

SUPSI

Il Consiglio di Cooperazione

Uno strumento per implementare le competenze relazionali nella dimensione del conflitto.

Studente/essa

Francesco Quinzi

Corso di laurea

Bachelor in lavoro sociale

Opzione

Educatore sociale

Tesi di Bachelor

Luogo e data di consegna

Manno, 12.09.2016

Alla mia piccola Ginevra ...

Vorrei ringraziare innanzitutto Claudio Lucini e Gregorio Aviles per avermi sostenuto e guidato nella realizzazione di questo lavoro di tesi.

Ringrazio inoltre Villa Argentina, tutti coloro che con essa collaborano e gli utenti intervistati, senza i quali non sarebbe stato possibile lo svolgimento di tale lavoro.

Un grazie speciale va infine al mio Responsabile Pratico Mauro Pucci, il quale mi è stato di grande supporto durante il mio periodo di pratica professionale.

Abstract

Nel corso dell'esperienza di pratica professionale presso il Centro terapeutico per il recupero e il reinserimento di persone tossicodipendenti di Villa Argentina mi sono chinato su uno strumento educativo volto alla gestione e all'elaborazione del conflitto, il consiglio di cooperazione. Questo strumento di lavoro nasce in risposta all'esigenza di favorire le relazioni intersoggettive tra gli utenti, cercando di implementare la gestione autonoma del conflitto in una dimensione relazionale con il resto del gruppo, tentando di interfacciarsi con "l'Altro" in maniera costruttiva e propositiva. A tale scopo, gli obiettivi su cui lavorare sono molteplici; essi variano dallo sviluppare delle tecniche di socializzazione, alla capacità di assumersi le proprie responsabilità, al mantenere un confronto con gli altri membri del gruppo o al riuscire ad essere puntuali nelle riunioni. Tutto ciò viene svolto in uno spazio di lavoro ben definito, il setting è sempre il medesimo, l'orario e il tempo a disposizione non variano mai e gli incontri sono generalmente fissati una volta a settimana.

Poiché l'approccio educativo di tale strumento sembra essere piuttosto avanguardista, mi sono chinato sull'individuare che tipo di "benefici", in un quadro puramente relazionale, si possono acquisire attraverso di esso. L'obiettivo di questo lavoro ha dunque una duplice valenza: analizzare il consiglio di cooperazione e il suo funzionamento con un'utenza tossicomane e individuare le competenze relazionali che da esso si possono acquisire, necessarie per poter spaziare nella dimensione conflittuale. Per fare ciò, sono state svolte delle interviste semi – strutturate di tipo qualitativo, sottoposte sia agli utenti sia all'educatore che detiene il consiglio di cooperazione.

Questo tipo di esperienza ha favorito l'acquisizione di una maggior consapevolezza rispetto agli eventi, alle difficoltà e alle risorse che gli utenti incontrano in un approccio di questo genere. Il lavoro è fondamentalmente suddiviso in due parti: la prima analizza gli aspetti teorici sia dell'utenza specifica sia dello strumento; la seconda mette in evidenza gli aspetti indagati desunti dalle interviste. Nonostante le due sezioni siano state approfondite separatamente, al lettore appare subito evidente la loro interconnessione, in quanto esse sono proporzionalmente e linearmente dipendenti.

Nelle conclusioni sono stati evidenziati gli elementi che caratterizzano questo tipo di percorso relazionale, il ruolo dell'educatore sociale che opera all'interno sia dello strumento sia di Villa Argentina e i vincoli operativi, le risorse e le competenze professionali rilevate durante la pratica professionale.

Indice

Abstract	3
1. Introduzione	5
2. Il contesto di riferimento – Il centro terapeutico di Villa Argentina	6
3. Obbiettivi e metodo di lavoro	8
4. Dissertazione – parte teorica	9
4.1 Il tossicodipendente	9
4.1.1 Il tossicodipendente a doppia diagnosi.....	11
4.2 La gestione dei conflitti.....	12
4.2.1 Il conflitto	12
4.2.2 La negoziazione.....	15
4.3 Il consiglio di cooperazione.....	18
5. Dissertazione – analisi delle interviste	21
5.1 Il conflitto come problema istituzionale.....	21
5.2 La visione del Consiglio di Cooperazione da parte dei membri del gruppo	22
5.3 Il ruolo dell’educatore sociale.....	23
5.4 Le competenze relazionali nel conflitto all’interno del Consiglio di cooperazione.....	25
5.4.1 La gestione della rabbia.....	25
5.4.2 La gestione della frustrazione.....	26
5.4.3 La capacità empatica	28
5.4.4 La capacità di auto – osservarsi.....	29
5.5 In che modo si possono sviluppare le competenze all’interno del Consiglio di cooperazione	30
5.6 Punti di forza e criticità dello strumento.....	32
6. Conclusioni	35
Bibliografia	39
Allegati	41

1. Introduzione

La tematica di questo lavoro di tesi si è sviluppata durante il mio periodo di pratica professionale svoltosi da gennaio a giugno 2016 presso il Centro terapeutico per il recupero e il reinserimento di persone tossicodipendenti di Villa Argentina, facente capo all'associazione "L'Ancora".

Durante il primo semestre dell'ultimo anno di formazione, all'interno del modulo "Laboratorio di pratica professionale Educatore", ho avuto modo di assistere alla proiezione del film "C'era una volta la città dei matti", all'interno di quest'ultimo vi è una scena in cui i pazienti partecipano ad una sorta di assemblea istituzionale per discutere su tematiche inerenti alla loro quotidianità. La mia attenzione si è focalizzata quindi su questo strumento che non avevo mai avuto modo di conoscere. In seguito, durante il mio percorso di avvicinamento allo stage, con mio grande piacere, sono venuto a conoscenza che a Villa Argentina uno strumento simile viene regolarmente utilizzato, prendendo il nome di "Consiglio di Cooperazione". Pertanto, i successivi incontri con il mio responsabile pratico si sono soffermati, sin da subito, sul comprendere il meccanismo, il funzionamento e le problematiche legate a questo tipo di strumento. Una volta iniziato il mio percorso di pratica professionale mi sono sempre più chinato sulla tematica, informandomi, nello specifico, sulla funzione di queste riunioni all'interno dell'organizzazione settimanale, sugli obiettivi, sui punti di forza e sulle criticità. Ho avuto modo di visionare verbali, di partecipare a questo tipo di riunioni e di parlare con i diretti interessati, ovvero i pazienti. Mi sono reso conto di quanto il consiglio di cooperazione sia uno strumento strettamente legato allo sviluppo delle competenze relazionali e nello specifico alla capacità nell'affrontare e gestire i momenti di conflittualità. Esso permette quindi di esporsi in prima persona, mettendo a nudo le proprie fragilità e i propri punti di forza, cercando di fornire una metodologia che possa essere utile nella gestione della vita gruppale quotidiana. Questo "luogo" privilegiato permette inoltre di poter creare uno spazio neutro entro cui affrontare e discutere dei momenti conflittuali, irrisolti e/o dolorosi. Pertanto, dopo aver compreso ciò che accade durante queste riunioni, ho deciso di andare ad analizzare in che modo questo strumento possa fornire delle competenze relazionali improntate sulla gestione dei conflitti, ed è in questo modo che il mio pensiero riflessivo ha deciso in seguito di scegliere tale argomento come tematica principale del lavoro di tesi.

Da un punto di vista meramente professionale, mi sono reso conto di quanto il nostro modo di porci e di agire influenzi concretamente la quotidianità degli utenti con cui lavoriamo. Premettendo che la nostra formazione è molto improntata sulla capacità di gestire momenti di conflitto, è importante tenere presente che uno degli aspetti legati all'utenza tossicomane è l'incapacità di riuscire ad affrontare i momenti di tensione e di conflittualità.

La finalità pedagogica di questo strumento è dunque quella di voler fornire ulteriori elementi di riflessione che possano essere utili alla dimensione dello stare all'interno di un

gruppo, senza dimenticare le competenze relazionali utili al percorso terapeutico di disintossicazione di ogni singolo utente. È inoltre importante sottolineare che queste persone sono confrontate con dinamiche di gruppo ben delineate, le quali dovrebbero rispecchiare la dimensione sociale attuale, anche se quest'ultima, gioco forza, differirà almeno in parte da quella lasciata una volta entrati a Villa Argentina.

Per noi operatori è dunque sempre più importante renderci conto di quanto il nostro lavoro sia influenzato non solo dalle difficoltà che riscontriamo con i nostri colleghi, ma anche dalle difficoltà con cui gli utenti sono confrontati tra loro. Questo processo di responsabilizzazione individuale e collettiva ci permette di non perdere mai di vista quest'ultimo aspetto, delineando delle "alternative" entro cui poter spaziare con i nostri interventi educativi. Il nostro fine ultimo sarà dunque quello di poter acquisire maggior consapevolezza sul nostro operato, cogliendo l'importanza delle difficoltà con cui sono confrontati gli utenti con cui giornalmente abbiamo a che fare, non solo pensando alla dimensione del qui e ora, ma bensì cercando di porci in un'ottica lungimirante.

2. Il contesto di riferimento – Il centro terapeutico di Villa Argentina

L'associazione "L'Ancora" nasce in Ticino nel 1981 dalla necessità di aprire una struttura residenziale orientata ad un'utenza tossicodipendente. Pertanto, nel 1984 è stato aperto il primo centro terapeutico per il recupero e il reinserimento di persone tossicodipendenti in Ticino, questo centro prende il nome di Villa Argentina, con sede principale a Lugano. Nel 1991 il signor Mirko Steiner ne diventa il direttore, cercando di portare una ventata di cambiamento nella presa a carico degli interventi sugli utenti con interventi sempre più specializzati e mirati al reintegro nella società. Nel 1994, in una struttura risalente al 1600, viene aperta la sede di Viglio che negli ultimi anni è stata notevolmente ristrutturata; essa è situata in un contesto agricolo e l'offerta di atelier a disposizione degli utenti è molto diversificata. L'utenza ospite di questa struttura è così definita: maggiorenne, poli-tossica¹ e spesso con casi di doppia diagnosi². Per fare fronte a questa tipologia di utenza l'équipe presente è definita pluridisciplinare: *"(...) composta da professionisti che operano in vari ambiti di intervento (educatori specializzati, infermieri in cure generali e psichiatria, monitori di lavoro, assistenti sociali, psicologi-psicoterapeuti e terapeuti familiari) e permette al paziente di essere seguito in maniera articolata nella sua complessità"*³. Questo genere d'équipe consente agli utenti di co-costruire il proprio percorso e gli obiettivi terapeutici, tenendo in considerazione i propri bisogni e le proprie esigenze. Inoltre, l'équipe collabora con enti esterni quali antenne, servizi medici e commissioni tutorie. La struttura di Villa Argentina sottostà a una moltitudine di regole istituzionali e

¹ Per questo termine si vuole intendere una persona dipendente da più di una sostanza.

² Per questo termine si vuole intendere una persona con disturbi di tipo tossicomani associati a disturbi psichiatrici.

³ Opuscolo informativo Villa Argentina, Centro terapeutico Associazione L'Ancora, 2015.

norme giuridiche dettate dall'utenza e dalle responsabilità che da essa ne conseguono. Le norme più importanti cui si riferisce l'istituzione sono quelle racchiuse all'interno della *"Legge federale sugli stupefacenti e sulle sostanze psicotrope"*⁴.

Vi sono tre modalità differenti per gli utenti di entrare in questa struttura, la prima, quella maggiormente utilizzata, è la volontà da parte di queste persone di cercare di "prendere" o "riprendere" in mano la propria vita mediante un percorso terapeutico di disintossicazione. La seconda avviene tramite l'articolo 60 del Codice Penale Svizzero per le Misure Terapeutiche e dell'internamento, mentre l'ultima possibilità riguarda invece l'articolo 426 del Codice Civile Svizzero, il quale regola le misure di privazione della libertà a scopo di assistenza.

Sin dall'inizio del collocamento, agli utenti della struttura viene proposto un programma residenziale teso al reinserimento societario e lavorativo, mediante l'utilizzo di attività definite da atelier specifici. L'organizzazione della struttura si rifà molto alla vita quotidiana di un foyer, in cui vi sono turni da rispettare, orari in cui mangiare e orari d'entrata e uscita. Le giornate al Centro residenziale sono scandite principalmente da momenti terapeutici come i colloqui di gruppo o individuali con il personale psicologico ed educativo, tali momenti fanno parte del progetto individuale e fungono da sostegno nel processo terapeutico intrapreso al fine di evidenziare gli aspetti positivi o le difficoltà nel loro percorso di recupero. Nella struttura vi sono anche vari ruoli svolti dai residenti, uno di questi è il CM⁵: un ruolo rilevante nell'economia della giornata di Villa Argentina, in quanto è deputato ad essere un supporto molto importante per l'operatore di turno. Egli si occupa di gestire delle mansioni quotidiane assumendosi, talvolta, dei compiti di responsabilità. L'utente che assume questo ruolo cambia settimanalmente. Inoltre, nei momenti di emergenza o difficoltà legati a situazioni particolari vi è la possibilità di attivare una squadra d'aiuto, composta da cinque pazienti scelti tra coloro che vi risiedono da più tempo degli altri. Villa Argentina si avvale dunque anche di questi ruoli per lavorare sul concetto di responsabilità individuale, uno degli obiettivi del percorso terapeutico di queste persone. Villa Argentina è attualmente definita come Centro terapeutico per il recupero e il reinserimento di tossicodipendenti e non come comunità, quest'ultima ha infatti un approccio più educativo, in cui la dimensione del gruppo è molto marcata. Mentre ciò che viene offerto ai pazienti di Villa Argentina è un lavoro maggiormente legato al concetto di cura specialistica, un approccio individualizzato e clinico che si avvale di figure professionali qualificate. Ciononostante la dimensione grupppale assume un valore molto rilevante, ragion per cui durante le giornate si organizzano molti gruppi di carattere formativo, come ad esempio la formazione sull'apicoltura o le nozioni di tipo legislativo o ancora dei gruppi prima e dopo il week-end per organizzare e discutere le uscite di ogni singolo paziente, il gruppo sport del mercoledì pomeriggio e infine il consiglio di cooperazione.

⁴ Ibidem.

⁵ Contremaître, termine francese presente a Villa Argentina dal 1984, documentazione interna di Villa Argentina.

3. Obiettivi e metodo di lavoro

Il periodo di pratica professionale presso il Centro terapeutico di Villa Argentina è stato per me illuminante. Mi ha innanzitutto permesso di riflettere sulle difficoltà che un educatore sociale si trova ad affrontare quando è confrontato con un'utenza di questo tipo e inoltre mi ha permesso di scavare in profondità sullo strumento che ho scelto come cardine di questo lavoro di tesi: il consiglio di cooperazione. Mi sono reso conto di come sia utopico e irrealistico pensare che le persone debbano collaborare e cooperare solo e soltanto poiché si trovano in una relazione grupale tra loro. È importante comprendere che ogni persona ha le proprie abitudini, i propri sentimenti e le proprie competenze relazionali, che, gioco forza, differiscono da quelle degli altri.

