



Università
Ca' Foscari
Venezia



Percorso formativo “Università del volontariato”

Anno 2014-2015

Titolo: I GRUPPI DI AUTO MUTUO AIUTO

***Sottotitolo: Partendo dall'ascolto, il cambiamento è nel
“conTesto”***

Tesina di Martimbianco Silvia



È un'iniziativa promossa da:



In collaborazione con:



*“Quando una moltitudine di piccole persone in una moltitudine
di piccoli luoghi cambiano una moltitudine di piccole cose,
costoro possono cambiare la faccia del modo”*

(F. Nietzsche)

I GRUPPI DI AUTO MUTUO AIUTO

PARTENDO DALL’ASCOLTO, IL CAMBIAMENTO E’ NEL “conTEsto”

Premessa

Nel rivedere gli appunti e i materiali relativi al percorso svolto, “Università del volontariato”, ho avuto la consapevolezza che ogni lezione mi sia stata da stimolo per cercare di ampliare le mie conoscenze. Ho scelto la frase, con cui ho iniziato l'elaborato, perché mi ha fatto riflettere sulla mia storia personale e lavorativa: ho scelto di operare in contesti di aiuto alle persone ed ho imparato dalle esperienze vissute che interagire in gruppo, in cui ciascun partecipante porta differenti complessità e stili relazionali trovando uno spazio in cui esprimere ed osservare le proprie modalità, attribuisce ad esse nuovi significati operando dei cambiamenti. Nel corso degli anni, sia a titolo professionale: come operatore socio sanitario nell’ambito della disabilità, sia come persona: figlia, moglie, madre, sorella, amica e volontaria ho sentito e raccolto numerose “storie” e ho tratto numerosi insegnamenti dai racconti. Ogni persona è portatrice di un proprio vissuto che diventa storia, ed ogni racconto può diventare utile a chi ascolta perché può essere una risorsa per superare difficoltà o trovare soluzioni a problemi. Sono esperienze importanti, permettono di sperimentare che nel gruppo si lavora come in una danza.

Una danza: perché le persone interagiscono e si confrontano, è “una danza che crea” la rete di relazioni che evolvono, il nuovo che può diventare. L'intrecciarsi di relazioni reciproche, con regole sociali nuove e generatrici di riflessività, il confronto con differenti punti di vista sui vissuti problematici, favoriscono di sperimentare modalità relazionali alternative e funzionali.

Teorie

Genericamente si definisce gruppo: “un insieme di persone, i cui status ed i cui ruoli sono interrelati e che interagiscono le une con le altre sulla base di aspettative condivise riguardanti il rispettivo comportamento”. Oltre a tale descrizione, si deve tener conto dell’approccio più ad orientamento sistemico, che evidenzia i rapporti tra gruppo e mondo esterno.

E. Morin in un suo scritto del 1977 afferma: “ L’ambiente non è soltanto co-presente: esso è anche coorganizzatore. L’apertura ecologica non è solo una finestra sull’ambiente: l’organizzazione in quanto sistema aperto non si incastra nell’ambiente come semplice parte di un tutto. L’organizzazione attiva e l’ambiente pur restando distinti l’uno dall’altro, sono l’uno nell’altro, ciascuno a suo modo, e le loro indissociabili interazioni e relazioni reciproche sono complementari, concorrenti ed antagoniste. L’ambiente simultaneamente nutre e minaccia, fa esistere e distrugge. Ma anche l’organizzazione lo trasforma, lo inquina e lo arricchisce.” La Teoria dei sistemi si sviluppa quando viene riconosciuto che fenomeni fisici e biologici possono presentare in sé la caratteristica di essere un’entità intera dove parti fra loro differenti sono interconnesse e fra loro interagenti. Parti in relazione tra loro tali per cui la loro somma è comunque diversa dall’intero. Il concetto di sistema (dal greco *systemai*, “porre insieme”) permette di ampliare la prospettiva di osservazione e, di conseguenza, le possibilità di cambiamento.

Se un sistema è un insieme di persone che comunicano fra loro e creano una rete di relazioni, allora, la relazione diventa l’unità di osservazione, il *focus* del lavoro e il contesto in cui essa si trova. E’ l’assunzione di una prospettiva che colga la complessità delle relazioni. In nessun modo è possibile modificare intenzionalmente lo stato di un sistema: il suo cambiamento non dipende da un intervento esterno. Uno stimolo dell’ambiente può, per così dire, *perturbare* un sistema: in quale modo, poi, il sistema interpreterà quella perturbazione, in qualche modo esso si riorganizzerà per compensare i cambiamenti. “La vita è conoscenza, e la conoscenza è il cambiamento di uno stato interno, noto con il nome di *costruttivismo*: la conoscenza – la vita – è un processo di costruzione della realtà, non di percezione di qualcosa che esiste oggettivamente “ là fuori” ”.

Nella cibernetica di secondo ordine o “cibernetica dell’osservatore”, che osserva il sistema osservato, si trova: se la realtà è una costruzione, e non qualcosa da conoscere oggettivamente, non è rilevante tanto il modo in cui funzionano i sistemi che osserviamo, quanto il modo in cui li conosciamo e il modo in cui funzioniamo come osservatori mentre ne abbiamo cognizione.

