

## UNA SUPERVISIONE CHIAMATA FORMAZIONE

Si tratta di tre anni di evoluzione. È il percorso di un gruppo, dall'adesione alla capacità di chiedere, dalla partecipazione alla definizione di un bisogno.

Tutto nasce dalla richiesta di una formazione tematica sul *ruolo professionale* di un gruppo di operatori sociali di servizio di assistenza domiciliare. La committenza rileva un bisogno, cui il gruppo risponde partecipando. Col passare del tempo il mandato cambia, perchè il gruppo evolve riconoscendo i propri reali bisogni e costruendo la nuova forma del lavoro, reindirizzando la richiesta della committenza. Grazie ad un percorso di relazione tra le persone e di approfondimento della dimensione emotiva connessa al ruolo professionale, i veri bisogni del gruppo trovano spazio per essere visti, nominati e riconosciuti. La relazione, non più i contenuti teorici, diventano il vero focus dell'intervento, consentendo alle persone del gruppo una crescita professionale autentica, che investe la persona intera.

Il servizio voluto dall'amministrazione comunale si pone l'obiettivo di promuovere esperienze di prossimità nei confronti delle persone più fragili in quartieri periferici e spesso disagiati (anziani, famiglie in difficoltà, persone in condizioni di disagio psicologico o sociale). Tra gli obiettivi del progetto si riconosce come centrale la capacità di riattivare positive relazioni tra le persone, attraverso un paziente lavoro di rete tra le famiglie, le risorse dei quartieri, i servizi territoriali. Paradossalmente, gli operatori lavorano individualmente o a coppie, impossibilitati a sperimentare sulla propria pelle quella ricca condizione relazionale di rete sociale, che per mandato devono promuovere.





Il primo percorso formativo pensato per loro si poneva l'obiettivo di: creare spazi di condivisione di pensieri ed emozioni personali nel contesto di gruppo, elaborare la relazione di cura operatore-utente e il ruolo professionale, nonché accrescere le competenze emotive e relazionali, in relazione ad utenza e colleghi.

In nuce si offre la prima vera necessità, ancora non del tutto chiara, di entrare in relazione con i colleghi attraverso processi meno cognitivi e più profondi, emotivi, autentici.

Lo strumento di cui dispone il professionista formatore, psicodramma e sociodramma, appaga naturalmente questo bisogno per sua matrice metodologica e, forse proprio in virtù di ciò, consente di far emergere, attraverso l'esperienza concreta, una priorità umana e professionale che non aveva finora trovato voce.

Dalla prima analisi del ruolo svolta in sede formativa, emerge da parte degli operatori la forte valenza umana-relazionale richiesta dal ruolo professionale e la necessità di sviluppare un processo evolutivo di gruppo proprio in questa direzione (Tab.1).

Con il procedere degli incontri emergono altri elementi di forte consapevolezza da parte del gruppo, utili alla definizione dei nuovi obiettivi del percorso formativo, sviluppati poi attraverso strumenti di sociometria, psicodramma e sociodramma:

-  condivisione di gruppo
-  spazio neutro di attenzione al proprio mondo interno
-  promozione di relazioni efficaci nel gruppo di lavoro
-  promozione di una maggiore gratificazione professionale e valorizzazione delle competenze (ruolo professionale, empowerment)

A conclusione del percorso si rilevano alcuni cambiamenti percepiti da parte dei partecipanti, espressi in sede di gruppo, in fase di verifica finale.

Tra questi, l'accresciuta qualità della rete relazionale tra colleghi emerge da alcuni item

(tab.2), spesso strettamente connessi con una migliore relazione con l'utenza, e conseguente maggiore chiarezza sul proprio ruolo professionale, nonché gratificazione.

Sulla base dei risultati emersi, appare leggibile al professionista e alla committenza l'importanza del percorso di gruppo, che ha affrontato un'esperienza collettiva di condivisione e fiducia. In particolare si pone in luce il valore delle relazioni professionali come luogo/tempo in cui condividere le emozioni, per scoprire che parlare di sé non rende più fragili agli occhi degli altri, ma al contrario consolida le relazioni e le arricchisce, facilitando una comunicazione più immediata e autentica.