Ho quindi provato a comprendere il meccanismo e il funzionamento dello strumento scelto, cercando inoltre di capire quali fossero gli obiettivi istituzionali per un'utenza di questo genere, considerando che il consiglio di cooperazione nasce come strumento educativo in un contesto scolastico. Da qui il mio interesse ad andare oltre, al non soffermarmi sul come funziona e sul come viene messo in pratica questo strumento, ho cercato di carpirne il significato riflettendo in modo critico e puntuale. Mi sono pertanto posto la seguente domanda di ricerca: *“In che modo uno strumento come il consiglio di cooperazione può fornire delle competenze relazionali improntate sulla gestione dei conflitti funzionali al proprio futuro?”* In seguito, per focalizzare in modo ancor più mirato la mia attenzione sulla tematica, ho sviluppato degli ulteriori interrogativi: *“Che ruolo ha l'educatore sociale in questo processo?”*, *“Quali sono le competenze relazionali che si potrebbero acquisire con questo strumento?”*, *“Come verificare se le competenze relazionali che si possono acquisire siano funzionali al futuro di una persona?”*, ed infine *“Qual'è il riscontro che gli utenti hanno in merito a questo tipo di strumento?”*

Per cercare di rispondere a tali interrogativi, ho deciso di raccogliere i dati empirici attraverso l'ausilio dell'intervista semi-strutturata: *“Domande prevalentemente aperte, non prevede un elenco prestabilito di risposte, bassa direttività, ruolo tra intervistato e intervistatore pressoché equivalenti”*⁶. Pertanto, le interviste non sono di tipo quantitativo, poiché avere dei dati precisi in merito a delle impressioni e percezioni è piuttosto difficile, ma sono di tipo qualitativo, in quanto lo scopo primario è quello di raccogliere tutta una serie di informazioni inerenti allo strumento e alla tematica di questo lavoro di tesi. Come detto, l'intervista qualitativa: *“non si interessa alla misurazione dei dati e alla loro generalizzazione”*⁷, pertanto è un ottimo strumento anche per quello che concerne l'approccio con la persona intervistata. Essa, infatti, non essendo “circoscritta” in un protocollo di domande mirate e puntuali, si sente “libera” di variare le sue risposte in modo da poter fornire più informazioni possibili sulla tematica. D'altro canto l'intervistatore, è a sua volta “libero” di approfondire concetti e percezioni che reputa importanti.

⁶ Cavadini P., Lepori A., Colubriale A., *Indagine di campo e lavoro scientifico*, SUPSI, 2014/2015, dispense del corso.

⁷ Ibidem.

Le interviste sono state fatte all'educatore sociale che detiene il consiglio di cooperazione, ad un utente in via di dimissione che ha frequentato il consiglio sin dalla nascita a Villa Argentina, in quanto ho ritenuto che tale persona potesse offrirmi uno sguardo più generale poiché non più direttamente coinvolto, infine ad un utente maschio e ad una donna tutt'ora residenti, che fanno quindi parte dell'attuale gruppo del consiglio di cooperazione.

Il mio lavoro di tesi si focalizzerà dunque sul confrontare gli aspetti teorici con le interviste svolte durante il periodo di pratica professionale. Mi concentrerò sulle riflessioni desunte e le confronterò con quanto presente in letteratura relativo all'utenza, alla gestione dei conflitti, allo strumento scelto e al ruolo dell'educatore sociale.

Nel prossimo capitolo, nella prima fase, illustrerò la parte teorica, esplorando le tematiche che ho ritenuto fondamentali per questo lavoro di tesi. In seguito, nella seconda parte, mi concentrerò sull'analisi delle interviste da me svolte, cercando, laddove possibile, di ricollegarmi agli aspetti teorici che nel corso della mia ricerca mi hanno caratterizzato. Infine mi concentrerò sulle conclusioni.

4. Dissertazione – parte teorica

4.1 Il tossicodipendente

Racchiudere in poche righe l'argomento della tossicodipendenza e tutto ciò a esso connesso è estremamente complesso, sia da analizzare sia da trattare, in quanto nel corso della storia molteplici sono stati gli studi e ancor di più sono state le figure di rilievo che si sono chinate sulla tematica. Quello che propongo di seguito non ha dunque la presunzione di essere un inquadramento teorico esaustivo, ma piuttosto una focalizzazione su quelle tematiche e peculiarità che ho ritenuto più importanti e attinenti a questo lavoro di tesi.

Il termine "tossicodipendente" indica una persona affetta da dipendenza da sostanze stupefacenti, che nel gergo comune vengono generalizzate con il termine "droga". Tali sostanze sono anche definite psicotrope, ossia in grado di alterare l'attività mentale di una persona, arrecando rischi, sia sociali che fisici, per la stessa. L'OMS⁸, definiva il termine tossicodipendenza come: *"(...) condizione di intossicazione cronica o periodica dannosa all'individuo e alla società, prodotta dall'uso ripetuto di una sostanza chimica naturale o di sintesi. Sono sue caratteristiche: il desiderio incontrollabile di continuare ad assumere la sostanza e di procurarsela con ogni mezzo, la tendenza ad aumentare la dose (tolleranza), la dipendenza psichica e a volte fisica"*⁹. Nel corso degli anni si è più volte dibattuto sui termini inerenti a questa tematica, e ancora oggi non si ha una definizione in grado di metter d'accordo i più sul concetto di "tossicodipendenza". Ad oggi sappiamo

⁸ Organizzazione Mondiale della Sanità.

⁹ Renda E., *Droga immaginario e realtà*, Armando Editore, Roma, 1999, pag.106.

però che la visione sulle persone tossicodipendenti è mutata. In passato si credeva che le disfunzionalità intrapsichiche, le difficoltà comportamentali individuali e sociali fossero dovute all'assunzione massiccia, che porta all'abuso, di sostanze stupefacenti. Oggi, per l'appunto, si cerca di porre l'accento sulla relazione che esiste tra la persona e il suo contesto di appartenenza, il proprio nucleo familiare, sociale e il suo percorso evolutivo. L'autore Valerio Quercia sostiene, infatti, che: *“La sostanza in se stessa, le caratteristiche individuali della persona e l'ambiente che la circonda possono influire fortemente, sia come singoli elementi, sia interagendo tra di loro, sull'insorgere delle dipendenze. (...) proprio per le sue numerose sfaccettature, richiede di essere affrontata sotto diversi profili e da diverse professionalità con interventi che si integrano tra di loro”*¹⁰. Un aspetto interessante che caratterizza queste persone, anche se non è assodato scientificamente, è un passato tumultuoso spesso associato a dei traumi infantili non risolti, caratterizzato da sofferenze e/o disadattamento sociale del nucleo familiare. Tutto ciò viene amplificato in adolescenza, in un quadro già di per sé molto complicato per ciò che concerne la continua ridiscussione di fasi di sviluppo precedentemente non del tutto risolte: *“Ansia, depressione, noia creano sofferenza nell'adolescente che sperimenta uno dietro l'altro comportamenti che lui creda possano dargli sollievo. (...) Le modalità di difesa narcisistiche usate dall'adolescente vengono rinforzate dall'uso di droghe finché, con il passare del tempo, il rinforzo della difesa diviene il problema (Mucelli, Masci, 1996): a questo punto si può parlare di tossicodipendenza”*¹¹. Tutto ciò porta la persona, in situazione di disagio individuale e/o sociale, ad avere numerosi problemi di adattamento alla realtà che la circonda, trovando come unico rimedio l'uso di sostanze che gli permettono di sopperire alle mancanze percepite. Come già affermato, non è però possibile delineare queste caratteristiche come fattore scatenante di un comportamento tossicomane, e pertanto non è possibile collegare con certezza la figura del tossicodipendente ad uno stereotipo di famiglia in condizione di disagio, ad un percorso evolutivo carente o ad una psicopatologia.

Interessante allora notare come tutti questi fattori influiranno sull'impossibilità di costruire l'esperienza, ovvero di mantenere al proprio interno rapporti duraturi e stabili che consentano di dare un significato alle relazioni con altre persone, con una predisposizione inadatta alla gestione del conflitto con quest'ultime. In quanto, le motivazioni e le attività della persona tossicodipendente saranno legate e finalizzate, quasi esclusivamente, alla ricerca della sostanza, per poterla assumere, sopprimendo quell'incessante bisogno che non le permette di concentrarsi su altro.

¹⁰ Quercia V., *Il lavoro sociale nelle dipendenze da alcol e droga*, Lavoro sociale in tasca, collana diretta da M.L.Raineri, Ericsson, 2014, Trento, pag.41.

¹¹ Dimauro P., Patussi V., *Dipendenze - Manuale teorico-pratico per operatori*, Carocci Editore, Urbino, 1999, pag.109.

4.1.1 Il tossicodipendente a doppia diagnosi

Vi è un'ulteriore possibile causa su cui è opportuno soffermarsi a riflettere quando si parla di tossicodipendenza, ovvero quella legata alla malattia psichica in seguito a possibili eventi esterni traumatici irrisolti, come la perdita di una persona, oppure eventi traumatici interiori, come disturbi della personalità, che hanno caratterizzato lo sviluppo psico – sociale della persona nel corso degli anni. Queste persone, cercando di sopperire al disagio in atto, trovano nelle sostanze stupefacenti il mezzo per poter evadere dalla dimensione della malattia, cercando un contatto con la realtà piuttosto illusorio. I soggetti in cui è presente una malattia di carattere psichico associata al problema della tossicodipendenza vengono pertanto definiti soggetti a doppia diagnosi, ovvero sono soggetti in cui è presente una comorbidità¹². Nel libro *“Il lavoro sociale nelle dipendenze da alcol e droga”*, l'autore descrive bene quanto menzionato poc'anzi: *“È difficile definire se l'insorgere di disturbi psicologici sia preesistente o se sia indotto dall'uso prolungato nel tempo di sostanze stupefacenti. Di certo la correlazione tra l'uso di sostanze e le patologie psicologiche e psichiatriche è molto accentuata ed è di uso comune il termine << doppia diagnosi >> per indicare la compresenza di entrambe le parti.”*¹³ I disturbi della personalità potrebbero essere quindi una delle possibili ragioni per cui una persona inizia a fare uso di sostanze stupefacenti, nello specifico esse sarebbero riconducibili a dei possibili disturbi di carattere emotivo nel proprio percorso evolutivo infantile. Autori come Olievenstein e Bergeret si sono spesso chinati sull'argomento: *“(…) relazioni legate a disturbi dello sviluppo della personalità del soggetto durante il suo percorso evolutivo della fase di dipendenza dall'oggetto primario a quello della separazione e individuazione”*¹⁴. La teoria di Olievenstein, dello “specchio frammentato”, in questo senso, risulta essere molto rilevante. Egli sostiene infatti che questi soggetti non riuscendo a mantenere l'immagine dell'oggetto primario, e quindi non riuscendo a costruire il proprio sentimento d'identità, hanno un'immagine del proprio Sé frammentata. Frammentazione che il soggetto cercherà di ricomporre usando le sostanze stupefacenti come “collante”. Questo aspetto, in una dimensione prettamente relazionale, dimostra come in effetti questi soggetti faticino molto ad immedesimarsi nella relazione con “l'Altro”, dimostrando di fatto, come il concetto di frammentazione non sia in relazione solo con il proprio Sé ma anche con l'immagine degli interlocutori che si hanno di fronte.

È importante evidenziare come il tema della doppia diagnosi negli anni sia stato molto studiato e dibattuto, senza tuttavia arrivare ad una certezza che permetta di associare un problema di tipo tossicomane ad una malattia di tipo psichico. Tant'è che ancora oggi si è piuttosto in difficoltà a dimostrare tale tesi: *“(…) non hanno dimostrato comunque una*

¹² Con questo termine si vuole intendere la presenza di due o più malattie distinte per eziopatogenesi presenti nello stesso individuo. Bonetti A., Bortolino R., *Tossicodipendenza e doppia diagnosi: la relazione d'aiuto in Comunità*, FrancoAngeli, Milano, 2005, pag.21.

¹³ Quercia V., *Il lavoro sociale nelle dipendenze da alcol e droga*, Ericsson, Trento, 2014, pag. 41.

¹⁴ Bonetti A., Bortolino R., *Tossicodipendenza e doppia diagnosi: la relazione d'aiuto in Comunità*, FrancoAngeli, Milano, 2005, pag.24.

specificità di rapporto tra l'uso di droghe e una qualche forma specifica di sofferenza mentale"¹⁵. Con il passare del tempo si è riusciti a distinguere quattro tipologie di disturbi della personalità divisi in: disturbo antisociale di personalità, disturbo borderline di personalità, disturbo narcisistico di personalità e infine il disturbo istrionico di personalità. Autori come Bortino, Bergeret e Bahlmann sostengono che le persone affette da uno di questi disturbi, a dipendenza delle loro specifiche caratteristiche, hanno una grande difficoltà a rispettare le norme sociali, poiché i propri modelli di comportamento risultano essere devianti così come le loro rappresentazioni mentali. Questo ha fatto in modo che la costruzione del loro equilibrio psico – sociale fosse piuttosto labile.

Dunque, quando si parla di tossicodipendenza è importante prestare sempre molta attenzione alla possibile multifattorialità delle ipotetiche cause, in quanto, non è possibile ridurre un soggetto ad una sola causa: *"La relazione che si instaura tra persona e droga è sempre un percorso che dipende dal rapporto tra tre elementi: la persona con la sua organizzazione del Sé, il suo funzionamento mentale, la sua storia familiare e trigerazionale; il tipo di droga con i suoi effetti; la relazione persona-sostanza con la loro relativa storia."*¹⁶

4.2 La gestione dei conflitti

4.2.1 Il conflitto

Molte sono le definizioni che nella storia sono state date al termine "conflitto" e molte, di conseguenza, sono le sue sfaccettature. Esso, infatti, ha sempre fatto parte della "natura" dell'uomo, basti pensare alla vicenda trattata nella Genesi tra Caino e Abele.

Secondo l'autore Friedrich Glasl il conflitto chiama in causa due soggetti in relazione di discordanza su uno o più determinati fattori, così da ostacolarsi vicendevolmente nei propri scopi: *"il conflitto sociale è un'interazione tra agenti (individui, gruppi, organizzazioni ecc.), in cui almeno un attore percepisce un'incompatibilità con uno o più altri attori nella dimensione del pensiero e delle percezioni, nella dimensione emozionale e/o nella dimensione della volontà in una maniera tale che la realizzazione (dei propri pensieri, emozioni, volontà) venga ostacolata da un altro attore"*¹⁷. Un'altra definizione è fornita da Luciano Gallino, il quale sostiene che il conflitto è basato sull'interazione tra due o più soggetti, i quali cercano di prevalere sugli altri creando, in modo consapevole o meno, un danno che impedisca di perseguire i propri scopi: *"Tipo di interazione più o meno cosciente tra due o più soggetti individuali o collettivi caratterizzata da una divergenza di scopi (...), anche se ciò comporta sia infliggere consapevolmente un danno, sia sopportare costi relativamente elevati a fronte dello scopo che si persegue"*¹⁸. Prendendo

¹⁵ Ibidem, pag. 31.

¹⁶ Ibidem, pag. 109.

¹⁷ Arielli E., Scotto G., *Conflitti e mediazione*, Bruno Mondadori, Milano, 2003, pag.17.