Se gli individui di un sistema osservato sono interconnessi e si influenzano reciprocamente, non possiamo trascurare che anche l'*osservatore* influenza il sistema e ne è influenzato. È pensabile che l'osservatore sia in un certo senso "parte" del sistema che osserva, e che la sua importanza nel co-costruire la realtà osservata non sia trascurabile. È cercare con il sistema una definizione del bisogno, conoscere come esso organizza, struttura e individua i propri bisogni. La dimensione relazionale della persona non ha la staticità di un dipinto, ma la mobilità di un caleidoscopio, sta quindi a chi deve intervenire coglierne momento per momento le mutevoli configurazioni e reagire ad esse con la consapevolezza di essere lui stesso un pezzetto colorato dentro il cilindro magico.

Qualsiasi fenomeno resta inspiegabile senza una cornice contestuale che lo comprenda.

Il contesto

Alla lezione della prof.ssa Padoan, del giorno 18 ottobre 2014, mi hanno ispirata i concetti espressi : "...la relazione con l'alterità apre all'ascolto e riporta altri mondi" e "sto con te" come anagramma di "contesto". Dall'ascolto di queste espressioni ne è conseguita una riflessione: che la parola "**contesto**" può definire diverse ipotesi :

CONTESTO → situazione,

CONTESTO → mettere in discussione,

CON TE STO → solidarietà.

Uno sguardo al contesto della realtà territoriale della provincia di Treviso delle unità locali non profit: il Censimento delle Istituzioni non profit ha rilevato in provincia di Treviso 6.001 unità attive al 31 dicembre 2011, in crescita del 50,4% rispetto alla rilevazione dell'anno 2001, quando erano 3.990, si tratta di 5.176 sedi e 825 unità locali. Con un aumento di persone afferenti alle unità locali: da 7.470 unità nell'anno 2011 ad 11.786 nel 2011.

Nella Marca trevigiana, accanto ai dipendenti in ruolo a tempo determinato ed indeterminato, nelle unità locali delle istituzioni non profit attive prestano la loro opera anche 4.187 lavoratori esterni (dove l'Istat ha collocato i collaboratori e lavoratori atipici) e più di 90.000 volontari.

Alla data del 31 dicembre 2011, più della metà delle unità locali attive in provincia di Treviso era dedicata in via principale ad attività legate alla cultura, sport e ricreazione: 3.984 unità, pari al 66,4% del totale provinciale. In questo settore risulta considerevole il contributo del volontariato, qui si concentrano circa 66.000 volontari degli oltre 90.000 censiti nelle unità locali.

Nel settore dell'assistenza sociale e protezione civile sono state rilevate 482 unità attive con 3.804 dipendenti, a cui si aggiungono 492 lavoratori esterni. Per quanto riguarda i dipendenti emerge che quasi 2.700 di questi, circa il 70% del settore si trovano in unità locali di istituzioni costituite sotto forma di cooperative sociali.

Le risorse umane del non profit provinciale: a fine 2011 le istituzioni del non profit potevano contare sul contributo lavorativo di quasi 106.400 unità:

- nelle attività culturali, sportive e ricreative operano oltre 68.500 unità soprattutto all'interno di associazioni (61%)
- nell'ambito dell'assistenza sociale e della protezione civile circa 12.300 unità (11,6%)
- nel settore dell'istruzione e ricerca poco più di 6.000 unità (5,7%)
- nel campo della sanità 4.296 unità (4%).

La maggior parte delle risorse è costituita da personale volontario: nel 2011 prestavano servizio presso le sedi provinciali 91.428 volontari che rappresentano l'85,9% delle risorse umane totali. Le associazioni assorbono quasi il 79% dei collaboratori: 2.665 lavorano in associazioni non riconosciute (65%) ed altri 579 in associazioni riconosciute (14%).

Riflettendo: i dati dimostrano l'aumento delle persone che si attivano con il volontariato, per la mia personale esperienza in associazioni, riconosco la buona volontà nell'aiutare o, in altre situazioni, attivare unità locali per affrontare bisogni che attendono una risposta in tempi brevi, ma penso che per affrontare nuove situazioni nel contesto attuale la sfida del Volontariato è iniziare un percorso che vada oltre alla buona volontà. La prima, più fondamentale forma di solidarietà non è il volontariato, ma il compimento pieno e corretto del proprio lavoro per cui si è pagati, ed è fondamentale e nobile obiettivo del volontariato proporsi di far crescere una cultura della solidarietà in tutta l'attività umana e nell'esercizio delle professioni che forniscono servizi alla persona. Per fare questo, chi decide di fare volontariato deve difendersi da alcuni pericoli. Deve guardarsi dalla mitizzazione del volontariato, lavoro spontaneo non pagato. Non è con il volontariato che si risolvono i problemi né si garantisce lo Stato Sociale. Il lavoro ha valore non perché è gratuito o pagato, ma perché è lavoro umano, la gratuità è un valore aggiunto. Ho trovato importante quanto detto dalla Prof.ssa C. Mio, Lezione Magistrale del giorno 11 ottobre 2014,:

- occorre trovare un equilibrio dinamico fra istituzioni pubbliche, soggetti privati e volontariato;

- la società civile va pensata come luogo di co-progettazione e di assunzione di responsabilità;
- le Fondazioni/enti pubblici da finanziatori a partner: per una condivisione di scenario di percorsi e di condividere la progettazione, identificando insieme i bisogni e le linee di azione;
- non c'è spazio per una separazione artificiosa fra chi lavora, associazioni volontariato e chi paga, Fondazioni;

“oggi il pericolo maggiore non è la contrazione di risorse, è l’incapacità di co-progettazione e di visione sistemica”.

