

### **733.Seminario formativo: L'arte di fare domande**

Testo inviato da Chiara Giacomelli (educatrice professionale, Brescia) per il corso di formazione per Formatori Capacitanti (2025). L' incontro è stato registrato in modo palese con il consenso informato dei conversanti presenti.

I nomi e ogni dato che possa permettere l'identificazione di persone e luoghi è stato alterato nel rispetto della privacy. Inviando il testo, le operatrici ne autorizzano la pubblicazione sul sito [www.gruppoanchise.it](http://www.gruppoanchise.it) e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy dei conversanti. Al termine un commento di Chiara Giacomelli e un altro di Pietro Vigorelli.

#### **Il contesto**

L'incontro da cui è tratta questa trascrizione si è tenuto nella sede di un' agenzia formativa bresciana: nell'aula era presente una LIM di dimensioni generose che si è rivelata utile per affrontare e far emergere i contenuti delle lezioni, i banchi erano invece fissati al pavimento, e il restante spazio era troppo ridotto perché ci si potesse organizzare in cerchio: è stato comunque possibile disporre quasi sempre il gruppo in modo tale da evitare la classica lezione da dietro alla cattedra.

#### **I partecipanti**

Il gruppo è formato da 19 donne tra i 25 e i 55 anni di diverse nazionalità e diverse esperienze di vita e lavoro, così come da diversi livelli di padronanza della lingua: dopo il primo incontro, ho modificato il mio modo di parlare cercando di usare il più possibile frasi brevi, semplici e comprensibili con uno slang vicino al loro. Il modulo di mia competenza si è svolto nella parte finale del percorso per l'acquisizione del titolo: il contesto era stato impostato da chi mi ha preceduto come molto informale, in cui ci si chiama tutti per nome, e di conseguenza mi sono adattata a questa regola non scritta. Nel gruppo, inoltre, ci sono partecipanti molto timide, che preferiscono non esporsi troppo ma che hanno dato il loro contributo in ogni lezione a proprio modo, altre invece sono molto irruenti mentre altre ancora si sono mostrate del tutto disinteressate. Con queste ultime si è più volte cercato di coinvolgerle anche chiamandole in causa come professioniste poiché nel loro paese di origine esercitavano il ruolo di psicologa e infermiera, ma è risultata evidente la loro intenzione a non essere parte attiva del gruppo.

#### **L' incontro formativo**

Il testo che segue è un estratto di un incontro per il corso di formazione per ASA attivato gratuitamente da Regione Lombardia e, nello specifico, il terzo di dieci incontri da quattro ore ciascuno afferente al modulo "Strategie e tecniche della relazione di aiuto". La lezione era dedicata a Carl Rogers, e l'obiettivo era quello di far emergere attraverso il ragionamento

e la condivisione del gruppo la differenza che può assumere l'altro a seconda di come lo si guardi, e di tutte le conseguenze che il nostro sguardo ha nella pratica lavorativa.