¹⁸ Gallino L., *Voci Ruolo e Status. Dizionario di Sociologia*, UTET, Torino.

spunto da questi autori non si può non notare il fatto che l'accezione del termine "conflitto" è piuttosto negativa, non è un caso, infatti, che nell'uso comune questo termine venga associato al concetto di violenza e di guerra, definendolo come un contrasto insanabile che mira alla distruzione e all'annientamento della controparte. Come vedremo in seguito però, in questa accezione, non vi è spazio per un'interpretazione costruttiva del termine che permetta al conflitto di sfociare in un esito positivo per le parti. Quando si parla di conflitti tra le persone non si può non considerare che essi, in realtà, fanno parte della vita quotidiana e, pertanto, rappresentano un'esperienza comune in grado anche di scandire il nostro tempo.

Per ciò che concerne le caratteristiche del conflitto possiamo affermare che vi sono determinate condizioni per parlare di relazione conflittuale in atto, la prima è che ci debba essere un'interazione, diretta o indiretta, tra due o più soggetti, la seconda è il fatto che i soggetti si riconoscano come parti conflittuali e la terza è che essi debbano condividere lo stesso spazio sociale. Inoltre, l'autore Miall Ramsbotham Woodhouse, sostiene che in una relazione conflittuale vi siano altre tre componenti essenziali che si possono distinguere: *la contraddizione di base*, ossia la presa di coscienza, da parte dei soggetti, di non riuscire, poiché incompatibili, a soddisfare determinati bisogni; *il comportamento*, ovvero: "l'insieme di tutte le azioni osservabili che permettono agli attori in causa di condurre il conflitto per poter in un secondo momento perseguire i propri obiettivi impedendo all'altro di soddisfare i propri"¹⁹ ed infine *gli atteggiamenti*, che stanno a significare l'insieme dei pensieri, delle emozioni, delle percezioni preesistenti al conflitto in atto o originate dallo stesso. Ma quali sono le tematiche sulle quali si hanno discordanze tali da sfociare in conflitti? A questa domanda l'autore Stephen A. Mitchell risponde con delle categorizzazioni: la prima è che nascono per il controllo di determinate risorse, dove per risorse s'intendono beni immateriali e materiali, la seconda è per le credenze ideologiche, la terza è per la sopravvivenza, quindi si fa riferimento a guerre e lotte sociali, la quarta è per la natura delle relazioni vigenti tra le parti, ovvero la differenza relazionale che intercorre tra le parti e la diversa aspirazione che essi hanno, la quinta si concentra sui valori, quindi anche costrutti²⁰ e sistemi di premesse²¹, e l'ultima fa riferimento ai conflitti definiti irrealistici.

Esistono molteplici comportamenti identificabili come potenziali fonti di conflitto, come ad esempio aggredire verbalmente, non ascoltare interrompendo, non prendere sul serio ciò che viene detto dall'interlocutore, squalificare, usare toni arroganti e imporsi volendo avere sempre ragione. In questo senso, il concetto di conflitto è spesso associato anche a quello

¹⁹ Arielli E., Scotto G., *Conflitti e mediazione*, Bruno Mondadori, Milano, 2003, pag. 9.

²⁰ Con questo termine si vuole intendere un criterio fondamentale di valutazione attraverso cui diamo significato a quello che viviamo, esso rappresenta un'unità di discriminazione: rilevante/irrilevante. Pirozzi F., Nuzzo A., *Processi comunicativi e relazionali*, SUPSI, 2013/2014, dispense del corso.

²¹ "È costruito dai contesti di riferimento, dalla propria storia personale, dai preconcetti e dai pregiudizi, dalle competenze cognitive-emotive-relazionali, dalle seduzioni estetiche, dalle situazioni contestuali, dalle aspettative e dalle convenienze". Pirozzi F., Nuzzo A., *Processi comunicativi e relazionali*, SUPSI, 2013/2014, dispense del corso.

di rabbia, ossia quel sentimento proprio di ogni animo umano che fa sì che certe situazioni possano sfociare in momenti di forte tensione. La rabbia, per definizione, è considerata come un'emozione capace di alterare lo stato psichico di un individuo: *“Costituita da un insieme di segnali interni che guidano l'individuo, le cui fonti originarie possono essere di natura neurochimica, fisiologica, biopsicologica e cognitiva (Izard, 1991),”*²² a seguito di un evento percepito spiacevole verso il proprio Sé, di un'offesa oppure verso una situazione che non corrisponde a quanto preventivato.

È importante considerare che la rabbia influenza, in maniera preponderante, il modo di pensare di un individuo, la capacità decisionale così come la capacità di discernimento, compromettendo, potenzialmente, una possibile relazione in atto tra due o più persone: *“(...) l'emozione esercita una tale influenza sulla ragione, su ciò che le persone ricordano, pensano e fanno, da poter accrescere o diminuire sia i processi ragionativi che quelli decisionali, contribuendo a determinare la rilevanza di specifici esiti per l'individuo che li percepisce (Isen, 1990). In questo senso aiuta a ridurre le alternative attraverso una valutazione rapida, a livello preconscious, degli eventi in termini di benefici/danni in relazione al sé (Blaney, 1986)”*²³. In relazione a ciò l'autore Greenberg sostiene che: *“nelle relazioni interpersonali, il costante invio e la ricezione di segnali sugli stati emotivi propri o altrui, specialmente attraverso espressioni del viso, forniscono una grande quantità di informazioni modulando l'interazione.”*²⁴

Pertanto questo tipo di emozione viene vissuta sia come esperienza personale, con un impatto sul proprio Sé che come esperienza con “l'Altro”: *“La rabbia determina un impatto profondo sia sull'organizzazione del sé che sulle relazioni sociali.”*²⁵ Interessante però notare come in tale concezione, e per ciò che concerne questo lavoro di tesi, questo sentimento, se vissuto e declinato in un'accezione positiva, così come il conflitto, può portare dei benefici agli individui. Trasformare tali emozioni in termini positivi non è però affatto semplice in quanto presuppone un lavoro su se stessi che va costantemente allenato e, prima ancora, un'ottima conoscenza dei propri limiti e delle proprie potenzialità. A tal proposito la docente di *Teoria e Tecnica della comunicazione interpersonale* Ilaria Buccioni, in un suo articolo afferma quanto poc'anzi citato: *“Questo richiede un lavoro su se stessi, per conoscere quello che proviamo, per conoscere la verità di ciò che accade in noi, e allo stesso tempo, imparare modalità non - violente e collaborative per esprimere le proprie emozioni piuttosto che accontentarsi di “dirne o non dirne quattro all'altro”. La rabbia è la reazione ad un limite, esprime il bisogno, molto vitale, di affermare se stessi (...)”*²⁶. Un altro sentimento direttamente connesso al sentimento di rabbia è quello della frustrazione, definita come: *“condizione di tensione psichica determinata da un mancato o*

²² Giusti E., Germano F., *Terapia della rabbia. Capire e trattare emozioni violente di ira, collera e furore*, Sovera Edizioni, Roma, 2003, pag. 8.

²³ Ibidem, pag. 8.

²⁴ Ibidem, pag. 8.

²⁵ Ibidem, pag. 10.

²⁶ Buccioni I., *A tu per tu con la rabbia*, Articolo tratto da Human – relations.eu, (02.08.2016)

ostacolato appagamento di un bisogno; può avere cause esterne (per es., un'educazione troppo autoritaria), o interne (per es., presenza di due bisogni di uguale intensità ma di opposta direzione o comunque incompatibili).²⁷ Interessante notare come, così come per i termini "conflitto" e "rabbia", essa abbia un'accezione puramente negativa, inoltre, in condizioni particolari, può essere addirittura dannosa per l'individuo, sia in termini di comportamento che in termini di salute fisica: "Ogni frustrazione intensa genera uno stato di attivazione emotivo: in condizioni estreme di frustrazioni estreme si verificano numerose modificazioni fisiologiche (aumento del battito cardiaco, sudorazione, vasocostrizione) e un incremento dell'enfasi e del vigore comportamentale (Amstel e Roussel, 1952). Oltre una certa soglia la frustrazione è considerata dannosa perché innesca meccanismi regressivi ed aggressivi."²⁸

Oggi, così come già sosteneva Freud, sappiamo che la frustrazione è: "(...) indispensabile per lo sviluppo dell'io e per il suo adattamento alla realtà."²⁹ Pertanto, così come per la rabbia, è opportuno imparare a convivere con gli agenti frustranti, in modo da imparare a gestirla nei momenti più opportuni, cercando di "usare" e trasformare questo sentimento in un'accezione positiva, così da potersi migliorare come individui.

Tutto ciò fa però presupporre che vi siano più modi per affrontare i conflitti, anche in base al comportamento delle parti in atto. Nello specifico, durante il corso della formazione, abbiamo appreso che le modalità per affrontare un conflitto sono cinque: il dominio, in cui vi è una dimensione vincente/perdente; l'accomodamento, in cui la dimensione è perdente/vincente; la fuga difensiva, che nello specifico rappresenta la modalità principe con cui gli utenti tossicomani affrontano i conflitti, in cui entrambi gli attori dimostrano di avere un sentimento di sconfitta; il compromesso, che non prevede né un vincitore né un perdente ed infine l'integrazione, che permette alle parti in atto di instaurare un sentimento di "vittoria individuale". Ancora più nello specifico con il termine "integrazione" s'intende: *"Le parti sono consapevoli dei propri bisogni e delle proprie ragioni ma sono anche collaborative; ciascuna cerca di comprendere e venire incontro all'altra, esplorando l'origine del disaccordo e le possibili soluzioni. (...) Ciò che è importante è la "sensazione di soddisfazione" che le parti in conflitto provano al termine del processo di integrazione"*³⁰. Nel prossimo capitolo vedremo che la negoziazione è il metodo grazie al quale si può arrivare all'integrazione.

4.2.2 La negoziazione

Per negoziazione s'intende: *"un processo attraverso il quale due o più parti definiscono accordi e comportamenti reciproci tesi a ridurre squilibri reali o potenziali o a risolvere situazioni conflittuali con la più alta soddisfazione possibile (...) è la strategia*

²⁷ Enciclopedia Treccani, rabbia, <http://www.treccani.it/vocabolario/rabbia/> (02.08.2016).

²⁸ Pravettoni G., Miglioretti M., *Processi cognitivi e personalità. Introduzione alla psicologia*, FrancoAngeli, Milano, 2006, pag. 217.

²⁹ Ibidem, pag. 217.

³⁰ Pirozzi F., Nuzzo A., *Processi nell'équipe*, SUPSI, 2014/2015, dispense del corso.

*potenzialmente più efficace per affrontare positivamente il conflitto con modalità integrative delle diverse posizioni*³¹. È importante sottolineare che, in questa accezione, avere la più alta soddisfazione possibile non presuppone il fatto che entrambe le parti debbano rinunciare a perseguire i propri scopi e i propri obiettivi in egual misura, poiché in questo caso non si tratterebbe più di negoziazione, bensì di un compromesso.

In tal senso, il conflitto non viene più visto in un'ottica isolante o demonizzante ma come un'opportunità per ambo le parti per sperimentarsi come singoli individui, cercando di conoscere gli obiettivi degli altri, costruendo una relazione ancor più solida, comprendendo le aspettative e integrando, come fine ultimo, parte degli altri punti di vista. Le tappe da perseguire per arrivare all'integrazione sono molteplici: dapprima bisogna definire la problematica in atto, in seguito ci si confronta sugli obiettivi verso i quali verte la discussione e quelli che le parti vorrebbero perseguire, poi bisogna analizzare i punti di forza della propria argomentazione ascoltando con attenzione anche quelli dell'interlocutore. Il prossimo passo è quello della ricerca di un terreno comune, ossia: *“Prestare attenzione ai bisogni e scopi comuni, evidenziando gli elementi che avvicinano più di quelli che allontanano, per inventare soluzioni vantaggiose per entrambe le parti (...) Esaminare i problemi cercando di scoprire quali possono essere quelli comuni, al di là delle cose che sembrano mettere in conflitto.”*³² Infine, prima di ricercare delle soluzioni che soddisfino entrambe le parti, bisogna ipotizzare delle possibili soluzioni tenendo conto di quanto precedentemente discusso in merito ad obiettivi, punti di vista, costrutti, percezioni, emozioni e sistemi di premesse.

Tra le varie strategie da considerarsi efficaci per il processo di negoziazione spiccano: saper esprimere in modo corretto le proprie emozioni senza preoccuparsi delle conseguenze che queste susciteranno negli altri, cercare di auto - educarsi alla flessibilità, al cambiamento e al cercare di comprendere i vari punti di vista degli altri, cercare di fare un lavoro di introspezione per comprendere quali sono i comportamenti che potrebbero essere conflittuali per gli altri. E ancora, essere disponibili a cambiare opinione qualora la validità delle argomentazioni degli altri fosse più “solida”, cercando di non etichettare e giudicare l'altro senza prima aver sentito le sue argomentazioni. Tutto ciò presuppone quindi competenze specifiche come la capacità empatica o la capacità di auto – osservarsi per fare fronte non solo all'interlocutore ma anche alle proprie caratteristiche personali. Per ciò che concerne l'empatia, esiste una moltitudine di accezioni e definizioni. Di seguito ne riporto alcune che racchiudono il senso di quello che è il discorso che stiamo affrontando, essa viene definita come: *“un'interazione tra due persone, con una che sperimenta e condivide i sentimenti dell'altra. Questa condivisione affettiva può avvenire in ogni interazione interpersonale: (...)”*³³ oppure *“(...) l'empatia è condizione di possibilità*

³¹ Ibidem.

³² Ibidem.

³³ Giusti E., Locatelli M., *Empatia Integrata. Analisi Umanistica del comportamento motivazionale nella clinica e nella formazione*, Sovera Edizioni, Roma, 2007, pag. 14.

*necessaria per ogni forma di comunicazione e d'incontro*³⁴ e ancora *“L'empatia è un'esperienza complessa di unione nella comprensione, una risonanza di sentimenti che produce una comprensione più precisa del Sé, dell'altro e della relazione (Jordan J.V., 1989)”*³⁵.

È assolutamente necessario sottolineare che questa competenza non permette di provare e sentire ciò che il proprio interlocutore sta provando o sentendo, bensì permette di provare a comprendere quali sono le dinamiche in atto che esso sta vivendo, cercando di immedesimarsi nello stesso per poter sostenere e aiutare nel momento di bisogno. Oppure cercando di trovare un terreno comune per superare degli ostacoli che non consentono una risoluzione consona del conflitto. Questa competenza è molto importante quanto difficile da implementare e allenare, infatti l'autore Schegloff sostiene che: *“Tale processo determina lo stabilirsi di un terreno comune e l'impegno reciproco nel compiere opportune correzioni nella conversazione quando si verificano degli errori di comprensione.”*³⁶

Pertanto, in questo senso, la capacità empatica è di vitale importanza in un discorso di risoluzione di conflittualità in quanto permette di chinarsi non solo sul piano del contenuto ma anche sul piano relazionale, che, nelle interazioni umane, risulta essere la parte preponderante delle difficoltà e delle diatribe conflittuali.

