

Natascia Curto  
Daniela Gariglio



✠  
**i FONDA  
MENTALI**

☆ per la progettazione  
**PERSONALIZZATA**  
e **PARTECIPATA**

↓  
Guida pratica per lavorare  
nella cornice dei diritti



Erickson

# STIMOLA LA PROGETTUALITÀ DELLA PERSONA



IL LAVORO SOCIOEDUCATIVO  
NON SI MUOVE NEL VUOTO

COSTRUISCI «SU MISURA»

**P**er ovviare al rischio che una persona, senza un supporto professionale, rimanga esclusa dal mondo di tutti, priva di una vita piena e soddisfacente, occorre attuare una progettazione personalizzata partecipata.

Lo strumento non è nuovo ai servizi socioeducativi, ma in questo volume le autrici desiderano ampliare l'orizzonte culturale e di senso, disegnando, attraverso proposte pratiche e concrete, la strada per l'attuazione del diritto a vivere in una società che sia davvero di tutti.



Se, costruendo un progetto,  
pensi che sarebbe utile nella tua vita  
o in quella di una persona a te cara,  
stai procedendo nel verso giusto.



€ 19,90



9 788859 103853 51

www.erickson.it



# Indice

## **LA PROGETTAZIONE PERSONALIZZATA PARTECIPATA** ..... 7

Cos'è la progettazione personalizzata e partecipata ..... 8

Da dove arriva ..... 34

## **COME SI ATTIVA** ..... 53

Pronti a partire! ..... 54

Prima di incontrarsi - Tre condizioni da ricercare ..... 61

Dall'incontro al progetto ..... 71

## **SCRIVERE E ATTUARE IL PROGETTO** ..... 89

Stabilire gli obiettivi ..... 90

Programmare e attuare il lavoro nei contesti ..... 98

Programmare e attuare il lavoro con la rete ..... 109

Monitoraggio ..... 121

## **COME DEVONO ESSERE I SERVIZI PERCHÉ SI POSSA PROGETTARE COSÌ** ..... 131

Il sistema dei servizi: non ci perdiamo! ..... 132

Avviare la progettazione nei servizi ..... 149

Cominciamo? Un'idea da ogni lato... ..... 160



**LA PROGETTAZIONE  
PERSONALIZZATA  
PARTECIPATA**

# Cos'è la progettazione personalizzata e partecipata



## TRECENTO PAROLE PER INIZIARE

**C**i sono alcune situazioni in cui una persona, senza un supporto di tipo professionale, rischia di rimanere esclusa dal **mondo di tutti**, priva di una **vita piena** e soddisfacente o ai margini della **cittadinanza**.

La progettazione personalizzata partecipata è uno strumento che si usa in ambito socioeducativo **per individuare e costruire i sostegni, le modifiche dei contesti e gli interventi necessari a contrastare queste situazioni**.

- È una forma di progettazione perché guarda verso il futuro, diventando una sorta di infrastruttura del progetto di vita.
- È personalizzata perché è ritagliata su ciascuno: nasce nel suo contesto quotidiano, segue i suoi desideri, le sue aspirazioni, le sue priorità, le sue caratteristiche e preferenze.
- È partecipata perché è costruita attivamente e fattivamente insieme alla persona che ne è titolare.

Nessuna delle parole che compongono l'espressione "progettazione personalizzata partecipata" è una novità: i servizi socioeducativi progettano – e in molti spiegano come farlo – da tantissimi di anni. **Il progetto personalizzato partecipato, tuttavia, si configura come uno strumento operativo completamente nuovo rispetto alle direttrici consolidate di progettazione.**

I modelli classici di progettazione socioeducativa, infatti, tendono a disegnare un assetto di interventi di tipo riabilitativo-compensativo e/o addestrativo-formativo per la persona in difficoltà: è lei che deve imparare, formarsi, cambiare per migliorare le sue condizioni e il progetto serve per guidarla a farlo.

Diversamente, il percorso di progettazione personalizzata partecipata serve a **definire in concreto i processi sociali, culturali e materiali** (e i conseguenti sostegni) che consentono a ciascuno di realizzare il proprio progetto di vita non (o non soltanto) attraverso il miglioramento delle proprie dotazioni danneggiate ma attraverso l'**individuazione dei supporti** via via necessari. In questo senso si può affermare che tale progettazione avviene attraverso modalità **deistituzionalizzanti**.

