

S I S F I S R E

Scuola Superiore Internazionale di Scienze della Formazione

Unita alla F.S.E. dell'Università Pontificia Salesiana

**UN'ESPERIENZA DI GRUPPI DI AUTO/MUTUO-AIUTO PER
FAMIGLIE AFFIDATARIE.**

Un'opportunità per chi offre "opportunità"

Relatore:

Dott.ssa Mariangela Rossi

Candidato:

Vivarelli Marieva

Anno accademico 2002-2005

Corso triennale di Specializzazione in Counseling Educativo
Isola di San Giorgio - Venezia

INDICE

Pag. 3 Introduzione

Pag. 6 Autoritratto Professionale

IL PROGETTO EDUCATIVO

Pag. 09 I gruppi di auto-aiuto e i suoi fondamenti

Pag. 12 Le funzioni principali dell'auto/mutuo-aiuto

Pag. 15 Le abilità specifiche di facilitazione del gruppo

Pag. 16 Le nove dinamiche principali

Pag. 21 - 23 La gestione dei conflitti

Pag. 32 I concetti chiave di una relazione di aiuto

ARTICOLAZIONE DEL PROGETTO

Pag. 35 Analisi della situazione ambientale

Pag. 36 Strutturazione del progetto

Pag. 40 Il primo incontro

Pag. 47 Riflessioni conclusive dell'esperienza

Pag. 50 Bibliografia.

INTRODUZIONE

Perché ho scelto di parlare di questa esperienza?

Iniziare a pensare a un progetto è un'operazione che nasce lentamente e si fa strada altrettanto lentamente nelle mente; prima ci sono dei contorni sfumati, nasce un po' come un'idea, un'emozione, un'immagine, qualcosa che sembra statico e contemporaneamente inafferrabile.

Lentamente poi assume la sua completezza un po' come quando si traduce un pensiero, un'immagine in termini scritti.

Quando inizia quest'idea che un progetto sulla costituzione di gruppi potesse avere un significato per il nostro territorio?

Razionalmente penso che ci siano più momenti e diversi livelli di profondità.

Un progetto contiene anche pezzi della propria storia, è sempre un po' autobiografico, nasce dal mio essere stata prima figlia, poi genitore nel senso più ampio del termine ed infine dalla mia professione che non è slegata dalla mia storia personale.

Già tanti anni fa è cominciata la mia esperienza di famiglia affidataria attraversando diversi momenti.

Da famiglia d'appoggio quindi disponibile ad essere di sostegno a famiglie in difficoltà anche solo per alcuni momenti della giornata o nei fine settimana, a famiglia affidataria a tempo pieno, per divenire poi "casa-famiglia" quindi con diversi minori accolti e sicuramente maggiori responsabilità.

Ognuna di queste fasi ha consentito alla mia famiglia di confrontarsi con chi aveva fatto una scelta simile alla nostra fino ad arrivare poi ad organizzare corsi di formazione per operatori e di avvicinamento all'affido, in collaborazione con altre Organizzazioni di volontariato, la Provincia di Bologna e Ferrara e la Regione Emilia Romagna.

Questo lungo percorso mi ha permesso di rendermi conto, sperimentandolo personalmente, delle difficoltà che si incontrano nell'aprire le porte all'altro e, contemporaneamente, del bisogno di confrontarsi che da esse ne deriva.

Arriviamo così ai gruppi di mutuo-aiuto.

“Mettere insieme”, potersi parlare, dire le emozioni buone e cattive che esse siano, affrontare le distanze e sentire la vicinanza, è stato proprio questo che mi ha fatto pensare che creare la possibilità di condividere l'esperienza di essere famiglia accogliente, nel nostro territorio potesse avere un senso.

Queste credo siano le premesse teoriche di fondo che ho ritenuto opportuno portare, poi c'è l'aspetto della realtà poiché l'Azienda U.S.L. del mio territorio, grazie ai fondi destinati ai progetti dei “piani di zona”, ha permesso la fattiva realizzazione del progetto, non solo negli aspetti meramente economici, ma soprattutto nelle reali possibilità di mettere assieme “attorno ad un tavolo” persone diverse che potessero pensare, progettare e costruire percorsi di cambiamento per la comunità.

Così è nato il “gruppo affidi” formato da alcuni operatori dell'Azienda U.S.L. e da alcuni rappresentanti delle Associazioni di Volontariato del mio territorio che si occupano di affidamento familiare

Ci siamo messi al lavoro ed è scaturita l'idea di organizzare dei gruppi di auto-aiuto per famiglie affidatarie. E' stata proprio una psicologa dell'Azienda che, sapendo che io frequentavo la scuola di Counseling, mi ha proposto di impostare questo progetto e condurre, assieme ad una educatrice, il gruppo che si sarebbe formato.

Non senza numerose perplessità e paure ho accettato di intraprendere questo percorso; oggi, a distanza di un anno dal primo incontro, mi posso ritenere abbastanza soddisfatta dell'attività svolta tanto da sceglierla come argomento per la mia tesi di fine corso.

Come ho strutturato il mio lavoro?

Dopo le due prime parti relative all'autoritratto professionale e alla mia esperienza di apprendimento, ho ritenuto utile, nel tentativo di rendere più vivace il mio elaborato, inserire alcune tecniche apprese durante la scuola portando alcuni esempi pratici inerenti a brevi colloqui verificatesi durante le serate degli incontri del gruppo.

Quest'ultimo mi ha permesso di sperimentare le nozioni apprese sulla comunicazione efficace, l'ascolto attivo, la gestione dei conflitti, e mi ha dato la possibilità di riconoscere alcuni nostri atteggiamenti legati a quelli che, in Analisi Transazionale, vengono definiti *gli stati dell'Io*.

Mi sono poi focalizzata sul primo incontro ritenendolo un momento fondamentale per porre le basi per il lavoro in un gruppo di auto-aiuto.

Infine ho pensato che potesse essere importante, anche se a tutt'oggi noi conduttori siamo ancora presenti nel gruppo, presentare una sorta di breve resoconto di quella che è stata l'attività svolta fino ad ora.

Abbiamo infatti ritenuto utile effettuare una prima riflessione sui risultati ottenuti, soprattutto in previsione del fatto che il gruppo stesso ha dichiarato di sentirsi pronto ad accogliere nuove future famiglie affidatarie, e a lavorare assieme per progettare serate con esperti, su alcuni temi di particolare rilevanza, emersi dai partecipanti.

AUTORITRATTO PROFESSIONALE

Dopo tre anni di scuole medie faticosamente concluse senza troppe lodi, decisi che la carriera della Maestra e quindi le scuole Magistrali potevano essere il mio obiettivo successivo.

Purtroppo non erano della stesse opinioni i miei genitori che, soprattutto mia madre, vivevano nella convinzione che solamente un accurato studio delle Lingue straniere poteva costituire una buona base per un lavoro futuro gratificante e di successo.

Fu così che “mi convinsero” a scegliere questa nuova strada che mi portò ad impegnarmi nello studio delle Lingue per i cinque anni seguenti, accompagnati da alcune esperienze lavorative nel settore.

L'occasione, l'appoggio di mio padre ed anche la mia ostinazione che mi permise di svolgere un'esperienza estiva di volontariato in alcune zone dell'Africa Centrale, mi persuase ancora una volta che la professione di Segretaria, anche se specializzata nella conoscenza delle Lingue delle quali nel frattempo avevo riconosciuto l'utilità, non costituiva certamente il sogno della mia vita.

Mi iscrissi così alla facoltà di Medicina e Chirurgia con l'idea di specializzarmi poi in Pediatria.

Scoprii ben presto che, pur piacendomi molto, non soddisfaceva i miei desideri; gli studi erano di mio interesse, ma ancor di più amavo il contatto con la gente, con chi stava attraversando momenti difficili, e per arrivare a questo non ero disposta ad aspettare tanti anni.

Ecco che quindi, dopo i primi esami, presi la decisione, per altro molto sofferta poiché accompagnata dalla consapevolezza di causare un forte dispiacere a mia madre, di iscrivermi alla Scuola di Scienze Infermieristiche, che frequentai con successo fino al raggiungimento del diploma tre anni dopo.

Contemporaneamente a queste mie esperienze scolastiche, la mia vita si svolgeva particolarmente ricca di impegni prevalentemente relativi ad attività di volontariato svolte sia in ambito sanitario (nella Protezione Civile della Croce Rossa), che in attività di supporto a bambini ed adolescenti.

Penso che, sia la mia naturale propensione al mondo dei minori, sia le diverse esperienze nelle quali ho avuto l'opportunità di sperimentarmi, costituiscano le ragioni che mi hanno spinto poi a scegliere l'accoglienza dei bambini come "stile" sul quale impostare la mia vita.

Sicuramente la mia "fortuna" più grande è stata quella di incontrare un compagno con il quale ho potuto, e posso tutt'oggi, condividere il desiderio di una grande famiglia allargata.

Pur amando molto il mio lavoro di Infermiera Professionale svolto nelle corsie degli Ospedali, apparve ben presto chiaro ad entrambi come questa professione fatta di turni, notti al lavoro ed altro, non si combinava bene con la nostra scelta di vita.

Assieme a mio marito decisi così di continuare gli studi per un altro anno, e conseguire il Diploma di Assistente Sanitaria che mi permetteva di lavorare solo mezza giornata, per sei giorni e con orari che meglio si conciliavano con le nostre esigenze.

Il nostro cammino è stato, e penso lo sarà ancora, lungo e ricco di momenti felici e momenti difficili; a volte gratificante, a volte accompagnato da periodi di sconforto nei quali ci siamo ritrovati a mettere nuovamente in discussione l'utilità della nostra scelta.

Credo che, anche se può apparire un'affermazione scontata, abbiamo imparato tanto da questi momenti difficili, soprattutto a ridefinirci come coppia e come famiglia, acquisendo poi una nuova carica e una maggiore consapevolezza nei confronti di un'esperienza di vita che io e mio marito abbiamo scelto ma che sappiamo di avere anche "imposto" ai nostri figli. Ciò nonostante spesso è stato proprio guardando ed ascoltando loro che abbiamo deciso di andare avanti, ed è a loro che dobbiamo un ringraziamento particolare.

A tutt'oggi la nostra "casa- famiglia" ospita sei bambini allontanati dalle loro famiglie con un provvedimento del Tribunale per i Minorenni, più naturalmente i nostri quattro figli dei quali il più grande, ora ventenne, è ormai poco presente poiché studia all'Università di Bologna.

In questi ultimi anni abbiamo inoltre costituito un'Associazione assieme ad altre famiglie che condividono con noi l'idea dell'accoglienza e soprattutto il principio che vede il bambino come portatore del diritto di vivere un'infanzia serena possibilmente accanto ai suoi genitori.

Ora, perché ho scelto questa scuola?