Per ciò che concerne invece la competenza di auto – osservazione è opportuno riflettere sul fatto che da un certo punto di vista essa può essere vista come una sorta di meta – competenza. Infatti, essa racchiude in sé la conoscenza del proprio sistema di premesse, del proprio stile relazionale, della propria modalità di influenzamento e della capacità di comprendere il proprio coinvolgimento emotivo in una questione o in un conflitto. Ragion per cui è estremamente complicata da praticare, sia per gli operatori sociali che per gli utenti con cui lavoriamo. Nel libro *Educazione e osservazione* gli autori affermano che auto – osservarsi vuol dire anche: *“(…) riflettere su come le proprie letture della situazione influenzano la situazione stessa.”*³⁷ Per ciò che concerne invece il conflitto tra gli individui, in merito all'auto – osservazione, l'autrice Fragomeni sostiene che è fondamentale: *“Assumersi la responsabilità delle nostre emozioni e dei nostri atteggiamenti e comportamenti diventando “causanti”, invece che pensare che siano effetti dovuti al comportamento del nostro confliggente.”*³⁸ pertanto sostiene che sia opportuno *“Esercitarsi ad osservare il nostro dialogo interno, che ha luogo tra i diversi aspetti del Sé, e imparare a osservare, senza giudicare, i pensieri che produciamo.”*³⁹

³⁴ Bellingeri A., *Per una pedagogia dell'empatia*, Vita e Pensiero, Milano, 2005, pag. 20.

³⁵ Giusti E., Locatelli M., *Empatia Integrata. Analisi Umanistica del comportamento motivazionale nella clinica e nella formazione*, Sovera Edizioni, Roma, 2007, pag. 14.

³⁶ Ibidem, pag. 14.

³⁷ Maida S., Molteni L., Nuzzo A., *Educazione e osservazione. Teorie, metodologie e tecniche*, Carocci Faber, Roma, 2014, pag. 82.

³⁸ Fragomeni T., *I professionisti e la gestione dei conflitti*, FrancoAngeli, Milano, 2015, pag. 60.

³⁹ Ibidem, pag. 62.

È perciò un tipo di competenza piuttosto difficile da sviluppare se non si è consapevoli di tutti i fattori poc'anzi elencati, ma l'importanza di riuscire a governare questo metodo di riflessione permette agli interlocutori di non soffermarsi in superficie durante un conflitto bensì di scavare le iraconde profondità del conflitto in atto.

La negoziazione permette dunque agli individui di non trovarsi impreparati dinanzi ad un conflitto, cercando di fare emergere le uguaglianze piuttosto che le differenze così da cercare di "lavorare" insieme in modo costruttivo per la più alta soddisfazione possibile delle parti. Gli autori Claudio Bergonzoni e Carlo Petitti nel loro libro *Quasi quasi sparo. La negoziazione e le dinamiche di potere nelle relazioni adulto – bambino* confermano quanto espresso in questo capitolo: "(...) *La negoziazione contiene in sé, come presupposto, che le parti possano reciprocamente e continuamente influenzarsi nel definire un equilibrio, introducendo messaggi verbali e non verbali, emozioni, strategie che nessuno può ignorare. Entrano così in gioco meccanismi di feed-back, cioè di ritorno di informazioni, che stanno alla base della circolarità (...)*"⁴⁰.

4.3 Il consiglio di cooperazione

Il termine italiano "consiglio di cooperazione" è tratto da quello francese coniato dall'autrice dell'omonimo libro⁴¹ Jasmin Danièle "Conseil de Coopération", la quale, a sua volta, trae ispirazione dalla pedagogia popolare del pedagogista Célestin Freinet. Egli promosse nella propria scuola la riunione cooperativa che si occupava inizialmente della vita economica della classe e in seguito della ricerca di possibili soluzioni ai problemi della vita di classe, problemi di natura organizzativa, gestionale e orientata alla risoluzione dei conflitti tra gli alunni. Promotore della scuola di pensiero cooperativa sosteneva che: "*Le attività cooperative costituiscono altrettanti "centri d'interesse" e tipi di "progetti", e soddisfano l'esigenza dell'individuazione (in quanto a ogni scolaro è affidato un compito particolare, secondo i suoi gusti e le sue abitudini) e insieme sviluppano lo spirito di collaborazione e il sentimento sociale*"⁴². Inoltre sosteneva che era importante "*cercare di operare affinché il soggetto si appropri di tutte quelle capacità, competenze, abilità e facoltà 'trasversali' capaci di renderlo persona completa e dotata di giudizio autonomo, in vista di un inserimento non soltanto adattativo, ma attivo nella società, nel segno della partecipazione e del contributo personale alla realizzazione di una civiltà sempre migliore*"⁴³.

Il consiglio di cooperazione viene definito pertanto come una modalità di lavoro interattiva rivolta ad un gruppo di utenti. Esso si pone come strumento educativo volto a fornire competenze relazionali capaci di garantire la circolarità delle idee e delle proposte degli

⁴⁰ Bergonzoni P., Petitti C., *Quasi quasi gli sparo. La negoziazione e le dinamiche di potere nella relazione adulto – bambino*, L'Autore libri Firenze, Firenze, 1995.

⁴¹ Danièle J., *Il consiglio di cooperazione, Manuale per gestire i conflitti in classe*, Edizione la Meridiana, Molfetta (BA), 2002.

⁴² Poletti F., *Approcci pedagogici nel lavoro sociale*, SUPSI, 2015/2016, dispense del modulo.

⁴³ Ibidem.

utenti, elaborare e discutere le scelte importanti per il fabbisogno del gruppo a partire da un'idea cooperativa della gestione dei conflitti. Permette di creare dei momenti di condivisione, riflessione, confronto e scambio reciproco in maniera costruttiva. Inoltre, cerca di coinvolgere i componenti di un gruppo di utenti in prima persona, senza nessun tipo di emarginazione diretta o indiretta.

È importante rimarcare che questo strumento educativo nasce principalmente in un contesto scolastico, nello specifico con bambini che frequentano la scuola dell'infanzia. È solo con il passare del tempo, e con le dovute sperimentazioni da parte di educatori e docenti ed esperti nel settore, che ci si è resi conto della possibilità che venisse traslato e adattato ad altri tipi di utenza. Esso, attualmente, viene applicato a svariate utenze, quali disabilità intellettive e fisiche, tossicodipendenze, problematiche di natura psichica, settore scolastico e adolescenti con problemi di carattere sociale. È importante considerare che a Villa Argentina questo strumento è applicato pressoché in egual modo rispetto ai bambini in età scolastica, adattando esclusivamente i contenuti in relazione ad un'età adulta. Interessante però notare come all'interno di questa struttura tale strumento sembra svolgere sostanzialmente una doppia funzione: da una parte esso è incentrato sull'acquisizione di competenze per la gestione del conflitto e delle proprie capacità relazionali e comunicative, dall'altra quale "valvola di sfogo" dei conflitti e delle tensioni interne alla struttura, tra gli ospiti ma anche verso la struttura stessa. Attualmente le riunioni durano quarantacinque minuti, con cadenza quindicinale, e il gruppo che le compone conta all'incirca dodici pazienti.

Per ciò che concerne le finalità di questo strumento, esse sono prettamente rivolte agli utenti, esso infatti cerca di favorire le relazioni intersoggettive tra questi ultimi, cerca di implementare la gestione autonoma del conflitto in una dimensione relazionale con il resto del gruppo tentando di interfacciarsi con "l'Altro" in maniera costruttiva e propositiva con il fine ultimo di imparare a controllare e gestire i propri stati emotivi e saperli esprimere. Per fare ciò gli obiettivi su cui lavorare sono molteplici, essi variano dallo sviluppare delle tecniche di socializzazione, alla capacità di assumersi le proprie responsabilità, al mantenere un confronto con gli altri membri del gruppo o al riuscire ad essere puntuali nelle riunioni. Per tali finalità è pertanto molto importante stabilire un setting, ovvero un "luogo" che riesca a garantire la privacy e il corretto svolgimento della tipologia di lavoro che si andrà ad affrontare. Esso dovrebbe essere sempre il medesimo, in quanto la ritualità di questo strumento assume un valore molto importante per ciò che concerne le abitudini dei membri del gruppo. Quindi riassumendo, la riunione dovrebbe svolgersi sempre nel medesimo luogo e alla stessa ora. La disposizione dei membri è circolare, questo permette di poter avere sempre un contatto visivo, inoltre questa disposizione favorisce la circolarità dei pensieri e della discussione evidenziando sin da subito ogni tipo di problematica di carattere verbale e non. I ruoli nelle riunioni sono altrettanto importanti, poiché permettono agli utenti di sperimentarsi in compiti da svolgere che, si presume, difficilmente attuerebbero nella vita quotidiana. I ruoli principali da svolgere sono il

verbalista, ovvero colui che riporta fedelmente quanto detto durante l'incontro, e una persona che definisca le tempistiche della discussione al fine di non perdere tempo per potersi focalizzare sui punti importanti della stessa. Inoltre, per i gruppi più consolidati e a proprio agio con questo strumento, vi è anche la figura del moderatore, ossia colui in grado di dare voce ai componenti del gruppo, cercando di riportare il gruppo nelle tematiche durante i momenti di conflittualità. È bene notare che questi ruoli variano di settimana in settimana e pertanto tutti i componenti del gruppo hanno la possibilità di sperimentarli.

Le riunioni vengono svolte sempre nello stesso modo, proprio per marcare l'importanza della ritualità; nella prima fase si scrivono su dei cartellini di diverso colore, delle congratulazioni e delle critiche sui comportamenti dei membri del gruppo che hanno avuto una certa rilevanza. Questo aspetto è molto importante in quanto permette un processo di coscientizzazione dei comportamenti individuali o degli altri membri del gruppo che hanno in qualche modo delle ripercussioni sulla vita del gruppo stesso. Le congratulazioni, invece, assumono un valore altrettanto rilevante in quanto delineano i comportamenti che hanno favorito la risoluzione dei problemi del singolo e del gruppo, migliorando le relazioni che intercorrono tra quest'ultimi e il funzionamento del gruppo. Per ciò che concerne le critiche, i comportamenti che il gruppo individua si focalizzano sugli aspetti che rendono la vita del gruppo più difficoltosa o problematica. È comunque sempre importante rimarcare il fatto che sia le critiche che le congratulazioni debbano essere puntuali e non generiche, le critiche inoltre vengono fatte sul comportamento della persona e non sulla persona stessa. Questa sottile, ma netta differenza evidenzia la pericolosità e la difficoltà nell'affrontare correttamente il consiglio di cooperazione.

Questo esercizio dovrebbe dunque permettere di ridurre le possibili situazioni conflittuali che possono verificarsi anziché ampliarli a spirale. È perciò importante imparare, con l'esercizio, a riferire all'interlocutore che si ha dinanzi a sé quale comportamento crea la problematica, per poterlo successivamente aiutare ad assumersi la responsabilità di un possibile cambiamento.

Le riunioni del consiglio di cooperazione proseguono con delle tematiche riguardanti il gruppo, la struttura in cui il gruppo è inserito e le possibili proposte per attività o uscite. È bene sottolineare che lo stesso si esprime in funzione delle tematiche sulle quali ha potere decisionale, favorendo così lo spirito di appartenenza diretta e il senso di potere decisionale senza il quale il consiglio di cooperazione non avrebbe ragione di esistere. Una volta trattate le tematiche, prese le decisioni, essersi divisi le responsabilità e i compiti da svolgere in funzione del raggiungimento degli obiettivi prefissati, il gruppo si congeda e, di solito, viene riunito la settimana successiva.

Questo meccanismo, che inizialmente può sembrare complesso permette agli utenti di implementare degli apprendimenti di diverso tipo, come l'espressione e la formazione personale, lo sviluppo dell'autostima e soprattutto la capacità di attesa e rinvio della soddisfazione di un bisogno.

5. Dissertazione – analisi delle interviste

Nel prossimo capitolo analizzerò le interviste per tentare di rispondere alle domande iniziali di questo lavoro di tesi. Per questione di privacy i nomi degli intervistati, Sara e Paolo, gli utenti che tutt'ora fanno parte del consiglio di cooperazione, e Marco, l'utente in fase di dimissione, sono stati inventati.

5.1 Il conflitto come problema istituzionale

Il bisogno di avere uno strumento come il consiglio di cooperazione nasce a Villa Argentina in risposta all'esigenza di cercare di riconoscere e risolvere dei conflitti "quotidiani" tra pari, volendo però legittimare le opinioni altrui. Un altro fattore è quello di voler e saper individuare le problematiche che possono compromettere il buon funzionamento del gruppo per poter in seguito trovare ipotesi di soluzioni assumendosi in prima persona impegni e responsabilità, dirette o indirette.

Dall'intervista all'educatore emergono inoltre altri spunti di riflessione: *"Gli obbiettivi istituzionali sono quelli di rendere partecipi i pazienti alla vita dell'istituzione (...) il mandato è anche quello di fare una co-gestione, per avere meno problemi di carattere disciplinare. Coinvolgendo i pazienti nella gestione delle varie difficoltà che ci sono è più facile avere una sorta di complicità, o meglio collaborazione, rispetto alla gestione della vita quotidiana."*⁴⁴ In primo luogo si può presumere che in questa struttura via siano dei problemi di carattere disciplinare dettati dalla specificità dell'utenza, in secondo luogo, un fattore interessante, è che il consiglio di cooperazione permette al gruppo dei pazienti di essere coinvolti in prima persona nella vita istituzionale, potendo avere voce in capitolo nelle questioni che reputano rilevanti per il proprio futuro all'interno della struttura. In relazione a ciò nelle interviste ai pazienti emerge però una sorta di sentimento di rivendicazione, in quanto, secondo loro, quanto appena espresso, non sembrerebbe rispecchiare la realtà da loro vissuta: *"Inoltre spesso scaturiva una diatriba tra i pazienti e la struttura di Villa Argentina, questioni che noi pazienti non potevamo risolvere direttamente, cascavamo in questo modo di lamentarci e rivendicare, che, a parere mio, dovrebbe avere uno spazio, ma che qui non c'è."*⁴⁵ Questo sentimento di rivendicazione si pone dunque alla base del senso di uno strumento di questo genere all'interno di una struttura con questo tipo di utenza. In quanto lo scarto tra gli obbiettivi istituzionali, posti dall'équipe educativa e dalla direzione, e le diatribe tra i pazienti e tra essi e l'istituzione ha permesso la nascita di un "gruppo" che negli anni ha potuto consolidarsi tanto da diventare un capo saldo del percorso terapeutico degli utenti. Non è un caso infatti, che il paziente intervistato alla fine del suo percorso terapeutico affermi che: *"A Villa Argentina*

⁴⁴ Allegato 6, pag. 62.

⁴⁵ Allegato 5, pag. 56.

*serve molto, poiché ci sono pochissimi contenitori, pochissimi gruppi in cui noi pazienti possiamo parlare, ci confrontiamo l'uno con l'altro davanti agli altri.*⁴⁶

5.2 La visione del consiglio di cooperazione da parte dei membri del gruppo

Il consiglio di cooperazione per definizione "(...) è uno strumento molto efficace di gestione del lavoro e delle relazioni interpersonali"⁴⁷ in cui "Si impara a: risolvere dei problemi, dei conflitti attraverso la cooperazione; analizzare organizzare, prevedere, decidere, trovare delle soluzioni"⁴⁸. È stato chiesto agli utenti e all'educatore che detiene le riunioni, quale fosse il senso di questo strumento e a cosa servisse. Interessante notare come per ciò che concerne la domanda "Che cosa è il consiglio di cooperazione?", ognuno abbia dato la propria interpretazione non compromettendo però il senso intrinseco dello strumento. Sara, afferma che: "Il c.c. è un momento per noi utenti di villa Argentina per risolvere e tirare fuori i problemi che ci sono tra noi"⁴⁹, mentre l'educatore che detiene le riunioni sostiene che: "(...) è uno strumento per la gestione dei conflitti nei gruppi, per poter affrontare insieme i problemi comuni."⁵⁰ È opportuno sottolineare che, benché questo strumento sia entrato a fare parte del percorso terapeutico di Villa Argentina "soltanto" alcuni anni fa, esso si sia già introiettato nelle persone che fanno parte del gruppo. Questo aspetto, con un'utenza di questo genere, come abbiamo visto nel capitolo teorico sulla figura del tossicodipendente, per le proprie caratteristiche, non è affatto un elemento scontato.