Filo rosso

## LA DESITITUZIONALIZZAZIONE NELLA PRATICA DEL PROGETTARE

La progettazione personalizzata partecipata nasce e si sviluppa radicandosi nel sistema di pensieri, conoscenze e movimenti sociali volti alla desitituzionalizzazione: con la chiusura dei manicomi, delle scuole speciali, degli orfanotrofi nascono i servizi entro cui operiamo (e progettiamo) oggi. Si passa da un lavoro sostanzialmente di custodia, il cui principale strumento sono i luoghi – che contengono e, nella migliore delle ipotesi, indirizzano e addestrano le persone – a un lavoro di accompagnamento e sostegno dentro un sistema di servizi in cui il principale strumento è proprio il progetto. Ma per deistituzionalizzare non basta chiudere i luoghi brutti (i manicomi, i grandi istituti) perché istituzionalizzare non significa far abitare una persona in un posto brutto: istituzionalizzare è sostanzialmente un modo per «circoscrivere l'altro, per segnare i confini oltre i quali non gli si permette di agire», quindi non riguarda dove la persona abita, ma quali supporti le sono forniti per condurre il tipo di vita che desidera. Negli ultimi 30 anni si sono realizzati dei nuovi servizi privi del degrado e della feroce violenza del manicomio ma ancora, ogni volta che si progetta, si è esposti al rischio di riprodurre – proprio nel progetto – le forme più sottili dell'istituzionalizzazione. Per esercitarci a vedere le pratiche istituzionalizzanti nei progetti, proprio come avviene quando c'è molta luce e bisogna adattare lo sguardo, dobbiamo costruire i nostri progetti guardando fuori, nel mondo di tutti, nel mondo che abitiamo. Cosa avviene fuori dall'istituzionalizzazione? Quali sono i gesti, le azioni, le scelte, le opportunità che persone, famiglie e operatori

mettono in campo fuori dai contesti segreganti? Fuori dall'istituzionalizzazione avviene che le persone diventano cittadini. Un cittadino è tale perché vive e determina la sua quotidianità immerso in una dinamica contrattuale in cui ciò che sceglie, esperisce e attraversa è, come per tutte e tutti, frutto di una contrattazione continua con altri soggetti, a prescindere dalla misurazione delle sue caratteristiche e dalle sue capacità. Un cittadino libero è una persona che in questa contrattazione ha l'ultima parola. Nella progettazione personalizzata partecipata abbiamo questo obiettivo come fine ultimo da raggiungere: Il ruolo degli operatori – e dei servizi – è supportare la pratica quotidiana della vita deistituzionalizzata.

Fare progettazione personalizzata partecipata significa **disegnare una mappa che segna la strada per l'attuazione del diritto al vivere pienamente nella società di tutti**: una mappa **ampia**, poiché comprende ogni aspetto della vita e, allo stesso tempo, **specifico** poiché contiene indicazioni concrete e situate per raggiungere ogni luogo desiderato (casa, lavoro, famiglia, inclusione sociale). Proprio perché si tratta di una mappa, la progettazione personalizzata partecipata non può definire la mera erogazione di un servizio, che infatti non costituisce mai l'esito di questo tipo di progettazione. Al contrario, la mappa riguarderà il dipanarsi della vita di quella persona all'interno della comunità locale in cui sceglie di trascorrere l'esistenza.



## PERSONAGGI E INTERPRETI: CHI LA FA PER CHI?

**L**a progettazione personalizzata partecipata è uno **strumento universale**: con i necessari adattamenti si potrebbe usare per supportare chiunque. Anche l'operatore che la promuove potrebbe essere al posto della persona

che è sostenuta. Spesso, mentre la imparano, gli operatori, magari a mo' di battuta, lo dicono proprio: «Servirebbe a me!».

*Se, nel momento in cui lavori per costruire il progetto, pensi che un simile processo di accompagnamento sarebbe utile nella tua vita o nella vita di qualcuno che ti è caro significa che stai procedendo nel verso giusto.*

Ma perché ci sembra così utile, così applicabile anche alle nostre vite? La progettazione personalizzata partecipata nasce come **modalità operativa concreta**: per questa ragione **non utilizza sistemi di classificazione, di valutazione delle difficoltà, delle autonomie, dei gradienti di differenza**. Suddividere le persone in categorie (per esempio in categorie di disagio, come la classica suddivisione tra tipologie di “utenza”), misurarne in vario modo le prestazioni – autonomie, competenze etc. – magari facendolo fuori dai contesti reali della vita, attraverso scale e check list, non serve per fare progettazione personalizzata partecipata.