Il percorso sarebbe di partire dall’analisi dei bisogni dei prossimi anni, considerando che la storia della singola associazione non può essere criterio di allocazione delle risorse. Servirebbe surplus di visione condivisa proprio perché le risorse sono scarse e quindi intervenire nel benessere della comunità potenziando le capacità del singolo e della collettività. Intercettare i cambiamenti e proporre soluzioni di metodo.

Il sistema della formazione della persona è al centro della nuova socialità e della nuova sfida, anche per la famiglia, luogo di cultura e valore della solidarietà intergenerazionale, che dovrebbe diventare anche valore di alcune soluzioni rispetto all’assistenzialismo puro.

Il volontariato dovrebbe informare costantemente e sensibilizzare la comunità in cui opera sui bisogni scoperti per coscientizzare e responsabilizzare maggiormente le comunità nei loro problemi.

L’ auto-aiuto

Come nascono i gruppi A.M.A. Cenni ed alcuni dati

Il concetto del gruppo di Auto Mutuo Aiuto è dentro alla storia dell’uomo. Quando le prime comunità umane dovevano fronteggiare i bisogni primari, quali il dover procurarsi il cibo, proteggersi dai pericoli, vivere in ambienti ostili, per l’esistenza iniziarono a cooperare tra loro, mettendosi insieme per affrontare i problemi comuni e condivisi, unendosi per sostenersi reciprocamente.

La prima esperienza formale è costituita dal gruppo di Alcolisti Anonimi, che nasce nel 1935 negli Stati Uniti, con lo scopo di aiutare le persone dipendenti dall’alcool ad uscire dalla dipendenza. L’esperienza di Alcolisti Anonimi rappresenta il primo passo verso il superamento di un approccio moralistico al problema, la dipendenza non più considerata

come vizio da estirpare, ma valutata come malattia i cui tragici effetti possono essere sospesi cambiando stile di vita.

A partire dagli anni '60 l'auto aiuto è nato anche in Italia, mediante la costituzione a Roma dei primi gruppi di Alcolisti Anonimi. Si comincia però a parlare in modo più ampio del fenomeno solo in seguito alla costituzione delle Comunità terapeutiche e delle strutture che, verso la fine degli anni '70, si sono formate attorno al concetto di auto-aiuto.

Nel 2005, il Centro Servizi Volontariato della Toscana ha promosso un secondo monitoraggio nazionale che, a sette anni di distanza dalla prima indagine, ha permesso di monitorare lo sviluppo e l'evoluzione del fenomeno sull'intero territorio italiano, rilevando numerosi gruppi che affrontavano tematiche nuove e molto specifiche, rispetto alla prima indagine.

L'indagine ha censito un totale di 3.265 gruppi di auto-aiuto in Italia, registrando un incremento, rispetto alla prima rilevazione, del 203%, evidenza questa di crescita e della forza dello sviluppo del fenomeno. Emerge che il Nord raccoglie circa il 63% dei gruppi di auto-aiuto, ed il centro mostra una presenza del 24%. Il totale dei gruppi di auto-aiuto nel Sud e nelle isole raggiunge l'11% sul totale in Italia.

L'O.M.S. (Organizzazione Mondiale della Sanità) definisce l'auto-aiuto un insieme di “tutte le misure adottate da non professionisti per promuovere, mantenere o recuperare salute, intesa come completo benessere fisico, psicologico e sociale, di una determinata comunità”, considera i gruppi di auto-aiuto tra gli strumenti di maggior interesse per ridare ai cittadini responsabilità e protagonismo, per migliorare il benessere della comunità.

È mettere a disposizione sé stessi in appoggio e sostegno, con cordialità, affetto e compassione, intesa come sentimento che permette di vedere una caratteristica strutturale della condizione umana, la facoltà di rispondere in maniera creativa e solidale. “A crescere creativi si impara giorno per giorno, avendone e promuovendone le condizioni: è un lungo processo sia a livello personale che collettivo. Se non significa per ognuno poter effettivamente partecipare, la parola democrazia manca di senso in ogni sistema politico: finché ognuno non viene rispettato come essere creativo già dalla sua infanzia; finché ognuno, persona o gruppo, esprimendosi impara a ipotizzare, confrontarsi, associarsi, costruire, esercitare civili conflitti. Senza vero comunicare non può esistere effettivo democratizzarsi”. (Danilo Dolci).

Il lavoro di gruppo è in relazione con il bisogno di creatività, le opportunità di esprimere la nostra creatività dovrebbero caratterizzare tutto il corso della vita, non soltanto quei momenti che definiamo “gioco”.

