

LAVORO SOCIALE IN TASCA

COLLANA DIRETTA DA M.L. RAINERI

Valentina Calcaterra

Attivare e facilitare i gruppi di auto/mutuo aiuto

Erickson

Indice

Introduzione	9
1. Cos'è un gruppo di auto/mutuo aiuto	11
I fondamenti dell'auto/mutuo aiuto	11
Caratteristiche dei gruppi di auto/mutuo aiuto	14
Le dinamiche dell'auto/mutuo aiuto	17
2. Il facilitatore del gruppo di auto/mutuo aiuto	23
Chi è il facilitatore	24
Cosa fa il facilitatore	27
Cosa non deve fare il facilitatore	37
Quando il facilitatore deve essere direttivo	40
Quando è legittimo dissociarsi dalle scelte del gruppo	41
Quando è necessario violare il patto di riservatezza	42
3. Come nasce un gruppo di auto/mutuo aiuto	47
L'avvio su richiesta	48
L'avvio con inviti mirati	49
L'avvio con invito aperto alla popolazione di un determinato territorio	53
La quarta via: promuovere un gruppo con l'aiuto di alcuni futuri partecipanti	59
La nascita spontanea	60
Gli accordi necessari per la vita del gruppo	61
Gestire la documentazione	65
4. Il primo incontro	67
Iniziare ringraziando	67
Esplicitare la finalità del gruppo	68
Esplicitare le regole del gruppo	69

5. La gemmazione	73
Un'operazione dolorosa...	74
... ma necessaria	75
Criteri per gemmare un gruppo di auto/mutuo aiuto	77
6. Le associazioni ombrello	81
Compiti e funzioni	81
L'esperienza dell'Associazione A.M.A. Varese	84
In conclusione: perché avviare un gruppo di auto/mutuo aiuto?	89
Link utili	93
Bibliografia	95

Introduzione

Questo libro si propone di presentare in maniera ragionata la realtà dei gruppi di auto/mutuo aiuto. L'aiuto reciproco corrisponde a una modalità naturale degli esseri umani di sostenersi di fronte alle difficoltà che la vita propone. Questa modalità, nel sociale, ha visto un importante sviluppo nel dare e ricevere aiuto *in gruppo*. Si possono trovare esperienze efficaci di auto/mutuo aiuto in gruppo a sostegno di persone con differenti problematiche, che vanno dall'affrontare eventi consueti nelle transizioni del ciclo di vita, alla gestione di circostanze inaspettate.

Il testo è pensato per fornire a chi desidera avviare un gruppo di auto/mutuo aiuto indicazioni e suggerimenti per comprendere le dinamiche fondamentali a cui puntare e per individuare le questioni da gestire con attenzione in fase di avvio dell'esperienza. Parallelamente, il testo si propone come strumento utile anche per chi già facilita un gruppo e vuole rileggere la propria attività secondo una precisa chiave metodologica.

Il primo capitolo è dedicato alla definizione dell'auto/mutuo aiuto: vengono messe a fuoco le dinamiche di condivisione,

reciprocità e narrazione riflessiva che permettono di generare l'auto/mutuo aiuto.

A seguire, si approfondiscono le funzioni di facilitazione assunte da chi si appresta ad avviare un gruppo di auto/mutuo aiuto. Nel secondo capitolo viene definito chi è il facilitatore e cosa deve o non deve fare nell'accompagnamento del gruppo.

Nel terzo capitolo si introduce una riflessione su come nascono i gruppi di auto/mutuo aiuto, evidenziando indicazioni utili per favorirne l'avvio. Seguendo la scansione temporale di sviluppo di un gruppo, si dedica un intero capitolo, il quarto, alla descrizione di come dovrebbe essere il primo incontro e delle regole che guidano la partecipazione a un gruppo di auto/mutuo aiuto. Particolare attenzione va posta al numero di partecipanti: per questo viene proposto un approfondimento sulla *gemmazione* di un gruppo di auto/mutuo aiuto, intesa come la dinamica per cui da un gruppo storico nasce un nuovo gruppo.

Nell'ultimo capitolo si presentano le *associazioni ombrello*, che rappresentano e sostengono i gruppi di auto/mutuo aiuto in un determinato territorio e hanno la finalità di promuovere la cultura della reciprocità. Viene riportata come esempio la significativa esperienza dell'Associazione A.M.A. Varese.

Cosa non deve fare il facilitatore

Per comprendere ancora meglio cosa significhi facilitare mettiamo a fuoco, a questo punto, cosa *non* dovrebbe fare un facilitatore di un gruppo di auto/mutuo aiuto.

