

Auto mutuo aiuto e professionalità nel lavoro sociale

ATTI DI CONVEGNO

Bolzano, 4.10.2005



Dienststelle für Selbsthilfegruppen
Servizio per gruppi di auto mutuo aiuto
Dachverband der Sozialverbände Südtirols
Fed. Provinciale delle Associazioni Sociali



Abteilung
Sozialwesen
Ripartizione
Politiche Sociali

Auto mutuo aiuto e professionalità nel lavoro sociale

ATTI DI CONVEGNO

Bolzano, 4.10.2005

Edito da:

Provincia Autonoma di Bolzano, Rip. Servizio sociale -
Servizio sviluppo personale, Bolzano, aprile 2006

Consulenza e coordinamento scientifico:

Dott. Reinhard Gunsch, Rip. Servizio sociale

Ringraziamenti:

un particolare ringraziamento è rivolto al moderatore del congresso
Dott. Karl Tragust, alla responsabile del servizio di pubbliche relazioni Dott.ssa
Margoni Monica, alla segreteria del convegno coordinata dalla
sig. Veruska Stampfer, all' Istituto professionale di Bolzano " R. Gasteiner",
al Centro di training professionale Salto-Sciliar.

Le copie possono essere richieste alla:

Ripartizione Politiche Sociali - Servizio sviluppo personale
tel. 0471/411527 - fax 0471/411515
e-mail: veruska.stampfer@provinz.bz.it

I commenti e le proposte sono sempre benvenuti.

Siete pregati di trasmetterli a:
e-mail: reinhard.gunsch@provinz.bz.it
o tel. 0471/411525 o fax 0471/411515

La ristampa, l' estrazione di testi e grafici e la riproduzione fotomeccanica possono
essere effettuati solo con indicazione della fonte.

Indice

- >Auto mutuo aiuto e professionalità nel lavoro sociale _____ **5**
Dott. **Reinhard Gunsch**
- >Saluto dell' Assessore alla sanità e politiche sociali _____ **9**
Dott. **Richard Theiner**
- >Saluto della presidentessa della Federazione Provinciale delle Associazioni
Sociali _____ **12**
Ida Lardschneider
- >Dalla cultura assistenziale alla cittadinanza attiva: un cambiamento di paradigma
per gli utenti e per i servizi _____ **13**
Prof. Dott. **Walter Lorenz**
- >Rapporti tra i gruppi di auto mutuo aiuto, il mondo dei professionisti e le istituzioni:
tra integrazione e conflittualità _____ **21**
Dott. **Massimo Cecchi**
- >Incentivare le collaborazioni tra auto mutuo aiuto e lavoro professionale nel
settore sanitario - esperienze dirette _____ **27**
Dott. **Monika Bobzien**
- >I gruppi di auto mutuo aiuto incontrano esperti e i servizi nella Provincia di
Bolzano: analisi della realtà locale e risultati di un sondaggio _____ **37**
Ass. Soc. **Irene Gibitz**
Dott. **Julia Kaufmann**

Risultati dei gruppi di lavoro

>Collaborazione tra auto mutuo aiuto e professionalità nell' ambito
delle MALATTIE CRONICHE **65**

>Collaborazione tra auto mutuo aiuto e professionalità nell' ambito
della SALUTE MENTALE **66**

>Collaborazione tra auto mutuo aiuto e professionalità nell' ambito
del LUTTO **67**

>Collaborazione tra auto mutuo aiuto e professionalità nell' ambito
della DISABILITÀ **68**

>Collaborazione tra auto mutuo aiuto e professionalità nell' ambito
della DIPENDENZA **69**

>Collaborazione tra auto mutuo aiuto e professionalità nell' ambito
della FAMIGLIA **70**

Introduzione Convegno sulla prevenzione del 2005

>Dott. *Reinhard Gunsch*

Il presente convegno costituisce la quinta manifestazione in tema di prevenzione organizzata dal Servizio sociale. Negli anni passati se ne sono svolte altre, come previsto dal vigente Piano sociale, in cui si è ripetutamente approfondito il tema della prevenzione primaria nella comunità locale. Sono state finora affrontate tematiche estremamente varie:

- Sussidiarietà ed impegno personale nel Servizio Sociale dell'Alto Adige
- Gli effetti della prevenzione nel lavoro sociale sulle nostre comunità locali
- Responsabilità sociale dell'impresa
- Lavoro sociale territoriale

Il convegno di quest'anno ha rappresentato un tentativo di illustrare il rapporto tra l'auto mutuo aiuto e l'attività lavorativa degli operatori sociali professionali. Il sistema socio-sanitario attraversa sotto questo profilo un processo di trasformazione simile a quello conosciuto dagli altri Paesi occidentali: l'interazione tra le conoscenze specialistiche tratte dall'esperienza personale e il know-how ricavato dalla qualificazione professionale sono paragonabili ad una navigazione in alto mare¹.



In Alto Adige sono attualmente presenti oltre 200 gruppi di auto mutuo aiuto che operano negli ambiti più diversi: depressione e stati d'ansia, malattie croniche, ictus e trauma cranico-cerebrale, paralisi infantile, alcolismo, lutto, separazione e divorzio, disabilità...

L'interesse pubblico a promuovere l'efficacia dell'attività di auto mutuo aiuto e forme di interazione tra gruppi di auto aiuto e professionisti assumono sempre maggiore rilievo sia nella società civile, sia nei circuiti specialistici. Era quindi doveroso dedicare un convegno alla collaborazione tra le iniziative/i gruppi di auto-aiuto e gli esperti/i servizi.

Questa manifestazione è stata organizzata dall'Assessorato alla sanità e al servizio sociale in collaborazione con la Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali. Senza l'apporto di Irene Gibitz e Julia Kaufmann (Servizio per gruppi di auto mutuo

¹ Si veda il motivo grafico del convegno. Si tratta di un disegno eseguito da Markus Trocker, Centro di Training Professionale, Bolzano, Comunità comprensoriale Salto Sciliar.

aiuto), Karl Tragust (direttore della Ripartizione Politiche Sociali) e Veruska Stampfer (Servizio sviluppo personale) e Margoni Monica la preparazione e lo svolgimento della manifestazione non sarebbero stati così agevoli e l'impatto del convegno sarebbe stato meno consistente.

Per i lettori e le lettrici che non hanno potuto partecipare al congresso si riporta qui di seguito il programma, perché possano acquisire una visione d'insieme della manifestazione:

ore 8.30	Iscrizione	
ore 9.00 -9.15	Animazione teatrale	Centro Teatrale Pedagogico Bressanone
9.15-9.30	Presentazione del convegno e saluti	Assessore Dott. Richard Theiner; Presidentessa Ida Lardschneider, Federazione Prov. delle Associazioni Sociali
9.30 – 10.00	Dalla cultura assistenziale alla cittadinanza attiva: un cambiamento di paradigma per gli utenti e per i servizi.	Prof. Dott. Walter Lorenz Libera Università Bolzano
10.00 -10.15	Discussione	
10.15-10.45	<i>Coffee break</i>	
10.45-11.15	Rapporti tra i gruppi di auto mutuo aiuto, il mondo dei professionisti e le istituzioni: tra integrazione e conflittualità.	Dott. Massimo Cecchi, Azienda sanitaria Firenze
11.15- 11.30	Discussione	
11.30-12.00	Incentivare la collaborazione tra auto mutuo aiuto e lavoro professionale nel settore sanitario – esperienze dirette.	Psicologa Monika Bobzien, Dialog Monaco - KISS Amburgo (Germania)
12.00-12.15	Discussione	
12.15-13.30	<i>Buffet</i>	
13.30-14.00	I gruppi di auto mutuo aiuto incontrano esperti e servizi nella Provincia di Bolzano: risultati di un sondaggio.	Ass. Soc. Irene Gibitz e Dott. ssa Julia Kaufmann Servizio per gruppi di auto mutuo aiuto / Fed. Prov.le delle Associazioni Sociali

14.00-15.45	Relazioni introduttive e discussione nei gruppi di lavoro		
	Esperti	Rappr. dell'auto mutuo aiuto	Moderazione
Malattie croniche	Dott. Michele Comberlato,	Stefan Bertagnolli,	Emanuela Pattis,
Salute mentale	Dott.ssa Elda Toffol,	Monika Kob,	Dott.ssa Mara Stenico,
Lutto	Dott. Antonio Gualtirolo,	Wanda Farina,	Renate Torggler,
Disabilità	Dott.ssa Sabine Abram,	Gertrud Calenzani,	Dott.ssa Simonetta Terzariol,
Dipendenza	Dott. Michele Fanolla, Rosa Innerebner Reider,	Johann Handgruber, Dott.ssa Valentina Inderst	Dott.ssa Ute Gebert
Famiglia	Susanne Höller,	Frau Manuela,	Dott.ssa Evi Mittersteiner
15.45-17.00	Presentazione dei risultati e discussione		
	Conclusione del convegno		

Inoltre indico il sito www.social.bz.it/tagung/convegno, che amplia ulteriormente l'immaginario della presente giornata di studio

Cosa significa in fin dei conti auto mutuo aiuto? Il concetto definisce la capacità di gestire e risolvere autonomamente i propri problemi e di darsi da fare nell'ambito delle proprie possibilità personali. L'auto mutuo aiuto si basa sulla responsabilità che ogni persona assume di sé stessa.

Nei gruppi di auto mutuo aiuto s'incontrano persone con gli stessi problemi o disturbi/ patologie psico-sociali per condividere le loro difficoltà e cercare una soluzione insieme ad altre persone nella loro stessa condizione, attraverso il sostegno e l'aiuto reciproco.

Sia le persone che operano nell'auto mutuo aiuto che gli specialisti sono esperti con un approccio specifico nell'affrontare un problema o una patologia. Una collaborazione proficua può essere instaurata puntando alla complementarità e al reciproco arricchimento. Gli interessati possono avvalersi del sostegno professionale degli esperti, mentre gli esperti hanno modo di conoscere le varie esperienze individuali.

Più il servizio socio-sanitario punta ad orientarsi al pazienti e più è chiamato a coinvolgere attivamente gli utenti. Il cittadino non è così più unicamente assistito dal servizio socio-sanitario, essendo invece chiamato e responsabilizzato ad attivarsi per riconquistare la salute.



Nel lavoro sociale i gruppi di auto mutuo aiuto a livello psico-sociale assumono un eminente rilievo. Fondamentale per l'attività dei gruppi è l'alleanza democratica e paritaria tra i loro componenti. Studi empirici hanno dimostrato che i risultati del lavoro dei gruppi di auto mutuo aiuto, sono equivalenti a quelli delle terapie di gruppo professionali, ma che la cooperazione tra gruppi di auto

aiuto e professionisti del lavoro sociale crea opportunità di sviluppo estremamente vantaggiose. La collaborazione tra personale professionale e non professionale fa emergere una nuova qualità del lavoro di gruppo. È però necessario allo scopo un ripensamento dei ruoli. Contrariamente al rapporto tradizionale e non paritario tra esperti e utenti, l'esperto non offre consulenza ai gruppi, bensì interagisce con essi. Le barriere principali sul fronte dell'utenza sono innanzitutto rappresentate dal timore di ciò che è estraneo e sconosciuto, di lavorare senza un coordinamento, di discutere problemi personali in un gruppo, mentre gli operatori sociali temono la concorrenza, di divenire superflui, di perdere il loro ruolo di supporto.

Il delicato sviluppo dell'auto mutuo aiuto e del lavoro sociale professionale non puntano ad un'abdicazione del personale professionale al proprio ruolo, bensì allo svolgimento della stessa funzione nell'ambito di un nuovo rapporto privo di gerarchie. "L'auto mutuo aiuto si evolve coerentemente in un aiuto al mutuo aiuto di gruppo"².

Dott. Reinhard Gunsch
Ripartizione Politiche Sociali -
Servizio sviluppo personale
reinhard.gunsch@provinz.bz.it
Tel. +39-0471-411525

² Moeller, M.L.: Selbsthilfegruppen. Selbstbehandlung und Selbsterkenntnis in eigenverantwortlichen Kleingruppen, Reinbek, 1996

Saluto dell' Assessore alla sanità e politiche sociali

>Dott. *Richard Theiner*

Desidero innanzitutto augurare buon giorno, anche a nome della Giunta provinciale, a tutti i partecipanti al convegno di oggi, ai relatori e agli organizzatori di questa manifestazione.

- Autonomia e senso di responsabilità,
- auto mutuo aiuto,
- volontariato,
- partecipazione e coinvolgimento,
- attenzione all'utente,
- specializzazione acquisita per esperienza personale o mediante abilità apprese,
- messa in rete delle conoscenze di esperti di varie discipline,

oggi tutti questi concetti sono di grande attualità nella politica sociale e che si pongono, non solo in Alto Adige, al centro della discussione condotta in questo ambito. Varie riflessioni formulate all'interno dell'Assessorato su questi concetti e le proposte della Federazione provinciale delle associazioni sociali ci hanno suggerito di approfondire il tema dell'auto mutuo aiuto alla prima occasione utile, motivo per cui il convegno di quest'anno sulla prevenzione ha come oggetto lo status-quo e l'ulteriore sviluppo dell'"auto mutuo aiuto e della professionalità nel lavoro sociale".



Essere in grado di aiutare se stessi significa sfruttare le possibilità che si hanno, individuare le risorse a disposizione, assumersi la responsabilità delle proprie azioni e scegliere autonomamente la direzione della propria esistenza; ciò richiede, qualora possibile, che ci si trasformi da destinatario passivo di prestazioni sociali in soggetto attivo, in grado di auto determinare le proprie scelte.

Auto mutuo aiuto significa quindi attivarsi nell'ambito delle proprie possibilità e farsi carico della propria responsabilità individuale e sociale.

La politica sociale deve soprattutto significare aiuto ad aiutarsi. L'obiettivo principale delle attività di sostegno a livello socio-politico è quindi rappresentato dal ripristino dell'autonomia dell'individuo e della collettività. Ovunque sia possibile è necessario evitare situazioni di emergenza sociale e ciò richiede soprattutto l'incentivazione dell'auto responsabilità e il rispetto delle soluzioni che il singolo cittadino e la comunità locale hanno sviluppato per promuovere il benessere individuale e collettivo.

Organizzarsi in gruppi di volontari e di auto mutuo aiuto è un tentativo di superare una situazione di disagio personale, cercando nuove vie; per non sentirsi soli, bensì affrontare assieme ad altri le proprie difficoltà: il confronto con altre persone nella stessa condizione di disagio come strumento di aiuto reciproco. Questo approccio consente di uscire dall'isolamento personale e di sviluppare competenze sociali. L'auto mutuo aiuto rappresenta in questo senso una risorsa socio-sanitaria non professionale, che sosteniamo consapevolmente nella società altoatesina, per compensare varie carenze e deficit del servizio socio-sanitario.

L'auto mutuo aiuto è per definizione un'attività complementare al lavoro del personale professionale nei servizi socio-sanitari. È quindi necessaria una buona integrazione tra queste due realtà con compiti e funzioni diversi. Le situazioni di conflitto si verificano nei momenti in cui l'interazione non avviene all'insegna del rispetto e dell'apprezzamento reciproco. Le relazioni di oggi contribuiranno ad approfondire questi intrecci.

La collaborazione tra le organizzazioni di volontariato, i gruppi di auto mutuo aiuto e il personale professionale dei servizi sociali rappresenta per me un network alla ricerca di una possibile risposta alle esigenze di cittadini attivi. L'apporto del personale professionale è rappresentato dalla sua competenza tecnica, quello dei membri dei gruppi di auto mutuo aiuto dall'esperienza diretta e dall'impegno personale per la propria salute e il benessere della comunità.

Gli interessati possono richiedere la consulenza del personale professionale nelle questioni tecniche, mentre gli esperti possono conoscere attraverso i loro utenti/pazienti la gestione della realtà quotidiana e della malattia.

In Alto Adige esistono attualmente oltre 200 gruppi di auto mutuo aiuto sulle tematiche più svariate. Sosteniamo convinti il servizio per i gruppi di auto mutuo aiuto, istituito presso la Federazione.

Esso rappresenta una centrale informativa per tutte le tematiche riguardanti le persone con interesse all'auto mutuo aiuto e supporta e coordina l'attività di auto mutuo aiuto della Provincia di Bolzano. Può quindi anche monitorare il fabbisogno di gruppi di auto mutuo aiuto, eventualmente segnalando le carenze del sistema assistenziale locale.

I critici definiscono spesso l'attività di auto mutuo aiuto come un'invenzione dei tempi moderni, che ha assunto attualità soprattutto a causa dei tagli al sistema socio-sanitario. Personalmente ritengo, coerentemente con l'immagine dell'uomo da cui scaturisce il mio impegno sociale, che dobbiamo fare tutto il possibile, affinché i cittadini e le cittadine dell'Alto Adige siano posti in condizione di superare con le

proprie forze le loro malattie e i loro problemi. “Essere esperti del proprio mondo“ significa porre solide premesse per promuovere l'autodeterminazione come pazienti e la solidarietà tra i cittadini.

Ed è in quest'ottica che auguro buon lavoro al convegno.

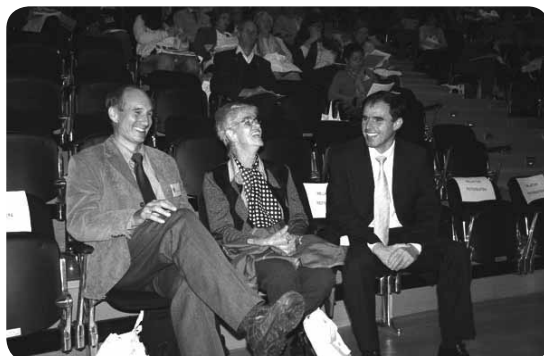
Assessore Dott. ***Richard Theiner***

Richard.Theiner@Provinz.bz.it

Tel +39 0471 411555

Saluto della presidentessa della Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali

>Ida Lardschneider



Rivolgo innanzitutto un saluto a tutti i congressisti, relatori e organizzatori di questa manifestazione a nome della Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali.

Negli ultimi secoli si sono fatti enormi progressi in tutti i campi – anche, ad esempio, nella medicina, nella psichiatria e nella tecnica (che pare subentrare in varie situazioni al lavoro umano).

Questa evoluzione è una benedizione per l'umanità, visto che possiamo avvalerci di esperti di provata competenza in ogni ambito – medici, terapeuti, psicologi; disponiamo di apparecchi che sostituiscono articolazioni e organi sensoriali, o che almeno possono supportarli, e il progresso scientifico certo non si è ancora esaurito – chi vorrebbe rinunciarvi?

Ma già nel 1935 in America sono stati fondati i primi gruppi di auto mutuo aiuto da persone in difficoltà, poiché ci si è resi conto che l'assistenza e la guarigione non potevano essere unicamente lasciati nelle mani degli esperti.

È stato nel frattempo provato che l'auto mutuo aiuto è la migliore forma di assistenza. Già il contatto con altre persone afflitte dalla stessa patologia o dallo stesso problema (oppure che hanno dovuto confrontarsi in passato con tale stato di disagio) ha un effetto benefico; significa poter colloquiare con qualcuno il cui sguardo non esprima incredulità o compassione e che capisce di cosa si sta parlando; lo scambio di esperienze, o anche solo l'ascolto, sono momenti che non possono essere sostituiti dalla perizia degli esperti. Se però entrambi i settori interagiscono si possono realizzare ottime sinergie. In alcuni settori questa cooperazione esiste già e dà ottimi frutti.

Il congresso si propone di trasformare in futuro l'interazione tra personale professionale e gruppi di auto aiuto in qualcosa di scontato.

Ida Lardschneider
info@social-bz.net
Tel. +39 0471 324667

Dalla cultura assistenziale alla cittadinanza attiva: un cambiamento di paradigma per gli utenti e per i servizi

>Prof. Dott. *Walter Lorenz*

La riflessione sul rapporto tra professionalità e auto-iniziativa della società civile e nei servizi sociali è di eminente attualità. Formulando un giudizio prognostico si potrebbe affermare che il rapporto tra servizio sociale e auto mutuo aiuto sarà determinante per il futuro di questa professione. Non intendo dire con ciò che il futuro dei servizi sociali professionali sia messo a repentaglio dalle iniziative di auto mutuo aiuto; al contrario, l'ipotesi che sostengo è che attraverso il dialogo con le organizzazioni di auto mutuo aiuto e le altre iniziative della società civile si dimostrerà la validità delle soluzioni e la speciale professionalità connaturata al servizio sociale, che ha sviluppato o ha almeno tentato di sviluppare nel corso della storia. Ciò significa però contemporaneamente che l'attualità della tematica deve essere studiata proprio in una retrospettiva storica. Solo risalendo alle origini del lavoro sociale si riesce a delineare il suo particolare profilo professionale, che vorrei ora illustrare con maggiore precisione. La dinamica che s'innesta nel punto di intersezione tra servizi professionali e iniziative di auto mutuo aiuto rappresenta un tratto distintivo del lavoro sociale fin dai suoi albori. Questa dinamica è stata sempre controversa e caratterizzata da tensioni. Talune componenti della disciplina hanno costantemente desiderato affrancarsi da questa dinamica, emancipandosi da condizioni ritenute pre-moderne. Vedevano in ciò un ostacolo nel cammino verso lo sviluppo di un autonomo profilo professionale, il retaggio di un'epoca primordiale, che era venuto il momento di scrollarsi di dosso, perché la categoria potesse essere presa sul serio nell'Olimpo delle altre professioni ormai istituzionalizzate.

