L'ascolto e le parole come strategia di formazione

Federica Cornale, Logopedista. *Elisa Martinello,* Psicologa e Psicoterapeuta

Come la formazione continua e interna del personale può essere una buona strategia per le sfide, i bisogni e i problemi che ogni RSA vive ogni giorno?
Siamo in un'epoca particolare, con aumento della complessità, poco budget, poco tempo e poco personale, e maggior compromissione delle persone accolte: le varie proposte formative rischiano di venire accantonate rispetto alle problematiche che sono viste come le vere priorità. La formazione sembra a volte essere un lusso che ci si può permettere solo in condizioni migliori, che forse ci sono state e che oggi non ci sono più.
Una nuova modalità per la formazione continua e interna può essere proprio la risposta che aiuta sul campo e nel concreto non a subire, ma ad affrontare e governare i continui cambiamenti e le complessità che ne derivano, a fare il meglio possibile con le risorse umane, economiche e di tempo che si hanno a disposizione.
Una delle difficoltà maggiori che si riscontrano in RSA è quella di comunicare adeguatamente sia con le persone accolte, che con i familiari e i colleghi, che sovente cambiano. La complessità dei casi, le condizioni di gravità di molti residenti e la necessaria flessibilità delle giornate comportano, per il personale, una difficoltà oggettiva nel trattenersi in servizio per frequentare, con attenzione, lezioni formative.
Ecco che può essere molto efficace proporre un percorso che accompagni lavoratrici e lavoratori nella concretezza della quotidianità della cura, che parta dall'esperienza diretta, dove l'Ascolto e le Parole siano strumenti trasversali a tutti i ruoli professionali.
Voler uscire dall'ottica degli eventi formativi tradizionali, che solitamente hanno un inizio e una fine nel tempo, consente di dirigersi verso un cammino continuativo e condiviso nel tempo da tutti: operatori, infermieri, educatori, fisioterapisti, logopedisti, psicologi, assistenti sociali e tutti gli altri ruoli coinvolti nell'assistenza.
Un buon metodo è quello di sperimentare brevi incontri periodici, di al massimo un'ora e con cadenza mensile, altamente interattivi, condotti da esperti anche interni all'organizzazione (colleghi) e fondati sui principi dell'Approccio Capacitante del Professor Pietro Vigorelli.
Negli incontri vengono analizzati gli scambi conversazionali con la persona residente in RSA, avvenuti concretamente e che vengono riportati dagli stessi partecipanti. Una formazione così pensata raggiunge tutti, anche chi partecipa per la prima volta, inserendosi con efficacia nelle situazioni di alto turn over del personale.
Il focus rimane sui fatti e sulle parole. Non si chiedono opinioni, ma esperienza nel qui ed ora: partendo dalle parole che sono state fonte di insoddisfazione e attraverso un vero e proprio metodo, si possono trovare parole nuove, grazie a tecniche e strategie per diventare curanti esperti nell'ascolto e nell'uso dei vocaboli.
Riconoscersi nelle difficoltà nella relazione e nella comunicazione con persone disorientate può paradossalmente fungere da strategia di alleggerimento anche per chi arriva all'incontro affaticato e appesantito dopo un turno di lavoro: ognuno si sente libero "di dire la sua" rispetto alle complessità incontrate e anche rispetto alle soluzioni sperimentate, senza giudizi, e senza ricevere lezioni né ricette.
La formazione diventa quindi un appuntamento fisso, un'occasione di crescita che supera i tradizionali canoni spazio/tempo, che vedevano la presenza per ore in un'aula, magari con lezione frontale ad alto contenuto teorico.
Il percorso formativo così organizzato crea uno stile comunicativo e relazionale in cui tutti si riconoscono e a cui attingere nella quotidianità dell'assistenza con la persona fragile.