



Towards Person Centered Housing Services in Europe

Eina de Desenvolupament de la Cooperació Intersectorial



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

IO5 – Eina de Desenvolupament de la Cooperació Intersectorial

Índex de Continguts

1. Introducció	3
1.1. Motius per l'elaboració d'una guia per al desenvolupament de la cooperació intersectorial	3
1.2. Com emprar la guia	3
2. Antecedents	4
2.1. La Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat	4
2.2. Habitatge i Suport Integrat	4
2.3. La cooperació intersectorial com a part de l'atenció centrada en la persona	4
2.4. Orientació comunitària i la voluntat i preferències de les persones	6
3. Guia per al desenvolupament de la cooperació intersectorial	8
3.1. Configuració d'una xarxa	8
3.1.1. Prerequisits estructurals	8
3.1.2. Procediment	9
3.1.3. Avaluació	13
3.1.4. El rol de la persona, dels professionals i de les organitzacions	14
3.2. Els socis de la xarxa	17
3.2.1. Qui podem considerar com a soci?	17
3.2.2. Xarxes existents en la vida de la persona i com involucrar-les	17
3.3. Mantenir la xarxa	FEHLER! TEXTMARKE NICHT DEFINIERT.
3.3.1. La cura de la xarxa i els seus socis	18
3.3.2. Mobilització de la xarxa	20
3.3.3. El rol dels professionals	21
3.3.4. El rol de la persona i la seva interacció amb els membres de la xarxa	21
4. Factors clau per a l'èxit i resultats d'aprenentatge per a posar en pràctica aquesta guia	22
4.1. Resultats d'aprenentatge per als professionals del servei de suport o habitatge	22
4.2. Resultats d'aprenentatge per a les organitzacions	23
4.3. Resultats d'aprenentatge per a la persona	24
4.4. Resultats d'aprenentatge per a l'estratègia política	24
5. Referències	26
6. Annexes	28

1. Introducció

1.1. Motius per l'elaboració d'una guia per al desenvolupament de la cooperació intersectorial

La construcció i el manteniment de xarxes són factors essencials per a l'èxit dels serveis d'habitatge i suport. Les persones amb discapacitat adquireixen una enorme auto eficiència a través de la interacció activa amb el seu entorn, cosa que fa que la inclusió sigui una realitat.

Per tant, és important que els professionals tinguin també les competències adequades per a establir i mantenir dites xarxes o posar-les a disposició dels usuaris.

Un bon suport en l'entorn més proper evita aquest tipus de problemes, amb totes les conseqüències personals i socials que poden causar.

1.2. Com emprar la guia

Aquesta guia descriu breument les possibilitats d'establir una xarxa d'habitatge i suport per a les persones amb necessitats especials, en particular les persones amb problemes d'aprenentatge. En particular s'han considerat els les experiències en els països europeus, d'on procedeixen els socis del **projecte TopHouse**: Finlàndia, Espanya, Irlanda, Bèlgica i Àustria (veure els Annexos 6.1. i 6.2.).

La guia proporciona informació per a les organitzacions que participen directament en l'assignació i/o avaluació de les necessitats d'habitatge o per als/les professionals que participen en el suport la persona quan ha de elegir l'entorn residencial. La guia també pot ser d'interès per als/les mateixos usuaris dels serveis suport a l'habitatge.

La guia conté exemples de bones pràctiques d'altres països europeus. No sempre són transferibles. Malgrat això, proporcionen informació i inspiració sobre com poden funcionar les xarxes de suport.

2. Antecedents

2.1. La Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat

La Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (UNCRPD) estableix que *“les persones amb discapacitat han de tenir les mateixes opcions que qualsevol altra persona en quant a com viure i ser part d'una comunitat”*. Haurien de poder triar on viure, amb qui viure i no haver de viure en una casa o alberg que no desitgin. També haurien de disposar de serveis de suport, com assistència personal, i aprofitar els serveis de suport que ja es troben a disposició de les persones sense discapacitats.

2.2. Habitatge i Suport Integrat

TopHouse és una continuació del projecte **ELOSH** (*“European Core Learning Outcomes for Integration of Support and Housing”*) que el 2013 començà a lluitar contra l'exclusió social de les persones amb necessitats de suport millorant la cooperació entre els serveis de suport i el sector de l'habitatge. L'objectiu d'ELOSH era transferir resultats d'aprenentatge innovadors i materials de formació específic sobre habitatge i suport integrat a set Estats membres de la Unió Europea. ELOSH emprà els principis de coproducció per a formar els membres del personal en el sector de l'habitatge i el suport integrat als usuaris en el desenvolupament i la prestació de serveis.

L'habitatge inclusiu i l'atenció centrada en la persona són els requisits previs per a la concepció de noves ofertes o serveis. Els països que han ratificat la UNCRPD de la ONU coincideixen en què únicament el camí de la inclusió pot permetre una vida autònoma i autodeterminada amb la major participació possible en la societat. Això inclou també la coexistència en la vida social. És normal tenir recursos personals i xarxes. Considerem que una feina important dels treballadors dins el sistema d'assignació i suport és enfortir aquestes habilitats en les persones amb discapacitats.

2.3. La cooperació intersectorial com a part de l'atenció centrada en la persona

Per tal de cobrir les llacunes entre govern, sector públic i privat, es necessiten **associacions i xarxes**. És necessari desenvolupar una visió compartida que respongui a preguntes tals com: què cal considerar-se com una responsabilitat pública? Per exemple, respectar els drets de les persones i evitar-ne l'exclusió, Quina és la responsabilitat principal del govern? Per exemple, crear les condicions per a un

millor gaudi dels drets a través del desenvolupament de institucions, serveis o funcions més adients i quins poden ser promoguts per organitzacions privades.

Malgrat la UNCRPD, qualsevol intenció de seguir canviant la manera en què les autoritats locals i els governs assignen i proporcionen suport a les persones amb discapacitat requereix un control actiu i constant per part de les organitzacions i de les persones que el reben.

Com es defineixen les xarxes?

Les xarxes són generalment estructures socials informals on grups, organitzacions, institucions i individus diversos poden relacionar-se sense haver de renunciar a seva independència. Per tant, són especialment adequades per a formes de **cooperació intersectorial** que van més enllà de les barreres burocràtiques, polítiques o culturals tradicionals. Es basen en la voluntat dels membres de posar les respectives habilitats i coneixements a disposició dels altres quan sigui necessari.

Les xarxes difereixen específicament dels grups, famílies o organitzacions, ja que només ens n'adonem d'elles parcialment quan les actualitzem en funció dels casos.

Com és possible treballar amb l'atenció centrada en la persona i amb xarxes en les organitzacions?

La pregunta clau que les organitzacions podrien haver-se de fer quan implementen **l'atenció centrada en la persona** és:

“Podem identificar els processos de planificació individual i les accions subseqüents com a barreres, debilitats o exemples de bones pràctiques en l'organització de les que podem extreure conclusions per a futuribles accions, que augmentaran la nostra capacitat per a permetre que els individus tinguin una vida individual i autodeterminada dins i fora de l'organització?”

La competència de construir i donar forma a les comunitats està remouvant profundament les bases sobre les quals es construeixen els serveis tradicionals per a les persones amb discapacitat. Requereix treballar en i amb les comunitats i/o construir relacions de tal manera que els rols típics i les condicions marc dins les zones de confort de les organitzacions sovint no ho permeten o ajudar quan simplement estan sobrepassades per la feina.

Connectar a les persones i construir xarxes requereix una competència de xarxa o "pont". Aquesta competència engloba les habilitats necessàries en una organització i els seus membres de personal per involucrar a persones que han viscut i treballat en entorns institucionalitzats durant la major part de

les seves vides en activitats significatives en el cor de la comunitat, que poden ser apoderades per a construir noves relacions o reforçar les relacions existents.

Els objectius i les directrius solen ser fixades pels organismes que finançarien. Segons Wolfgang Hinte, els finançadors i les organitzacions de suport han d'avaluar les directrius de manera que la **voluntat** de la persona afectada constitueixi la base dels serveis de suport.