La cosa più importante è che l'operatore/volontario non accentri su di sé l'attenzione sollecitando coloro che parlano a riferirsi a lui solamente. Per promuovere dinamiche di auto/mutuo aiuto è importante evitare di rispondere direttamente alle eventuali domande poste da chi sta parlando e «girarle» al gruppo, sollecitandolo affinché le risposte vengano da tutti, stimolando una riflessione individuale e di gruppo in relazione alla problematica o al dubbio portato. Diversamente, il gruppo sarebbe via via inteso come un'occasione per farsi spiegare dall'eventuale operatore presente come fare, per ottenere delle risposte dall'esperto.

Nel caso in cui il facilitatore non sia un volontario, ma sia invece un professionista di qualche servizio, la tentazione dei partecipanti di chiedere a lui cosa fare è forse più alta. In questo caso il facilitatore deve prestare ancora più attenzione a promuovere la riflessione e la narrazione delle esperienze di vita di tutti i membri, così che si passi dalla ricerca di risposte professionali alla ricerca di strategie personali per affrontare la situazione di disagio. Anche quando le domande riguardano problemi di tipo tecnico/amministrativo per cui esiste una precisa risposta in relazione a cosa si dovrebbe fare, il facilitatore operatore dovrebbe provare a sollecitare che la risposta arrivi dal gruppo; solo nel caso in cui il facilitatore si renda conto che la mancanza della risposta ostacola la prosecuzione delle dinamiche di problem solving e i membri del gruppo sono «inchiodati» nel cercare una risposta alla questione tecnica è consigliabile che il facilitatore risponda direttamente.

Il facilitatore non deve cadere nella tentazione di dare consigli. I consigli invece dovrebbero arrivare attraverso il racconto degli altri partecipanti: è dall'esperienza di chi vive una simile situazione di difficoltà che si possono individuare strategie creative o trovare rinforzo rispetto a quanto di buono si sta già facendo.



PER RIFLETTERE

L'assistente sociale del Comune facilita il gruppo di auto/mutuo aiuto per i familiari di persone affette dalla malattia di Alzheimer. Un membro del gruppo chiede all'operatore cosa bisogna fare per ottenere il certificato di aggravamento dell'invalidità. L'assistente sociale chiede agli altri partecipanti, ma nessuno di loro ha mai fatto questa pratica.

L'assistente sociale potrebbe:

1. Non rispondere, ricordando che è presente al gruppo solo per facilitare e non per dare risposte tecniche.
2. Chiedere loro di informarsi autonomamente e poi verificare nel prossimo incontro di gruppo la correttezza delle informazioni ottenute.
3. Spiegare come si svolge la pratica e sollecitare il gruppo a proseguire con la narrazione riflessiva.

Cosa faresti se fossi l'operatore che facilita il gruppo?

È molto importante, inoltre, che il facilitatore non dia giudizi su quanto le persone raccontano; salvo rare eccezioni, va ricordato che non esistono scelte giuste o sbagliate, ma solamente vissuti ed esperienze personali che nel gruppo devono trovare uno spazio di ascolto e riflessione.

Infine, il facilitatore non dovrebbe proporre un ordine del giorno, tematiche di cui discutere o attività da fare, dovrebbe invece essere aperto a ciò che il gruppo porta. Un'eccezione a questa indicazione si ha nel caso in cui il gruppo prenda degli accordi che riguardano l'incontro successivo come, ad

esempio, aprire l'incontro lasciando spazio al racconto di un membro che non ha avuto molto tempo per discutere di una propria preoccupazione o verificare alcuni impegni presi dai singoli partecipanti. In questi casi è bene che il facilitatore apra l'incontro ricordando quanto definito in chiusura dell'incontro precedente.

Se le persone trovano uno spazio di ascolto autentico, rispondono alle sollecitazioni e colgono l'occasione per riempire quello spazio dei contenuti per loro necessari.

N.B.

I compiti del facilitatore

<i>Cosa fare</i>	<i>Cosa non fare</i>
1. Arrivare in orario	1. Arrivare in ritardo
2. Aprire l'incontro	2. Definire un ordine del giorno
3. Fare attenzione a che si parli uno alla volta e in prima persona	3. Spiegare
4. Fare attenzione a che tutti possano parlare se vogliono	4. Consigliare
5. Rivolgere lo sguardo a tutto il gruppo	5. Valutare
6. Accogliere ciò di cui i partecipanti vogliono discutere	6. Giudicare
7. Ascoltare	7. Parlare troppo
8. Riformulare	8. Zittire
9. Evidenziare le comuni- nanze	9. Interrompere
10. Valorizzare le differenze	10. Schierarsi
11. Ricordare i prossimi incontri	11. Guardare solo chi parla
	12. Assentarsi dal gruppo

In conclusione: perché avviare un gruppo di auto/mutuo aiuto?

