

Le relazioni all'interno del gruppo di lavoro in salute mentale: un'esperienza formativa nella USL 7 Zona Alta Valdelsa

Author(s):

Dr.ssa Shobha Arturiaffiliation: Medico e Psicoterapeuta

Carlo Puccioniaffiliation: Coordinatore infer.co U.F.Salute Mentale USL 7 Zona Alta Valdelsa, Animatore di Formazione USL 7

Dr.Claudio Lucii affiliation: Responsabile U.F. Salute Mentale USL 7 Zona Alta Valdelsa

Corresponding author:

Dr.Claudio Lucii,

email:

c.lucii@usl7.toscana.it

Riassunto

Lo scopo di questo articolo è relazionare sul corso di formazione che si è tenuto per 4 anni nell'unità funzionale salute mentale adulti della USL 7 Zona Alta Valdelsa orientato al miglioramento del clima relazionale all'interno del gruppo di lavoro e quindi della qualità della vita lavorativa delle persone che ne fanno parte.

Abstract

In this paper we present a working group led training on mental health service workers of Valdelsa (Siena). The group meetings were conducted by a psychotherapist who has experience in Gestalt theory. The course lasted for four years. The working arrangements were of direct experiential focus to the "here and now". We tried to bring out the dysfunctional communication between service operators from different background: doctors, nurses, professional educators, social workers. This educational experience has produced significant changes in the communication styles of the group.

Metodi

I metodi seguiti sono quelli basati sulle conoscenze teoriche della psicologia della Gestalt e delle sue applicazioni nella psicoterapia individuale e di gruppo che implicano una visione fenomenologica ed esistenziale dell'essere umano: la sedia calda, l'interiorizzazione del conflitto e il dialogo interno agito secondo lo schema teorico della spirale del contatto, la pratica dell'empatia come possibilità di conoscenza dell'altro mettendosi nei suoi panni attraverso la rappresentazione teatrale, la pratica dell'Epoché, la sospensione del giudizio, come strumento per la conoscenza di sé e dell'altro.

Risultati

Il processo sta avendo effetto da un lato nel sostenere persone sottoposte a richieste professionali sempre più gravose e dall'altro nell'apprendimento di abilità relazionali che implicano un processo personale di trasformazione che richiede volontà e pazienza. Il clima relazionale è migliorato. Le interazioni all'interno delle sedute sono progressivamente aumentate in numero, dimostrando una migliore capacità comunicativa di gruppo.

Conclusioni. Una formazione teorico esperienziale in ambito relazionale è indispensabile nelle professioni di aiuto e a maggior ragione nei gruppi che lavorano insieme. La nostra esperienza dimostra che la condivisione di momenti gruppalmente interattivi, attivano un percorso di pensiero che ha ricadute sul livello di emotività espressa nel gruppo.

Introduzione

La storia del corso di formazione "La relazione professionale in Salute Mentale". inizia nel 2006. La richiesta, del responsabile del servizio Dr. Claudio Lucii, era stata motivata dal clima relazionale all'interno del gruppo componente il team, decisamente conflittuale: difficile parlarsi senza alzare il tono della voce, difficile comunicare senza che interferenze emotive, non detti e impliciti pensieri, avvelenassero l'atmosfera. Gli operatori del servizio erano sottoposti ad un carico notevole di lavoro e soprattutto vivevano in modo opprimente un'assenza, la mancanza di un progetto complessivo da parte della direzione aziendale della USL. Non vi era, ad esempio, nessun luogo dove poter ricoverare in modo appropriato i pazienti del servizio in scompenso psichico acuto.

Il lavoro è iniziato senza che la conduttrice conoscesse niente della storia di questo gruppo, niente pertanto dei motivi di discordia e rancore o di paura e risentimento che aleggiavano fra le persone; e questo volutamente, per poterle incontrare senza pregiudizi e poter cominciare la relazione con ciascuna di loro individualmente nel gruppo, facendone esperienza diretta e non mediata da ipotesi e pareri preconcepiuti.

Il modello teorico che ha sotteso il corso è stato quello della psicoterapia della Gestalt, che si basa su un approccio esistenzialista-fenomenologico.

Secondo tale modello è la relazione stessa, esistenzialmente e fenomenologicamente esperita, ad essere strumento di trasformazione e apprendimento.

