



Schiff – uno strumento per migliorare la qualità dei programmi di prevenzione

Guida metodologica



Quality Action
Improving **HIV** Prevention in Europe



Questo lavoro fa parte di un'iniziativa congiunta per il miglioramento della qualità nella prevenzione dell'HIV (Quality Action), finanziata dall'Unione Europea nell'ambito del programma per la salute (Health Programme).



Il presente documento è stato redatto a sostegno di tutti coloro che vogliono utilizzare o mediare l'utilizzo di **Schiff** e fornisce metodologie relative alle varie fasi del processo e alle varie sezioni dello strumento.

Schiff è uno strumento volto a migliorare la qualità dei programmi di prevenzione ed è stato sviluppato nell'ambito del progetto Quality Action da David Hales e Chantal De Mesmaeker (HIVberodung – Croce rossa lussemburghese), con il contributo di Viveca Urwitz, Christine Winckelmann, Cor Blom, Miran Solnic, Vasileia Conte, Magda Pilli e Frida Hansdotter.

Data di pubblicazione: maggio 2014

Finanziato da: **Schiff** fa parte dell'azione congiunta per la qualità della prevenzione dell'HIV in Europa (Quality Action) finanziata dall'Unione Europea nell'ambito del Programma Salute.

Copyright: Quality Action, 2014

Traduzione italiana a cura di:



Schiff è una guida di discussione a sostegno dell'analisi partecipativa di diverse aree fondamentali per i programmi di prevenzione dell'HIV a livello nazionale o regionale. Il "processo Schiff" è composto da tre fasi: l'organizzazione dell'incontro, l'incontro stesso, e il rapporto dopo l'incontro. L'elenco sottostante descrive il processo di organizzazione dell'incontro. La sezione successiva costituisce una guida metodologica per l'incontro stesso. Il periodo consigliabile per la pianificazione dell'incontro degli stakeholder è di tre giorni.

PROCESSO DI ORGANIZZAZIONE DELL'INCONTRO

1. Nominare un project manager o formare un piccolo team di project management

Il processo di organizzazione dell'incontro per gli organizzatori:

2. Stilare un elenco degli stakeholder nella prevenzione dell'HIV
3. Decidere quante persone invitare a partecipare nel processo.
4. Identificare gli stakeholder principali e decidere chi invitare.
5. È possibile programmare una sessione dedicata al feedback dopo l'incontro, a cui invitare tutti gli stakeholder, per poter ascoltare i risultati dell'incontro ed esprimersi a riguardo.
6. Identificare e contattare un moderatore per l'incontro.
7. Stabilire una data per l'incontro.
8. Inviare a tutti gli stakeholder il foglio di lavoro relativo alle popolazioni, al programma e alle descrizioni sintetiche degli stakeholder, chiedendo di rispedirli entro 3-4 settimane.
9. Inviare agli stakeholder scelti un invito all'incontro, insieme a una copia dello strumento, almeno tre mesi prima dell'incontro pianificato.
10. Compilare in anticipo la sezione riguardante le risorse.
11. Chiedere agli esperti di preparare la sezione relativa a monitoraggio e valutazione.
12. Recuperare i documenti compilati e raccogliere le risposte dai diversi stakeholder riguardo ad ogni popolazione chiave in un singolo foglio di lavoro per ognuna di esse.
13. Preparare l'incontro.
14. Annotare le conclusioni durante l'incontro.
15. Realizzare un rapporto iniziale dell'incontro e inviarlo ai partecipanti per i commenti.
16. Raccogliere i commenti, stendere una versione finale del rapporto e diffonderlo.
17. Stabilire il piano.

Il processo per gli stakeholder:

- Compilare i fogli di lavoro riguardo le popolazioni chiave e loro stessi ed inviarli al project manager.



- Per gli esperti: preparare le sezioni relative alle risorse e al monitoraggio e valutazione.
- Per gli stakeholder invitati: partecipare all'incontro, quindi rivedere e commentare il rapporto iniziale.

Il processo per il moderatore:

- Familiarizzare con lo strumento.
- Controllare l'elenco degli stakeholder invitati e i documenti completati.
- Verificare che il luogo e la tabella di marcia siano adeguati al numero di partecipanti, decidere i metodi da impiegare e il numero di poster da esporre (il processo è composto da un elevato grado di visualizzazione e per capire il numero di poster da realizzare è sufficiente continuare la lettura della guida metodologica).
- Valutare l'eventuale necessità di un secondo moderatore se il numero di partecipanti è superiore a 12 e dovesse essere necessario formare due gruppi diversi.
- Scegliere i metodi da utilizzare con il presente strumento.
- Preparare i materiali necessari.