Non serve perché poi, nella vita vera dove la progettazione deve agire per sostenere la persona, le situazioni non sono mai divise e organizzate nel modo in cui suggeriva la check list, le cose succedono sempre in condizioni di contesto piene di variabili, con tanti attori, in diversi luoghi che fanno da scenario e con uno sviluppo nel tempo. La progettazione personalizzata partecipata nasce proprio per **lavorare con** (e non “nonostante”!) **tutte le variabili**, coinvolgendo tanti personaggi, nei luoghi variegati e complicati della vita di tutti. È per questo che gli operatori finiscono per pensare che potrebbe servire anche a loro: perché la sentono autentica, plastica e reale, come la loro vita, non costruita “a tavolino”.

Ma la progettazione personalizzata partecipata non nasce

per sostenere le vite degli operatori: **nasce per essere usata in quelle situazioni – e ce ne sono tantissime – in cui l'accesso alla piena cittadinanza e alla piena inclusione è ridotto, ostacolato, diminuito, deficitario.** Si tratta di situazioni – chi lavora in ambito socioeducativo ne fa esperienza ogni giorno – che non sono **mai a una sola dimensione**: non c'è mai una sola caratteristica della persona – o del contesto – che genera l'esclusione. A volte accade persino che la stessa situazione personale sia caratterizzata da più o meno esclusione se si esperisce in contesti diversi (pensiamo a essere un anziano non autosufficiente nei palazzoni alla periferia di una grande città o in una grande casa al centro dell'azienda agricola di famiglia); altre volte le difficoltà che si incontrano nell'esistenza possono produrre delle catene di eventi che fanno precipitare la persona da una categoria all'altra (disoccupazione, perdita della casa, disfacimento dei legami sociali e familiari, problemi di salute mentale...). Accade che una persona si trovi all'incrocio di diverse direttrici di differenza (pensiamo a una persona con disabilità motoria che attraversa l'esperienza della sofferenza mentale mentre è senza dimora) oppure può accadere che lo stesso elemento che porta problematicità sia anche la risorsa che consente alla persona di sopravvivere (ad esempio una rete di mutuo soccorso in uno stabile occupato).

### PAROLE, PAROLE, PAROLE

#### **Intersezionalità**

Le situazioni e le caratteristiche delle persone che incontriamo sono intrecciate. Identità ed esperienza quotidiana non solo sono composte da tante parti che si sviluppano in seguito a tanti accadimenti, ma il modo in cui ciascuna parte si disegna è collegato con le altre. Le caratteristiche delle persone si intrecciano, si mescolano, vengono influenzate le une dalle altre: essere una persona con disabilità, una donna, una persona razzializzata, non sono direttrici parallele nelle vite delle persone, ma condizioni che si modellano a vicenda.

Si tratta di un'affermazione che appare in prima battuta condivisibile ma che poi, quando va utilizzata nella pratica del progettare, diventa qualcosa per cui tendiamo a

dire «sono anche d'accordo, ma ora non posso occuparmene».

L'intersezionalità serve proprio a questo: ad avere nella propria scatola degli attrezzi di educatori un concetto, una categoria analitica, che ci consenta di vedere qualcosa che altrimenti non vedremmo. L'intersezionalità dunque non è una caratteristica a sé - «quella persona è intersezionale» - ma è uno strumento analitico. Per capire come possiamo utilizzarla per progettare, proviamo a riflettere su che cos'è uno strumento analitico (lo sappiamo tutti ma proviamo a ripercorrerlo). Partiamo dagli strumenti di misurazione: uno strumento di misurazione è qualcosa che serve a farci conoscere una data proprietà della materia: il termometro ci fa conoscere la temperatura di un oggetto, il metro la lunghezza, la bilancia il peso. È noto a tutti, in modo intuitivo e fin dall'infanzia, che non è lo strumento che crea la caratteristica: ci permette solo di vederla. Se un oggetto pesa tre chili, li pesa in ogni caso: sia se abbiamo con noi una bilancia per scoprirlo sia se non l'abbiamo. Allo stesso tempo, se non abbiamo uno strumento di misurazione adatto non possiamo analizzare quella caratteristica: se non avessimo mai visto né sentito parlare del termometro e ci chiedessero di misurare la temperatura della nostra scrivania, non sapremmo proprio cosa rispondere e forse risponderemmo che... la nostra scrivania non ha una temperatura!

