

“Comunicazione efficace nella squadra interdisciplinare: tecniche e strumenti” di Barbara Lombardi

Mi chiamo Barbara Lombardi, sono una psicologa, una psicoterapeuta e consulente familiare e partecipo soprattutto come consulente familiare volontaria nel consultorio “Centro la famiglia” di via della Pigna di Roma; da tanti anni facciamo consulenze individuali, alla coppia, agli adolescenti, ecc.,.

Nel consultorio dove collaboro ci sono più figure professionali.

Io vorrei proporvi qualche annotazione teorica, offrendovi degli stimoli per farvi un po' meditare. Poi mi piacerebbe molto offrirvi una esperienza di supervisione da realizzare insieme con il vostro contributo.

Parto da alcune annotazioni che mi sono venute come spunto da quello che ha esposto Francesco, e cioè che i nostri consultori sono caratterizzati da una équipe e nell' équipe possono esserci tante, diverse, poche, dipende dalla grandezza del consultorio, figure che collaborano, dovrebbero collaborare, spesso con una preparazione e formazioni differenti. Quindi molto utile è il momento di supervisione.

Credo che quasi tutti i consultori si regalino una supervisione che permetta uno sguardo super partes, e non soltanto come inter pares, che serva proprio a collegare e armonizzare con una apertura verso tutte le professionalità, che non significa essere formati in tutte le professionalità perché sarebbe impossibile. Ma noi vedremo che non è quella la cosa importante nel lavoro di équipe, è importantissimo lo scambio che può avvenire in una équipe, è molto arricchente tanto è vero che io ad esempio quando lavoro come libera professionista, come psicoterapeuta nel mio studio, lavoro da sola quindi individualmente e da tanti anni mi pago una supervisione una volta al mese. Ho scelto volutamente e con grande rispetto, una supervisione di gruppo tra colleghi formati anche in psicoterapie differenti, proprio per avere uno scambio, altrimenti la nostra diventa una professione solitaria, enormemente solitaria e quindi di fronte alle difficoltà, usando un linguaggio molto terra terra ce la cantiamo ce la suoniamo. In équipe, invece, lo scambio diventa importante sia come confronto sia come arricchimento; questi sono due elementi fondamentali anche per evitare il rischio di burnout, molto rischio specialmente quando siamo sovraccarichi di situazioni pesanti che ci portiamo a casa.

Per prima cosa direi che il discorso tanto ben riportato dell'importanza del lavorare insieme nell'arricchimento reciproco è preziosissimo, è imprescindibile altrimenti non si lavora in consultorio. Il secondo momento nasce proprio da quello che è emerso dalla metafora musicale che è stata esposta con così grande chiarezza; è stato evidenziato che nei vari campi differenti ognuno, nel proprio ambito, può anche essere completo, ma lo scambio e l'arricchimento portano alla fine ad una sinfonia globale in cui i suoni si fondono. Tuttavia questa musica polifonica, in cui ognuno ha il suo piano di pieno rispetto, si realizza solo se tutti, pur mantenendo la propria specificità, seguono una musica comune, una base comune ed un testo comune.

La mia relazione verte su “Comunicazione efficace nella squadra interdisciplinare: tecniche e strumenti” quindi parliamo di una squadra interdisciplinare e soprattutto in una squadra interdisciplinare, è indispensabile che ci sia una base comune, altrimenti ognuno se ne va per la propria strada.

Porto l'esperienza da supervisore, io da tanti anni faccio supervisione in tanti consultori d'Italia, ho fatto anche il corso di supervisore AICCeF, mi sono trovata a seguire équipe formate da professionalità diverse che spesso erano rappresentate soprattutto da psicoterapeuti, c'era anche il medico, spessissimo l'avvocato, c'era l'assistente sociale, da un certo momento in poi anche la

figura del mediatore familiare, i consulenti familiari, il consulente etico, il consulente legale, ecc. Porto l'esperienza concreta, in questi tipi di consultori i professionisti, che con tanto cuore e tanto entusiasmo, tanta generosità partecipano alla regola del consultorio Ucipem, cioè gratuitamente, portano soprattutto la loro professionalità e, gli psicoterapeuti spesso, formazioni molto differenti. Allora il lavoro e l'utilità del supervisore è quello di tessitrice, almeno io mi sono sempre considerata tale in queste situazioni, cioè il tessere una tela che fosse una tela equa e che andasse bene a tutti, in cui tutti potessero riconoscersi, diciamo dove tutti potessero portare la propria professionalità.