È stato inoltre chiesto "A cosa serve il consiglio di cooperazione", in questo caso, seppur in maniera poco marcata, le persone intervistate non hanno fornito lo stesso tipo di risposta per ciò che concerne il senso della domanda. Le risposte infatti variano a seconda dell'interpretazione fornita da ogni singolo individuo. Marco afferma che: "Il c.c. insegna delle piccole regole anche comportamentali (...)"⁵¹ mentre Sara sostiene che "Serve per cercare di parlare e risolvere i problemi che ci sono tra noi (...) per capire se ci sono delle dinamiche irrisolte per poterle discutere."⁵² Tutto ciò, seppur non propriamente errato, per ciò che concerne la visione d'insieme del consiglio di cooperazione, non collima propriamente con quanto afferma l'autrice Jasmin Danielle: "Serve a sviluppare delle capacità sociali di cooperazione, a imparare i diritti collettivi e individuali con la consapevolezza delle responsabilità che implicano (...)"⁵³ in cui "Si riconosce anche che il gruppo è un'entità specifica, con dei bisogni simili, complementari e spesso opposti agli

⁴⁶ Ibidem, pag. 55.

⁴⁷ Danielle J., *Il consiglio di cooperazione, Manuale per gestire i conflitti in classe.*, Edizione la Meridiana, Molfetta (BA), 2002, pag.11.

⁴⁸ Ibidem, pag. 12.

⁴⁹ Allegato 3, pag 48.

⁵⁰ Allegato 6, pag. 60.

⁵¹ Allegato 5, pag. 57.

⁵² Allegato 3, pag. 48.

⁵³ Danielle J., *Il consiglio di cooperazione, Manuale per gestire i conflitti in classe.*, Edizione la Meridiana, Molfetta (BA), 2002, pag. 12.

*interessi e ai bisogni dei singoli che lo compongono*⁵⁴. Questo può voler significare che, contrariamente a quanto scritto poc'anzi per la domanda precedente, in questo caso non si è ancora riusciti ad introiettare il senso del consiglio di cooperazione, ciononostante è importante sottolineare come in un certo qual modo la visione d'insieme degli utenti sia comunque improntata sugli aspetti relazionali che fanno capo ad una dimensione gruppale che non sottostà unicamente alle esigenze del singolo individuo. Sembra quindi emergere una compresenza di questi due fattori che, proprio per ciò che il consiglio di cooperazione vuole cercare di trasmettere, gioco forza, passa da un'interazione verbale e non dal canale comunicativo.

Un ultimo fattore emerso in merito a questa tematica è la diversità di genere e relazionale. Nel suo manuale l'autrice dichiara che il consiglio di cooperazione *"È un momento in cui si impara ad accettare le differenze"*⁵⁵ ed è interessante notare come da una parte, quella dell'educatore, venga confermato ciò che sostiene Jasmin Danielle, ad esempio *"Trovo sia un momento specifico, un'occasione privilegiata per allenarsi alla compresenza delle diversità"*⁵⁶, mentre dall'altra, quella degli utenti, sembra esserci una visione un po' distorta rispetto a questo aspetto. Nello specifico spicca una frase nell'intervista a Paolo: *"È uno spazio per poter discutere sui pregi e i difetti delle persone, per decidere cosa va bene e male di una persona, così che nel momento in cui si trova un qualche difetto si cerca di fargli capire cosa c'è che non va rispetto al gruppo, rispettivamente alla società."*⁵⁷ Di fatto, dunque, questa affermazione sembra in netta antitesi con quanto esprimono sia l'autrice che l'educatore. Questo potrebbe voler significare come in effetti alcuni concetti cardine di tale strumento, sebbene a grandi linee lo scopo sia piuttosto chiaro, siano percepiti individualmente in modo diverso.

5.3 Il ruolo dell'educatore sociale

Un altro aspetto centrale in questo strumento educativo è il ruolo dell'educatore sociale. Esso, infatti, possiede e svolge una sorta di compito maieutico, ovvero la capacità di riuscire a "tirar fuori" dagli interlocutori le proprie risorse attraverso il dialogo e il confronto, poiché, come sosteneva Socrate, le risposte sono insite nella persona. Pertanto l'educatore sociale si appropria con umiltà "all'Altro" ponendo domande e interrogativi per fare "partorire" le riflessioni e le idee. In tal senso l'educatore sociale dovrebbe possedere delle competenze a largo raggio d'azione. Competenze d'intervento, valutative, riflessive, relazionali, comunicative e organizzative. Questo poiché durante lo svolgimento delle riunioni ha il compito di condurre il gruppo e aiutarlo a raggiungere gli obiettivi prestabiliti. Fa da garante del rispetto delle regole e dei membri, cercando però di non entrare in merito alle discussioni in atto, *"Il conduttore infatti determina quelle che sono le condizioni e i limiti, è garante delle regole e delle procedure, ma non entra in merito alle*

⁵⁴ Ibidem, pag. 9.

⁵⁵ Ibidem, pag. 9

⁵⁶ Allegato 6, pag. 63.

⁵⁷ Allegato 4, pag. 51.

*discussioni.*⁵⁸ Inoltre, cerca di porsi nell'ottica della gestione dei conflitti, fungendo anche da chiarificatore qualora fosse necessario. Questo richiede un grande lavoro auto – riflessivo. Pertanto ricopre anche due ruoli bene delineati: il comunicatore e il facilitatore. Per definizione il comunicatore *“mantiene aperta la discussione, promuove un ascolto interessato e attivo, favorisce la partecipazione di tutte le persone, adotta procedure funzionali”*⁵⁹, mentre il facilitatore *“Coinvolge i membri che tendono ad isolarsi ed è attento alle esigenze degli altri”*⁶⁰.

Occorre notare come l'educatore intervistato, alla domanda in merito al suo ruolo all'interno delle riunioni, risponde: *“Non fungo però da mediatore perché la mediazione, in teoria, avviene tra due parti di pari peso ed è una scelta tra le parti chiedere un aiuto ad una parte terza neutra di mediare tra loro in una situazione problematica o conflittuale. Questo perché toglierei ai pazienti l'occasione di sperimentarsi in un lavoro di negoziazione. (...) Quindi se c'è un contrasto non è mio compito trovare la soluzione. (...) È molto più facile per i pazienti che partecipano al c.c. ricorrere alla funzione normativa di “giudice” dell'educatore come soluzione di un conflitto.”*⁶¹ Trovo estremamente importante e significativo quanto appena espresso, in quanto in tale risposta è racchiuso il senso dell'agire professionale di un educatore, ovvero il non volersi sostituire agli utenti. Ossia il non dover “fare per”, ma bensì cercare di aiutarli ad esprimere le loro potenzialità, risorse e difficoltà, cioè “fare con”. Tant'è che le risposte fornite dagli utenti intervistati risuonano positivamente ridondanti, *“è una buona figura per il gruppo.”*⁶² oppure *“pensavo fosse una riunione autogestita, ma mi sono reso conto che ci voleva sempre un educatore al timone.”*⁶³

Infine, l'educatore che detiene il consiglio di cooperazione è improntato a cercare di fare acquisire determinate competenze relazionali che permettono agli utenti di non uscire dalla relazione in atto. Tentando quindi di insegnare ad affrontare le problematiche che intercorrono tra le persone senza dover ricorrere a strategie relazionali dannose per la relazione, come la violenza, le offese o le ingiurie. L'intervista all'educatore conferma tutto ciò: *“Quello che un educatore dovrebbe fare è aiutare i pazienti a rimanere nella relazione evitando di comprometterla irrimediabilmente, (...)”*⁶⁴.

⁵⁸ Allegato 6, pag. 62.

⁵⁹ Pirozzi F., Nuzzo A., *Processi nell'équipe*, SUPSI, 2014/2015, dispense del corso.

⁶⁰ Pirozzi F., Nuzzo A., *Processi nell'équipe*, SUPSI, 2014/2015, dispense del corso.

⁶¹ Allegato 6, pag. 63.

⁶² Allegato 3, pag. 50.

⁶³ Allegato 5, pag. 58.

⁶⁴ Allegato 6, pag. 67.

5.4 Le competenze relazionali nel conflitto all'interno del consiglio di cooperazione

Di seguito propongo un'analisi delle competenze che ho ritenuto fossero prioritarie in merito alla tematica di questo lavoro di tesi, intrecciando i dati emersi dalle interviste con gli spunti teorici evidenziati in precedenza.

5.4.1 La gestione della rabbia

Come scritto in precedenza, il consiglio di cooperazione permette l'implementazione di determinate competenze relazionali che hanno una certa rilevanza all'interno delle relazioni che intercorrono tra gli individui. La gestione della rabbia, all'interno del consiglio di cooperazione, per definizione, viene trattata mediante l'uso della parola: *“Questo Acting out, come definito in psicologia, è un comportamento impulsivo, aggressivo, inaccettabile nella sua manifestazione. (...) Grazie alla struttura del consiglio di cooperazione, l'espressione passa attraverso la parola.”*⁶⁵ Il peso emotivo che questa competenza possiede dimostra tuttavia come essa *“(...) esercita una tale influenza sulla ragione”*⁶⁶, riuscendo anche ad *“accrescere o diminuire sia i processi ragionativi che quelli decisionali.”*⁶⁷ Questo sentimento assume dunque una forte carica emotiva, capace di trasformare, in maniera positiva o meno, le relazioni che intercorrono tra le persone, senza però dimenticare che oltre a plasmare le relazioni la rabbia *“determina un impatto profondo sull'organizzazione del sé (...)”*⁶⁸.

È importante considerare che per un tipo di utenza già di per sé caratterizzata dalla frammentazione della propria immagine e della propria psiche, gestire gli attacchi di rabbia in maniera consona si rivela un'impresa piuttosto ardua. Non bisogna infatti dimenticare che quando si parla di persone di questo tipo bisogna considerare il fatto che ognuno possiede la propria esperienza di vita spesso caratterizzata da un dolore, che li ha portati poi a voler/dover sopprimerlo attraverso l'uso delle sostanze e/o in associazione a comportamenti autolesionistici. Questo dimostra come il rapporto con la gestione di questo tipo di sentimento sia spesso un fattore molto delicato. Dalle interviste emerge che gli utenti sono coscienti di questo tipo di sentimento, *“ci sono dei momenti in cui magari m'incazzo e mi arrabbio un po' di più e magari dico le cose un po' così “terre-à-terre”, magari faccio rimanere un po' male l'altro”*⁶⁹, ed alcuni sembrano apprezzare l'impronta che questo strumento ha in merito a tale argomento *“Quindi in quei momenti mi dicevo “lascia perdere, invece di pensare a problemi che vanno oltre le nostre decisioni, risolvi i problemi che hai con me”, approfittiamo di questi momenti.”*⁷⁰

⁶⁵ Danielle J., *Il consiglio di cooperazione, Manuale per gestire i conflitti in classe.*, Edizione la Meridiana, Molfetta (BA), 2002, pag. 49.

⁶⁶ Giusti E., Locatelli M., *Empatia Integrata. Analisi Umanistica del comportamento motivazionale nella clinica e nella formazione*, Sovera Edizioni, Roma, 2007, pag. 14.

⁶⁷ Ibidem, pag. 13.

⁶⁸ Ibidem, pag. 13.

⁶⁹ Allegato 3, pag. 48.

⁷⁰ Allegato 5, pag. 56.

In merito a ciò, sembra però in controtendenza quanto afferma l'educatore *“Il discorso della rabbia, qui non viene gestito poiché non è un gruppo specifico, perché qui è un sistema talmente contenitivo in cui la rabbia si cerca neanche di farla esplodere.”*⁷¹ Questo però, non significa che tale sentimento non venga trattato, ma bensì che esso, per ragioni di ordine prettamente legate alla struttura, alla tipicità dell'utenza e alla formazione di chi detiene il gruppo, non può e non vuole, scavare nelle ragioni più profonde di un conflitto in atto, ma viene associato piuttosto alla capacità di non abbandonare la relazione. Infatti l'intervista all'educatore conferma tutto ciò: *“(...) Pertanto l'obiettivo del c.c. è fare in modo che le persone riescano a rimanere nella relazione in presenza del contrasto e in un certo senso, se non con le dovute precauzioni e modalità corrette, si cerca di fare un lavoro anche sul contenere la rabbia. Senonché si fa in modo che non ci sia un passaggio all'atto e questo è comunque un fattore molto importante.”*⁷² Bisogna considerare perciò che per poter gestire la propria rabbia bisogna prima imparare a conoscere molto bene i propri limiti, le proprie potenzialità e i propri difetti, per poi, in un secondo momento, essere in grado di riconoscerli anche negli altri. Questo passaggio è dunque uno dei processi più importanti ma anche uno dei più difficili da apprendere, in quanto presuppone una buona base di auto – critica e di auto – osservazione. È proprio per questa ragione che questo strumento permette agli utenti di comprendere che la gestione della propria rabbia in un'accezione positiva è un'opportunità di cambiamento nell'ottica di implementare la propria disponibilità verso gli altri individui, riuscendo a rimanere nella relazione anche nei momenti di difficoltà, emettendo il messaggio *“questa situazione mi crea rabbia, ma sono qui per te”*. L'autrice Ilaria Buccioni in un suo articolo sostiene che: *“La rabbia ben intenzionata, trasformatrice, costruttiva è ancora sconosciuta a molti di noi, ma è una forza importante e fondamentale per imparare ad accettare il conflitto e la divergenza come un elemento fondante e fondamentale della natura umana, in una dimensione evolutiva e non distruttiva”*⁷³ rispecchiando in toto il pensiero intrinseco del consiglio di cooperazione.

5.4.2 La gestione della frustrazione

Un'altra competenza strettamente interconnessa alla gestione della rabbia è quella della gestione della propria frustrazione. Nei capitoli precedenti abbiamo visto come anch'essa rientra nella tematica della gestione dei conflitti nell'ottica di riuscire a migliorarsi come individui ricercando nella relazione con l'altro la soddisfazione dei bisogni che non sarebbero realizzabili individualmente. Come scritto, per frustrazione s'intende una *“condizione di tensione psichica determinata da un mancato o ostacolato appagamento di*

⁷¹ Allegato 6, pag. 69.

⁷² Ibidem, pag. 69.

⁷³ Buccioni I., *A tu per tu con la rabbia*, Articolo tratto da Human – relations.eu, (02.08.2016).