In una visuale fenomenologica (1),(2), occorre calarsi nell'esperienza e nel vissuto dell'altro per poterlo incontrare davvero e perché una relazione sia veramente trasformativa. Le informazioni ricevute prima dell'incontro avrebbero potuto tradursi in pre-giudizi che avrebbero orientato e condizionato la percezione delle persone. In questo senso è stato vissuto direttamente l'intreccio delle relazioni del gruppo e ne ha fatto esperienza la conduttrice stessa.

Il primo impatto alla proposta di lavorare sulle modalità di relazione fra le persone del gruppo, è stato da parte di molti di sfiducia e timore, di impotenza e a volte di scoraggiata supponenza. Ricordiamo ancora una prima dichiarazione di impossibilità a cominciare il lavoro che un infermiere dell'équipe pose al primo incontro: "Come

possiamo parlare delle nostre relazioni se non ci fidiamo uno dell'altro? Qui non c'è alcuna intimità!.

Un clima relazionale difficile, diremmo in molti casi anche peggiore di questo, si respira purtroppo sempre più diffusamente in molti gruppi di lavoro, a cominciare dalle scuole, e via via in sempre più ambiti lavorativi. Coltivare buone relazioni sembra essere ritenuto un evento affidato al caso e all'ignoranza, piuttosto che al rispetto reciproco e soprattutto all'apprendimento.

Dunque il clima del gruppo ed il vissuto di molte delle persone presenti, era a dir poco pesante... Ma molti erano presenti e hanno continuato ad essere presenti agli incontri successivi. Alcuni (pochi) si sono allontanati subito dall'esperienza e dalla possibilità che qualcosa cambiasse in corso d'opera, ma la maggior parte dell'équipe ha continuato a seguire gli incontri, portandosi dietro obiezioni e diffidenze, ma anche speranze e desideri.

Su un numero totale di 35 facenti parte del team, ad ogni seduta sono stati presenti circa 25 persone. La partecipazione così ampia è stata resa possibile da un sistema di lavoro che ha coperto le emergenze per la durata del corso, consentendo al maggior numero di persone di sganciarsi, per qualche ora, dalle incombenze ordinarie.

Fin dall'inizio questo alto livello di partecipazione, che, nel limite del possibile ha coinvolto anche il dirigente e il coordinatore, è stato il terreno su cui è iniziato ed è continuato in questi anni il processo di trasformazione delle relazioni all'interno del gruppo.

Materiali e Metodi

Per cominciare abbiamo iniziato un lento processo di avvicinamento per costituire un terreno abbastanza sicuro in cui le persone potessero piano piano esprimere le proprie qualità e difficoltà; abbiamo cioè cominciato col costruire insieme quella che in termini tecnici viene chiamata "alleanza terapeutica"(3). Abbiamo proposto in questa fase strutture che permettessero, attraverso il lavoro a coppie o a terzetti o a piccoli gruppi, esperienze di contatto col proprio mondo interiore e di comunicazione; esperienze che cominciassero a costruire un clima di maggiore intimità e conoscenza fra le persone. Abbiamo cercato cioè di fare avvicinare le persone fra loro in modo che si "vedessero" con occhi più freschi e una disponibilità diversa. E' stato necessario in questa fase, da una parte fornire momenti e contributi teorici su cui appoggiare le proposte di intervento, e dall'altra includere le resistenze offerte al cambiamento possibile, come una possibile occasione di riflessione, piuttosto che come il nemico da distruggere.

Cambiare e resistere al cambiamento

Le resistenze (4), in questa visione della Gestalt, sono gli strumenti migliori che ogni individuo ha trovato per far fronte a una certa situazione in un certo momento; combatterle vuol dire demonizzare il potenziale creativo di ognuno, di cui esse stesse sono costituite, e fare innalzare un muro di chiusura contro chi cerca di vincerle e abatterle. Conoscerle, esprimerle, verificarne le ragioni d'essere, avvia un processo di accettazione e valorizzazione di ogni individuo, che permetterà in un secondo tempo di dialogare e immaginare e trovare alternative.

Questa possibilità di espressione ha reso il momento d'incontro come uno dei rari momenti in cui parlare ed esprimere il proprio vissuto; in quanto tale è diventato un momento valido in sé, a prescindere in un certo senso dall'esito di cambiamento delle modalità relazionali che si voleva ottenere.

In molti hanno cominciato a manifestare il sollievo comunque di esserci e di partecipare, di dirsi e di esprimersi, di non occuparsi di altri - come la professione d'aiuto richiede - ma di sé.