Per contrastare questa concezione, a mio avviso distorta, può risultare utile soprattutto un'attenta riflessione storica, non esclusivamente limitata al passato del lavoro sociale stesso, bensì estesa alle fondamentali trasformazioni della società, che hanno determinato la transizione dalle comunità tradizionali alle società moderne. Questa trasformazione, prodotta dalle rivoluzioni della realtà industriale e politica, richiede un sostanziale ripensamento dei compiti di solidarietà sociale. Nell'era moderna è divenuto problematico definire chi debba essere considerato "il proprio prossimo", quali problemi assumano rilievo per il singolo individuo e dove siano i confini della solidarietà. Ciò ha comportato in ultima analisi la necessità di organizzare la solidarietà, poiché nulla più era scontato e veniva anche de facto affidato a una varietà di organizzazioni. Oltre alla famiglia "tradizionale", al Comune, alla Chiesa e alla corporazioni si affermarono nuove organizzazioni esplicitamente votate all'assistenza nella società civile in fase di evoluzione. Si trattava di organizzazioni laiche, filantropiche, di istituzioni commerciali, come le assicurazioni, di banche ispirate a principi di mutualità, come la Cassa Raiffeisen, di assicurazioni sulla vita, di Casse di credito edilizio, di organizzazioni politiche, come i sindacati e altre istituzioni di solidarietà sociale, vigili del fuoco, partiti politici, fino allo Stato stesso, che si è progressivamente sempre più "ingerito" nelle questioni sociali attraverso lo sviluppo

di strumenti di politica sociale. Il problema dell'assistenza sociale moderna non consisteva tanto nell'assenza di strutture, bensì nella loro organizzazione e nel loro coordinamento. E intorno a questa questione sociale dell'organizzazione delle strutture di solidarietà è nato il vero e proprio lavoro sociale nella sua doppia funzione: di offerta di assistenza diretta, ove questa non era stata finora erogata e ove non erano stati colti i cambiamenti delle relazioni sociali, ma soprattutto in quella di intermediazione delle offerte assistenziali di altre organizzazioni, in modo da promuovere una strategia globale di una società ben funzionante. Ciò significava naturalmente che il lavoro sociale aveva una funzione direttamente politica e che non si limitava a mettere in pratica la politica sociale, bensì la stimolava all'azione mediante il fitto intreccio di decisioni e raccomandazioni. In ciò consisteva la professionalità vera e propria, nell'elaborazione e attuazione sistematica di criteri scientifici per il "migliore" coordinamento organizzativo dell'assistenza a persone in determinate situazioni di bisogno. Ci si è infatti resi conto fin dall'inizio che nessuna singola struttura era in grado di risolvere la complessità dei problemi sociali, bensì che solo dall'interazione di servizi diversi poteva scaturire un'assistenza efficace e sostenibile. Ciò richiedeva da un lato uno sforzo metodologico, orientato alla massima funzionalità dei servizi, dall'altro la comprensione della dinamica propria di strutture assistenziali informali e tradizionali, come la famiglia, la chiesa e le iniziative filantropiche, che mantennero la loro importanza anche nell'era moderna.

Da quanto esposto risulta evidente che la concezione di aiuto mutuo è sostanzialmente mutata nel passaggio all'era moderna, essendo stata inevitabilmente politicizzata. Questo nuovo doppio volto dell'auto mutuo aiuto nel lavoro sociale ha dato costantemente adito ad equivoci. Da un lato si tratta di un fenomeno tradizionale, radicato nelle comunità e sempre orientato a promuovere il senso di appartenenza ad esse, su cui fondare l'assistenza e la solidarietà. D'altro canto l'auto mutuo aiuto è diventato un fattore politico, non potendo essere isolato dai processi dell'era moderna e quindi ispirato a una particolare visione di società moderna, che trascende le comunità rispettivamente costituite. Lo Stato ha immediatamente riconosciuto questa importanza politica dell'auto mutuo aiuto come sfida e addirittura possibile minaccia, di cui doveva assolutamente acquisire il controllo. Ha iniziato a dichiarare persino guerra alle organizzazioni di auto mutuo aiuto, soprattutto nei Paesi interessati dalla prima ondata dell'industrializzazione, come la Gran Bretagna. I locali vincitori dell'industrializzazione, le grandi imprese, convinsero lo Stato, che strutture, come ad esempio le assicurazioni su base mutualistica, che si erano sviluppate dalle corporazioni e soprattutto i sindacati, che avevano un'ampia funzione sociale come organizzazioni di auto mutuo aiuto, con le loro casse per sopperire a situazioni di emergenza nei periodi di malattia e per il caso di sciopero, rappresentassero un rischio per il progresso industriale. Lo Stato tentò poi di vietarli sistematicamente o di istituirli con gli adeguamenti del caso sotto il controllo statale. Si paventava un sovvertimento dell'ordine politico non solo a causa delle iniziative dei movimenti dei lavoratori, bensì anche in seguito ai movimenti femminili o alle confessioni di nuova introduzione, come la chiesa metodista e l'esercito della salvezza, che facevano moltissimi proseliti in una popolazione intimorita dall'assenza di protezione sociale. Altri sistemi sociali, sviluppatasi successivamente, soprattutto quello tedesco conservatore concepito da Bismarck, erano già consapevoli dell'impossibilità e in-

opportunità di soffocare l'auto mutuo aiuto e cercavano quindi di inserire questa forma di assistenza nell'organizzazione della realtà sociale. La ricetta tedesca era all'insegna della sussidiarietà, prevedendo quindi un ordine gerarchico di vari livelli di competenze nell'assistenza sociale, attribuendo la priorità al livello rispettivamente più basso, anche se al prezzo del riconoscimento e del controllo finanziario statale. L'auto mutuo aiuto e il volontariato svolgono un ruolo eminente in un'organizzazione corporativa di questo tipo (come, ad esempio, anche le assicurazioni), ma il loro ruolo all'interno della società è chiaramente definito e finalizzato al consolidamento dello Stato nazionale.

Sarebbe quindi ingenuo postulare che a quei tempi l'auto mutuo aiuto e l'assistenza



pubblica "organizzata dall'esterno", convivessero e interagissero armonicamente. Il rapporto è sempre stato politicamente carico e teso. L'importanza dello sviluppo professionale del lavoro sociale consiste nel fatto che esso non si è chiuso a questa dinamica, interpretando invece il proprio ruolo professionale proprio come gestione di questa tensione e come mediazione tra i poli. In questo

modo è inevitabilmente scivolato nel fuoco incrociato della critica politica ed è stato spesso considerato sovversivo quando si è mostrato troppo attento alle potenzialità dell'auto mutuo aiuto. D'altro canto esso ha sviluppato anche strategie di adattamento ai rapporti di forza dominanti a livello politico, lasciandosi strumentalizzare a svolgere una funzione di controllo sugli sforzi di auto mutuo aiuto degli interessati. In questo ambito ha assunto rilievo soprattutto la nota distinzione tra "utenti meritevoli di assistenza" e "utenti non meritevoli di assistenza", con la quale si è legittimato non solo il ricovero di poveri "recalcitranti alle riforme" negli ospizi e negli istituti di pena, ma anche l'individualizzazione del problem solving, che ha a sua volta incentivato un determinato atteggiamento di mercato: era meritevole, chi sapeva provvedere a se stesso, chi non si mostrava dipendente dagli altri e si adeguava quindi alla morale lavorativa predominante, comportandosi però contemporaneamente come un giocatore sul mercato commerciale della domanda e dell'offerta.

Agli albori dello sviluppo delle strutture sociali moderne sia l'auto mutuo aiuto sia il lavoro sociale professionale sono caratterizzati da un'ambivalenza di fondo: entrambi tengono un piede nell'era moderna, l'altro però ancora in quella pre-moderna; entrambi racchiudono il potenziale di un'emancipazione auto-dinamica volta allo sviluppo dell'aiuto all'auto mutuo aiuto, ma sono anche esposti al rischio che si scarichino le responsabilità, che venga meno un onere per lo Stato e la società, che venga sottratto alle persone agiate il peso della responsabilità delle classi indigenti, sgravando le loro coscienze.

Quest'ambivalenza assume quindi una dimensione socio-politica, ma anche professionale e metodologica, che si riflette sullo sviluppo dei vari sistemi

sociali in Europa. I modelli di base, sostanzialmente invalsi nella realtà socio-politica europea, del liberalismo, della socialdemocrazia e del conservatorismo attribuiscono all'auto mutuo aiuto ruoli e funzioni del tutto diversi, senza rinunciare in toto ad esso o dimostrare nei suoi confronti una completa fiducia. Con riguardo allo sviluppo professionale del lavoro sociale si crea una nuova frattura, sulla scia della sistematica professionalizzazione delle professioni sociali. Il lavoro sociale come community work rispetta l'aspetto organizzativo dell'auto aiuto e sviluppa metodi, soprattutto nella versione politicamente consapevole della community action, che cercava di promuovere il potenziale di auto mutuo aiuto delle vittime di problemi sociali, esortandole ad agire in forma collettiva. Secondo questo metodo l'auto mutuo aiuto non deve portare all'isolamento, allo sganciamento dalla solidarietà sociale, dovendone invece promuovere l'affermazione, con tutte le relative implicazioni, in termini di know-how, di risorse e di networking. L'auto mutuo aiuto è un costante processo di apprendimento, che crea strutture per favorire l'autonomia di tale forma di assistenza. Il ruolo del personale professionale consiste in questo contesto metodologico nel rendersi progressivamente superfluo, fatto che nell'ottica di una categoria professionale rappresenta ovviamente un approdo paradossale.

Le altre implicazioni dell'auto mutuo aiuto si delineano in parallelo a livello psicologico. Nell'era moderna il contatto originario tra assistenti organizzati e persone bisognose di assistenza ha infatti portato a una concezione sostanziale che è restata determinante per lo sviluppo dei metodi del lavoro sociale professionale: gli agiati samaritani che offrivano inizialmente assistenza, in genere a titolo onorifico, hanno dovuto accorgersi dolorosamente che il loro aiuto non veniva accettato senza difficoltà. Hanno dovuto rendersi conto che le loro buone idee, le soluzioni che offrivano, non venivano necessariamente accolte con riconoscenza, o spesso solo sotto pressione e al prezzo di manipolazioni, nonostante o proprio perché i beneficiari si trovavano in situazioni di emergenza da cui non riuscivano ad uscire da soli. Gli operatori sociali hanno dovuto riflettere fin dall'inizio su come spiegare e superare queste resistenze. Un contributo determinante in questo ambito è stato fornito dalla psicoanalisi che ha sostanzialmente interpretato i meccanismi di difesa dell'io non come devianza patologica, bensì come forma di autoaffermazione necessaria alla sopravvivenza, che si sviluppa già nella prima infanzia e caratterizza poi in forma determinante la vita adulta. In questa prospettiva scientifica l'opposizione emergente non solo ha potuto essere affrancata dalla sua falsa interpretazione moralistica di "ingratitude" o "ottusaggine" e psicologicamente spiegata, bensì si sono anche potute affrontare in termini positivi queste resistenze dell'io. Il successo del metodo del casework si fonda su questo risultato e ha consentito di offrire forme di assistenza che incentivavano lo sviluppo dell'io, invece di ferirlo e fiaccarlo ulteriormente attraverso l'assistenza. Casework significa sostanzialmente abilitare a servirsi dell'auto mutuo aiuto.

Questa frattura metodologica tra il lavoro di comunità e l'assistenza individuale ha prodotto a sua volta una nuova scissione. La consapevolezza del significato politico di tutti gli interventi è stata prevalentemente ricavata dalle attività nell'ambito del community work: in corrispondenza a ciò il casework è stato ulteriormente politicizzato. Più si sviluppava la sensibilità professionale di essere sul binario

metodologico giusto degli assistenti sociali integrati negli Stati del benessere, che assicurava loro il consenso necessario tra gli assistiti e il successo nel risolvere i problemi, più il processo di auto mutuo aiuto veniva interpretato in chiave psicologica con la pretesa di capire gli assistiti meglio di quanto si capissero loro stessi. L'elemento delle differenze dei rapporti di forza in tutte le definizioni del problema si è quindi staccato, si è reso autonomo e proprio per questa ragione non più suscettibile di essere problematizzato, tranne che nel conflitto aperto con gli assistiti. Si sono così potute verificare situazioni grottesche, in cui gli assistenti sociali non aiutavano le famiglie colpite dall'indigenza a ottenere direttamente i sussidi finanziari, bensì praticavano su di esse le terapie della psicologia del profondo, poiché il loro io non si era precedentemente rivelato sufficientemente "adulto" da proteggerle dalla povertà. Nel processo di consolidamento della loro professionalizzazione gli assistenti sociali sono stati tacciati di ignorare le effettive e immediate esigenze dei loro assistiti e di soddisfare i loro bisogni solo per vie traverse.

L'autoconsapevolezza, che si potrebbe definire anche tracotanza, che ha accompagnato lo sviluppo della professione, è andata di pari passo (consolidandosi) con il periodo di fioritura degli Stati europei del benessere dopo la fine della seconda guerra mondiale. Il potenziamento dei sistemi sociali ha rappresentato il tentativo di proteggere le società europee, scosse nelle loro fondamenta dal fascismo e dalla guerra, da tensioni interne a carattere sociale e contemporaneamente di contrapporre al comunismo e alle sue promesse sociali un'alternativa attraente. Il rilancio dell'economia del capitalismo occidentale ha consentito il rapido potenziamento delle reti di sicurezza sociale secondo ampi modelli, sviluppati dagli scienziati in collaborazione con i politici, che sono stati poi implementati a diverse velocità. Le idee fondamentali si basavano sulle rivendicazioni del movimento operaio del XIX secolo, ma dimenticavano in generale di interpellare gli interessati sulle loro idee ed esigenze. In questo clima l'approccio fondato sull'auto mutuo aiuto perdeva la sua rilevanza socio-politica. Questa perdita di significato veniva inoltre portata avanti al livello professionale della metodologia, con i meccanismi sopra descritti. Poteva quindi sorgere l'impressione che questi Stati del benessere avessero eliminato la povertà, o che coloro che, nonostante reti capillari di sicurezza sociale versavano ancora nell'indigenza, rappresentassero eccezioni, la cui integrazione poteva essere promossa con metodi personalizzati di assistenza sociale.

La cosiddetta "riscoperta della povertà" negli anni '70 ha quindi rappresentato uno choc per le società del benessere, diffondendo inoltre il disorientamento nelle professioni sociali. Erano fallite con la loro metodologia, la loro professionalità, la loro fede di poter dare un contributo decisivo alla trasformazione della società? Questa situazione di incertezza fu inoltre favorita dalla rinascita di movimenti sociali negli anni '70 e '80 del secolo scorso. Essi non potevano identificarsi con le conquiste degli Stati del benessere, bensì denunciavano che, anche nei settori in cui le misure socio-politiche erano ben sviluppate, le esigenze elementari degli interessati erano state completamente trascurate. Così, ad esempio, i movimenti per l'emancipazione della popolazione di colore nei Paesi con un passato coloniale ammonivano che non era sufficiente rimuovere materialmente la povertà, ma che si doveva avere invece a cuore la realizzazione dei diritti civili e che in tutti i programmi "top down" era con-

tenuta un'ulteriore forma di oppressione, una conferma della loro dipendenza da esperti che impersonavano l'ingiustizia sociale. Una prospettiva orientata ai diritti civili significava per loro soprattutto partecipare alla soluzione dei problemi, riconoscere che i loro problemi erano un fatto loro e non un fatto degli esperti. In un tono simile argomentavano i movimenti femministi che tacciavano di paternalismo i politici e i burocrati che sostenevano la causa del rafforzamento dello Stato sociale.

Questi movimenti hanno progressivamente promosso un radicale ripensamento del lavoro sociale, non solo mediante una riappropriazione dei metodi del community work, bensì anche attraverso una verifica degli strumenti individuali. Si è dovuto scoprire che l'acquisizione di conoscenze scientifiche non era sufficiente per professionalizzare il lavoro sociale, bensì che erano richieste altre, o almeno ulteriori, qualità. In alcuni Paesi, soprattutto la Gran Bretagna, l'identità personale è stata metodologicamente approfondita, nel senso che si sono fatti esperimenti di lavoro sociale "per persone di colore" o "femminista". Si trattava di un lavoro sociale esplicitamente riferito alle identità e che, oltre alla soluzione dei problemi concreti, promuoveva la solidarietà tra le donne e i gruppi etnici. Anche se c'erano ovunque più donne che uomini nelle professioni sociali, nel corso del loro iter professionale esse avevano quasi dimenticato la loro identità femminile, costruendone una su base neutra. Sarebbe però stato assurdo, ad esempio nel lavoro nelle case delle donne, non tenere conto della gender identity delle addette e la questione dell'identità è emersa in molti settori come tema di grande attualità. Sotto un altro profilo, soprattutto in sede di assunzione di assistenti sociali di colore, sono poi risultati evidenti altri tentativi di recuperare terreno per conquistare maggiormente la fiducia nei gruppi di utenti di colore. Nel momento in cui però l'identità della persona che esercita la professione assume nuovamente rilievo, l'attività professionale recupera un elemento centrale dell'auto mutuo aiuto, cioè il coinvolgimento personale, l'esperienza personale, l'impossibilità di acquisire la distanza assoluta dalla persona e dal problema attraverso la formazione e un approccio scientifico. Ciò comporta la ricerca di una nuova concezione della professione, che non punta alla separazione dagli utenti e dai gruppi di auto mutuo aiuto, bensì lascia volutamente aperti e permeabili i confini.

In questa fase il ritorno alle origini si è improvvisamente rivelato nuovamente possibile e rilevante e il lavoro sociale ha iniziato anche ad occuparsi intensamente della propria storia. Il fatto che tante donne avessero partecipato alla fondazione della professione non veniva più considerato un aspetto imbarazzante, bensì studiato con orgoglio e il linguaggio utilizzato da queste pioniere veniva nuovamente preso sul serio. Veniva sorprendentemente in rilievo "il senso materno", il coinvolgimento personale, la quotidianità – elementi fin troppo noti ai gruppi di auto mutuo aiuto. A questo punto e attraverso questa consapevolezza storica si è evidenziata a grandi linee una nuova concezione di professionalità, un'interpretazione che definisce la professionalità non in base alla distinzione tra lavoro volontario e retribuito, prevedendo invece una cooperazione e uno scambio.

Proprio a questo punto si è però verificata una nuova complicazione in forma di crisi dello Stato sociale. L'espansione delle prestazioni, e soprattutto dei servizi sociali,

ha incontrato una fase di stallo ed è stata messa in discussione sotto l'influsso di fondamentali cambiamenti a livello economico e demografico, mentre i tagli di spesa sono stati presi in considerazione o attuati ovunque. Ove precedentemente ci si era in generale aspettati che i servizi del volontariato venissero progressivamente trasformati in servizi istituzionalizzati, statali o almeno finanziati dallo Stato, non appena la situazione economica lo consentisse, a livello socio-politico si sono improvvisamente tessute le lodi del volontariato, dell'aiuto informale, della solidarietà familiare e di vicinato. Ciò ha nuovamente provocato il disorientamento delle professioni sociali: esse si erano appena approntate a ridefinire il loro rapporto con i gruppi di auto mutuo aiuto e il volontariato, nel momento in cui questo nuovo indirizzo e tutta la terminologia sull'attenzione all'utenza, la partecipazione, l'attivazione e l'empowerment hanno assunto un'importanza politica del tutto diversa. Ora i professionisti vedevano nuovamente nella dissoluzione dei loro ambiti di competenze una minaccia per le loro posizioni conquistate a fatica e per la loro stessa sopravvivenza, poiché sulla scia delle misure di rigore erano a rischio i posti retribuiti e professionali, che avrebbero potuto essere sostituiti dall'apporto dei volontari.

Questi mutamenti socio-politici si sono accompagnati a trasformazioni su scala mondiale del mercato nell'ambito della globalizzazione e sempre più anche nel settore dei servizi. Gli accordi per lo smantellamento delle barriere commerciali, come il famigerato GATS (General Agreement on Trade in Services), negoziato dall'Organizzazione Mondiale per il Commercio e che si riflette già anche sulle direttive dell'UE, prevedono la realizzazione internazionale della libera circolazione dei prestatori di servizi, esponendo quindi maggiormente l'accesso a queste professioni alla pressione del mercato. È previsto un passaggio fluido tra servizi non retribuiti, non regolati e specialistici proprio in ambito sociale, ove l'attribuzione di determinati ambiti di competenze è scissa da criteri tecnici specifici e diventa sempre più una questione di mercato, di equilibri tra il gioco della domanda e dell'offerta. In questo modo diviene incerto non solo il confine tra attività professionale e onorifica, ma anche quello tra lavoro volontario e commerciale, come evidenzia soprattutto l'analisi dei bilanci in alcuni ambiti assistenziali.

Quali sarebbero quindi le vie che potrebbero nuovamente aiutare a superare il disorientamento? Certo non esiste alcun modo di tornare nuovamente alle vecchie classificazioni di determinati ambiti di competenze e privilegi professionali, né la società potrà complessivamente rinunciare al contributo degli operatori professionali e degli esperti ai fini dell'integrazione sociale. La richiesta di più qualificazione si fa sentire rapidamente quando la società viene a sapere che un bambino è stato troppo poco protetto dai servizi sociali, subendo delle lesioni. Qui e nella valutazione dell'abilità al lavoro dei disoccupati di lunga durata o dell'invalidità emerge con ancora maggiore chiarezza il significato politico della professionalità nel senso di controllo sociale. Ciò mostra però ancora più chiaramente il carattere politico della collaborazione con i movimenti di auto mutuo aiuto e pone inevitabilmente il lavoro sociale di fronte al compito di ripensare questo rapporto.

Nessuna via permetterà di evitare di elaborare insieme gli ambiti di competenze, attraverso una collaborazione molto più stretta tra tutti gli interessati, inclusi gli assistiti.