E' una cara amica che durante un incontro ad un seminario sull'Affidamento, mi informa che sta frequentando il primo anno del Corso di Counseling Educativo; è molto contenta sia per gli strumenti professionali, che per quelli personali che grazie al corso ha la possibilità di acquisire.

Mi procura il libretto della scuola così da permettermi di raccogliere informazioni più dettagliate relative alle modalità di iscrizione, ma soprattutto maggiori notizie in merito alle materie di studio.

Posso dire che, a parte le poche righe iniziali di spiegazione generale del Counseling, dalla lettura dell'opuscolo capii ben poco: "supervisione", "terapia di gruppo", alcune materie, erano per me termini incomprensibili.

Fu piuttosto l'entusiasmo della mia amica, quel po' di "naturale incoscienza" che mi caratterizza, la speranza di acquisire qualche strumento in più che potesse essermi utile nei rapporti con i minori accolti e il sostegno di mio marito, a farmi scegliere di intraprendere questo percorso.

Oggi sono contenta di essere giunta al termine, non solo per i nuovi strumenti appresi nella relazione di aiuto, ma soprattutto per ciò che ho scoperto su di me, sulla vita di un gruppo e sulla forza e relazioni che in esso si sperimentano.

"E' la ricerca e la riscoperta delle capacità intrinseche in ognuno di noi che ci consente di avere occhi, orecchie, cuore aperti sia all'altro sia all'acquisizione di nuove informazioni che ci permettano di fare progetti futuri".

Il Counseling è questo: indirizzare l'altro affinché riscopra le sue potenzialità, e questa scuola mi ha permesso di sperimentarlo.

IL PROGETTO EDUCATIVO

Cosa sono i gruppi di Auto-aiuto?

Premessa.

Già durante questa prima parte della tesi ho pensato di portare qualche esempio di colloquio che mi ha permesso di sperimentare, anche se solo per brevi passaggi non trattandosi di consulenze private, alcune tecniche acquisite durante il corso.

.....

Anche se non fu il primo ad individuare nel mutuo aiuto la chiave del lavoro con i gruppi, **William Schwartz** (1969) fu il primo che introdusse questa espressione nel lessico del lavoro sociale.

Esiste in natura la "legge del mutuo aiuto", che, in un'ottica di lotta per la sopravvivenza e di evoluzione della specie, è assai più importante di quanto non lo sia la "legge della giungla".

Non nego certo l'esistenza di quest'ultima, ma ritengo che il progressivo sviluppo del regno animale, e soprattutto del genere umano, sia favorito molto di più dal mutuo aiuto che dalla lotta di tutti contro tutti. (Kropotkin, 1908, p.X).

Il mutuo aiuto, per dirla diversamente, non è né un'invenzione degli assistenti sociali, né una credenza effimera dell'epoca moderna.

L'idea che le persone si aiutino tra loro è riconosciuta ormai da tempo come una delle dinamiche proprie dell'essere umano, con un suo fondamento a livello sia biologico che sociale.

Focalizzandosi sui punti di forza anziché sui limiti degli individui, l'approccio del mutuo aiuto è la testimonianza migliore di come sia possibile instaurare, con persone in condizioni di disagio o bisogno, relazioni di aiuto che traggono spunto dalle loro risorse; le stesse persone possono tradurre in pratica, e rafforzare, le proprie risorse per aiutare gli altri e, al medesimo tempo, aiutare se stessi.

Il mutuo aiuto: una definizione e una descrizione

Che cos'è esattamente il mutuo aiuto?

E' un concetto così frequentemente frainteso che sarebbe più opportuno cominciare da una definizione "in negativo", ossia da che cosa non è.

Il mutuo aiuto non è, anzitutto, un processo caratterizzato dall'identificazione di un problema, prima, e dalla somministrazione di un consiglio poi, un fenomeno questo sin troppo diffuso nelle cosiddette "terapie di gruppo".

Nell'opinione comune l'idea di mutuo aiuto si ricollega spesso a un tipo particolare di processo di problem solving.

Ebbene, è vero che il mutuo aiuto è, per sua natura, un *processo*, ma è altrettanto vero che il "risolvere problemi concreti" è soltanto una delle dinamiche che lo caratterizzano; ad essa se ne affiancano svariate altre, come la condivisione delle informazioni e il sostegno reciproco.

Oltre che essere un processo, peraltro il mutuo aiuto può essere inteso anche come un *risultato*.

Ad esempio, in un gruppo in cui i partecipanti abbiano trovato una soluzione ad un determinato problema grazie allo sforzo congiunto di tutte le persone coinvolte, è in atto un'esperienza di mutuo aiuto.

I fondamenti del mutuo aiuto.

La dimensione di reciprocità del mutuo aiuto riflette la convinzione secondo la quale mentre aiutiamo gli altri aiutiamo anche noi stessi, grazie all'opportunità di confermare e condividere con altri i modi di essere o di fare che ci sono serviti, o di mettere in discussione e migliorare quelli che sono stati altrettanto utili,

Il gruppo diventa così una sorta di forum che aiuta le persone a fare proprio questo: riflettere sui propri scopi e bisogni nel momento stesso in cui si aiutano gli altri a fare altrettanto, e scoprire modi nuovi in cui si può essere di aiuto gli uni agli altri.

L'aspettativa è che ciascuno, ogni volta che lo ritiene opportuno, dia al gruppo il proprio contributo; l'assunto di fondo è che ciascuno sia portatore di una qualche forma di competenza, e abbia il diritto di dire la propria, e di incidere concretamente, rispetto alla forma e alla direzione presa dal gruppo (Breton, 1989; Coyle, 1937; Galinsky e Schopler, 1977; Gitterman, 1989; Northen, 1988; Trecker, 1955).

L'operatore non è percepito come la figura di riferimento,(a parte magari nel momento iniziale), e tanto meno come depositario dell'autorità.

Suo compito primario, semmai, è quello di aiutare il gruppo a tenere gli occhi ben aperti sul proprio operato, oltre che tracciare le linee guida per il suo funzionamento (Phillips, 1957).

Un altro dei presupposti dell'auto-aiuto è quello dell'esistenza di un nesso inestricabile tra due bisogni personali diversi, come quello di espressione di sé, da una parte, e quello di appartenenza, dall'altra. (Breton, 1989; Schwartz, 1961).

La pratica del mutuo aiuto, in quest'ottica, interessa le persone non soltanto come singoli individui, ma anche quali componenti di un sistema più ampio.

Per dirla con Shulman (1992), il gruppo è una sorta di "secondo utente"; se lo si tratta come tale, tutte le sue risorse, individuali e collettive, personali e interpersonali, possono essere sfruttate a favore del sostegno reciproco.

Ebbene, come può avvenire un processo simile? Come possiamo in concreto fare del gruppo il nostro riferimento diretto?

Occorre fare uso di tutte le nostre facoltà sensoriali.

Con *un occhio e un orecchio*, per usare una metafora, ci occuperemo di verificare sempre come si trovi all'interno del gruppo ciascun individuo; con *l'altro occhio e l'altro orecchio* monitoreremo il funzionamento del gruppo nella sua interezza, in quanto sistema.

Controlleremo cioè, il suo effettivo perseguimento dello scopo concordato, e il reale impiego, in questa direzione, delle potenzialità di mutuo aiuto che sono racchiuse al suo interno.

Le funzioni principali dell'auto/mutuo aiuto.

Il lavoro con i gruppi in un'ottica di auto/mutuo aiuto assume principalmente tre funzioni.

La prima è quella di aiutare i partecipanti a riconoscere le risorse di cui essi sono portatori rispetto al gruppo; *"aiutatemi facendo leva sui miei punti di forza, non sulle mie debolezze"*. (A. Bronson Alcott, "Sympathy", 1877).

In sostanza l'operatore deve concentrare l'attenzione su tutto quello di cui le persone dispongono: i loro talenti, le loro particolari abilità e ogni altro personale punto di forza di cui potrebbero fare uso a vantaggio sia proprio, sia degli altri.

Il processo di mutuo aiuto, grazie all'individuazione e alla valorizzazione di questi aspetti positivi, permette alla persona di rafforzare le proprie abilità fondamentali per il suo benessere personale e interpersonale e, al tempo stesso, di apprendere nuove abilità.

Prendiamo come esempio un caso esemplare, quello del "partecipante chiaccherone", ossia la classica persona logorroica che tende a monopolizzare la discussione all'interno del gruppo.

Di fronte a questa persona è possibile assumere, da operatori, due atteggiamenti ben distinti: considerarla una presenza sgradita che sarebbe meglio rimanesse in silenzio, oppure interpretare il suo comportamento come un segnale della volontà di partecipare attivamente al gruppo.

Se prevale il secondo atteggiamento, e visto che la disponibilità a partecipare ed esporsi al giudizio degli altri rappresenta, in fin dei conti, un punto di forza per il gruppo, allora questo modo di essere non va considerato soltanto come punto di forza del singolo partecipante, ma anche come risorsa a disposizione dell'intero gruppo.

Come secondo esempio possiamo prendere l'altro lato della medaglia, ovvero il "partecipante taciturno".

Anziché giudicarlo indisponibile a coinvolgersi nel gruppo potremmo, tanto per dire, apprezzarne maggiormente le capacità di ascolto, e dal momento che tali capacità sono anch'esse degli evidenti punti di forza, ci ritroveremo con ancora più risorse a disposizione, a vantaggio del gruppo nella sua interezza.

La seconda funzione è aiutare i partecipanti a fare uso delle loro risorse per costruire un ambiente comunitario che risulti favorevole allo sviluppo del mutuo aiuto. *"Dobbiamo rimanere tutti uniti o, con ogni probabilità, resteremo tutti soli, ciascuno per proprio conto".* (Benjamin Franklin).

A giudizio di Shulman (1992) uno dei maggiori ostacoli che lo sviluppo dell'auto/mutuo aiuto ha davanti a sé è rappresentato dalla difficoltà che la maggior parte di noi incontra nell'identificare il proprio interesse come coincidente con quello degli altri.

Una delle tappe fondamentali per promuovere mutuo aiuto è quella di facilitare la formazione tra i componenti del gruppo di un "senso del noi" o di identità collettiva.

Più nello specifico, come è possibile fare questo? Come possiamo aiutare i componenti di un gruppo a elaborare questo "senso del noi"?

In prima battuta lo possiamo fare aiutandoli a individuare tutti quei problemi, bisogni, interessi, desideri e obiettivi che tendono ad accomunarli.

Questo processo nel caso del mutuo aiuto, viene definito come costruzione del gruppo (Papell e Rothman, 1980).

Il processo di costruzione del gruppo richiede due passaggi chiave.