Parte della costituzione di questa che chiamiamo "alleanza terapeutica" è stata la dichiarazione di aspettative ed intenti relativi al corso stesso. L' intento condiviso, prima con ritrosia e timidezza, poi con qualche barlume di speranza, è stato chiedersi come e se fosse possibile migliorare il clima relazionale all'interno del gruppo di lavoro.

Chi con più entusiasmo, chi con maggiori dubbi, tutti ci siamo trovati a condividere interesse per tale possibilità.

Vecchie e nuove domande

A questo proposito il supporto teorico offerto negli incontri è stato di grande aiuto per trovare direzione in temi e domande esistenziali come:

Come facciamo a costruire buone o cattive relazioni? Come trasformare relazioni conflittuali? E' possibile evitare i conflitti interpersonali? Che funzione hanno i conflitti? Abbiamo cioè inaugurato un vero e proprio lavoro di ricerca scientifica ricorrendo ai grandi pensatori e studiosi che si sono occupati proprio di questo e di cui abbiamo dato notizia sia durante le lezioni sia mediante una bibliografia.

Abbiamo proceduto dunque con il lavoro teorico e parallelamente con un lavoro di riesame delle proprie modalità relazionali e di comunicazione, facendo un passo verso il difficile compito di riconoscere dove sono disfunzionali.

Dalla colpa alla responsabilità

Questo equivale a un passaggio importantissimo nel processo di apprendimento di nuove competenze in campo relazionale: il passaggio cioè dalla colpa alla responsabilità oppure anche della interiorizzazione del conflitto.

Se la colpa è di qualcuno, la soluzione è la punizione e l'espiazione, ma non necessariamente il cambiamento. Altrimenti, se ci chiediamo cosa vogliamo ottenere, in una certa situazione di conflitto e come fare per ottenerlo, inevitabilmente prendiamo atto del nostro ruolo di attore in quella situazione, della nostra responsabilità, della nostra "abilità di risposta", cioè del potere che abbiamo di cambiare qualcosa e della possibilità di acquisire nuove abilità. Il tema della interiorizzazione del conflitto, implica l'apertura verso un dialogo interno in cui ci prendiamo piena responsabilità di quello che vogliamo e degli effetti che questo ha sull'intorno, per decidere infine cosa vogliamo fare veramente. Se ci va di vivere con il peso dell'inimicizia, ci possiamo permettere anche di essere aggressivi, ma se tutto sommato preferiamo stare in una dimensione più amichevole, ecco che dobbiamo scendere a patti, dialogare appunto, con la nostra aggressività e farne qualcosa. Il dialogo interno potrebbe essere fra una parte di noi che vuole essere aggressiva e una parte di noi che vuole vivere in un clima amichevole: fra queste due parti ugualmente cariche di interesse da parte nostra, può sorgere un'istanza terza che comprenda i due opposti oppure ne lasci cadere uno a favore dell'altro, sopportando la frustrazione che questo comporta.

Apprendimento e relazioni

Nel campo delle relazioni c'è molto da imparare; apprendere in questo campo implica una trasformazione (5). Le modalità di relazione sono fondamentali in tutti i lavori che hanno al "centro" l'essere umano. Non solo chi cura e assiste, ma anche chi insegna, sa che la relazione è il veicolo della cura così come dell'insegnamento (6). In piena contraddizione con tale assunto sempre più condiviso, la formazione ignora il tema relazionale: medici, infermieri, insegnanti e psicologi sono raramente formati a coltivare buone relazioni.

Lavorare in un gruppo di persone è difficile proprio per questo. E' come dire che si dà per scontato che una persona "sappia" come avere buone relazioni e come affrontare le quotidiane difficoltà relazionali che il lavoro comporta.

Il conflitto: fertilizzante della creatività

Lavorare in un gruppo, ma anche più semplicemente vivere in mezzo agli altri avendo con essi e con se stessi un contatto reale, evoca inevitabilmente dei conflitti. Una parte importante del lavoro che abbiamo fatto è stato di riconoscere l'inevitabilità dei conflitti e di considerarli una possibile risorsa, segno di una diversità che può essere fertile. I conflitti con gli altri, inoltre, sono una spinta verso l'interiorità, se, nel mezzo del dilemma che comportano, impariamo a interrogarci. In natura, e così nell'uomo, la creatività sorge o scocca come una scintilla fra due poli (in conflitto) investiti da uguale interesse e tensione. Non si tratta quindi di trovare vincitori e vinti, ma di avviare un processo dialettico in cui entrambe le polarità hanno uguale diritto di parola e di interesse.