Ciò è fonte di conflitti e disorientamento, è però inevitabile per trovare una forma moderna di solidarietà sociale. Questo lavoro richiede fori di incontro e possibilità di osservare e valutare nel lungo periodo questo processo di trasformazione. Le nuove iniziative socio-politiche in Alto Adige nell'ambito del Piano sociale rappresentano in proposito un esempio prezioso che attende ora di essere messo in pratica.

Prof. Dott. **Walter Lorenz**
Libera Università di Bolzano
Facoltà di scienza della formazione
walter.lorenz@unibz.it
Tel. +39 0472 014 000

Rapporti tra i gruppi di auto mutuo aiuto, il mondo dei professionisti e le istituzioni: tra integrazione e conflittualità

>Dott. *Massimo Cecchi*

Le metodiche di auto mutuo aiuto e la filosofia che le sottende, da anni hanno trovato diffusione e riconoscimento nel mondo del volontariato e tra gli operatori professionisti della salute e del sociale, mostrando di essere strumenti di fondamentale utilizzo nei confronti di gran parte dei disagi che presentano gli individui, con i problemi di dipendenza da sostanze in primo piano.

Nel contempo ancora troppi professionisti della salute non li conoscono e di conseguenza non utilizzano questa straordinaria risorsa.

Molti professionisti pensano: “Perchè occuparsi dei gruppi di auto mutuo aiuto ? Ho già tanto da fare, perchè crearmi altro lavoro? I gruppi sono in definitiva un sistema alternativo a quello professionale, diverso dal nostro lavoro e le mie prestazioni sono la principale fonte di assistenza per il mio paziente, non ho bisogno di occuparmi di queste cose da volontari”. Contemporaneamente questo professionista può maturare la convinzione che il suo utente/cliente/paziente ha dei bisogni ai quali lui non può dare risposta e che sono legati al suo tipo di disagio. Così può sentire la necessità di identificare tutte le possibili fonti di aiuto necessarie e disponibili per lui. Si rende conto che per il suo assistito, come per tutti gli esseri umani, imparare dagli altri che hanno lo stesso problema è una esigenza e una risorsa: cosa fare, come comportarsi, ecc. e questo soprattutto nei momenti nei quali questa persona pensa ad un cambiamento.

Il rapporto con i gruppi è collocato in questa ottica. La collaborazione del professionista con i gruppi di auto mutuo aiuto è un modo per offrire un servizio ai propri utenti, rafforzando l'efficacia del proprio intervento, ed essere aiutato nel proprio operare, diminuendo la pressione sulle proprie risorse e/o sul servizio nel quale opera. I gruppi di auto mutuo aiuto svolgono una funzione fondamentale nel sopperire alle carenze e limiti dell'intervento professionale pubblico o privato: le persone che ne fanno parte, trovandosi nella medesima condizione di disagio (fisico e/o psichico), tramite l'interazione che viene a svilupparsi all'interno del gruppo, riescono ad affrontare i loro problemi individuali e familiari senza delegarli totalmente ai professionisti. Di conseguenza l'auto mutuo aiuto è stato considerato come una “risorsa sanitaria non professionale”, che viene mobilitata consapevolmente in una comunità per affrontare problemi sanitari o sociali (Noventa A., 1990).

L'auto mutuo aiuto si presenta così, come intervento integrato e complementare a quello dei professionisti e delle loro istituzioni. Fondamentale è che queste due realtà “facciano cose diverse” svolgano compiti e funzioni diverse: integrare significa rendere compiuta una cosa apportando contributi diversi. L'auto mutuo aiuto nasce dove è carente la risposta istituzionale: i gruppi devono svolgere funzioni diverse dai professionisti e dalle istituzioni e viceversa. Il conflitto nasce là dove si fanno le

stesse cose e ci si sovrappone ed intralcia (Cecchi M., 2005). I gruppi di auto mutuo aiuto si sono sviluppati, nel nostro paese, come integrazione ai servizi professionali (spesso direttamente promossi dai professionisti) data la loro assenza in alcune importanti aree di bisogno.

Il rapporto tra gruppi di auto mutuo aiuto e professionisti si configura come lavoro di rete ed in rete per dare una risposta ai bisogni delle persone che si attivano, condividendo un problema, assumendosi responsabilità nei confronti della propria salute, non delegandola ai tecnici e appropriandosi di competenze. Ai professionisti e alle loro istituzioni sta il compito di portare avanti l'intervento basato su competenze tecniche.

L'approccio tradizionale dei professionisti è, semplificando: professionale, basato su conoscenze, un sapere teorico, non paritario nei confronti del cliente che deve essere "paziente" e che gerarchicamente sta in una posizione di dipendenza dal professionista: dipende da lui e dal suo sapere ed è un approccio che tende a renderlo passivo, non protagonista della sua salute, a portarlo a delegare l'intervento (Silverman Ph., 1980).

L'approccio dei gruppi di auto mutuo aiuto è non professionale, paritario e attivistico: le persone si assumono la responsabilità della propria condizione, non delegano ai professionisti o ad altri la soluzione dei loro problemi e si impegnano nei confronti della propria salute da soli ed in gruppo. Viviamo un periodo storico che vede una crisi della relazione medico-paziente con una sempre maggiore tecnicizzazione e specializzazione della medicina, con il conseguente progressivo distacco nel rapporto. La salute è un bene sul quale ogni persona ha una responsabilità, ciò non annulla il ruolo determinante che possono svolgere i servizi professionali, ma allargano i livelli di intervento in una logica integrata. L'autoprotezione della salute portata avanti dai gruppi di auto mutuo aiuto, porta anche i professionisti ad una maggiore attenzione ai problemi del cittadino in tutto il campo dell'assistenza socio-sanitaria.

Nei gruppi di auto mutuo aiuto troviamo:

- attivo coinvolgimento in tutti gli aspetti della propria salute
- complementarizzazione e/o sostituzione dei professionisti (non delega)
- assunzione di responsabilità collettive e personali circa l'utilizzazione delle risorse disponibili per la promozione della salute

Rispetto al rapporto tra professionisti e gruppi di auto mutuo aiuto troviamo spesso pregiudizi reciproci:

1. **contrapposizione tra conoscenza professionale e conoscenza esperienziale:** gli operatori professionisti hanno studiato, fatto un concorso e sono convinti che la conoscenza professionale sia fondamentale. Questa è, senza dubbio, importante. Contrappongono la conoscenza professionale a quella esperienziale che esiste nei gruppi di auto mutuo aiuto, nei quali non ci si basa tanto sul titolo di studio, quanto sull'esperienza diretta. L'operatore professionale dice: "L'esperienza non basta". Il facilitatore o membro di un gruppo di auto mutuo aiuto: "Il titolo di studio non serve a niente se non hai fatto un'esperienza personale sul problema". È difficile, però che un operatore professionista non senta il bisogno di fare esperienze, come è impossibile che chi lavora in un gruppo non senta il bisogno di approfondire anche culturalmente quello che fa. Quindi è una falsa contrapposizione. I due aspetti sono complementari.

2. **contrapposizione tra controllo e autonomia rispetto alle persone:** nei gruppi di self-help c'è un'autonomia completa dal controllo esterno. Negli operatori professionisti, invece, si può trovare una tendenza a voler controllare, a porsi come referente e non accettare l'autonomia del singolo. Il professionista tende a pensare che le persone che hanno problemi non ce la facciano da soli, che abbiano bisogno di lui, del suo sapere. L'operatore si sente spiazzato se vengono prese iniziative di cui non è messo a conoscenza. Se lavora in un gruppo, c'è il pericolo di "sopraffare il gruppo".

3. **contrapposizione tra coinvolgimento personale ed obiettività:** spesso i colleghi professionisti chiedono: "Nei gruppi di auto mutuo aiuto ci si coinvolge troppo!". Le caratteristiche del facilitatore di auto mutuo aiuto, spesso, nella percezione delle persone esterne alla metodica, rasentano quelle del "mistico/fanatico", che da tutto e sempre, senza niente in cambio. Il coinvolgimento personale e l'obiettività, sono due aspetti che, apparentemente, sembrano contrapposti. L'operatore professionista si reputa obiettivo, il suo modello di comportamento si basa sull'essere neutrale, distaccato, vedere le cose dall'esterno, poterle valutare e cercare di non coinvolgersi troppo. La domanda che spesso mi rivolgono, come facilitatore in gruppi auto mutuo aiuto, è: "Cosa fai se gli alcolisti, i tossicodipendenti, ti telefonano la sera a casa?" Rispondo: "In genere accolgo il bisogno e rimando al gruppo". Credo che il mio coinvolgimento emotivo ci sia, ma abbia un limite, nel senso che non debba ostacolare la crescita e l'autonomia dei singoli e del gruppo e non debba essere intrusivo nella mia vita: se mi telefonano alle tre di notte, mi infastidisco come tutti gli esseri umani. Se c'è un bisogno reale si può accogliere, ma è importante, poi, che venga fatto riferimento al gruppo. D'altra parte io non conosco nessun medico, assistente sociale, psicologo, educatore, operatore sociale, che lavora nei servizi, a cui i pazienti/assistiti, qualche volta, non telefonino a casa, perché in realtà il coinvolgimento c'è sempre, in questo campo lavorativo. È qualche cosa con cui ciascuno si deve misurare e trovare la distanza giusta. Se una persona lavora in un settore con interesse e motivazione, un coinvolgimento c'è sempre, le emozioni ci sono. Il problema, semmai, è che cosa farne di queste emozioni, come utilizzarle, eliminarle non è possibile. Se mi faccio coinvolgere troppo, professionista o volontario, significa che non controllo le mie emozioni.

Quindi, anche questa contrapposizione tra “coinvolgimento personale e obiettività”, è in parte fittizia. A questo problema è collegato un altro tema di discussione molto dibattuto nei gruppi auto mutuo aiuto, ma non solo in questi, ovvero se per questi gruppi è necessario, che i facilitatori siano “ex” o “non ex”, ovvero operatori non coinvolti nel problema. Bisogna essere una persona che ha provato quella determinata esperienza personalmente per essere in un gruppo e poter aiutare gli altri? Io penso che questo ha degli indubbi vantaggi ed è molto importante, ma comporta anche svantaggi, ad esempio quello di essere troppo coinvolto, troppo finalizzato ad uno scopo. Anche in questo caso credo che la contrapposizione possa essere contenuta. La complementarietà delle esperienze è sempre importante.

4. **contrapposizione tra cambiamento superficiale/cambiamento reale:** alcuni professionisti dicono: “Nei gruppi di auto mutuo aiuto, per esempio per alcolisti, le persone smettono di bere però sotto sotto non sono cambiati molto”, soprattutto i colleghi psicologi, riguardo a questo, sono piuttosto critici. Molti professionisti dicono che non si tratta di un cambiamento profondo, bensì superficiale, che non si è davanti ad un vero cambiamento esistenziale e che questo lo si può ottenere soltanto attraverso uno specifico lavoro professionale. Sappiamo che queste affermazioni possono essere vere: qualche volta in alcuni gruppi di auto mutuo aiuto il cambiamento è di tipo comportamentale. Altre volte si va “più in profondità” e il cambiamento è globale, ma questo non dipende tanto dal fatto se gli operatori siano professionisti o volontari, dipende dalla motivazione e crescita dei soggetti stessi che si impegnano nei gruppi. Lo stesso vale anche nei gruppi psicoterapici condotti da professionisti e nelle psicoterapie individuali. Anche in questo caso la contrapposizione si sfuma al momento stesso in cui si agisce e si lavora sui bisogni.



Gli operatori professionisti e non, pubblici o privati, possono collaborare ed essere legati ai gruppi di auto mutuo aiuto in modi diversi, tra cui:

1. Invio di persone e famiglie ai gruppi: questo significa la necessità che l'operatore abbia una conoscenza della filosofia del self-help, dei gruppi, delle differenze esistenti, di come vi si accede, come l'utente si può mettere in contatto, le sedi e gli orari, ecc.;
2. Partecipazione a comitati consultivi che, per esempio, facilitino i rapporti tra i gruppi, le associazioni e le istituzioni;
3. Operare come consulente, su argomenti attinenti alla propria professionalità, sempre quando richiesto dai gruppi;

4. Facilitare la costituzione di gruppi di auto mutuo aiuto: non solo “raccolgendo” i membri, ma anche aiutandoli a procurarsi una sede, fornendo loro aiuti quali, una linea telefonica, la stampa di volantini, ecc.;

5. Partecipare al gruppo come facilitatore, la dove sia previsto.

I rapporti tra i gruppi di auto mutuo aiuto e le istituzioni possono assumere la connotazione di:

a) sostituzione dell'istituzione (in assenza dell'istituzione o per un rapporto conflittuale con i professionisti, che porta i gruppi ad essere autonomi);

b) affiancamento dell'istituzione (complementarietà, integrazione, parallellismo). Il secondo modello è quello presente in Italia e in gran parte del mondo occidentale.

I gruppi di auto mutuo aiuto ed i servizi formali, le istituzioni, non dovrebbero essere in competizione, in quanto sono diversi e complementari nella rete.

In ogni comunità c'è bisogno di una gamma diversificata di servizi dal momento che i bisogni e i problemi delle persone sono spesso caratterizzati da complessità

I gruppi di auto mutuo aiuto possono essere uno strumento, fra i migliori, per la realizzazione di programmi efficaci per la promozione del benessere nella comunità.

Sia professionisti che membri dei gruppi di auto mutuo aiuto devono conservare la propria identità, ma il ruolo tradizionalmente assunto dagli operatori professionisti deve cambiare se partecipano ai gruppi di auto mutuo aiuto.

La collaborazione del professionista con i gruppi di auto mutuo aiuto è un modo per offrire un servizio più completo ai propri utenti ed essere aiutato nel proprio operare.

I gruppi di auto mutuo aiuto sono uno strumento in più, altre “pasticche” che il professionista può utilizzare, ma deve conoscere i gruppi e le loro caratteristiche, come il medico deve conoscere i farmaci che prescrive altrimenti non faranno effetto.

Facendo un breve inventario delle funzioni principali che i gruppi di auto mutuo aiuto svolgono:

- sviluppo di forme di auto mutuo aiuto specifico: anche in funzione della “soluzione” di vecchie e/o nuove patologie o di problematiche
- autoprotezione della salute
- autorealizzazione: si affrontano i problemi autonomamente, indipendentemente da forme di aiuto tradizionale
- umanizzazione dell'assistenza sanitaria e miglioramento dei livelli di salute

- riappropriazione del sapere scientifico e professionale
- incremento dell'approccio preventivo e promozionale di primo e/o secondo livello, oltre che agli aspetti legati alla cura/riabilitazione
- sviluppo di senso di comunità
- eliminazione della stigmatizzazione legata alle etichette diagnostiche
- dimostrazione di partecipazione
- decentramento dei servizi, con partecipazione degli utenti alla gestione degli stessi
- integrazione dei servizi sia sociali che sanitari
- coordinamento degli interventi pubblici e privati
- ecc.ecc.

Concludendo, nel considerare i rapporti tra gruppi di auto mutuo aiuto, gli operatori professionisti del servizio pubblico e del privato, le loro istituzioni, va ricordato come fondamentale sia la necessità di un reale cambiamento culturale del nostro sistema sanitario e sociale, per consentire la partecipazione dei cittadini alla salvaguardia della propria salute e alla promozione della stessa nella comunità. Senza tale trasformazione l'auto mutuo aiuto rimarrà separato, non integrato rispetto all'intervento professionale limitando così la potenzialità di ogni intervento socio-sanitario.

Bibliografia

- Cecchi M., *La Metodica dell'Auto Aiuto nelle Dipendenze e nella Muldimensionalità del Disagio*, (A cura di), ASL Firenze, Stabilimento Tipografico dei Comuni (Fo), Firenze 2005.
- Noventa A., Nava R., Oliva F.: *"Self-help"*, Edizioni Gruppo Abele, Torino, 1990.
- Silverman Ph.: *"Mutual help group"*, Sage Publications Inc., U.S.A., 1980, trad. it. *"I gruppi di mutuo aiuto"*, Ed. Centro Studi Erickson, Trento, 1989.

Dott. **Massimo Cecchi**,
 Responsabile Servizio Alcolico Territoriale UFMASERT/A ASL Firenze;
 Coordinamento Regionale dei Gruppi di auto aiuto della Toscana
massimo.cecchi@asf.toscana.it
 Tel. +39 0556264065

Incentivare la collaborazione tra auto mutuo aiuto e lavoro professionale nel settore sanitario - esperienze dirette

>**Monika Bobzien** (psicologa)

Collegare i vari attori del sistema sanitario e avviarli ad una collaborazione è uno dei punti contenuti nelle dichiarazioni programmatiche della Carta di Ottawa per la promozione della salute; quest'ultima insiste in modo particolare sull'aspetto dell'auto mutuo aiuto, ovvero sull'incoraggiare le persone a trovare la soluzione ai propri problemi nel modo più autonomo e responsabile possibile.

Mentre, negli ultimi 20 anni, è andato progressivamente aumentando il numero di persone che si sono organizzate in gruppi di auto mutuo aiuto, dimostrando così la loro capacità di affrontare le proprie paure nel luogo in cui si vive e si lavora, per ora si può solo dire che solo sporadicamente i gruppi di auto mutuo aiuto ed i servizi sanitari riescono ad agire in modo comune e coordinato (Stark, 2001), così come richiesto da una politica sociale globale di promozione della salute. La collaborazione fallisce piuttosto ogni qualvolta emergano divergenze di interessi e manchi un'opera di mediazione tra le due culture che possa essere sostenuta in modo qualificato (Findeiß et al., 2001).

Negli ultimi anni l'importanza della collaborazione con i gruppi di auto mutuo aiuto, quali partner del sistema sanitario, è stata sempre più riconosciuta e considerata un supporto complementare nel processo di trattamento e di cura. Nell'assistenza interdisciplinare (sistema integrato), che prevede l'interazione tra misure di assistenza residenziali e non residenziali, l'auto mutuo aiuto è un anello importante nella catena dell'assistenza sanitaria. Esercita una funzione di alleggerimento del carico di lavoro per il personale medico e di sostegno soprattutto nella fase di riabilitazione. All'attivazione di forze di auto mutuo aiuto nei/nelle pazienti viene attribuito un effetto salutare: le risorse sanitarie personali e sociali vengono rafforzate, promuovendo così la salute. Ciò avviene soprattutto nei casi in cui ci siano problemi psico-sociali da superare, ad esempio a seguito di una malattia cronica, o nei casi di reciproco sostegno dei congiunti.

Considerando i risultati delle ricerche scientifiche, le aspettative che ne derivano in relazione agli atteggiamenti, ai rapporti e ai contatti si possono così riassumere:

- Dalla collaborazione con i medici i gruppi di auto mutuo aiuto si aspettavano soprattutto informazioni e spiegazioni mediche, ma anche un'attività di promozione e di raccomandazione del proprio operato presso i/le pazienti, nonché eventualmente un sostegno organizzativo.

- Nella collaborazione con i gruppi di auto mutuo aiuto i medici hanno visto soprattutto i vantaggi che essa comportava in termini di alleggerimento del carico di lavoro e di integrazione relativamente alla cura dei problemi psico-sociali collegati ad una patologia, di promozione delle competenze dei/delle pazienti riguardo alla propria malattia e al superamento dei problemi“ (Kretschmar / Slesina, 2005, p. 121).

Promozione della cooperazione come compito dei servizi di auto mutuo aiuto

Nell'ambito del sostegno pratico alla collaborazione si può constatare con regolarità che sia i gruppi di auto mutuo aiuto, sia i collaboratori e le collaboratrici del sistema sanitario professionale sono sì favorevoli alla collaborazione, ma non sanno spesso come realizzarla dal punto di vista pratico. I medici e gli psicoterapeuti con formazione medica possono sicuramente trovare informazioni sull'auto mutuo aiuto ed essere assistiti nella collaborazione pratica con questi gruppi attraverso i consultori (KOSA) dell'associazione dei medici convenzionati – una forte rappresentanza di interessi, i cui soci sono generalmente retribuiti dal sistema sanitario pubblico (Röhrig, 1989); finora, tuttavia, l'offerta di servizi presente da 20 anni non è stata in grado di influire in modo duraturo e su larga scala né sui percorsi formativi, né sulla pratica professionale.



Un compito che i servizi professionali di auto mutuo aiuto dovranno affrontare in futuro consiste dunque nel perseguire il grande obiettivo della interazione tra le competenze dei non addetti ai lavori e quelle degli esperti a livello di assistenza medica e psico-sociale, promuovendo così la tanto auspicata attenzione al paziente. In particolare, i gruppi di auto mutuo aiuto possono rafforzare, in veste di mediatori (fa-

cilitator), tali forme di cooperazione nella propria regione, poiché spesso godono della fiducia di entrambe le parti pur non operando in modo imparziale.

Tuttavia, nei confronti di questo tema, una larga parte dei centri di auto mutuo aiuto (complessivamente oltre 250 su tutto il territorio federale) mostra un atteggiamento di ritrosia, perché le implicazioni collegate ad una tale funzione di mediazione non sono da sottovalutare. Uno dei motivi per cui finora solo pochi sostenitori dell'auto mutuo aiuto si sono impegnati in questo compito è che non può trattarsi di un progetto definito e limitato nel tempo. Esso presuppone piuttosto un impegno duraturo e intenso che è necessario affinché, nonostante le mutevoli e personali costellazioni e le fragili condizioni sia dei gruppi di auto mutuo aiuto, sia del servizio medico professionale, si riesca a stabilire una collaborazione durevole. Una delle premesse più importanti – oltre ai requisiti necessari di natura personale,

infrastrutturale e finanziaria – consiste in un atteggiamento professionale orientato all'empowerment da parte dei gruppi di auto mutuo aiuto, poiché la posizione di partenza è eterogenea: perseguire un obiettivo di grande portata con due partner di pari valore ma diversi.

