

Struttura organizzativa del “Centro Polifunzionale per la famiglia” e “La Comunità di sostegno relazionale”

Intervento della dott. ssa Laura Ciccarello, psicologa e psicoterapeuta
Convegno “Centro Polifunzionale per la Famiglia - come funziona un servizio innovativo e fondamentale”, 17 febbraio 2007, Messina.

Il concetto di “comunità” si sviluppa storicamente intorno ad alcune idee centrali quali il radicamento territoriale, l’organizzazione interna e l’interdipendenza tra i membri (Park, 1982), anche se oggi la dimensione territoriale non sempre è presente, basta pensare alle comunità web. Abbiamo usato la definizione “Comunità di sostegno relazionale”, partendo dalla rilevazione che sia gli utenti sia gli operatori del Centro sviluppano un **senso di comunità**, secondo la definizione degli elementi che lo costituiscono data da D. Francescato, M. Tomai e G. Ghirelli (2003), vale a dire: percezione di “appartenenza”, senso d’identità di gruppo, accettazione nel gruppo col proprio ruolo, soddisfazione di alcuni bisogni materiali e/o ideali, connessione emotiva condivisa, relazione tra i componenti e perseguimento di fini comuni.

Le attività della “Comunità di sostegno relazionale” investono diversi **livelli**:

1

Contesto e ambiente “Dove e quando?”

Il Centro opera creando un ambiente protetto ed emotivamente accogliente che diventa la base per l’incontro interpersonale. Ogni utente ha un suo spazio nel colloquio di ascolto con gli operatori, che diventa un appuntamento fisso durante la settimana ed una “base sicura” negli altri momenti della vita quotidiana.

L’azione dell’equipe fornisce sostegno e promuove il benessere psicosociale, anche al di fuori della struttura fisica delle sedi del Centro, sia nelle scuole (servizio ludico-ricreativo alla Cesare Battisti), sia portando cambiamenti positivi nella vita pratica ed emotiva degli utenti.

Inoltre la comunità del Centro mette in atto un “lavoro di rete” con gli Enti Territoriali e incide sulla comunità territoriale allargata anche tramite un lavoro di promozione culturale e sensibilizzazione dei cittadini.

2

Comportamenti e abilità “Cosa e come?”

Il Centro agisce al livello della modifica dei **comportamenti**, facendo in modo che gli apprendimenti e le riflessioni si tramutino in azioni concrete che migliorano la qualità della vita ed al livello delle **abilità** fornendo ad operatori ed utenti nuove capacità intrapersonali, interpersonali e pratiche.

Poiché la motivazione dei volontari da sola non basta ad assicurare utilità ed efficacia, gli operatori del Centro sono adeguatamente formati.

Il **corso di formazione** prevede diverse “materie”, dalla psicologia, alla pedagogia, ecc. Per capire “cosa si fa” e “Come” è necessario presentare l’**approccio** psicologico e pratico utilizzato: quello **rogersiano**, che rispecchia i valori di base degli operatori, che vengono formati all’“ascolto” secondo i principi di Carl Rogers, psicoterapeuta che mise a punto la sua teoria negli anni 40 partendo dalla propria esperienza pratica.

L’approccio si basa su **tre condizioni** definite da Rogers **necessarie e sufficienti**:

1. L’ **empatia** è la comprensione sensibile e profonda dei pensieri e delle emozioni dell’altro, “come se” fossero le proprie.
2. L’ **accettazione positiva incondizionata** vuol dire porsi in modo aperto e non giudicante verso un altro essere umano, anche se diverso da noi per valori, condizioni, ecc. Permette all’altro di esprimere liberamente pensieri ed emozioni.
3. La **congruenza** è l’autenticità e l’autoconsapevolezza.

Gli operatori, oltre ad acquisire **conoscenze teoriche**, sono formati all’ascolto con **esercitazioni pratiche** e s’impegnano anche in un lavoro di crescita personale e autoconoscenza.