CONSIDERAZIONI GENERALI SULL'INCONTRO

Prima di cominciare

Prima di poter dare inizio al processo, è bene occuparsi di alcuni punti:

- Dare il benvenuto a tutti i partecipanti e ringraziarli per l'impegno già profuso.
- Spiegare lo scopo dell'incontro e i risultati che si spera di ottenere.
- Spiegare la logica alla base della scelta dei partecipanti.
- Descrivere il processo, la documentazione e la distribuzione dei rapporti per motivi di feedback.
- Descrivere il programma.
- È importante che tutti si sentano a proprio agio nel processo, che deve mantenersi sempre interessante, piacevole e gratificante. Comunicare ai partecipanti che questo è il vostro scopo, quindi sollecitare feedback e sostegno per realizzarlo.

“Il pessimista si lamenta del vento,
l'ottimista si aspetta che cambi e il
realista aggiusta le vele.”

William Arthur Ward

Numero di partecipanti

Per consentire a tutti di esprimersi nel tempo stabilito, è opportuno limitare i partecipanti ad un numero compreso tra 10 e 12. Talvolta potrebbe rendersi necessario che partecipi all'incontro un numero di stakeholder superiore a 12. In questo caso, è bene valutare se formare due gruppi e tenere incontri paralleli per due giorni, riunendo tutti il terzo giorno per condividere i risultati e giungere ad una conclusione comune.

Utilizzo delle scale

Per raccogliere i diversi punti di vista in merito agli argomenti analizzati, Schiff si serve di un numero elevato di scale: nello strumento se ne contano 35. È bene preparare le scale su poster. La dimensione della scala dipenderà dal numero di partecipanti, in quanto ognuno vi dovrà attaccare un post-it con il proprio punteggio e le proprie motivazioni. Ad esempio, si possono utilizzare fogli da lavagna in orizzontale, con una o due domande per foglio. Per mantenere vivo l'interesse, è consigliabile variare i metodi di scala.

Monitoraggio dei punteggi e fattori che li condizionano

È possibile chiedere ai partecipanti di scrivere i propri punteggi su un post-it, aggiungendo il loro nome o il nome della loro organizzazione e tre parole chiave o una breve spiegazione. Un'altra opzione è segnare una croce sulla scala con una penna, segnando le iniziali al di sotto e documentando i motivi del punteggio su un foglio a parte. È possibile raggruppare i motivi in base ai vari colori della scala. Talvolta i punteggi possono essere assegnati a coppie, che possono essere composte da stakeholder simili o molto diversi tra loro (ad es. persone sedute vicine). È bene disporre di diverse tecniche per formare rapidamente le coppie e far cambiare di posto le persone.

Metodi per la parte relativa agli obiettivi alla fine di ogni sezione

A: Formare gruppi da 2-5 persone per discutere insieme su obiettivi, azioni e indicatori, quindi visualizzarli e presentarli.

OPPURE

B: Chiedere a tutti di rispondere alla sezione relativa agli obiettivi scrivendo le risposte su schede. Far presentare brevemente ad ognuno i propri obiettivi, azioni e indicatori, quindi posizionare le schede su una lavagna bianca o un poster. Infine, chiedere a tutti i partecipanti di distribuire le schede in gruppi a cui dare un nome. Discutere le schede, attribuire le priorità e trovare un accordo.



Utilizzare il Criterio SMART per definire traguardi e obiettivi

S – Specific (specifico) – stabilire precisamente cosa dovrebbe cambiare o migliorare dopo l'intervento

M – Measurable (misurabile) – quantificare o perlomeno suggerire un indicatore di progresso

A – Attainable/Assignable (accessibile/attribuibile) – specificare l'attore dell'intervento

R – Realistic (realistico) – definire quali risultati possono realisticamente essere raggiunti con le risorse disponibili

T – Time specific (temporizzato) – specificare quando i risultati (o il risultato) potranno essere raggiunti

(Doran, 1981)

Tempo approssimativo da concedere per ogni sezione

- 2 ore per ognuna delle sezioni A, B ed E
- 2,5 ore per la sezione C
- 1,5 ore per ognuna delle sezioni D e F
- 3-4 ore per ognuna delle sezioni G e H.

Di seguito, si consigliano una serie di metodi da impiegare nelle **otto sezioni** dello strumento.

A. Conoscere l'epidemia è conoscere la risposta

B. Popolazioni chiave

C. Stakeholder principali

D. Risorse

E. Ostacoli e incentivi

F. Monitoraggio e valutazione

G. Obiettivi globali

H. Priorità

SEZIONE A. CONOSCERE L'EPIDEMIA È CONOSCERE LA RISPOSTA



Per questi 3 giorni ci troviamo tutti sulla stessa barca: la “barca della prevenzione”. Alcuni di voi si conoscono già e altri continueranno a navigare insieme anche dopo questo percorso, perciò è bene familiarizzare con l’equipaggio e l’oceano in cui ci troviamo.