La spirale del contatto

Abbiamo usato in questo percorso riflessivo la mappa del mondo interiore tracciata da F. Perls in particolare con quello che lui ha chiamato "il ciclo del contatto" (7). Abbiamo di volta in volta cercato un episodio problematico concreto in modo da riportare i problemi enunciati a contesti particolari e precisi. Iniziamo il processo di riflessione dal sentire: cosa sento rispetto a quella situazione problematica, cosa sento sensorialmente, ma anche emotivamente, perché le emozioni sono il motore energetico del nostro esistere. Le emozioni sono le manifestazioni affettive dei nostri bisogni vitali, in origine legati alla sopravvivenza dell'individuo e della specie (8).

Cosa sento, in una certa situazione, è dunque il primo passo. Il secondo ci fa chiedere cosa voglio in relazione a quello che sento. Il volere implica una scelta e, per scegliere, bisogna immaginarsi opzioni diverse che conducono a diversi risultati. L'immaginazione entra qui a fare il suo ruolo principe nella nostra possibilità di scelta. Senza immaginazione non abbiamo orizzonti, né progettualità. Proprio grazie alla nostra immaginazione possiamo anche sondare gli effetti probabili di quello che vogliamo e sentire che effetto ci fa. Perché prenderci la responsabilità di quello che sentiamo e facciamo, vuol dire inesorabilmente anche prenderci la responsabilità degli effetti che la nostra azione ha ed essere pronti a pagare di persona per quegli effetti: se, per esempio, decidessimo di sferrare un pugno alla persona con cui siamo arrabbiati, dovremmo anche inevitabilmente essere pronti a essere denunciati per aggressione, oltre che a sostenere il tipo di relazione che consegnerà dalla mia azione. Se gli effetti di quello che vogliamo sono riconosciuti "buoni", dal volere passo al Cosa faccio ; realizziamo ciò che abbiamo immaginato, per poi ritornare di nuovo a verificare cosa sento ora che il mio fare ha alterato la situazione. E con questo nuovo sentire si riapre un altro ciclo che parte da un punto diverso da quello iniziale.

Sentire, agire, esprimere

Il punto di partenza della "spirale del contatto" è sempre il sentire: ci siamo occupati quindi delle emozioni e di cosa fanno. Se da un lato non è possibile vivere se non sentendo le emozioni che sentiamo, e anzi proprio le emozioni sono il propellente energetico che ci spinge letteralmente a muoverci (e-mozioni), dall'altra sappiamo come può essere distruttivo dare libero sfogo alle emozioni secondo un vago e pericoloso senso di "spontaneità". Il dilemma si pone in realtà in tutti i giorni della nostra vita. Essere spontanei o reprimere? La proposta teorica e operativa che ci aiuta a questo proposito è la distinzione fra "agire" ed "esprimere" un'emozione (9). Questa differenza è più della differenza fra il verbale e il non-verbale della comunicazione: si possono usare le parole per offendere pesantemente un altro e "invadere", con un agito pari a una violenza fisica, la sua sfera privata. La differenza è che esprimere un'emozione implica un parlare di sé e agire un'emozione, a livello verbale è un parlare dell'altro. Questo non vuol dire che il messaggio non possa essere intenso e forte e anche far male esprimendo un'emozione, ma sposta la comunicazione da un piano ontologico, per cui "Tu sei un imbecille" (agito) provoca una reazione e una chiusura, a un piano esistenziale in cui è il comportamento che viene indicato e non la persona: "Quando tu fai o dici questo, io sento rabbia e vorrei non incontrarti, né sentirti mai più". Questa è una frase forte che dice del vissuto della persona che parla e che spiazza e colpisce anche intensamente l'interlocutore, ma non lo etichetta ontologicamente e gli lascia la possibilità di "fare altro". In questo modo chi parla si prende la piena responsabilità delle proprie emozioni e le esprime dando visibilità a quel che sente, parla di sé e non dell'altro, si dona nella relazione e non si toglie attribuendo un giudizio. E' un atto di coraggio e di generosità a un tempo. Un mettersi davanti a un altro, mostrando se stessi. Del resto come è possibile mettersi in relazione senza farlo?

Inoltre sulla via dell'espressione si pone il problema della forma, che apre ai concetti di creatività, di estetica e di stile. E' l'irrompere del tema della qualità che cerchiamo nella vita, che fa tutta la differenza fra una vita subita o una vita assaporata e scelta.

