

Gruppo provinciale di formazione permanente degli assistenti sociali della provincia di Mantova



Percorso di formazione e aggiornamento

- *Esplorare il ruolo professionale: la relazione d'aiuto con l'utenza*

- 4 marzo 2013 A. Casartelli

1. Rapporto con l'utenza

*“Io non so
più cosa
sono lì a
fare.....”*

Cosa posso
fare io qui,
adesso,
con le mie
competenze,
in questo
contesto?

Come si sta di fronte all'utenza?

- Meno risorse per i progetti di aiuto
- “Non siamo più affidabili” – la svalorizzazione del ruolo professionale
- Arrivano più richieste ‘improprie’ (es richiesta di lavoro)
- Fronteggiamento di utenti che non capiscono cosa siamo lì a fare (“alcuni ce lo dicono”)
- disorientamento “io non so più cosa sono lì a fare. Dico solo dei no”

I nostri riferimenti

- Il ruolo del servizio sociale è quello di porsi come **promotore e accompagnatore di processi di cambiamento**, sia a livello individuale e familiare che comunitario e istituzionale e come punto di raccordo fra problematiche, bisogni e risorse sia nei confronti d'individui e famiglie ma anche e soprattutto nei confronti della comunità e dello stesso sistema dei servizi.

(Dal Pra Ponticelli, 2010).

Dal vocabolario

- Cambiamento: l'atto del cambiare
 - cambiare [kam'bjare]
verbo transitivo e intransitivo
 - 1 sostituire una persona o una cosa con un'altra
 - 2 vtr rendere diverso
 - 4 vintr diventare diverso
-

Cambiamento e miglioramento

- Cambiamento e cambiamenti non sono automaticamente in positivo, nei servizi spesso gli operatori sono esposti a cambiamenti decisi rapidamente, a volte imprevisti e indesiderati, molto spesso incompresi.
- Si rompono funzionamenti acquisiti si crea disorientamento

Il cambiamento

Il cambiamento rompe:

- Equilibri (in meglio o in peggio);
 - Identità
 - Ruoli
- Il desiderio sta alla base del cambiamento, per cambiare devo potermi prefigurare il nuovo quadro, la nuova identità, il nuovo assetto relazionale e di ruolo
- Devo capire bene anche ciò che non cambierà .

Il concetto di identità

- “processo a dimensioni multiple (storica, sociale, culturale, individuale, di genere..), in costante evoluzione, nelle relazioni con gli altri e attraverso l’esperienza che ognuno fa del mondo in cui vive...” (Cattaneo 2005)
-

Quali sono i nuovi progetti?

- Fino a prima della crisi c'era un'idea guida nell' accompagnare al cambiamento persone che erano in difficoltà, c'era un'idea di dove portarle (casa,lavoro,autonomia)
- Ora la prefigurazione di quel cambiamento è difficile, è caduta la promessa sul futuro, non si possono più fare progetti in direzione di adattamento sociale si aprono nuovi scenari

La relazione d'aiuto

La relazione d'aiuto, intesa in senso molto ampio, prende posto tra gli ***scambi significativi*** che coinvolgono le persone. Chi porta aiuto funge da catalizzatore delle risorse dell'altro per consentirgli di superare difficoltà, gestire empasse e dare un senso a quello che sta succedendo.

La relazione d'aiuto : una definizione

La relazione d'aiuto è una relazione tra 2 soggetti ***con pari*** dignità, aspettative, esigenze.....

che vivono una situazione di ***grande disparità.***

Parità e disparità la ricerca di un equilibrio

Se il Salvatore prevale ci sarà nell'operatore una tendenza a:

- identificarsi nei bisogni della persona bisognosa,
- non riconoscere i propri bisogni e sentimenti,
- non ascoltare la stanchezza,
- non tenere conto dei limiti.

L'altro appare privo di risorse, incapace di scegliere.