Serviranno i seguenti materiali: i poster con le scale (lasciare uno spazio sotto o dietro ogni scala per le eventuali lacune identificate), post-it e penne.

Chiedere ai partecipanti di scegliere un partner diverso per ogni domanda da discutere. Per la domanda 1: trovare un partner, discutere del punteggio sulla scala e le relative motivazioni. In presenza di un accordo, annotare su un solo post-it le proprie iniziali, il punteggio e tre fattori che lo hanno influenzato e, se sono state riscontrate delle lacune, annotarle su un secondo post-it. Attaccare entrambi i post-it sulla scala. A questo punto, trovare un altro partner per la domanda successiva.

Seguire l’ordine delle domande non è obbligatorio. Se di fronte a un poster ci sono già troppe persone, iniziare dalla domanda successiva.

Alla fine della sessione, il moderatore chiederà se tutti sono riusciti a incontrare gli altri membri del gruppo. A questo punto, verificare quanto bene si conosce il territorio di navigazione. Quali sono le lacune? Ci sono lacune che possono essere affrontate prima di cominciare il percorso?

Per la sezione obiettivi: utilizzare il metodo A o B. Se i partecipanti non hanno avuto la possibilità di lavorare sulle domande con tutti gli altri, si consiglia il metodo A.

SEZIONE B. POPOLAZIONI CHIAVE

Serviranno i seguenti **materiali**: i fogli di lavoro relativi alla popolazione e al programma (completati dagli stakeholder in preparazione all'incontro e successivamente riassunti dal project manager o dal team di project management su un poster per ognuna delle popolazioni chiave), le scale preparate sui poster e la tabella della domanda 5 anch'essa su poster, post-it e penne.

Iniziare con un esercizio “**marketplace**” (**mercato**). Appendere i poster ai muri e lasciare che i partecipanti diano un'occhiata ai contenuti. Possono utilizzare i post-it per aggiungere contenuti o modificare i poster.

Per rispondere alle domande nella sezione 2, utilizzare il metodo di scala a pavimento. Chiedere ai partecipanti che si trovano nella sezione dello stesso colore di discutere i fattori che influiscono maggiormente sui loro punteggi. Cercare di trovare un accordo su un punteggio unitario. Alla fine, scrivere il punteggio (o serie di punteggi, in mancanza di un accordo) sulle schede ed spiegare brevemente i fattori che hanno influito sulla scelta.

Chiedere ai partecipanti di rispondere alla domanda 5a individualmente con un punto nella tabella predisposta e di scrivere una o due frasi per ogni area. Chiedere al gruppo di discutere la domanda 5b e trovare un accordo su un ordine di priorità.

Per la sezione obiettivi scegliere il metodo A o B.

SEZIONE C. STAKEHOLDER PRINCIPALI

Iniziare nuovamente con un esercizio “**marketplace**”. Avrete **bisogno di**: disporre delle dichiarazioni sintetiche completate dagli stakeholder in preparazione all’incontro e poi riassunte dal project manager o dal team di project management, in modo che ci sia un foglio di lavoro per ogni stakeholder predisposto in forma di poster.

Appendere i poster ai muri e lasciare che i partecipanti diano un’occhiata ai contenuti. Possono utilizzare i post-it per aggiungere contenuti o modificare i poster.

Successivamente, scegliere tra due metodi: il “sociogramma” o la “ragnatela”.

Per il **sociogramma** serviranno i seguenti **materiali**: schede, penne e un gomitolo di lana.

Per visualizzare le relazioni tra gli stakeholder, chiedere ai partecipanti di posizionarsi nella stanza in modo da riflettere la loro relazione rispetto agli altri. Il posizionamento può avvenire a seconda del grado di coordinazione e collaborazione e poi a seconda dei meccanismi di comunicazione e feedback, valutando le eventuali differenze.

Una variazione comporta il lancio del gomitolo di lana da un partecipante all’altro, per illustrare i collegamenti di coordinazione e comunicazione. Passare il gomitolo a un partecipante che ha relazioni strette con altre parti presenti e chiedere alla persona di lanciarlo alla parte con cui ha stretto la collaborazione più forte, mantenendo l’estremità del filo in mano. Continuare così finché i collegamenti non vengano tutti rivelati.

È inoltre possibile chiedere ai partecipanti di posizionarsi a seconda della situazione effettiva e poi a seconda di quella ideale, valutando le eventuali differenze.

Questo esercizio evidenzia soltanto le relazioni tra gli stakeholder presenti all’incontro.

Per la **ragnatela** serviranno i seguenti **materiali**: post-it o schede, una lavagna bianca con i relativi pennarelli.