**Il testo: *Cliente o paziente?!***

1. FORMATRICE: (*Riprende dopo la pausa*) Ricapitolando, Rogers quindi ha detto che un operatore per funzionare bene deve avere quelle tre caratteristiche che abbiamo guardato da vicino nella prima parte della lezione, ma prima ancora di questo ha detto: sapete cosa? Quando noi pensiamo all'utente, noi pensiamo ad un paziente! E invece no, noi non abbiamo a che fare con un paziente, ma con un cliente (*Pausa lunga*) Secondo voi, tra paziente e cliente che differenza c'è?
2. DEBORA: Che al paziente gli fa le cose perché devono essere fatte, perché anche se lui non vuole, anche se lui non ... Si rifiuta. Invece come cliente, ti rifiuti. Come cliente ... Dando anche del lei... Fare, come si dice? Eh ... (*Pausa di 3 secondi*) Fargli vedere le cose che gli piacciono e di non dargli contro, di esaudirlo. Se ha un desiderio di cercare di esaudirlo ... Con quello che si ha, non so come dire.
3. FORMATRICE: Quindi Debora dice: il paziente sta ai miei ordini in un certo senso, alle mie pianificazioni, anche se non vuole. Al cliente invece dò del lei, e questo è molto interessante, e cerco di esaudire le sue richieste.
4. DEBORA: (*Annuisce vigorosamente*) Sì... Sì! 5.  
FORMATRICE: OK. Altre?
6. SILVANA: Io ho visto un film dove fanno una terapia di gruppo, lui è psicologo e praticamente cura cinque o sei persone ignare di essere ... Cioè erano tutti in sala d'aspetto, e facendo finta anche lui di essere in sala d'aspetto lui si è finto uno di loro e sono rimasti lì un'ora, praticamente a farsi terapia a vicenda. Per loro era stata una sorpresa perché loro erano convinti che lo psicologo fosse in ritardo e alla fine si scopre poi che il psicologo era lui.
7. FORMATRICE: Mmh, è un bel film. 8.  
SILVANA: Sì.
9. MOIRA: Ma perché il paziente è più... Quello è un psicologo! Un paziente va... Sì... Va da una parte perché ha bisogno di qualcosa. Cioè ha bisogno di una forma... Un paziente non può interagire, diciamo, quindi è una forma passiva. Invece se io vengo in un negozio come cliente io... Chiedo. Quindi anche il colore, cosa mi serve... Quindi con l'altro tipo di colore, la camicia la voglio di quel colore rosso... Posso collaborare, non so...
10. DEBORA: Il paziente è malato, forse... Il paziente per me è per farsi curare e per farsi (*incomprensibile*) le strutture anche se non le vuole, direi che si può mettersi.
11. FORMATRICE: Allora, Moira, dicevi (*scrive alla lavagna*) Dicevi: il paziente è... 12.  
MOIRA: (*Interrompendo*) Una forma passiva... Cioè io direi che in un posto che sia psicologo o psichiatra... Perché ho necessità, ho bisogno di alcuni aiuti in... (*Gesticola*)
13. FORMATRICE: Sì, ok. (*Scrivo alla lavagna l'aggettivo "passivo"*)
14. MOIRA: Quindi sei tu che devi aiutare me, io non posso aiutarti più di tanto perché sono un paziente. Se invece io sono cliente vado in un negozio, per esempio, ti dico

- ciò di cui ho bisogno e insieme possiamo trovare qualcosa. Tipo vai in un negozio e dici: ho un matrimonio, vorrei vestirmi così, io e te collaboriamo e io ti dico come vorrei vestirmi perché ho bisogno di te.
15. FORMATRICE: (*Scrive*) Ok. Quindi, se ho capito bene hai detto che c'è una forma passiva e forma attiva.
16. MOIRA: Ok.
17. FORMATRICE: Quindi paziente passivo e cliente attivo (...) Ve ne vengono altre di differenze tra paziente e cliente? (*Il gruppo resta in silenzio*) Poi, aspetta, aggiungiamo anche quello che aveva detto Debora... Il paziente sta alla nostra organizzazione?
18. DEBORA: Sì, perché è lì per curarsi e non si deve interferire
19. FORMATRICE: Sì, ok. (*Scrive*) Il cliente invece... Noi, noi esaminiamo i suoi bisogni. Era così?
20. DEBORA: Sì.
21. FORMATRICE: Ok (*il gruppo sta in silenzio*) Vi viene in mente un' altra differenza tra paziente e cliente? (*Il gruppo sta in silenzio*) (*Rivolgendosi ad una coppia di partecipanti che parlavano tra loro*) Viola dai... Voi vi sentireste meglio ad essere paziente o cliente?
22. VIOLA: (*Ridendo*) Cliente!
23. FORMATRICE: Vero?! Anche solo la parola paziente... Paziente, avere pazienza, abbi pazienza...
24. DEBORA: Sì perché... Perché quando va è perché deve essere curato, perché è stato... Mmh...
25. FORMATRICE: Esatto, paziente ... (*Voci sovrapposte del gruppo, incomprensibili*)
26. DEBORA: Un paziente è paziente!
27. FORMATRICE: Sì, è proprio pazienza! (*Il gruppo ride*) Vi viene in mente altro su paziente e cliente?
28. IRINA: Paziente io mi andavo a preoccupare. Per me è paziente... Paziente... Il paziente... Invece cliente è soldi.
29. FORMATRICE: Quindi è una questione economica (*aggiunge la voce alla lavagna*)
30. DEBORA: Il paziente è curato, il cliente va servito, servito... Com'è che si dice? 31. ANASTASIA: Va servito, perché è un cliente.
32. FORMATRICE: (*Scrive alla lavagna*) Va servito.
33. ANASTASIA: Sì, in quel caso... Va accompagnato nei suoi bisogni, va accompagnato in un servizio e servito, per me.
34. DEBORA: Esatto. Ha un servizio...
35. MOIRA: Eh! Però anche... Anche per altri pazienti!
36. ANASTASIA: Sì ma infatti, insomma, non è che è paziente... 37. SILVANA: Cioè non è... Perché è proprio una parte, è una parte.
38. ANASTASIA: Perché non è che sei in albergo, non c'è niente! Non c'è niente! Il cliente va servito, ma non devo correrti dietro, anche se è una persona fragile anche se paga, e comunque non è che...
39. SILVANA: Comunque anche in albergo sei cliente e in ospedale sei paziente, ma alla fine è quello che hai.
40. FORMATRICE: (*Aggiunge "ospedale" all' elenco*)
41. MOIRA: Sì ma lì hai anche il mangiare.
42. ANASTASIA: Eh ci sono le cure sui malati alla casa del riposo. Ci sono le cure che ti danno, cioè, hai capito? Non è che...
43. FORMATRICE: Ok, ma allora in casa di riposo è paziente o cliente?!
44. RULA: Paziente.