Se ad esempio in consultorio, oltre alle consulenze familiari, si fanno anche quelle psicologiche, legali o etiche è importante seguire un approccio comune, e affinché questo succeda è indispensabile basarsi su alcune regole fondamentali che sono le regole che noi abbiamo appreso facendo le varie scuole di consulenza familiare, ma che appartengono come base a qualsiasi tipo di formazione in ambito psicologico o come professionista della relazione d'aiuto in senso generale. Quando noi ci troviamo in un incontro di équipe mettiamo in atto una serie di elementi.

Fondamentale è il rispetto, rispetto per ogni persona presente in quanto degna di essere validata, altro elemento è l'ascolto, ascolto attivo, che insieme rappresentano la base del nostro codice deontologico, secondo le regole di derivazione Rogersiana.

Rogers, era fautore dell'accettazione incondizionata, infatti io accetto incondizionatamente...difficilissimo! la persona che viene e quello che mi porta, anche se posso non essere d'accordo, in modo empatico mi metto nei mocassini dell'altro "come se" senza fondermi comprendendo quello che l'altro sta sentendo. Quindi indipendentemente dal fatto che io avrei fatto scelte differenti sono d'accordo. Poi, a questo noi aggiungiamo, almeno nella consulenza, un ulteriore punto fondamentale che è la non interpretazione (anche se in certi approcci psicoterapeutici l'interpretazione è una delle basi formative) ...

Quando noi lavoriamo in una supervisione di équipe, il supervisore non si prende cura del cliente ma del consulente che porta i problemi del cliente. In realtà, se è fatta in maniera corretta in équipe chi espone un caso, espone un caso che crea un qualche tipo di problema al consulente che lo porta, altrimenti viene a fare chiacchiere; qualche volta può anche raccontare cose belle, vedendo cosa è successo o se il caso è finito bene. Solitamente nel momento in cui facciamo un lavoro in équipe o quando c'è supervisione, portiamo qualcosa che ci crea difficoltà di fronte alle difficoltà che porta il ns cliente. Quindi questa è la base fondamentale da tenere assolutamente presente, nel momento in cui facciamo un lavoro di équipe e un lavoro di supervisione. Ecco su questo aggiungerei un paio di annotazioni.

Prima, è stato detto giustamente da Francesco che nelle ns équipe almeno a livello teorico, e ce lo auguriamo, non ci sia o ci sia poca competizione a: essere primo, riuscire bene, essere bravo, essere capace, ecc., visto che abbiamo tutti bisogno, forse, di essere riconosciuti in quanto viviamo in una società molto competitiva. Nei ns consultori in linea di massima non facciamo carriera, non miriamo alla carriera, tutt'al più si può diventare direttore, quindi potremmo non mettere in campo tanta competizione. Devo dire ad es, e questa è l'esperienza che io porto del consultorio di via della Pigna che è grande, abbiamo credo circa 40 operatori, fra consulenti, figure collaterali, .ecc che collaborano e dove veramente circola una buona amicizia, un buon clima e pochissima competizione. Questo un aspetto molto positivo.

Dalla mancanza di competizione però potrebbe nascere un difetto da tenere sotto controllo: il clima pacato a tutti i costi potrebbe abbassare, appiattare la possibilità di uno scambio autentico.

Deve essere molto chiaro che noi non andiamo in consultorio, non lavoriamo, non collaboriamo con il consultorio per trovare amicizie, anche se si possono formare. Siamo lì per una scelta.

Possiamo allora interrogarci su che cosa ci ha spinto ad entrare a far parte di una équipe di un consultorio e ad operare in questo ambito. Nello scambio autentico ci possono essere anche dei momenti di contrasto, dei conflitti; anzi è preoccupante se non ci fossero mai contrasti o conflitti, potremmo così vedere come gestiamo questo momento e come ci mettiamo in gioco.

