

INTRODUZIONE

Perché parlare di comunicazione nel lavoro di cura? E soprattutto ce n'è ancora bisogno?

Secondo le ricerche svolte negli ultimi anni, il tema della comunicazione continua ad essere centrale per la sua complessità strutturale, per il suo intreccio in ogni ambito organizzativo, per il movimento dinamico che crea: *la comunicazione è in ogni dove*. Dal primo vagito - al momento della nascita - la comunicazione entra a far parte della nostra vita per poi complessificarsi sempre più - dall'appropriazione del linguaggio fino alla costruzione di una parola curata e autentica. Nel lavoro di cura, o meglio nell'ambito dell'*aver cura*, la parola gioca un ruolo centrale tanto nella gestione dell'ospite quanto nella relazione con i colleghi. Nelle patologie croniche poi, talvolta, è anche tutto quanto si possa offrire. *Le abilità comunicative di tutti gli operatori lasciano un segno indelebile non solo negli ospiti, ma anche nelle loro famiglie e tra i colleghi che lavorano insieme*. Esiste una parola-che-cura, la tradizione psicoanalitica è indubbiamente uno dei rami scientifici che maggiormente ha esplorato questo aspetto, ma esiste anche una parola-che-ammala. Ognuno di noi ha segni indelebili di parole, magari ascoltate dieci, vent'anni fa, che ancora fanno male, ferite ancora aperte o cicatrici visibili che ci rendono più sensibili a certi temi o comportamenti dell'altro, chiunque esso sia.

Il testo che seguirà è un collage di riflessioni, immagini, resoconti e citazioni che affrontano i temi della comunicazione e della cura in modo intrecciato e interdipendente.

Un lavoro che, possiamo dire, ha dato i suoi frutti, grazie

all'implicazione degli operatori coinvolti e al sostegno della Direzione dell'Istituto di cura.

A partire dall'anno 2011, la Casa Anziani Malcantone di Castelrotto ha commissionato un percorso formativo centrato sul tema della **comunicazione nelle relazioni di cura**. Il percorso formativo, oggi alla sua terza edizione, ha previsto **7 incontri di 8 ore (dalle 09.00 alle 17.00)** e **2 incontri di 1 ora e mezza** (un incontro di **lancio** e di promozione delle attività formative e uno di **chiusura** e di **restituzione** del percorso). A prima vista sette incontri possono sembrare pochi, soprattutto per un tema così coinvolgente e profondo in grado di toccare non solo la nostra sfera lavorativa, ma anche e soprattutto quella personale. In tal senso la progettazione del percorso formativo ha previsto fasi alternate di attività: non solo i momenti più "formali" d'aula, ma anche quelli "informali", costruiti sugli spazi lavorativi, vissuti nel quotidiano. Si è voluto dare ampio spazio alla riflessività personale e all'agire professionale. Si è così immaginato un percorso che favorisse **azioni continuative** sul tema della comunicazione passando indubbiamente attraverso i momenti d'aula ma anche attraverso i momenti di studio individualizzato (assegnazione di compiti osservativi e comunicativi da mettere in pratica nel contesto di lavoro).

Ogni incontro formativo è stato, allo stesso tempo, autonomo e interdipendente. In questo senso si sono volute utilizzare diverse strategie per mantenere il livello di continuità:

1. tramite una particolare metodologia didattica (Apprendere

dall'Esperienza, Epistemologia Operativa, Costruttivismo);
2. tramite la presenza di un *tutor* formativo, interno all'organizzazione (Simona Lingeri, responsabile della formazione della Casa Anziani e dell'Ospedale Malcantone di Castelrotto).

Vediamo più nel dettaglio queste due diverse strategie.

1. La metodologia didattica utilizzata ha come cornice teorica il Costruttivismo, la Teoria della Complessità e quella branca di sapere, oggi divenuto insegnamento accademico, definita come *Epistemologia Operativa* (Università degli studi di Padova, Scienze della Formazione Continua). Si è prevista un'alternanza di spunti teorici e di attività pratiche, individuali e gruppali, mediante l'uso di diversi linguaggi (immagini, scrittura, testi, poesia,...), connessi alla logica metaforica. I partecipanti hanno così potuto esplorare, sperimentare, riflettere sul tema specifico di ogni incontro, andando alla ricerca di soluzioni creative (alcune delle quali si sono rivelate molto efficaci, altre meno come vedremo nelle prossime pagine) nell'ottica dell'*empowerment* ossia della valorizzazione personale. Il concetto di *empowerment* descrive un processo dinamico di riconoscimento e di accrescimento della fiducia in sé e nelle proprie capacità di gestire la vita (e nello specifico il lavoro). Gli operatori, grazie alla consapevolezza del proprio agire e alla sensazione di essere capaci ed efficaci, avendo l'abilità di influenzare gli eventi responsabilmente, hanno accresciuto la propria autostima e hanno imparato a considerare gli insuccessi come momenti di apprendimento (individuale e gruppale).