Il primo è quello di promuovere un senso di "comunità" a partire dalla messa in luce, in ogni occasione possibile, di tutto ciò che i membri hanno in comune. Nei primi incontri, ad esempio, si possono utilizzare alcune tecniche di conduzione per porre in evidenza ogni aspetto condiviso da tutti i partecipanti, così da aiutarli a ricostruire ciò che li accomuna. In una fase più avanzata,

quando il senso di comunanza appare ormai più consolidato, si può anche lasciar spazio alle diversità interne al gruppo, e anzi incoraggiare un confronto aperto ma rispettoso su tali differenze.

Il secondo passaggio chiave è quello di promuovere l'autonomia del gruppo attraverso la condivisione delle funzioni di leadership con i partecipanti. Ogni qualvolta vada presa una decisione che influisce sul gruppo, dobbiamo cercare di distribuire la responsabilità fra tutti i componenti, persino, come suggeriscono Middleman e Wood, qualora il gruppo faccia appello alle nostre presunte "conoscenze superiori".

La terza funzione, infine, è di insegnare loro a praticare concretamente il mutuo aiuto nelle dinamiche di gruppo attraverso l'apprendimento "dell'uso intenzionale del proprio Sé".

Conosci te stesso (iscrizione presso l'Oracolo di Delphi).

La terza grande funzione dei gruppi di mutuo aiuto è quella di promuovere il così detto "uso intenzionale del proprio Sé", processo avente lo scopo di evitare che i partecipanti cadano nella tentazione, sin troppo diffusa in molti gruppi al giorno d'oggi, di somministrare incessantemente consigli a tutti gli altri.

Il processo di uso intenzionale del Sé è caratterizzato da due dimensioni complementari.

La prima, *l'autoriflessione*, si riferisce al processo di riflessione sulla propria vita e sulle proprie esperienze.

Questa dimensione aiuta i partecipanti a riflettere sul proprio modo di essere, impedendo loro di prestare attenzione soltanto al comportamento altrui; li aiuta, cioè, a sentirsi "nella stessa barca" come tutti gli altri membri del gruppo.

La seconda dimensione, che potremmo definire *di riferimento a sé*, è quella del processo di narrazione della propria vita e delle proprie esperienze.

L'uso intenzionale del Sé, per dirla diversamente, è un processo che provoca una sorta di "sindrome dell' anch'io"; questa viene attivata da una modalità di pensiero analogica, per cui i partecipanti ricercano nella propria esperienza delle analogie con la situazione, o le sensazioni, che

sperimentano. Nel fare questo non sempre si imbattono in situazioni analoghe, ma quasi sempre sarà loro possibile sperimentare sensazioni o sentimenti affini.

L'uso intenzionale del Sé, in definitiva, è un processo attraverso cui i partecipanti "ritornano" sulla propria storia di vita e ne fanno uso per offrire a sé e al gruppo nuove visuali e nuovi spunti di riflessione.

Tale processo offre da un lato la possibilità di socializzare le esperienze positive di ciascuno, dall'altro di imparare qualche cosa di nuovo grazie alla rielaborazione delle esperienze negative.

Le abilità specifiche di facilitazione del gruppo.

Come aveva già suggerito Helen Philips (1954) è necessario guardarsi dalla convinzione del tutto illusoria che per realizzare un processo di mutuo aiuto sia sufficiente la buona volontà; se si vuole influenzare in positivo i processi di gruppo, è doveroso possedere delle abilità specifiche nel lavoro con i gruppi.

Cosa vuole dire avere delle competenze specifiche? Grace Coyle (1959, p.100) rispose così: "A mio giudizio, l'abilità fondamentale per il facilitatore è rappresentata dalla capacità di stabilire una relazione con il gruppo, in quanto gruppo...e di diventare parte attiva del sistema di relazioni così costruito".

Ancora oggi permangono in vita, nonostante l'ampia letteratura presente, alcuni "miti" privi di fondamento sul lavoro con i gruppi.

Uno di questi è quello per cui condurre e facilitare gruppi sarebbe una sorta di dote "naturale" che non può essere appresa se già non la si possiede.

Secondo un altro "mito" se si è in grado di lavorare con i singoli individui, allora si sarà in grado di lavorare anche con i gruppi; quest'ultima modalità di lavoro, cioè, non richiederebbe alcun apprendimento specifico.

Un terzo grande mito, infine, è quello per cui i gruppi non potrebbero che avere, nella migliore delle ipotesi, la valenza *ricreativa* di un momento di incontro o di svago; sarebbero privi, quindi, di qualunque valore *terapeutico*.

In realtà, come ha osservato Margaret Hartford (1978), è oggi possibile distinguere chiaramente nel lavoro con i gruppi l'aspetto "mitologico" a cui abbiamo appena fatto cenno, dalla lista delle abilità e competenze che si possono ritenere specifiche di questo lavoro.

Quelle che più ci interessano, in chiave di promozione del mutuo aiuto, sono, come già visto in precedenza, la capacità di fare dei membri del gruppo degli alleati nel partecipare attivamente ai processi del gruppo, di incoraggiarli ad accettarsi reciprocamente come risorsa del sostegno reciproco e, infine, di aiutarli a fare uso delle proprie storie di vita, piuttosto che somministrare consigli, allo scopo di aiutare se stessi e gli altri.

.....

Le nove dinamiche principali nel gruppo.

A giudizio dell'autrice Shulman (1992) il processo di auto/mutuo aiuto è caratterizzato da nove dinamiche principali.

La condivisione delle informazioni; che si tratti di suggerimenti specifici, o di idee, o valori, ciascun membro del gruppo può apportare un suo peculiare contributo.

L'operatore a sua volta porterà al gruppo delle informazioni che, combinate con quelle di tutti gli altri, rappresenteranno una risorsa preziosa per tutti i partecipanti, è opportuno però che cerchi di non imporle al resto del gruppo, per quanto le ritenga migliori delle altre, per non correre il rischio di non dare al gruppo il messaggio che la voce di chi conduce è comunque più importante delle altre.

A titolo di esempio riporterò il caso di una coppia che aveva deciso di partecipare al gruppo di famiglie affidatarie: poco prima dell'inizio del primo incontro Paolo venne a dirmi che loro

tenevano molto a partecipare al gruppo, ma che per custodire i bambini quando venivano potevano contare solo sull'aiuto della nonna dei bambini, che per altro non sarebbe stata disponibile per ogni incontro.

Domandai loro se se la sentissero di fermarsi quella sera, e parlare agli altri di questo problema.

Mi risposero che avrebbero potuto farlo, e così chiesi loro di presentarsi per primi e raccontare agli altri il loro dilemma.

Ebbene...nel giro di pochi minuti avevano già trovato due o tre "contatti" affidabili a cui lasciare, per una sera, i bambini.

La dialettica interna; perché i partecipanti possano discutere apertamente, "esponendosi" anche sul piano dei sentimenti, delle idee e degli atteggiamenti, il gruppo deve essere un luogo in cui tutti sanno di poter dire liberamente la loro, e discutere con altrettanta libertà le opinioni degli altri.

Per quanto l'idea di dibattito appaia affascinante, pertanto, l'esigenza di comunicare in modo sincero e rispettoso non è sempre facile da soddisfare.

Date le difficoltà proprie di ogni dibattito, all'inizio del gruppo gli operatori dovrebbero adoperarsi in modo da contemplare la libertà di espressione dei partecipanti con l'esigenza, non meno importante, di non urtare la sensibilità di ciascuno.

Al principio del gruppo il ruolo degli operatori può essere quello di rimodellare o riformulare gli scambi comunicativi impropri, come ad esempio quelli troppo aggressivi, o di chiedere ai partecipanti di aiutarsi tra loro nel trovare nuovi modi di esprimersi, o di elaborare modalità adeguate per esporre agli altri il proprio punto di vista e ascoltare quelli altrui.

Si possono aiutare i partecipanti a creare legami significativi tra loro, sia dal punto di vista umano sia in rapporto allo scopo del gruppo; nel fare questo li si aiuta a riconoscere e valorizzare gli aspetti che hanno in comune e, contemporaneamente ad accogliere le espressioni di *differenza* che sono presenti all'interno del gruppo.

Ricordo per esempio un incontro durante il quale nacque un acceso dibattito sulle diverse modalità adottate dalle famiglie rispetto all'esecuzione dei compiti scolastici assegnati; si crearono diversi fronti differenti. Alcuni si attivavano in merito al "problema compiti" abbastanza duramente incuranti anche di eventuali situazioni causa di temporanea destabilizzazione del bambino (per esempio una visita parenti improvvisa, o una telefonata emotivamente pesante).

Altri, al contrario, riconoscevano di avere un atteggiamento troppo permissivo, del tipo: "ma poverino con tutti i problemi che ha vuoi mai che possa concentrarsi sui compiti!!".

Entrambi riferivano peraltro di non essere poi così soddisfatti del loro modo di comportarsi (anche perché non avevano ottenuto grandi risultati), ma di non riuscire a fare altrimenti.

In questa occasione il mio intervento ebbe lo scopo di sottolineare quanto gli aspetti di comunanza, legati ad una ottimizzazione del rapporto, venissero prima di quelli di differenza; "OK, ci sono tra noi delle evidenti opinioni diverse, ma secondo me tutto quello che avete in comune, cioè il desiderio di migliorare i rapporti con il vostro bambino, è molto più forte delle differenze di cui abbiamo parlato. Possiamo cominciare a vedere su cosa siamo d'accordo, e poi daremo un'occhiata a quello che ci divide".

In una fase successiva però, man mano che il gruppo rafforza il proprio senso di comunanza e impara a gestire in modo costruttivo le diverse anime che lo compongono, gli operatori dovrebbero tirarsi un po' da parte e incoraggiare i membri del gruppo a definire per conto proprio le regole necessarie per esaminare, comprendere e utilizzare le "differenze interne."

Discutere i tabù: parlare apertamente di cose come il potere, la dipendenza, il sesso, diventa tabù.

Se i partecipanti sperimentano una modalità di lavoro positiva, però potranno anche entrare nel territorio degli argomenti proibiti (Shulman, 1992,p.276) .

Se ingaggiare una discussione in un gruppo può non essere facile, la cosa, quando si tratta degli argomenti "tabù", si complica ulteriormente.

E' vero anche che spesso sono proprio questi temi che portano le persone a prendere parte a gruppi di auto-aiuto, e nella maggior parte dei casi tali gruppi non possono fare a meno di avventurarsi in questione considerate "tabù".

Come operatori dobbiamo dire chiaramente che toccheremo, nel corso del gruppo, questioni reali, talvolta delicate; se è probabile che alcune di tali questioni genereranno consenso nel gruppo, è altrettanto probabile che altre questioni provocheranno conflitti.

Riflettendo sulla mia esperienza di gestione di un gruppo di auto-aiuto mi sono ricordata di una interessante conversazione di una sera su un argomento che secondo me potrebbe essere definito "tabù" se inserito nel contesto di famiglie affidatarie.