L'esperienza dimostra che i progetti di cooperazione che hanno la migliore riuscita sono quelli in cui l'incontro delle parti, a livello della propria competenza specialistica, ovvero della competenza di interessati, avviene sin dal principio sullo stesso piano. Per i centri di auto mutuo aiuto garantire questo significa riconoscere che il compito da svolgere va ben oltre la funzione di coordinazione e di mediazione. Esso va inteso da un lato come modalità di ricerca di nuove soluzioni per il superamento dei reciproci pregiudizi, nonché come moltiplicatore di modalità di lavoro professionali volte a facilitare il miglioramento della comunicazione tra i gruppi di auto mutuo aiuto e i professionisti della sanità e dell'assistenza. (Parole chiave: project management, training).

Il legislatore pone condizioni favorevoli

Dall'anno 2000 nella Repubblica Federale l'introduzione di diverse modifiche legislative in materia di politica sanitaria (SGB V - Codice della legislazione sociale tedesca, Titolo V) ha aperto nuove prospettive, in particolare per la collaborazione tra i servizi di auto mutuo aiuto ed il sistema sanitario professionale. Nascono così nuovi ruoli e nuovi partenariati, nell'interesse finale dei/delle pazienti.

Fortunatamente, grazie agli impulsi forniti dal legislatore, i gruppi di auto mutuo aiuto, senza l'aiuto dei propri sostenitori, hanno spesso compiuto dei progressi dal punto di vista delle collaborazioni riuscendo talvolta a realizzarle con successo attraverso singole misure degne di fungere da modello. Così, il servizio di auto mutuo aiuto rivolto alle donne che hanno avuto un tumore ha proposto un accordo scritto di collaborazione, in base al quale la cooperazione tra il gruppo di auto mutuo aiuto e l'ospedale viene regolata in loco. L'auto mutuo aiuto in campo psichiatrico ha ottenuto, su tutto il territorio federale, che attraverso un accordo terapeutico, possano essere concluse intese e accordi per i casi di trattamenti residenziali, in particolare per i ricoveri nei casi di crisi e di emergenza o per internamenti. La finalità di detti accordi è di consolidare la fiducia reciproca e di migliorare la collaborazione.

Molti sondaggi realizzati tra il 1986 e il 2004 rivelano tuttavia ripetutamente che la maggior parte dei contatti tra i gruppi di auto mutuo aiuto e gli esperti è stata tendenzialmente di natura "indiretta" (informazioni scritte, interpretazione di materiale informativo) e che spesso funziona solo sporadicamente, poiché dipende fortemente dall'impegno personale di entrambe le parti (Slesina, 2005). Ciò significa che se cambia il referente del gruppo di auto aiuto o il medico di reparto, le buone relazioni intessute fino a quel momento devono essere spesso ricostruite.

Sollecitati dalla promozione dell'auto mutuo aiuto da parte del servizio sanitario pubblico, anche alcuni centri di auto mutuo aiuto hanno ora iniziato a promuovere, con diverse modalità, l'idea di "creare un ponte" tra i servizi di auto mutuo aiuto e gli

operatori sanitari professionali. Per capire come funziona un sostegno pratico alla promozione della cooperazione, verranno di seguito illustrati, seppure a grandi linee per ragioni di spazio, due progetti modello. Gli esempi scelti sono tuttavia indicativi della complessità e delle possibilità di azione che caratterizzano questo settore dell'auto mutuo aiuto.

L'esperienza di due progetti modello

A) "dialogo – Medici e gruppi di auto mutuo aiuto (Monaco)"

Il progetto modello è stato realizzato nel centro di auto mutuo aiuto di Monaco tra il 2000 ed il 2002 ed era rivolto sia ai medici con un proprio ambulatorio, sia a coloro che operano all'interno delle strutture ospedaliere (Bobzien, 2003). L'obiettivo del progetto era di superare i reciproci pregiudizi e di avviare e stabilizzare la collaborazione regionale tra i gruppi di auto mutuo aiuto e i medici interessati.

Già nei primi colloqui di informazione e di consulenza, condotti con i gruppi di auto mutuo aiuto e con i medici al fine di individuare le esigenze di sostegno e di definire l'obiettivo della collaborazione (monitoring), è emerso che, per i motivi sotto esposti, era necessario adottare interventi mirati al fine di

1. sostenere il fronte dei gruppi di auto mutuo aiuto

- I gruppi di auto mutuo aiuto hanno sì auspicato una migliore collaborazione con gli operatori professionisti, ma spesso non sapevano quale era l'obiettivo concreto e come doveva essere il risultato desiderato.
- Alcuni membri dei gruppi di auto mutuo aiuto hanno inoltre evitato di assumersi, in quanto parte coinvolta, un impegno duraturo negli studi medici o nelle cliniche e questo atteggiamento può facilmente essere considerato come un segno di inaffidabilità da parte degli operatori sanitari professionali.
- Il problema fisiologicamente connaturato ai gruppi di auto mutuo aiuto, che, per il sopraggiungere di malattie acute, faceva continuamente rinviare gli appuntamenti presi, si scontrava con la rigorosa programmazione dei medici. Non di rado gli appuntamenti per un colloquio dovevano essere prenotati con largo anticipo e, ciò nonostante, venivano spesso annullati poco prima, non da ultimo a causa di un'emergenza.

La prospettiva temporale è quindi una dimensione rilevante nell'attuazione dei progetti di cooperazione tra gruppi di auto mutuo aiuto ed il servizio sanitario professionale. I servizi di auto mutuo aiuto possono riconoscere e dare un nome a questo fattore di incertezza nella collaborazione e lavorare con entrambe le parti per determinare le modalità con cui devono essere rispettati gli accordi per evitare che non finiscano in un fallimento nonostante la buona volontà. Così, ad esempio, ad alcuni

gruppi di auto mutuo aiuto interessati è stato consigliato di affrontare la questione della cooperazione con diversi membri, in modo che entrambe le parti potessero sostituirsi reciprocamente nel caso di malattie acute.

Una parte rilevante del lavoro di consulenza nel progetto di cooperazione „dialog“ è stata dedicata alla formazione dei membri dei gruppi di auto mutuo aiuto perché potessero operare con professionalità (briefings). L'attenzione era posta soprattutto sul contenuto delle informazioni volte all'auto-rappresentazione e sulla formulazione positiva nel definire le tematiche ritenute più importanti. Successivamente sono state introdotte le tecniche di presentazione e di colloquio per i membri del gruppo; infine, nelle prime fasi del contatto, è importante riuscire ad attirare l'attenzione del personale medico professionale, discutere insieme di proposte per una collaborazione duratura ed efficace e realizzare accordi che possono essere rispettati realisticamente da entrambe le parti.

2. attivare il personale medico attraverso attività di informazione

In modo completamente diverso si è svolta la preparazione del personale medico nell'avviare forme di cooperazione con i gruppi di auto mutuo aiuto:

- Diversamente dai gruppi di auto mutuo aiuto, che sono generalmente molto ben informati sulle attività mediche, le terapie e i medicinali, il personale medico continua a dimostrare una scarsa o pressoché nulla conoscenza degli effetti dell'auto mutuo aiuto e dei gruppi che lo praticano nel loro settore di specializzazione.
- Il tema dell'auto mutuo aiuto e, in particolare dei gruppi che lo praticano, è ancora guardato con sospetto, spesso per mancanza di conoscenza. Si deve tuttavia ammettere che, per lungo tempo, i centri di auto mutuo aiuto non hanno considerato il personale medico come un destinatario rilevante della propria attività, coinvolgendolo quindi raramente nelle misure di assistenza ai pazienti.
- Come è stato rilevato, l'interesse di molti gruppi di auto mutuo aiuto nell'invitare il personale medico ai propri incontri per un continuo aggiornamento, è corrisposto solo in parte dai medici;
 - alcuni sono favorevoli perché, in questo modo, hanno potuto farsi un'idea in prima persona del modo di lavorare dei gruppi a cui vogliono affidare i propri pazienti.
 - Alcuni hanno sperato che attraverso la collaborazione con i gruppi di auto mutuo aiuto si potesse ottenere una migliore compliance da parte dei pazienti, una fidelizzazione, ovvero un maggior numero di utenti.
 - Altri ancora temevano che l'afflusso di pazienti attraverso i gruppi di auto mutuo aiuto finisse per gravare sul loro bilancio (poiché il rischio che rappresentano è oneroso in termini di tempo, ma non redditizio).

In questo caso si trattava soprattutto di colmare un deficit di informazione. Si sono quindi organizzate manifestazioni con i rappresentanti delle associazioni dei medici specialistici e di base, da cui è fortunatamente scaturita una sempre maggiore richiesta di gruppi di auto mutuo aiuto specializzati in vari ambiti clinici. In particolare, l'affidamento dei/delle pazienti ai gruppi auto mutuo aiuto attraverso i centri preposti a questa funzione è stato percepito come un alleggerimento del carico di lavoro ed ha così realizzato uno degli obiettivi del progetto „dialog“.

Infine, nella promozione della cooperazione è risultata utile anche una proposta di predisporre un modulo prestampato per gli studi medici, simile ad un ricettario, in cui il medico “prescrive” l'affidamento ad un servizio di auto mutuo aiuto. Il modulo riporta l'indirizzo e il numero di telefono del centro informativo più vicino, a cui i pazienti possono poi rivolgersi.

B) Progetto modello “certificato di qualità per l'ospedale che sostiene l'auto mutuo aiuto”

Il centro di riferimento e di informazioni per l'auto mutuo aiuto di Amburgo (KISS) sta attualmente sviluppando, in collaborazione con diversi ospedali e gruppi di auto mutuo aiuto, un sistema per il rilascio, a livello locale, del certificato di qualità “ospedale che sostiene l'auto mutuo aiuto“. In questo modo, si cerca di adempiere agli obblighi di legge (SGB V) che prevedono un maggiore coinvolgimento dei servizi di auto mutuo aiuto nel sistema sanitario professionale, nonché di migliorare l'accettazione di detti servizi.

Attraverso la concessione del certificato di qualità per “l'ospedale che sostiene l'auto mutuo aiuto“ si affronta positivamente e, soprattutto, si realizza sistematicamente l'auspicata integrazione tra le conoscenze degli esperti e le competenze dei non esperti, in modo che tutti gli interessati – l'ospedale, il gruppo di auto mutuo aiuto e soprattutto i/pazienti – ne traggano vantaggio. Nel candidarsi per il certificato di qualità gli ospedali interessati sentono di dare un contributo attivo, volto ad assecondare le necessità del paziente, un'esigenza che riguarda anche i sistemi di garanzia della qualità introdotti negli ospedali.

Nell'ambito del progetto modello, che si estende su un arco temporale di due anni ed è promosso dall'associazione delle casse malattie aziendali sia dal punto di vista dei contenuti che economico, gli ospedali che dimostrano di collaborare intensamente e sistematicamente con i gruppi di auto mutuo aiuto possono candidarsi per la concessione di un certificato che conferisce visibilità – una caratteristica qualitativa di orientamento alle necessità del paziente che, in futuro, potrebbe diventare sempre più importante ai fini della concorrenza nel mercato medico-sanitario.

Un “ospedale che sostiene l'auto mutuo aiuto“ si caratterizza per il fatto che la sua attività medica e infermieristica è arricchita dalle conoscenze derivanti dall'esperienza maturata nell'ambito dell'auto mutuo aiuto, perché promuove il contatto tra i pazienti e i gruppi di auto mutuo aiuto e perché sostiene attivamente i gruppi disposti a cooperare. Tutti gli interessati devono trarre vantaggio da questa collaborazione: l'ospedale, i servizi di auto mutuo aiuto, nonché i pazienti. Grazie

al certificato di qualità, questi ultimi, assieme ai loro congiunti, possono sapere se, nell'ospedale che hanno scelto, i medici professionisti collaborano con i servizi di auto mutuo aiuto in modo permanente e se vi è, ad esempio, la possibilità, per loro e per i loro congiunti, di contattare i gruppi di auto mutuo aiuto già durante il decorso ospedaliero.

1. Sviluppare criteri qualitativi orientati all'auto mutuo aiuto

Un compito essenziale da svolgere preliminarmente alla concessione del certificato di qualità consiste nello sviluppare parametri per la valutazione degli ospedali. La concessione del certificato di qualità sarà dunque subordinata alla compilazione di un catalogo di parametri qualitativi da realizzare in stretta collaborazione con il KISS di Amburgo, gli addetti alla qualità degli ospedali di Amburgo interessati dall'iniziativa, nonché con i/le rappresentanti dei gruppi di auto mutuo aiuto che operano in ambito sanitario.

Nella fase preliminare del progetto sono state raccolte, attraverso un'indagine a livello federale, varie esperienze di collaborazione tra ospedali e organizzazioni, ovvero centri di auto mutuo aiuto.

I gruppi di auto mutuo aiuto, come anche i centri che li sostengono, riconoscono unanimemente l'importanza assoluta per "i/le pazienti e i loro congiunti di essere informati, dal personale medico e paramedico, della possibilità di contattare un gruppo di auto mutuo aiuto". Ciò può rivelarsi utile in diverse fasi del ricovero, al più tardi però al momento delle dimissioni dall'ospedale, allorché i/le pazienti e i propri cari desiderino superare al meglio le conseguenze di una malattia.

Questo parametro qualitativo è integrato da altri criteri, compresi quelli che si riferiscono al quadro generale delle condizioni e da cui si evince se un ospedale promuove attivamente la cooperazione. Per un ospedale diventa quindi imperativo dotarsi di un incaricato addetto ai gruppi di auto mutuo aiuto che si occupi responsabilmente di organizzare, ad esempio, incontri periodici tra il personale ospedaliero e i gruppi di auto mutuo aiuto per lo scambio delle reciproche esperienze, di verificare che i gruppi di auto mutuo aiuto partecipino alle manifestazioni e agli aggiornamenti, che venga esposto materiale informativo o che venga messa a disposizione una sala dove i gruppi possano ricevere i/le pazienti o i loro congiunti per un colloquio.

2. Radicare il concetto di auto mutuo aiuto nel sistema sanitario professionale

Attualmente ad Amburgo è in fase di preparazione il procedimento per concedere il certificato a tre ospedali. Viene sviluppato sulla base di procedimenti di garanzia della qualità già in uso e vi partecipano collaboratori addetti alla qualità e rappresentanti dei gruppi di auto mutuo aiuto. Anche in questo caso il centro di auto mutuo aiuto ha assunto una funzione di moderazione e coordinamento e si occupa altresì di divulgare il sapere tecnico nell'ambito del quality management e degli audit

di qualità. Quando il procedimento di valutazione si sarà concluso positivamente – i reparti ospedalieri interessati si devono sottoporre ad un'auto-valutazione e ad una valutazione esterna (audit) – l'estate prossima il certificato verrà rilasciato con un'azione di grande visibilità.

Ad Amburgo si prevede che, al termine della fase pilota, limitata al territorio della regione, altri ospedali possano richiedere il certificato di qualità – e sono molte le strutture che hanno già manifestato il proprio interesse. Per agevolare la diffusione, i risultati e le esperienze del progetto modello verranno divulgati attraverso una guida e seminari di formazione. Le dispense e le pubblicazioni devono stimolare la diffusione, a livello federale, dell'idea del certificato di garanzia per l'“ospedale che sostiene l'auto mutuo aiuto”.

Sintesi delle esperienze finora realizzate ad uso dei servizi di auto mutuo aiuto

Perseguendo l'obiettivo e utilizzando i metodi per promuovere una collaborazione sistematica e attenta all'utenza tra i gruppi di auto mutuo aiuto ed il sistema sanitario professionale, i centri di auto mutuo aiuto si avventurano spesso in terre sconosciute.

I progetti precedentemente illustrati a titolo di esempio condividono l'idea che una collaborazione amichevole e sistematica significhi anche andare oltre le differenze per cercare idee valide e soluzioni comuni. Tuttavia, ciò avviene solo quando il centro di auto mutuo aiuto accompagna lo svolgersi del processo che prevede il coinvolgimento, da subito, degli attori nella pianificazione e nell'attuazione dei progetti e delle misure di cooperazione.

Mano a mano che il progetto si dipana, è sempre incoraggiante vedere che vale la pena intrecciare le competenze degli esperti con quelle dei non esperti per realizzare un obiettivo più ampio. Proprio nel caso dello sviluppo congiunto dei parametri di qualità è capitato regolarmente di imparare gli uni dagli altri e di verificare le attese nei confronti dell'altro, nonché le proprie.

I centri di auto mutuo aiuto locali hanno generalmente un buon quadro generale delle peculiarità regionali del sistema di assistenza sanitaria e sociale. Se sviluppati, possono diventare snodi di comunicazione e di stimolo all'interno delle reti dei servizi regionali e stabilire rapidamente contatti diretti con i massimi responsabili. È per questo che risultano i partner adatti per candidarsi ad assumere il compito ed il ruolo di “mediatori” e sfruttare queste peculiarità sviluppando approcci mirati ai fini di una collaborazione tra i servizi di auto mutuo aiuto ed il servizio sanitario professionale.

Generalmente, in tutti gli ospedali c'è un referente con un atteggiamento aperto nei confronti dell'auto mutuo aiuto. I vari reparti hanno esigenze di cooperazione diverse, che vanno rispettate. Per alcuni di essi la necessità di cooperare con i gruppi di auto mutuo aiuto è solo marginale, poiché per determinate problematiche i/le pazienti dovrebbero poter contare maggiormente su una buona collaborazione in loco tra i gruppi di auto mutuo aiuto ed il personale medico specialistico o generico

esterno all'ospedale.

L'esperienza dimostra che i centri di riferimento e di informazione conoscono i "loro" gruppi di auto mutuo aiuto. In questo modo è possibile rilevarne le esigenze di cooperazione, valutare sensibilmente le loro risorse individuali e incoraggiare alcuni gruppi ad impegnarsi attivamente per dare vita ad una collaborazione stabile con il sistema sanitario professionale.

Una chance particolare per garantire il successo delle cooperazioni è data dalla capacità di uscire dalla dimensione regionale e di essere trainati da una "comunità all'avanguardia".

Bibliografia

- Bobzien, M. (2003): *Kooperation von Selbsthilfekontaktstellen mit dem professionellen Versorgungssystem – den Wandel mit den Akteuren initiieren*. In: Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V. (a cura di): Selbsthilfegruppenjahrbuch 2003. Gießen.
- Bobzien, M. (2005): *Qualitätssiegel Selbsthilfefreundliches Krankenhaus*. In: Landesvereinigung für Gesundheit Niedersachsen e.V. (a cura di): impulse – Newsletter zur Gesundheitsförderung, n. 48. Hannover.
- Findeiß, P., Schachl, T., Stark, W. (2001): *Modelle der Einbindung von Selbsthilfe-Initiativen in das gesundheitliche Versorgungssystem*. Unveröffentl. Abschlussbericht zum Projekt C2 des Bayerischen Forschungsverbunds Public Health – Öffentliche Gesundheit. München.
- *Gemeinsame und einheitliche Grundsätze der Spitzenverbände der Krankenkassen zur Förderung der Selbsthilfe nach §20 Abs. 4 SGB V vom 10. März 2000*. In: Borgetto, B., v. Troschke, J. (a cura di): Entwicklungsperspektiven der gesundheitsbezogenen Selbsthilfe im deutschen Gesundheitswesen. Freiburg.
- Kretschmar, C., Slesina, W. (2005): *Selbsthilfegruppen und Ärzte – Kontakte, Erwartungen, Kooperationsnutzen*. In : Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V. (a cura di): Selbsthilfegruppenjahrbuch 2005. Gießen.
- Röhrig, P. (1989): *Kooperation von Ärzten mit Selbsthilfegruppen. Zwischenergebnisse eines Forschungsprojektes zur Effektivitätsverbesserung der ambulanten Versorgung*. Köln.
- Slesina, W., Kretschmar, C. (2004): *Formen und Häufigkeit der*

Zusammenarbeit von niedergelassenen Ärzten und Selbsthilfegruppen – Ergebnisse einer Ärztebefragung und Längsschnittbetrachtung. In: Borgetto, B. (a cura di): Gesundheitswissenschaften und Gesundheitsselbsthilfe. Freiburg.

- Stark, W. (2001): *Selbsthilfe und PatientInnenorientierung im Gesundheitswesen – Abschied von der Spaltung zwischen Professionellen und Selbsthilfe.* In: Borgetto, B., v. Troschke, J. (a cura di): Entwicklungsperspektiven der gesundheitsbezogenen Selbsthilfe im deutschen Gesundheitswesen. Freiburg.
- Trojan, A., Estorff-Klee, A. (2003): *Mit Selbsthilfegruppen zusammenarbeiten! Ergebnisse und Erfahrungen aus dem Hamburger Modell.* In: Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V. (a cura di): Selbsthilfegruppenjahrbuch 2003. Gießen.

Monika Bobzien,(psicologa)
München/Hamburg
monika.bobzien@arcormail.de
Tel. +49 040 41 52 01 72

I gruppi di auto mutuo aiuto incontrano gli esperti ed i servizi nella Provincia di Bolzano: analisi della realtà locale e risultati di un sondaggio

>Assistente sociale **Irene Gibitz** e Dott.ssa **Julia Kaufmann**

Un buongiorno ed un caloroso benvenuto a tutti. Come co-organizzatori di questa manifestazione siamo particolarmente orgogliosi di vedere che i partecipanti oggi presenti sono tanto numerosi.