Gli strumenti analitici hanno scopi simili agli strumenti di misurazione, ma funzionano in un modo più articolato per due ragioni: uno, non guardano solo «quanto ce n'è» (quanto è caldo, freddo, pesante...), ma guardano anche «da cosa è composto» e, due non guardano solo i singoli pezzi, ma anche il modo in cui questi interagiscono e reagiscono tra loro. Conosciamo - o almeno abbiamo sentito parlare di loro! - gli strumenti analitici per gli oggetti concreti: per analizzare il sangue o la composizione di un terreno ci serviamo di strumenti e macchinari in grado di scomporre gli elementi che li formano e osservare le interazioni tra questi. Anche lo strumento analitico non crea la composizione del sangue o di un terreno ma la rivela. Se non lo avessimo a disposizione la composizione sarebbe la stessa, semplicemente noi non saremmo in grado di riconoscerla.

E per le strutture sociali? Quando analizziamo fenomeni sociali, esistenze, comunità funziona allo stesso modo: abbiamo bisogno di strumenti analitici, cioè di strumenti che ci facciano vedere da cosa è composto un certo fenomeno sociale e come le sue componenti interagiscono tra loro. L'intersezionalità è questo: uno strumento analitico. Si tratta di un insieme di idee, parole e forme del pensiero che ci fanno da lente e ci consentono di osservare il funzionamento di sistemi sociali e vederne certe caratteristiche, osservare certi fenomeni.

L'intersezionalità nasce proprio in questo modo: quando Kimberlé Crenshaw, una giurista statunitense, per prima alla fine degli anni '80 osserva che il fenomeno sociale della discriminazione razziale e quello della discriminazione di genere in realtà interagiscono in un modo particolare, che risulta invisibile con le categorie analitiche che abbiamo. La sua osservazione all'inizio è molto semplice: studiando le cause legali intentate per discriminazione, nota che tutte quelle per discriminazione razziale riguardano uomini neri e studiando le cause per discriminazione di genere osserva che riguardano tutte donne bianche. E le donne nere? Le donne nere stanno all'incrocio (all'intersezione appunto) delle due direttrici di discriminazione: ma questo incrocio è un punto cieco per le teorie e i pensieri dell'epoca, è un punto in cui nessuno guar-

da. Per mettere luce su questo punto, per vederlo bene, c'è bisogno di un nuovo strumento, una nuova categoria analitica: così nasce l'intersezionalità. Crenshaw la vede perché lei si trova proprio a quell'incrocio, a quell'intersezione, essendo una donna nera. A oggi l'intersezionalità è una categoria analitica di cui si è scritto tanto, ed è importante padroneggiarla per poterla usare nella quotidianità quando si progetta. C'è un disegnetto semplice che si può fare, magari proprio mentre si parla della persona in équipe (invece di disegnare i cubi o prendere noiosi appunti che non rileggeremo mai). Mano a mano che la descrizione di una persona prende corpo, si può disegnare questo incrocio: quante e quali sono le direttrici di discriminazione che colpiscono la sua vita? Alla fine, tutte queste strade si intersecheranno in un punto: è il punto in cui si trova la persona che dobbiamo accompagnare. È probabilmente un punto differente rispetto a quello dove ci troviamo noi, un incrocio di direttrici differenti. Da lì, proprio come è accaduto a Crenshaw, probabilmente si vede qualcosa che noi non vediamo, o se si osservano le stesse cose queste rivelano un'altra forma. E ora possiamo partire a lavorare, proprio domandandoci: queste forme, queste esperienze, queste categorie che servono per vederli che posto hanno nel nostro progetto? Di quali strumenti, accorgimenti, metodologie abbiamo bisogno per vederli meglio, per renderli parte integrante della nostra progettazione? Eccoci pronti a lavorare con una progettazione personalizzata partecipata intersezionale!