Aprirsi all'accoglienza di bambini spesso si accompagna ad un sentimento di disponibilità incondizionata verso l'altro che, soprattutto se si è alle prime esperienze, fa dimenticare i propri limiti pensando che comunque se abbiamo scelto di "prendere per mano" un bambino che soffre dobbiamo metterci da parte e dedicarci completamente all'altro.

Cosa succede quando si scopre che non sempre è così?. Fu il caso di una coppia che decise di affrontare questo problema, senza però esserne particolarmente consapevoli: " Noi siamo veramente stanchi!!. Giovanni ne fa di tutti i colori a casa e a scuola; salta sui banchi, , non fa i compiti, per strada gira in bicicletta mettendo in pericolo la sua stessa vita, litiga sempre con i miei figli che ormai non lo sopportano più, nemmeno Maria che è la più paziente di tutte.

L'altro giorno ci ha chiesto se noi eravamo disponibili ad adottarlo, ma io non me la sento (a Laura vengono le lacrime agli occhi), non sento per lui lo stesso amore che provo per i miei figli; mi dispiace ma è più forte di me, lo so che lui mi vorrebbe come mamma, ma ultimamente proprio non so come prenderlo, ci svegliamo litigando e andiamo a dormire che discutiamo ancora! Con le mie figlie non è così, con loro riesco sempre a trovare un accordo"

Mi sentii di ringraziare Laura e Paolo per il loro intervento, sottolineando che non doveva essere stato facile esplicitare così chiaramente un sentimento di così "profonda insofferenza" verso questo

loro bambino ancora di più ora in un momento in cui Giovanni chiedeva tanto apertamente di essere riconosciuto parte integrante della famiglia, tanto da volerne acquisire il cognome.

Cercai anche di analizzare con la coppia che cosa avessero già sperimentato per cercare di rendere la situazione un po' più tollerabile, in modo da dare una diversa definizione al problema.

Interpretando poi il non verbale del resto del gruppo, che non rappresentava certo approvazione, e cogliendo certe brevi affermazioni del tipo "ma si capisce che lui ha bisogno di dare una risposta ad un naturale bisogno di appartenenza!", si sembrò utile accogliere piuttosto il "senso di fallimento" della coppia e cercare di verificare se realmente nessuno dei presenti avesse mai provato qualcosa di analogo, io stessa decisi di portare una mia esperienza che mi aveva "permesso" di provare sentimenti simili riportandomi ai miei limiti.

Grazie a questo racconto un'altra coppia di sentì libera di parlare di difficoltà simili che stavano vivendo con la ragazzina che avevano accolto due anni prima, e di quanto si sentissero in colpa per un sottile senso di intolleranza che stavano vivendo proprio ora quando sembrava venissero a mancare i presupposti per un suo rientro in famiglia.

L'esperienza aiutò il gruppo a riflettere nuovamente sul significato più ampio di accoglienza come un'idea di apertura che arricchisce chi dà e chi riceve ospitalità, attraverso il confronto e l'accettazione reciproca; non si può agire solo sotto l'entusiasmo, ma occorre anche porre dei confini.

E' necessario inoltre sviluppare una sensibilità globale all'ospitalità per saper dare sostegno, amore gratuito senza pretendere di cambiare l'altro come vogliamo noi permettendogli di vivere una quotidianità più ricca non solo dal punto di vista materiale ma anche relazionale.

Riflettemmo sul fatto che l'accoglienza fa parte della normalità della vita, ma ciò non significa che sia sempre qualche cosa di spontaneo, poiché richiede un impegno consapevole; essa porta con sé anche momenti di fatica, delusioni e paure, e proprio per questo ancora di più è una scelta che è importante venga condivisa con altri.

Perché possa essere una possibilità di crescita anche per i propri figli, perché si possa mantenere un costante spirito di accoglienza nel tempo, è necessario saper richiedere un supporto educativo per lasciarsi mettere in discussione, affrontare le difficoltà, uscire dal conflitto e rielaborare l'esperienza vissuta.

.....

Ho accennato pocanzi al difficile compito della **GESTIONE DEI CONFLITTI** che inevitabilmente sorgono all'interno di un gruppo.

Nella prospettiva dell'auto/mutuo-aiuto , anche il **conflitto** riveste un ruolo importante soprattutto per la possibilità di utilizzarlo al fine di esplorare il significato delle differenze interne al gruppo, di incoraggiare la comprensione e l'apprezzamento reciproco, di promuovere il rispetto e l'empatia tra i partecipanti, anche laddove ci siano tra costoro delle differenze inconciliabili.

Come predisporre ad un superamento positivo del conflitto?

- *autoeducarsi ad essere flessibili a cambiare le proprie reazioni emotive o i propri punti di vista; cercare di vedere le cose dal punto di vista dell'altro.*
- *Sviluppare un rapporto comunicativo corretto con gli altri.*
- *Convincersi della non evitabilità dei conflitti ed essere disponibili ad affrontarli; il conflitto è utile alla crescita del gruppo purchè gestito e "non subito".*
- *Imparare dai conflitti a cui si assiste.*
- *Imparare a non temere le proprie emozioni, ma a saperle esprimere correttamente.*
- *Conoscere il proprio modo abituale di affrontare i conflitti.*
- *Sviluppare l'abilità a parlare dei comportamenti senza giudicare le persone.*

Quali le strategie per la gestione dei conflitti?

- astenersi dal giudicare; trattare il conflitto come risultato delle differenze presenti all'interno del gruppo, anziché come indicatore di difetti o incapacità dei partecipanti. In questo modo anche questi ultimi saranno incoraggiati a NON formulare giudizi e cercare colpevoli.
- Evitare di appianare le differenze in modo fittizio, quasi facendo finta che non ci fossero, (*....non è il caso che ci mettiamo a discutere, con tutto quello che abbiamo da fare!*) o, ancora, di suggerire che talune persone non intendevano dire quello che di fatto hanno detto.
- Esprimersi in modo personalizzato, **messaggi IO**, per dare e comunicare informazioni o per esprimere propri interessi e bisogni; chiedere agli altri di fare lo stesso e porre domande chiare che invitino gli interessati ad esprimere apertamente i loro bisogni.
- Evitare ogni tentativo di risolvere i conflitti per "conto proprio" prevedendo il coinvolgimento attivo di tutto il gruppo nell'esame e nell'esplorazione delle questioni critiche da cui scaturisce il conflitto. ("*...proviamo a sentire che cosa prova ognuno di noi rispetto a questo..., Carlo sembra proprio che tu la veda in tutt'altro modo, ce ne potresti dire di più?..*").
- Aiutare il gruppo a non perdere mai di vista gli elementi di comunanza che lo caratterizzano.
- Con libertà suggerire possibili soluzioni del problema; proporre un *brainstorming* senza preoccuparsi di valutare le proposte.
- Fare in modo che tutti possano sentire la voce di tutti, intervenendo in parallelo su due binari: smorzare i toni delle voci troppo veementi o aggressive, (*".... un attimo di pazienza, Donata. Abbiamo capito che stai provando qualcosa di veramente forte. Ci puoi raccontare ancora di come ti senti tu, piuttosto che di quello che pensi stia facendo Cinzia?.."*); amplificare quelli che stentano a farsi sentire. (*"....mi pare che qui siano venute fuori delle sensazioni che il gruppo non riesce tanto a cogliere; ci potresti ripetere quello che hai appena detto?"*).

Cosa fare infine?

- rivedere le proposte di soluzione valutandole;
 - cercare, assieme ai presenti, tra tutte le proposte quella che sembra più promettente e in grado di soddisfare ambedue i "contendenti" completamente;
 - stabilire comportamenti concreti per realizzare la soluzione trovata;
 - stabilire modalità di controllo o di revisione di ciò che è stato definito.
-

Siamo "tutti nella stessa barca": *"Il problema non è solo che non arriviamo da nessuna parte ma, soprattutto, che non abbiamo compagni di strada."* (F. Moore Colby, "The margin of hesitation, 1921).

Nel lavoro sociale con gruppi che si formano intorno a una comune "ragion d'essere" sembrerebbe del tutto logico, in astratto, che questa dinamica sia ben presente sin dall'inizio.

La realtà è diversa: anche "l'essere sulla stessa barca", cioè, richiede un certo investimento di tempo e energie, per divenire una dinamica tangibile di mutuo-aiuto.

Come nota giustamente Shulman (1992), infatti, la difficoltà che chiunque di noi ha nell'identificare il proprio interesse con quello degli altri rappresenta uno dei principali ostacoli alla formazione di mutuo aiuto.

Mi ricordo di uno degli ultimi incontri durante il quale si era deciso di parlare di come progettare la "festa dell'affido" che già in precedenza il gruppo stesso aveva deciso di organizzare.

Ognuno dei presenti dava degli utili suggerimenti che però contemporaneamente svalutava asserendo che poi non saremmo stati in grado di predisporre o coordinare tutto il necessario; sembrava che nessuno riuscisse ad uscire da questo meccanismo di autosvalutazione.

Mi sentii di intervenire asserendo: " non solo ritengo che assieme siamo in grado di organizzare questa festa ma, se ci fate caso, lo stiamo già facendo. Ognuno di voi ha avuto delle idee brillanti, che messe assieme ci permetteranno di predisporre una buona festa; tu Carlo hai fornito un'ottima indicazione rispetto alla sala da utilizzare, quello che evidenzi come problema è che non pensi di avere il tempo per svolgere le pratiche burocratiche necessarie per ottenere questo spazio. Potremmo vedere assieme se c'è qualcuno che se la sente di occuparsi di questa parte dell'organizzazione....."

Continuando così riuscimmo a risolvere quasi tutti i problemi, offrendoci anche noi facilitatori per dare una mano a predisporre ciò che era necessario.

Questa esperienza ci ha permesso di ricordare che "sulla stessa barca" ci sono sia i problemi e i bisogni, sia le risorse delle quali dispongono i partecipanti per raggiungere gli obiettivi prefissati.

Il sostegno emotivo reciproco: tra le dinamiche più affascinanti del auto/mutuo-aiuto c'è la capacità, propria di un gruppo ben riuscito, di generare rapporti di sostegno, affetto ed empatia a favore delle persone che vi prendono parte, in un continuum di coinvolgimento emotivo che va da se stessi, agli altri partecipanti, al gruppo nella sua interezza.

Il sostegno emotivo reciproco è fatto di due elementi distinti, quali la simpatia e l'empatia.

La prima, tutto sommato, rientra nell'esperienza di chiunque, mentre la capacità di empatizzare richiede uno sforzo sensibilmente maggiore.

In un gruppo creato da poco è quindi necessario sia aiutare i partecipanti a riconoscere le loro esperienze di vita in comune, per sviluppare rapporti di empatia, sia a riconoscere il loro "patrimonio emotivo" (sensazioni ed emozioni) in comune, per valorizzare la loro capacità di provare empatia.

