

Convegno Accreditato ECM

“Il Codice Lilla”

14 marzo 2018

Titolo Intervento: *“Formazione in Affiancamento”*

Relatore: **Dssa Giulia Rossi, Psicologa**

Ho conosciuto l'associazione Perle Onlus anni fa, grazie all'amica e collega Beatrice Catarsi partecipando ad alcune iniziative. Da un anno ho conosciuto Perle dall'interno, facendo tirocinio. Di Perle mi ha colpito il clima familiare e solidale, mi hanno fatto sentire subito ben accetta. Nel tempo mi sono resa conto sempre più di quanto fosse importante ciò che Perle ha fatto e sta facendo nel nostro territorio, grazie alla capacità di Mariella, la nostra presidente, di trasformare in realtà, con l'aiuto dei suoi validi collaboratori, i progetti di promozione della salute, le azioni di prevenzione, e offrire sostegno e ascolto a chiunque lo richieda. Sono rimasta per dare il mio contributo ed ho continuato a ricevere molto da Perle, fra cui opportunità di formazione, nello specifico una formazione finalizzata al lavoro di operatrice presso il centro diurno “Il Mandorlo”. La formazione ha previsto una descrizione dei Disturbi alimentari, informazioni sui livelli di cura e sulle attività del mio lavoro al centro.

Perle fa molto di più, perché, dopo la formazione, tutte le sue attività prevedono un affiancamento iniziale con chi è già esperto. Così ho potuto vedere come si svolge il lavoro durante tutte le attività del centro e questa esperienza ha fornito informazioni nuove, estendendo la formazione con l'apprendimento dall'osservazione e dalla pratica.

Trovarsi faccia a faccia con situazioni specifiche, imprevedibili, pone nuove questioni rispetto alla formazione in aula. Per esempio, in formazione ci hanno spiegato che nell'assistenza al pasto l'operatore deve osservare lo stile di consumazione del cibo e si deve intervenire e correggere comportamenti sintomatici, come eccessiva lentezza o velocità, sminuzzare, sbriciolare, grattare via il condimento, ecc. E fin qui è comprensibile. Ma nella situazione reale in cui le pazienti consumano il pasto insieme, può capitare che una di loro appaia visibilmente triste e stia consumando il pasto in modo scorretto. E' il momento d'intervenire, dirle che sta sbagliando, davanti alle altre...ma come si affronta il rischio di mortificare la ragazza ulteriormente, forse peggiorando la sua difficoltà? Oppure capita che tutte consumino il pasto, conversando, l'atmosfera in apparenza serena, ma qualcuno consuma il pasto in modo scorretto. Come intervenire senza correre il rischio di far calare il gelo nella stanza, forse aumentando le loro difficoltà? Per chi è nuovo il rischio è omettere l'intervento, bloccato dall'incertezza. E situazioni dubbie si verificano di continuo nel passaggio dalla teoria alla pratica. Trovarsi da soli in questa fase, rischia di aumentare lo stress dell'operatore, che può sentirsi incapace, inadeguato, con ripercussioni, sull'autostima, ma soprattutto sulla qualità della prestazione nei confronti delle ospiti. Ma in affiancamento si può ottenere una risposta immediata a dubbi, incertezze e perplessità.

Per me è stata una fortuna lavorare in affiancamento non con una, ma con tutte le operatrici e infermiere; perché questo mi ha permesso di vederle svolgere con sicurezza il medesimo tipo di lavoro, ma con quelle diverse sfumature, date dalle diverse personalità e caratteri. Diverse, ma ugualmente efficaci. Mi sono chiesta quale fosse il comune denominatore in queste differenze interindividuali. Osservandole meglio, sono giunta alla conclusione che ciò che le rendeva ugualmente efficaci fosse la convinzione di ciò che fanno: loro ci credono. Ci crediamo. E quando credi in quello che fai, ci metti te stesso, e quando sei te stesso puoi anche cadere, ma trovi il modo per rialzarti, perché sei stato onesto con te stesso. Se non c'è una vera comprensione di ciò che si sta facendo (e il dubbio ti viene sul campo, più che in aula), puoi chiedere all'esperto, lavorando in affiancamento.