La creatività può venire bloccata con grande facilità da mancanza di fiducia, carenza di immaginazione e mancanza di opportunità o limitazioni culturali legate al ruolo che si esercita.

Il lavoro di gruppo offre alle persone e agli operatori di cui ne fanno parte, la possibilità di attingere alla loro reciproca creatività. Le persone continueranno ad affrontare lo svantaggio, la discriminazione, la dipendenza e la povertà e continueranno a ricercare lo spirito di solidarietà e l'empowerment anche attraverso il pensiero e l'azione collettivi.

I gruppi costituiscono dei microcosmi della società e quindi contengono potere, è un ambito in cui soddisfa il bisogno e il desiderio di "compagnia" degli altri.

La comunicazione

La comunicazione che ha la profondità della condivisione deve poter contare non solo su soggetti disponibili, ma anche luoghi, modalità d'incontro, organismi e istituzioni propizie alla comunitarietà.

L'incontro tra persone è impegno serio, significa esporsi all'altro, mostrare vulnerabilità scoprire capacità e limiti ed il limite ci restituisce la nostra umanità; è anche compito inteso come scambio di relazioni interumane, di cambiamento di sé stessi che lo si dimostra attraverso uno stile, che per espansione diventa suggeritore di molte economie intese come costruzione: gentilezza, conoscenza, resilienza, umiltà, reciprocità, coraggio, ricerca di fraternità e compassione, sentita come il rispettarci l'un l'altro, che aiuta le persone verso una condivisione.

L'incontro si basa su uno scambio di messaggi verbali e non verbali, di richieste, di proposte, di narrazioni che tessono una trama comunicativa e relazionale fra "l'io" e "l'altro".

Ogni persona porta con sé, in ogni relazione ed in ogni incontro, una immagine di sé in cui individuo e relazione si intrecciano e si influenzano a vicenda.

Ognuno infatti ha una propria storia fatta di esperienze, di scelte, di rinunce, di sofferenza e mille altri elementi che costituisce l'unicità della persona; è inserito in una linea temporale fatta di passato, presente, futuro in cui l'immagine di sé si muove in continuazione lungo questa linea; è inserito in sistemi che hanno prodotto regole, abitudini, convenzioni, obblighi, limiti priorità, pregiudizi.

Viviamo in un mondo che ci pone continui problemi e ci chiama a risolverli, dove siamo chiamati a "fare" qualcosa, la performance, la prestazione prevale il nostro modo di vivere e ci fa dimenticare di riflettere su quello che accade, su quello che facciamo e cresce così

l'abitudine a pensare in termini di problemi e negatività invece che in termini di risorse impedendoci, in certe situazioni di difficoltà, di riconoscerle.

Il lavoro di gruppo si collega a un bisogno fondamentale del genere umano che è lo spirito di solidarietà.

L'ascolto

L'auto-aiuto promuove l'incontro e attiva l'ascolto: le persone e le famiglie hanno in sé risorse e contribuiscono a fare in modo che possano utilizzare, in ciò che ascoltano, capacità atte a superare le proprie difficoltà promuovendo un cambiamento attraverso le “emozioni” che sono l'elemento perturbante che connota il cambiamento.

I gruppi di auto-aiuto si costituiscono in base ad una scelta individuale o familiare volontaria, i partecipanti sono accomunati da una stessa problematica, hanno esperienze da condividere o vissuti che li avvicinano, una disponibilità di dare e a ricevere aiuto e sostegno reciproco, organizzati secondo regole informali.

Attualmente il ruolo e l'opera dei gruppi di auto-aiuto si stanno consolidando sui territori e l'auto-aiuto è divenuto parte integrante del trattamento dei problemi emozionali, di comportamento, di salute mentale o strumento per affrontare altre tipologie di situazioni.

In molti contesti sono sempre più considerati come risorsa per il recupero e lo sviluppo delle condizioni di equilibrio psico-fisico non solo per sé, ma per l'intera comunità. Tutti i gruppi sono orientati al miglioramento della qualità della vita, nella comunità in cui operano.

Le problematiche più delicate di una persona, quali possano essere le esperienze legate alle dipendenze, disabilità, violenze su minori, separazioni ed altro, chiamano in causa numerose istituzioni che devono operare in rete e saper ascoltare per offrire soluzioni adatte e sostenibili nel tempo. Il sostegno istituzionale, anche se professionalmente valido, nella maggior parte dei casi ha tempi e modalità poco flessibili, oltre che difficilmente attente alle variabili emozionali che condizionano fortemente la persona che si sostiene nel percorso di recupero, nonché il suo contesto socio-familiare. Da qui la nascita di reti di supporto non istituzionali, più flessibili, meno legate alla burocrazia, più permeabili e rispondenti ai bisogni emozionali, alle necessità di ascoltare e condividere esperienze e informazioni, di cercare e offrire appoggio. I gruppi di auto-aiuto vengono così a costituire reti non istituzionali che, in forma sempre più diffusa, affiancano le istituzioni negli interventi di recupero delle persone e vengono inseriti nei programmi specifici che le istituzioni organizzano per affrontare problemi che riguardano le risorse umane in difficoltà.