Arrivare a questo risultato può chiaramente risultare più difficile se le differenze tra i partecipanti investono elementi essenziali della loro vita, che si tratti di filosofie o religioni diverse, o di modi di

fare etnicamente o culturalmente definiti o ancora che mettano in gioco le opinioni personali dei partecipanti.

"Beh!, io non so proprio cosa fare; prima Giovanni insiste che vuole andare a calcio, io mi faccio in quattro per portarlo, faccio 20 chilometri due volte o tre alla settimana per lui, e poi quando arriviamo là sembra che non gli interessi un bel niente di giocare, il suo allenatore è sempre dietro a riprenderlo perché non si impegna per niente....."

Paolo e Francesca prendono la parola: *"Luca invece è stato inserito nel gruppo parrocchiale del nostro paese, in fondo era stato lui che lo aveva chiesto anche se noi non siamo quelli che vanno sempre in Chiesa; ci dice che va in Oratorio e poi scopriamo che è in giro a bighellonare in bicicletta, per giunta da solo neanche con gli amici che già sarebbe più comprensibile....."*

Verbalizzare i sentimenti permise a entrambi di esprimere la loro rabbia, la sensazione di fare tanto e non essere riconosciuti per l'impegno svolto e, soprattutto, emerse la paura di non essere all'altezza del compito scelto.

In questo caso il confronto ha permesso di trovare nuovamente nel gruppo, non tanto un fatto analogo, quanto un sentimento comune.

Le richieste reciproche: un'altra delle aspettative verso il gruppo è che i partecipanti possano trovare soluzioni ai propri problemi.

Nei momenti in cui si sentono sconvolti e incapaci di continuare, questa aspettativa li può aiutare a "tenere duro" e andare avanti (Shulman, 1992, p. 278)

Perché il gruppo sia realmente un forum di confronto e di discussione, peraltro occorre mettere in chiaro sin dall'inizio che esso dovrà rappresentare un luogo in cui i problemi vanno affrontati in modo esplicito e non semplicemente accennati.

Dal punto di vista dei facilitatori questa dinamica prende forma quando essi discutono, in una fase di composizione del gruppo, delle reciproche speranze e aspettative formulate dai partecipanti.

Gli operatori dovrebbero esaminare anzitutto i rapporti che si creano tra le speranze, i bisogni e i desideri dei loro interlocutori, e le caratteristiche del gruppo che hanno in mente.

Occorre prepararli al fatto che lo spazio del gruppo potrebbe anche mettere in discussione le loro abitudini e convinzioni, ma che ciò avverrà sempre in un clima empatico e rispettoso, improntato al sostegno reciproco.

Gli operatori si adopereranno per offrire a tutti i componenti l'opportunità di esprimere senza essere giudicati ciò che pensano o che provano; dovrebbero poi essere i primi a chiedere al gruppo un certo livello di coinvolgimento, a "dare il tono" del confronto al suo interno.

Nei primi incontri, naturalmente, il gruppo avrà bisogno di un supporto costante per entrare nell'ottica dell'auto/mutuo-aiuto, per scavare più in profondità, per riconoscere e valorizzare le capacità riflessive dei partecipanti; in un gruppo iniziato da poco, pertanto, il facilitatore ha innanzitutto il ruolo di mostrare come dovrebbero andare le cose.

Sia mentre parla, sia mentre ascolta, l'operatore dovrà cercare di tener d'occhio tutto il gruppo, allo scopo di raccogliere ogni contributo possibile; ogni qualvolta si trovi in dubbio, di fronte a una situazione giudicata poco chiara, dovrà domandare gli opportuni chiarimenti.

*La **chiarificazione** è una delle tecniche dell'ascolto (assieme alla parafrasi, verbalizzazione, sommario) utili nella comunicazione poiché permettono all'utente di esplorare ulteriormente la propria esperienza e di allargare l'orizzonte della comprensione e dell'azione.*

L'operatore dà all'utente uno strumento di chiarificazione se risponde con una domanda che stimoli un esame più attento di quanto forse è stato detto in termini ambigui e nebulosi.

La domanda comincia tipicamente con frasi del tipo "Se ho capito vuoi dire che....?", "Intendi dire che...?", ecc., mettendo al posto dei puntini le parole che l'utente ha usato o parafrasi che usano quasi le stesse sue parole, oppure ancora "Rispetto a quello che stavi dicendo potresti fare un esempio?".

Se mostriamo al gruppo un atteggiamento riflessivo, ma capace anche di mettersi in gioco, implicitamente chiediamo al gruppo di fare altrettanto. Mentre parliamo, infatti, chiediamo ai partecipanti di ascoltare quel che diciamo e di farne oggetto di riflessione.

Mentre ascoltiamo, d'altra parte, chiediamo a chi sta intorno a noi di comunicare con sincerità, ogni volta che se ne dia l'occasione, i propri pensieri e sentimenti e chiediamo al tempo stesso che tutti i membri del gruppo riflettano con cura prima di parlare prestando attenzione sia a ciò che dicono, sia al come lo dicono.

Infine, con la tecnica dello scanning, il tentativo di mantenere sempre lo sguardo mentre si parla e mentre si ascolta tutto quello che avviene nel gruppo, possiamo cercare di sollecitare ogni tipo di reazione, verbale o non verbale che sia, da parte dei componenti del gruppo.

Una volta attivata la "domanda di reciprocità", i partecipanti dovrebbero agire essi stessi in modo da avere nei confronti l'uno dell'altro la medesima aspettativa.

Il fronteggiamento dei problemi individuali: così come vi sono spesso pregiudizi anche nei gruppi consolidati, rispetto alle richieste che si possono legittimamente sollevare nel gruppo, anche per quanto attiene al fronteggiamento dei problemi individuali emergono facilmente pregiudizi e aspettative infondate

Nell'immagine di problem solving che va per la maggiore, i componenti del gruppo presentano uno alla volta i problemi o le questioni di loro interesse, facendo per lo più riferimento al facilitatore, mentre gli altri ascoltano e ne traggono insegnamento svolgendo a volte una funzione di co-terapeuti.

La difficoltà insita in questa immagine tradizionale di problem-solving, dal punto di vista del mutuo-aiuto, è che i problemi sollevati dai singoli individui sono per lo più percepiti e trattati da parte degli altri come strettamente individuali.

E' chiaro che in una situazione in cui il facilitatore discute con un partecipante di un problema personale, anche il resto del gruppo ne potrà trarre in qualche modo lezione; un simile processo, però, non può essere definito alla stregua del mutuo aiuto.

Nella prospettiva che ci interessa anche i processi di problem solving individuale dovrebbero coinvolgere tutti i componenti del gruppo, che devono essere messi nella condizione di ricercare, riconoscere e quindi discutere tutti quegli aspetti che accomunano le loro esperienze.

A titolo di esempio vorrei riportare una interessante conversazione svoltasi quando ormai il gruppo si conosceva da qualche mese, dove noi facilitatori abbiamo provato ad agire in modo da coinvolgere tutto il gruppo su un problema individuale riportato da una coppia presente.

La maestra di Claudia, bambina di 6 anni in affido presso la famiglia da due anni, convoca i genitori affidatari perché ha bisogno di parlare con loro. Nell'incontro riferisce, in tono molto aggressivo, che non è più possibile che Claudia rinunci tutte le settimane a qualche ora del mercoledì pomeriggio per andare dallo Psicologo. Riconosce che sicuramente saranno importanti per la bambina questi incontri, ma la scuola non è meno importante per cui occorre trovare assolutamente un altro giorno; oltretutto in questo modo spesso la bambina non riesce a svolgere i compiti assegnati per il giorno dopo.

*A questo punto la coppia, piuttosto irritata e rattristata per il tono della conversazione e per la scarsa disponibilità dell'insegnante, che per altro era già stata informata sul fatto che quello era l'unico giorno disponibile per la Psicologa, non riesce nemmeno tanto a controbattere balbettando solo qualche giustificazione, assumendo quello che definiamo il ruolo di **Bambino adattato** nei confronti di un **Genitore normativo**. (Svalutando quindi le loro capacità di risolvere il problema).*

Entrambi escono dall'incontro arrabbiati sia con se stessi per non essere riusciti ad instaurare un dialogo Adulto, quindi a comportarsi, pensare, sentire in relazione a ciò che stava avvenendo in quel momento utilizzando tutte le risorse a loro disposizione quali persone adulte, sia con

"l'Istituto Scuola" che spesso dimostra scarsa o "errata" attenzione nei confronti di questi bambini, assumendo atteggiamenti o di forte compassione o di estrema rigidità.

....."Ma non vorremmo parlare solo di noi tutta la serata, vi facciamo perdere del gran tempo!" - "No, non ci state facendo perdere del tempo. Anzi raccontateci di Carla, potremmo fare uso delle nostre esperienze per aiutarvi. Penso proprio che ciascuno di noi abbia davanti a sé qualche problema di quelli che avete appena esposto....".

Mentre la coppia espone il fatto, gli altri membri sono incoraggiati a chiedere loro di chiarire il più possibile la situazione vissuta, fornendo maggiori informazioni sulla situazione di Carla sia su quanto questa incida emotivamente sulla famiglia.

***Verbalizzare** alla coppia i loro sentimenti permise ad entrambi di comunicare al gruppo che erano molto preoccupati per la situazione della bambina (tanto che la mamma dimostrò apertamente la sua commozione), che dimostrava alternativamente atteggiamenti di estrema aggressività nei confronti della coppia sia momenti di attaccamento quasi morboso, e quindi non potevano assolutamente pensare di rinunciare all'appuntamento settimanale con la terapeuta.*

Inoltre non erano riusciti a parlare apertamente con l'insegnante, sentendosi solo ingiustamente aggrediti e colpevolizzati sul fatto che poi quel giorno Carla non riusciva a fare i compiti.

A questo punto chiesi al gruppo di raccontare esperienze simili da loro vissute: "C'è qualcun altro a cui è capitata, magari, una situazione del genere?"....."Come vi siete sentiti in quella circostanza?"

Grazie alla narrazione di tutti (la sindrome "dell' anche a me"), il gruppo riesce a esplicitare tutti gli elementi che ha in comune, senza perdere d'occhio le differenze presenti al proprio interno.

Così qualcuno potrebbe rievocare situazioni simili con sentimenti simili, o situazioni analoghe con sentimenti diversi. Altri ancora potrebbero riportare alla luce sentimenti analoghi, legati però a situazioni del tutto diverse.