**Suddividere, classificare, ripartire** – per “tipologie di disagio”, per livelli di gravità o cronicità, per aree sanitaria, sociale, legale... – è allettante all'inizio perché ci sembra di fare ordine, di poter descrivere con parole solide e assolute le situazioni complicate (e spesso dolorose!) che incontriamo come operatori: situazioni che sfuggono, che sentiamo scivolarci tra le mani. Allora ci viene da pensare che, se le classificheremo ben bene, potremo aiutare meglio la persona che abbiamo davanti.

Ma poi, all'atto pratico, quando proviamo ad agire per sostenere quella persona, ci accorgiamo che nessuno dei servizi e degli aiuti messi in campo a partire dalle nostre valutazioni funziona davvero per consentirle di **riappropriarsi della sua esistenza**, oppure che qualcosa riesce a funzionare, ma non per tanto tempo. Questo avviene, primariamente, perché le altre dimensioni, che sulla carta erano separate, che erano nell'altra tabella o nell'altra pagina dell'*assessment*, nella realtà si mischiano, intervengono, confluiscono, complicano le cose. **La realtà delle vite**

**delle persone complica le cose**, paralizzandoci quando abbiamo provato ad accompagnarla con strumenti che richiedono di semplificarla, spezzettarla per inserirla nelle aree di lavoro o in una filiera di servizi già confezionati. **La progettazione personalizzata partecipata nasce proprio per superare questa difficoltà**, per offrire un nuovo strumento che consenta di superare questo blocco, che spesso fa sentire agli operatori sociali che il loro lavoro “va a vuoto”.

Anche se si può usare per tutti, ci sono alcune aree in cui la progettazione personalizzata partecipata, negli ultimi anni, ha ricevuto un maggiore impulso a svilupparsi.

- Una prima spinta in questo senso è stata data da un **documento internazionale che**, in un modo un po' atipico per questo genere di documenti, **ha avuto effetti pratici molto grandi**. Si tratta della *Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità* (CRPD) ratificata dall'Italia nel 2009: quindici anni di elaborazioni e sperimentazioni hanno portato la comunità degli operatori che attuano la progettazione personalizzata partecipata alla luce della CRPD a disporre di un set molto ampio di strumenti, modalità operative, strategie e esperienze, che ad oggi si possono usare anche per persone che non vivono l'esperienza della disabilità.

# Pronti a partire!

**I**l nostro viaggio nella progettazione personalizzata continua: se nella sezione precedente abbiamo visto cos'è e quali principi culturali porta al suo interno, ora passiamo a rispondere alla domanda che sicuramente vi sarete fatti arrivando fin qui:

*Ma come si mette in atto?*

Iniziamo con il ricordare che la progettazione personalizzata e partecipata è un **processo**, che viene attivato dagli operatori **dal primo momento di incontro** con la persona e la sua famiglia ma che continua **ogni giorno**, attraverso l'atteggiamento, lo sguardo e la postura che essi mettono in campo.



## PENSARE PER FARE

Una reazione chimica 

Iniziamo a progettare in modo personalizzato e partecipato con un'immagine: siete in laboratorio e dovete avviare una reazione chimica. Si tratta di una reazione che dovrà durare per tutto il tempo in cui durerà il progetto, quindi avete bisogno di tre cose: elementi che reagiscono bene tra loro, le giuste modalità e tempi per combinarli e la certezza di non inserire elementi che spengano la reazione.

I primi elementi che doserete all'interno del vostro

becher sono estremamente importanti e da mantenere attivi per tutto il tempo del vostro esperimento: si tratta di *capacitazione e personalizzazione*.

La capacitazione si aggiunge e si attiva ogni qualvolta che la persona ha l'autentica opportunità di scegliere. L'autentica opportunità di operare scelte nella propria esistenza non è un optare tra due possibilità - vuoi a pranzo l'agnello o il merluzzo? - ma è potersi calare in diverse situazioni esistenziali, provare strade, ripensarci, capire di essersi sbagliati, procedendo per costruire la vita che si desidera sulla base delle proprie preferenze e aspirazioni.

La personalizzazione si attiva e si aggiunge ogni qualvolta un'idea, una soluzione, un adattamento sono ritagliati precisamente sulla persona, non solo in un'ottica di "compensazione" di quello che non riesce a fare, ma sulla base del complesso delle sue caratteristiche.

Gli elementi che bisogna evitare, invece, quelli che spengono la reazione, sono quelli che in linguaggio tecnico si chiamano *elementi di disempowerment*.

