

## *L'équipe luogo di accoglienza, di confronto, di crescita, di sintesi, di scelte operative*

Cominciamo il nostro lavoro con un rapidissimo giro di orizzonti storico sulle nostre radici di operatori per la famiglia.

Veniamo da molto lontano:

- 1930           EUROPA AMERICA  
Persone socialmente sensibili, avvertendo un pericolo di disgregazione della compagine familiare, cominciarono ad ideare centri specializzati di aiuto alle situazioni problematiche cercando il coinvolgimento di esperti delle varie discipline per avere contributi efficienti e concreti per meglio capire e contestualizzare la tipologia dei problemi ed il conseguente tipo di aiuto da offrire.
- 1942           U.SA.  
L'American Association of Marriage Counselor (A.A.S.M.C.) individua una modalità di approccio più efficace, introduce il concetto di un servizio globale alla famiglia attraverso una offerta più personalizzata ed umanistica della **consulenza familiare** di cui promulga un Codice Etico (codice etico consulente familiare USA 1942)
- 1944 -1948   ITALIA - MAUTAUSEN – GUSEN - DACAU - MILANO  
Don Paolo Liggeri (siciliano) di ritorno dai lager nazisti intuisce che la ricostruzione della società avrebbe dovuto partire dalla costruzione materiale delle case bombardate, ma, rendendosi conto dello sfacelo umano e familiare provocati dalla guerra, dai lutti, dai discongiungimenti familiari, dalla quantità di orfani si attiva soprattutto alla “**ricostruzione**” delle **persone e delle famiglie**.  
Fonda L'Istituto La Casa, primo consultorio italiano.  
Significativo il nome dato al primo consultorio  
LA CASA il 15/02/1948.  
Era stato liberato dagli americani a Dacau il 29/04/1945
- 1960   CANADA  
  
Centro Novalis dell'Università di Ottawa retta dagli padri OMI (Oblati Maria Immacolata) a favore della famiglia.  
Padre Luciano Cupia (OMI), piemontese di Novara trasferitosi a Roma, accetta di condividere l'esperienza messa in atto dai suoi superiori in Canada, prima come allievo e poi come docente.
- 1966           ITALIA - ROMA  
Padre Luciano Cupia (OMI) fonda il Centro per la famiglia di Roma ed insieme ai Consulenti man mano sorti in Italia fondano U.C.I.P.E.M.
- 1968           ITALIA - BOLOGNA  
Nasce l'Unione Consulenti Italiani Prematrimoniali E Matrimoniali U.C.I.P.E.M. che conta oggi quasi 80 consulenti sul territorio nazionale

- 1971           GERMANIA FEDERALE E BERLINO OVEST  
già operano :  
DAJEB Deutche,  
EXFULL Evangelische  
KZEF Katholischens,  
PRO-FAMILIA  
che sebbene diversi per matrici religiose e politiche collaborano fra di loro, si occupano della famiglia non solo a livello educativo o psicologico, ma anche di salute e pianificazione familiare
- 1971 1974    AUSTRIA  
La Caritas, le diocesi di Speyes, Treveri, Friburgo, Mainz, già operano centri o “consultori” a sostegno della famiglia In particolare a Vienna parte il primo corso di formazione alla consulenza familiare dove è già presente un primo concetto di interdisciplinarietà espressa come “tutte le conoscenze specifiche e specialistiche circa il comportamento umano”.  
L’esperienza di Vienna, di matrice assolutamente cristiana cattolica  
“è al di sopra di ogni confessione e partito”
- 1975           ITALIA
- 1975           Viene promulgata la legge nazione n° 405 del 29/07/1975
- 1975           ITALIA  
nascono i consultori pubblici
- 1975           ITALIA  
Sorgono i primi Consultori Diocesani di ispirazione cristiana che man mano si radicano nelle parrocchie e nelle diocesi fino a coprire tutto il territorio nazionale raggiungendo oggi un grande numero di centri aperti e funzionanti  
Come dice il Presidente CFC Domenico Simeone : “fra C.F.C. e UCIPEM siamo in 300”

## *Interdisciplinarietà*

Già la legge 405 del 1975, nonostante carente da molti punti di vista, cita una serie di **figure professionali che devono interagire nell'erogazione dei servizi.**

Purtroppo ne' la legge quadro Nazionale ne' i legislatori, salvo qualche rara eccezione, interpellano e neppure utilizzano l'esperienza delle realtà già presenti e funzionanti sul territorio nazionale.