Els serveis comunitaris de les organitzacions de suport i els dels finançadors es durien a terme a través de **pressupostos d'àrea social**, passant de **departaments especialitzats** cap a **equips integrals**, i de l'adaptació de l'assistència als serveis cap als objectius formulats pels interessats. La possible prestació d'aquestes ajudes i serveis seria mitjançant la combinació d'ajut professional i ofertes de suport quotidià. Conseqüentment, es renunciaria a les formes temporals o estacionals de suport i es reforçaria la cooperació entre les institucions.

2.4. Orientació comunitària i la voluntat i preferències de les persones

El treball orientat a la comunitat depèn de la voluntat de la persona interessada. En primer lloc, no es tracta del què una persona necessita o en quina disposició es troba la persona que guia les seves accions, sinó del què la persona **vol**. El què la persona afectada necessita i el què desitja són coses diferents. La voluntat ha de ser un **interès** i no un desig. La voluntat expressa la pròpia disposició per a actuar, però l'activitat externa està associada amb el desig. La voluntat és una expressió de la individualitat i sovint condueix a les fonts psicològiques de les que hom obté energia i dignitat. Això requereix una situació comunicativa en la que les parts implicades respecten els punts de vista d'altri, posen de manifest els seus interessos, es comuniquen i negocien al respecte i, a continuació, tracten de configurar la situació de tal manera que es té en compte el major nombre possible d'interessos, inclosos els de qualsevol institució implicada [...].

Per tal que el suport ofert pels proveïdors de serveis no degeneri en una satisfacció passiva de les necessitats, i per tal que *“s'ofereixi tanta ajuda com sigui necessària, tan poca ajuda com sigui possible”* i s'emprin els recursos disponibles i les pròpies possibilitats de la persona, cal prestar especial atenció al treball amb la persona afectada. Després de tot, s'entén que les persones afectades són persones actives que, per a satisfer (més o menys) el seu estil de vida personal, utilitzen les pròpies capacitats, així com les persones i altres recursos externs disponibles al seu entorn respectiu. Hi ha una varietat de mètodes centrats en la persona que són útils per a identificar interessos i esbrinar la voluntat de la persona, però també per a veure els recursos que aquesta té. Els recursos dins dels espais socials són

de molta importància en el treball orientat a la comunitat. El treball social ha de construir, recolzar i expandir els recursos en una àrea social juntament a la comunitat residencial.

Cal trobar o identificar recursos de l'esfera social, posar-los a disposició i desenvolupar les diverses formes de cooperació. Les **xarxes** són especialment adequades per aquest tipus de cooperació. Aquestes es caracteritzen pel fet que els seus membres posen a disposició les seves habilitats i coneixements quan i com es necessiten. Per a poder recórrer a una xarxa en un cas concret, és necessari un **treball previ no relacionat amb el cas**.

En el treball social, els professionals es centren en casos individuals [...] i intenten proporcionar o proporcionar estratègies de mediació en el suport a través de la individualització i el treball de casos. El treball no relacionat amb el cas, per altra banda, intenta identificar les oportunitats al districte, als carrers, pobles i llocs, comerços, etc. que poden ser emprats per a recolzar la feina del cas. Això proporciona una visió professional del què la comunitat al voltant del cas ofereix o almenys podria oferir si es mobilitzés. Per tal que els professionals puguin emprar aquest potencial al treball social, han de conèixer-lo o fins i tot desenvolupar-lo primer [...]. Per a que aquests recursos s'apliquin ràpidament han d'estar disponibles. Això significa que, idealment, els professionals necessiten crear un fons de recursos que ha de mantenir-se continuadament i, en casos individuals -si tot va bé- estar permanentment preparat.

La teoria del **capital social** introdueix una nova forma de moneda, que encara no existeix en el treball social organitzat en economia de mercat, però que s'assumeix que és un factor d'ajut i inclusió eficaç: el capital social significa l'or (matèria) que es troba a les xarxes: les relacions amb altres persones i el potencial que tenen.

Els anàlisis de l'espai social realitzats per exemple, pel TEAM FOCUS, un equip interdisciplinari que, en nom de les institucions de l'administració de Viena, Àustria, deixen clar que les característiques orientades a la comunitat i els recursos espacials i socials disponibles **influeixen en les condicions de vida de les persones**. El resultat d'aquests anàlisis també reflecteix que els serveis pertinents a la comunitat local corresponen als interessos dels interessats i han de desenvolupar-se amb ells i arribar a tots els sectors i grups destinataris.

3. Guia per al desenvolupament de la cooperació intersectorial

3.1. Configuració d'una xarxa

Què es necessita per tal que la cooperació intersectorial en una xarxa residencial i de suport funcioni bé?

Per exemple, s'estan beneficiant d'alguna manera tant l'usuari de suport com el seu entorn? Estan respectant la voluntat de l'usuari de l'ajut, essent inclosos en la comunitat local, i s'estan fent més connexions a través dels socis inicials?

Un principi del treball és el de no afectar l'estil de vida d'una persona. Cal seguir aprofitant i aprofundint la xarxa quotidiana existent, en la que una persona ja pot estar-hi involucrada. A més a més, és important utilitzar els recursos i oportunitats existents a la comunitat per a recolzar a les persones amb les seves habilitats autònomes a la vida. Per a que els potencials existents puguin ser emprats individualment per a la persona han de ser identificats, desenvolupats i cultivats.

El treball no relacionat amb casos fa necessari conèixer moltes coses, estar en contacte amb persones, ser un interlocutor interessant, estar present de manera contínua, ser capaç d'aprofitar molts recursos, enfortir els processos en curs i qualificar els individus o grups quan sigui necessari.

3.1.1. Prerequisits estructurals

L'establiment d'una xarxa de suport depèn en gran mesura del potencial (capital social) de les persones i els serveis disponibles a l'àrea local. Les persones que viuen en un entorn urbà poden tenir millor accés a una gamma més àmplia de serveis que les persones que viuen en zones rurals. A les zones rurals sol haver-hi una societat civil estructurada a petita escala, però no molt diferenciada: les persones que estan organitzades en associacions són relativament fàcils de trobar i poden ser contactades per a una cooperació activa. Malgrat això, són precisament aquestes persones les que sovint ja es troben en molts projectes a través d'una sèrie d'activitats (servei voluntari de bombers, associació de renovació popular, Creu Roja, consell local, consell parroquial, etc.).

L'activació d'aquest potencial depèn en gran mesura de les habilitats del personal de suport, així com de la voluntat de l'usuari (vegi's 3.1.5.).

Una xarxa de suport pot involucrar a persones (remunerades o voluntàries) que ja viuen a l'àrea disposades a ajudar als altres. Vegi's, per exemple, l'organització de "clauers" del Regne Unit: www.keyring.org. Aquí els treballadors de suport viuen i coneixen l'àrea on viuen els usuaris. Ells mateixos proporcionen suport, però també poden emprar els contactes locals per tal de proporcionar un possible suport addicional.

És possible que ja existeixin xarxes de suport establertes a la zona. El **Timebanking** o les **Xarxes de Veïns** són exemples d'aquestes possibilitats de prestar serveis en l'àmbit local (vegi's Timebanking: www.timebanking.org al Regne Unit i Neighbour Networks: <https://fragnebenan.com> a Àustria), on les persones poden intercanviar temps i serveis.

3.1.2. Procediment

“El capital social és el material del que estan fetes les nostres xarxes.”

Aquest capital, les relacions amb les persones i el potencial d'ajut, ha de ser construït i mantingut, i per tant certes inversions són necessàries.

Hi ha diverses maneres de trobar socis de la xarxa. Els contactes i recursos existents a l'entorn poden mobilitzar-se i fer-se transparents mitjançant la creació d'un mapa de xarxa personal. Les converses amb la persona que rep el suport poden establir quins recursos ja estan disponibles i quines estratègies s'han emprat fins llavors per a resoldre els problemes.

Independentment dels recursos disponibles individualment, és important trobar nous socis de xarxa en el sentit del treball no relacionat amb el cas. Si és necessari es poden activar en el treball específic de cas.