*un bisogno;*⁷⁴ e inoltre quando *“si frappone un ostacolo tra il comportamento diretto verso l’obiettivo e l’obiettivo stesso.”*⁷⁵

In rapporto a ciò l’autrice Jasmin Danielle, nel libro cardine di questo lavoro di tesi, sottolinea che *“La nostra società valorizza la soddisfazione immediata dei bisogni. In questo contesto può essere importante sperimentare il rinvio della soddisfazione di un bisogno non essenziale. (...) Imparare a rimandare la soddisfazione di un bisogno è un apprendimento difficile ma essenziale, a mio parere (...)”*⁷⁶. Pertanto il fulcro dell’abilità di gestione della propria frustrazione sembra essere la capacità di poter rimandare la soddisfazione di un bisogno, andando in controtendenza verso quelli che sono i canoni imposti dalla società in cui viviamo, ragion per cui questa competenza risulta forse essere ancora più complessa di quella precedentemente trattata agli occhi dell’utenza. Non riuscire a soddisfare i propri bisogni, oltre a creare frustrazione, genera negli individui sentimenti di ansia e angoscia che possono poi sfociare in sentimenti di rabbia espressa o meno. L’opportunità che offre dunque il consiglio di cooperazione è quella di sperimentare sé stessi, cercando di cambiare il proprio atteggiamento, per poter poi trarne i dovuti benefici nella relazioni con gli altri. Dalle interviste agli utenti l’elemento della frustrazione emerge in maniera preponderante soprattutto nei riguardi dell’istituzione in cui sono inseriti, Paolo infatti afferma che: *“ma cosa lo facciamo a fare se poi tanto ci bocciate ogni proposta?”. Ma non è una problematica legata ai miei compagni, ma piuttosto all’istituzione Villa Argentina.”*⁷⁷ mentre Marco esprime che *“Inoltre spesso scaturiva una diatriba tra i pazienti e la struttura di Villa Argentina, questioni che noi pazienti non potevamo risolvere direttamente, (...)”*⁷⁸. Tutto ciò sembra essere rappresentativo del fatto che, quasi paradossalmente, tenendo sempre presente la caratteristica manipolatoria dell’utenza in questione, la struttura sembra essere in antitesi con lo strumento promosso dalla stessa all’interno del proprio percorso terapeutico. Tutto ciò sembra essere inoltre confermato dall’educatore, che in merito ad una situazione specifica racconta che *“(…) Questa richiesta non è stata neanche presa in considerazione, con una grande frustrazione da parte dei pazienti, (...) C’è da dire che una resistenza da parte del gruppo degli operatori, direzione, psicologi e così via può essere la difficoltà al cedere un potere ascrivito in mano ai pazienti, nell’ottica dell’accrescere l’autonomia, la responsabilizzazione individuale, la crescita come cittadini e essere umani verso un’età adulta, in senso di uscire dalla dipendenza ed essere indipendenti.”*⁷⁹

Durante lo svolgimento delle riunioni del consiglio di cooperazione, oltre alla seconda fase in cui si trattano le tematiche, il momento “principe” per cercare di gestire la propria

⁷⁴ Pravettoni G., Miglioretti M., *Processi cognitivi e personalità. Introduzione alla psicologia*, FrancoAngeli, Milano, 2006, pag. 216.

⁷⁵ Buccioni I., *A tu per tu con la rabbia*, Articolo tratto da Human – relations.eu, (02.08.2016).

⁷⁶ Danielle J., *Il consiglio di cooperazione, Manuale per gestire i conflitti in classe*, Edizione la Meridiana, Molfetta (BA), 2002, pag. 49.

⁷⁷ Allegato 3, pag. 52.

⁷⁸ Allegato 5, pag. 56.

⁷⁹ Allegato 6, pag. 63.

frustrazione sembra essere quello iniziale deputato a esprimere le critiche sui comportamenti da parte del gruppo di utenti, che assume una forte carica emotiva ma risulta essere fondamentale in quanto è solo attraverso la sperimentazione diretta di queste situazioni che le persone possono confrontarsi con la realtà che li circonda senza avere dei filtri pre – costruiti, in quanto direttamente confrontati con il sistema di premessa degli altri. Infatti, in relazione a quanto appena espresso, l'educatore afferma che *“(...) saper sopportare delle critiche dei propri comportamenti aumenta l'autostima e ti permette di poter avviare al senso di frustrazione dovuto da quest'ultime, (...). Poiché la gestione della frustrazione e degli impulsi è una questione fondamentale.”*⁸⁰

5.4.3 La capacità empatica

Un'ulteriore competenza strettamente interconnessa al consiglio di cooperazione è la capacità di immedesimarsi nel proprio interlocutore, questa competenza è meglio nota come capacità empatica. La capacità empatica, in relazione allo strumento, è direttamente collegata alla dimensione relazionale in cui avvengono gli scambi comunicativi, di pensieri e possibili situazioni conflittuali. Essa mira alla più vasta conoscenza del mondo del proprio interlocutore, a cui poter essere, in un secondo momento, di sostegno nei momenti di difficoltà: *“Implica la capacità di tollerare l'ansia, di aprirsi all'esperienza di un'altra persona, la capacità di cogliere lo stato affettivo dell'altro, di risuonare con lui emotivamente e di ottenere maggiore comprensione del suo mondo interiore (Jordan, 1997, p.344).”*⁸¹ Inoltre la capacità empatica permette di concentrarsi e protrarsi verso l'altro in maniera totalmente coinvolta, cercando di limitare il più possibile distrazioni e disturbi nel tentativo di fare sentire la persona che si ha di fronte importante e poterle essere di supporto. Il messaggio che le si manda è “Io ci sono e sono qui per te!”. Come espresso nei capitoli precedenti è assolutamente importante sottolineare che questo tipo di competenza non permette di sentire e provare ciò che gli individui provano o sentono all'interno del loro mondo interiore, piuttosto permette di cercare di comprendere, attraverso l'immedesimazione, ciò che essi raccontano e comunicano attraverso il linguaggio verbale e non. È necessario inoltre considerare il fatto che per poter cercare di essere di sostegno alle persone nei momenti di difficoltà occorre una conoscenza del proprio Sé piuttosto sviluppata. Bisogna tenere presente che all'interno dell'esperienza di sperimentazione di questo strumento gli utenti presi in considerazione dimostrano di avere delle lacune alquanto marcate a tal proposito. Perciò il consiglio di cooperazione offre agli utenti la possibilità di sperimentazione “protetta”, ponendo gli individui in una dimensione grupale, in cui la sofferenza e il dolore dei componenti del gruppo a volte possono emergere, cercando di abituare le persone alla compresenza degli altri. Infatti, seppur non è stata fatta alcuna domanda specifica in merito, dalle interviste emerge quanto poc'anzi

⁸⁰ Ibidem, pag. 68.

⁸¹ Giusti E., Locatelli M., *Empatia Integrata. Analisi Umanistica del comportamento motivazionale nella clinica e nella formazione*, Sovera Edizioni, Roma, 2007, pag. 14.

citato; Paolo in un breve passaggio dichiara che: *“serve a fare capire all'altro che ci sono per lui, trovo che questo sia importante. Posso aiutarlo quando sta male e consigliargli qualcosa di buono nei momenti di difficoltà, per cercare di superare la situazione. (...) Se c'è qualcosa di una persona da dover mettere a posto, per esempio " tu non ti lavi e puzzi", devo riuscire a dirlo con tatto e con le pinze, in modo che questa persona non si senta ferita. Il modo in cui si dicono le cose sono importanti.”*⁸²

Tutto ciò sta a sottolineare che, considerata la tipicità e le particolarità dell'utenza, questo tipo di esperienza permette di sviluppare una propensione all'aiuto e all'interesse verso gli altri. La sperimentazione dell'immedesimazione verso coloro che provano o hanno provato determinate emozioni negative simili nel corso della loro vita, permette una sorta di “contatto” capace di fare provare sensazioni che più facilmente saranno in grado di “aprire” alla dimensione degli altri. A tal proposito l'educatore sostiene che: *“Nel rapporto con l'altro trovo che comunque una parte d'immedesimazione nelle esigenze degli altri ci sia, fare un lavoro di depressione dei propri impulsi, lasciando una parte di sé per gli altri. Per come sono gli altri, le loro caratteristiche e le loro esigenze, (...)”*⁸³. Anche questo breve stralcio d'intervista sta a significare come la capacità empatica *“produce una comprensione più precisa del Sé, dell'altro e della relazione (Jordan J.V., 1989).”*⁸⁴ che permette poi di essere di sostegno nei momenti di difficoltà attraverso la comprensione dei racconti dei frammenti di vita degli altri.

5.4.4 La capacità di auto – osservarsi

L'ultima competenza presa in analisi, all'interno di questa sorta di “percorso relazionale”, è la capacità auto – osservativa. Questo tipo di competenza in effetti, nella maggior parte dei casi, viene associata al bagaglio di competenze che un educatore sociale alla fine del suo percorso formativo, dovrebbe riuscire a comprendere, ma in un certo qual senso è importante che, poiché si ritiene che sia una competenza fondamentale, anche gli utenti con cui abbiamo a che fare possano per lo meno provare a farne esperienza. Questa meta – competenza racchiude in sé il conoscere il proprio sistema di premesse, la capacità di comprendere il proprio stato emotivo in merito ad un conflitto e la propria modalità di influenzamento. Non dimenticando che auto – osservarsi è di vitale importanza, poiché permette di *“essere consapevoli di come osserviamo, ascoltiamo, sentiamo, quando dobbiamo aiutare qualcuno ad uscire fuori dalla trappola del conflitto, (...)”*⁸⁵ Questa sorta di processo, ovviamente, *“richiede un continuo lavoro di sé stessi a livello cognitivo, emotivo e relazionale”*⁸⁶ che non tutti gli utenti con cui abbiamo a che fare sono in grado di svolgere. In questo senso, dalle interviste emergono alcuni spunti in

⁸² Allegato 3, pag. 53.

⁸³ Allegato 6, pag. 68.

⁸⁴ Giusti E., Locatelli M., *Empatia Integrata. Analisi Umanistica del comportamento motivazionale nella clinica e nella formazione*, Sovera Edizioni, Roma, 2007, pag. 14.

⁸⁵ Fragomeni T., *I professionisti e la gestione dei conflitti*, FrancoAngeli, Milano, 2015, pag. 103.

⁸⁶ Ibidem, pag. 104.

antitesi, sia con quanto affermato poc'anzi, in quanto dimostrano di essere in grado di fare una sorta di lavoro auto – riflessivo sui loro comportamenti e sui loro stati d'animo, sia per ciò che concerne la singola risposta o il singolo pensiero in merito alla tematica. Nel caso specifico di Paolo, in una delle risposte afferma che: *“Non ho mai ricevuto critiche, ma se me le fanno mi rimbalzano, sono una persona che dopo tutta la strada che ho fatto mi sono fatto le mie basi e le mie convinzioni e quindi anche se uno mi dice una cosa difficilmente mi tange. Però ammetto che ci ragiono sopra perché comunque riflettere sul fatto che l'impressione potrebbe essere vera o meno credo sia importante. Ci ragiono e ci penso, non è proprio che le cose mi scivolano addosso, certo che ci penso. Poi in seguito prendo una decisione, e basta.”*⁸⁷ Questo esempio dimostra proprio come anche all'interno di un singolo ragionamento il “germe antitetico” auto – riflessivo sia lentamente entrato a fare parte della quotidianità di questo gruppo di persone. Non bisogna mai dimenticare che, nella maggior parte dei casi, posseggono un bagaglio di vita piuttosto importante, che li ha portate in passato a confrontarsi con eventi alquanto distruttivi e frammentari, proprio per questo anche solo la capacità di riuscire a “riformulare” un'emozione all'interno dello stesso ragionamento è significativo dell'importanza di questo strumento. Altri esempi di quanto la capacità auto – riflessiva sembra essere presente all'interno del gruppo di persone che frequentano o frequentavano, il consiglio di cooperazione li forniscono Sara e Marco. La prima esprime che: *“Penso sia più qualcosa legato a me stessa che agli altri e su cui ancora devo lavorare.”*⁸⁸ oppure *“Ogni tanto mi succede di scrivere critiche anche su me stessa.”*⁸⁹ Mentre Marco, in merito ad un discorso relativo all'apporto e al carico emotivo di lavoro espresso durante le riunioni, risponde che: *“Mi sono reso conto ormai che in alcune occasioni ho sbagliato l'atteggiamento, (...) Qui siamo abituati male, ci comportiamo e siamo trattati come una massa amorfa che non agisce e deve sempre essere stimolata, quello ormai è una caratteristica nostra.”*⁹⁰ È interessante dunque notare come in effetti, seppur tenendo conto della premessa che questa competenza sia estremamente ostica anche per gli educatori sociali, le risposte fornite sembrano dimostrare come uno strumento di questo tipo sia necessario per cercare di sperimentare questa capacità che sarebbe altrimenti più difficoltoso sperimentare in un percorso terapeutico con un'impronta prettamente individuale.

5.5 In che modo si possono sviluppare le competenze all'interno del Consiglio di cooperazione

All'interno del percorso terapeutico di Villa Argentina, con il passare del tempo, lo strumento del consiglio di cooperazione ha assunto sempre più un ruolo centrale, soprattutto se si considera che esso esiste solamente da un paio di anni. La difficoltà e il

⁸⁷ Allegato 3, pag. 52.

⁸⁸ Allegato 3, pag. 50.

⁸⁹ Ibidem, pag. 49.

⁹⁰ Allegato 5, pag. 58.

timore iniziale hanno lasciato spazio alla consapevolezza del bisogno di uno strumento di questo tipo, capace di influenzare in modo piuttosto marcato la quotidianità degli utenti e dei collaboratori a loro connessi. Essi, infatti, attraverso questi momenti di riflessione, condivisione e scambio hanno dimostrato la necessità di aprirsi al dialogo. Di avere uno spazio “protetto” entro cui sperimentarsi, promuovendo il benessere del proprio gruppo e dei singoli individui. Paradossalmente in antitesi con la società in cui essi saranno nuovamente inseriti, all’interno di questo gruppo non ci sono, e non ci devono essere, nessun genere di emarginazione né diretta né indiretta. Attraverso l’implementazione costante delle relazioni intersoggettive tra i componenti del gruppo e la costante ricerca di una gestione autonoma dei conflitti si cerca di imparare a conoscere meglio sé stessi, riconoscendo, in primo luogo, i propri stati emotivi per poi saperli esprimere in maniera costruttiva, cercando di “entrare” nel mondo dell’altro per riuscire a meglio comprenderlo. In tal senso, riuscire ad acquisire la consapevolezza delle proprie risorse e dei propri limiti è fondamentale, favorendo inoltre l’assunzione delle proprie responsabilità.