Quello che è importante però , al di là delle specifiche somiglianze o differenze, è che i partecipanti possano trarre spunto da un racconto per individuare i "nodi critici" che hanno

in comune (come la difficoltà e la paura a soddisfare nuove e differenti aspettative), e per scoprire gli aspetti dell'esperienza ascoltata che li possono aiutare a riflettere sulle loro modalità di gestione della rabbia, o delle frustrazioni, o magari le reazioni assunte verso chi detiene un potere.

Questa modalità contribuisce ad evitare che il tempo del gruppo diventi "pieno" per alcuni e "vuoto" per gli altri.

Una volta che i membri del gruppo avvertono la "comunanza", esperienziale o emotiva, che si è creata a partire dalle loro narrazioni, faranno uso delle loro conoscenze personali per aiutare la persona nella ricerca di soluzioni, con l'obiettivo poi di provare a metterle in pratica.

Fare le prove: il gruppo diventa il luogo in cui sperimentare, in condizioni di sicurezza, nuovi modi di comunicare e di fare. Difficilmente all'esterno di esso si sarebbe disposti a correre gli stessi rischi (Shulman, 1992, p. 280).

Uno degli effetti positivi del processo di auto/mutuo aiuto è quello di generare nuovi modi di guardare la realtà sociale, sul piano della comunicazione, della capacità di interagire con gli altri e persino dei modi di pensare.

Tra le funzioni che un gruppo può svolgere meglio c'è proprio quella di aiutare quanti ne fanno parte a esaminare le conseguenze dei loro modi di agire e di reagire

La dinamica del "fare le prove", per funzionare, presuppone anzitutto un clima di gruppo che incoraggi l'assunzione di rischio: un clima in cui correre rischi, ed eventualmente commettere errori, sia considerato legittimo; perché ciò avvenga, è necessario che anche gli operatori siano disposti a un certo margine di rischio, come esporre i nostri dubbi ad alta voce, o ammettere le cose che non sappiamo.

Può essere possibile anche incentivare i nuovi entrati a farsi carico a loro volta di qualche rischio: ad esempio esprimere un suggerimento *"Sembra proprio che tu Roberto voglia intervenire.."*.

Potremmo poi mettere in buona luce qualsiasi episodio in cui qualcuno, in qualche modo, si sia esposto: *"Sono proprio felice che tu abbia avuto il coraggio di sollevare quella questione, Maria. Scommetto che c'è qualcun altro che l'ha vissuta come te..."*.

Si tratta di far capire ai partecipanti, in definitiva, che in un gruppo di mutuo aiuto conta di più tentare ed eventualmente sbagliare, piuttosto che non tentare affatto.

La forza del numero: i timori e le incertezze del singolo individuo possono trovare una soluzione nella partecipazione al gruppo, in cui il coraggio di ciascun partecipante viene rinforzato da quello di tutti gli altri (Shulman, 1992, p. 281).

Non c'è dubbio che l'essere in relazione con altre persone che hanno esigenze, speranze o finalità simili alle nostre, rappresenti per ciascuno di noi una fonte preziosa di forza, coraggio ed energia.

Quali, nel mettere in atto questa dinamica, il ruolo e i compiti del facilitatore?

Tanto per cominciare possiamo incoraggiare i nostri interlocutori a impegnarsi a favore dell'interesse reciproco dello scopo del gruppo.

Possiamo al tempo stesso esplicitare a chiare lettere le nostre convinzioni a proposito: che crediamo che il gruppo raggiungerà il suo scopo, che diventerà qualche cosa di più della somma delle parti che lo compongono, che i partecipanti sapranno creare un vero e proprio sistema di mutuo aiuto. Possiamo anche modellare quel che intendiamo in concreto come "impegno nei confronti del gruppo": dalla presenza assidua agli incontri, alla puntualità, all'aiutare gli altri a partecipare, al rispetto dei tempi previsti, e così via.

La dinamica "dell'unione fa la forza" nel gruppo è ormai arcinota, non di rado però questa dinamica è in assoluto quella che richiede più tempo, perché indissolubilmente legata al senso di identità e di impegno comune del gruppo.; la forza del numero non potrà svilupparsi in modo autonomo sino a quando non si proveranno i benefici che derivano dalla trasformazione del gruppo in una comunità in cui le risorse collettive sono maggiori di quelle dei singoli che ne fanno parte.

I CONCETTI CHIAVE DI UNA RELAZIONE DI AIUTO

Affinchè un conduttore riesca bene nel suo compito è importante che abbia ben interiorizzato quelli che sono i concetti chiave in una relazione di aiuto.

Il consulente comincia col costruire la sua base nei riguardi del cliente rispondendo prima di tutto con **empatia, rispetto e cordialità**. **Questo porta ad una aumentata esplorazione da parte del cliente che è il primo scopo della relazione di aiuto.**

Per riuscire nel primo scopo della relazione di aiuto, il consulente deve essere capace di agire sulla base dei suoi giudizi nei confronti del cliente. Virtualmente nessuno si può trattenere dall'esprimere delle valutazioni o fare dei giudizi verso gli altri, ma abbiamo scoperto che il consulente può trattenersi dall'agire sulla base di questi giudizi; questo è particolarmente importante se le valutazioni, all'inizio, o i giudizi sono negativi.

Mettersi nei panni dell'altro e vedere attraverso gli occhi dell'altro, sono i modi per descrivere **l'empatia**. L'empatia sembra sia la dimensione più importante nel processo di aiuto (Carkhuff, 1969), se non riusciamo a capire il cliente, non possiamo aiutarlo.

Un'altra dimensione facilitante è il **rispetto**. **Non saremo in grado di aiutare una persona se non abbiamo fiducia nella sua capacità di risolvere i suoi problemi.**

Il rispetto si sviluppa mano a mano che comprendiamo l'unicità e le capacità del cliente; mano a mano che osserviamo i suoi sforzi in molti aspetti della sua vita.

La cordialità o il prendersi cura di una persona, è intimamente connesso con l'empatia e il rispetto. E' difficile pensare alla capacità di aiutare qualcuno se non ci sentiamo preoccupati per lui; aiutare quindi qui significa "impegnarsi in qualcosa in modo significativo".

In questo modello la cordialità è trasmessa soprattutto attraverso canali non verbali.

Nel momento in cui il consulente comincia a sviluppare una base con il cliente, quest'ultimo si autoesplora con sempre maggiore profondità; attraverso le dimensioni della **concretezza, genuinità, e dell'apertura di sé** si arriva poi ad una sempre maggiore autoesplorazione.

Inoltre queste tre dimensioni entrano anche nella soluzione del problema o negli stadi di pianificazione per la fase dell'azione.

L'apertura di sé da parte del consulente incoraggia una maggiore intimità nella relazione; può anche condurre ad un aumentato senso di minaccia per il cliente.

La concretezza si riferisce al cliente in quanto viene incoraggiato ad essere preciso nel nominare i suoi sentimenti e le sue esperienze. Il consulente facilita questo se egli stesso è specifico; se il momento nel quale il consulente usa la concretezza è corretto, il cliente può raggiungere una maggiore comprensione di quando è più vago riguardo al suo problema o le cose che lo preoccupano.

La genuinità si riferisce alla capacità da parte del consulente di essere reale o sincero con il cliente.

La fase dell'azione o dell'iniziativa può essere considerata la più importante; è in questa fase che importanti decisioni vengono prese e il lavoro più duro deve essere eseguito.

E' la prova definitiva per il consulente; di fatto ora il cliente deve avere acquisito la capacità di arrivare ad una strategia di intervento da seguire anche quando la situazione diventa difficile.

Si parla di **franchezza** intesa come la capacità di esporre discrepanze e incongruenze; spesso la franchezza si riferisce ad affrontare una discordanza tra quello che il cliente ha detto di se stesso e ciò che egli ha fatto in realtà.

Il cliente può ottenere una comprensione migliore di se stesso, specialmente sul modo in cui influisce sugli altri, quando il consulente, in modo appropriato, usa la dimensione **della immediatezza**, in questo modo vengono affrontati i contenuti dell'interazione in atto.

L'uso della dimensione dell'azione, della franchezza e dell'immediatezza, può essere garantito prendendo la posizione di "il cliente ha sempre ragione"; con questo si intende dire che **non importa quanto brillante e creativa sia la risposta del consulente, se il cliente non può usarla nel risolvere il suo problema, essa diventa inutile se non dannosa.**

ARTICOLAZIONE DEL PROGETTO

Analisi della situazione ambientale

I gruppi di auto aiuto si collocano come piccoli tasselli all'interno della comunità; nascono nel voler socializzare con altri un problema e nel trovare un aiuto offrendolo allo stesso tempo.

Il "gruppo affidi", nato dalla collaborazione tra A.U.S.L. e Associazioni di volontariato che si occupano di affido etero-famigliare, ha permesso la costituzione di una rete attiva di interlocutori pubblici e privati, premessa indispensabile per un confronto continuo.

L'idea del progetto nasce prevalentemente da due considerazioni.

La prima relativa a alcuni dati forniti dalla Provincia di Bologna inerenti al numero degli affidi in corso nel territorio provinciale; abbiamo così potuto constatare un notevole incremento tanto che si è passati da 99 casi nel 1995 a 227 nel 2002, con un'alta percentuale di movimento quindi sia di affidi attivati che terminati.

La seconda nasce dal confronto che, sia i Servizi Sociali, in occasione dei colloqui con le famiglie, sia i diversi esponenti delle Associazioni che operano nel settore, hanno avuto con chi si è impegnato in questa esperienza.

E' così apparsa evidente la necessità di creare momenti di incontro, scambio, sostegno nell'ottica della messa in comune di gioie e difficoltà.

Nella presente relazione dopo alcune considerazioni sugli obiettivi, le azioni e le fasi di attivazione del progetto, ho pensato di soffermarmi maggiormente sulla prima serata di incontro del gruppo, dove, attraverso le tecniche di "dinamiche di gruppo" ritengo di avere avuto la possibilità di sperimentare alcune tecniche di Counseling acquisite.

Infine saranno esplicitate alcune considerazioni riguardo ai risultati attesi e non attesi.

Strutturazione del progetto.

OBIETTIVI

Si auspica che questi gruppi siano composti sia da persone che già si sono impegnate nell'affidamento familiare sia, solo però in un secondo momento, da coloro che vorrebbero aprirsi a questa esperienza.

Per i primi essi avranno la finalità di:

- vincere l'isolamento che caratterizza la realtà quotidiana di molte famiglie e persone singole avventuratesi in questo percorso;
- creare un luogo di sostegno, confronto e crescita caratterizzato dalla comune esperienza di affidamento familiare;
- unire le risorse per poter partecipare più attivamente al miglioramento delle Istituzioni;
- creare eventi (seminari, convegni, feste) mirati alla diffusione ed approfondimento di questo tema.

Per i secondi avranno le finalità di:

- conoscere direttamente i "vissuti" di coloro che si impegnano quotidianamente con i bambini e ragazzi affidati;

- prendere consapevolezza delle fatiche e delle gioie di questa esperienza;
- mettere in gioco paure, ansie, speranze che il desiderio dell'affidamento familiare suscita.