45. SILVANA: Paziente.
46. DEBORA: Cliente... Mmh...
47. ANASTASIA: Sono dei, questi... Quindi sono dei clienti. Ma dico anche loro vengono curati, non è che vengono lì... Dormono, mangiano, li cambiamo e basta.... I più tanti prendono medicinali e se è peggiorata vengono medico subito, cioè non è che...  
(*Gesticola animatamente*)
48. FORMATRICE: Quindi sono pazienti e clienti.
49. MONIA: Per me tutti e due, per me tutti e due.
50. ANASTASIA: Ah sono clienti che hanno bisogno di assistenza, e diventano quasi pazienti alla fine.
51. FORMATRICE: Mmh.
52. ANASTASIA: Alla fine hanno bisogno di una propria assistenza, non è che...
53. FORMATRICE: (*Scrivendo alla lavagna*) Quindi: paziente è chi ha bisogno di assistenza.
54. MONIA: C'è una relazione di fiducia tra entrambi.
55. ANASTASIA: Perché... Perché vanno nei posti di accoglienza perché sono costretti, non perché si fidano o vogliono.
56. DEBORA: No però... Sì però le cure, perché se c'è già una malattia non la puoi curare. (*Il gruppo resta in silenzio*)
57. FORMATRICE: Ok... E se la potessi curare, invece?
58. MOIRA: Mmh... Non pensiamo solo all' RSA.
59. CONSUELO: Se c'è una, c'è una signora con rottura al femore che va a fare la riabilitazione...?
60. FORMATRICE: Ok. Se una signora si è rotta il femore, è paziente o cliente, secondo voi?
61. GRUPPO: Paziente!
62. FORMATRICE: Paziente.
63. CONSUELO: Paziente perchè è malada.
64. FORMATRICE: Quindi il paziente è malato?
65. GRUPPO: Sì.
66. FORMATRICE: (*Scrive "malato" alla lavagna*) E il cliente? (*Il gruppo ride*)
67. CONSUELO: Sì il cliente è qualche malato ma che decide! (*Il gruppo ride*)
68. ANASTASIA: Ma alla fine dietro il paziente ci sono i soldi perché qualcuno paga per quel servizio, per il diritto dei soldi... (*Il resto della frase è incomprensibile*)
69. CONSUELO: Se lei è malata del femore è lei la paziente, che viene a essere paziente, ma chi viene a essere il cliente viene a essere la figlia che deve andare a fare el biglietto, pagare e fare tutta esta cosa, fare la richiesta della medicina... Qua arriva a essere il cliente, ma non puoi essere il paziente e cliente, non puoi fare due cose.
70. FORMATRICE: Mmh. (*Sottolinea la parola Soldi scritta alla lavagna*)
71. ANASTASIA: Mi era venuta in mente una roba: (*parlando molto lentamente*) La differenza forse tra cliente e paziente è che il paziente riceve un' assistenza molto meno accurata rispetto al cliente. Perché il paziente è lì... Non devi stare lì a guardarlo in simpatia, devi fare il minimo indispensabile, che poi se ne ha bisogno è lì per curarsi e guarire, quindi il paziente spesso non è come il cliente che però rimane lì finchè che muore, quindi devi rassicurarlo e instaurare un rapporto.
72. FORMATRICE: (*Indicando la lavagna*) E se per esempio è una signora ricchissima, diciamo la nonna di Berlusconi? (*Il gruppo ride*)
73. VOCE NEL GRUPPO: Non viene qui da noi! (*Tutti ridono*)