Abbiamo riflettuto a lungo su ciò che, per noi collaboratori del servizio di gruppi auto mutuo aiuto, sarebbe importante discutere nel corso di questo convegno sul tema della collaborazione tra l'auto mutuo aiuto e il mondo degli esperti. Siamo così giunti alla conclusione che la cosa più importante, in questa sede, è che si parli a nome dei gruppi di auto mutuo aiuto.

Per questo, durante tutta l'estate abbiamo realizzato una serie di sondaggi sugli interlocutori dei gruppi di auto mutuo aiuto in merito alla loro esperienza nell'ambito della collaborazione già in atto e quella che auspicherebbero avviare con gli esperti ed i servizi. Oggi desideriamo presentarvi i risultati di questi sondaggi.

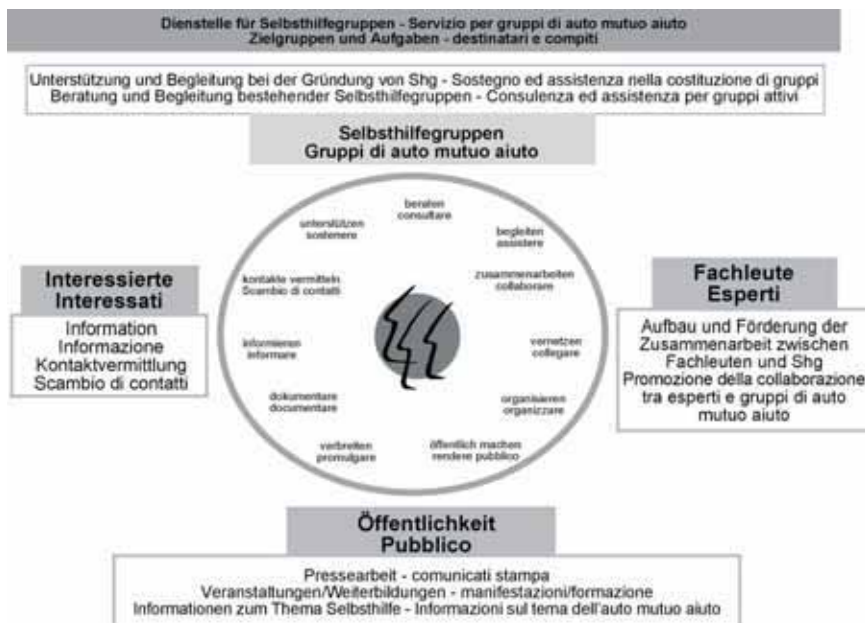


Grafico 1: Destinatari e compiti del Servizio di auto mutuo aiuto

Innanzitutto desideriamo fornirvi, a titolo di orientamento, una breve panoramica sulla realtà dell'auto mutuo aiuto in Alto-Adige: che gruppi esistono, in che ambito operano e come sono distribuiti nelle singole Comunità comprensoriali.

Successivamente, nella seconda parte, arriviamo alla presentazione vera e propria dei risultati del nostro sondaggio, ovvero con quali esperti e quali servizi lavorano i gruppi di auto mutuo aiuto, il loro grado di soddisfazione in merito di questa collaborazione e con quali altri esperti e servizi desiderano lavorare in futuro. Infine, vi illustreremo le forme di collaborazione già in atto e quelle che si auspicano per il futuro.

Come potete sicuramente immaginare, si tratta di una quantità enorme di dati che però ci sono apparsi tutti estremamente utili ed interessanti, tanto che abbiamo deciso di tralasciarne solo pochi nel corso di questa presentazione.

1. Illustrazione della realtà altoatesina dell'auto mutuo aiuto

Come promesso, iniziamo ora con la prima, parte illustrando la realtà dell'auto mutuo aiuto in Alto Adige:

1.1 Distribuzione dei gruppi di auto mutuo aiuto per ambiti di competenza

Attualmente in Alto-Adige esistono 200 gruppi di auto mutuo aiuto, così suddivisi:

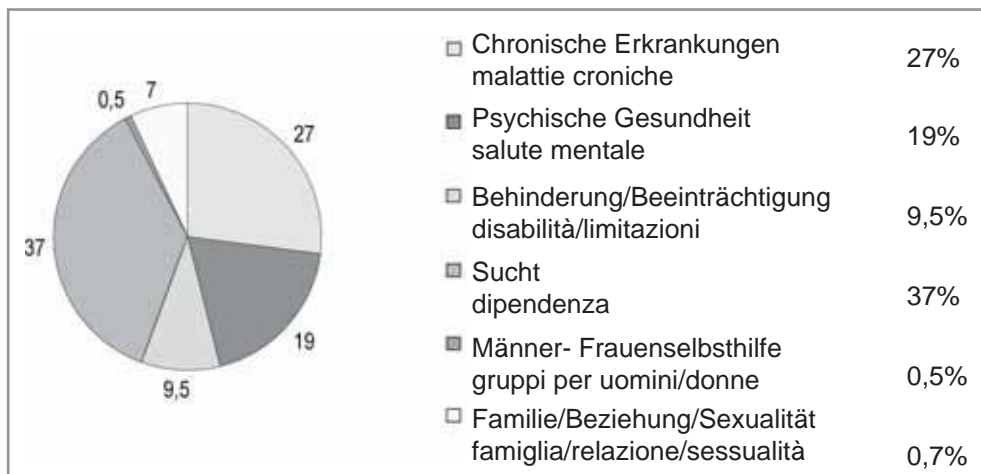


Grafico 2: Distribuzione dei gruppi di auto mutuo aiuto suddivisi per ambito di competenza (04.10.2005)

Il settore più ampio, in cui si registra il 37% di tutti i gruppi di auto mutuo aiuto, è quello delle dipendenze (per esempio alcol, disturbi alimentari, gruppi di familiari). Con più di un quarto segue poi il comparto delle malattie croniche, come ad esempio il Parkinson, il cancro ed i gruppi per i familiari che seguono gli ammalati.

Quasi un quinto dei gruppi di auto mutuo aiuto si dedica alla salute psichica. Lavorano sui temi della paura, della depressione e del lutto e, anche in questo caso, si trovano gruppi di familiari.

Circa il 10% si occupa delle disabilità e delle limitazioni con gruppi che lavorano sui temi delle disabilità fisiche, come ad esempio il balbettio, e gruppi di familiari per i genitori con figli disabili.

L'ambito familiare e relazionale comprende il 7% dei gruppi di auto mutuo aiuto e si dedica a temi quali le separazioni, i divorzi, l'adozione ed i problemi educativi.

1.2 Distribuzione dei gruppi di auto mutuo aiuto nelle singole Comunità comprensoriali

Si procede ora ad un'analisi della distribuzione dei gruppi di auto mutuo aiuto nelle singole Comunità comprensoriali:

Il numero dei gruppi di auto mutuo aiuto è calcolato in base a unità di 10.000 abitanti e, tra parentesi, è riportato il numero assoluto dei gruppi di auto mutuo aiuto.

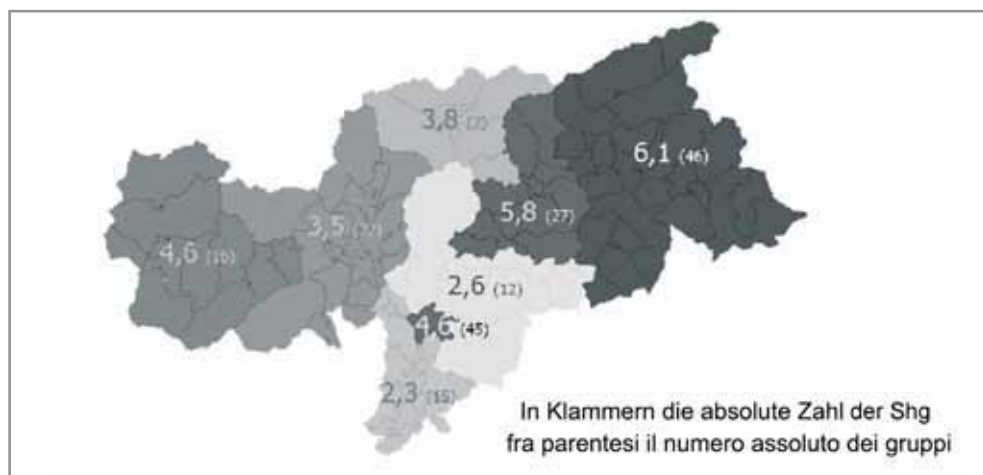


Grafico 3: Numero di gruppi di auto mutuo aiuto per Comunità comprensoriali per unità di 10.000 abitanti (04.10.2005)

Val Pusteria: 6,1 gruppi di auto mutuo aiuto per ogni 10.000 abitanti

Valle d'Isarco: 5,8 gruppi di auto mutuo aiuto per ogni 10.000 abitanti

Bolzano e Val Venosta: 4,6 gruppi di auto mutuo aiuto per ogni 10.000 abitanti

Alta Val d'Isarco: 3,8 gruppi di auto mutuo aiuto per 10.000 abitanti

Burgraviato: 3,5 gruppi di auto mutuo aiuto per 10.000 abitanti

Salto-Sciliar: 2,6 gruppi di auto mutuo aiuto per 10.000 abitanti

Oltradige-Bassa Atesina: 2,3 gruppi di auto mutuo aiuto per 10.000 abitanti

(Salto-Sciliar e Oltradige-Bassa Atesina perdono punti a causa di Bolzano, poiché la città si trova in una posizione molto centrale)

1.3 Luogo degli incontri dei gruppi di auto mutuo aiuto

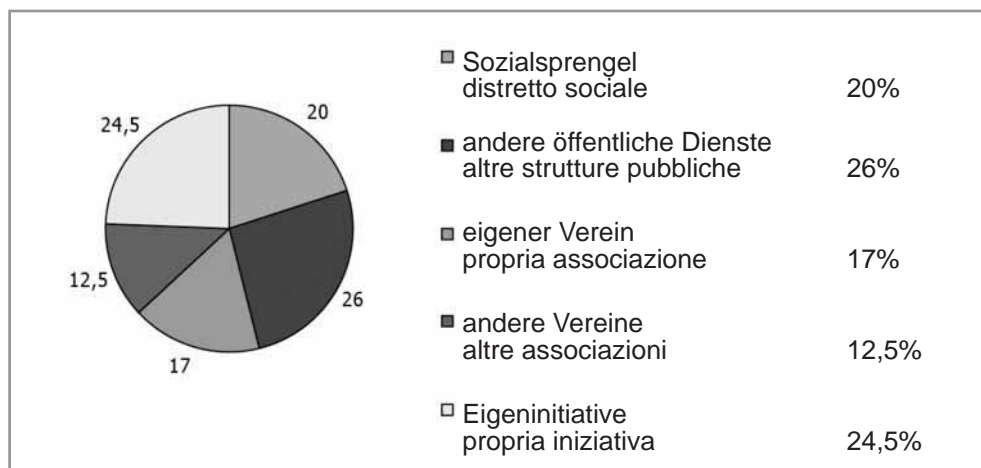


Grafico 4: Luogo degli incontri dei gruppi di auto mutuo aiuto (04.10.2005)

Come si può vedere dal grafico, circa la metà dei gruppi di auto mutuo aiuto si incontra presso la sede di servizi o enti pubblici, circa un terzo in locali di associazioni ed un quarto di essi in altre sedi (talvolta dietro versamento di un corrispettivo).

2. Sondaggio sulla collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con esperti e servizi altoatesini

Il sondaggio si è svolto su un numero complessivo di 74 gruppi di auto mutuo aiuto in forma di interviste personali o telefoniche con gli interlocutori dei gruppi di auto mutuo aiuto. Il sondaggio si è svolto nel periodo compreso tra giugno e settembre 2005.

Desideriamo sottolineare che i risultati del sondaggio non sono rappresentativi, poiché esso non è stato condotto su tutti i gruppi altoatesini di auto mutuo aiuto, ma sul 37% complessivo di quelli a noi noti. I risultati sono comunque molto significativi e possono fornire una buona idea del quadro generale.

2.1. Descrizione dei campioni

• Anni di vita del gruppo di auto mutuo aiuto	
0 - 1:	12%
1 - 5:	22%
5 - 10:	24%
>10:	42%
• Numero dei partecipanti	
0 - 5:	15%
6 - 10:	50%
11 - 15:	23%
>15:	12%
• Direzione	
interessati	63%
esperto/volontario	37%
• Sostegno economico	
sì:	59%
no:	41%
• Collegamenti del gruppo di auto mutuo aiuto	
nessuno:	23%
associazione:	66%
Serv. pubblico:	11%
• Partecipanti	
interessati	57%
familiari	26%
misto	17%

2.2 Importanza della collaborazione con gli esperti ed i servizi per i gruppi di auto mutuo aiuto

Ritorniamo ora al primo punto, ovvero all'importanza della collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con gli esperti ed i servizi.

Abbiamo chiesto ai gruppi di auto mutuo aiuto quanto importante sia per loro in questo momento, la collaborazione con gli esperti ed i servizi, e quanto lo sarà in futuro. I grafici distinguono sempre tra la situazione attuale e quella futura e le risposte affermative sono sempre contrassegnate in blu, mentre quelle negative e non rilevate rispettivamente in bianco ed in giallo.

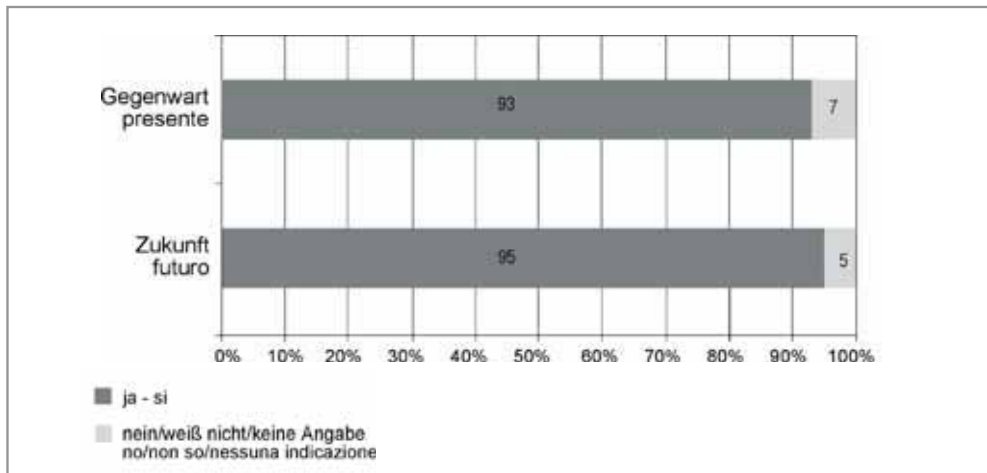


Grafico 5: Importanza della collaborazione per i gruppi di auto mutuo aiuto

Come si può vedere dal grafico, attualmente il 93% dei 74 gruppi interrogati ritiene che la collaborazione sia importante e la percentuale che la considera come tale per il futuro sale al 95%.

Questo grande interesse alla collaborazione, rivolto sia al presente che al futuro, funge sicuramente da base per tutte le domande successive e dimostra l'enorme importanza della cooperazione per quasi tutti i gruppi di auto mutuo aiuto.

2.3 Illustrazione della collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con vari esperti e servizi

Passiamo ora ad illustrare la collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con vari esperti e servizi.

Si vede rappresentata la collaborazione attualmente in atto e quella auspicata per il futuro e, per i gruppi che stanno già collaborando, è stato rilevato anche il grado di soddisfazione nei confronti dell'attuale situazione.

2.3.1 Collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con gli ospedali

Nell'ambito della collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con gli ospedali, emerge il quadro sotto riportato:

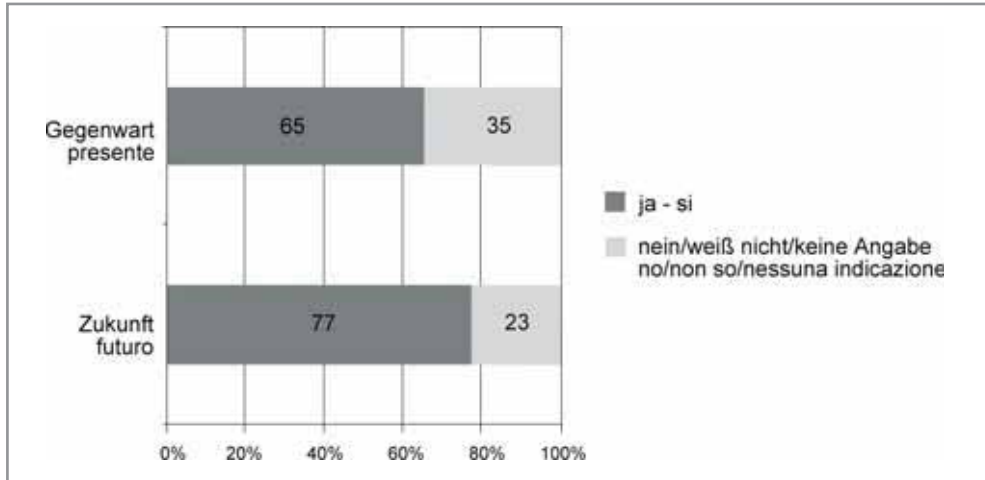


Grafico 6: Collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con gli ospedali

Circa 2/3 dei 74 gruppi di auto mutuo aiuto intervistati collaborano già con strutture ospedaliere e i 3/4 desiderano farlo in futuro.

Questa cifra così elevata è dovuta al fatto che un ospedale possiede numerosi reparti e tratta quindi anche una vasta gamma di patologie, a partire dalle malattie croniche fino ai problemi legati alle dipendenze. Questi sono sicuramente due settori che hanno già anni di lavoro alle spalle ed è quindi probabilmente per questo che, nel corso del tempo, si è consolidata una certa collaborazione.

Come già accennato, nel sondaggio si è rilevato anche il grado di soddisfazione che i gruppi di auto mutuo aiuto hanno dimostrato nei confronti delle collaborazioni che già intrattengono.

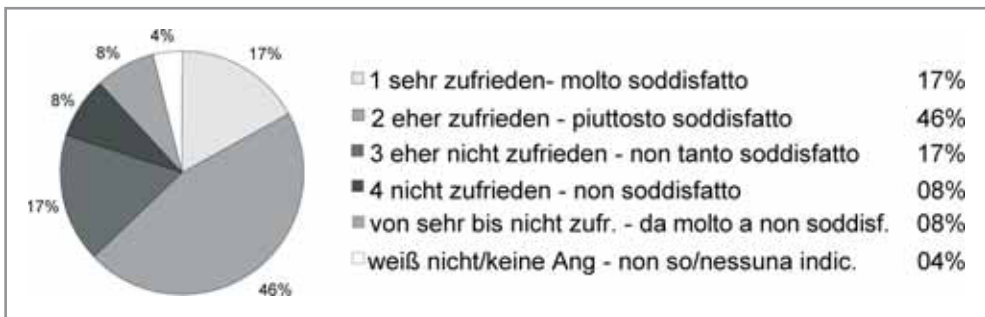


Grafico 7: Soddisfazione dei gruppi di auto mutuo aiuto nei confronti della collaborazione con gli ospedali

In questo caso era data la possibilità di scegliere tra molto, piuttosto, non tanto e non soddisfatto; ciascuna opzione è contrassegnata separatamente con ombreggiature di color blu che sfumano dai toni più scuri a quelli più chiari. Più chiaro è il blu, maggiore è il grado di soddisfazione dimostrato dai gruppi di auto mutuo aiuto nei confronti della collaborazione.

In alcuni casi i gruppi di auto mutuo aiuto non sono stati in grado di dare una risposta, ritenendo che il grado di soddisfazione nei confronti delle collaborazioni dipendesse molto dalle singole persone, dai luoghi, ovvero – nei casi degli ospedali - anche dai singoli reparti. Questi risultati sono contrassegnati in colore grigio e comprendono appunto le opzioni comprese tra molto e non soddisfatto.

Il bianco indica i casi in cui la risposta è stata “non so” oppure l’assenza di informazioni.

Se guardiamo all’attuale grado di soddisfazione dei gruppi di auto mutuo aiuto nei confronti delle collaborazioni con gli ospedali, osserviamo che dei 48 gruppi che già collaborano quasi 2/3 si sono espressi con molto e piuttosto soddisfatti; un quinto scarso non è tanto soddisfatto, un 8% non è soddisfatto e un altro 8% è compreso tra molto e non soddisfatto.

2.3.2 Collaborazione dei gruppi con i distretti sanitari

Il quadro che si presenta nell’ambito della collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con i distretti sanitari è leggermente diverso:

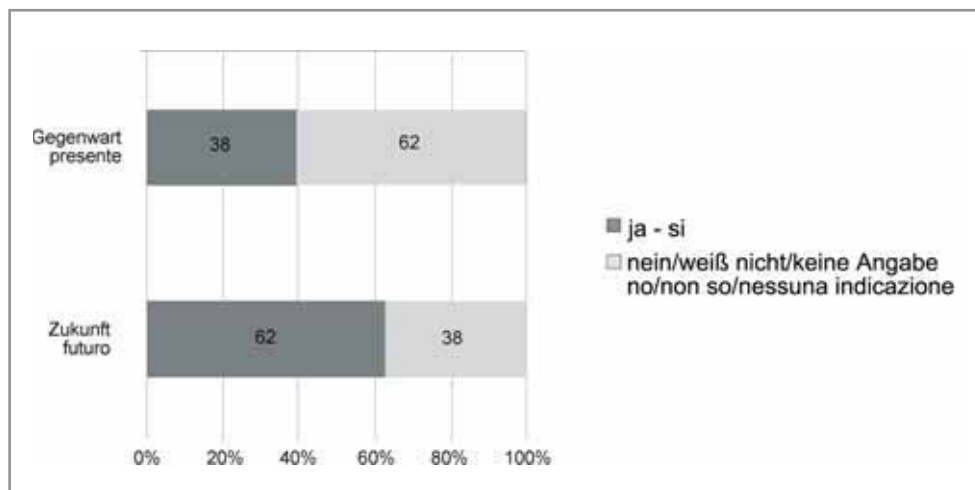


Grafico 8: Collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con i distretti sanitari

Il 38% dei 74 gruppi di auto mutuo aiuto interrogati collabora già con alcuni distretti sanitari e la percentuale che desidera farlo in futuro è pari al 62%.