DESTINATARI

Famiglie o singoli, con o senza minori in affido, fino a un massimo di 18 partecipanti.

METODOLOGIA

Incontri di gruppo alla presenza di "facilitatori" esperti nella conduzione di gruppi di Auto-aiuto.

Nella fase iniziale i gruppi avranno un numero di partecipanti limitato per permettere la costruzione del gruppo stesso e garantire la comunicazione circolare interna, nella quale ogni componente si possa sentire attore e protagonista assieme.

In seguito se ne potranno formare altri secondo le necessità, disponibilità e bisogni che eventualmente emergeranno nel territorio.

L'operatore avrà anche il compito di riportare ai Servizi territoriali richieste e idee nate dai presenti, con l'obiettivo di integrare quello che è già il lavoro delle Istituzioni.

Si prevede di svolgere un incontro al mese possibilmente in orario serale (20,30 - 22,30).

STRUMENTI E MATERIALE UTILIZZATO

Si richiede una stanza adeguatamente arredata, con la possibilità di utilizzare il telefono.

AZIONI PREVISTE

Scelta del formatore.

Fin dall'inizio la proposta prevedeva la presenza di due conduttori, o meglio facilitatori di gruppo.

L'educatrice dell' A.U.S.L. rispondeva alla necessità di avere una figura interna all'azienda, esperta e che potesse avere anche un'attenzione particolare su alcuni problemi pratici legati alla gestione dell'affido.

La mia presenza era legata alla lunga esperienza come famiglia affidataria prima e come casa-famiglia poi, alla partecipazione continua al Coordinamento Provinciale affidi che mi ha permesso di acquisire un'ampia conoscenza del fenomeno su tutto il territorio confrontandomi costantemente con diverse Organizzazioni e Servizi Sociali che si occupano di questo tema, ed infine, ma non ultima, alla formazione specifica che stavo acquisendo.

Si è poi ravvisata la necessità che le altre figure presenti all'interno del gruppo- affidi, quindi la Psicologa, l'Assistente Sociale e alcuni rappresentanti di alcune Associazioni di Volontariato coinvolte, operassero una sorta di supervisione del lavoro che si sarebbe svolto, monitorandone l'andamento.

Infine, noi entrambi conduttori, decidemmo che ogni volta tra una serata e l'altro ci saremmo incontrate per discutere su quello che era successo ed eventualmente programmare l'incontro successivo.

Divulgazione del progetto.

Dallo scambio di opinioni tra i partecipanti al tavolo è emersa la necessità di invitare le famiglie affidatarie del territorio ad una "serata - festa", da effettuarsi in un luogo accogliente, durante la quale spiegare loro il progetto e raccogliere idee, suggerimenti e perplessità.

Viene quindi stilata una lettera-invito alla quale decidiamo di allegare un questionario che ha il duplice scopo di conoscere le famiglie e di rilevare le loro aspettative e desideri.

Infine ci suddividiamo i compiti per l'organizzazione e la conduzione della serata.

L'incontro ha visto la partecipazione di circa 15 famiglie su 22 invitate, e due "singol"; di questi 10 hanno restituito il questionario.

Sia dai questionari sia dal dibattito che si è sviluppato durante la sera, (tra un dolcetto e l'altro!!!), è apparsa la piena approvazione per il progetto.

E' emerso un forte desiderio di confronto e condivisione attraverso la creazione di un gruppo che però non fosse troppo numeroso, per consentire più facilmente il coinvolgimento di tutti i partecipanti, con un conduttore che avesse esperienza in tema di affidamento ma che non fosse direttamente coinvolto in alcun caso di affidamento dei presenti.

Infine assieme ai presenti viene stabilito il giorno della settimana migliore per incontrarsi, l'orario e la data del primo appuntamento.

Attivazione del progetto.

Con l'approvazione delle famiglie presenti durante la serata di presentazione, si è deciso di effettuare un primo incontro prima dell'estate, per poi ritrovarsi costantemente, come pattuito, a partire dal mese di Settembre.

Infine tra i luoghi da noi proposti, le famiglie presenti ne hanno scelto uno che meglio accontentava le loro esigenze legate alle difficoltà di spostamento.

IL PRIMO INCONTRO

Premessa.

All'inizio di ogni nuovo gruppo il ruolo degli operatori assume una rilevanza del tutto particolare, giacchè spetta a loro il compito di mettere i partecipanti a proprio agio, incoraggiarli a ripresentarsi all'incontro successivo, aiutarli a conoscersi tra loro e a cominciare a prendere atto di ciò che hanno in comune.

Nel caso di un gruppo di auto/ mutuo-aiuto, è importante che alla fine del primo incontro si sia creato un "senso di interdipendenza" che servirà ai partecipanti per cominciare ad aprirsi l'uno all'altro, nel riconoscimento delle reciproche potenzialità di mutuo aiuto.

Altrettanto utile, per facilitare il riconoscimento dei bisogni, i desideri e gli obiettivi collettivi, è cercare di creare subito tra i partecipanti un certo legame emotivo con lo scopo comune del gruppo. Sarebbe irragionevole, beninteso, aspettarsi che i membri del gruppo nutrano già in questa fase iniziale una fiducia profonda gli uni verso gli altri.

Quello che ci possiamo aspettare, invece, è che la fine del primo incontro porti con sé la sensazione diffusa che il gruppo possa diventare per quanti ne fanno parte (ciascuno con i propri obiettivi personali) una fonte di sostegno e di protezione.

Dal punto di vista dei partecipanti si tratta di cominciare a rapportarsi direttamente gli uni con gli altri, sperimentare l'esigenza di uno scopo condiviso, sentirsi impegnati nei confronti del gruppo e percepirlo come un ambiente sicuro e ospitale, in cui vale la pena parlare apertamente e magari darsi una mano a vicenda.

.....

Partecipanti al primo incontro: 12 persone tra le quali 5 coppie e due educatori di comunità, più noi due conduttori.

1° parte : per circa 15 minuti spieghiamo l'organizzazione dell'incontro: quindi la decisione di effettuare un Gioco per conoscerci un po' meglio, l'utilità di condividere i risultati emersi dai questionari ritirati durante la "festa" iniziale, la riflessione e la scelta delle regole che il gruppo si sarebbe dato.

Comunicammo infine la probabile ora di chiusura.

2° parte: IL GIOCO.

Effettuare un Gioco fu scelta come tecnica di apertura poiché ritenuta una buona opportunità per "rompere il ghiaccio", tanto tra i partecipanti quanto fra gruppo e conduttore, per farsi così una prima idea della situazione da affrontare.

Nel scegliere questo gioco abbiamo tenuto conto che molte delle coppie presenti si erano comunque già incontrate in altre occasioni (es. incontri di approfondimento all'affido familiare, cene sociali ecc.), per cui, anche se in contesti diversi, non era la prima volta che si vedevano.

Il gioco scelto: "**Chi sono io?**"

"Come ci presentiamo agli altri? Siamo sicuri dell'efficacia delle nostre espressioni di presentazione?"

Obiettivi: permettere ai partecipanti di fare conoscenza velocemente, in modo non aggressivo.

Svolgimento: *"rispondere, su un foglio di carta, in dieci modi diversi alla domanda "Chi sono io?", con un tempo massimo di venti minuti. E' opportuno scrivere in modo chiaro, affinché tutti siano in grado di leggere facilmente le risposte, anche da una certa distanza."*

Fu stabilito inoltre che i partecipanti potevano scegliere che uno dei dieci modi fosse quello di disegnare cose o animali nei quali si identificavano, scrivere parole con cui valutarsi o fare uno o più ritratti di sé.

E' importante che vengano date almeno dieci risposte, in modo che i partecipanti si aprano in modo sufficientemente profondo; **inoltre è importante sottolineare di non rilevare dati anagrafici, per evidenziare la differenza tra "cosa sono?" e "chi sono?"**.

Noi conduttori avevamo deciso di presentarci verbalmente senza scrivere niente.

Al termine dell'attività dopo aver attaccato tutti i fogli ad una lavagna ho chiesto ai presenti se qualcuno voleva venire a spiegare quello che aveva scritto.

Con molte meno titubanze di quelle previste, a turno tutti i partecipanti hanno commentato il frutto del loro lavoro, riuscendo anche ad ironizzare su alcune loro caratteristiche.

Quello che ho cercato di osservare è stato se c'era un rapporto tra la modalità espressiva adottata e i contenuti; questo anche perché è stato chiesto di dire qualche cosa su di sé, davanti ad altri e in un contesto nuovo.

Spesso mi sono ritrovata a dover riformulare alcuni discorsi (**parafrasi**) per accertarmi di aver ben inteso il contenuto e, contemporaneamente, per dare il messaggio che ero attenta a ciò che la persona mi stava dicendo; a volte intervenivo con **domande chiarificatrici**, anche quando il non verbale del resto del gruppo mi diceva che la persona non era sufficientemente chiara.

Il momento del debriefing.

Innanzitutto, cosa è il debriefing?

E' un processo di analisi post-esperienza che segue una forma di apprendimento esperienziale di gioco o di simulazione. Semplicemente attraverso il debriefing le persone che hanno avuto un'esperienza sono condotte ad una discussione e analisi dell'esperienza stessa, tale da permettere loro di acquisire intuizioni su di essa.

Con il gioco si impara facendo; dopo il gioco, con il debriefing, si impara riflettendo su ciò che si è fatto.

Il compito del conduttore non sarà quello di tenere una lezione, ma di rendere maggiormente efficaci le idee e i suggerimenti che si sviluppano nel gruppo, evitando di fungere da suggeritore su ciò che pensiamo i presenti debbano apprendere.

Sarà opportuno spiegare ai partecipanti che cosa sta succedendo focalizzando la loro attenzione sul fatto che in questo modo hanno l'opportunità di ripensare a ciò che è emerso; è un buon momento di riflessione.

Sono state individuate alcune domande chiave da utilizzare durante una sessione di debriefing:

1) *Che cosa è successo?*

In questo modo i presenti hanno la possibilità di riesaminare l'esperienza valutandola e descrivendo anche ciò che è accaduto.

2) *Come vi siete sentiti?*

E' una domanda che fornisce indicazioni sulla componente emozionale dei partecipanti.

3) *Che cosa fareste in modo diverso?*

"Che cosa di importante avete appreso?". Sono domande che permettono di esprimere obiezioni e ripensamenti rispetto al proprio modo di agire, consentendo ai presenti di riflettere su eventuali comportamenti diversi da adottare alla luce di ciò che si è appreso.

Già con le due prime domande raccontarono di come avevano apprezzato questa piccola esperienza; raramente si ha la possibilità di ritagliarsi uno spazio in cui riflettere su se stessi, dove "imparare delle cose" e decidere anche di "fare qualche cosa di diverso".