En primer lloc es confia a una persona o equip la feina d'identificar recursos i crear xarxes. Es poden anomenar "buscadors de recursos". En la cerca de socis de la xarxa s'empren diverses tècniques:

- **One-to-Ones/ Activar l'assessorament a través de preguntes no relacionades amb el cas:**

Les converses amb els ciutadans i els informants clau de l'entorn són l'eix del treball no relacionat amb el cas. Les converses cara a cara, també conegudes com *“one-to-one”*, amb persones desconegudes *in situ*, poden emprar-se per a localitzar informació important, persones i, en conseqüència, recursos.

Allò que importa no és a qui coneixes, **sinó a qui arribes a conèixer**. L'objectiu hauria de ser crear un efecte dòmino a través d'aquests contactes individuals.

Al escala local hi ha persones que poden mobilitzar més contactes o establir-ne amb altres persones. Aquesta estratègia, coneguda com "*l'arma secreta de l'organització comunitària*" també pot emprarse per a trobar a persones que estiguin disposades a posar a disposició llurs habilitats.

Aquestes converses cara a cara poden tenir lloc a la caixa del supermercat, a la perruqueria, al bar o a la cafeteria, a l'administració de la ciutat o amb un usuari de suport. Els propis usuaris del servei solen ser els experts més competents sobre llur comunitat i, si són preguntats, poden ser reconeguts com a tals.

Durant les converses o després de les consultes al lloc de treball es demana a les persones que responguin preguntes sobre l'entorn, la qualitat de vida, els propis interessos i el suport existent.

Una regla general seria fer preguntes específiques sobre l'entorn tots els dies durant cinc minuts i documentar aquesta informació (veure 3.3. Mantenir una xarxa).

▪ **Treball en xarxa amb especialistes**

L'objectiu de les xarxes professionals és crear coneixement sobre la infraestructura social del districte. Saber què i on s'ofereix quelcom i qui treballa en què, grups-objectiu, campanyes i instal·lacions.

Els treballadors qualificats sovint en coneixen d'altres. Els contactes regulars o els projectes conjunts entre ells ofereixen l'oportunitat de conèixer els punts forts i els límits dels professionals i de mobilitzar-los si és necessari.

Els nous treballadors podrien participar en una "pràctica de nivell inicial" i començar la feina amb experiència professional en importants institucions i organitzacions socials o comercials del districte. Això crea potencials socis de cooperació i permet una visió externa de propi camp de treball.

Les conferències o esdeveniments sobre temes específics ofereixen una plataforma adequada per a conèixer a altres professionals.

▪ **Participació en grups**

Sovint, el buscador de recursos coneix associacions, clubs o iniciatives actives de l'entorn. Coneixen serveis, fortaleses i objectius. És important establir contacte amb les anomenades persones clau, perquè tenen connexions amb persones importants en aquests grups i associacions. Quan treballen en equip els buscadors de recursos poden coordinar i acordar qui estableix la connexió amb quin contacte.

Els diaris han de ser revisats regularment per si hi ha festivals i esdeveniments. Al participar en aquests es revela l'interès en els serveis dels altres i es pot establir contacte directe amb persones clau.

▪ **Creació de projectes comunitaris**

Si les persones d'un grup-objectiu no estan en xarxa entre si, els projectes (projectes d'espais socials) en forma d'ofertes no recurrents o recurrents poden ajudar a formar un grup, que es pot mobilitzar si es fa necessari.

Els butlletins són una forma popular d'arribar a la gent. Els festivals de barri poden ser un punt de partida, o l'aprofitar d'un cafè en un centre comunitari són exemples d'això. Aquests projectes poden ser especialment valuosos si tenen èxit i beneficien a totes les persones implicades.

▪ **Convertir a les organitzacions en socis de la xarxa**

Les organitzacions són especialment valuoses perquè disposen d'una gran varietat de serveis i recursos. A més, les organitzacions solen estar vinculades a altres organitzacions, cosa que permet establir noves relacions (Früchtel y Budde; 2006).

No sempre és fàcil incloure organitzacions com a socis de la xarxa. (Früchtel y Budde; 2006), recomanen un procediment en 4 passos:

1. Les organitzacions poden ser seleccionades en base a certs criteris, com els serveis oferts.
2. Explorar el què impulsa l'organització, de què es troba particularment orgullosa.
3. Un peu a la porta de l'organització és possible amb un regal, com la prestació d'un servei (intern).

4. Crear “constel·lacions win-win”, perquè els participants han de guanyar alguna cosa de la nova col·laboració.

- **Emprar les xarxes existents**

També es poden emprar les xarxes existents. En algunes regions, per exemple, hi ha reunions periòdiques entre persones clau en política, economia, les autoritats sanitàries i els ciutadans en les que la participació és possible. A més a més també existeixen plataformes d'Internet on les persones d'un districte poden intercanviar informació i posar els seus punts forts, interessos i recursos a disposició dels veïns de forma gratuïta (vegi's 3.1.1 Xarxes de Banca de Temps i Veïnatge).

La informació sobre recursos potencials en el districte es pot obtenir a través de l'exploració de l'àrea. Els buscadors de recursos dins un equip divideixen la ciutat en regions, districtes i acorden les responsabilitats dins l'equip. A través d'una varietat de camins és possible conèixer la regió, els actius, llocs importants, persones clau i xarxes existents. Per això, els buscadors de recursos han de submergir-se en l'entorn social de les persones i formar part de l'espai social. Això pot aconseguir-se explorant el districte amb experts d'aquest, observant i entrevistant.

Un mètode interessant, anomenat “Village Storming” és proposat per (Früchtel y Budde; 2013).

- La feina del buscador de recursos és construir un sistema de relació en pocs dies en una àrea prèviament desconeguda en la que es pugui treballar. En primer lloc es desenvolupen els recursos i la informació.
- Es tracta de conèixer a tants residents com es pugui, que es reconegui les necessitats i fortaleces i es s'asseguri el reconeixement dels actors. Aquest és el requisit previ per a unes relacions sostenibles i la creació de situacions on tothom hi surt guanyant.
- És necessari documentar la distribució de feines i rols en la regió i el seu sistema social.
- Es necessari realitzar una anàlisi de la història, les tradicions i els valors de la regió o districte.
- És necessari identificar recursos i oportunitats en el districte.
- Posteriorment, es comprova la qualitat de la xarxa de relacions mitjançant feines. Per exemple, si els aliments es reparteixen sense pagar. A més, sempre cal trobar una manera de retornar el favor. O bé, descobrir què és allò que més molesta als habitants del barri i quines solucions suggereixen. Una altra feina podria ser escriure el propi projecte en el diari local.

3.1.3. Avaluació

Les avaluacions es duen a terme amb objectius diferents, sovint relacionats amb la pràctica. És útil considerar quins d'aquests objectius haurien d'estar en primer pla. Les avaluacions sempre tenen la feina de proporcionar informació i respostes a les preguntes.

Les possibles preguntes a fer:

- Qui coneix a qui i com de bé?
- Ha aconseguit la xarxa el què s'havia proposat?
- És sostenible la xarxa?
- Com podria millorar-se la cooperació?
- Hi ha altres bones pràctiques que podrien millorar la cooperació?
- Hi ha altres socis que puguin ser inclosos a la xarxa?
- Quina diferència financera hi ha en la cooperació intersectorial? Per exemple, es podria estalviar diners amb els recursos locals?
- L'usuari del servei es troba satisfet?
- Com de satisfets estan els socis de suport amb la cooperació?

La possibilitat d'analitzar l'estatus quo d'una xarxa i aleshores comparar com es veia aquesta abans de la seva activació com a servei de suport es pot fer amb l'ús de **mapes de xarxa social**.

Els mapes de xarxes segueixen el paradigma relacional: les relacions es troben en primer pla. A diferència dels **ecomapes** (vegi's 3.2.2) que poden emprar-se per a establir xarxes ja existents d'un usuari de suport, el mapa de la xarxa social crea una imatge d'aquesta i proporciona una visió general per a trobar més recursos (vegin-se exemples de mapes de xarxes socials a l'Annex 6.4).