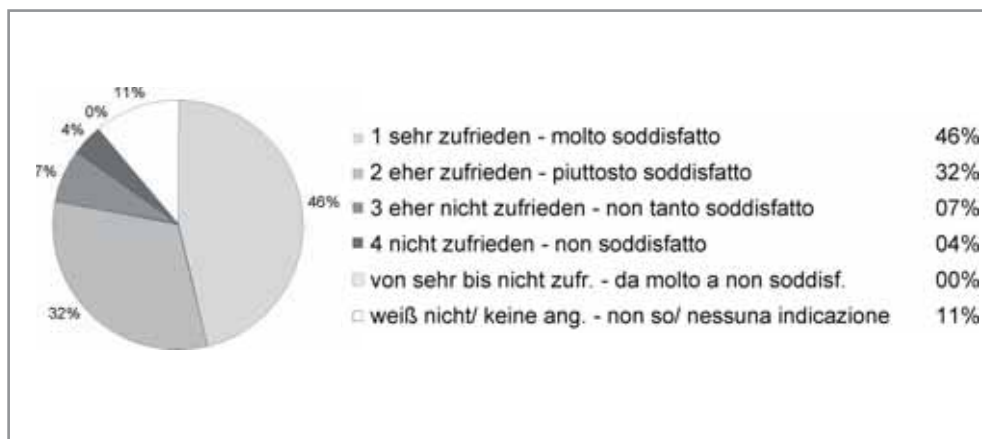


Grafico 9: Soddisfazione dei gruppi di auto mutuo aiuto nei confronti della collaborazione con i distretti sanitari

Dei 28 gruppi di auto mutuo aiuto che già collaborano con i distretti sanitari, oltre 3/4 si dichiarano da molto a piuttosto soddisfatti della collaborazione. Solo il 7% non è troppo soddisfatto ed il 4% va da molto a non soddisfatto.

2.3.3 Collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con i distretti sociali

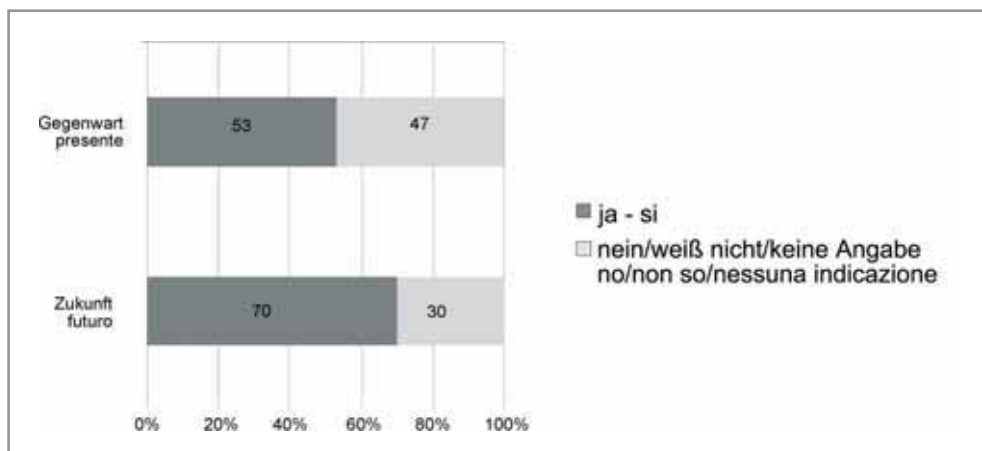


Grafico 10: Collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con i distretti sociali

Guardando alla collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con i distretti sociali si osserva che attualmente oltre la metà dei 74 gruppi di auto mutuo aiuto intervistati collabora già con i distretti sociali e circa i 3/4 di essi desiderano farlo in futuro.

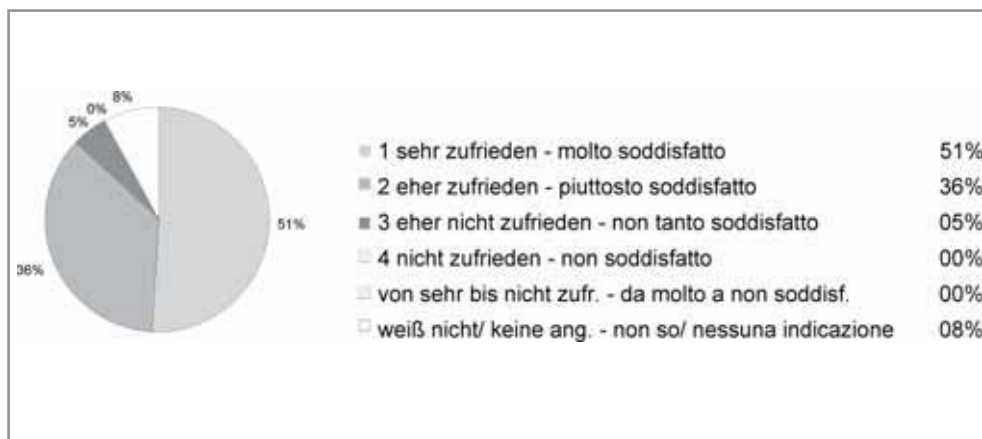


Grafico 11: Soddisfazione dei gruppi di auto mutuo aiuto nei confronti della collaborazione con i distretti sociali

Il grado di soddisfazione nei confronti della collaborazione è straordinario: oltre la metà dei 39 gruppi di auto mutuo aiuto che già collaborano con i distretti sociali è molto soddisfatta e più di un terzo è piuttosto soddisfatta. Complessivamente, quindi, 7/8 sono da molto a piuttosto soddisfatti e solo il 5% non è tanto soddisfatto.

Questo elevato grado di soddisfazione, sia presso i distretti sanitari, sia soprattutto presso i distretti sociali, potrebbe essere dovuto al fatto che i distretti, in base alla delibera della Giunta provinciale n. 465 del 21.02.2000, mettono gratuitamente a disposizione dei gruppi di auto mutuo le sale per gli incontri e ciò rappresenta senz'altro un grande aiuto per i gruppi di auto mutuo aiuto.

Spesso i distretti sono anche gli interlocutori diretti dei gruppi di auto mutuo aiuto sul posto e ne sostengono l'operato: questo sostegno va dall'aiuto di tipo organizzativo, ad esempio dando loro la possibilità di fare fotocopie gratuitamente, fino all'accompagnamento in fase di avvio da parte del personale del distretto.

In quest'ambito, nel corso degli anni, alcuni distretti dell'Alto-Adige hanno sviluppato delle forme di collaborazione ragguardevoli che i gruppi di auto mutuo aiuto sanno apprezzare, come dimostra - ad esempio - l'alto grado di soddisfazione che hanno espresso nel corso del sondaggio.

2.3.4 Collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con i servizi psicologici

Il quadro che si presenta nell'ambito della collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con i servizi psicologici è leggermente diverso:

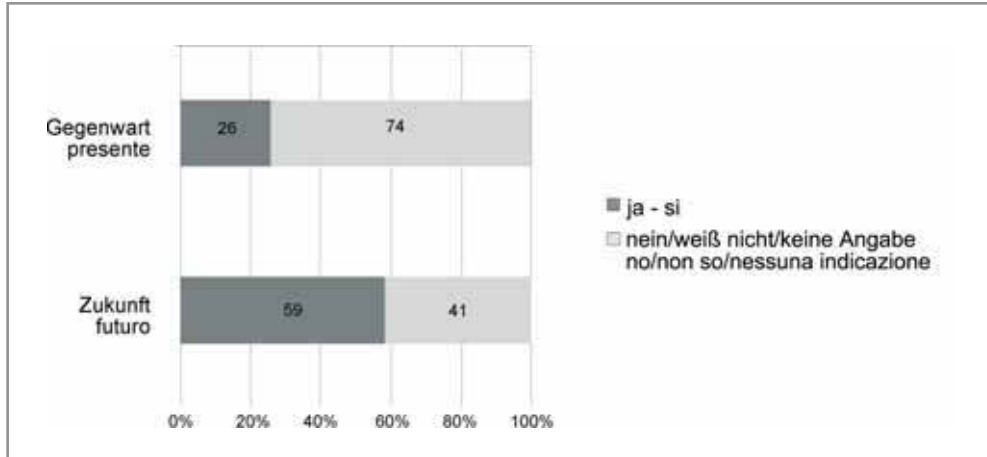


Grafico 12: Collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con i servizi psicologici

Solo 1/4 dei 74 gruppi di auto mutuo aiuto intervistati collabora già con i servizi psicologici, mentre quasi il 60% desidera farlo in futuro.

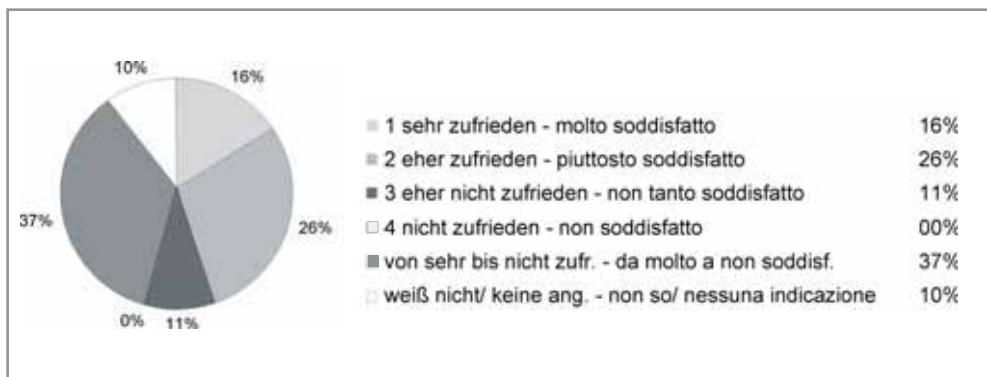


Grafico 13: Grado di soddisfazione dei gruppi di auto mutuo aiuto nei confronti della collaborazione con i servizi psicologici

Il 42% dei 19 gruppi di auto mutuo aiuto che già collabora con i servizi psicologici ha dichiarato di essere molto o piuttosto soddisfatto della collaborazione e l'11% non tanto. Per il 37% il grado di soddisfazione varia fortemente e dipende dai diversi luoghi, ovvero dai singoli psicologi.

2.3.5 Collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con i centri di salute mentale (CSM)

Nel caso dei centri salute mentale il quadro che si presenta relativamente alla frequenza delle collaborazioni è simile:

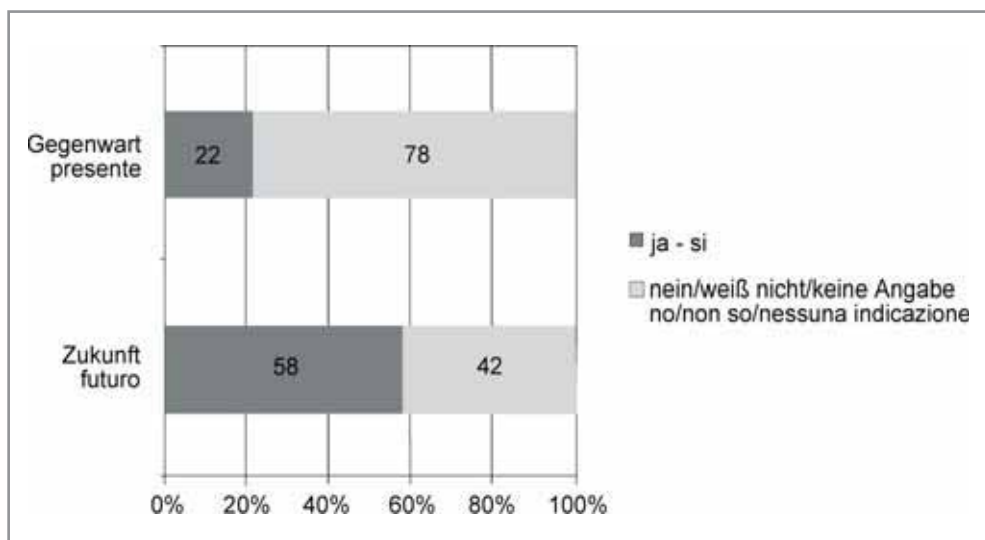


Grafico 14: Collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con i centri di salute mentale

Circa 1/4 dei 74 gruppi di auto mutuo aiuto intervistati collabora già con i centri di salute mentale e, anche qui, quasi il 60% desidera farlo in futuro.

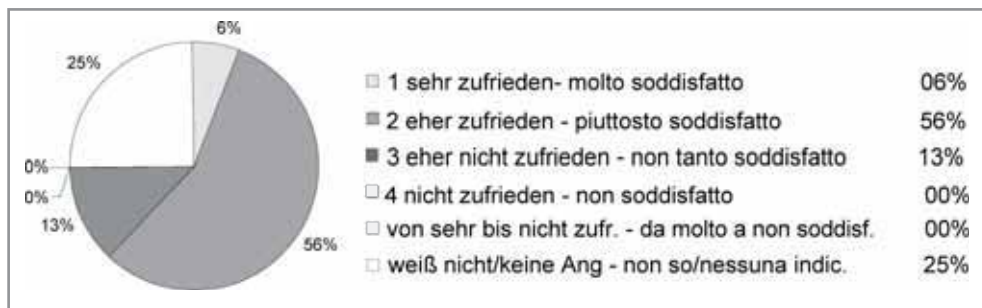


Grafico 15: Grado di soddisfazione dei gruppi di auto mutuo aiuto nei confronti della collaborazione con i centri di salute mentale

Per quanto riguarda il grado di soddisfazione si nota che, complessivamente, il 62% dei 16 gruppi che già collabora è molto o piuttosto soddisfatto della collaborazione in atto con i centri per la salute mentale ed il 13% non tanto.

2.3.6 Collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con i consultori familiari

Anche per i consultori il quadro che si presenta relativamente alla frequenza delle collaborazioni è quasi identico:

Circa 1/4 dei 74 gruppi di auto mutuo aiuto intervistati collabora già con i consultori familiari e, anche qui, oltre il 60% desidera farlo in futuro.

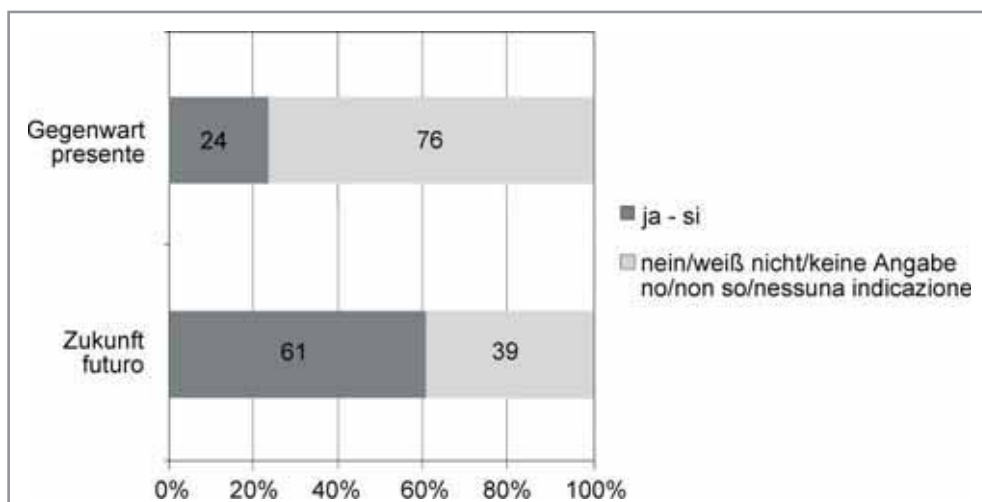


Grafico 16: Collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con i consultori familiari

Il forte incremento della richiesta di collaborare con i servizi psicologici, i centri di salute mentale ed i consultori familiari potrebbe forse derivare dal fatto che negli ultimi anni, nell'ambito della salute mentale, è sorto un numero sempre maggiore di gruppi di auto mutuo aiuto e, in questo settore, molto rimane ancora da fare. Inoltre, i gruppi che operano con altre problematiche, come ad esempio le malattie croniche, riconoscono sempre di più l'importanza di considerare anche gli aspetti psico-sociali, l'ambiente e la situazione familiare della persona interessata, ovvero dei familiari. Da questo punto di vista, i gruppi di auto mutuo aiuto riconoscono l'importanza di avere come partner persone esperte e competenti.

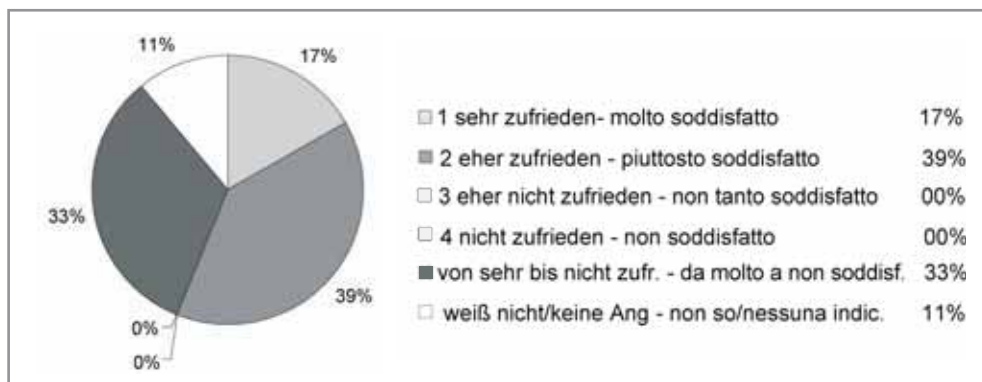


Grafico 17: Grado di soddisfazione dei gruppi di auto mutuo aiuto nei confronti della collaborazione con i consultori familiari

Per quanto riguarda l'attuale collaborazione con i consultori familiari, risulta che il 56% complessivo dei 18 gruppi di auto mutuo aiuto che già collaborano è molto o piuttosto soddisfatto. Esattamente 1/3 di loro non è in grado di esprimere una valutazione e ritiene che il grado di soddisfazione dipenda fortemente dalle singole persone e dai luoghi.

2.3.7 Collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con i servizi per le dipendenze

Nell'ambito dei servizi per le dipendenze risulta che, attualmente, 1/3 dei 74 gruppi di auto mutuo aiuto intervistati collaborano con detti servizi e, in futuro, circa la metà desidera farlo.

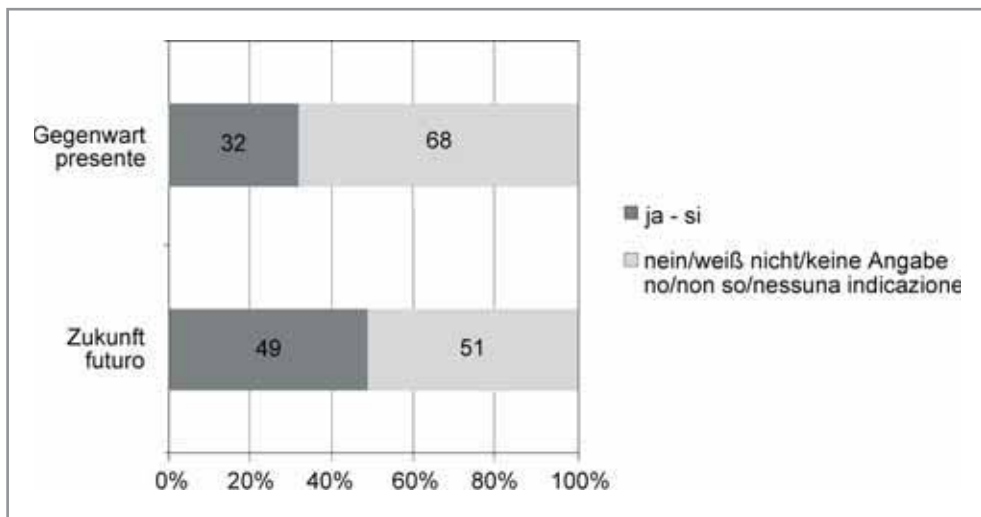


Grafico 18: Collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con i servizi per le dipendenze

Il grado di soddisfazione dei 24 gruppi di auto mutuo aiuto che già collaborano con i servizi per le dipendenze è, come nel caso dei distretti, molto elevato: 2/3 sono molto soddisfatti e un altro 13% è piuttosto soddisfatto. Complessivamente, quindi, oltre 3/4 dei gruppi sono molto o piuttosto soddisfatti. Il 13% non è molto soddisfatto, mentre per l'8% il grado di soddisfazione varia da molto a non soddisfatto in base alle persone e ai luoghi.