Modelli a confronto

Auto aiuto	Tradizionale
Chi ha il problema è una persona portatrice di risorse	Chi ha un problema è un paziente o un utente
Si evidenziano le risorse, la salute, il sentirsi bene	Si evidenziano la malattia, la mancanza
Si accentua la fiducia, la volontà, l'autocontrollo	Si accentua l'eziologia
Si valorizzano i sentimenti e gli affetti concreti ed immediati	Si valorizzano la conoscenza, la teoria, la struttura
Tendenza all'estemporaneità e alla spontaneità	Tendenza alla procedura standardizzata
Il cambiamento è dell'individuo in un contesto	Il cambiamento è individuale

Che cosa sono i gruppi di auto-aiuto

e caratteristiche

Stefano Bertoldi, ideatore e fondatore dell'Associazione A.M.A. di Trento ed attivatore di gruppi AMA definisce tali gruppi: "un momento di incontro tra persone, singole, in coppia o famiglie, unite da uno stesso problema (dipendenza, stato di bisogno, difficoltà in generale o condizione di vita) per rompere l'isolamento, per raccontarsi le proprie esperienze di vita (gioiose o dolorose), per scambiarsi informazioni e soluzioni, per condividere sofferenze e conquiste con l'obiettivo di riscoprirsi risorsa, non solo per sé, ma per l'intera collettività".

I gruppi di auto-aiuto:

- Si costituiscono in piccoli gruppi, solitamente di 8-10 persone, il numero ristretto facilita l'interazione tra le persone, l'espressione dei sentimenti, la nascita e lo sviluppo di amicizie.
- Sono centrati su un problema.
- I membri del gruppo tendono ad essere dei pari; ciò che definisce l'appartenenza al gruppo è il fatto di vivere o di aver vissuto una stessa condizione.
- Condividono obiettivi comuni, l'azione del gruppo è energia e forza in grado di esprimere maggiori possibilità per la soluzione del problema.
- Ognuno con la propria esperienza e competenza aiuta e trae aiuto, attraverso il confronto e la condivisione.

- Ogni decisione, cambiamento, regola viene formulata, discussa e accettata democraticamente.
- Non ci sono modelli strutturati di comunicazione, ognuno esprime liberamente il proprio pensiero, rispettando gli altri.
- Il coinvolgimento è personale. Partecipare al gruppo volontariamente aumenta la sicurezza nelle proprie capacità di scelta.
- Ogni persona è protagonista del cambiamento che vuole ottenere, la persona stessa è la prima risorsa per sé e per il gruppo.
- Le persone sperimentano nuovi stili di vita e di comportamento, nuovi modi di sentire e di trasmettere i propri vissuti. Attraverso le fatiche ed i successi conseguiti e riconosciuti dal gruppo, la persona ha la possibilità concreta di aumentare la propria autostima e di credere nelle proprie risorse.
- Il gruppo è aperto a nuovi membri.
- Il gruppo si incontra regolarmente durante l'anno
- La partecipazione al gruppo è gratuita.

I valori che sottendono alle relazioni che nascono nei gruppi AMA dovrebbero far maturare la fiducia nel gruppo, in sé stessi e nel facilitatore, il rispetto di quanto viene detto e chi lo dice, il non giudizio rispetto a ciò che emerge e la riservatezza rispetto ai contenuti che vengono espressi.

Il facilitatore

Facilitatore è il termine che indica la persona che si mette a disposizione del gruppo e contribuisce, attraverso le sue capacità personali o professionali, a facilitare la comunicazione per il buon funzionamento del gruppo. È denominato anche con altri termini che evidenziano caratteristiche e funzione che ricopre: operatore, helper, servitore.

La presenza del facilitatore va considerata in base ai diversi contesti che il gruppo sta vivendo. L'avvio del gruppo non sempre avviene spontaneamente ed il ruolo del facilitatore è quello di aiutare la comunicazione.

Nel fare questo utilizza uno stile comunicativo attento a:

- Creare un clima di accoglienza
- Riconoscere che lo spazio della parola e dell'ascolto va ridistribuito
- Mettere in evidenza i punti in comune
- Non usare il gergo "tecnico"

- Essere sé stesso, non avere pregiudizi, non essere giudicante
- Essere un moderatore e saper aiutare il gruppo nei momenti di difficoltà.
- Saper ascoltare e favorire l'ascolto tra le persone del gruppo.

Il ruolo del facilitatore all'interno del gruppo è attivo ma indiretto, deve essere promotore di empowerment, deve sviluppare autonomia e non condividere il problema dei partecipanti.

Progetto “GIRO DI BOA”

Il progetto “GIRO DI BOA” è un'iniziativa del Coordinamento delle associazioni di volontariato della provincia di Treviso e dell'Azienda ULSS n.9. È stato avviato nel 2007 con un'indagine sulla diffusione dell'auto mutuo aiuto nel territorio dell'Azienda Ulss 9, da cui è stata tratta una vera e propria mappa di gruppi esistenti e delle loro attività.