74. FORMATRICE: ... Non penso! (*Ride*) Per capire la questione della ricchezza: è ricca, molto ricca, e riesce ad accedere a una clinica super esclusiva, privata, una casa di riposo super-in... Ecco: lì, pagando milioni al mese, è cliente o paziente?
75. VOCI SOVRAPPOSTE NEL GRUPPO: Paziente! Cliente! Entrambe!
76. ANASTASIA: Cliente ma ha sempre bisogno di assistenza.
77. CONSUELO: Eh, certo! 78.
- FORMATRICE: E quindi?
79. VIOLA: Eh... Paziente... Ma per lei... Eh, non so.... Può decidersi del suo futuro.
80. MOIRA: Paziente perché lei è in una struttura.
81. CONSUELO: Es paziente, perché lei chiede che cosa bisogna fare, allora, mi parla di paziente. Quando lui ha fatto la richiesta era cliente, o sea, quando chiede il servizio è cliente e quando entra in struttura è paziente.
82. UNA VOCE NEL GRUPPO: Cosa passivo?
83. FORMATRICE: (*Indica la lavagna*) Passivo vuol dire, mi pare lo avesse detto Moira, vuol dire che lui è lì fermo e qualcuno si occupa di lui. Giusto Moira? Era così, in quel senso passivo?
84. MOIRA: Sì, perché tu vai sia come cliente che come paziente, ma come paziente hai una forma passiva perché non so io cosa fare, se non mi sarei arrangiato.
85. FORMATRICE: Sì, teniamola, teniamola lì. (...) Ma se io invece vado dal dentista, in una clinica dentistica, sono cliente o paziente?
86. PIU' VOCI IN CORO: Paziente.
87. FORMATRICE: Paziente.
88. PIU' VOCI IN CORO: Entrambi!
89. FORMATRICE: Entrambi.
90. DEBORA: Perché è come quando tu sei curata sempre nello stesso posto, sono cliente.
91. CONSUELO: No. Cliente è quando vai a fare la richiesta e fare l'appuntamento. Cliente. Quando deve curarte sei paziente.
92. PIU' VOCI NEL GRUPPO: Noo!
93. FORMATRICE: Allora... Se ho capito bene Consuelo prima diceva: finché tu sei nella posizione di andare, trattare, pagare, sei cliente. Corretto?
94. CONSUELO: Certo.
95. FORMATRICE: Nel momento in cui tu entri e ti siedi sul lettino del dentista, piuttosto che nel letto dell'ospedale o della casa di riposo, sei paziente.
96. CONSUELO: Certo.
97. FORMATRICE: Quindi c'è un prima e un dopo.
98. CONSUELO: Certo, perché... Perché io, avendo la conoscenza prima del cosa devo fare, la visita al dentista, so la malattia che avrò, ma non sto al livello professionale che ha lui che mi fa la cura. Per quello prima sono cliente: perché prima devo guardare quanti soldi costa. quanto devo fare con lui, perché è lui a fare il ruolo professionale, intanto io non lo so. Per quello io vado da lui, chiedo il suo servizio. Prima sono cliente, ma quando sono dentro è lui che si arrangia con questa cosa nel reparto.
99. FORMATRICE: Ho capito.
100. MONIA: Perché il paziente è dipendente. Il cliente no.
101. FORMATRICE: (*Sottolineando le parole alla lavagna*) Dipendente e non dipendente.
102. MONIA: Sì.
103. SILVANA: Se porto mio figlio dal dentista, tu sei cliente e lui paziente.
104. CONSUELO: Per quello che ti dico che non puoi essere tutte e due.

