

Dall'exasperazione al riconoscimento della fatica

Pietro Vigorelli

Nell'ambito degli incontri di aggiornamento per formatori capacitanti, *Marina Gallo* (psicologa e psicoterapeuta) ha inviato un breve testo ricopiandolo dal foglio scritto a penna che le è stato consegnato da un'operatrice, durante un corso di formazione, come esempio delle tante difficoltà che incontra tutte le mattine.

L'ospite e il contesto

Al mattino Gloria è dolce, premurosa e gentile poiché è stata la prima ad essere alzata. Le viene comunicato di recarsi in salone ad aspettare il turno per la colazione. Si siede al tavolo e attende l'arrivo degli altri ospiti, soprattutto quelli più irritabili e incomincia ad istigarli.

Il testo: *Tu non mi comandi*

1. GLORIA: Ecco, ci hanno abbandonato qui, ci promettono la colazione e poi non ce la danno. Io sento freddo allo stomaco! Io ho bisogno di qualcosa di caldo!
2. OPERATORE: (*è impegnato nell'alzata, esce dalla stanza e inizia a urlare contro l'ospite*) Devi attendere che arrivi l'educatrice, non urlare che agiti gli altri ospiti. Devi aspettare sennò te ne vai in camera tua e te ne stai lì.
3. GLORIA: (*prende il suo bastone, inizia a urlare e a sbatterlo contro il muro per attirare l'attenzione*) Tu non mi metti in castigo, non mi comandi perché non sei nessuno. Voi non ci rispettate, ci maltrattate!

A questo punto entra l'educatrice che chiede cosa è successo. L'operatore glielo spiega ma Gloria nega tutto.

Struttura dell'incontro di formazione formatori

Il problema della psicologa che ha inviato questo breve testo consiste nel riuscire a trovare un modo capacitante per utilizzarlo durante la formazione degli operatori sulla competenza a contrattare degli ospiti.

Alle ricerche di risposte, procediamo come di consueto:

1. facciamo un brain storming sulle domande che potremmo rivolgere al gruppo di operatori in formazione;
2. un partecipante sceglie una delle domande emerse e la rilancia al gruppo come avvio del lavoro formativo in cui gli altri partecipanti fungono da operatori;
3. al termine del lavoro di gruppo riflettiamo sul lavoro svolto tra di noi. Ogni partecipante interviene nell'ottica del formatore.

Lavoro di gruppo

Il lavoro di gruppo è stato condotto da *Monica Gandelli* (medico geriatra) e si è sviluppato liberamente, senza essere vincolato da compito assegnato di utilizzare il testo per approfondire la competenza a contrattare e a decidere.

La maggior difficoltà rilevata dai partecipanti riguarda la possibilità di mantenere un atteggiamento capacitante nei confronti dell'operatore, cioè valorizzante e non giudicante.

È emerso che ci sono tante possibilità di lavorare in modo capacitante sul testo, a seconda della domanda iniziale lanciata al gruppo.

Esempi di domande da rivolgere al gruppo

Elenco alcune delle domande emerse:

1. Quali emozioni esprime Gloria con le sue parole? *(dopo questa domanda si può fare l'inventario delle emozioni e cominciare a diventare consapevoli del suo mondo interiore e del suo io sano)*
2. Quali emozioni esprime l'operatrice con le sue parole? *(dopo questa domanda si può fare l'inventario delle emozioni e cominciare a diventare consapevoli del suo mondo interiore, del suo io professionale e del suo io personale)*
3. Quali motivi narrativi vediamo nei due turni di Gloria? *(Con questa domanda facciamo l'inventario dei motivi narrativi e cominciamo a diventare consapevoli della sua competenza a contrattare e del suo io sano)*
4. Tornando a riflettere sulle parole di Gloria, quali competenze sta esprimendo? Come esprime la sua competenza a contrattare?
5. Nel turno 2 l'operatore si trova in evidente difficoltà. Perché l'operatore si sente in difficoltà? Come potremmo descrivere il suo disagio? *(Con queste domande mettiamo le basi per l'alleanza con l'operatore)*
6. Riflettendo sulle difficoltà dell'operatore, al turno 2 quali parole nuove potrebbe dire a Gloria per restituirle il riconoscimento della sua competenza a contrattare? *(Con questa domanda avviamo una giostra delle risposte possibili e cerchiamo di fornire un aiuto, una via d'uscita felice, alle difficoltà dell'operatrice che sembravano insormontabili)*
7. Riflettendo sul disagio dell'operatore che provoca la sua reazione del turno 3, il gruppo e il conduttore quali parole possono utilizzare per restituire riconoscimento alle sue difficoltà? *(Con questa domanda vogliamo riconoscere all'operatore la sua fatica e la correlazione tra le sue parole e l'exasperazione che le ha motivate)*
8. ...

Conclusione

Nel lavoro di gruppo è emerso che il conduttore si mostra capacitante nel

- non giudicare il comportamento verbale dell'operatore
- riconoscere
 - la sua fatica nel momento delle attività del risveglio
 - la sua esasperazione di fronte al comportamento di Gloria che crea disagio anche agli altri ospiti.
- cercare altre parole possibili, vie d'uscita felici alla situazione di esasperazione e disagio.