Si può preparare un grande post-it o scheda per ogni stakeholder con segnati soltanto il nome, le popolazioni chiave e gli interventi principali. Quindi attaccarli alla lavagna bianca, segnando in verde chi collabora con chi, e utilizzando il rosso per mostrare le relazioni e i meccanismi di comunicazione e feedback tra gli stakeholder. Si possono aggiungere frecce per indicare se la comunicazione è a senso unico o meno, o utilizzare linee doppie e singole per sottolineare la forza della relazione.

Varie domande possono essere analizzate con questo metodo. Ad esempio: Quale collaborazione potrebbe essere rafforzata? Quale comunicazione migliorata? Quale popolazione chiave è molto rappresentata e quale no? Gli stakeholder coinvolti nelle stesse aree stanno collaborando?



Anche nelle sezioni relative a traguardi, obiettivi e priorità si può utilizzare la ragnatela per stabilire quali azioni intraprendere e chi potrebbe occuparsi degli eventuali interventi necessari.

Terzo, usare il metodo chiamato **“world café” (caffè internazionale)**. Serviranno i seguenti **materiali**: tre tavoli, fogli di carta grandi, post-it, penne, forbici e colla.

Preparare i tre tavoli: il tavolo 1 per la domanda 1; il tavolo 2 per le domande 2 e 3 (comprese le scale) e il tavolo 3 per le domande da 4 a 6. Sono necessari almeno due turni, in modo che ogni partecipante discuta almeno a due tavoli. I risultati vengono documentati dal referente del tavolo e presentati a tutto il gruppo alla fine dell'esercizio.

Quarto, scegliere il metodo B per la sezione obiettivi.

SEZIONE D. RISORSE

Serviranno i seguenti **materiali**: poster preparati con le scale, post-it e penne.

In questa sezione si utilizzano i gruppi “buzz”. Un **gruppo buzz (ronzio)** è un piccolo gruppo, normalmente di 2 o 3 persone, che discute intensamente su una domanda specifica o è alla ricerca di un’informazione precisa. Il gruppo generale viene diviso in piccoli gruppi. Si definisce gruppo “buzz” perché dovrebbe ricordare il suono delle voci delle persone impegnate in conversazioni intense! Discutere a coppie sulle domande da 1 a 3. Verificare se si giunge ad un accordo sul punteggio o vi sono punteggi differenti. Chiedere di scrivere il punteggio su un post-it, con le iniziali e una breve spiegazione, attaccandolo sulla scala predisposta.

Quindi chiedere agli esperti che hanno preparato la sezione di commentare queste tre domande e di aggiungere le informazioni eventualmente mancanti, e poi rispondere alle domande da 4 a 8. Consentire agli altri partecipanti di commentare e fare domande.

Per la sezione obiettivi scegliere il metodo A o B.

SEZIONE E. OSTACOLI E INCENTIVI

Barca a vela



Materiali necessari: Serviranno i seguenti materiali: una lavagna bianca (o un foglio di carta da cavalletto), post-it di quattro colori differenti, penne nere e poster con le scale.

Disegnare un oceano, una barca a vela che naviga e un paio di ancore.

1. Formare quattro gruppi, ognuno dei quali si dedicherà a una delle domande.
2. Distribuire ai gruppi penne e post-it (un colore per ogni domanda) e chiedere prima di assegnare un punteggio individuale sulle due scale della domanda alla quale stanno rispondendo (attaccando i propri post-it con il punteggio sulla scala).
3. Quindi chiedere di discutere i fattori che hanno maggiormente influito sui punteggi e di annotare idee, pensieri, opinioni e gli incentivi e gli ostacoli identificati sui post-it.
4. Una volta terminato, chiedere a ogni gruppo di attaccare i post-it sulla barca a vela – gli incentivi sono rappresentati dal vento nelle vele e gli ostacoli dalle ancore che rallentano la barca – e di presentare i risultati.
5. Una volta posizionati tutti i post-it e presentati i risultati dei quattro gruppi, chiedere a tutti di attaccare i propri punteggi sulle scale di cui ognuno non ha discusso nel proprio gruppo.
6. Chiedere a tutti i partecipanti di organizzare i post-it sulla barca in base alle tematiche o di raggrupparli per somiglianza. Eliminare i duplicati e, ove possibile, consolidare le risposte.
7. Basandosi su tali risultati, identificare i prossimi interventi o obiettivi (sistemare le vele a seconda del vento), raggrupparli, discuterne e assegnarne le priorità.

SEZIONE F. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Prima di tutto il moderatore deve fornire una breve spiegazione della differenza tra monitoraggio e valutazione o chiedere di fare lo stesso ai partecipanti. Se non è già stato fatto, prima di iniziare questa sezione è il momento adatto per dare una breve introduzione riguardo i temi del controllo qualità e del miglioramento della qualità.