L'enfoc de les xarxes centrades en el jo permet la descripció i l'anàlisi de les relacions socials dins d'un espai social que s'estén per les relacions des de la perspectiva dels actors individuals. Amb l'ús dels anàlisis de xarxes centrades en l'ego, les relacions que tenen lloc dins d'un espai social poden descriure's en diferents categories (per exemple, en relació amb la dimensió espacial-geogràfica, o la dimensió relacional-contextual) i registrar-se en llur estructura relacional.

Els mapes de xarxes socials poden ajudar a identificar a aquells (individus i grups) que juguen un paper central (líders, usuaris clau, etc.) i a:

- Identificar els colls d'ampolla i aïllats.
- Identificar oportunitats per a millorar la cooperació.
- Dirigir-se a aquells qui un major intercanvi de coneixements tindrà un millor impacte.
- Crear consciència sobre la importància de les xarxes informals.

Què es pot fer amb aquests mapes de xarxa?

Els mapes de xarxa creen la possibilitat de parlar amb els usuaris sobre l'entorn de vida. Sobre persones que podrien ser recursos potencialment valuosos i sobre relacions trencades o poc emprades.

Les relacions representades en aquest mapa de xarxa són un actiu per als usuaris; són el seu "capital social" que es pot cultivar i desenvolupar.

En poques paraules, es tracta de trobar gent.

Per a analitzar les dades recollides dins un mapa de xarxes socials es pot implementar el "*Mètode d'Anàlisi de Xarxes Socials*".

L'anàlisi de Xarxes Socials (SNA) és el procés d'investigar les estructures socials emprant les xarxes i la teoria de gràfics. Caracteritza les estructures en xarxa en termes de nodes (actors individuals, persones o coses dins de la xarxa) i els llaços, marges o vincles (relacions o interaccions) que les connecten. Exemples d'estructures socials comunament visualitzades a través dels anàlisis de xarxes socials són les xarxes de mitjans, xarxes d'amistat i coneguts, gràfics de col·laboració o de parentesc. Aquestes sovint es visualitzen a través de sociografies on els nodes es representen com a punts i els enllaços com a línies (vegi's l'Annex 6.4.).

3.1.4. El rol de la persona, dels professionals i de les organitzacions

Trobar socis de la xarxa, construir-la i mantenir-la de manera que els recursos estiguin disponibles, no és una tasca fàcil. L'organització ha de confiar específicament aquesta feina a un especialista o a un equip d'especialistes.

Un **membre qualificat del personal** ha de complir diversos requisits (vegi's també **IO2 THINA, IO3 HAS o IO4 THSUNA**) per a convertir-se en un buscador de recursos exitós. Per a tenir èxit en la recerca de recursos, un treballador qualificat necessita uns talents i habilitats a més de la convicció que les possibilitats de la comunitat compleixin amb el propi compromís. No solament ha de ser capaç de

treballar emprant l'enfoc centrat en la persona, sinó que també ha de tenir habilitats de treball en xarxa i de comunicació.

Els buscadors de recursos necessiten coneixements, ser comunicatius i estar en contacte amb la gent. Han de ser capaços de descobrir ràpidament què és el que entusiasma als altres i per què els convenç. Han de proporcionar la perspectiva de treballar a més llarg termini en l'organització per a mantenir les xarxes. També és important una bona cooperació i intercanvi amb els altres membres de l'equip.

Els buscadors de recursos necessiten fer malabars amb diverses boles a la vegada i, per tant, han de ser capaços de moure's en diferents situacions i entorns, com ara reunions socials, grups de suport de pares i fills, un club de tercera edat o un bar públic del barri.

El treballador de suport, amb l'usuari, han de començar primer a crear una xarxa personal amb parts rellevants del seu context local.

Cal arribar a aquests actors rellevants dins les diferents organitzacions i parts de la comunitat local per a crear una xarxa formal. Aquests poden consistir en algú membre de l'administració local que tingui competència en temes d'habitatge, serveis socials, centre comunitari, consultori mèdic, tenda propera, amo d'un bar, membres d'una església o mesquita, amics o veïns o grups i clubs locals.

Localitzi aquestes parts interessades pertinents dins l'àrea local i emprí qualsevol xarxa existent, per exemple, la pròpia xarxa de l'usuari de suport o una xarxa d'organitzacions que tinguin experiència treballant amb persones necessitades.

Presenti i conegui les parts interessades. Aquestes poden assenyalar a d'altres parts interessades que poden ajudar encara més a satisfer les necessitats dels usuaris. Això pot crear parts formals i informals a una xarxa.

Busqui iniciatives a nivell comunitari que puguin ser desconegudes per a les autoritats. Les persones clau que poden ajudar-li a arribar a comunitats concretes o altres parts interessades desenvolupen un paper de pes en la creació d'una xarxa. Es tracta de qui i què coneix algú altre i com pot inspirar a altres dins la comunitat local per a que s'involucrin. Aquestes persones també poden ajudar a disseminar la causa de l'usuari de suport a una audiència que d'altra manera seria inassolible.

Sigui creatiu i prengui riscos quan s'acosti als altres. El pitjor dels casos és que una entitat o persona no vulgui oferir el suport. No hi ha una opció equivocada. Tracti de crear consciència sobre les

necessitats de suport, així com dels propis recursos que poden aportar a la comunitat. Estigui preparat per escoltar qualsevol preocupació i intenti crear un sentit de cooperació i comprensió.

Prengui's el seu temps per a conèixer la gent, malgrat que alguna vegada necessiti trobar una solució ràpida i fàcil: aquest procés és tan valuós com qualsevol resultat. Activi el "*capital social*" en les persones i organitzacions de la comunitat. A tal efecte el professional ha d'invertir en les relacions i mantenir els contactes, de manera que no només es pugui arribar a ells quan hi hagi un problema.

Les organitzacions tenen connexions amb d'altres entitats a través d'associacions paraigües, a través de contractes amb empreses o autoritats. De la mateixa manera que el capital social en l'espai de l'usuari, aquestes han d'activar-se per a proporcionar més recursos possibles.

Les organitzacions podrien emprar la seva experiència per unir esforços i oferir millors serveis a l'usuari de suport. Per exemple, a través del qüestionari enviat per aquesta guia, el **Consell de Southwark de Londres, Regne Unit**, ens va informar sobre la possibilitat d'associar-nos amb l'organització benèfica nacional **Shelter** per abordar el problema de les persones sense llar d'una manera nova i integrada. Els assessors de Shelter treballen al costat del personal de l'Ajuntament per a proporcionar assessorament i suport gratuït i independent a qualsevol persona que ho necessiti. No només el personal de l'Ajuntament ha de rebre formació interna, sinó que el personal de l'organització benèfica també treballa per a l'equip de l'Ajuntament.

SUPPORT Fundació Tutelar Girona, soci de **TopHouse**, ha treballat amb l'**Institut d'Assistència Sanitària de Girona, Catalunya**, per a proporcionar una xarxa de suport psiquiàtric i mèdic a les persones que viuen amb malalties mentals que anteriorment no podien rebre tractament suficient. El personal psiquiàtric i mèdic treballa des de diversos centres mèdics que viatgen pel territori per arribar als usuaris del servei.

Per part de l'organització i el buscador de recursos, no cal dir que també és necessària la concessió de dedicar-se a la creació de xarxes fora dels rígids horaris de feina.

Per als nous especialistes de l'equip, és una bona idea fer una estada de curta durada amb socis importants de la xarxa (veure 3.1.2.). Això permet conèixer bé als socis de cooperació i establir un contacte personal.

La voluntat de documentar la informació sobre els nous socis de la xarxa és essencial.

Els usuaris de suport han d'assumir un paper actiu respecte els objectius i, com ja s'ha dit a la introducció, del què vulguin aconseguir (vegi's 2.4.). L'usuari de suport pot estar **facultat** per a expressar la seva voluntat a tercers i articular les seves demandes relatives als seus drets davant les autoritats públiques.