"L'accento è sul come, cioè sulla forma che riusciamo a dare a un certo contenuto. Se sentiamo tristezza ed è questo il contenuto del nostro sentire, possiamo sprofondare in un cupo isolamento pieno di amarezza e recriminazioni o possiamo leggere o scrivere una poesia, lanciare un sorriso mesto e sincero a qualcuno... Il come esprimiamo quello che sentiamo fa la differenza fra un fare rozzo, anche animale, e un fare che abbia valore." (9) .

Fare Formazione, un allenamento necessario

E' chiaro che questa è una proposta che implica un allenamento e una pratica: e in questo consiste la formazione e il processo di apprendimento in cui ci siamo trovati. Per abitudine siamo molto più pronti a scaricare le emozioni sugli altri o a reprimerle avelenandoci la vita, che non ad esprimerle mostrandoci. E proprio per questo è necessario fare formazione sulle modalità di relazione in un contesto come questo in cui le relazioni sono il terreno su cui anche esplicitamente si basa la cura

Si tratta di formarsi a un contatto con se stessi e con l'altro che apra a nuove possibilità, che ci permetta di lasciare, quando occorra, vecchi e abituali punti di vista per andare verso nuove e migliori modalità relazionali. Il processo formativo è in questo senso anche trasformativo: alcune delle persone che partecipano al corso

cominciano a vedere con occhi nuovi i comportamenti di altri, scoprendone lati nuovi e rispondendo a questi in modo nuovo. Una persona che spesso urla, fa paura, ma quando appare il dolore dietro la rabbia, possiamo sentire altro: forse compassione, forse tenerezza. E questo impronerà la nostra risposta a quella persona che inevitabilmente si sentirà meno respinta e meno rabbiosa. Il clima relazionale comincia a cambiare: è un processo fatto di piccoli passi, ma fa una grande differenza nel vivere e lavorare insieme.

Empatia: la conoscenza dell'altro per intuizione

Un altro capitolo teorico importante del corso ha riguardato l'empatia come strumento di contatto e di conoscenza del mondo dell'altro. Abbiamo coltivato in teoria e in pratica l'empatia che ci porta a sentire quello che sente un altro perché ne condividiamo l'umanità. "Sono un uomo e nulla di ciò che è umano mi è estraneo" ci ricorda umilmente e coraggiosamente Terenzio. Per empatia tutti intuivamo cosa può provare una persona in una certa situazione e possiamo immaginare come sia il mondo visto dai suoi occhi e immaginandolo, la comprensione che abbiamo di quella persona cresce. C'è una relazione fra empatia e la sospensione del giudizio, l'"epoché" di Husserl. Inevitabilmente giudichiamo quello che esperiamo in base a esperienze passate e così facendo condizioniamo la nostra stessa percezione. La sospensione del giudizio, implica la consapevolezza dei nostri giudizi e la capacità di metterli da parte, almeno per un po' e fare esperienza della realtà con occhi più "nuovi". Quello che crediamo condiziona quel che vediamo e non è "La Verità", ma un'opinione trasformabile e limitata. Mettersi nei panni di un altro implica avere la capacità, per il tempo che ci serve, di lasciare sullo sfondo il nostro punto di vista e il nostro giudizio e di visitarne un altro: come vedere lo stesso paesaggio da due finestre diverse, e da prospettive diverse, scoprire altre possibilità.

Nel corso, ogni volta che abbiamo affrontato un conflitto fra due persone, abbiamo fatto ricorso a questa capacità, interrogandoci: - Cosa ti immagini che senta l'altra persona? Com'è il mondo e questa situazione vista dai suoi occhi? Di cosa ha bisogno?

Ci siamo presi il tempo di visitare con un atto riflessivo il mondo dell'altro, avvicinandoci a qualcuno che ci sembrava molto lontano e poco comprensibile... Rispondere a qualcuno dopo avere visitato il suo mondo è molto diverso che rispondere tenendo presente solo il nostro punto di vista.