Allora, tornando agli esempi di prima, anche se sul momento può apparire spiacevole per l'operatore e per la persona un intervento di correzione, è necessario intervenire, ma in toni incoraggianti, nel giusto equilibrio fra tatto e fermezza. Questo intervento trasmette all'ospite anche un messaggio importante, il cui impatto forse non è immediato, ma dà spessore nel costruire la relazione di cura; perché rimanda alla persona che: non è invisibile, è degna di considerazione; non è sola nella difficoltà e vale la pena lottare per la sua salute. Allora bisogna agire, fiduciosi che, con il tempo, il messaggio giusto venga recepito.

Insisto sul rispetto delle regole del centro, perché scandiscono tutta la giornata, le attività socioriabilitative e mirano soprattutto a spezzare le regole di comportamento disfunzionali che le ospiti s'impongono a causa del disturbo; interrompono i circoli viziosi e contrastano il potere di quella voce interiore autodistruttiva e autosvalutante.

Non basta essere bravi a seguire regole e procedure; ma se lo si fa anche con una specifica finalità in mente, l'azione è più efficace e diventa ulteriormente efficace e potente grazie alla coerenza dell'equipe. Mostrare coerenza e accordo condiviso, ha un impatto maggiore sulla persona in cura, limita lo spazio per manipolazioni o dubbi. Ciò non significa soffocare le esigenze e le richieste dell'ospite, ma limitare il potere della malattia come ostacolo alla guarigione. In tal senso l'affiancamento facilita l'adeguamento all'equipe.

Se le ospiti sentono la forza dell'equipe, possono acquisire nuove certezze, sentirsi in un ambiente protetto e sicuro, in cui esprimersi e affidarsi ai professionisti. Affidarsi alle cure è un passo importante verso la guarigione.

L'inserimento in un nuovo ambiente lavorativo può essere da un lato stimolante, dall'altro innalza il livello di stress. Questo serve ad attivare le risorse per affrontare situazioni nuove; una reazione di cui l'organismo è naturalmente dotato per adattarsi all'ambiente. Il livello di stress è influenzato da molteplici fattori legati alla situazione da affrontare in sé e alle condizioni pregresse della persona. Iniziare un nuovo lavoro ha in sé un potenziale di stress buono, e di stress negativo, se per esempio diventa eccessiva la preoccupazione di fare buona impressione a tutti, se sopraggiunge l'ansia da prestazione, se ci si pone obiettivi irrealistici, come non sbagliare mai. Inoltre le professioni di "cura" sono state identificate come quelle in cui lo stress raggiunge più facilmente livelli elevati, perché richiedono un notevole dispendio di energia, anche psicologica; comportano grande disponibilità, responsabilità e pazienza verso gli altri, comprensione e capacità d'offrire supporto, c'è un contatto diretto e continuo con la sofferenza. Gli studi hanno posto l'attenzione sulle risorse interne ed esterne alla persona per affrontare situazioni stressanti. Avere il sostegno dei colleghi è considerato un fattore protettivo. Pertanto credo che faccia la differenza affrontare l'inizio di un nuovo lavoro, specie in quest'ambito, al fianco di un esperto che t'insegna, ti segue e ti motiva. Lo stesso vale anche per chi ha già lavorato in contesti simili, perché di fatto il posto è nuovo, l'organizzazione e la gestione delle attività può essere diversa.

Un'altra variabile a cui non ci si può preparare, con o senza esperienza, sono le persone. Possiamo aver già lavorato con diverse figure professionali, ma ogni professionista è anche una persona. Entrare in un'equipe, implica instaurare nuove relazioni professionali, di collaborazione e in parte anche personali. Dover capire con chi si collabora, come interagire, come funziona la rete di relazioni, le dinamiche ecc.. aumenta un po' il carico. Essere affiancati da un esperto che dà delle dritte, aiuta a interpretare le situazioni, mette in guardia su eventuali criticità, consente al nuovo di integrarsi più in fretta e di concentrarsi sulle cose più pratiche; diventando autonomo in tempi ridotti.