L'obiettivo dell'indagine era quello di dare visibilità e rilevanza pubblica all'auto mutuo aiuto, è stata realizzata una guida informativa, distribuita non solo alle associazioni di volontariato ma anche ai medici di medicina generale, ai reparti ospedalieri, ai servizi sociali territoriali, con l'intento di far incontrare più facilmente domanda e offerta, offrendo alla cittadinanza una risorsa in più per affrontare situazioni di disagio. Il risultato ottenuto dalla mappatura è apparso sorprendente con 150 gruppi censiti ed un ampio raggio d'azione: dalle dipendenze ai problemi legati all'alimentazione, dall'elaborazione del lutto al sostegno alle famiglie, dal superamento di malattie ed interventi chirurgici alla disabilità, dalla salute mentale all'inserimento delle persone straniere.

Il progetto è continuato, dal 2008 al 2010, attivando percorsi di formazione e giornate di approfondimento.

Nel corso dell'anno 2011 il progetto è stato attuato anche nel territorio dell'Azienda ULSS n.7 attraverso la mappatura dei gruppi di auto mutuo aiuto presenti e la realizzazione di una guida informativa. L'indagine ha permesso di evidenziare 95 gruppi di auto mutuo aiuto, l'83% dei gruppi risulta formato mediamente da oltre 10 componenti: il 45% corrisponde ad un gruppo “misto”, comprende cioè sia persone che vivono direttamente il problema sia loro familiari, il 77% dei gruppi si incontra una volta alla settimana e buona parte di essi ha al proprio interno un facilitatore/operatore, altri invece sono gruppi “tra pari”. Sono state promossi corsi ed incontri per accompagnare e sviluppare l'azione dei gruppi.

L'iniziativa è inserita in un Progetto all'interno del Piano di Zona 2011/2015 ed ha l'obiettivo di migliorare la qualità di vita della persona e della sua famiglia, anche attraverso lo sviluppo delle forme di auto mutuo aiuto.

Lo sviluppo di questa solidarietà spontanea e volontaria può rappresentare un elemento importante nel ridisegnare una comunità in grado di garantire il proprio benessere.

Nell'anno 2012 il progetto è stato proposto anche all'Azienda ULSS n. 8 con un'indagine conoscitiva delle realtà di auto aiuto e auto mutuo aiuto e rilevate da un lavoro di mappatura che ha messo in luce una molteplicità di forme di auto aiuto attive, diverse tra loro dalle necessità dei singoli gruppi:

- nr. 20 gruppi di auto mutuo aiuto tra pari,
- nr. 7 gruppi di auto aiuto facilitati da un volontario,
- nr. 54 gruppi di auto aiuto facilitati da un operatore.

Il progetto è proseguito con l'attivazione nell'anno 2014 di un corso formativo aperto a volontari, cittadini ed operatori.

La collaborazione tra i servizi sociosanitari e volontariato è la possibilità di un nuovo percorso dove la comunità può dare risposta ai bisogni delle persone in difficoltà, per trasformare il disagio in risorsa.

Risulta perciò che in provincia di Treviso i gruppi di auto mutuo aiuto fin d'ora censiti sono nr. 326 ed è un fenomeno in crescita, soprattutto in ambito socio sanitario.

Questa significativa rete di gruppi è anche il frutto del silenzioso e costante lavoro di operatori pubblici e privati, di facilitatori, di volontari attivi in queste forme nuove di solidarietà.

Esperienze all'interno Servizio Disabilità dell' Ulss n. 8.

Il Servizio Disabilità dell'azienda Ulss n. 8 è una unità operativa interdistrettuale che segue persone adulte disabili fino al compimento dei 65 anni. Il servizio segue le persone con disabilità intellettiva, motoria e sensoriale direttamente con propri operatori, o indirettamente con operatori del Terzo Settore, attraverso le convenzioni per la gestione di centri diurni e residenziali. L'approccio del servizio tende a realizzare una presa in carico globale della persona disabile non solo nell'individualità della sua condizione di vita ma come parte di un sistema che comprende la famiglia, il contesto sociale in cui è inserita.

Nei primi mesi dell'anno 2014 il Servizio ha promosso una formazione, specifica sull'approccio dell'auto-aiuto e dei principi della pragmatica della comunicazione, dell'equipe della disabilità, integrata da operatori di altri servizi pubblici e del privato sociale.

Nel mese di maggio del 2014, con la collaborazione del CSV di Treviso, nell'ambito del progetto "GIRO DI BOA", è stato realizzato un corso formativo di primo livello " I GRUPPI A.M.A", al quale hanno partecipato circa una trentina di persone provenienti da vari ambiti.

A seguito dell'esperienza formativa si è costituito il gruppo facilitatori, allargato a persone interessate a svolgere tale funzione, che si incontra periodicamente per un confronto.

Il servizio, inoltre, collabora con i servizi sociali comunali e con le associazioni di volontariato per la promozione e l'attuazione dell'inclusione della persona disabile nella comunità. Grazie alle collaborazioni presenti sul territorio, si è iniziato il lavoro di sensibilizzazione delle famiglie che sono in carico al servizio, dando vita a gruppi di auto aiuto dislocati nel territorio dell'Ulss 8 ed accomunati da diversi bisogni.