I gruppi di auto/mutuo aiuto sono formati da persone che condividono una situazione di vita difficile e il desiderio di cambiarla verso il meglio. Si fondano sul presupposto di parità fra i membri a partire dalla considerazione che di fronte ai complessi problemi delle vite delle persone non esistono risposte tecniche preconfezionate: la strada da percorrere per la fuoriuscita dalla difficoltà va cercata proprio nella esperienza che si sta vivendo e nelle relazioni interessate.

In considerazione della loro efficacia dimostrata, i gruppi di auto/mutuo aiuto sono una realtà consolidata nel nostro Paese. Diversi sono gli ambiti di sviluppo e le esperienze attive promosse e realizzate in particolare dal privato sociale. Anche i servizi di welfare pubblici sempre più riconoscono la specificità e la valenza dell'auto/mutuo aiuto promuovendo la nascita di gruppi come attività all'interno dei servizi o collaterali ad essi.

Perché è opportuno avviare un gruppo di auto/mutuo aiuto? Possiamo individuare molti buoni motivi per promuoverne la nascita, da differenti punti di vista.

Se sei un dirigente di un servizio sociale

Sostenendo l'attivazione e la realizzazione di un gruppo di auto/mutuo aiuto, il dirigente di un servizio sociale apre il servizio agli utenti e promuove la loro partecipazione alla costruzione dei percorsi di aiuto. Quanto più gli utenti di un servizio partecipano a un gruppo, tanto più incontreranno poi gli operatori nei singoli processi di aiuto con una maggiore consapevolezza e guarderanno all'attività del servizio con un atteggiamento collaborativo, non più delegante o oppositivo. Inoltre, realizzare un gruppo di auto/mutuo aiuto all'interno di un servizio non impegna risorse economiche se non relative alle ore lavoro dell'operatore che eventualmente lo facilita.

Se sei un operatore sociale

Attraverso il gruppo l'operatore può aiutare contemporaneamente più persone con una simile difficoltà. L'aiuto erogato è indiretto, dato che arriva dal gruppo: questo è sicuramente un vantaggio per l'operatore in termini di ore lavoro. Inoltre l'operatore offre così ai singoli la possibilità di ricevere un sostegno di qualità differente dall'aiuto professionale, vale a dire il sostegno e la comprensione di altre persone che vivono simili condizioni di difficoltà. Non ultimo, facilitando un gruppo di auto/mutuo aiuto l'operatore può imparare dai suoi utenti cosa significhi vivere quel determinato problema, può apprendere nuove strategie di cui tener conto anche nei percorsi di aiuto individuali e acquisisce maggiori capacità professionali di rapporto con le persone in difficoltà.

Se sei un volontario

L'attivazione e la facilitazione di un gruppo di auto/mutuo aiuto è possibile e facilmente realizzabile anche da parte di un volontario che abitualmente è impegnato in attività di conoscenza e sostegno a singole persone. Anche in questo caso il gruppo diviene uno strumento per aiutare più persone assieme.

Inoltre, i gruppi di auto/mutuo aiuto generano nuove risorse di volontariato, nel senso che, quando le persone che partecipano al gruppo iniziano a stare meglio, in molti casi decidono poi di impegnarsi per aiutare altre persone in difficoltà, singolarmente o anche facilitando nuovi gruppi, proprio come fa un volontario. Anche dal punto di vista di un'associazione di volontariato è conveniente attivare un gruppo di auto/mutuo aiuto perché, se è un volontario che lo faciliterà e se vi sono degli spazi a disposizione, l'esperienza non presenterà oneri economici.

Se sei una persona con qualche difficoltà (come tutti!)

Il gruppo è un eccezionale e unico spazio di sostegno reciproco, di conforto e di racconto autentico senza timore del giudizio. In un gruppo di auto/mutuo aiuto si incontrano persone che vivono simili situazioni di difficoltà: essendo tutti «sulla stessa barca», i membri del gruppo sono in grado meglio di altre persone di comprendere quanto stanno vivendo potendosi riconoscere nei racconti di vita gli uni degli altri e nelle difficoltà affrontate. Nel gruppo, inoltre, si creano legami e amicizie che permettono di sostenersi anche al di fuori degli incontri. Nel gruppo si trovano risorse uniche e difficilmente individuabili in altri contesti di aiuto; si possono trovare delle risposte alle difficoltà creative e originali perché derivano dall'esperienza di vita di altre persone che sono alle prese con problemi simili e che similmente cercano di venirne fuori. Chi partecipa a un gruppo di auto/mutuo aiuto si riscopre: da persona in difficoltà ad aiutante di se stesso e degli altri membri. Quasi in maniera paradossale, l'aiuto si genera proprio a partire dalle difficoltà, nella volontà dei singoli di vivere meglio. Infine, ma non ultimo, partecipare a un gruppo aiuta le persone ad acquisire consapevolezza non solo sulle proprie capacità, ma anche sul proprio diritto di stare bene.