Serviranno i seguenti **materiali**: scale predisposte, post-it e penne. Per rispondere alle domande di questa sezione, potete utilizzare il metodo “**expert interview**” (**rivolgersi all'esperto**). Chiedere in anticipo agli stakeholder che abbiano più probabilità di conoscere le informazioni necessarie se vogliono assumere il ruolo di esperto, in modo da potersi preparare per le domande e per il loro ruolo nel fishbowl (vedere sotto). Gli esperti rispondono alle domande dello strumento, consentendo agli altri partecipanti di fare loro domande utili al processo.

Dopo che gli esperti hanno risposto alle prime due domande, chiedere ai partecipanti di elencare le attività di monitoraggio in corso e procedere alla messa in scala della domanda 3. Chiedere a coloro che hanno assegnato più di cinque punti di fornire degli esempi.

Per la domanda 4, chiedere agli esperti di rispondere alla domanda Sì/No e di fornire spiegazioni.

Chiedere alle parti chi desidera partecipare alla messa in scala e alla discussione **fishbowl** (**boccia dei pesci**) che si terrà più avanti.

Queste persone saranno nel fishbowl a rispondere e discutere le domande del punto 4. Lasciare una sedia libera nel cerchio più interno nel caso in cui un partecipante di quello esterno volesse entrare nella discussione per qualche minuto. Concedere 15 minuti per la discussione.

Per la seconda messa in scala al punto 4, chiedere nuovamente chi vuole occuparsene e discuterne più avanti. Queste persone si troveranno nel cerchio più interno del fishbowl, spiegando le loro ragioni, mentre i partecipanti del cerchio esterno potranno subentrare brevemente.

Per le domande 5-8 sulla valutazione chiedere nuovamente chi vuole discuterne nel cerchio interno. Se c'è più di un volontario, le domande restanti possono essere affrontate e trovare risposta in un terzo turno del fishbowl. Se soltanto un partecipante si sente pronto per rispondere alle domande, rivolgersi nuovamente all'esperto.

Prima di giungere alla sezione obiettivi di questa parte, lasciare che i partecipanti assegnino i propri punteggi alla domanda 8 e chiedere a coloro che hanno assegnato più di cinque punti di fornire esempi.

Per la sezione obiettivi scegliere il metodo A o B.



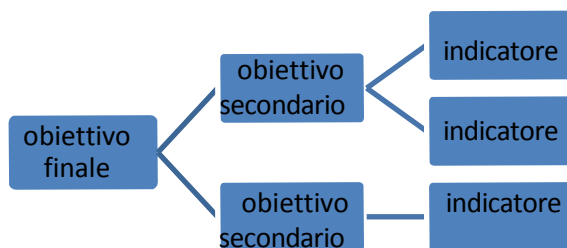
SEZIONE G. OBIETTIVI

Se si sta valutando un piano esistente, le domande 1-5 possono essere preparate dalle persone che si sono occupate del piano. Potrebbero preparare una presentazione (con poster o schede), presentando le risposte alle domande 2, 3 e 5 se la risposta è Sì.

Chiedere all'intero gruppo di annotare il proprio punteggio per la domanda 1 su una scheda o post-it e di sollevarlo per farlo vedere. Chiedere a persone con punti di vista diversi di spiegare i fattori che hanno influito sui loro punteggi, annotando le loro risposte. Documentare le risposte nella scala attaccando i post-it con i punteggi e le parole chiave esplicative.

Presentare le domande 2, 3 e 5 all'intero gruppo di stakeholder e documentare le risposte sulle schede. La discussione può assumere la forma di un brainstorming.

Posizionare le risposte sulla parete in forma di diagramma.



Quando il flusso di risposte rallenta, mostrare la presentazione preparata e chiedere al gruppo di completare il diagramma con le schede per mostrare gli obiettivi e gli indicatori mancanti o corretti.

Lasciare che i partecipanti discutano la domanda 4 in gruppi "buzz" e presentare brevemente i punteggi e le risposte, attaccando i post-it sulla scala.

Se si utilizza Schiff per **una valutazione intermedia o finale** è possibile includere una domanda su quanto gli obiettivi siano stati raggiunti e se questi o gli interventi dovrebbero essere modificati o meno.

Se si sta progettando un nuovo piano e si pensa che potrebbe essere utile, si possono affrontare le domande con riferimento al piano precedente o quello esistente.

Per **progettare un nuovo piano**, dividere i partecipanti in 2-4 gruppi (a seconda della dimensione del gruppo intero) e far eseguire il seguente esercizio: la **nave della prevenzione sulla rotta del successo**. Serviranno i seguenti **materiali** per ogni gruppo: foglio di carta grande o lavagna bianca con post-it o magneti – un magnete/post-it sarà la nave (è possibile incollarvi sopra una nave o il disegno di essa) mentre gli altri saranno isole.