3.2. Els socis de la xarxa

Tots els participants d'una xarxa es defineixen com a socis de la xarxa:

El terme pot ser emprat de diverses maneres – com un contacte intensiu, essencial, o simplement per casualitat, però malgrat això, significatiu. La importància d'un contacte sempre s'atribueix a la persona que està al centre de la xarxa.

3.2.1. Qui podem considerar com a soci?

Atès que la feina comunitària i el treball en xarxa impliquen treballar amb una persona i entorn, poden formar part de la xarxa socis molt diversos:

Poden ser persones clau de les autoritats, oficines o empreses o el centre comunitari local, un consultori mèdic, una botiga propera, el propietari d'una cafeteria, els membres d'una església o mesquita, amics i veïns o grups i associacions locals. En principi, qualsevol persona o entitat pot ser soci de la xarxa. La cosa més important és que pugui i vulgui posar recursos a disposició.

La relació amb els socis de la xarxa també pot ser forta o dèbil. Ambdós tipus de relació tenen els seus avantatges. Una relació de tipus fort amb els socis de la xarxa resulta en una major motivació per a proporcionar suport. Una relació de tipus dèbil amb els socis, sovint obre noves oportunitat, idees i contactes. (cf. Früchtel/Budde, 2006)

3.2.2. Xarxes existents en la vida de la persona i com involucrar-les

Com ja s'ha dit anteriorment, pot haver-hi xarxes de suport ja establertes a l'àrea local, com ara l'intercanvi entre veïns, bancs del temps, etc. (vegi's 3.1.1.).

El propi usuari de suport també pot portar darrere seu una xarxa establerta.

La tècnica de *"Eco-Mapping"* és un mètode que ajuda a esbrinar com la xarxa beneficia a l'usuari i quines relacions (i per a quins motius) tenen amb els socis de la xarxa. Ajuda als usuaris a reconstruir

les xarxes i als treballadors de suport a veure on es necessiten recursos. Les persones/socis que apareixen als eco-mapes també representen recursos que poden ser útils en la feina per casos.

Amb l'usuari de suport, l'ecomapa pot ser completat fent preguntes sobre persones que en situacions específiques es consideren útils i de suport, per exemple:

- Quins són els teus amics al barri?
- A qui s'informa dels esdeveniments importants, com un embaràs o un matrimoni?
- A qui es demana consell quan hi ha dubtes?

Per tal d'obtenir informació més detallada sobre la cartografia ecològica, vegi's els annexos 6.3 y 6.4.

3.3. Mantenir la xarxa

Una vegada la xarxa ha estat establerta amb èxit, en la següent etapa és essencial mantenir-la per a assegurar la preservació contínua dels recursos creats.

3.3.1. La cura de la xarxa i els seus socis

Si s'han establert contactes i s'han trobat socis per a la cooperació i el suport, és necessari establir una xarxa que funcioni. Per tal que la xarxa estigui disponible quan faci falta, és essencial cuidar als socis de la xarxa independentment de la feina relacionada amb els casos.

Cal mantenir la connexió amb els contactes i donar suport als socis de la xarxa. En aquesta etapa és essencial tenir una visió general de tots els socis. Això pot aconseguir-se, per exemple, creant un **arxiu de recursos**.

En un arxiu de recursos s'hi pot emmagatzemar sistemàticament informació diversa sobre persones i contactes.

No es tracta només d'emmagatzemar informació, sinó també de processar-la, guardar-la de tal manera que pugui ser recuperada de forma selectiva i permeti un bon manteniment dels contactes. Per tant, és necessari crear un procediment estandarditzat en l'equip.

Segons suggereix (Früchtel, Budden, Cyprian; 2013), una possibilitat podria ser crear un arxiu de recursos que consti de quatre tipus de targetes de diferents colors:

- **Targeta d'organització**

Una cara de la targeta conté informació bàsica sobre aquesta, com les dades de contacte, el grup destinatari, l'equip i les ofertes disponibles. A més, també s'hi apunten la persona de contacte, la persona a càrrec i la data de les actualitzacions.

L'altra cara de la targeta conté informació sobre els possibles recursos de l'organització i per a l'organització que tenen a la seva disposició. També assenyala quins recursos pot necessitar aquesta, ja que aquest pot ser un punt de partida per a crear un nou vincle.

A la part inferior de la targeta s'hi documenten les activitats i accions, és a dir, el que s'ha fet amb l'organització.

- **Targeta de ciutadà**

La primera cara de la targeta conté informació bàsica, com detalls de contacte, disponibilitat, aniversari, habilitats i informació sobre el que podria ser necessari.

A l'altra cara s'hi troben les accions/activitats, estructurades per data, especialitat, contingut i resultat.

La categoria "matching" documenta com i on aquest ciutadà ja ha aportat recursos.

- **Targeta de Competència**

Aquesta inclou diverses habilitats per a fer front a la vida quotidiana, com les feines domèstiques, l'atenció sanitària, la capacitat manual, la feina a l'oficina, els idiomes, etc.

Les targetes de competència es creen per als ciutadans en funció del nombre de competències que poden o han d'oferir-se. Només es descriu amb més detall la competència i s'assenyalen les possibles preferències al punt d'introducció. Es pot establir un vincle amb la targeta ciutadana introduint el nom del titular de la competència.

- **Cartes de Fortalesa**

Aquestes cartes es creen d'acord a les targetes de competència, però aquí es documenten les fortaleeses en lloc de les competències.

Abans que la informació recopilada pugui ser emmagatzemada a l'arxiu i posada a disposició dels socis de l'equip, l'interessat ha d'estar d'acord en ser inclòs en l'arxiu de recursos. Per suposat, és necessari informar al soci de la xarxa sobre el sentit de l'ús i assegurar que la informació només es transmetrà a tercers si s'ha donat el consentiment concret.

A part de documentar els contactes és important proporcionar als socis de la xarxa les pròpies dades de contacte i compartir targetes de visita.

Una vegada s'hagi establert una xarxa local individual, convidi als socis a conèixer-se entre si. Això pot aconseguir-se organitzant reunions informals ocasionals o esdeveniments socials per a convidar tant a socis com a usuari de suport.

Els contactes poden mantenir-se ben informats mitjançant la participació dels socis de la xarxa en projectes o organitzant sessions informatives on són convidats. Això també dóna als socis l'oportunitat de connectar amb la xarxa.

Mitjançant la seva menció en informes anuals o amb l'enviament de targetes de felicitació en ocasions, de butlletins periòdics o de contactes telefònics, els socis de la xarxa poden ser reconeguts i assenyalats com a tals en la cooperació.

És important per al manteniment de la xarxa crear constel·lacions en les que tots hi guanyin. Després de tot, al soci de la xarxa també li agradaria beneficiar-se d'aquesta col·laboració.

Cal treballar juntament amb les parts interessades centrant-se en trobar la solució i no en el problema. Cal també capacitar als usuaris de suport per a que mostrin els propis actius i recursos.

3.3.2. Mobilització de la xarxa

Les necessitats i serveis de suport depenen de la voluntat de la persona. Per sobre de tot és necessari conèixer la voluntat i objectius dels usuaris de suport. Diversos mètodes funcionen, com: "*Les meves fortaleces - Ho puc fer bé!*" (Doose; 2011) o "Què és important per a la persona?" (Lunt, Sanderson, New Paths to Inclusion).

Amb l'ajut de l'anomenada comprovació de recursos, s'identifiquen i examinen més de prop les competències, fortaleces, talents i xarxes existents. Al mirar els recursos es crea una actitud positiva i

es fa possible un enfoc orientat a la solució. El propi usuari de suport també reconeix el potencial que es troba dins d'aquests i les possibilitats que porten en si mateixos.

La comprovació dels recursos té lloc amb participants de diferents àrees de la vida del destinatari, les seves fortaleces són detallades i anotades mitjançant la metodologia *brainstorming*. Les fortaleces poden relacionar-se amb habilitats, propietats, relacions o recursos socials. Posteriorment, els punts forts citats es concreten i registren en targetes de recursos per a poder recuperar-los posteriorment.