In termini più metodologici, ogni incontro formativo ha posto l'attenzione su tre aspetti:

- a) la scrittura di sé e la narrazione di sé come risorse formative;
- b) l'azione in comune: il gruppo in formazione visto anche come laboratorio di sperimentazione, osservazione di situazioni e approfondimento teorico.
- c) l'approccio induttivo, caratterizzato dalle fasi:
 - sperimentazione;
 - condivisione;
 - concettualizzazione;
 - indicazioni operative per il transfert nella pratica professionale.

2. Il percorso formativo ha previsto il coinvolgimento di circa 15 partecipanti per ogni edizione. Si è richiesta all'Organizzazione la presenza di un riferimento tutoriale (in questo caso Simona Lingeri) che potesse svolgere due istanze principali:

- a) essere presente concretamente, all'interno dell'intero percorso, al fine di costruire *ponti* tra i diversi incontri ed essere, allo stesso tempo, parte del gruppo e parte dell'Organizzazione;
- b) permettere ai partecipanti di visualizzare un punto di contatto tra la formazione (con la presenza del formatore in aula) e il lavoro quotidiano (con l'assenza del formatore).

Spesso una delle critiche a cui presta il fianco questo tipo di

formazione è quella di essere o troppo esperienziale (e dunque poco teorica) o, al contrario, di essere troppo astratta (e dunque poco trasferibile nel lavoro quotidiano). Attraverso il lavoro del *tutor* formativo, i bisogni dei partecipanti vengono analizzati e integrati per poi essere proposti negli incontri successivi e ogni dubbio espresso dai partecipanti in merito ai compiti assegnati (nel tempo di lavoro quotidiano) è sciolto agilmente dall'intervento comunicativo con il *tutor*.

Per quanto riguarda il punto 2, il coinvolgimento dell'Organizzazione anche in sede formativa è molto importante per tenere insieme pratica e teoria, azioni e riflessioni. Il formatore “esperto” da solo non può dare risposta radicata nel concreto a meno che non conosca così profondamente l'Organizzazione, così come una “formazione interna” da sola può alle volte lasciare coni d'ombra che difficilmente si illuminano senza lo sguardo esperto del formatore. Nella Casa Anziani di Castelrotto, la risposta è stata favorevole e a Simona Lingeri è stato affidato il ruolo di tutoraggio, di *fil rouge*, che, via via si è complessificato, divenendo fin dai primi incontri il punto di vista del gruppo in toto. Ad ogni incontro formativo è stato affidato uno spazio di riflessione su ciò che la *tutor* osservava del gruppo e che troveremo nelle pagine a seguire come la “voce del gruppo” alla fine di ogni capitolo-incontro. Le pagine redatte da Simona Lingeri offrono la possibilità a ogni lettore di trovare aspetti comuni alla propria esperienza lavorativa e di riconoscersi nelle parole degli altri tramite la narrazione di qualche momento specifico vissuto in formazione.

Ogni capitolo sarà così strutturato: 1. riflessione teorica sulla giornata di formazione e sulla modalità di erogazione per chi intendesse replicare il modello; 2. riflessione narrativa, la voce del gruppo. I sette incontri sono stati così suddivisi:

1. L'OSPITE, LA SUA FAMIGLIA E L'OPERATORE
2. CONVERSARE CON GLI OSPITI E LE LORO FAMIGLIE
3. LA COMUNICAZIONE NELLE ORGANIZZAZIONI
COMPLESSE
4. LAVORARE BENE INSIEME
5. LA GESTIONE CREATIVA DEI CONFLITTI
6. LE EMOZIONI NELLA RELAZIONE COMUNICATIVA
7. LA RESPONSABILITÀ COMUNICATIVA