La nave della prevenzione ha bisogno di una destinazione (un obiettivo). Per raggiungere la



destinazione, potrebbe essere necessario fermarsi in alcune isole o porti per recuperare carburante, cibo e bevande per poter continuare il viaggio. Per ottenere le scorte (gli obiettivi secondari) servono degli interventi. L'equipaggio ha inoltre bisogno di indicatori per capire se le scorte sono sufficienti (cioè se hanno raggiunto gli obiettivi secondari).

Spiegare ai gruppi che questo esercizio sarà utile per rispondere alle domande 5-8 della sezione. Prima di tutto, studiare le domande in modo che guidino il processo di pensiero durante l'esercizio. Decidere l'obiettivo/gli obiettivi globale/i o la destinazione da raggiungere. Scriverlo o disegnarlo a un'estremità del foglio o della lavagna e posizionare la nave sul post-it o magnete che si trova all'altra. A questo punto, fare un brainstorming sulle varie fermate (obiettivi secondari) che la nave dovrebbe effettuare prima di poter raggiungere la destinazione. Non è questo il momento di giudicare o attribuire le priorità: è sufficiente prendere nota e scriverle o disegnarle su schede o post-it da posizionare tra la nave e la destinazione senza un criterio, come isole nel mare. Esauriti i suggerimenti, è il momento di decidere le modalità di navigazione e di raccontare la storia della nave che lascia il porto e si ferma nelle varie isole, raggiungendo prima gli obiettivi secondari e poi quello finale. Occorre anche pensare a come si potrà essere certi di aver raggiunto gli obiettivi secondari e annotare gli indicatori sui post-it vicino a ogni isola/fermata, includendoli nella storia. Decidere come il gruppo racconterà e presenterà la storia del viaggio al resto dei partecipanti. Concedere un'ora per preparare e disegnare il viaggio di ogni nave della prevenzione verso l'obiettivo e 20 minuti per presentarla.

Dopo la presentazione dei vari viaggi verso l'obiettivo, i gruppi possono rispondere alle domande e discutere brevemente su somiglianze e differenze nelle storie. Provare a creare un diagramma congiunto con possibili obiettivi globali, obiettivi secondari e indicatori per le varie parti del programma di prevenzione. Tentare di trovare un accordo riguardo le domande da 6 a 8 della sezione obiettivi.

A questo punto, passare alla sezione successiva riguardante le priorità.

SEZIONE H. PRIORITÀ

Per rispondere alla domanda 1, utilizzare il metodo “**marketplace**” con il poster degli obiettivi prioritari e i poster della sezione relativa agli stakeholder (si può anche usare la ragnatela). Lasciare che i partecipanti si muovano liberamente con la domanda in mente e poi assegnino il punteggio, annotando iniziali e parole chiave esplicative della scelta su un post-it da attaccare alla scala. Formare due gruppi, uno con le persone che hanno assegnato un punteggio da 1 a 5, e uno con le persone che hanno assegnato un punteggio da 5 a 10, e chiedere loro di rispondere alle domande riguardo priorità e interventi nella domanda 2. Chiedere ai due gruppi di presentare i propri risultati.

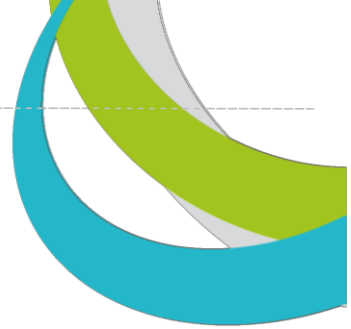
Il seguente esercizio (discutere sulle priorità) è pensato per preparare il gruppo a rispondere alla domanda 3. Per questo esercizio, formare nuovi gruppi composti da 3-4 persone. Ogni gruppo deve identificare al massimo tre priorità partendo dagli obiettivi finali e secondari della sezione precedente e decidere le ragioni per giustificare la propria scelta.

Il passo successivo è il **dibattito**. Ogni gruppo dovrà scegliere un rappresentante, che difenderà il punto di vista sulle priorità del gruppo. Il moderatore guida il dibattito tra i gruppi, ponendo delle domande. Dal processo emergerà che i partecipanti hanno identificato le loro priorità in base a criteri diversi (ad es. i risultati più facili da ottenere, gli alti tassi di infezione, il consenso politico).

Dopo una pausa, riunire il gruppo per intero. Raccogliere e trascrivere i diversi criteri utilizzati nella scelta delle priorità e posizionarli in una griglia su una lavagna. A questo punto, le priorità identificate si trovano insieme nella griglia (ad es. programmi per lo scambio delle siringhe nelle carceri: molto urgente, ragioni epidemiologiche, grosse barriere politiche – poche possibilità di implementazione semplice – maggiore necessità di impegno in campo legale/delle lobby).