105. SILVANA: Ma come dici tu, chi paga? Chi paga, chi paga è il cliente. 106.  
 FORMATRICE: Quindi voi la mettete sul soldo: chi paga e chi non paga.
107. SILVANA: Chi dice fai questo, questo e questo è il cliente. Nel momento in cui io vado all' ASL e scelgo il mio medico... Io sono cliente. Finché non sono malata, sono cliente. Faccio un contratto... Voglio essere curata da questo medico.
108. FORMATRICE: (*Indicando la lavagna*) Ok, quindi c'è un prima e un dopo.
109. MOIRA: Quando si è paziente... (*Incomprensibile*) Vado da chi mi può effettivamente aiutare. Se sono cliente, se vado in negozio... Siamo... Uguali, ok?
110. FORMATRICE: OK..
111. MOIRA: Eh... (...) E ognuno esprime la sua opinione. Cioè, essendo cliente ci si può anche mettere d'accordo.
112. FORMATRICE: (*Scrive alla lavagna*) Quindi c'è una parità, un accordo.
113. MOIRA: Con i clienti sì, tra pazienti no.
114. FORMATRICE: (*Pausa lunga, poi si rivolge ad una partecipante molto timida e sempre attenta*) Lina, tu... Tu che ti occupi di assistenza familiare, quando vai da una delle tue... Signore, famiglie. Loro sono clienti o pazienti?
115. LINA: Son clienti perchè comunque pagano.
116. UNA VOCE NEL GRUPPO: Allora i clienti pagano! (*Il gruppo ride*)
117. DEBORA: Tu le rifornisci di quello che hai, le aiuti a lavarsi, a pulire.
118. LINA: Le riconosci più come persona.
119. FORMATRICE: Il paziente no? (*Qualche risata nel gruppo*)
120. MOIRA: (*Incomprensibile*) Il paziente è più trattato da me... Mhh...
121. FORMATRICE: (*Indicando le due colonne alla lavagna*) Ok, quindi al momento siamo che il paziente, il paziente ha una malattia ...
122. ANASTASIA: Il paziente ha una malattia... Che poi guarisce.
123. MOIRA: Ma non sempre... Se vai dall'oncologo...
124. DEBORA: Dipende dalla malattia, che scoperte!
125. CONSUELO: Fino alla morte sei paziente.
126. MOIRA: Beh se tu fai l'ambulanza... A me è capitato. Che quando mi è stato il parente male, abbiamo dovuto chiamare l'ambulanza... E là c'era l'ambulanza e han pagato il trasporto. Quindi ero cliente, cioè lui il paziente!
127. CONSUELO: No, era paziente de l'ambulanza perché tutti quelli che stanno dentro sono professionali. E sapevano cosa fare finché lo portavano all'ospedale. Sono professionali... Intanto è... Perché se no chiamami a me, che non conosco niente... Iniziamo a pregare! Tu eri cliente perché con i soldi lo ha pagato... Eh!
128. FORMATRICE: Grazie. Allora avete detto una cosa interessante. Quando parli di paziente, avete detto, non è che proprio ascolti bene quello che dice. Con il cliente invece sì. (*Il gruppo annuisce*) Tutte d'accordo?
129. VOCI: Sì, sì!
130. SILVANA: Ma perchè se sono al bancone della farmacia e pago una medicina, lì sono cliente e a casa divento paziente?!
131. VIOLA: Perché lì tu comperi, è quello che ti fa capire.... Perché hai speso i soldi.
132. SILVANA: Mah, non riesco a capire... Non riesco a capire se sono i soldi che mi fanno sentire cliente della farmacia... (*Pausa lunga*)
133. CONSUELO: Guardala così: se noi non abbiamo este curso, siamo como badanti. Dopo a gennaio quando abbiamo el titulo siamo ASA non siamo badanti. Per quello che digo che è la differenza de esser professionali o che no, perchè cosa te dice la familia che oggi te viene e cosa te dirà quando viene de febbraio o marzo? Io posso anche fare de badante, ma la badante non può fare me.