Di fatto la presenza di diverse figure professionali all'interno dei consultori delle ASL si definiscono, come sempre in Italia, nella logica **verticale** di erogazione di servizi per le solite categorie statali: le donne, i minori, gli anziani, i portatori di handicap... mettendo al centro i problemi e non la persona nella sua unità fisica e psichica inserita in quel contesto familiare. L'esperienza dei consultori Privati (cristiani) invece già aveva fatto molta strada negli anni.

Nel tempo ci si era evoluti passando dall'attenzione e dall'accoglienza della coppia e della famiglia con l'eventuale invio a specialisti, ad un servizio armonico alla globalità della persona utilizzando ***l'interdisciplinarietà come metodo di interpretazione, di diagnosi, di unità di intervento nonché di confronto costruttivo ed educativo delle diverse professionalità.***

Interdisciplinarietà non è una serie di giudizi – diagnosi - terapie, (poliambulatori), ma un'integrazione dei diversi contributi specifici nella visione globale della persona o in difficoltà allo scopo di determinare un intervento unitario. "L'uomo al centro come unità di corpo e di spirito nella sua individualità esistenziale, nelle sue relazioni nella situazione concreta sociale di coppia e di famiglia.

### **“cuore del consultorio familiare”**

***Nella nostra situazione concreta delle nostre “équipe” di operatori “cristiani”, professionali, volontari o pochissimo pagati al servizio come persone e professionisti insieme nello sforzo di mettersi in religioso ascolto e rispetto della persona dell'altro.***

Avrei potuto scegliere di illustrare l'argomento “équipe” in modo più formale, ma mi ha commosso il titolo del Convegno “équipe cuore...” Per cui ho preferito un approccio, semplice, personale, esperienziale centrato sulla persona dell'operatore.

Persona dell'operatore dal cui benessere scaturisce una buona capacità di relazione con gli altri ed il conseguente buon funzionamento del gruppo.

La sinergia fra

- le motivazioni degli operatori,
- la loro formazione,
- il loro costante aggiornamento,

appoggiata e verificata dal gruppo permette che il gruppo stesso possa esprimere tutta la **competenza e la creatività** funzionali alla definizione della realtà problematica della famiglia oggetto, ma anche soggetto che, aiutato dal consulente, saprà esprimere le proprie risorse per risolvere la crisi.

La legge 405/75,

la storia dei consultori (pubblici e privati),

le esperienze dei nuovi contesti socioculturali in cui ci muoviamo

indicano le figure di riferimento per la costituzione del gruppo di lavoro, che potrebbero essere:

il consulente familiare  
il consulente etico  
il mediatore familiare  
l'educatore  
il ginecologo  
lo psicologo  
l'assistente sociale  
lo psichiatra  
il genetista  
il mediatore culturale  
il mediatore linguistico

Ma noi sappiamo che non tutti i consultori possono permettersi tutte queste figure professionali.

### *Ogni consultorio*

*in base alle proprie risorse ed ai bisogni del territorio*

*“si inventa”*

*un tipo di équipe che è funzionale ed efficace proprio perché scaturisce dalla*

*“realtà” del contesto e dei bisogni delle persone e delle famiglie*

*conosciuti ed interpretati con professionalità ed affettività umana.*

E' in queste realtà senza deliri di onnipotenze in cui ci muoviamo nel nostro lavoro di oggi.

L'équipe per noi oggi è perciò il luogo:

- dell'accoglienza
- del confronto
- della crescita
- della sintesi
- e..... delle scelte operative

### **ACCOGLIENZA**

L'accoglienza verso gli altri

presuppone

la conoscenza di sé, delle proprie valenze, cioè delle proprie capacità, dei propri valori e dei propri limiti.

significa

capacità di introspezione e di ascolto di sé.

Siamo portati attraverso l'empatia ad intuire e forse amare l'altro e le sue emozioni.  
Non dedichiamo però la stessa attenzione a noi stessi per:

- conoscerci,
- ascoltarci,
- accogliere.