Attualmente i gruppi attivi sono nr. 9 a cui partecipano circa 83 persone, di cui 23 famiglie, e sono così costituiti :

- n. 2 gruppi familiari, composto da familiari che hanno figli disabili o il proprio coniuge che per gravi patologie lo è diventato
- n. 3 gruppi "ecologici", formati da genitori assieme ai loro figli
- n. 2 gruppi di familiari, costituiti da familiari con figli o fratelli disabili che hanno superato i 55 anni
- n. 1 gruppo di persone con disabilità fisica acquisita
- n. 1 gruppo "Baldi giovani" di ragazzi/e con disabilità inseriti in contesti lavorativi.

In ogni gruppo è presente almeno un facilitatore.

Da queste prime esperienze positive si è ritenuto importante far conoscere meglio la realtà dei gruppi e per questo motivo è stato organizzato un primo incontro conviviale il giorno 24 febbraio 2015, che ha visto tutti i gruppi attivi che si sono presentati tra loro e dato il via ad una discussione comunitaria da cui sono stati individuati bisogni e proposte per il futuro.

Una delle proposte emerse è la costruzione condivisa di un percorso, che porti alla realizzazione di una rete di gruppi di auto aiuto coordinati fra loro.

I gruppi si sono attivati al proprio interno, individuando dei loro rappresentanti, che facilitati da operatori individuati all'interno del coordinamento, hanno costituito un gruppo di lavoro per promuovere la costituzione di un'Associazione che riunisca i gruppi AMA.

Un primo incontro è già avvenuto il giorno 14 maggio 2015 durante il quale, su proposta dei facilitatori, di cui sono parte attiva, è stato chiesto di esaminare l'importanza del principio della mutualità e della volontarietà attraverso la tecnica del brainstorming. Obiettivo quello di stimolare i presenti ad una riflessione, coinvolgendoli ad esprimere pensieri e concetti personali sulle tematiche dell'essere volontario e sulla dimensione della "gratuità".

I rappresentanti dei gruppi hanno manifestato l'importanza di condividere gli stessi bisogni e confermato che il gruppo è una grande risorsa. Riconoscendo il valore del ruolo delle persone

che appartengono ad un gruppo di auto aiuto, valorizzazione necessaria per evitare di essere solo dei pazienti-utenti invece di caratterizzarsi come portatori di risorse nella ricerca del benessere, della fiducia e della relazione. Il tutto in un ottica di empowerment, ossia di sviluppo delle capacità di gestire i bisogni al fine di sollecitare i cittadini alla proficua gestione delle problematiche, abbandonando l'ottica della rivendicazione che soggetti terzi devono rispondere ai loro bisogni e delegando alle istituzioni pubbliche la loro gestione.

Lavori in corso:

Partendo dalla considerazione che nei gruppi di auto-aiuto è sviluppato il principio del volontario e proprio, per questo motivo, potrebbe crescere il pensiero di promuovere la costituzione di un'Associazione che potrebbe mettere insieme le persone dei gruppi come *soggetti per costruire e coinvolgere* enti ed istituzioni che potrebbero diventare dei partners.

I motivi potrebbero essere:

- a) sensibilizzare la cittadinanza su disagi e bisogni e perché la persona possa sentirsi, non solo cittadino destinatario di un aiuto ma una risorsa per chi vive il medesimo disagio
- b) creare rete per unire le potenzialità anziché frazionarle
- c) abbandonare l'immagine di servizio "assistenziale"
- d) realizzare momenti di formazione rivolti a quanti, per interesse personale o professionale, operano nel settore sociale con lo scopo di contribuire all'arricchimento delle competenze da reinvestire sul territorio
- e) attivare un ampio partenariato
- f) organizzarsi con una modalità operativa concreta che non richieda grandi risorse economiche ma che si caratterizzi per la sua efficacia.

Quindi l'attuazione di un percorso condiviso che partendo dalle esigenze del territorio analizzate nella fase preliminare, passando dalle esperienze consolidate di Associazioni operanti da anni, consenta di definire in maniera puntuale le attività da realizzare, rifiutando una modalità di intervento che vede invece calare progetti dall'alto.

Esperienza come facilitatore di un gruppo di auto aiuto.

La mia partecipazione attiva come facilitatore di gruppo auto aiuto è una continua formazione e crescita come persona. Il tempo, la conoscenza, la formazione rappresentano elementi che "facilitano" il lavoro. Il gruppo in cui partecipo è formato da familiari che hanno figli disabili od il proprio coniuge che per gravi patologie lo è diventato. Nel gruppo le persone possono entrarvi o lasciare in qualsiasi momento, tutti i componenti sono alla pari, sono tenuti alla

riservatezza, e ciò che le persone ricavano dal gruppo è la percezione di essere ascoltati. Il numero dei componenti varia tra le dieci/dodici persone, con incontri ogni 20 giorni. Il gruppo è caratterizzato dal modo di stare insieme nel rispetto delle differenze, dalla libertà di espressione e dall'assenza di gerarchie che facilitano la comunicazione, l'apertura emozionale ed il senso di appartenenza.