La gestione di questi momenti potrebbe essere uno dei compiti del supervisore, il quale veramente super partes ascolti e accolga ciò che viene portato, non per giocare al "tribunale", non per decidere chi ha ragione e chi ha torto ma per comprendere che dinamiche ci sono e che cosa significa, cercando di fare una lettura di quello che sta succedendo, quindi una meta comunicazione sulla comunicazione che sta avvenendo nell'équipe. Questa è una cosa importante perché il rischio del buonismo e dell'amicizia a tutti i costi potrebbe diventare un rischio che frena e oltretutto fa sì che i consultori rimangano ancorati a modalità statiche senza possibilità di innovarsi. Perché, naturalmente, cambi e novità possono anche scompaginare le carte di una dinamica di gruppo, ma se non ci aggiorniamo potremmo soccombere.

A chiosa ed in aggiunta alla parte teorica presentata prima vi do dei punti che secondo me aiutano visto che si tratta di rendere efficace la comunicazione di una squadra interdisciplinare che in questo caso è équipe del consultorio, punti che ci possono aiutare a concretizzare una buona dinamica relazionale a cui potremmo aggiungere altri qualora ci venisse richiesto:

-) Impegniamoci in una comunicazione diretta, se ho qualcosa da dire lo dico e lo dico direttamente alla persona, eliminando i giochi e le triangolazioni, attenzione io sto parlando proprio della comunicazione tra operatori e non tra operatore e cliente. Onde evitare difficoltà in questi tre giorni in cui ci prendiamo cura di noi sarebbe buona norma impegnarci ad applicare la comunicazione diretta. Poi tra l'altro fare questo tra noi è in realtà quello che cerchiamo di insegnare ai nostri clienti.

-). non parlare al posto degli altri, anche se ne abbiamo la tentazione. Parlare al posto degli altri potrebbe essere letto come una forma di salvataggio (ad es. guarda che la persona ha detto..., voleva dire che...). Attenzione, è molto diverso dal riformulare quello che una persona ha detto, riformulare significa, rivolgendosi alla persona che ha espresso il concetto forse in una maniera non comprensibile o non completa, riesprimere il concetto stesso chiedendo vuoi dire questo? ti corrisponde? ho capito bene quello che tu volevi dire? che aiuta l'interlocutore eventualmente a esporre più chiaramente, non bypassandola.

-). Non cercare di assomigliare a nessuno se non a noi stessi. Potrebbe esserci la tentazione di emulare qualcuno che io in equipe ritengo tanto bravo, sicuramente bravo, però ha il suo stile, così come io ho il mio, ognuno ha il suo stile, ognuno si esprime secondo la propria specificità, che non significa fare ciò che vuole ma che ognuno ha il suo stile di intervento. Più sono priva di paura più sarò capace di ascoltare, avere profonda attenzione all'ascolto favorisce libertà di aiuto.

Mi spiego meglio, per poter ascoltare il mio cliente è necessario che io riesca a fare silenzio rispetto a quello che io sento nell'ascoltare quello che mi porta lui/lei, ma se io scatto dentro con ansie, paure, preoccupazioni, posso aggiungere anche giudizi ecc, è chiaro che io non sto ascoltando quello che mi dice la persona che ho davanti, ma sono tutta immersa nel mio ascolto. Questo è il motivo per cui noi consulenti o noi psicoterapeuti dobbiamo lavorare su noi stessi, non per risolvere tutti i nostri problemi, ma per avere il più possibile consapevolezza di noi stessi, in modo da non cadere nella trappola inconsapevole per cui mi aggancio e seguo quello che sento io

addirittura proiettando invece di ascoltare attentamente. Rogers parlava di ascolto attivo. Abbattere i pregiudizi perché se sono legato ai pregiudizi non ascolto. Usare la riformulazione è importante non solamente perché fa bene all'altro, infatti sappiamo che fa molto bene a chi la riceve, ma fa anche bene a noi stessi, aiuta anche noi stessi a comprendere bene e a renderci conto di cosa abbiamo eventualmente messo, cosa abbiamo avuto la tentazione di metterci del nostro, quindi taglia, evita le proiezioni. Voglio capire se ho capito veramente bene, mettendoci meno possibile del mio.