### **Le persone generose sembrano fare fatica a prendersi cura di sé.**

Invece, per mettersi in relazione con l'altro ci si deve per forza mettere prima in relazione con sé stessi, cioè

- “sentirsi”
- “vedersi”
- “guardarsi”
- “riflettere” su di noi in modo affettuoso e positivo
- guardare a sé con simpatia senza prima pensare ai propri difetti o alle proprie mancanze, tantomeno ai propri **sensi di colpa**.

Dobbiamo conoscere quali sono i nostri sensi di colpa, accogliere e perdonarci perché non ci facciamo troppo male.

Sappiamo che non è sugli aspetti negativi che si instaura una relazione con gli altri

*perché non abbiamo l'umiltà e la pazienza di comportarci allo stesso modo con noi stessi?*

*abbiamo forse paura di volerci bene? perché?*

Accoglienza, nell'ambito professionale del lavoro in gruppo, non significa solo conoscenza ed accoglienza di noi stessi come persone, ma

*anche conoscere e ri-conoscerci le nostre capacità, competenze e potenzialità professionali.*

L'accoglienza di sé *affettuosa e gentile*

è la base di partenza per una relazione umana e professionale col cliente e coi colleghi dell'équipe.

è la premessa nel rapporto con gli altri e (in merito al nostro lavoro oggi) può costituire la modalità di approccio coi colleghi dell'équipe.

## **CRESCITA**

La crescita si gioca sullo sviluppo continuato nel tempo di un modo più completo ed emotivo di attenzione a sé ed agli altri

Crescita significa prendere il contatto con

- la nostra realtà,
- la realtà dei nostri colleghi
- la realtà delle persone che a noi rivolgono una richiesta d'aiuto.

E **non** saremo più bravi in questo approccio se non avremo “perso tempo” nella conoscenza, custodia, cura di noi e dei nostri colleghi.

Crescere significa saper ascoltare l'altro (non solo il cliente!!!, ma anche il collega di consultorio), ascoltarlo nel senso di

- “sentire” = stare a sentire veramente quello che dice senza attribuire a priori dentro di noi quello che dirà,
- “capire” con la testa e col cuore quello che dice o quello che vorrebbe dire,
- “attribuire” importanza ai suoi contenuti

Crescere significa anche giocare nel proprio ruolo professionale.

- Non ci si deve limitare ad esporre i fatti senza scoprirsi.
- Nell'esposizione del caso l'operatore deve fornire già una sintesi ed esprimere le proprie impressioni “professionali”

Crescere significa anche essere capaci pur nella semplicità dell'espressione e del modo di porsi di

- autostima
- assertività

L'operatore che espone un caso non deve esprimersi come si esprime il cliente.

Anche se prova compassione, simpatia ed empatia, l'operatore deve cercare di essere lucido e assertivo perché il cliente ha chiesto aiuto non a un amico o a un vicino di casa, ma ad un professionista sì umano e comprensivo, ma anche

professionalmente competente

che cerca di capire i SUOI problemi e le SUE risorse per risolverli avvalendosi dell'aiuto degli altri specialisti e/o colleghi per una comprensione più globale e arricchita dal proprio humus umano e professionale.

Se è importante che l'équipe sia empatica al suo interno

***diventare “adulti” nell'équipe significa utilizzare al meglio tutte le nostre risorse possibilmente in armonia, ma anche in contrasto con le opinioni degli altri.***

## **CONFRONTO**

L'ordine è un elemento essenziale per la buona riuscita di un setting di équipe.

I tempi per l'esposizione del caso devono essere brevi e l'esposizione concisa.

Anche i tempi per le domande da parte degli altri operatori o dagli esperti devono essere ben definiti.

L'operatore deve esprimere una sintesi che deve comprendere

l'esposizione

- dei fatti,
- dei problemi,
- delle modalità espressive del cliente,

- nonché
- del suo contesto familiare e sociale:
  - le proprie riflessioni e pareri professionali.

L'operatore che porta il caso può ovviamente esprimere anche i suoi sentimenti, le sue emozioni, o le sue difficoltà personali sul caso senza però essere una mera ricerca di una rassicurazione emotiva personale.