Un altro strumento utilizzato dal Centro è il “**gruppo d’incontro**” per gli operatori che dà loro la possibilità di ricevere vicendevolmente confronto, sostegno e condivisione.

La **supervisione** invece dà agli operatori la base tecnica per poter affrontare problemi con gli utenti e, svolgendosi in gruppo, diventa anche un momento di scambio e confronto.

Non ci si limita alla semplice assistenza materiale per non sminuire la persona nella sua totalità. Gli operatori nel sostenere l’utente creano con lui/lei un legame autentico “da persona a persona”, se pur nel rispetto dei diversi ruoli. L’utente trova accoglienza, comprensione, accettazione, sostegno.

Spesso il Centro prende in carico più componenti dello stesso nucleo familiare per favorire, oltre al lavoro fatto individualmente, la comunicazione e la relazione matura tra le coppie, tra madri e figlie, ecc. e comunque generando, anche tramite il lavoro svolto sui singoli individui, cambiamenti positivi nel sistema familiare.

3

Valori e convinzioni

“Perché?”

Il Centro, pur usufruendo di operatori professionisti, funziona prevalentemente tramite il volontariato. Negli ultimi anni diversi studi e ricerche hanno cercato di capire quali sono le **motivazioni dei volontari**. Chi svolge attività di volontariato sceglie la propria area d’intervento (associazione, ecc.) in base alle proprie credenze personali, a schemi mentali interiorizzati, a dimensioni di significato, che comprendono anche i valori attraverso i quali ognuno di noi guarda ed interpreta il mondo e che caratterizzano il nostro modo personale di leggere e codificare la realtà.

Un primo legame che unisce gli operatori del Centro è appunto quello della condivisione di valori.

Nella relazione con gli utenti inoltre, tramite l'esempio e a seguito della crescita personale, i valori vengono diffusi e riscoperti.

4

Identità

“Chi sono?”

Le attività del Centro favoriscono l'autoconsapevolezza negli operatori e negli utenti, sia a livello del singolo individuo, sia al livello dell'appartenenza alla comunità.

Il “modo di essere comune” e il percorso intimo portato avanti insieme che forti legami tra gli operatori stessi e rafforza l'identità personale di gruppo.

Il lavoro di “ascolto” favorisce la presa di consapevolezza da parte dell'utente, una migliore capacità di riconoscere, controllare ed esprimere le proprie emozioni, una maggiore autostima, una migliore efficacia nei ruoli genitoriali, aiuta a scoprire ed usare le proprie potenzialità, migliora la comunicazione e le relazioni anche all'interno del nucleo familiare, quindi favorisce nel tempo un cambiamento profondo nell'identità.

Ritornando al concetto dei reciproci legami che stanno alla base di una “comunità”, appare chiaro che questi si creano sia tra utenti e operatori (anche gli operatori crescono ed imparano nelle relazioni con gli utenti), sia tra gli operatori stessi. Inoltre gli utenti trovano confronto e conforto, non solo nella relazione con gli operatori, ma anche in quella tra loro. Il frequentare il Centro diviene anche un'occasione di socializzazione, un modo per non sentirsi soli, per capire di non essere gli unici al mondo ad avere problemi e conoscere persone che li hanno efficacemente affrontati. Rispetto a chi non è di origini italiane (e sono molti), a chi proviene da culture, tradizioni, religioni diverse, sia i colloqui di ascolto, sia l'incontro con gli altri utenti, diventano un importante lavoro d'**integrazione interculturale**, tramite il quale, seppure nel rispetto della diversità, l'incontro diviene possibile e si tramuta in scambio reciproco.

E' fondamentale il lavoro di equipe e il confronto tra i diversi operatori che, con ruoli e competenze diverse, cooperano per l'obiettivo comune della promozione del benessere.

L'attività del “Centro Polifunzionale per la Famiglia”, in uno spirito democratico e di socialità integrata, accanto a funzioni di tipo materiale e tramite le prestazioni professionali, offre soprattutto la possibilità di realizzare **benessere relazionale**, che riguarda sia i volontari, sia i soggetti beneficiari, sia la comunità allargata.