134.       FORMATRICE: Questo è interessante, Consuelo. Voi preferite essere trattate come ASA o come badanti?
135.       GRUPPO: ASA!
136.       AISHA: Io sono straniera e sono venuta in Italia per studiare. Sto studiando, sto imparando. Io sono professionale.
137.       DEBORA: Sì però dai, ci sono anche badanti con la testa.
138.       CONSUELO: No però porque ora io sono professionale ma non ho niente in mano, a gennaio sì. Però io oggi soy professionale.
139.       FORMATRICE: Consuelo, se ho capito bene, sta dicendo: io il giorno prima dell' esame sono la stessa del giorno dopo l' esame, ma sono gli altri che mi vedono diversa. Ho capito bene?
140.       CONSUELO: Esattamente, sì, con miei limiti e mie professionalità.
141.       FORMATRICE: Aspettate un attimo, Consuelo fa capire però anche qualcos'altro e cioè che a lei piace di più essere considerata ASA piuttosto che badante... Ma penso anche a tutte voi, no, che potete dire faccio le stesse cose oggi e domani ma se posso essere considerata ASA, preferisco.
142.       GRUPPO: Sì, sì!
143.       FORMATRICE: Quindi è importante come l'altra persona ti considera (...) Quindi, vi sentite meglio come pazienti o come clienti?
144.       GRUPPO: Come clienti!
145.       CONSUELO: Come cliente, di solito come cliente.
146.       FORMATRICE: Come clienti. (*Pausa lunga poi indicando la sezione di lavagna dedicata al paziente*) Infatti mi avete detto che il paziente è quello che non paga... Perché questo tema è ricorrente dei soldi! O forse paga anche lui, anche solo il ticket, no?!
147.       MOIRA: Sì perché anche il paziente paga i servizi con le tasse.
148.       FORMATRICE: Esatto. Magari solo un ticket, ma comunque le tasse speriamo! (*Indica un' altra voce alla lavagna*) Poi il paziente sta alla nostra organizzazione, avete detto: per esempio, sta a quello che è la nostra casa di riposo. Se si mangia alle 11, si mangia alle 11 e non è che può mangiare alle due.
149.       SILVANA: Ecco, certo.
150.       FORMATRICE: (*Indica le altre voci*) Il paziente è dipendente, è in una situazione di dipendenza. Poi è passivo, è malato ed è una persona che ha bisogno. Una persona da curare. E il paziente non si ascolta bene. (*Pausa lunga poi passa da indicare la sezione di lavagna dedicata al cliente*) Sul cliente mi avete detto: è una persona che dice che cosa gli serve, è una persona con cui c'è una collaborazione, con cui la soluzione si trova insieme. Il cliente è una persona di cui noi esaudiamo le richieste. Anche molto legata anche ad un aspetto economico, non è dipendente da noi, e c'è una sorta di parità. (*Pausa lunga*) Ok... Se noi togliamo la parte economica, nel senso che uno può pagare come si è detto con il ticket o con le tasse... Secondo voi il fatto che una persona ti dica che cosa le serve (*indica la lavagna*), una persona con cui puoi collaborare nel risolvere i suoi problemi, con cui lavori insieme... Una persona di cui noi esaudiamo i bisogni. Una persona... Una persona con cui si trova un accordo... Non può essere anche un paziente? (*Indicando le parole cliente e paziente alla lavagna*) Non sono intercambiabili secondo voi? (*Pausa lunga*) Dal punto di vista del contenuto, dopotutto se noi pensiamo a un paziente... Eh! Un paziente è una persona che ti dice che cosa gli serve. Una persona con cui puoi collaborare e con cui devi instaurare una relazione di collaborazione per essere efficace, l' abbiamo detto tante volte. Una persona di cui noi esaudiamo i bisogni: Il paziente se ha bisogno diciamo, della peretta... (*Il gruppo ride*) Sì l' esempio non è dei migliori (*ride*)! Però è una

persona con cui troviamo un accordo, spesso, perché Moira giustamente diceva l'altra volta dell'obbligo di cura. Ci sono anche i testimoni di Geova, per esempio, che non accettano le trasfusioni.. Quindi per esempio, il paziente può dare il suo parere, può rifiutare una cura e noi dobbiamo trovare un accordo con lui (...) E la cosa super interessante che mi avete detto, è che con il cliente c'è un rapporto di parità. Ogni professionista ha le proprie competenze ma non per questo è al di sopra degli altri. (...) Vi torna? Cosa ne pensate?