*Perché se è vero che la casistica porta sofferenza la confusione fra la sofferenza del cliente e quella dell'operatore porta gravi danni a tutti e due.*

**Compito di chi porta il caso è quello di portarlo  
in modo pulito, semplice e corretto.**

L'équipe è anche il luogo dove si scatena l'aggressività.

Sono aggressività di tipo professionale e di tipo personale.

Anche l'aggressività può essere utilizzata per la comprensione del caso.

Un caso che scatena aggressività all'interno del gruppo significa che ha scoperto anche nostri problemi.

Qualunque sia il nostro stato civile, tutti noi siamo comunque almeno figli, qualcuno è padre, madre, coniuge ..... **i nostri vissuti più profondi ci interpellano.**

Tutte le problematiche dei clienti afferiscono con le nostre.

Se l'operatore psicosociale è più preparato a cogliere questi aspetti dobbiamo però rispettare le difese dei cosiddetti "esperti" che spesso esprimono pareri "apparentemente asettici"

Se però insieme, serenamente, ci rende conto di queste dinamiche dal confronto potrà scaturire

- l'opportunità di crescere degli operatori psicosociali attraverso le competenze tecniche dei colleghi e col tempo anche gli altri si inseriranno in modo sempre più affettivo ed umano
- un miglior servizio al cliente che sicuramente trarrà miglior aiuto da un'accoglienza più uniforme dei diversi servizi che riceve, nonché della colorazione affettiva che può (o forse deve?) accompagnare qualsiasi diagnosi o cura.

## *SINTESI e SCELTE OPERATIVE*

Ad un certo punto qualcuno deve

- raccogliere e proporre,
- prendersi delle responsabilità,
- fare memoria nel tempo dell'evolversi del caso
- seguirne la conclusione a consulenza finita.

Qui si pone il problema della leadership cioè di qualcuno che è il referente, ma anche il garante della salute e della serenità degli operatori.

La leadership è ovviamente demandata ad una persona che deve essere sostenuta in modo **solidale da tutti** perché

*la responsabilità della leadership deve essere condivisa e rafforzata dal gruppo.*

Non si tratta ovviamente di “sedare” il gruppo, uniformare gli interventi al contrario si tratta di:

- saper cogliere le potenzialità degli interventi,
- gestire affettuosamente, ma coraggiosamente le emozioni che emergono,
- valorizzare le persone e la loro professionalità.

L'aggressività deve essere contenuta, ma anche utilizzata come forza vitale e propulsiva.

Non è un gruppo di sostegno: è un fecondo gruppo di lavoro.

Le dinamiche del gruppo e le reazioni emotive e professionali devono essere anche loro finalizzate alla comprensione del caso.

### *Alcuni consigli pratici per la condivisione della leadership :*

Darsi i tempi per l'esposizione e per le osservazioni

Non disperdersi, non perdere tempo ed attenzione

Non remare contro ossia assumere un atteggiamento “sufficiente” o eccessivamente compiacente

Non fare domande inutili all'operatore che presenta il caso a cui non può rispondere se non immaginando

Fare interventi connessi con la propria professionalità specifica

e per il leader:

atteggiamento connesso con la genitorialità adulta che perciò:

- contiene,



- non impone,
- non giudica,
- si occupa del benessere delle persone nel gruppo:
- favorisce l'emergere = "l'uscir fuori" il meglio professionale ed umana di tutti.

### *In sintesi*

Dobbiamo comunicare con le persone ascoltando empaticamente ciò che provano, aiutandole a percepire ed esprimere la loro "verità" anche se è diversa dalla nostra, stimolandole a scegliere gli atteggiamenti ed i comportamenti coerenti con il soddisfacimento dei loro bisogni e delle loro aspirazioni più profonde, seguendo le persone sulla strada che le porta alla loro verità, dove potranno concedersi fiducia, rispetto, e amore di sé. (A.Miller).

Dobbiamo soprattutto recuperare il senso dell'"ama il prossimo tuo come te stesso" ricordandoci affettuosamente e con misericordia di quel "te stesso"

per accoglierci,

per amarci,

per perdonarci,

per non superare i limiti delle nostre possibilità di tempo e di energie,

per valorizzare le nostre persone e il nostro lavoro,

per concederci almeno un piccolo spazio di felicità.....

Gabriela Moschioni