Per rispondere alla domanda 3, è possibile utilizzare una **matrice impatto/sforzo**.

Questo strumento è utile per aiutare i gruppi a decidere dove concentrare i propri sforzi quando esiste la possibilità di più di un intervento. Iniziare scrivendo i possibili interventi sui post-it. Poi, prendendone uno alla volta, chiedere al gruppo di indicare velocemente quanto sforzo pensano potrebbe servire per riuscire e quale impatto avrebbe sull'obiettivo finale. Posizionare i post-it nella matrice, nella posizione che rappresenta l'intersezione tra lo sforzo e l'impatto dell'intervento. I gruppi di interventi nel quadrante “A” sono quelli che faranno la maggiore differenza con il minimo sforzo, come mostrato nella figura sottostante.



Alto	B Priorità Ne vale la pena	A Priorità A portata di mano
	D Priorità Non ne vale la pena	C Priorità Vittorie rapide
Basso	Difficile	Facile

SFORZO

Mentre si compila la matrice, ricordare le due domande fondamentali alla fine della guida di discussione. 1. Che origine avranno presumibilmente le prossime cento infezioni da HIV? 2. Come può prevenirle il vostro programma?

Basandosi su questo esercizio, rispondere in gruppo alla domanda 3 e rivedere l'elenco degli obiettivi finali e secondari stilato nella sezione precedentemente. Potrebbe essere necessario un nuovo poster.

Ora che avete identificato obiettivi, obiettivi secondari, interventi e priorità, chiedere al gruppo di sviluppare un piano.

Cosa	Chi	Entro quando

Quindi chiedere di descrivere il processo e i passi successivi: si può utilizzare il metodo della rotta verso il successo, senza dimenticare i pirati (100 nuove infezioni), per vedere se la nave è ben posizionata per prevenirli.

ALLA FINE DEL PERCORSO

Chiedere ai partecipanti di guardare i poster e ciò che hanno fatto in tre giorni. Valutare ciò che i partecipanti pensano dell'incontro, ad esempio il loro grado di soddisfazione riguardo al processo, ai contenuti e ai risultati, cosa hanno preferito e cosa avrebbero voluto approfondire.

Chiedere al project manager o a un VIP di ringraziare tutti i partecipanti e di spiegare i prossimi passaggi, ricordando che a tutti verrà inviato un rapporto iniziale per un loro feedback e poi uno finale. Può essere una buona idea fare una foto di gruppo o consegnare un omaggio ai partecipanti alla fine dell'incontro.

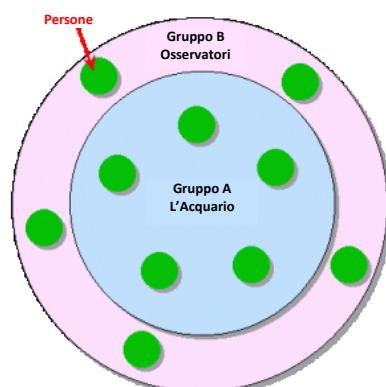
Quality Action consiglia anche **PQD (Participatory Quality Development)** come strumento da utilizzare con un gruppo diverso di stakeholder e partecipanti all'incontro per sviluppare nuove soluzioni a lacune o aree di sviluppo identificate.

APPENDICE A: MEDIARE UN FISHBOWL

I. DI COSA SI TRATTA?

Una conversazione “fishbowl” è una forma di dialogo che si può adottare quando si discute di un argomento in gruppi numerosi.

I fishbowl prevedono la formazione di un gruppo più piccolo seduto in cerchio a discutere (i pesci). Questi sono circondati da un gruppo più grande di osservatori, seduti in un cerchio più esterno (l'acquario). Il moderatore o l'esperto in materia fornisce un breve input di 5-10 minuti che determina i caratteri generali della discussione che inizierà nel cerchio interno. Il cerchio esterno, normalmente, ascolta e osserva. Quando qualcuno vuole partecipare e spostarsi nel cerchio interno, deve fare a cambio con un partecipante che si sposta in quello esterno.





II. QUANDO UTILIZZARE QUESTO METODO

- Per coinvolgere il pubblico in un piccolo gruppo di discussione.
- Per creare un coinvolgimento dinamico nel gruppo e ottenere partecipazione attiva.
- Per discutere argomenti controversi (meno produttivo per contenuti prettamente didattici).
- Per osservare, analizzare e imparare dai processi di pensiero di un altro gruppo (cerchio esterno).
- Come alternativa al dibattito classico.
- Come alternativa alla presentazione o al panel tenuti da un esperto. In tal caso, concedere all'oratore 5-15 minuti per presentare le sue idee. L'oratore si unisce poi al cerchio interno, aperto per 1-3 "visitatori": l'obiettivo è lasciare che il contenuto emerga dai commenti e dalle domande del gruppo. Questo metodo riduce le distinzioni tra esperti e pubblico.