El treballador de suport participa activament en la recol·lecció de recursos i aporta els propis actius coneguts de l'àrea o barri al què el destinatari té accés. És important tenir un ampli coneixement dels recursos disponibles, per la qual cosa els socis de la xarxa han de ser informats per l'especialista. Els recursos en casos no relacionats s'empren per al cas individual, l'especialista es posa en contacte amb el soci de la xarxa i demana suport.

3.3.3. El rol dels professionals

Es tracta de les persones que "permeten" que els usuaris que reben suport facin o entrin en contacte. Els membres del personal sempre tenen l'usuari al centre de les seves activitats i creen ajuts al voltant de la persona per a que pugui assolir els seus objectius. Els membres del personal coneixen a les persones de la xarxa i poden ajudar als usuaris a mobilitzar contactes. També poden introduir els propis contactes i posar-los a disposició.

Aquests també tenen la feina de capacitar els usuaris per a que ells mateixos puguin mobilitzar els propis contactes. L'objectiu de l'ajut és permetre que els usuaris puguin fer front a les necessitats de forma independent i es coordinin amb els membres de la xarxa segons les seves necessitats.

El paper dels membres de les organitzacions consisteix en la coordinació de la xarxa, que no intervé directament, sinó que manté la visió general i coneix els socis que l'integren.

3.3.4. El rol de la persona i la seva interacció amb els membres de la xarxa

Els usuaris són el centre de la xarxa – són els actors principals i en són responsables (amb possible suport). Els usuaris són els interlocutors amb els socis de la xarxa. Aquests han d'experimentar aquesta responsabilitat, que és possible gràcies als membres de les organitzacions. Assumir aquesta responsabilitat és fonamental per al servei de suport.

4. Factors clau per a l'èxit i resultats d'aprenentatge per a posar en pràctica aquesta guia

4.1. Resultats d'aprenentatge per als professionals del servei de suport o habitatge

Atenció centrada en la persona pels treballadors – treballant amb la voluntat de l'usuari de suport

L'aspecte primordial del treball amb els usuaris és la mateixa persona. Treballar amb la seva voluntat i no només amb desitjos o idees. Aquest enfocament és poderós i estimulant. Adoptant aquest enfocament s'augmenta la responsabilitat de la persona que rep el suport. Si algú vol alguna cosa, té una qualitat diferent a la de desitjar quelcom.

Descobrir la voluntat d'una persona és o pot ser un procés llarg. A través d'un treball preliminar es pot crear una base sostenible que permeti l'intercanvi d'interessos, fortaleces i voluntat pròpia. A més, pot ser necessari el suport en la recerca d'aquests tres elements.

Els treballadors que es dediquen al suport o assignació han de ser capaços de desenvolupar els serveis necessaris relacionats amb l'estil de vida de l'usuari. En el context de l'apoderament, aquests han d'ajudar a l'usuari a aconseguir un estil de vida independent i participatiu. Els treballadors han de tenir interès en l'usuari, conèixer les metodologies de suport i reflexió centrats en la persona, així com la competència per a actuar quan sigui necessari.

Els qüestionaris preparats i els materials de treball per a us adaptatiu (l'anomenat "*conjunt d'eines metodològiques*") pot ajudar en aquests processos.

Els treballadors assumeixen un nou rol

La implementació d'aquesta guia també requereix un replantejament dels treballadors. És important distanciar-se de l'actitud dels ajudants professionals de fer-ho tot i posar en primer lloc les possibilitats de l'entorn. La funció dels treballadors canvia a través d'aquesta visió – des de proveïdors de suport global a gestors de la xarxa d'usuaris. Els treballadors coordinen i faciliten trobades i contactes i recolzen els usuaris ajudant-los a mantenir i l'expandir les seves xarxes.

Orientació cap a l'espai social – considerar-lo com un recurs

S'anima als treballadors a mantenir els ulls i orelles preparats a l'espai social. Constitueixen un vincle important entre l'usuari i l'espai i han de recolzar i facilitar les trobades, els contactes i la cooperació. Els treballadors s'orienten cap als objectius dels usuaris, juguen un paper decisiu en la configuració de les xarxes i es veuen a si mateixos com els impulsors.

Per tant, els treballadors han d'estar familiaritzats amb els formularis de tractament de dades de contactes i ser capaços d'arxivar-los de manera estructurada. La capacitat de comunicació i l'entusiasme per posar-se en contacte amb altres són també requisits per a una implementació exitosa.

4.2. Resultats d'aprenentatge per a les organitzacions

Organitzacions obertes

Les organitzacions només aprenen i tenen èxit si estan obertes a l'entorn, permetent la permeabilitat entre tots els nivells jeràrquics i convertint-se en socis de la cooperació. Per tant, també és necessari passar d'una relació competitiva a una cooperació en associació amb d'altres entitats i institucions (per exemple, en el sector dels governs locals).

És més probable que una organització autònoma es desenvolupi amb dificultats que unes en xarxa.

Per tant, a nivell organitzatiu, és important coordinar o participar en esdeveniments regulars, reunions de treball en xarxa o conferències per a aconseguir una implementació exitosa.

Les organitzacions han de tenir el valor de reflexionar sobre la pròpia activitat i obrir nous camins. Des d'un punt de vista centrat en la persona, les organitzacions només tenen èxit i es consoliden si estan orientades a la voluntat dels usuaris de suport i els seus serveis en conseqüència.

Les organitzacions posen els seus contactes i xarxes a disposició d'altres parts interessades.

Un factor essencial és que algunes parts d'una organització no només empen els contactes existents, sinó que també els posen a disposició de tot el sistema organitzatiu. Una organització ha de reconèixer la importància de la cooperació i els contactes a tots els nivells. Només llavors és possible un intercanvi fructífer i cada nivell pot aprendre i beneficiar-se de tots.

Les organitzacions consideren la feina orientada a la comunitat en termes de contingut i el converteixen en cultura viva.

La missió de les organitzacions també ha d'incloure el compromís cap a la posada en pràctica de mètodes de treball socialment orientat. Els treballadors han de tenir l'opció d'assistir a cursos de formació i perfeccionament necessaris i participar en reunions de treball en xarxa. Això pot requerir horaris de feina més flexibles i un entorn de treball més elàstic per als treballadors.

En qualsevol cas, les normes i estructures internes han d'adaptar-se de manera que recolzin els processos.

4.3. Resultats d'aprenentatge per a la persona

Els usuaris del servei es converteixen en planificadors

Els usuaris coneixen les seves fortaleses i interessos. S'ocupen de les circumstàncies personals i les pròpies oportunitats de desenvolupament i canvi. Tenen la voluntat de donar forma a la seva situació i vida actual i futura.

Per tant, s'anima als usuaris a estar oberts al canvi i al seu entorn. El diàleg amb els treballadors de suport enfortirà la seva responsabilitat personal i se'ls capacitarà per a fer-se càrrec del suport necessari. L'objectiu principal és passar de la feina purament professional a l'ús de l'espai social i els contactes.

4.4. Resultats d'aprenentatge per a l'estratègia política

Els responsables polítics proporcionen recursos financers per a l'habitatge individual i les necessitats de suport

Els interessos financers/econòmics dels proveïdors de finançament han d'alinejar-se amb les necessitats individuals dels usuaris de l'ajut. Per a aconseguir un habitatge i un estil de vida personalitzats, són necessaris serveis que satisfacin les necessitats i els requisits de suport individuals en les diferents fases de la vida dels usuaris de l'ajut.

Permetre la configuració de l'entorn de vida personal en el sentit de la inclusió requereix, per tant, que els responsables polítics i els inversors posin a disposició una varietat d'opcions d'habitatge.

Els responsables polítics involucren als usuaris i les organitzacions de suport en el procés de planificació i desenvolupament de l'habitatge i recolzen l'establiment de xarxes.

Els usuaris i les organitzacions de suport han de participar en els comitès de planificació dels districtes o províncies, així com en els projectes de desenvolupament dels barris.

Cal crear xarxes i estructures participatives per a que els usuaris puguin comptar amb el suport disponible a escala local.

5. Referències

Astorch, Núria, „La consulta psiquiàtrica, al carrer“, El Punt Avui 7. Mai 2018, <http://www.elpuntavui.cat/societat/article/14-salut/1387598-la-consulta-psiquiatrica-al-carrer.html>

(31.12.2019).