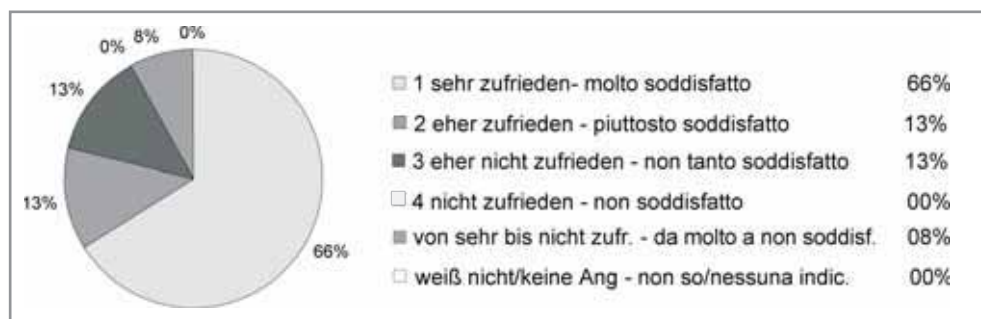


Grafico 19: Grado di soddisfazione dei gruppi di auto mutuo aiuto nei confronti della collaborazione con i servizi per le dipendenze

Questo elevato grado di soddisfazione potrebbe essere attribuibile alla collaborazione di lunga data, nel corso della quale è stata trovata una modalità di lavoro costruttiva.

2.3.8 Collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con i medici di base

Dal sondaggio sulla collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con i medici di base è emerso che essa interessa attualmente il 57% dei 74 gruppi di auto mutuo aiuto intervistati e che, in futuro, è auspicata da circa 3/4 di essi.

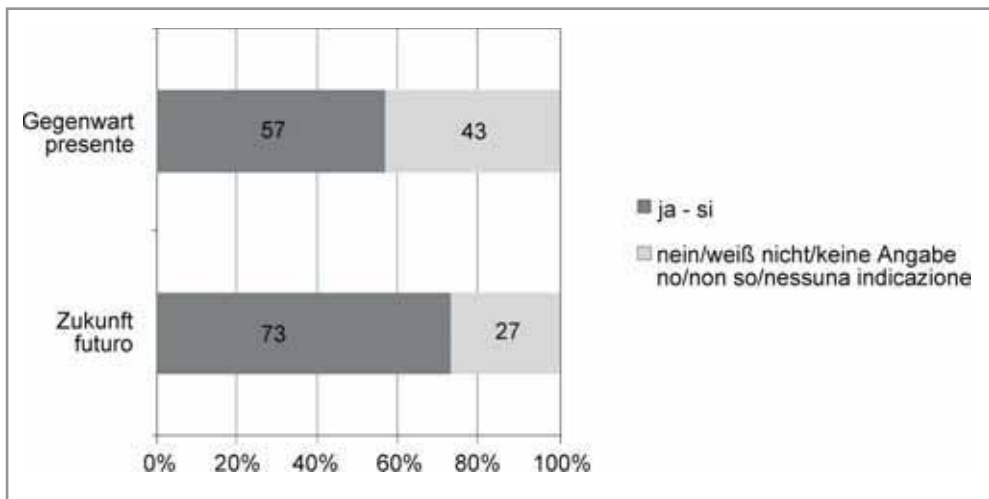


Grafico 20: Collaborazione dei gruppi di auto mutuo aiuto con i medici di base

Queste cifre così elevate sono dovute al fatto che i medici di base rappresentano spesso il primo punto di riferimento dei diretti interessati e dei loro familiari. Da questo punto di vista, secondo i gruppi di auto mutuo, i medici di base assumono un ruolo chiave.

Il grado di soddisfazione dei gruppi di auto mutuo aiuto nei confronti della collaborazione in atto con i medici di base non è particolarmente elevato:

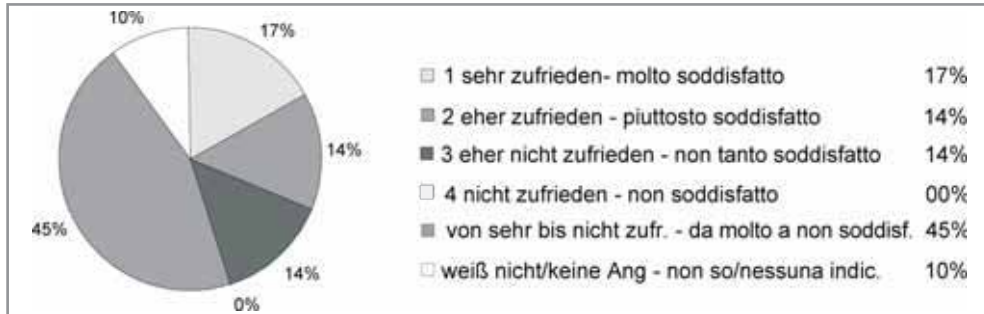


Grafico 21: Grado di soddisfazione dei gruppi di auto mutuo aiuto nei confronti della collaborazione con i medici di base

Circa 1/3 dei 42 gruppi di auto mutuo aiuto che già collaborano con i medici di base è molto o piuttosto soddisfatto, il 14% non è molto soddisfatto e quasi la metà di essi dichiara che il grado di soddisfazione varia da molto a non soddisfatto e dipende fortemente dalle singole persone/dal singolo medico.

Proprio grazie al ruolo chiave dei medici di base in quanto primo punto di riferimento per gli interessati, sarebbe importante che in futuro si migliorasse la qualità della collaborazione tra i gruppi ed i medici di base.

Dopo questa illustrazione, sicuramente molto dettagliata, ma – come pensiamo – anche interessante, delle collaborazioni in atto o auspicate con vari esperti e servizi, passiamo ora ad analizzare le forme di collaborazione già esistenti e quelle auspicate per il futuro.

2.4 Illustrazione delle forme di collaborazione già esistenti e di quelle auspiccate per il futuro

Come abbiamo già visto, il quadro che emerge dal sondaggio è molto incoraggiante.

I gruppi di auto mutuo aiuto intervistati hanno sviluppato già molte forme di collaborazione con il personale specializzato ed i servizi socio-sanitari.

Il 93% collabora già ed il 95% dei 74 gruppi intervistati si dichiara molto disponibile a farlo anche in futuro.

I vari gruppi di auto mutuo aiuto presi in esame sono stati poi intervistati anche in merito alle forme di collaborazione che intrattengono attualmente con gli specialisti ed alle forme ed ai contenuti che auspicano per il futuro.

2.4.1 L'esposizione di materiale informativo sui gruppi di auto mutuo aiuto

Finora l'80% dei 74 gruppi di auto mutuo aiuto intervistati ha realizzato del materiale informativo sul proprio gruppo, da distribuire presso i vari servizi socio-sanitari.

Secondo i gruppi, l'importanza di questo genere di attività informativa è destinata ad aumentare (ca. 90%).

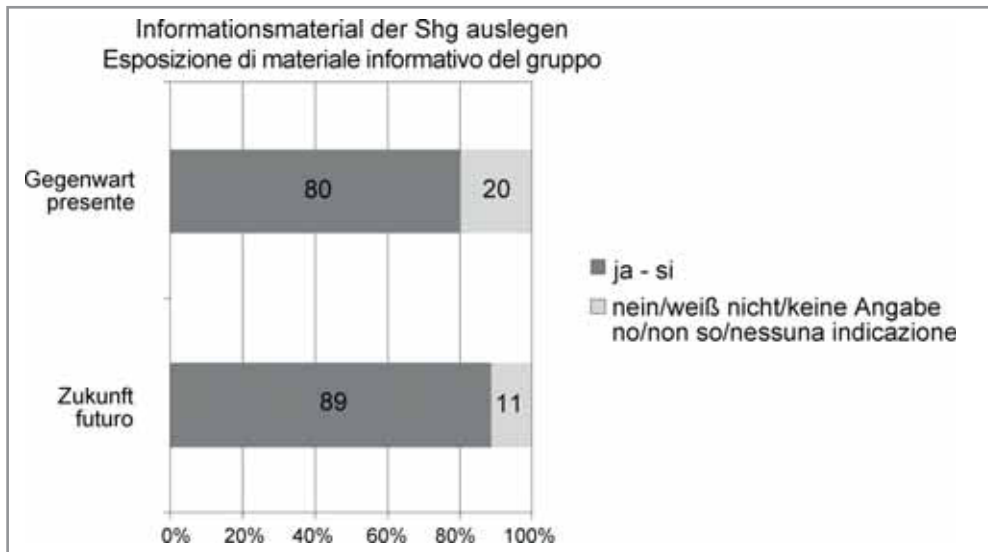


Grafico 22: Esposizione del materiale informativo del gruppo

L'opuscolo che il Servizio per gruppi di auto mutuo aiuto si preoccupa di realizzare, aggiornare periodicamente ed inviare ai servizi, riportando l'elenco e l'indirizzo di tutti i gruppi di auto mutuo aiuto che operano in Alto-Adige, è considerato come un prezioso contributo all'attività informativa.

2.4.2 Le attività di informazione sui gruppi di auto mutuo aiuto – Motivare i pazienti, ovvero gli assistiti a partecipare ad un gruppo di auto mutuo aiuto

Attualmente, dei 74 gruppi di auto mutuo aiuto intervistati, il 36% ritiene che gli esperti informino i loro assistiti ed i loro pazienti sull'operato dei gruppi, distribuiscano loro il materiale informativo in modo mirato e che li invitino a partecipare ad un gruppo. Più dell' 80% dei gruppi di auto mutuo aiuto desidera che in futuro i medici specialistici informino in modo mirato i loro assistiti sulle attività dei gruppi e li invitino a partecipare agli incontri.

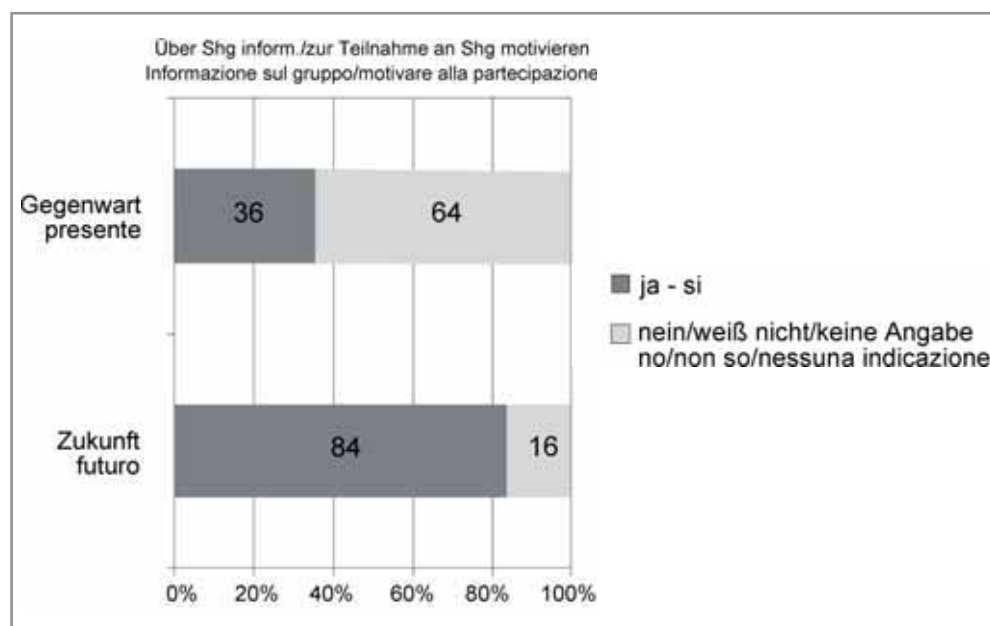


Grafico 23: Le informazioni sui gruppi di auto mutuo aiuto /favorire la partecipazione agli incontri

L'esperienza ha dimostrato che la maggior parte degli interessati ha bisogno di sostegno e di incoraggiamento per iscriversi ad un gruppo di auto mutuo aiuto. Naturalmente ciò presuppone anche che gli esperti siano informati e che vengano sensibilizzati in merito alle specifiche attività, alle modalità di lavoro dei gruppi, nonché sugli effetti che ne conseguono. In futuro i gruppi desiderano impegnarsi ancora di più per ottenere la collaborazione degli esperti e prevedono per questo motivo una maggiore attività di informazione, di sensibilizzazione e di pubbliche relazioni; a tal fine desiderano fare ampiamente affidamento sul sostegno e sulla funzione catalizzatrice dei centri di auto mutuo aiuto (60 nominativi presenti).

2.4.3 Promuovere l'istituzione di gruppi di auto mutuo aiuto

Il 46% dei 74 gruppi intervistati dichiara di essere stato coadiuvato da esperti nella fase di avvio dei gruppi. Circa il 60% ritiene che le misure di incentivazione in tal senso siano valide anche per il futuro.

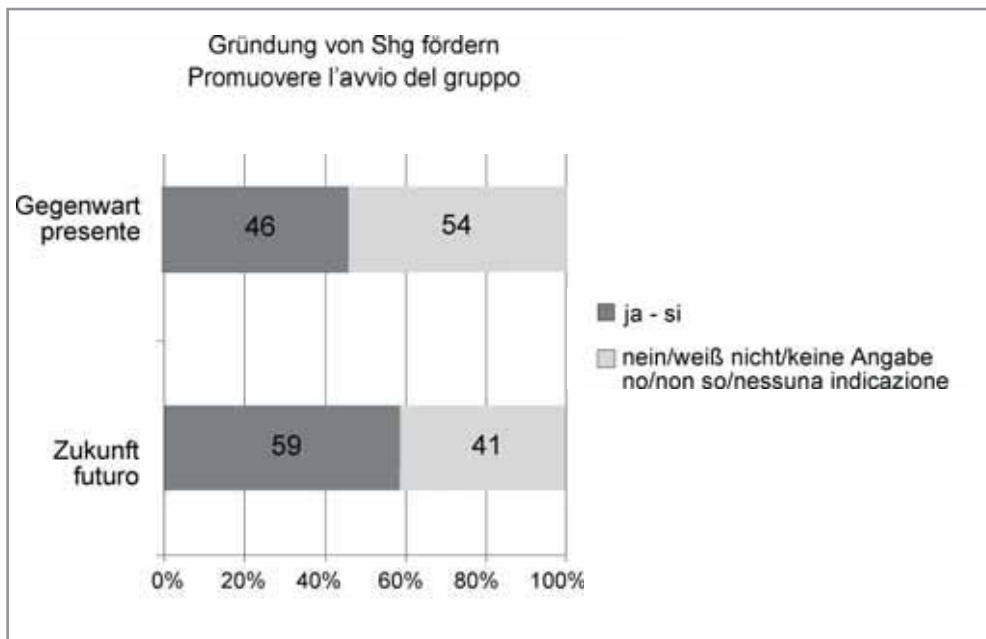


Grafico 24: Promuovere l'avvio dei gruppi di auto mutuo

Nella fase di avvio il sostegno e gli incentivi possono assumere molteplici forme. Possono consistere nel mettere gratuitamente a disposizione una sala per gli incontri, nel sostenere l'attività di pubbliche relazioni e la ricerca di partecipanti, l'organizzazione e la strutturazione del primo incontro o l'aiuto nella ricerca di una forma consona di accompagnamento nella fase di avvio. Da più parti si sottolinea che l'accompagnamento iniziale dei gruppi da parte di esperti dovrebbe essere limitato nel tempo, fino al momento in cui il gruppo stesso o un suo membro possa e voglia assumersi il compito di "accompagnatore", inteso nel senso di moderatore.

2.4.4 Consulenza specialistica ai gruppi di auto mutuo aiuto

Attualmente, circa la metà dei 74 gruppi di auto mutuo aiuto intervistati riceve consulenze da parte di esperti. Queste riguardano temi che spaziano dalle questioni mediche specialistiche alle situazioni particolari all'interno del gruppo.

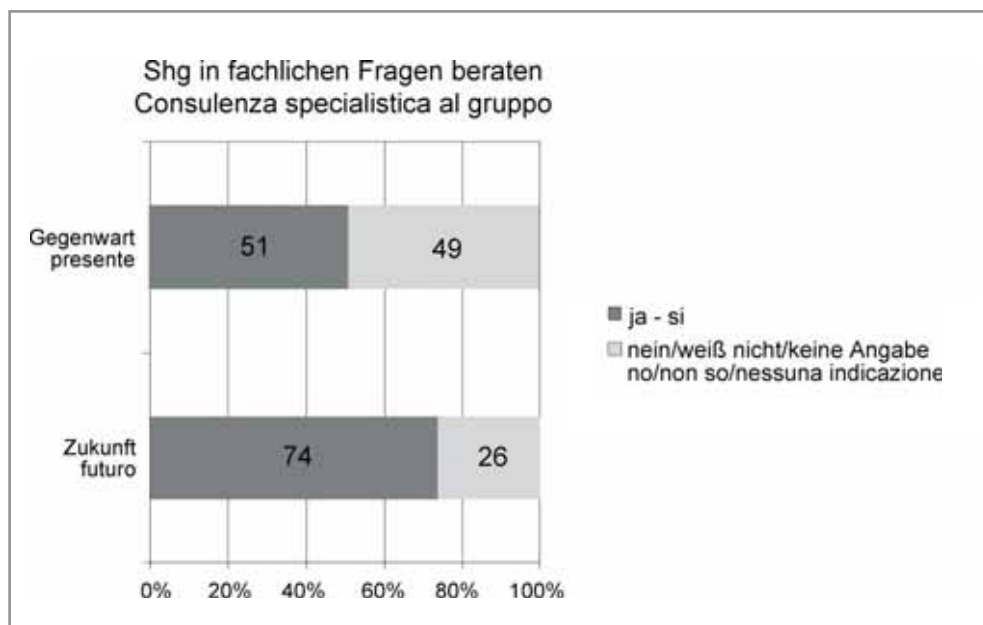


Grafico 25: Consulenza specialistica ai gruppi di auto mutuo aiuto

Le richieste per ricevere questo tipo di consulenze in futuro si sono moltiplicate e a desiderarle sono 3/4 dei gruppi di auto mutuo aiuto intervistati. In molti casi è stato sottolineato come questo valga “nei casi di bisogno”, ma non sempre. La consulenza non deve inoltre compromettere il principio di responsabilità del gruppo. Da questo punto di vista è necessario un nuovo patto per il lavoro che non abbia più niente a che fare con un rapporto di dipendenza terapeutica, educativa o „assistenziale“. Lo scambio tra interessati deve continuare ad essere prioritario. Michael Lukas Moeller ha espresso benissimo questa idea con la formula non “consulenza a”, ma “consulenza con”. Con ciò si intendono anche le consulenze offerte dal Servizio per gruppi di auto mutuo aiuto (o da altre strutture simili), come ad esempio le “forme di accompagnamento alla pratica - ovvero le intervizioni“, in cui i gruppi di auto mutuo aiuto praticano consulenze e scambiano le proprie esperienze con altri gruppi, con consulenti di gruppi ed esperti su specifici problemi che si trovano ad affrontare.

2.4.5 Aiuto nella ricerca di relatori specializzati

Attualmente il 34% dei 74 gruppi di auto mutuo aiuto intervistati si rivolge ad esperti per essere aiutato nella ricerca di relatori specializzati ed adeguati. In futuro quasi la metà dei gruppi intervistati desidera avere questo tipo di sostegno.

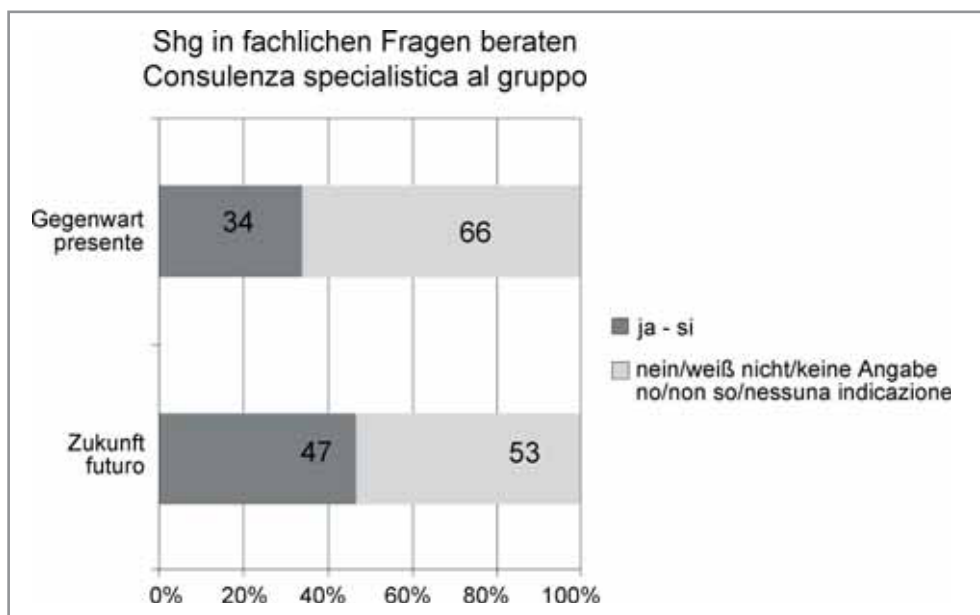


Grafico 26: Sostenere i gruppi di auto mutuo aiuto nella ricerca di relatori

Si tratta di misure di sostegno e di promozione di cui i gruppi di auto mutuo aiuto possono servirsi, anche a più riprese, se lo desiderano, attraverso il Servizio per gruppi di auto mutuo aiuto (promozione, sostegno in fase di avvio e di consolidamento, consulenze sulle diverse situazioni dei gruppi, ricerca di relatori).

2.4.6 Gli esperti tengono conferenze presso gruppi di auto mutuo aiuto?

Il 46% dei 74 gruppi intervistati invita relatori per conferenze su temi specialistici e circa il 60% desidera che, in futuro, i gruppi siano formati e informati nell'ambito di conferenze tenute da esperti.