Non bisogna però dimenticare che tutto ciò è inserito in una dimensione gruppale e pertanto questo permette ai singoli individui di confrontarsi non solo con un interlocutore, bensì di emergere in un gruppo composto da più elementi. In questo senso Jasmin Danielle esprime che il soggetto che *“parla si sente importante, poiché diventa oggetto di ascolto e d’aiuto. Ricevere sostegno dai compagni dà anche il coraggio di cambiare.”*⁹¹ In merito a questi argomenti dalle interviste emerge che le persone che fanno tutt’ora parte del consiglio di cooperazione non sono state in grado di fornire degli elementi capaci di rispondere a questo macro – quesito, proprio per il fatto che, poiché questo strumento è in relazione ad un processo costantemente in evoluzione, probabilmente, essi non sono ancora in grado di scindere la componente individuale da quella gruppale. Interessante invece notare come nell’intervista a Marco, che ha terminato il percorso terapeutico, sostiene che *“Il fermarsi a riflettere e imparare a parlare delle relazioni che intercorrono tra noi è estremamente utile e importante. Secondo me questi momenti sono profondi, momenti di vita che ti fanno anche capire perché ci siamo e qual è il senso di stare insieme in gruppo. Impararlo penso che sia però estremamente difficile.”*⁹² Questa affermazione conferma il fatto che proprio perché si tratta di un processo in evoluzione, probabilmente i risultati difficilmente saranno valutabili in termini quantitativi in corso d’opera. L’educatore intervistato avvala quanto poc’anzi espresso: *“Un’assunzione di responsabilità, una rinuncia un po’ alla delega ma a sapersi occupare in prima persona della propria vita e di quella degli altri. È un percorso faticoso, perché comunque vuol dire assumersi in prima persona delle responsabilità e dei compiti (...).”*⁹³ Bisogna considerare inoltre che spesso la relazione può venire compromessa anche dal fatto che *“uno dei*

⁹¹ Danielle J., *Il consiglio di cooperazione, Manuale per gestire i conflitti in classe.*, Edizione la Meridiana, Molfetta (BA), 2002, pag. 68.

⁹² Allegato 5, pag. 59.

⁹³ Allegato 6, pag. 61

*problemi maggiori è saper individuare quali sono i problemi della vita comune, individuarli e saperne parlare in gruppo*⁹⁴, e questo, in relazione alla tipicità dell'utenza, è un aspetto che deve essere sempre tenuto in considerazione.

Le competenze relazionali di una persona, mediante l'ausilio di questo strumento, vengono pertanto implementate non solo dall'elemento gruppale, dal dialogo e della continua ricerca della relazione con gli interlocutori, ma vengono anche costantemente messe in discussione e a dura prova dalla dinamicità della conflittualità insita in ogni individuo. Il consiglio di cooperazione, attraverso l'implementazione della capacità di saperli gestire, permette probabilmente di rendere gli utenti dei cittadini migliori, che presumibilmente riusciranno a districarsi in maniera più autonoma una volta "usciti" dal percorso terapeutico.

5.6 Punti di forza e criticità dello strumento

Come già affermato, il consiglio di cooperazione all'interno del percorso terapeutico di Villa Argentina è da considerarsi piuttosto "nuovo". Esso è dunque costantemente soggetto a modifiche e adattamenti in base alle esigenze sia della struttura che dell'utenza. Pertanto, in un lavoro di questo genere, non si possono non prendere in esame gli aspetti di potenzialità e di criticità che sono vissuti direttamente dai componenti del gruppo e da chi lo conduce.

Per ciò che concerne i punti di forza un elemento che sin da subito balza all'occhio è legato al funzionamento, nello specifico alla prima parte delle riunioni che riguarda lo scrivere su dei biglietti i comportamenti che hanno influenzato positivamente il singolo o il gruppo stesso. Infatti l'educatore dichiara che: *"I comportamenti positivi non bisogna darli per scontati perché è difficile che dei pazienti riconoscano in sé gli elementi positivi, ma anche che lo riconoscano negli altri e che siano anche disposti ad ammetterlo."*⁹⁵ Questo aspetto è molto interessante in quanto le caratteristiche di un'utenza tossicomane delineano degli individui che molto spesso fanno capo a delle strategie recriminatorie e manipolatorie per perseguire i propri scopi. Questa affermazione dunque assume un valore piuttosto rilevante, in quanto sta a significare che, nel corso del tempo, le modalità organizzative dello strumento vengono sempre più introiettate negli individui, traendone i conseguenti benefici. Infatti Marco afferma che: *"La cosa buona del c.c. è che si comincia, contrariamente da quello che si fa nella vita di tutti i giorni, a dire le cose positive."*⁹⁶

Un altro punto di forza dello strumento sembra essere legato alla partecipazione diretta e attiva dei singoli componenti del gruppo. Sara sostiene infatti che durante le riunioni *"quasi tutti scrivono qualcosa o su se stessi o su gli altri, (...) quando ci sono delle discussioni quasi tutti partecipano, questo vuol dire che c'è interesse nel gruppo."*⁹⁷ Tutto ciò sembra però essere in forte contrasto con quanto esprime Paolo che sostiene che non vi sia "un

⁹⁴ Ibidem, pag. 62.

⁹⁵ Ibidem, pag. 64.

⁹⁶ Allegato 5, pag. 55.

⁹⁷ Allegato 3, pag. 50.

*gruppo affiatato*⁹⁸ e soprattutto individua un altro problema nella “*motivazione delle persone*”⁹⁹. Questo aspetto rimanda alla teoria sul sistema di premesse individuale, in cui ogni persona possiede il proprio sguardo e le proprie lenti attraverso cui legge la realtà circostante. Ed è proprio questo che traccia le differenze affettive – culturali che vi sono tra le persone, rendendo questa esperienza grupale così importante in termini di sperimentazione del proprio Sé in relazione agli altri componenti del gruppo.

Un ultimo elemento che emerge dalle interviste è legato alla componente “contenitiva” che questo strumento permette di sperimentare; il fatto che il setting sia sempre il medesimo, che il tempo sia piuttosto limitato e che le tematiche, in termini di quantità da affrontare, possano variare, confrontano i componenti del gruppo con delle situazioni di non soddisfazione immediata del bisogno che, come visto, permettono di confrontarsi con la propria gestione della frustrazione. In questo senso, la capacità di attesa e di “rimando” delle proprie esigenze viene sperimentata in maniera piuttosto cospicua. Inoltre si sperimenta sin da subito l’implementazione della responsabilità individuale, poiché il tempo è limitato ed è importante che ognuno possa esprimersi in merito ad un argomento o ad una situazione. Le modalità di costruzione di pensiero quindi devono anche assoggettarsi in funzione degli altri. A tal proposito l’educatore dichiara che: “*Quello che una persona può dire è piuttosto limitato, deve fare una pre - selezione di cosa ritiene importante, e questo fattore è piuttosto interessante, poiché allena sin da subito il discorso legato alla responsabilità individuale. (...) In seguito alla collaborazione, alla vita di gruppo, dove il mandato è uno e il limite di tempo è un dato di realtà dove devono assoggettarsi, e anche questo non è scontato, (...) Quello che viene deciso è deciso e quello che rimane da decidere o affrontare rimane in sospeso, rimandandolo alla volta dopo.*”¹⁰⁰

Per ciò che concerne invece i punti di criticità emerge chiaramente, soprattutto dagli utenti, la difficoltà a relazionarsi con quanto poc’anzi espresso, ossia il fatto che “*il tempo è poco*”¹⁰¹ e che bisognerebbe “*approfondire maggiormente*”¹⁰² le tematiche espresse durante la seconda fase delle riunioni. Inoltre, oltre alle recriminazioni nei riguardi della struttura, emerge una difficoltà legata alle modalità organizzative del consiglio di cooperazione, questo aspetto è infatti piuttosto ridondante nelle interviste e viene espresso chiaramente da Paolo in questi termini: “*I problemi che noto sono prettamente di tipo organizzativo*”¹⁰³. Avvalga questa tesi anche Marco che, diversamente da Paolo, formula una possibile ipotesi di cambiamento della struttura organizzativa, ponendo l’autogestione come punto cardine dello strumento, in cui l’educatore viene sostituito dagli utenti stessi: “*si potrebbe pensare di fare moderare un componente del gruppo. Ruotare quindi maggiormente, così come nella vita ci si trova a dover affrontare delle situazioni in*

⁹⁸ Allegato 3, pag. 54.

⁹⁹ Ibidem, pag. 54.

¹⁰⁰ Allegato 6, pag. 66.

¹⁰¹ Allegato 3, pag. 49.

¹⁰² Allegato 3, pag. 53.

¹⁰³ Ibidem, pag. 53.

*cui magari non si è propriamente a proprio agio (...)*¹⁰⁴. Da un certo punto di vista la sua ipotesi sembra essere molto interessante in quanto, probabilmente, la gestione della propria autonomia e della propria responsabilità verrebbero sperimentate sicuramente in modo più cospicuo. Bisogna interrogarsi però sulla possibilità o meno di chiamarlo ancora strumento educativo; una possibile soluzione potrebbe essere la sperimentazione di questo ruolo da parte degli utenti in modo circolare, con l'educatore presente, in modo da comprendere maggiormente il ruolo del conduttore.

Un altro aspetto di criticità è legato alla stabilità nel gruppo. Differentemente da altri ambiti, come quello scolastico, in questa struttura capita molto spesso che arrivino o vadano via persone, pertanto questo compromette in parte la ritualità del consiglio di cooperazione. La meccanica e l'organizzazione, gioco forza, ne risentono e spesso bisogna spiegare ai nuovi componenti ciò che accade all'interno di riunioni di questo genere. Così l'educatore: *"(...) quindi anche dei leader che tirano il gruppo in modo positivo non ci sono più e subentrano delle persone che si trovano in un gruppo anomalo rispetto agli altri. Ogni volta bisogna tornare a spiegare di cosa si tratta, e loro che s'inseriscono seguono un po' l'onda e non è così scontato capire come funziona."*¹⁰⁵

Un ulteriore aspetto critico riportato dall'educatore è la difficoltà di fare emergere i comportamenti considerati critici durante lo svolgimento delle riunioni: *"Devo ammettere che, seppure le critiche siano più "facili" da fare, in alcuni casi succede che non vengono a galla, pur sapendo che ci sono dei contrasti che vengono detti, magari non direttamente alla persona interessata, triangolando ad altri nei corridoi, prima o dopo il gruppo."*¹⁰⁶ Tutto ciò, agli occhi dell'educatore, viene ricondotto sia alla tipicità dell'utenza che all'organizzazione dello strumento, che a suo modo di vedere può e deve essere costantemente messo in discussione. Inoltre, questo aspetto evidenzia che probabilmente le difficoltà a parlare di situazioni conflittuali siano ancora piuttosto marcate, il conflitto dunque non sembra essere affrontato con la giusta positività, considerandolo come un elemento di disturbo invece che come possibilità di crescita personale. Tutto ciò denota la difficoltà di un processo di questo genere, che richiede un lasso di tempo piuttosto lungo.

L'ultimo elemento critico, sempre riportato dall'educatore, riguarda la difficoltà a gestire in modo autonomo le responsabilità attribuite durante le riunioni: *"(...) i nostri pazienti difficilmente in modo autonomo portano a termine il compito che si sono assunti e senza un sostegno esterno non svolgono il compito, (...)"*¹⁰⁷. Pertanto questo conferma quanto poc'anzi espresso, ossia che, poiché si tratta di un processo lungo, il consiglio di cooperazione necessita di molti momenti di sperimentazione da parte degli individui che lo compongono, in quanto è solo esercitandosi e sperimentandosi che si può accrescere il

¹⁰⁴ Allegato 5, pag. 57.

¹⁰⁵ Allegato 6, pag. 65.

¹⁰⁶ Ibidem, pag. 65.

¹⁰⁷ Ibidem, pag. 65.

proprio senso di responsabilità individuale e implementare la propria autonomia, anche con utenti di questo genere.

6. Conclusioni

In quest'ultimo capitolo cercherò di porre in risalto quelli che sono gli elementi più significativi emersi dalle interviste, intrecciandoli con le mie considerazioni sviluppate soprattutto durante il periodo di pratica professionale e durante questo percorso di tesi. Infine cercherò di mettere quest'ultimi in relazione con la figura dell'operatore sociale.

Come sottolineato in precedenza, il mio interesse per la tematica del consiglio di cooperazione nasce sin dai primi momenti del mio percorso di avvicinamento al contesto di pratica professionale. Mi sono avvicinato a questo strumento in punta di piedi, cercando di coglierne il significato ogni volta che avevo l'occasione di confrontarmi con esso, e attraverso la visione di alcune riunioni e parlandone con coloro che ne fanno attivamente parte. Da qui l'interesse di incentrare il lavoro di tesi su questo strumento che ha caratterizzato questi ultimi mesi.

Pertanto, il passo seguente, è stato quello di formulare il mio interrogativo iniziale che mi ha permesso di definire i limiti entro cui inserire la tematica. Da esso, successivamente, sono scaturiti altri interrogativi che mi hanno dato la possibilità di svolgere la mia ricerca in maniera più puntuale, inquadrando in modo più preciso ciò che intendevo andare ad analizzare; di seguito ripropongo l'interrogativo principale: *“In che modo uno strumento come il consiglio di cooperazione può fornire delle competenze relazionali improntate sulla gestione dei conflitti funzionali al proprio futuro?”* e gli ulteriori quesiti: *“Che ruolo ha l'educatore sociale in questo processo?”*, *“Quali sono le competenze relazionali che si potrebbero acquisire con questo strumento?”*, *“Come verificare se le competenze relazionali che si possono acquisire siano funzionali al futuro di una persona?”* ed infine *“Quale è il riscontro che gli utenti hanno in merito a questo tipo di strumento?”*

Dall'analisi dei dati raccolti nella mia breve indagine qualitativa uno degli aspetti che emerge in modo preponderante è che lo strumento, seppure introdotto solamente da un paio di anni, sia già ben radicato all'interno del percorso terapeutico di Villa Argentina. In rapporto a ciò è interessante notare come anche per gli utenti che ne fanno parte sembra entrato nella loro routine istituzionale, un impegno bi – settimanale al quale difficilmente si viene meno. Questo ha fatto sì che, come si denota dalle interviste, il senso e lo scopo più profondo del consiglio di cooperazione sia agli occhi degli utenti piuttosto chiaro e lineare. Questo aspetto, oltre ad essere estremamente interessante e paradossale nel medesimo tempo, denota che seppur relativamente nuovo e traslato nel mondo delle tossicodipendenze dal contesto scolastico minorile, esso non ha riscontrato troppe difficoltà ad essere adattato a questo genere di utenza. Da qui la riflessione che ne consegue è che questo strumento, seppure con le dovute precauzioni e le opportune

modifiche, a parere mio può essere adattato a qualsiasi tipo di utenza, in quanto esso si presta ad essere modificato e integrato a seconda delle utenze con cui ci si confronta.