151. SILVANA: Sì è vero, non ci si pensa... Ma quindi un adolescente che va al consultorio non è che sia né paziente o cliente... Cioè, dipende!

152. FORMATRICE: Esatto! Dipende da come noi guardiamo l'altra persona, se la trattiamo come un cliente o come un paziente, se la famiglia vi tratta come un'ASA o come una badante!

153. CONSUELO: Dipende sì!

### **Commento** (a cura di Chiara Giacomelli)

Mi sono preparata molto per condurre nel modo migliore possibile questo modulo e per essere pronta a farmi guidare dal gruppo durante tutto il percorso, ma il primo incontro è stato comunque una grossa sorpresa: venendo da esperienze di formazione meno formali e soprattutto con figure professionali diverse, non ero pronta a quello che mi aspettava. Sono stata accolta da una direttrice molto preoccupata: il gruppo, mi è stato detto, aveva alcuni elementi di difficile gestione che avevano manifestato in passato atteggiamenti di aggressività verbale e di prepotenza sia verso chi operava all'interno della stessa agenzia formativa, sia all'interno del gruppo. Sono dunque arrivata al primo incontro con un bagaglio importante di ansia legato all'emozione dell'esperienza, alle premesse fatte dalla direttrice e alle burocrazie digitali che avrei dovuto assolvere entro un tempo definito, su un App che non conoscevo. La prima parte del primo incontro è stata fortemente formativa e ha segnato il seguito: ho capito che le cose così come le avevo immaginate non avrebbero funzionato, e ho dovuto quindi mettere in campo una capacità di adattamento e di versatilità che non pensavo di avere.

Penso che sia questa la principale caratteristica che un formatore, per essere efficace, dovrebbe avere: sapersi adattare alle diverse, diversissime circostanze che si presentano. Lo spazio, prima di tutto, che richiede di essere "interpretato" quando non è congeniale, ma anche il proprio linguaggio che va rimodulato a seconda del gruppo e del momento e che, quindi, richiede una forte intenzionalità con un relativo dispendio di energia; anche la propria modalità e l'approccio utilizzato nel lavoro formativo devono essere malleabili, altrimenti si rischia di andare incontro a grande frustrazione. Più o meno a metà percorso, infatti, trovando il gruppo molto agitato per la "verifica" che mi è stato chiesto di proporre, ho avuto la sensazione che i temi trattati e fatti emergere non avessero messo le radici sperate. Ho quindi chiesto esplicitamente al gruppo se ritenessero utile la modalità con cui avvenivano i nostri incontri e mi è stato risposto che, pur trovando molto utile il lavoro fatto utilizzando esempi concreti, faticavano a "prendere appunti".

In tutta sincerità la risposta mi ha spiazzato: dopotutto avevo consegnato loro ad inizio percorso una dispensa con tutti gli argomenti che avremmo affrontato ed il lavoro durante le lezioni mi sembrava dare buoni risultati! Dopo un momento di scoraggiamento, ho capito che

essere capacitanti non vuol dire applicare alla lettera il metodo, ma applicarlo alla situazione per come si può. Mi sono dunque messa in ascolto del gruppo e ho proposto una modifica ai nostri incontri: prima di iniziare avremmo riguardato insieme la dispensa relativamente agli argomenti trattati in precedenza, ripercorrendo insieme i concetti emersi e dando modo a chi ne avesse bisogno di appuntarsi definizioni e riferimenti. A fine incontro ho sempre mantenuto l'abitudine di rimandare il lavoro emerso nella giornata alla corrispondente pagina della dispensa, esplicitando e riepilogando quanto fatto. Il dubbio di non essere capacitante si è alleggerito considerevolmente vedendo l'efficacia della modifica, e anche a seguito di una telefonata fatta a Daniela Pellerino che, sempre generosa nell'ascolto, mi ha sostenuta nel mio agire.