Scrivere una relazione sulla persona che lei non può leggere, avere una parte della documentazione del progetto a cui non può accedere, porla davanti a scelte non autentiche - «Se vuoi puoi avere l'assistenza domiciliare per due ore a settimana oppure, se ti serve l'assistenza 24 ore, puoi scegliere la struttura» -, nominarla sulla base di una caratteristica selezionata dall'operatore (l'alunno H, quelli del penale, un senza dimora...), proporle attività sulla base di una certa caratteristica e non delle sue preferenze, sono alcuni (ma ce ne sono molti altri) tra i più diffusi elementi che spengono la reazione chimica. Significa che la capacitazione e la personalizzazione, quando vengono a contatto con gli elementi di disempowerment, smettono di funzionare: il progetto si blocca.

Viceversa, più gli elementi che reagiscono bene insieme

vengono aggiunti e mantenuti attivi, più la reazione va da sé: sprigiona calore ed energia, è questa energia che fa procedere il progetto verso gli obiettivi che insieme si saranno stabiliti. Con questa immagine in mente, proseguiamo.

Seguendo la metafora della scheda, quindi, **i primi principi attivi che inseriremo sono la capacitazione e la personalizzazione**, da mettere fin dal primo incontro in grande quantità.



## LA CAPACITAZIONE

**C**on il termine **capacitazione** vogliamo riferirci al concetto come definito da Danilo Dolci, cioè «un processo in cui persone o gruppi che si trovano in una situazione di impotenza apprendono modalità di pensiero e azione che permettano loro di agire per soddisfare i propri bisogni fondamentali e incamminarsi lungo un processo di sviluppo: chi non aveva potere lo acquisisce, o meglio scopre di possederlo».

*Fermiamoci un attimo su questa definizione cercando di renderla operativa: che cosa ci dice?*

Innanzitutto **ci dice che cos'è: la capacitazione è un processo**, si tratta quindi di qualcosa che avviene nel tempo, non frutto di un atto singolo. Per riuscire a mettere in campo concretamente la capacitazione è importante comprenderne la dimensione di dinamicità. Per questo non ha tanto senso domandarsi se una persona è o non è *capacitata*, quanto piuttosto se una nostra azione, scelta, modalità sono *capacitanti*.

Dopo averci detto che cos'è, **la nostra definizione ci dice chi riguarda: la capacitazione riguarda persone e gruppi in situazione di impotenza.** Questa affermazione a livello operativo ci dice due cose:

1. La capacitazione non è un processo che si attiva necessariamente a livello individuale.
2. La capacitazione non è un processo che riguarda le competenze (o le “capacità”, come il nome potrebbe portarci a pensare) ma il potere.

Che potere? Lo dice la definizione! **Il potere di agire per soddisfare i propri bisogni e incamminarsi lungo il processo di sviluppo ed emancipazione** (che è proprio il percorso sostenuto dalla nostra progettazione!).

Questa definizione ci dice, quindi, una cosa importante rispetto agli indicatori del nostro progetto: **il progetto sta riuscendo in modo efficace se la persona che sosteniamo, durante e dopo il nostro intervento, ha più potere sulla sua vita rispetto a quanto ne aveva prima.** Stiamo parlando, dunque, di un processo di riappropriazione del potere di determinare le direzioni della propria vita, non di un generico percorso “di autonomia” o “di inclusione sociale”.



## LA PERSONALIZZAZIONE

**P**ersonalizzazione significa che è la persona a stabilire dove andare, anche cambiando direzione senza che sia necessaria una giustificazione per farlo, su una base di uguaglianza con gli altri. Pensate a voi stessi. Come avete fatto ad arrivare a fare quello che fate? Probabilmente già da molto giovani avete cominciato a immaginarvi nel futuro, a progettare possibili strade. Probabilmente **alcune le ave-**

**te tentate, in alcune occasioni avrete cambiato idea e avrete ricominciato a progettare. Avrete senz'altro fallito e altrettante volte sarete riusciti; avrete inserito nuove strade da esplorare, nuovi desideri da progettare.**

Questo è esattamente quello che ogni persona libera e adulta fa: personalizza il suo percorso di vita, tentando, riuscendo e sbagliando; ha la possibilità di decisione su di sé, indipendentemente dalle sue caratteristiche.