Mostrarsi e stare insieme

Anche grazie a queste premesse, nello scorrere del tempo e durante gli incontri abbiamo avuto modo di dare spazio e riconoscimento al mondo emozionale dei partecipanti, che si è disgelato anche attraverso momenti di drammaticità condivisa, dando accoglienza alle istanze che sono state portate con un continuo lavoro di partecipazione per empatia al sentire di ciascuno. Le persone che hanno trovato il coraggio di manifestarsi con il proprio sentire, man mano che le modalità di espressione sono diventate sempre più lontane da una condanna dell'altro, hanno trovato sempre più accoglienza, anche da parte di persone con cui avevano difficoltà conclamate. Alcuni nodi relazionali vecchi di molti anni si sono allentati davanti al sorgere della comprensione di un vissuto inaspettato dietro a un agito: la possibilità di riconoscere, esprimere e far conoscere agli altri il dolore e la paura dietro alla rabbia. Inevitabilmente, in questi casi, gli altri smettono di avere paura o di reagire a quella rabbia e si indirizzano verso il dolore espresso, con partecipazione e vicinanza.

Relazione: gerarchia e potere

In questo, come in altri gruppi, il tema della gerarchia e del potere genera tensione, in parte per il modo in cui viene gestito, in parte per i pregiudizi che ognuno si porta dietro a questo proposito; in parte per l'inevitabile difficoltà di sentirsi "sottoposto". A questo si accavalla il tema di un "potere" centrale avvertito come distante, che sta chiedendo alle persone di lavorare sempre di più e meglio.

Il tema del potere si lega inestricabilmente anche a quello della responsabilità: quando non è un "prepotere", il potere implica rispondere del proprio fare. Chi ha potere risponde, sia nei fatti che secondo i ruoli gerarchici, delle proprie azioni e delle loro conseguenze, anche a livello legale, oltre che su quello umano.

L'attribuzione di un certo potere e della relativa responsabilità, non è un dato ontologico, cioè non è legato all'essere umano in quanto tale, ma è una convenzione funzionale alla divisione dei compiti, alle competenze, e alle responsabilità legali che ricadono in modo diverso sulle diverse figure professionali.

Questa convenzione non è perfetta, ma la accettiamo funzionalmente come emanazione pratica e imperfetta del sistema democratico di gestione del potere. Anche il sistema democratico si dimostra imperfetto, ma è preferibile ai sistemi dittatoriali o a sistemi illusoriamente e spontaneamente "liberi", dove vige la legge del più forte o del più furbo.

Uno dei punti "dolenti" o di difficoltà nell'ambito della gestione del potere e delle gerarchie anche in ambiti democratici, è che a nessuno piace essere "sottoposto".

Un gruppo umano, in cui la gerarchia dei ruoli svolge un compito importante e riconosciuto, è la famiglia, dove gli adulti guidano, sostengono e proteggono i piccoli fino a che questi non sono in grado di badare a se stessi.

Il leader, come un buon genitore, ha funzione di guida, dà indicazioni e direzione, ha competenza e conoscenza e prende decisioni, richiede riconoscimento e di essere seguito, ma in cambio dà apprezzamento, protezione e assicurazione ai suoi sottoposti. Non ha quindi solo privilegi, ma anche obblighi e doveri. Se non assolve ai suoi compiti di apprezzamento e protezione nei confronti dei suoi sottoposti, prima o poi si crea scontento e perde la stima dei suoi e con questa il suo ruolo di guida.

Un leader per svolgere il suo ruolo deve attingere a un'attitudine affettiva calda nei confronti dei suoi sottoposti. Deve essere in grado di accogliere, capire, conoscere e apprezzare i bisogni delle persone che guida.

Il coinvolgimento emotivo di cui necessita si può chiamare "benevolenza", che è letteralmente "volere" il bene dell'altra persona e assomiglia al "voler bene" di un buon padre. Grazie ad essa ed in cambio della benevolenza che pervade il suo agire e comunicare, il leader ottiene credibilità e il riconoscimento della sua autorevolezza.

Il potere amministrato con benevolenza non è paternalismo, non è calato dall'alto ("io so cosa va bene per te"), ma è frutto di un interesse e una conoscenza reale e può aiutare il sottoposto ad accettare compiti difficili con il senso di sostegno che la benevolenza dà. La distinzione fra autorevolezza e autoritarismo è questione di etica. L'autoritarismo non ha mai un buon sapore e non dà il senso del costruire insieme, ma evoca scontento e ribellione. L'autorevolezza è riconosciuta come buona, affidabile, valida, saggia, ed è sempre accompagnata da uno scambio fra chi la esercita e chi la riconosce.

Il tema del potere e della sua amministrazione ci tocca tutti. Ognuno in ambiti diversi, ha potere, può fare qualcosa.