Tra i bisogni, infine, espressi nel gruppo si rileva quello di ricevere un sostegno psicologico con maggiore continuità, per elaborare le emozioni ed essere più preparati a gestirle professionalmente. È il gruppo a porre in evidenza l'utilità di una formazione impostata sulle emozioni e non su contenuti esposti frontalmente.

Il lavoro su sé diventa la base professionale per lavorare con gli altri.

Senza bruschi cambi di rotta la formazione ha preso la forma di una supervisione, intesa come luogo privilegiato in cui elaborare e ridimensionare il senso di onnipotenza/impotenza nella relazione con l'utente o con i colleghi e gli altri servizi della rete, restituendo peso alla responsabilità individuale, punto di partenza per ogni evoluzione e crescita personale e di relazione. Il rispecchiamento e il riconoscimento reciproco sono luoghi della scoperta, nelle strategie operativamente attuabili e nel valore che l'appartenenza al gruppo offre nel sostenere fragilità e valorizzare differenze. Il gruppo può incamminarsi verso la propria trasformazione grazie a principi di accoglienza e rispetto reciproco, che consolidano il senso del gruppo attraverso l'esperienza reale di (parole dei partecipanti): “condivisione, serenità, crescere insieme, esserci, piacere, coesione, calore, solidarietà, sincerità, tirare fuori l'autostima e fiducia nelle proprie capacità, amore e piacere per il proprio lavoro, ...”

Nel corso degli anni si è scelto di lavorare sulle relazioni interpersonali, al fine di favorire lo sviluppo di competenze sociali, utili ad una più efficace relazione professionale, capace di esplicitare bisogni, criticità, intenzioni e di condividere linee progettuali, come richiesto dal ruolo professionale di custode sociale.

Nell'ultima fase di svolgimento dell'intervento si propone un esplicito lavoro di supervisione, basata su spazi di riflessione e scambio di contenuti ed esperienze, in modo da consolidare un pensiero condiviso sulle 'buone pratiche' e un metodo di lavoro che nasca dalla rielaborazione di gruppo, per saper prendere individualmente decisioni, che sappiano includere la propria posizione in una visione di gruppo, condivisa e rielaborata.

Tab.1

Competenze necessarie	Criticità operative
Lavoro di rete e Collaborazione tra colleghi Ascolto/ Comunicazione Pazienza Disponibilità Rispetto reciproco Condivisione	Primo approccio con gli utenti/costruzione della relazione Difficoltà nel far accettare l'aiuto agli utenti ed entrare in empatia con loro Complessità nella relazione con colleghi (comunicazione) Complessità nel ruolo professionale (definizione e riconoscimento)

Tab.2

Maggio 2008 – Gennaio 2009	colleghi	utenti	ruolo
<b>Efficacia percepita sul percorso nell'acquisizione di strumenti utili, a vantaggio di una migliore qualità del lavoro in relazione a colleghi, utenti, ruolo professionale</b>			
Confronto con altri ruoli professionali	*	*	*
Motivazione e passione nel lavoro			*
Conoscenza reciproca	*		*
Lavoro di gruppo			*
Trovare consolazione e forza nel condividere	*		*
Attenzione alla dimensione individuale	*		*
Elaborazione delle problematiche di un gruppo di lavoro eterogeneo, utile per condividere le diverse specificità	*		
Le fragilità di ognuno sono condivisibili da tutti e avvicinano, attraverso lo spazio per poter/saper esprimere le emozioni	*	*	*
Piacere di esprimere e condividere tutte le emozioni (positive e negative)	*	*	*
Scaricare le tensioni. Trovare un luogo di sosta per sé, dove sentirsi meglio personalmente e lavorare meglio con gli utenti	*	*	*
Confrontarsi, capire i propri limiti e le difficoltà proprie e altrui, per poter aggiungere e arricchire le competenze.	*	*	*
Concedersi uno spazio di riflessione per decidere e poter crescere prima personalmente e poi professionalmente	*	*	*
Migliorata in tutto il gruppo la collaborazione e la comunicazione, il senso di vicinanza, di familiarità, di appartenenza.	*		*