C. Tarantino,  
*Il sintagma  
incompiuto.  
Dialettica tra vita  
indipendente e  
segregazione di fatto  
delle persone con  
disabilità in Italia.*  
In M. Terraneo  
e M. Tognetti  
Bordogna (a cura  
di), *Disabilità e  
società. Inclusione,  
autonomia,  
aspirazioni*, Franco  
Angeli, Milano 2021

### VITA INDIPENDENTE = DIRITTO DI SBAGLIARE

Scrivi Ciro Tarantino: «Vita indipendente è avere la possibilità di sbagliare. In essenza, la vita indipendente è proprio un diritto all'errore. La vita indipendente è, dunque, la disponibilità di una compossibilità».



## PERSONALIZZAZIONE E CAPACITAZIONE, INSIEME

**M**a come si garantiscono personalizzazione e capacità insieme? Quali sono le azioni che possiamo compiere e i dettagli a cui stare attenti per personalizzare il nostro operato?

Alcuni punti chiave:

- Partire dalle **aspirazioni** e dai **desideri** della persona.  
Lo vedremo nella prossima sessione, ma il principio basilare della progettazione personalizzata e partecipata è quello di costruire ogni azione a partire dalle scelte della persona e dagli obiettivi che si pone per la sua libera esistenza.
- Costruire **opportunità** nel mondo di tutti.  
Non esiste personalizzazione se quanto desiderato con-

duce a percorsi pensati per persone che hanno determinate caratteristiche.

Se ci riflettiamo pensando a noi, fa sorridere: vi immaginate appartamenti per persone con i capelli ricci, palestre per chi porta gli occhiali, ristoranti in cui lavorano solo persone con gli occhi verdi? Nessuna nostra caratteristica limita le strade che possiamo prendere o il numero di opportunità di vita tra cui scegliere.

- Fornire i **sostegni** necessari a consentire la **partecipazione** al pari degli altri.
- Il diritto di partecipazione deve essere garantito: non *indipendentemente* da quelle che sono le tue caratteristiche e la tua condizione di gravità o cronicità, ma a *prescindere* da ogni tua caratteristica.

**Perché questo sia possibile, è necessario progettare sostegni e adattare situazioni in modo che la persona possa accedere al diritto.** Procedere con una revisione costante di quanto messo in atto... perché tutto nella vita può cambiare.

Personalizzare significa seguire le numerose traiettorie che si possono incontrare lungo il percorso. Immagino che molti possano dire, pensando alla loro esistenza, di aver cambiato corso di studio dopo averne intrapreso uno di cui inizialmente si era sicuri o di aver deciso in pochissimo tempo di trasferirsi in una nuova città. **Lavorare in modo personalizzato richiede di accompagnare le persone in ogni cambio di programma, senza alcun giudizio, ma unicamente rimuovendo barriere e modificando i sostegni di cui hanno bisogno per intraprendere la nuova strada.** La revisione è necessaria anche quando non cambia la strada da percorrere, ma cambiano le barriere che si incontrano: pensiamo all'esempio sul diritto di voto fatto precedentemente.

Vedi p. 47

Per mettere in atto la progettazione personalizzata partecipata, l'operatore deve essere **enzima** di questo processo: significa che non ne è l'unico attore, ma anche che può

agirvi intenzionalmente in modo mirato e professionale, accelerando i risultati.

I modi attraverso cui l'operatore può agire sul processo di capacitazione sono molteplici: attraverso una postura, il linguaggio, l'atteggiamento. Si tratta di modalità specifiche, che richiedono un po' di allenamento e su cui non è semplice lavorare: la progettazione personalizzata partecipata è un lavoro ad alta professionalizzazione! Un solo testo non può fornire tutte le competenze per l'operatore, ma possiamo sicuramente offrire alcune condizioni di base, verso cui tendere e da ricercare nel mettere in campo il proprio lavoro quotidiano.

## Esercizio individuale

### STA FUNZIONANDO?

Trova i segnali dell'attivazione della personalizzazione della capacitazione in questo breve racconto.

Camilla è l'operatrice che ha cominciato da 6 mesi a supportare Veronica nel suo progetto di vita personalizzato e partecipato. Veronica è una giovane donna di trent'anni che ha come piano per la sua vita trovare un lavoro stabile e frequentare un corso di ballo, una sua passione fin da bambina che non è mai riuscita a realizzare.