La relazione diventa disfunzionale ovvero attiva un rapporto di dipendenza e comportamenti passivi.

Parità e disparità la ricerca di un equilibrio

- Riconoscere l'altro come persona competente rispetto a sé ai suoi bisogni alla capacità di rappresentarsi il problema
- Vedere quello che c'è e non solo quello che manca
- Condividere la rappresentazione del problema e mantenere l'apertura a soluzioni che non sono quelle standard o quelle immaginate
- Porre le basi per una relazione contrattuale e negoziale

Quali funzioni per la relazione d'aiuto

La relazione d'aiuto due aspetti :

assistenziale finalizzato a supplire
mancanze, organizzare risorse

terapeutico in quanto il messaggio scambiato
all'interno della relazione è fonte di crescita,
di evoluzione, di cambiamento.

La funzione terapeutica

- chi sta male comunica ad un'altra persona il proprio malessere, lo racconta e facendo ciò scarica nelle parole le proprie tensioni emotive e ne prende distanza;
 - è ascoltato, preso in considerazione, visto e riconosciuto come persona attraverso questo ascolto recupera un'immagine di sé positiva;
-

La funzione terapeutica

- **raccoglie informazioni su di sé e la sua situazione con dati di realtà;**
- ha occasione, nella relazione con l'operatore, di **individuare e modificare comportamenti inadeguati e rinforzare quelli utili per sé.**

La relazione con l'operatore, al di là delle risposte concrete ottenute, consente alla persona di recuperare alcune sue risorse, e di attivarsi tenendo conto dei propri bisogni.

Nuovi equilibri

- Possiamo pensare che in questo momento la funzione terapeutica sarà prevalente su quella assistenziale
- Ci sarà necessità di ripensare in questa direzione gli incontri con gli utenti, i cittadini e anche i progetti. Sostenere competenze emotive e relazionali.

So-stare nella relazione

Nei momenti in cui si sente l'ansia è importante tenere e non cedere alla tentazione di agire, fermare il corpo e attivare la mente.

Tollerare il silenzio, il pianto come spazi per sentire le emozioni e poterle nominare e anche legittimare.

Tollerare la frustrazione di non essere colui che risolverà tutti i problemi

Permessi per i curanti

- Darsi il permesso di chiedere, fare tante domande
- Darsi il permesso di rispondere lasciare che l'altro possa fare tante domande
- Darsi il permesso di lasciare i nostri attaccamenti su ciò che l'altro dovrebbe diventare, non costringerlo in nuove identità
- Restituire l'immagine che ci siamo costruiti alla persona perché possa decidere che farne

Cambiamenti sostenibili

- Cambiamento significa:
- garantire alla persona un livello di vivibilità compatibile con le sue risorse, le sue energie;
- Ciò significa a volte riconoscere l'assenza di possibilità evolutive sostanziali e richiede di valutare bene i traguardi raggiungibili.

***“I sogni danno il senso di una
direzione. Non basta rifiutare
questo cortile devi avere una
visione dei prati con cui vuoi
rimpiazzarlo”***

F. Mernissi

Bibliografia

- E. Borgna, *Le emozioni ferite*, Milano, Feltrinelli, 2009
 - Cattaneo L. Dal Verme S. *“Donne e madri nella migrazione”* Unicopli 2005
 - G. Lai “ Il fenomeno basico del cambiamento” in ProspettiveSocialiSanitarie n°4 marzo 2010
 - F. Olivetti Manoukian “Cambiamento, operatori,servizi” in PSS n° 4 marzo 2010
 - Mernissi F. *“La terrazza proibita: vita nell’harem”* Giunti 1996
 - Ranci D. a cura di *“Questioni di Etnopsichiatria clinica”* Edizioni di Terrenuove
 - A. Casartelli “Accompagnare il cambiamento nei servizi” in PSS n° 17/2009
 - A. Casartelli “ Sostenere il cambiamento possibile”in PSS n° 8/ 2011
-