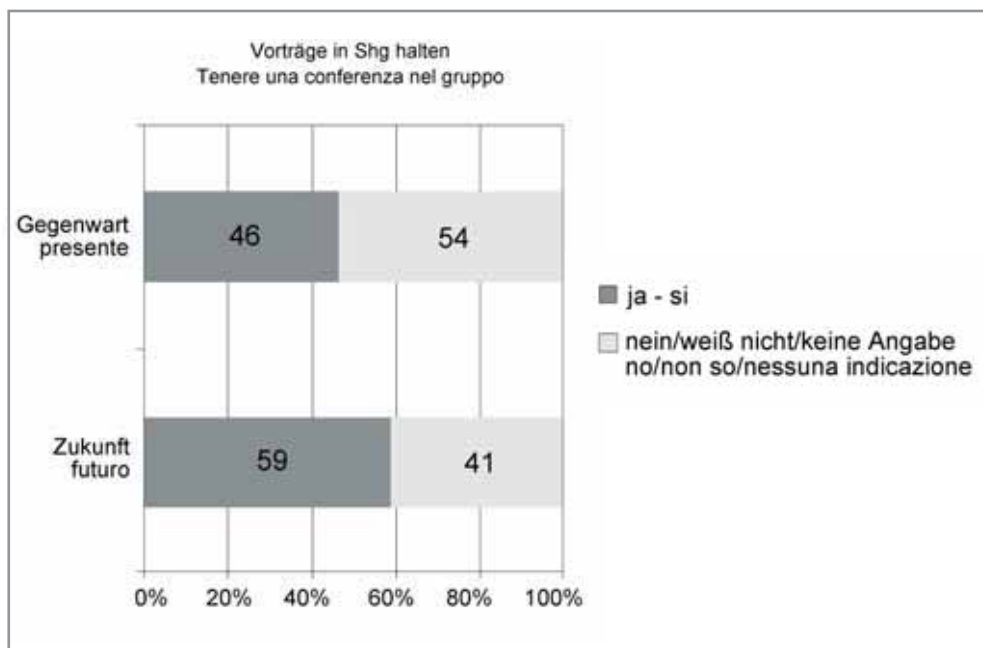


Grafico 27: Tenere conferenze presso i gruppi di auto mutuo aiuto

È stato ripetutamente sottolineato che le esigenze vengono determinate dal gruppo. Un eccesso di relazioni fa temere a molti che il ripetersi di manifestazioni informative provochi una riduzione della responsabilità e dell'autonomia dei partecipanti, nonché una limitazione allo scambio reciproco tra interessati.

2.4.7 Integrare le conoscenze/esperienze dei gruppi di auto mutuo aiuto nei corsi di aggiornamento per i professionisti socio-sanitari ed i servizi, collaborazione a manifestazioni per la prevenzione (ad esempio le settimane della salute)

Grazie all'esperienza maturata da parte degli interessati, il 39% dei gruppi di auto mutuo aiuto è oppure è stato coinvolto in specifici aggiornamenti e desidera continuare a farlo ancor di più anche in futuro (80%).

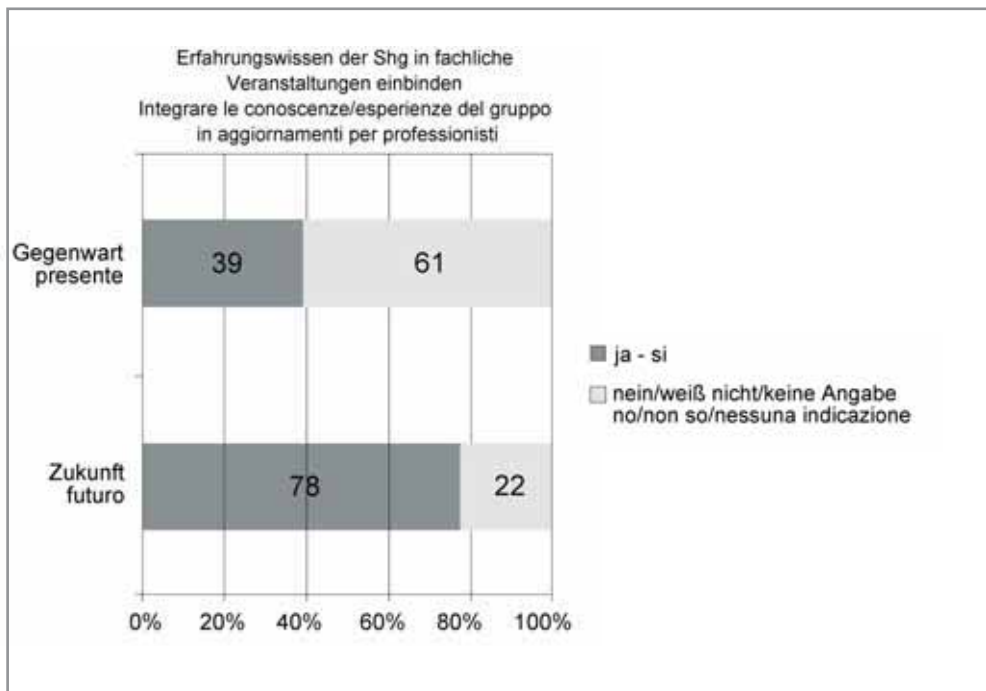


Grafico 28: Integrare l'esperienza dei gruppi di auto mutuo aiuto in specifici aggiornamenti.

Per i gruppi di auto mutuo aiuto questa integrazione rappresenta una forma di collaborazione estremamente preziosa, si sentono riconosciuti come partner di pari valore; in questa forma di collaborazione emerge con forza il riconoscimento del "bagaglio di esperienza tratto dal proprio vissuto di diretto interessato".

2.5 Sintesi e prospettive future

Per concludere, basandoci sui risultati del sondaggio e sull'attività finora svolta dal Servizio, desideriamo sottolineare ancora quanto segue:

- L'attività di prevenzione, sensibilizzazione e di pubbliche relazioni (rivolta agli interessati, ai professionisti socio-sanitari ed alle scuole) viene considerata necessaria e se ne consiglia la promozione; da questo punto di vista le iniziative di auto mutuo aiuto mostrano molta disponibilità nei confronti di collaborazioni con esperti, esse stesse hanno bisogno di queste misure per lo svolgimento della propria attività e auspicano fortemente la collaborazione con esperti in questo settore.
- Ai fini dell'inserimento della filosofia dell'auto mutuo aiuto nel percorso di formazione del personale socio-sanitario, la sensibilizzazione degli esperti nei confronti delle attività dell'auto mutuo aiuto e l'azione che ne deriva possono essere un valido strumento, atto a creare la base per una proficua collaborazione.
- I gruppi e le iniziative di auto mutuo aiuto auspicano il riconoscimento del loro ruolo di collaboratori attivi nella pianificazione e nell'attuazione dei servizi socio-sanitari. Si deve giungere a considerarli come esperti del vissuto dei diretti interessati, possono segnalare il fabbisogno di servizi, evidenziare carenze e necessità, avanzare proposte di miglioramento.
- In questo senso i gruppi di auto mutuo aiuto interloquiscono anche con i politici e questa loro funzione deve essere riconosciuta.
- Grazie all'attività di informazione/comunicazione esterna/sensibilizzazione e consulenza che svolgono i centri per i gruppi di auto mutuo aiuto, viene loro attribuita l'importante funzione di raccordo tra i diversi interlocutori. Nell'ambito delle attività di cui sopra, essa viene inoltre presa sempre più in considerazione dai gruppi di auto mutuo aiuto e dagli esperti.

Riassumendo si può affermare che i gruppi di auto mutuo aiuto intervistati riconoscono che la collaborazione, per riuscire, deve basarsi su un vero e proprio rapporto paritetico tra le parti coinvolte e che i gruppi di auto mutuo aiuto aspirano ad un riconoscimento come partner di pari livello. Mentre gli esperti dovrebbero mettere a disposizione dei gruppi di auto mutuo aiuto il proprio sapere, da parte loro i gruppi mettano a disposizione la loro esperienza dalla parte dei diretti interessati.

Dalle interviste emerge che il fondamento di una buona collaborazione risiede nell'accettazione e nella stima reciproche. La premessa per una "proficua collaborazione" consiste nel riconoscimento delle diverse modalità di approccio, nel rispetto delle opinioni e dei punti di forza altrui, ma anche nell'accogliere le rispettive debolezze.

Una collaborazione tra iniziative di auto mutuo aiuto ed esperti riesce laddove si

cerca di completarsi e di integrarsi a vicenda e dove le due parti non si avvertono come concorrenti e come voci critiche l'una nei confronti dell'altra.

Gli esempi di una collaborazione di successo tra i gruppi di auto mutuo aiuto e gli esperti si realizzano ogni qual volta le persone sono disposte ad incontrarsi, ad ascoltarsi e a voler comprendere le modalità di comunicazione con l'altro. Sulla base di questa disponibilità, sono nate, anche in Alto-Adige, forme di notevole collaborazione. Questa è la sfida che noi, come persone, gruppi ed esperti dobbiamo e vogliamo raccogliere per il futuro.



Ass. soc. **Irene Gibitz** e Dott.ssa **Julia Kaufmann**,
Servizio per gruppi di auto mutuo aiuto /
Fed. Prov.le delle Associazioni sociali
ma-sh@social-bz.net
Tel. +39 0471-312424

Gruppi di lavoro

Nelle pagine seguenti il lettore potrà farsi un'idea sulle discussioni, che si sono svolte, all'interno dei gruppi di lavoro. In ogni workshop la discussione è stata animata da brevi spunti tematici proposti da un esperto/a professionista e da un esperto/a utente/paziente/famigliare. I partecipanti – utenti / pazienti/parenti, operatori sociali, personale medico e sanitario, rappresanti del non profit, studenti e docenti - hanno discusso intensamente, una moderatrice ha condotto la discussione e riassunto i risultati del dialogo. Mi sia permesso di sottolineare, che i diversi rappresentanti si sono confrontati senza sottolineare le differenze e posizioni gerarchiche. Con rispetto e stima è avvenuto questo incontro e ogni partecipante ha dato con ciò un importantissimo contributo, affinché l'auto mutuo aiuto ed il lavoro nei, ossia con i, gruppi di auto mutuo aiuto ottenga pari dignità come le altre modalità di intervento dei servizi sociosanitari.

Collaborazione tra auto mutuo aiuto e professionalità nell'ambito delle MALATTIE CRONICHE

Le relazioni introduttive di questo gruppo di lavoro sono state tenute da Stefan Bertignolli (gruppo di auto aiuto per persone con colite ulcerosa – morbo di Crohn) e dal Dott. Michele Comberlato (direttore dell'ambulatorio multidisciplinare per le malattie infiammatorie croniche intestinali – Azienda sanitaria di Bolzano).



La direttrice dei servizi infermieristici Emanuela Pattis (Azienda sanitaria di Bressanone) ha svolto la moderazione di questo workshop. Circa 30 persone (utenti e interessati, personale specialistico del servizio socio-sanitario) hanno partecipato alla discussione del gruppo di lavoro. Nel workshop l'atmosfera di lavoro era piacevole, i 4 sottogruppi hanno trattato esaurientemente le tematiche assegnate, raggiungendo i seguenti risultati:

risultati raggiunti

- Facilitazione della collaborazione tra medico e paziente
- Attenuazione della paura della malattia attraverso una migliore conoscenza della stessa
- Linee guida elaborate per l'assistenza ai pazienti
- Ambulatorio interdisciplinare malattie croniche
- Accettazione sociale della malattia

chance

- Scambio di informazioni, migliore messa in rete
- Più competenza
- Smantellamento dei pregiudizi reciproci e superamento della barriere inibitorie
- Approccio olistico (considerazione sia degli aspetti medici sia della persona come tale)
- Richieste alle istituzioni politiche
- Apertura agli altri approcci terapeutici
- Limiti e possibilità
- Migliore terapia => ridurre le lesioni a distanza di tempo

rischi

- Dipendenza negativa
- Inerzia della dinamica di gruppo
- Aspettative esagerate nei confronti del "professionista"
- Perdita di autonomia
- Sovrapposizione delle funzioni del personale professionale
- Considerazione unilaterale degli aspetti patologici/risorse
- Direzione => rappresentanti dell'auto mutuo aiuto: atmosfera sul lavoro
Alternanza continua del personale professionale nei gruppi

aspettative

- Scambio di informazioni tra medico specialista e paziente
- Sensibilizzazione del personale specialistico dell'ospedale per le esigenze/ problemi che esulano dalla terapia medicinale
- Comune attività di pubbliche relazioni => gruppi di auto aiuto ed esperti
- Medico di riferimento per l'auto mutuo aiuto in ogni ospedale
- Comunicazione aperta tra medico e paziente

Collaborazione tra auto mutuo aiuto e professionalità nell'ambito della SALUTE MENTALE

In questo gruppo di lavoro la psichiatra Dr. Elda Toffol (direttrice del Centro di salute mentale di Bolzano), l'esperta di auto mutuo aiuto Monika Kob (Associazione Girasole) e Margit Morini (Associazione dei parenti e amici dei malati psichici) hanno analizzato l'attuale cooperazione tra utenti e personale specialistico. La discussione è stata moderata dalla Dr. Mara Stenico (coordinatrice del Forum Privato Sociale). La tematica è stata trattata con grande interesse e circa 25 persone hanno animato la discussione. Gran parte dei partecipanti alla discussione erano assistiti,



rappresentati di gruppi di auto aiuto e associazioni. Gli esperti presenti operano tutti nel Servizio sanitario.

La tabuizzazione di questa malattia nella pubblica opinione e la scarsa continuità dei rapporti tra gli operatori professionali e gli utenti/pazienti hanno rappresentato i contenuti più salienti della discussione di questo gruppo di lavoro.

Sono state elaborate preziose proposte migliorative:

risultati raggiunti

- Instaurare un buon rapporto con il medico (problema: cambio del medico)
- Più possibilità/aiuto per gli utenti
- Integrazione servizi – auto aiuto
- Riconoscimento dei gruppi di auto mutuo aiuto

chance

- Supporto alle famiglie
- Sensibilizzare/informare i giovani
- Lo psicologo potrebbe utilizzare l'auto mutuo aiuto come "modello"
- Integrazione

rischi

- Abuso/sfruttamento del lavoro dei gruppi di auto mutuo aiuto
- Perdita di autonomia

aspettative

- Scambio con le scuole
- Trovare – preparare nuovi facilitatori
- Maggiore coinvolgimento dei familiari
- Riconoscimento ufficiale dell'auto aiuto
- Partnership con uguali diritti

Collaborazione tra auto mutuo aiuto e professionalità nell'ambito del LUTTO

Le relazioni introduttive a questo workshop sono state tenute da Wanda Farina (Gruppo di auto mutuo aiuto per il lutto) e dal Dr. Antonio Gualtirolo (presidente dell'associazione A.M.A). L'assistente spirituale ospedaliera Renate Torggler (Ospedale di Bolzano) ha moderato la discussione del gruppo di lavoro, sintetizzandone i risultati:



risultati raggiunti

- Ci sono luoghi ove si deve ammettere il lutto
- Si parla del lutto

chance

- Inviti a medici di base ad informarsi partecipando a una seduta del gruppo
- Fiducia nelle persone
- Tempo come risorsa del gruppo

rischi

- "Usare" il gruppo di auto mutuo aiuto, non come risorsa, bensì come "ultima spiaggia"
- Competizione o gruppo o terapia

aspettative

- Collaborazione con medici di base e sacerdoti (invii)
- Assistere meglio i bambini che soffrono per la perdita di una persona cara, sia come servizio professionale, sia attraverso l'auto mutuo aiuto
- Dare - ricevere

Collaborazione tra auto mutuo aiuto e professionalità nell'ambito della DISABILITÀ

Il gruppo di lavoro, che si occupava dell'interazione tra auto mutuo aiuto e lavoro professionale nell'assistenza ai disabili, presentava una composizione diversificata e ha lavorato assai intensamente. Circa 30 partecipanti di età diversa (utenti, rappresentanti del settore non profit, delle scuole, della sanità e dei servizi sociali pubblici, studenti) hanno condotto una vivace discussione nel workshop, moderato dalla Dr. Simonetta Terzariol. La sig. Gertrud Calenzani (presidentessa dell'Associazione genitori di persone in situazione di handicap) e la d.ssa Sabine Abram (direttrice del Servizio psicologico – Azienda sanitaria di Bolzano) hanno introdotto l'argomento sulla scorta delle loro pluriennali esperienze di cooperazione. Si riporta qui di seguito la sintesi dei risultati del workshop:

risultati raggiunti

- Decentramento
- Istruzione
- Assistenza/promozione precoce
- Inserimento lavorativo
- Integrazione scolastica
- Strutture
- Iniziative ricreative
- Diritto di parola negli organi collegiali
- Coinvolgimento nella giunta
- Coinvolgimento nella programmazione
- Messa in rete con i servizi
- Supporto dei genitori
- Re/azione
- Consulenze specialistiche
- Seminari
- Colloqui informativi
- Equipe specialistiche
- Nuovi contatti
- Trattazione di nuove tematiche (sessualità, ecc.)
- Nuove espressioni

chance

- Qualità => servizi e rapporti
- Altri modi di vedere
- Sedersi ad un tavolo => coinvolgimento nei progetti
- Vergogna => assistenza
- Rappresentare ed attivarsi per gli altri
- Responsabilità => libertà/autonomia

rischi

- Tendenze ed aspettative eccessive
- Equivoci interni
- Approccio unilaterale
- Pianificare miratamente le terapie (in senso temporale)
- Tema "salute psichica"
- Scorretta informazione/tabù
- Inibizioni

aspettative

- Contribuire sul piano delle relazioni (internamente e esternamente)
- Informazioni corrette
- "Formazione" dei medici
- Auto mutuo aiuto => interfaccia tra autorità e servizi
- Supporto psichico dei figli/genitori/anziani
- Sensibilità in paese
- Trattazione quotidiana del tema+persone => accettazione
- I giovani con i giovani e per i giovani (consulenza ed assistenza reciproca)
- Sfruttare altri servizi e risorse (p.e. i servizi giovani)
- Fantasia nel tempo libero - autodeterminazione



Collaborazione tra auto mutuo aiuto e professionalità nell'ambito della DIPENDENZA

La collaborazione nell'ambito della dipendenza ha rappresentato il focus dell'esposizione del coordinatore di un gruppo di auto mutuo aiuto Johann Handgruber (Val Sarentina), della Dr. Valentina Inderst (Associazione Hands), dell'ex assessora alle politiche sociali Rosa Innerbener Reider (Comune di Sarentino) e del direttore del distretto Dott. Michele Fanolla (distretto Salto-Sarentino-Renon). Sono state espressi diversi punti di vista. La Dott. Ute Gebert (Ufficio per portatori di handicap e invalidi civili) è stata la moderatrice del gruppo. Il tema della dipendenza e della collaborazione tra auto mutuo aiuto e personale specialistico ha costituito il nucleo essenziale della discussione; la maggior parte dei partecipanti al congresso ha scelto questo workshop, motivo per cui esso è stato ospitato nell'Aula Magna, uno spazio che non ha necessariamente favorito la discussione di gruppo. Anche in questo caso la composizione del gruppo era assai eterogenea, con riguardo sia agli utenti, sia all'origine istituzionale e alla formazione professionale. La traccia per la discussione indicata dagli organizzatori è stata considerata angusta da alcuni partecipanti. I risultati del lavoro sono comunque preziosi:



risultati raggiunti

- Collaborazione => punti di forza
- Promozione della collaborazione – conoscenza personale => in generale
- Auto aiuto organizzato => sempre più convincente
- Realizzazione di nuovi servizi, offerte, informazioni

chance

- Allargamento delle risorse
- Conoscersi reciprocamente => più competenze
- Multidimensionalità

rischi

- Concorrenza
- Invasività
- In caso di cambio di persone

aspettative

- Sostegno al gruppo per il follow up
- Allargamento della rete (nell'ambito del servizio socio-sanitario)
- Rispetto della propria identità nel gruppo
- Indipendentemente da singole persone => cooperazione
- Attività di sensibilizzazione
- Rispetto dell'anonimato
- Coinvolgimento attivo dei medici di base

Collaborazione tra auto mutuo aiuto e professionalità nell'ambito della FAMIGLIA

Questo workshop è stato animato dalle relazioni introduttive della sig. Manuela (adulti adottati) e della assistente sociale Susanne Höller (Comunità comprensoriale del Burgraviato). La moderazione della discussione è stata effettuata dalla Dr. Evi Mittersteiner (coordinatrice di Young & Direct). Il gruppo di lavoro riuniva circa 20 persone (soprattutto utenti, rappresentanti dei servizi sociosanitari e degli Uffici provinciali) che hanno animato la discussione, in cui si è soprattutto parlato del tema dell'adozione. La questione è stata trattata dai membri del gruppo con grande interesse, molta franchezza e contemporaneamente cautela. Purtroppo il tempo è stato troppo breve per discutere altri temi di attualità per la famiglia.



Si riportano qui di seguito i risultati del lavoro:

risultati raggiunti

- Istituzione di un gruppo di auto mutuo aiuto
- Stima => tema e persona
- Punti di debolezza per il servizio – rischio per il servizio – sfruttare le competenze degli assistiti

chance

- Proporre innanzitutto degli incontri
- Offerte aperte (corsi...)
- Attività di pubbliche relazioni
- Sostegno – utilizzare l'esperienza degli interessati
- Promuovere e sostenere la collaborazione

rischi

- L'auto mutuo aiuto non può fare tutto – accettazione, rifiuto di farvi ricorso
- Eccessivo coinvolgimento degli assistiti

aspettative

- Momento giusto
- Supervisione come forma di sostegno dei coordinatori dei gruppi di auto aiuto (protezione)
- Sostegno da parte degli esperti e del Servizio ai gruppi di auto mutuo aiuto
- Supporto finanziario
- "Non per ciascuno – in ogni momento – per sempre".

