nella partecipazione a diversi tavoli di lavoro già attivi e nel confronto con l'OLP e gli operatori del *fareassieme* (2 ore)

A esclusione degli incontri sul disagio mentale che prevedono una modalità di lezione frontale, i temi vengono trattati soprattutto con forme di apprendimento partecipate che permettono ai giovani di essere attivi, in modo da riuscire ad accostare i contenuti teorici all'esperienza pratica. Viene data la possibilità di partecipare a incontri già previsti per operatori, ESP o per la cittadinanza spesso coprodotti da utenti, familiari, operatori e cittadini.

Sono previsti momenti di confronto informale a cadenza settimanale con l'OLP e gli operatori dell'Area del *fareassieme* per definire il calendario delle attività e per fare il punto sull'andamento del progetto e su eventuali aspetti emotivi relazionali: viene lasciato spazio alle proposte migliorative. Sono previsti momenti durante l'anno (3-4) di confronto con altri giovani in Servizio Civile presenti nel SSM impegnati in altri progetti per confrontarsi sul loro ruolo all'interno del mondo del disagio mentale e su temi di cittadinanza attiva: l'obiettivo è condividere l'esperienza, confrontarsi e sostenersi rispetto alle difficoltà, rielaborare quanto appreso, mettere a fuoco ulteriori bisogni formativi non contemplati dalla formazione specifica. Si tratta di incontri facilitati dagli OLP dei diversi progetti, che intendono offrire un'ulteriore occasione di formazione e crescita personale.

Il monitoraggio

Il monitoraggio viene portato avanti secondo il seguente schema:

- il giovane si impegna a compilare la scheda di monitoraggio mensile;
- incontro mensile dei giovani con l'OLP ed eventualmente gli operatori coinvolti, durante il quale si verifica l'andamento del mese precedente partendo dalla scheda redatta dal giovane e utilizzando le osservazioni degli operatori coinvolti. L'incontro mensile mette a fuoco le capacità acquisite, le modalità per affrontare le difficoltà emerse o i possibili conflitti, l'andamento del progetto, il raggiungimento degli obiettivi;
- l'OLP compila la scheda di monitoraggio mensile;
- l'OLP compila la scheda di monitoraggio del progetto a fine del percorso, mettendo a fuoco il raggiungimento degli obiettivi e il contributo dato dai giovani;
- per ogni giovane l'OLP compila un report conclusivo dell'attività svolta, che tenga conto del diario redatto dai giovani e degli incontri di monitoraggio.

Risorse impiegate

Il SSM dal 2009 mantiene una convenzione con l'associazione "AMA salute mentale" e "La Panchina", che le vede partner nella gestione della residenzialità, nella promozione della mutualità e del *fareassieme*, nella promozione delle attività di utenti familiari ESP. Da febbraio 2019 le due associazioni si sono fuse in un'unica associazione: "Il Cerchio fareassieme onlus". Parte delle risorse umane previste dal progetto appartengono a questa associazione.

L'Area del *fareassieme* dispone di spazi grandi: l'ufficio è molto ampio e l'Area dispone di una sala gruppi dedicata. Oltre a questa è possibile utilizzare altre 4 sale riunioni dotate di video collegamento e una piccola palestra.

Altre risorse strumentali sono: 2 pc con collegamento internet, intranet e stampante, un tablet con collegamento internet, un videoproiettore, un televisore, pulmino 9 posti, 3 automobili.

Nelle sedi dell'Azienda Sanitaria sono fruibili al bisogno: un'aula multimediale, un auditorium, aule formative diverse. È possibile inoltre avere libero accesso alla biblioteca scientifica dell'ospedale "S. Chiara" di Trento.