Birkhölzer, Karl, *Statement of the economist Karl Birkhölzer*, 2019.

Budde, Wolfgang, Früchtel, Frank, Hinte, Wolfgang, *Sozialraumorientierung – Wege zu einer veränderten Praxis* (Hg.) Wolfgang Budde/Frank Früchtel/Wolfgang Hinte, Wiesbaden: Springer VS-Verlag 2006.

Doose, Stefan, „The Project „New Paths to Inclusion“, in: *Training and Practice in Person Centred Planning- A European Perspective: Experiences form the New Paths to Inclusion Project*. (Hg.) Julie Lunt/Andreas Hinz, Stamford: Dalrymple and Verdun 2011, p. 16-23.

Früchtel, Frank, *Umbau der Erziehungshilfe: von den Anstrengungen, den Erfolgen und den Schwierigkeiten bei der Umsetzung fachlicher Ziele in Stuttgart*. Weinheim/München: Juventa-Verlag 2001.

Früchtel, Frank, Budde, Wolfgang, „Wie funktioniert fallunspezifische Ressourcenarbeit? Sozialraumorientierung auf der Ebene von Netzwerken“, in: *Sozialraumorientierung – Wege zu einer veränderten Praxis* (Hg.) Wolfgang Budde/Frank Früchtel/Wolfgang Hinte, Wiesbaden: Springer VS-Verlag 2006, p. 201-218.

Früchtel, Frank, Budde, Wolfgang, Cyprian, Gudrun, *Sozialer Raum und Soziale Arbeit: Fieldbook: Methoden und Techniken*. Wiesbaden: Springer VS, 2013³.

Früchtel, Frank, Cyprian, Gudrun, Budde, Wolfgang, „Sozialer Raum und Soziale Arbeit“, in: *Sozialer Raum und Soziale Arbeit: Textbook: Theoretische Grundlagen* (Hg.) Frank Früchtel/Gudrun Cyprian/Wolfgang Budde, Wiesbaden: Springer VS-Verlag 2013, 11-20.

Gabler, Sonja, Kolar Paceski, Marianne, „Sozialraumanalysen als Beitrag zur sozialräumlichen Entwicklung in städtischen Regionen“, in: *Sozialraumorientierung: Ein Studienbuch zu fachlichen, institutionellen und finanziellen Aspekten* (Hg.) Roland Fürst/Wolfgang Hinte, Wien: Facultas 2017², p. 209-224.

Herwig-Lempp, Johannes, *Ressourcenorientierte Teamarbeit: systemische Praxis der kollegialen Beratung; ein Lern- und Übungsbuch*. Göttingen: Vandenhoeck&Ruprecht 2004.

Herz, Andreas “ Ego-zentrische Netzwerkanalysen zur Erforschung von Sozialräumen“, <https://www.sozialraum.de/ego-zentrierte-netzwerkanalysen-zur-erforschung-von-sozialraeumen.php> (31.12.2019)

Hinte, Wolfgang, *Sozialraumorientierung: Ein Studienbuch zu fachlichen, institutionellen und finanziellen Aspekten* (Hg.) Roland Fürst/Wolfgang Hinte, Wien: Facultas 2017².

Housing Europe, "Elosh", 2019 <http://www.housingeurope.eu/section-47/elosh> (31.12.2019)

Lunt, Julie, Sanderson, Helen, "Stories and Experiences in the Project", in: *Training and Practice in Person Centred Planning- A European Perspective: Experiences from the New Paths to Inclusion Project*. (Hg.) Julie Lunt/Andreas Hinz, Stamford: Dalrymple and Verdun 2011, p. 25-29.

ODI, "Strategy Development: Social Network Analysis Toolkit" <https://www.odi.org/sites/odi.org.uk/files/odi-assets/publications-opinion-files/6381.pdf> (31.12.2019).

Pollinger, Katrin, „Partizipation & nachhaltige Entwicklung in Europa“, 2019 <http://www.partizipation.at/1224.html> (31.12.2019).

Southwark Council, "Southwark Council teams up with leading Shelter to prevent homelessness", 2017, <https://www.southwark.gov.uk/news/2017/jul/southwark-council-teams-up-with-leading-charity-shelter-to-prevent-homelessness> (31.12.2019)

Soziales Wien Fonds, "Berichte Team Focus" 2019, <https://www.fsw.at/p/teamfocus> (31.12.2019).

Training pack Person centred planning, "Becoming a person centred organisation", 2017 <http://trainingpack.personcentredplanning.eu/index.php/de/becoming-a-person-centred-organisation-de> ().

University Duisburg Essen, „Personalsuche Wolfgang Hinte“, 2019 <https://www.uni-due.de/person/10392> (31.12.2019).

UNHCR, "Convention on the Rights on Persons with Disabilities" , 2019 (<http://www.ohchr.org/EN/HRBodies/CRPD/Pages/ConventionRightsPersonsWithDisabilities.aspx>) (31.12.2019).

6. Annexes

Online Search and Research methods.

Search terms using Google

A wide range of search terms was used to maximise the detection of relevant research. Key word searches combined "Integrated Housing" OR "Inclusive Housing" OR "Person Centred Approach" OR "Cross Sectoral Collaboration" OR "Living Independently „OR "Local Housing Disability" OR "Supported Living Networks".

Selection criteria

To determine whether to include or exclude a study or article was assessed based on its relevance, title or abstract.

Studies/articles that were included were:

- published from the year 2010 onwards.
- about networking support collaboration, integrated housing, person centred approach.
- targeted at adults aged 18-64 years with support needs due to learning disabilities.

Information received through country reports from the TopHouse partners in Finland, Spain, Belgium, Ireland and Austria.

Information received through the dissemination of a questionnaire set out by Jugend am Werk (Austria) asking specific questions regarding cross sectoral collaboration, working in networks and support user input.

Questionnaire Dissemination

The TopHouse working group from the Viennese organisation Jugend am Werk created a questionnaire to find out how organisations working either in the housing and support allocation or directly in the support field of social work cooperated within cross-sectoral networks.

The following questions were formulated in a questionnaire including information about the TopHouse project and sent to organisations of which four replied.

1. Describe briefly which support network partners you already work together with and how this collaboration works: for example, with educational establishments, health authorities, vocational training and employers, financial services (banks, social welfare office, and tax office), housing associations, counselling centres and any other authorities.

- 1a. Which collaborations and contacts have proven to be particularly helpful?
2. Is there a person or a certain position responsible for setting up the support networks? If so, which person/position has proved suitable to carry out this task? If not, how is the support network otherwise established?
 - 2a. A support user usually brings with them some form of established network. How are these network partners included?
 - 2b. How is the user supported/encouraged in setting up a support network themselves?
 - 2c. Do network partners need to fulfil certain requirements? If so, what are these?
3. How are existing networks provided for in the support network and how does this work best?
4. In terms of experience, support and information, what are the needs and requirements of a support network partner?
 - 4a. How do the support network partners work together?
5. Can you give examples of collaboration/interaction between the user and the support network partners?
 - 5a. Who is responsible for starting up the networks and can you describe how this is implemented?
 - 5b. Do you have experience of support users offering/bringing their own skills and resources to the support network? If so, how does this work?
6. Do you already use or are you aware of a best practice guide on how to set up a housing and support network? If so, please give details.

Eco Maps (according to Früchtel/Budde)

The stages of eco-maps

Preparation

It is unusual to ask people about their networks. That is why the professional worker may have inhibitions. Experience has shown, however, that those concerned feel very comfortable when asked

such questions, because they see themselves as experts. However, a mandate to start this task is important. Therefore, a detailed introduction that clarifies the goal of the exercise is essential.

Start: The 8-field card

Because networks are latent, the segments of the 8-field map help to focus on different parts of everyday life - family relationships, work colleagues or classmates, neighbours, friends, members of clubs or associations to which people belong, or the segment of professionals with whom they are in contact. However, the categories must not be in the foreground during the conversation. They are only a means of identification, never a means of order.