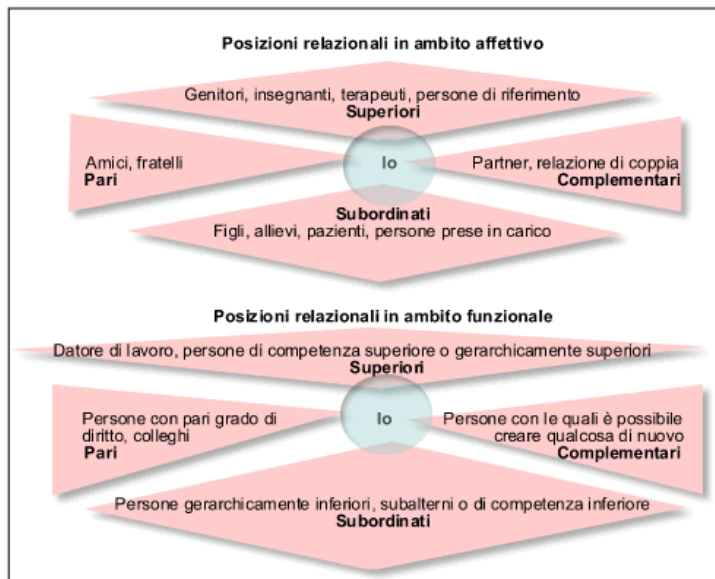
E' azione di alta responsabilità quella che fa il "sottoposto", mettendo in secondo piano una parte della sua iniziativa (in un certo ambito), per seguire le indicazioni di un "capo" per un effetto d'insieme, che a volte implica delle rinunce personali.

Se questo non avviene, la deriva autoritaria e/o spontaneamente destrutturata (che porta comunque alla legge del più forte) è assicurata. A noi come sempre la scelta.

Le quattro stanze del cuore

Esistono sia in ambito "funzionale" che "affettivo" quattro tipi di relazioni che riflettono le quattro posizioni che possono essere prese da un individuo nei confronti di un altro: superiorità, inferiorità, parità e complementarietà.(10)

I termini superiorità, inferiorità, parità e complementarietà, non hanno accezione di valore; ad esempio, "superiorità" non dice che uno è superiore all'altro, ma riguarda un certo contesto: in quel contesto uno ha ed esercita una superiorità.



Questa proposta sottolinea le similitudini fra le relazioni professionali e affettive: un buon superiore assomiglia a un buon padre; ma anche sottolinea le differenze: un superiore è come un buon padre, ma non è un padre. Le richieste che faremmo a un superiore non sono quelle che faremmo a nostro padre, ma è possibile che ci portiamo dietro in ambito lavorativo anche i non-risolti relazionali che riguardano più strettamente la sfera affettiva. Anche di questo occorre che prendiamo coscienza e facendolo cominciamo a prenderne una certa distanza per poter "dare a Cesare quel che è di Cesare".

Questo processo ha richiesto tempo e pazienza ed è stato possibile perché si è potuto contare il primo anno su 12 incontri di 4 ore; che sono poi proseguiti con 8 incontri di cinque ore nei due anni successivi. È stato molto importante la partecipazione attiva del responsabile e del coordinatore all'interno dell'esperienza. Questo ha consentito che tutti i partecipanti vivessero l'esperienza come esperienza formativa collettiva del servizio di cui i responsabili erano convinti fautori.

Non pensiamo che grandi cambiamenti e duraturi possano essere attesi, se non si dà il tempo necessario alle trasformazioni di maturare ed accadere. Noi intendiamo, in questo come in altri mestieri di aiuto in cui la qualità delle relazioni è fondamentale, la formazione come qualcosa che è permanente, cioè non si smette mai di imparare. Non solo, ma in salute mentale la formazione è lavoro; è infatti evidente che, se il singolo operatore apprende nuove metodologie di relazione, le userà in ogni ambito di vita e quindi anche nella sua relazione di aiuto con il paziente.

Non si smette mai di incontrare altri, diversi, altri diversi modi di vedere la vita e di intendere che inevitabilmente inducono la nostra personale visione del mondo a un allargamento, a una modificazione e a un cambiamento.

Abbiamo iniziato quindi il corso alternando parti teoriche e parti esperienziali che hanno toccato i grandi temi delle emozioni e di come esprimerle oltre che agirle, della comunicazione e dei suoi diversi livelli, delle differenze fra relazioni umane di vario tipo e relazioni professionali, delle difficoltà e degli impliciti che le relazioni gerarchiche portano al loro interno.