Camilla nelle prime settimane di conoscenza ha raccolto i desideri di Veronica, i suoi obiettivi attuali e le strade che avrebbe voluto percorrere durante un incontro in un bel caffè del centro della città in cui vivono.

Nei 6 mesi successivi Camilla ha lavorato per cercare delle possibilità lavorative per Veronica, ma soprattutto per favorire la partecipazione a un corso di hip-hop organizzato in un'associazione culturale giovanile che ha sede in un quartiere molto frequentato della città. È stato un lavoro molto intenso: Camilla ha fatto molti incontri con i responsabili dell'associazione, con gli insegnanti di ballo e con gli altri corsisti; ha preparato con gli insegnanti sequenze che permettessero a Veronica di partecipare al pari degli altri e monitorato con loro che ogni adattamento fosse sempre efficace.

Veronica ha sempre frequentato il corso, ha fatto amicizia con altri corsisti e con due in particolare si organizza per andare al corso, con passaggi in macchina che le consentono di non chiedere ai suoi familiari.

Sono passati 6 mesi e Veronica ha chiesto a Camilla un incontro per parlare del suo progetto di vita.

Veronica si presenta all'incontro con il suo progetto, scritto insieme a Camilla, con molte note e segni di cancellature. Veronica spiega a Camilla che ha deciso di focalizzarsi sulla ri-

cerca di un lavoro perché ha saputo che molti dei suoi nuovi amici del corso di ballo stanno comprando casa e anche a lei piacerebbe, ed è possibile solo avendo un lavoro. Camilla prende appunti, scrivendo ogni parola pronunciata: «Certamente, mettiamo giù insieme le azioni da svolgere subito per cercare un lavoro».

Veronica fa un momento di silenzio e poi aggiunge: «Ho anche pensato che vorrei smettere il corso di hip-hop, perché ho capito che non è il genere di ballo che preferisco». Camilla fa un respiro, pensa a tutte le sue azioni svolte, alla grande rete che si è costruita in questi sei mesi di lavoro e dice: «Certo Veronica, pensiamo insieme a quale altro genere ti piacerebbe conoscere».

Quando abbiamo parlato un bel po' di questo "futuro felice" desiderato, possiamo mettere in campo i tre passaggi conclusivi dell'incontro:

1. Esploriamo bene tutti gli spazi che si sono aperti: prendiamoci il tempo per far completare alla persona quell'immagine di futuro chiedendo dettagli (per esempio: «Ma quindi ti immagini che vivrai da solo... ma tipo da solo nel senso senza mamma e papà e magari con qualche amico oppure proprio ti immagini da solo?»), oppure «Un bel lavoro che ti fa contento e guadagni bene ...e cosa ti immagini di questo lavoro... è all'aperto, al chiuso, con tante persone, in pochi...»).
2. Quando si fa silenzio, chiedi alla persona se c'è qualcosa che vorrebbe aggiungere.
3. Quando non c'è più niente che vuole aggiungere, spiega cosa accadrà ora: voi operatori lavorerete a

un progetto che possa aiutarci (tutti: noi e voi) ad andare verso questo futuro che abbiamo sognato. Rassicuratela su due dimensioni:

- a.** Il tempo: «Metteremo in fila dei passi che ci aiuteranno ad andare nella direzione che avete immaginato...», oppure «Questo futuro meraviglioso lontano abbiamo il tempo di costruirlo insieme»... Restituisci alle persone il fatto che siete in un processo, che avete del tempo davanti.
- b.** La flessibilità: «Adesso lavoriamo a un progetto dove vi proponiamo le cose che ci sembrano utili, voi potete sempre cambiare...», oppure «Partiamo da questo futuro qui, poi ovviamente se nel tempo cambiate idea possiamo sempre cambiare strada...».

Salutatevi dandovi un tempo, che avrete concordato prima tra voi operatori, dopo il quale vi reincontrerete per vedere insieme il progetto che avrete steso e fare tutte le modifiche necessarie.

### È dopo il primo incontro?

Lo schema dei passaggi successivi segue un andamento simile a quello indicato nello schema sotto. Vi consigliamo di leggere la terza sezione e poi riguardare lo schema: vi risulterà più chiaro! Trovate col colore ocra le azioni riferite direttamente alla progettazione, mentre in nero ci sono le azioni operative, svolte dagli educatori.

## NEI PRIMI TRE MESI