Of course, it can happen that the same person might be assigned to several segments. It is sufficient to assign them once only. The proximity to the centre can be an expression of social proximity, but there is no need to be specific about it. The primary goal is to find as many people as possible.

Sometimes it is helpful to remember second level networks. This means, that each person named is responsible for further contacts, the partner, for example, has his/her own network. If it is difficult for the support user to remember many names or network users, the 8-field card can also be used in several stages. Certain areas of the 8-field map can be reserved for places (e.g. the village in which one works, lives, is born), times of day (morning, afternoon, evening), biography sections (childhood,

youth, adulthood). The categories should help the conversation but must not distract from it. Order is not the goal, but mass.

Who writes, who talks while filling in the form? That depends. If possible, it should be the network expert, i.e. the interviewee. In any case, it is always advisable to lay the sheet in such a way that the interviewee can read it. That is at least A3 format.

The beginning may be a little clumsy because it is unusual to talk about the network. By asking questions you can use make it easier for the user and it provides orientation: Who is your favourite uncle? Which field do you want to start with? Who should I enter first? Since networks are latent, finding the network person is not an easy thing. Here network questions can help, which allow views on different situations of everyday life.

These questions are not listed here so that you can work through them like a questionnaire, but so that you can incorporate one or another into the course of the conversation (cf. also Kähler 1983b):

- Who are your friends in the neighbourhood?
- Who do you inform about important events such as pregnancy or marriage?
- Who do you ask when you need advice?
- If you have done something good/bad, what do you do, who do you go to?
- Who would you take with you on a desert island?
- From who could you borrow a large sum of money?
- Who do you listen to when you have an important decision to make?
- Who can you visit at any time?
- Who tells you now and then that you are good at what you do?
- Where is your favourite place in this town? What are you doing there?
- In your family, who is important to you and how?
- Who in the workplace do you talk to the most?

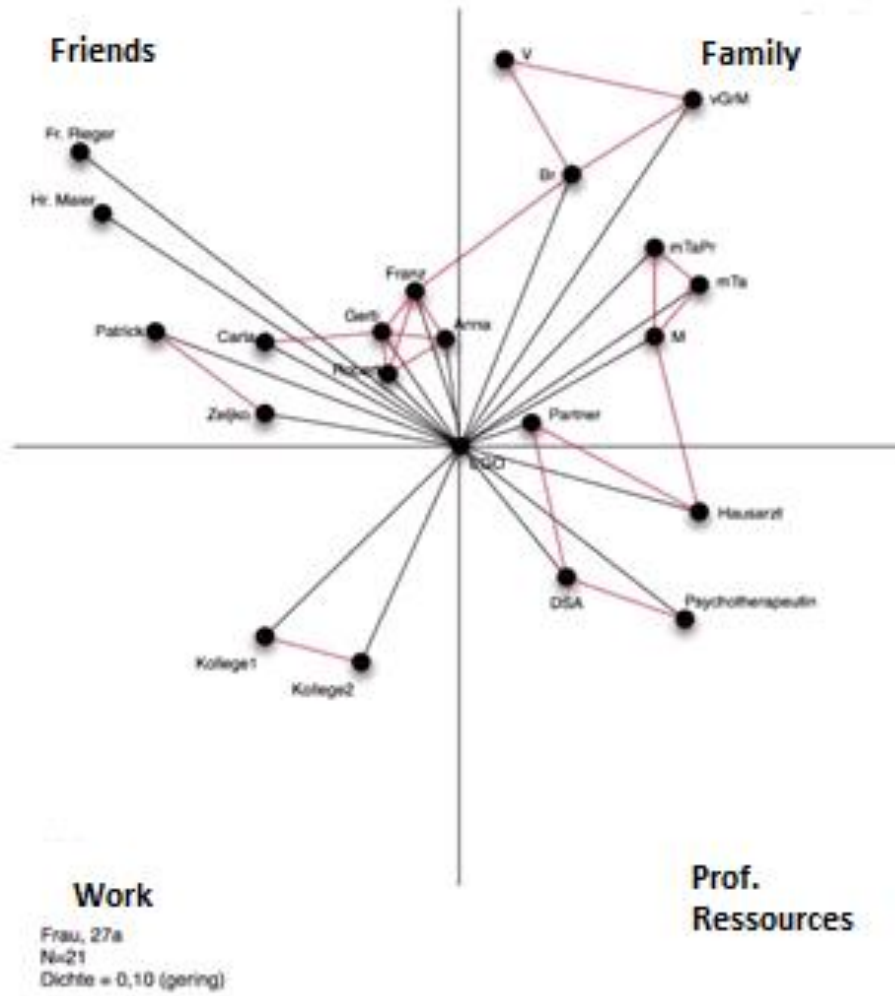
There are also questions that place particular emphasis on faded and weak relationships:

- Who were your friends in school, during your education?
- Who else do you have contact with? How often? What occasions? Who do you no longer have contact with, but would like to have?
- Who would you invite to your wedding? Who would invite you to their wedding?

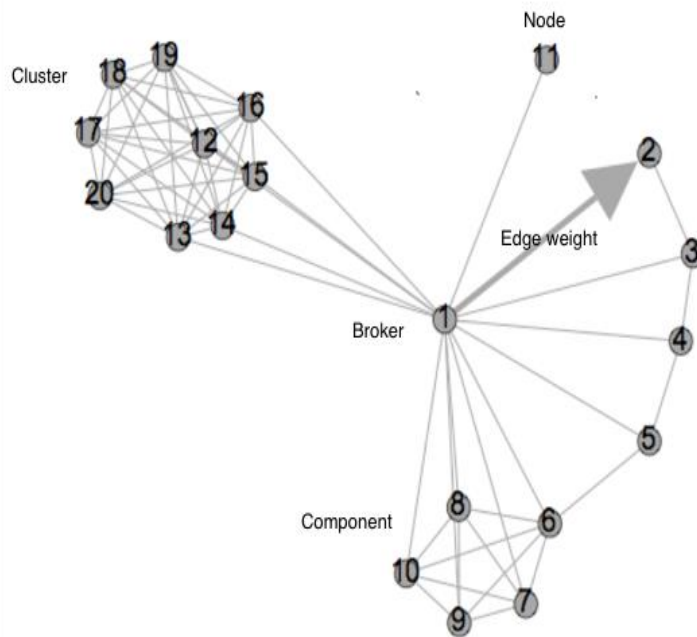
- profession or vocational training (because they contain knowledge and connections)
- hobbies (ditto)
- relationships with important persons or bodies
- mastered crises (because crises are an essential part of our life experience)
- professional or private successes
- special material facilities such as cars, tools, living space, etc.
- employer
- skills and characteristics

Every experience, every hobby, every special ability, every good relationship, every VW bus or available tool, every biographical success, whether in dealing with a life crisis, a landlord or employer, can be the material from which a current or future support arrangement can be made. When recording these resource conversations, individual social network maps are created.

Just as networks are latent, social network maps are always only a part of what is possible. They are often dependent on certain situations. If you have to renovate, certain people come to mind and their wallpapering table is more striking than their skill in filling in tax returns. Good experience is also made when suggesting creating an eco-map on any occasion or at least encouraging people to be detailed and extravagant in describing the resources. You don't know in advance which resource will later be needed for a solution. Sometimes particularly unusual resources inspire solutions that one would never have come up with through a "professional" repertoire. This means that the more you collect and the less you evaluate whether what you collect is useful, the greater the probability of getting "made-to-measure suits" (Früchtel 2001, p. 18).



Source: www.pantucek.com



Legend:

Node: Individual in the network

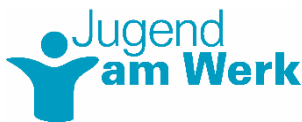
Cluster: Communities within a network

Broker: A node which is positioned e.g. between two clusters and can act as a "bottleneck"

Edge Weight: An individual or component in a network with specific capacities, strengths.

Component: Nodes which are separated from other nodes or clusters within a network.

Source: <https://cvcedhlab.hypotheses.org/106>



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Copyright © TOPHOUSE Partnership 2019

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system without the prior permission of the copyright.