Ciascuno di questi temi è stato argomento di una introduzione teorica appoggiata da una bibliografia e da una breve dispensa; è anche stato calato nell'esperienza concreta degli individui nel gruppo.

Abbiamo usato strumenti classici della terapia della Gestalt, come la teatralizzazione o la sedia vuota (un modo per contestualizzare e rendere evidente la conflittualità e attivare così un dialogo interno foriero di nuove possibilità creative) e il feedback rispettoso del gruppo.

Abbiamo cercato di applicare ad alcuni eventi relazionali concreti e difficili, alcune modalità di comunicazione che implicano una presa di responsabilità e il rispetto reciproco: "parlo in prima persona, parlo a te e di quello che sento verso te e non di te e di quello che penso di te". Parliamo uno per volta, cosa tutt'altro che facile da realizzare in un mondo che ci spinge all'affermazione e alla prevaricazione piuttosto che all'ascolto. Proviamo ad ascoltare sintonizzandoci sul sentire, sul sapore evocato e non solo dal significato delle parole dette.

Risultati

Il corso di formazione ha avuto la durata di 4 anni. Alcune relazioni sono cambiate. Alcune persone si sono "mostrate" con il proprio vissuto e altre hanno scoperto aspetti di sé e degli altri che non avevano mai considerato. Nelle comunicazioni fra le persone continuano ad esserci differenze e conflitti, ma le possibilità di ascolto reciproco sono aumentate. Molto si può ancora fare e lo stiamo facendo, consapevoli che nel campo della qualità c'è sempre qualcosa di meglio da cercare. I limiti di questa esperienza sono uno stimolo a continuare, ad approfondire, ad ampliare la conoscenza reciproca e di se stessi. Non abbiamo usato metodologie standardizzate di verifica dei risultati attesi, anche per il carattere fortemente sperimentale dell'iniziativa. Quando è iniziato il percorso non abbiamo pianificato strumenti di valutazione. Tutti gli anni ai partecipanti è stato somministrato un questionario di gradimento, che ha avuto un ottimo gradimento per oltre il 70% dei partecipanti.

Conclusioni

Il gruppo era esperienziale aperto e pertanto risulta difficile valutarli i drop-out. Gli operatori del servizio che non hanno mai partecipato sono stati circa il 5% degli aventi diritto.

Dopo quattro anni di esperienza, abbiamo ritenuto di sospendere il percorso proprio perché i cambiamenti ottenuti hanno reso possibile un migliore clima comunicativo. Il clima è migliorato anche per i cambiamenti organizzativi generali apportati al servizio e per l'incremento numerico degli operatori. Un buon indice di qualità, anche per il 2010, è stata la frequenza degli utenti del servizio con la forte capacità di penetrazione territoriale, (1410 contatti di cura aperti, oltre 27.700 accessi e circa 52.000 prestazioni).

L'esperienza condotta lascia aperta la possibilità per il futuro di continuare l'esperienza quando nuove necessità comunicative e di miglioramento del clima interno emergeranno come esigenza espressa dagli operatori.

Riferimenti

1. Callieri P, Maldonato M, Di Petta G., Lineamenti di psicopatologia fenomenologica,1999, Alfredo Guida Editore.
2. Quattrini P. ,La Gestalt nella scuola di formazione di Firenze,in atti del Congresso "Fenomenologia e Gestalt: Forme dell'intenzione",pp62-84, 2003.
3. Clarkson P.,Gestalt Counseling,1997, Edizioni Sovera.
4. Polster E, Polster M., Terapia della Gestalt integrata.1986, Milano, Giuffrè editore.
5. Bateson G., Verso un'ecologia della mente,1986, Adelphi editore.
6. Rogers CP., Psicoterapia di consultazione,1971, Ediz.Astrolabio.
7. Perls F, Hefferline RF, Goodman P., Teoria e pratica della terapia della Gestalt, 997, Edizioni Astrolabio.
8. Lorenz K., L'etologia,2004, Bollati Boringhieri editore.
9. Quattrini P.,Fenomenologia dell'esperienza, 2007, Zephiro editore.
- 10.Baiocchi P, Toneguzzi D., Comunicazione affettiva e contatto umano, 2002, Istituto Gestalt Trieste.

I dati riportati negli articoli tengono conto delle disposizioni normative di cui al Codice sulla Privacy e dei provvedimenti del Garante consequenziali al trattamento dei dati per scopi scientifici, di ricerca e divulgativi.

[0] commenti | comments