Tirando quindi le somme, alla fine di questa esperienza incredibilmente ricca, posso dire che le competenze che un formatore deve avere per essere efficace sono le seguenti: la *preparazione* sugli argomenti di cui deve trattare (perché solo se questa è sufficientemente salda è possibile adattarsi ad ogni contesto), la *disponibilità a modificarsi* e mettersi in discussione per potersi adattare ad ogni qui ed ora (come un liquido che, pur mantenendo le proprie caratteristiche, si adatta al contenitore in cui è versato), il saper *ascoltare* quel che il gruppo rimanda anche se spiacevole, tentare di coinvolgere anche i partecipanti oppositivi e *accettare* che questi possano decidere di non partecipare ed infine ricordare di partire sempre dall'*esperienza* vissuta dai partecipanti.

A questo proposito è stato molto interessante lavorare sulla stessa conversazione in tre momenti diversi del percorso e vedere (e far vedere) quanto le risposte date dal gruppo andassero modificandosi con il progredire del lavoro insieme. Aggiungerei quindi anche questa, alle altre caratteristiche di un formatore efficace: saper *restituire* al gruppo il cambiamento. Ho trovato che esplicitarlo e renderlo visibile (avevamo conservato le risposte date nei tre momenti diversi) crea nei partecipanti la consapevolezza di aver realmente fatto un percorso.

Le tecniche utilizzate durante l'estratto proposto sono state: la *risposta in eco* (per esempio nei turni 32, 62, 101 e 146), la restituzione del *motivo narrativo* anche per rendere più comprensibile il pensiero di chi parlava con difficoltà l'italiano (per esempio ai turni 3, 15, 29, 93, 97, 120), il *rispondere alle domande* (come nel turno 82), fare *domande di apertura*, che consentissero il proseguire della riflessione (come nei turni verbali 21, 43, 57, 64, 72), *accettare che l'altro faccia quello che fa* come nel turno 6, quando Silvana racconta la trama di un film che poco aveva a che fare con quanto si stava dicendo, ma anche rispettando la volontà di chi non voleva partecipare alla discussione. In ultimo aggiungo la tecnica dell'*ascoltare con attenzione* che mi ha consentito di cogliere il momento in cui poter fare emergere la riflessione su quanto il modo di guardare l'altro finisca per definirlo e contribuisca ad esercitare un agire diverso (turni finali dal 133 alla chiusura)

Sono molto grata di aver potuto fare questa esperienza, che ho tanto preparato nei mesi precedenti all'inizio e che mi ha portata a fare cose che non avrei considerato fattibili prima di iniziare. Mi auguro che il mio contributo alla formazione di queste donne le renda operatrici capaci di interrogarsi e di sperimentare, così come abbiamo provato a fare insieme.

**Commento** (a cura di *Pietro Vigorelli*)

La formatrice si è trovata a fare un seminario organizzato da altri su un tema specifico: La terapia centrata sul cliente di Carl Rogers. Fare una lezione sarebbe stato semplice, ma Chiara ha scelto di condurre il seminario in modo capacitante, dandosi come obiettivo non tanto di trasmettere delle informazioni, quanto di creare una vera occasione formativa attraverso la quale i partecipanti potessero capire profondamente il messaggio di Rogers e farlo proprio per poterlo utilizzare direttamente nella pratica professionale.

Ricordando i tre pilastri della formazione capacitante – esperienza, partecipazione, interattività – ha strutturato il seminario su alcune domande:

- Che differenza c'è tra paziente e cliente? (turno 1)
- Voi vi sentireste meglio ad essere pazienti o clienti? (turno 21)
- Le persone che assistete in casa di riposo sono pazienti o clienti? (turno 43)
- Voi preferite essere trattate da badanti o da ASA? (turno 134)
- Voi vi sentite meglio come pazienti o come clienti? (turno 143)

Al termine del seminario riassume quanto emerso dalle parole dei partecipanti (turno 150) per arrivare a offrire un nuovo punto di vista: la persona che assistiamo sarà “paziente” o “cliente” a seconda di come noi la guardiamo (turno 152).