-) portare in équipe la convinzione che le cose possono davvero svoltare verso il positivo, cioè portare in équipe la fiducia. Avere un atteggiamento positivo, cioè credere ed avere fiducia nelle possibilità che l'altro da me possa mettere in atto le sue risorse induce a far circolare fiducia all'interno dell'équipe. Avere fiducia è un atteggiamento interiore che attiene alla professionalità a prescindere se svolta privatamente o all'interno del consultorio. Rogers diceva abbiate fede, abbiate fiducia perché c'è sempre una possibilità. Quindi dobbiamo essere noi prima di tutto a coltivare dentro di noi la fiducia. Partire da elementi positivi dei nostri colleghi per cercare di vedere prima il buono, anche perché bisogna che del buono ci sia nei colleghi perché altrimenti è meglio che qualche persona non partecipi all'équipe, partiamo dal presupposto che ci siano delle caratteristiche, delle qualità positive. Non per niente chi arriva dalle scuole di consulenza ha avuto l'ok ed anche gli psicoterapeuti si sono viste tante loro cose. Allora cerchiamo, visto che nella nostra vita da piccoli impariamo a vedere il negativo, se riusciamo a riconoscere il positivo negli altri.

Chiudo con l'elemento che raduna tutte queste caratteristiche che è il rispetto.

-) rispetto, è fondamentale coltivare ed avere il rispetto per se stessi e per l'altro, è fondamentale avere rispetto autentico, non solo a parole, come chi chiede all'altro come stai? E poi continua a parlare senza guardarlo e senza attendere la risposta. Il rispetto autentico significa io ti rispetto come persona, posso non esser d'accordo con te però ti rispetto in quanto persona. Porto come esempio la separazione tra il piano del dire e del fare e il piano dell'essere, io ti rispetto in quanto sei, che è una delle basi dell'Ucipem da cui parte lo spirito dell'Ucipem, su cui poi vi darò degli stimoli. Una persona che ho stimato e stimo ancora, con cui ho collaborato per un periodo, presidente Ucipem Beppe Sivelli, diceva, ricordatevi bene che la professione del consulente come dello psicoterapeuta è la professione della soggettività, cioè noi ci incontriamo continuamente con un aspetto soggettivo perché abbiamo persone sempre diverse ed è fondamentale che ci adeguiamo e ci rendiamo conto che ognuno è diverso portatore del proprio mondo, ecc, sappiamo benissimo cosa c'è alle spalle, questo perché, mi riunisco tornando quasi al punto da cui sono partita, perché il supervisore deve essere tessitore? Perché quando ci troviamo di fronte ad una équipe con persone che portano abitudini e stili diversi, non valori, perché i valori se sono dentro un consultorio Ucipem e sono state accolte, hanno dei valori comuni. Quello che possono avere molto diversi sono gli stili terapeutici e di intervento e quando si fa un lavoro di équipe, proprio grazie al rispetto è fondamentale tessere questa base comune che è basata sull'accettazione, sull'accoglienza, sul non giudizio, sulla non interpretazione, quindi non mi metto al posto di .mentre lavoriamo in équipe. Caratteristiche queste che possono andare bene ed essere comuni a tutti anche se hanno formazioni terapeutiche che portano a degli stili differenti.

Detto questo vorrei che ognuno di noi si centrasse un attimo su se stesso, volendo potete scrivere, perché sono delle domande a cui potete rispondere adesso ma potete portarle anche dietro con voi. Proprio perché noi stiamo parlando di persone che fanno parte di una équipe, persone che sono in una situazione in cui c'è uno scambio, che è una scelta precisa.

Allora io chiedo ad ognuno di voi

1. Nella tua équipe cosa ti fa sentire a tuo agio? Date una risposta di pancia più che di testa...
2. Che cosa ti fa sentire a disagio? in modo da avere una percezione chiara.

Trovare dei modi comunicativi funzionali per comunicare il proprio disagio e il proprio agio, quindi invece che con una modalità di attacco comunicare ciò che sento.

Questo si fa in un momento di supervisione.

3. Nella mia équipe quando mi sento aiutato? Cosa mi fa sentire aiutato? Ognuno è portatore di ciò che vive nella propria équipe

4. Quando ti senti ostacolato?

E a questo punto faccio una domanda che in qualche maniera è un po' alla base di tutte queste che ho fatto

5. Quali sono le mie motivazioni per cui io sto nella mia équipe, e ci rimango? e dico che è un po' più complesso perché chiedo anche se possibile le motivazioni espresse e le motivazioni sotterranee, coincidono? o mi rendo conto che in realtà le mie sotterranee sono diverse? allora è interessante che io mi guardi dentro....

Ho finito...