È importante, il giorno dell'incontro, arrivare in orario ed aprire la sala all'ora prestabilita, saper accogliere i componenti del gruppo e porre attenzione che tutti possano parlare quando sentono l'esigenza di esprimersi, la discussione è mediata affinché la persona con la parola non sia interrotta parlando dunque uno a uno, accogliere ciò di cui i partecipanti vogliono discutere, ma soprattutto saper ascoltare per evidenziare le comunanze e valorizzare le differenze. Si impara ad essere pazienti: una delle metafore del pensiero sistemico è "saper guardare l'albero e la foresta", e per farlo bisogna saper usare molti diversi punti di vista, angolazioni, prospettive.

Serve tempo per capire le connessioni, i comportamenti, le conseguenze di ogni azione.

Si diventa consapevoli e si capisce che a volte una soluzione rapida può generare più problemi a lungo termine che cambiamento.

Come facilitatore ho imparato che si deve avere la capacità di essere al servizio delle necessità del gruppo, essere accettante e cercare di promuovere azioni positive, si è testimone e non maestro, si impara ad avere fiducia nei singoli membri del gruppo e nelle loro potenzialità ed utilizzare un linguaggio non giudicante. Si deve prestare attenzione alle narrazioni e al tempo come connessione non lineare ma ricorsiva tra passato, presente e futuro, porre attenzione agli affetti ed alle emozioni: gli affetti dell'individuo sono la via d'accesso al sistema, al suo linguaggio, alle sue premesse.

Saper riflettere per ipotesi per la creazione di una spiegazione plausibile che connetta i comportamenti e le credenze di tutti i membri del sistema, vera solo fino a che risulta utile al dialogo. Mettere in luce gli aspetti positivi per spingere al cambiamento: la nostra esperienza ci insegna infatti che ridefinire in positivo i problemi umani li ristruttura come situazioni con una via d'uscita. Alla fine di ogni incontro raccolgo le note più significative, preparo una breve sintesi e mi segnalo gli argomenti che sono rimasti in sospeso per essere pronti all'incontro successivo e tenere il filo degli eventi.

L'argomento che si presenta più frequentemente è "il senso di colpa" e trovo difficile a mantenere la concentrazione e l'attenzione sul comportamento e non sulle colpe, proprie o altrui, e considerare ogni esperienza come la possibilità di imparare, quindi escludere il termine "colpa" che è fonte per molti di fallimento.

In breve sintesi, nello scambio condiviso nel gruppo i bisogni più significativi che emergono sono:

- la consapevolezza da parte dei membri dell'importanza di poter far emergere le problematiche che vivono ed imparare a chiedere aiuto, invece di tenerle nascoste nel proprio ambito familiare;
- la difficoltà di parlare di sé davanti agli altri;
- la solitudine;
- il portare pesi ed accettarli e sapersi adeguare alle situazioni che si presentano di volta in volta;
- “Non c'è tempo di pensare a sé stessi”, perché troppo coinvolti nella cura della persona disabile, riconoscono che il gruppo aiuta a ritrovare un proprio tempo per trovare benessere e riportare l'attenzione su di sé;
- la sofferenza che deriva dalle esperienze tragiche “fortifica”, si “diventa roccia” ma genera anche paure, angosce, attiva un forte controllo delle proprie emozioni e paure per non farle trasparire ai componenti della famiglia o a conoscenti. “Il dolore che si porta dentro” è da tenere nascosto perché gli “altri” non sanno come relazionarsi con le persone sofferenti.
- I sentimenti di rabbia e sensazione di “scoppiare” quando si tiene tutto “dentro”.

Di volta in volta, incontro dopo incontro si percepisce dai comportamenti e dall'uso del linguaggio che le narrazioni prendono altri significati, evolvono aiutando la persona a prendere coscienza insieme agli altri, sostenendosi a vicenda, della possibilità di vedere le situazioni con altre prospettive. Rimane, però, sempre la preoccupazione del futuro dei propri familiari e di come tutelarli dopo di loro.

La mia esperienza come parte di un gruppo di Auto-Aiuto, mi ha resa consapevole come il setting grupale possa essere “conTEsto” di cambiamento.

Il sentimento che mi accompagna come persona nel contesto della sofferenza e del disagio è la speranza. Concludo il mio elaborato con una citazione che mi spinge sempre ad intravedere che le difficoltà, generatrici di rabbia e frustrazione, si possono superare con un approccio positivo:

“la speranza ha due bei figli: la rabbia e il coraggio. La rabbia nel vedere come vanno le cose e il coraggio di intravedere come cambiarle”..

(S. Agostino)

Bibliografia:

MARK DOEL e CATHERINE SAWDON (2001) – *Lavorare con i gruppi*. Ed. Erickson

ROBERTO MANCINI (2011) – *La logica del dono*. Ed. Messaggero di Sant'Antonio

SILVANA QUADRINO (2009) – *Il colloquio di counselling*. Ed. Change

ANNA MARIA SORRENTINO (2006) – *Figli disabili*. Ed. Raffaello Cortina

GIORGIO SORDELLI – *Le organizzazioni di volontariato alla luce delle teorie sui gruppi*. [online]

9° censimento generale delle istituzioni non profit (report n°3) (Febbraio 2015) [online]

Guida ai gruppi di auto-aiuto per il sostegno dei soggetti tossicodipendenti e delle famiglie [online]

Guide Giro di boa [online]

<http://www.trevisovolontariato.org/pagina.asp?menu=5&menu1=298&menu2=1305>