Un'altro aspetto variabile a cui nessuno ti prepara è l'unicità della persona bisognosa di cure. A Perle, appesa al muro della segreteria, si trova un'immagine che inquadra una ragazza dalle spalle al mento; il volto resta escluso, indossa una collana con la scritta "Anorexic" e accanto all'immagine c'è una scritta: "See me I'm a person, not a label.". Mi piace perché ti pone dal punto di vista di chi ha un problema e sembra sottolineare che se vedi solo quello e non la persona, è un problema anche quello. Ed è un aspetto su cui vigilare, perché il sintomo tende ad attrarre l'attenzione essendo fuori

dall'ordinario. Ma il sintomo si lega in modo specifico all'unicità della persona, con le sue caratteristiche e la sua storia, una storia di sofferenza.

Il mio primo giorno in affiancamento, varcata la soglia del Mandorlo con la collega, c'era una giovane ragazza seduta di fianco sul divano, lo sguardo basso e triste. La collega è andata subito da lei, per sapere come stesse, ha saputo accogliere e rispettare il suo silenzio e durante la giornata le ha dimostrato affetto con piccoli gesti. Mi ha fatto riflettere: sapeva come fare con lei, sapeva come prenderla e non l'aveva imparato in aula, conosceva la persona. Sapevo che al centro ci sarebbe stato un certo numero di ospiti, ma non avevo ancora considerato quanto curare la relazione individuale con ciascuna di loro potesse essere requisito importante per svolgere un buon lavoro (al di là di conoscenze e competenze) e ho potuto considerare subito questo aspetto, perché l'ho visto con i miei occhi in affiancamento.

Lavorare in affiancamento è indubbiamente vantaggioso per i nuovi arrivati, ma può anche essere stimolante per l'esperto sperimentarsi in un ruolo diverso e fare da esempio per qualcun altro incentiva a lavorare meglio. Inoltre le tante domande, del nuovo arrivato, possono riaccendere una consapevolezza ormai data per scontata, ma non solo: il nuovo arrivato, un po' per lo stress "buono", che rende la sua mente attiva e recettiva, un po' perché non è ancora dentro il meccanismo (e non è vittima degli automatismi della routine), può avere una visione più aperta sull'organizzazione, libera da condizionamenti, portando interrogativi su questioni forse ancora inesplorate e che, accolti e uniti all'esperienza dei colleghi, possono portare innovazione.

Credo che in affiancamento, sia utile che l'esperto si metta nei panni del nuovo. Ne è in grado, perché è già stato nei suoi panni, quando aveva iniziato a sua volta; così può ricordare le sue difficoltà iniziali e di cosa aveva o avrebbe avuto bisogno per essere facilitato, per poterlo dare generosamente al nuovo arrivato, che sicuramente sarà riconoscente per il sostegno che riceve, consapevole della propria inesperienza.

Ricordiamo anche che un buon maestro è in grado d'imparare dai propri allievi, che tutti hanno dei limiti, ma si può sempre migliorare e imparare qualcosa di nuovo.

Imparare dagli errori è possibile; errori che facciamo e noi stessi notiamo, ma in affiancamento l'esperto può farci notare errori di cui non eravamo consapevoli ed è meglio che questi siano corretti prima che diventino cattive abitudini.

Credo che il nuovo arrivato dovrebbe vivere l'esperienza con umiltà. Se ci si sente arrivati perché abbiamo studiato, si smette di crescere. Se c'è una difficoltà nel nuovo lavoro, non ci si deve vergognare ad ammetterlo e a chiedere aiuto ai colleghi, che dovrebbero sostenersi a vicenda. E' un lavoro di squadra, non si tratta di aziende con arrampicatori sociali, squali, in cui si emerge affossando gli altri; in questo campo chi gioca perde. In ballo non c'è tanto l'immagine professionale, quanto la salute delle persone in cura, che meritano il miglior servizio possibile.

Si dice che il lavoro sia un mezzo per la realizzazione personale, attraverso variabili come l'ambiente fisico e sociale, la possibilità di fare carriera, i risultati ottenuti, gli obiettivi raggiunti, il poter fare il tipo di lavoro che piace. Ma tutte queste variabili non sempre le possiamo scegliere volontariamente. Credo che il vero nucleo della realizzazione personale, quello che ci permette di andare avanti anche quando le condizioni sono meno favorevoli, sia l'unica cosa che dipende esclusivamente da noi, una nostra scelta: mettere il cuore in quello che si fa.

Giulia Rossi