Non solo per chi non si conosceva ma anche per molte coppie presenti fu in parte una scoperta di caratteristiche del partner poco note o dimenticate, a volte con un grande investimento emotivo.

Per quanto mi riguarda fu per me importante andare a recuperare tutte le tecniche di una **Comunicazione efficace** per non incorrere nella tentazione, per me abbastanza usuale, di dare consigli, di esprimere interpretazioni, di generalizzare o altro. Inoltre questo lavoro personale mi fu utile per fare in modo che anche gli altri presenti non rischiassero di ritrovarsi ad assumere il ruolo di Salvatore in una situazione dove l'unica cosa da fare era quella di porsi in **Ascolto attento dell'altro.**

4) *Come migliorereste questa attività?*

Sono domande che invitano a suggerire variazioni all'attività svolta.

In questo modo si permette ai presenti di non sentirsi oggetto di un esperimento ma attori di una situazione educativa.

Il tempo impiegato per questa parte della serata fu di circa un'ora.

3° parte: GLI ACCORDI DI GRUPPO.

Premessa.

Le norme di ogni gruppo rappresentano una variabile chiave per costruire, o distruggere, processi di mutuo aiuto, e quindi dovrebbero sempre essere oggetto di un esame accurato.

Si tende sovente a confondere il piano delle norme con quello delle regole o dei regolamenti.

Questi ultimi corrispondono a enunciazioni formali e a sanzioni predefinite rispetto a un dato comportamento. Normalmente sono discussi e negoziati nel "contratto iniziale" di ogni gruppo e riguardano: aspettative relative alla partecipazione, la puntualità, la riservatezza, gli orari di incontro, l'opportunità di rendere il gruppo aperto o chiuso ecc.

Le norme del gruppo, sul versante opposto, possono anche essere discusse con una certa frequenza, ma tendono comunque a evolvere per conto proprio; tanto le regole quanto le norme fanno riferimento ai comportamenti, ma c'è un elemento basilare che le distingue: le regole prescrivono il comportamento, le norme sono il comportamento.

Queste ultime corrispondono, in altri termini, a tutti i modi di essere e di fare che, generalmente, si trasformano negli standard che definiscono i comportamenti "accettabili" per un dato gruppo e riflettono, in ultima analisi, la prassi quotidiana di quel gruppo.

Le norme più importanti del mutuo aiuto sono quelle relative alla collaborazione, all'autenticità, all'uso intenzionale del Sé, alla disponibilità a farsi aiutare dagli altri componenti del gruppo, alla condivisione dell'autorità, alla libertà di interazione tra i partecipanti.

Durante il nostro primo incontro, al termine del gioco, decidemmo di esplicitare al gruppo il nostro pensiero relativo alle regole e alle norme.

Fu un lavoro molto interessante che permise ai presenti di prendere coscienza delle norme, che furono in gran parte esplicitate da noi conduttori, e di collaborare più attivamente alla compilazione di un regolamento che venne pertanto condiviso da tutti i partecipanti.

Tra queste ultime decidemmo di stabilire la tenuta a turno di un "diario" (che sceglieremo di non definire "verbale"), che per quella prima serata sarebbe stato redatto da un conduttore.

Già questo primo incontro ci permise di osservare numerose variabili legate agli atteggiamenti dei suoi componenti, quali:

- **la partecipazione:** quindi chi parla di meno o di più, se si è modificato il livello di attenzione, il comportamento del gruppo verso chi parla di meno e chi partecipa più attivamente.
- **L'influenza:** la valutazione di chi è stato ascoltato di più o di chi è stato considerato di meno. Rispetto a questa variabile è importante riuscire a valutare anche i diversi "stili di influenza", da tenere poi in considerazione negli incontri successivi.

- **Le procedure di decisione:** quindi chi ha preso le decisioni e in che modo lo ha fatto, chi ha espresso suggerimenti e come sono stati percepiti dai partecipanti.
- **L'atmosfera del gruppo.**
- **Le sensazioni,** soprattutto attraverso l'attenzione alla comunicazione non verbale.

All'interno di un gruppo ogni membro fornirà il suo apporto con uno stile diverso , assumendo dei compiti che possiamo distinguere in COMPITI DI RUOLO e COMPITI DI RELAZIONE.

I primi rispondono alla domanda "*quale è il nostro compito*", i secondi hanno a che fare con il "*come si sta*" nel gruppo quindi con il clima emotivo presente.

Fu interessante notare come anche tra noi due conduttori spesso c'erano atteggiamenti che predominavano su altri ; per quanto mi riguarda mi resi conto che molto difficilmente assumevo il compito di "aprire" la serata, mentre più facilmente riuscivo ad ascoltare in modo attivo, fungevo da intermediaria nelle situazioni di conflitto, da sintetizzatore riassumendo le decisioni prese e cercavo spesso di coinvolgere chi con più timore esprimeva le proprie idee.

4° parte: I SALUTI

Alle ore 23 circa, come avevamo stabilito inizialmente, decidemmo di salutarci.

Stabilimmo assieme le probabili date degli incontri successivi, accordandoci che noi avremmo scritto una lettera con il programma più dettagliato; fu deciso che avremmo avvisato anche chi non si era presentato a quel primo incontro senza darne comunicazione.

Infine distribuimmo a tutti l'elenco dei partecipanti, incluso noi conduttori, con gli indirizzi e numeri telefonici così che tutti avessimo la possibilità di contattarci per ogni necessità.

La serata terminò con una "buona e abbondante merenda serale !!!". (Quest'ultima fu particolarmente apprezzata tanto che decidemmo di preparare per ogni incontro una piccola tavola con cibo e bevande a disposizione di tutti).

.....

RIFLESSIONI CONCLUSIVE DELL'ESPERIENZA

Come ho già in precedenza accennato la mia esperienza come "facilitatore" di un gruppo di auto/mutuo-aiuto non si è ancora conclusa; non ci pare infatti sia ancora giunto il momento di uscire dal gruppo, anche se siamo consapevoli che è uno degli obiettivi che ci siamo prefissati.

Le riflessioni realizzate fino ad oggi vertono prevalentemente su due versanti, collegati comunque fra loro:

- quello di noi conduttori;
- quello dei partecipanti al gruppo.

Rispetto al primo punto mi sento di affermare che sia la costante supervisione degli operatori del Servizio Sociale, sia il continuo reciproco confronto tra noi due "facilitatori", ci ha permesso di riprendere alcune dinamiche che, all'interno del gruppo, avevano creato alcune difficoltà nella gestione di fatti e di emozioni.

Per quanto mi riguarda , questa esperienza mi ha consentito di mettermi alla prova rispetto alle mie modalità di relazionarmi con gli altri, soprattutto in considerazione di quello che ho appreso durante la Scuola di Counseling.

Ciò che intendo è che spesso, durante gli incontri, mi accorgevo di quanto fosse facile per me ritrovarmi nella posizione di *Bambino Adattato* o di *Genitore Normativo* in relazione a ciò che la persona raccontava, o in base a particolari atteggiamenti non verbali; questa acquisita

consapevolezza mi ha dato la possibilità di pensare come "formulare" il mio modo di porsi in modo *Adulto*, senza arrivare poi a *svalutarmi* nel mio ruolo di conduttore.

Rispetto al gruppo, attualmente non abbiamo ancora consegnato un questionario di valutazione, anche se è una cosa alla quale stiamo pensando.

Diciamo piuttosto che per ora le nostre considerazioni si basano sul fatto che le persone si presentano abbastanza regolarmente a quasi tutti gli incontri ad esclusione di due casi particolari.

Precisamente un partecipante "singolo" ha comunicato la sua decisione di abbandonare il gruppo per il sopraggiungere di impegni imprevisti, e, al ritorno dalla pausa estiva, una coppia ha espresso a tutto il gruppo le sue perplessità nel continuare a partecipare agli incontri, affermando di aver bisogno di qualcuno che dicesse loro "cosa fare" con il ragazzo che accoglievano ormai da cinque anni col quale attualmente avevano grosse difficoltà.

Da questa affermazione nacque un interessante dibattito che ci diede numerose possibilità:

innanzitutto cercai di capire se il processo di gruppo fosse stato rilevante per la coppia in questione (es. *" Intendi dire, Paolo, che parlare della situazione di Giovanni non è servito più di tanto?" ... "Forse, ma non sempre..." ... "OK, aiutateci a capire, dal vostro punto di vista cosa c'è che manca, che può essere utile per voi?.."*).

Permise poi a noi conduttori di riprendere quelli che sono gli scopi di un gruppo di auto-aiuto; infine consentì al resto del gruppo di riconfermarsi come partecipanti e di esprimere il desiderio e il piacere di "essere assieme" nel condividere gioie e difficoltà.

Fu una serata molto significativa e coinvolgente dal punto di vista emotivo.

Note conclusive.

In conclusione mi sento di affermare che non è necessario che un gruppo, per potersi definire come di "mutuo-aiuto", debba vivere al suo interno tutte le dinamiche di cui si è detto, né è necessario che tali dinamiche vengano sperimentate con una particolare intensità.

Di fatto certi gruppi sperimentano alcune dinamiche, e certi altri no; per alcuni gruppi esse assumono peculiare rilievo, e per taluni altri no.

Ciò che influenza l'effettivo mutuo aiuto nel gruppo, piuttosto, è un insieme di fattori più complesso: dalla capacità dei membri del gruppo di interagire con i loro "pari", allo scopo di fondo del gruppo, alla abilità degli operatori di "catalizzare" il potenziale di mutuo aiuto del gruppo stesso.

Una volta detto questo, ancora una volta, appare evidente come il vero "nodo" di tutto sia rappresentato dalle caratteristiche delle persone che compongono il gruppo: la personalità dei membri, i bisogni e le risorse individuali, le finalità che si perseguono, le sfide che si costruiscono, lo specifico tipo di aiuto che a luogo al suo interno ed, infine, le abilità dell'operatore o del facilitatore.

BIBLIOGRAFIA

ASSOCIAZIONE "Rete famiglie aperte", *Cammini di diversa normalità familiare*.

BERNE E., *A che gioco giochiamo*, Milano, Bompiani, 1986.

EARL PLATTS David, *I giochi di Findhorn*, (s.l.), Garzanti, (s.d.).

IAN STEWART Vann Joines, *L'analisi Transazionale*, (s.l.), Garzanti, 1990.

MARCATO P. , DEL GUASTO C., BARNACCHIA M., *Gioco e dopogioco*, Molfetta (Ba), Edizione la Meridiana, 1997.

SCILLIGO Pio F., *Io e Tu Volume II*, Roma, IFREP,1992.

STEINBERG D., *L'auto/mutuo aiuto*, Trento, Erickson , 2002.