III. COME FARLO FUNZIONARE

Esistono due tipi di fishbowl:

- Il **fishbowl aperto**, in cui alcune sedie (1-2) del cerchio interno (5-8 persone) rimangono vuote. Qualsiasi membro del pubblico può occupare in ogni momento un posto vuoto e unirsi al fishbowl. In tal caso, un membro del fishbowl deve volontariamente lasciare il proprio posto liberando una sedia. La discussione continua mentre le persone entrano ed escono dal fishbowl. Si possono definire delle limitazioni all'ingresso nel cerchio interno:
 - Limiti di tempo (1-5 minuti).
 - Fare solo un'affermazione o commento sostanziale.
 - I partecipanti possono entrare solo scambiandosi di posto con la persona sulla sedia "del visitatore".
- Il **fishbowl chiuso**, dove tutte le sedie sono occupate. Il moderatore divide i partecipanti in due gruppi (o più, se occorre). I partecipanti iniziali del cerchio interno discutono dell'argomento per un periodo determinato. Una volta scaduto il tempo (o quando non vengono aggiunti nuovi spunti alla discussione), i partecipanti iniziali lasciano il fishbowl e un nuovo gruppo entra dal pubblico continuando a discutere l'argomento precedente. Si può continuare finché la maggior parte dei membri del pubblico ha passato del tempo nel fishbowl.

In entrambi i casi, scaduto il tempo, il fishbowl si chiude.

Inoltre, il moderatore:

- Analizza l'adeguatezza della tecnica in relazione agli obiettivi dell'evento.



- Spiega in anticipo agli esperti partecipanti al fishbowl come funziona il processo e quale sarà il loro ruolo.
- Incoraggia la discussione, mantenendola nel cerchio interno.
- Riassume la discussione.
- Prepara alcune domande da porre ai partecipanti una volta riunito il gruppo intero. È proprio in questo momento che spesso avviene la vera riflessione.

Altre variazioni includono:

- Il **fishbowl omogeneo**: persone con opinioni o esperienze simili vengono invitate a sedersi nel fishbowl. I dibattiti con punti di vista contrastanti portano spesso a discussioni non produttive, causando stress e affermazioni incoerenti, perché l'obiettivo diventa vincere. In un dialogo come quello del fishbowl omogeneo l'obiettivo non è vincere, ma fornire al cerchio esterno prove e logica a sostegno dei punti principali. Dato che ogni partecipante sottolinea diversi aspetti, possono emergere nuove prospettive e intese.
- Il **fishbowl eterogeneo**. Il fishbowl è formato da un rappresentante per ogni punto di vista principale sui vari argomenti.

APPENDICE B: METODO WORLD CAFÉ

Basandosi su sette principi guida, la metodologia World Café è un modo semplice, efficace e flessibile per la gestione del dialogo in gruppi numerosi.

Il metodo World Café può essere modificato per soddisfare una serie di necessità. Specifiche di contesto, numeri, finalità, luogo e altre circostanze vengono considerate nell'invito, nella concezione e nella scelta delle domande di ogni singolo evento, ma le seguenti cinque componenti costituiscono il modello base:

1) *Ambiente*: Creare un ambiente “speciale”, spesso ricalcando il modello di un vecchio caffè (ad esempio con piccoli tavoli rotondi coperti da tovaglie a scacchi, blocchi di carta, penne colorate, un vaso di fiori e, se si desidera, un oggetto che stabilisca i turni di conversazione). Ogni tavolo dovrebbe avere quattro sedie.

2) *Benvenuto e introduzione*: Il referente inizia con un caldo benvenuto e un'introduzione al processo World Café, chiarendo il contesto, condividendo l'etichetta di comportamento e mettendo i partecipanti a proprio agio.

3) *Turni con piccoli gruppi*: Il processo inizia con i primi tre o più turni da 20 minuti di conversazione per i piccoli gruppi seduti ai tavoli. Dopo 20 minuti, ogni membro cambia tavolo. Si può decidere di lasciare o meno una persona come “referente del tavolo” per il turno successivo, in modo da dare il benvenuto al nuovo gruppo e aggiornarlo brevemente su quanto accaduto nel turno precedente.

4) *Domande*: Ogni turno è introdotto da una domanda, ideata in base al contesto specifico e allo scopo della sessione. Le stesse domande possono essere utilizzate per più di un turno, o possono essere riformulate per concentrare la conversazione o guidarla.

5) *Raccolto*: Infine i piccoli gruppi (o le singole persone) vengono invitate a condividere gli spunti o i risultati delle loro conversazioni con il resto del gruppo intero. I risultati possono trovare rappresentazione visiva in vari modi, spesso tramite registratori grafici nella parte anteriore della stanza.