Un altro spunto in relazione a ciò è che durante il mio percorso formativo ho avuto modo di svolgere un periodo di pratica professionale in un foyer con adolescenti in situazione di disagio, anche questo stage prevedeva un momento settimanale di riflessione con il gruppo di ragazzi e l'équipe denominato "collettivo". Vi si pianificava la settimana seguente cercando inoltre di risolvere i possibili screzi tra i vari componenti del foyer. Questo dimostra, seppure in modo ovviamente diverso, come una sorta di rudimentale consiglio di cooperazione fosse già svolto anche in questo contesto, avvallando, pertanto, l'ipotesi secondo la quale anche con un'utenza del genere questo strumento possa essere adattato e utilizzato. Direttamente in relazione a ciò, dalle interviste emerge che l'utenza presa in analisi sembra influenzare molto il consiglio di cooperazione. Il fatto di non poter contare su un gruppo piuttosto stabile, compromette inevitabilmente l'andamento e il funzionamento delle riunioni. Inoltre la tipicità dell'utenza, spesso caratterizzata da profili di tipo borderline con un passato di sofferenza piuttosto marcato, influenza le relazioni vigenti tra i membri del gruppo. Pertanto, i processi relazionali di "avvicinamento" verso gli altri componenti del gruppo sembrano essere più faticosi e più dispendiosi in termini di energie. È inoltre importante considerare che la partecipazione risente fortemente di un'utenza di questo tipo, non è un caso infatti che nelle interviste emerga una sorta di contraddizione tra chi sostiene che l'impegno individuale durante le riunioni sia piuttosto basso e chi sostiene invece che sia molto positivo. A mio modo di vedere, per ciò che ho constatato durante il mio periodo di pratica professionale, la verità si pone nel mezzo. Ritengo che l'interesse e la motivazione scaturisca anche dalle tematiche trattate, che possono essere più o meno coinvolgenti secondo la percezione del soggetto e a seconda delle riunioni, e degli eventi considerati conflittuali avvenuti nel corso delle settimane. Sempre in relazione all'utenza tossicomane un ulteriore elemento emerso nel corso delle interviste è che l'educatore dichiara di essere piuttosto combattuto sulla possibilità che quanto proposto durante gli incontri possa risultare infantilizzante, tanto da soffermarsi ed interrogarsi in merito a possibili modifiche da applicare allo strumento. Il riscontro che ho avuto dagli utenti è stato piuttosto chiaro, essi si sentono a volte posti in questa situazione ma d'altro canto, come dichiara uno degli intervistati, sembrano essersi adagiati in questa condizione che in parte detestano ma della quale non riescono a fare a meno. Interessante dunque, in un'ottica di processo di crescita personale, come essi si rendono conto di questo tipo di problematica ma, tra le righe, dichiarano di aver ancora bisogno di tempo per poter affrontare il problema.

Per ciò che concerne gli interrogativi iniziali ho potuto invece analizzarli spaziando ampiamente nel mio campo di ricerca, cercando di non soffermarmi esclusivamente sulle singole risposte che ho ottenuto ma scavando e riflettendo sul senso di ciò che veniva detto. Credo dunque, di aver risposto puntualmente a quasi tutti gli interrogativi, e di questo mi ritengo molto soddisfatto. Ho compreso come il ruolo dell'educatore sia

fondamentale e nel medesimo tempo centrale all'interno di queste riunioni, quali sono effettivamente le competenze relazionali che attraverso questo strumento si possono acquisire, che tipo di riscontro gli utenti hanno in merito a ciò e soprattutto mi sono reso conto che gestire un conflitto attraverso le modalità che il consiglio di cooperazione offre è possibile. L'unico interrogativo a cui non ho trovato risposta, che ritengo sia uno degli aspetti più critici di questo lavoro di tesi, è stato quello di cercare di comprendere come le competenze relazionali che si acquisiscono durante il consiglio di cooperazione possono essere funzionali ad un futuro all'esterno della vita istituzionale di Villa Argentina. Mi sono reso conto, infatti, che per quanto provassi a cercare di comprendere questo aspetto chiedendo e osservando durante le riunioni e le interviste, le risposte ai quesiti che mi affliggevano non avrei saputo trovarle in coloro che appartengono ancora alla vita istituzionale. Inoltre, un altro aspetto da considerare è che questo strumento è ancora agli esordi della sua storia all'interno di Villa Argentina e pertanto si potrà valutare solo con il passare degli anni e con il consolidarsi dello stesso. In aggiunta, ritengo che vi possano essere molte variabili in grado di influenzare questa tematica, come ad esempio delle possibili ricadute legate alle sostanze oppure la tipicità caratteriale della persona, che, come abbiamo visto durante questo lavoro di tesi, influenza notevolmente tutto il percorso terapeutico in una struttura di questo tipo. Pertanto ritengo che questo quesito, seppur io non sia riuscito a rispondere, possa essere sviluppato in un futuro rendendolo oggetto di un altro tipo di ricerca che miri, quasi esclusivamente, ad individuare quei fattori che dimostrino se ciò che viene appreso durante le riunioni del consiglio di cooperazione possa essere funzionale alla vita di tutti i giorni fuori dal contesto terapeutico, anche se mi sento di poter azzardare una risposta affermativa a tale domanda.

Per ciò che riguarda la figura dell'educatore sociale mi sono reso conto della sua importanza e di quanto soprattutto non tutte le persone siano in grado di svolgere e di assumere un ruolo di questo tipo. Le competenze individuali del conduttore variano dal sapere esercitare la leadership, al saper dare il giusto spazio di parola ad ogni componente del gruppo, al cercare di facilitarne l'espressione. Tutto ciò è fortemente determinante per le dinamiche all'interno delle riunioni, in quanto se il conduttore è in grado di convogliare questi aspetti, riuscendo in più ad esplicitarli, sarà in grado di costruire un gruppo affiatato e coeso, d'altra parte se non riuscirà a mettere in atto questo processo il gruppo potrebbe pagarne le conseguenze in modo irrimediabile. Nel mio caso ho avuto modo di osservare una persona con un bagaglio enorme di esperienza capace di fare riflettere i singoli componenti del gruppo nei momenti di sconforto e in quelli di tensione, così da poter cercare di trovare delle possibili soluzioni ai momenti conflittuali. Traslando quanto poc'anzi accennato sul fatto della centralità del ruolo dell'educatore all'interno di questo strumento mi sono anche accorto di quanto in effetti un educatore sociale abbia un impatto importante anche sulla vita degli utenti con i quali si confronta quotidianamente. Il nostro operato permea ogni singolo istante della vita istituzionale delle persone con cui collaboriamo, le nostre scelte, le nostre restrizioni e i nostri stati d'animo

influiscono notevolmente su coloro che ne “subiscono” le conseguenze. Mi sono inoltre reso conto di quanto, ancor più dentro questa specifica istituzione, non si possa non “fare i conti” non solo con il proprio sistema di premesse, il proprio bagaglio di esperienze e le proprie competenze professionali ma anche con i limiti istituzionali del luogo in cui si esercita la professione.

Un lavoro di questo tipo premette una grande consapevolezza di sé e di quanto quest'ultimo possa influire sulla vita delle persone con cui si collabora. La conoscenza di questo fattore può di fatto spaventare o far scaturire quel senso di onnipotenza che è noto negli operatori sociali. Ritengo sia importante essere consapevoli di entrambi i fattori, riconoscerli, per poterli affrontare con le dovute precauzioni e poterli poi “sfruttare” positivamente, così come i conflitti relazionali tra gli individui.

In questo senso, a partire dall'esperienza di questo lavoro di tesi, ma anche da quella formativa appena conclusa, credo che l'educatore sociale debba costantemente avere la voglia e la determinazione di cercare di andare oltre a ciò che gli si palesa di fronte. Non sostando quindi unicamente su ciò che vi è in superficie, ma cercando di “scavare” in quelle che sono le profondità dell'animo umano, per quanto questo tipo di lavoro permette. Non bisogna mai dimenticarsi infatti che questo lavoro si “nutre” della relazione con “l'Altro”, senza la quale non saremmo probabilmente niente. Ho imparato che le scelte che un professionista attua si ripercuotono sempre sugli utenti con cui lavoriamo, ma ho anche compreso che nulla è irrimediabile, pertanto è importante non essere supponenti e avere sempre una buona attitudine a mettersi in discussione. L'educatore sociale, a mio modo di vedere, dovrebbe essere un sostegno, un “mezzo da sfruttare”, una persona fidata con cui confrontarsi in modo trasparente, una figura capace di comprendere e cogliere il significato delle relazioni che intercorrono tra le persone. Utopia o meno, trovo sia importante continuare a coltivare questi aspetti nel futuro professionale, in quanto credo che così come difficilmente si possano dimenticare allo stesso modo è facile scordarsene.

Bibliografia

1. TESTI

Arielli E., Scotto G., *Conflitti e mediazione*, Mondadori, Milano, 2003.

Bellingeri A., *Per una pedagogia dell'empatia*, Vita e Pensiero, Milano 2005.

Bergonzoni P., Petitti C., *Quasi quasi gli sparo. La negoziazione e le dinamiche di potere nella relazione adulto – bambino*. L'Autore libri Firenze, Firenze, 1995.

Bonetti A., Bortolino R., *Tossicodipendenza e doppia diagnosi: la relazione d'aiuto in Comunità*, FrancoAngeli, Milano, 2005.

Coletti M., Grosso L., *La comunità terapeutica per persone tossicodipendenti*, Le staffette, Edizioni gruppo Abele, Torino, 2011.

Dimauro P., Patussi V., *Dipendenze - Manuale teorico-pratico per operatori*, Carocci Editore, Urbino, 1999.

Fragomeni T., *I professionisti e la gestione dei conflitti*, FrancoAngeli, Milano, 2015.

Gallino L., *Voci Ruolo e Status*, Dizionario di Sociologia, UTET, Torino.

Giusti E., Germano F., *Terapia della rabbia. Capire e trattare emozioni violente di ira, collera e furore*, Sovera Edizioni, Roma, 2003.

Giusti E., Locatelli M., *Empatia Integrata. Analisi Umanistica del comportamento motivazionale nella clinica e nella formazione*, Sovera Edizioni, Roma, 2007.

Jasmin Danielle, *Il consiglio di cooperazione, Manuale per gestire i conflitti in classe*, Edizione la Meridiana, Molfetta (BA), 2002.

Maida S., Molteni L., Nuzzo A., *Educazione e osservazione. Teorie, Metodologie e tecniche*, Carocci Faber, Roma, 2014.

Mariotti L., Turchi P., *Stranieri e droghe - Dalla cura del corpo alle pratiche discorsive nel sistema carcerario*, Armando Editore, Roma, 2007.

M. Brusa, P. Cornacchia, P. Cusanno (a cura di), *Le tossicodipendenze. Esperienze a confronto*, FrancoAngeli Editore, Milano, 1980.

Olievenstein C., *Il destino del tossicomane*, Edizioni Borla, Roma, 1993.

Pravettoni G., Miglioretti M., *Processi cognitivi e personalità. Introduzione alla psicologia*, FrancoAngeli, Milano, 2006.

Quercia Valerio, *Il lavoro sociale nelle dipendenze da alcol e droga*, Lavoro sociale in tasca, Ericsson, Trento, 2014.

Renda E., *Droga immaginario e realtà*, Armando Editore, Roma, 1999.

Zanusso G., Giannantonio M., *Tossicodipendenza e comunità terapeutica, Strumenti teorici e operativi per la riabilitazione e la psicoterapia*, FrancoAngeli, Milano, 2008.

2. DISPENSE

Cavadini P., Lepori A., Colubriale A., *Indagine di campo e lavoro scientifico*, SUPSI, 2014/2015, dispense del modulo.

Nuzzo A., Lucini C., Trosi R., *Laboratorio di pratica professionale Educatore sociale*, SUPSI, 2015/2016, dispense del modulo

Opuscolo informativo Villa Argentina Centro terapeutico Associazione L'Ancora.

Pirozzi F., Nuzzo A., *Processi comunicativi e relazionali*, SUPSI, 2013/2014, dispense del modulo.

Pirozzi F., Nuzzo A., *Processi nell'équipe*, SUPSI, 2014/2015, dispense del modulo.

Poletti F., *Approcci pedagogici nel lavoro sociale*, SUPSI, 2015/2016, dispense del modulo.

3. SITOGRAFIA

Buccioni I., *A tu per tu con la rabbia*, Articolo tratto da Human – relations.eu, (02.08.2016)

Enciclopedia Treccani, "rabbia", <http://www.treccani.it/vocabolario/rabbia/> (02.08.2016).

4. FILMOGRAFIA

Reg. Turco M., *C'era una volta la città dei matti*, 2010.

Allegati

- Allegato 1 – Traccia dell'intervista ospiti
- Allegato 2 – Traccia dell'intervista educatore
- Allegato 3 – Intervista Sara
- Allegato 4 – Intervista Paolo
- Allegato 5 – Intervista Marco
- Allegato 6 – Intervista Educatore
- Allegato 7 – Verbale Consiglio di cooperazione

Allegato 1.

Traccia dell'intervista - ospiti

1. Che cosa è il consiglio di cooperazione?
2. A cosa serve il consiglio di cooperazione?
3. Secondo te, quali sono gli aspetti più significativi nella relazione con i tuoi compagni nella tua esperienza in questo Centro Terapeutico?
4. Durante le riunioni come ti comporti con i tuoi compagni?
5. Partecipi in modo attivo oppure cerchi di essere più defilato?
6. Durante il consiglio di cooperazione ti succede di provare rabbia verso gli altri o verso te stesso?
7. Come reagisci quando ti arrabbi durante il consiglio di cooperazione?
8. Come ti senti di solito quando termina il consiglio di cooperazione?
9. Credi che il consiglio di cooperazione ti possa servire per la tua vita quotidiana?
10. Quali sono i punti di forza e le difficoltà che riscontri con uno strumento di questo tipo?
11. Credi che la relazione con i tuoi compagni sia cambiata da quando frequenti il consiglio di cooperazione?
12. Secondo te, è possibile riuscire ad affrontare dei conflitti seguendo le strategie che propone il consiglio di cooperazione?

Allegato 2.

Traccia dell'intervista - educatore

1. Che cosa è il consiglio di cooperazione?
2. A cosa serve il consiglio di cooperazione?
3. Quali sono gli obiettivi istituzionali del consiglio di cooperazione?
4. Quali sono i tuoi compiti all'interno del consiglio di cooperazione?
5. Quali sono i punti di forza e gli aspetti critici di questo strumento?
6. Quali sono le difficoltà che riscontri con un'utenza di questo tipo nella gestione dei conflitti?
7. Credi che la relazione tra gli utenti si sia modificata da quando frequentano il consiglio di cooperazione?
8. A tuo parere, vi è una relazione tra la tematica della gestione dei conflitti e il consiglio di cooperazione?
9. A tuo parere, quali sono le possibili competenze relazionali, orientate nella gestione dei conflitti, che il consiglio di cooperazione può fornire?
10. Trovi che questo strumento possa essere declinato in altri ambiti e con altre utenze?
11. Secondo te, è possibile riuscire ad affrontare dei conflitti nella vita quotidiana seguendo le strategie che propone il consiglio di cooperazione?
12. Per questa tipologia di utenza, in che modo possono essere funzionali al futuro queste competenze relazionali?

Allegato 3

Intervista Sara

Che cosa è il consiglio di cooperazione?

Il c.c. è un momento per noi utenti di villa Argentina per risolvere e tirare fuori i problemi che ci sono tra noi.

A cosa serve il consiglio di cooperazione?

Serve per cercare di parlare e risolvere i problemi che ci sono tra noi. Inoltre serve per capire se ci sono delle dinamiche irrisolte per poterne discutere. In più, come ho notato ultimamente, si fanno anche delle proposte per migliorare Villa Argentina, il dialogo tra noi e la vita quotidiana.

Secondo te, quali sono gli aspetti più significativi nella relazione con i tuoi compagni nella tua esperienza in questo Centro Terapeutico?

Ce ne sono tanti, un aspetto significativo potrebbe essere quando i tuoi compagni di percorso ti fanno notare i tuoi errori che tu non riesci a vedere. Loro te lo fanno notare in maniera carina, non brusca o manesca. Per me questo è significativo. Si può discutere di una questione e metterla a posto senza creare casini, discussioni inutili, malintesi o invidie, gelosie, pettegolezzi. Pertanto, questo la trovo una cosa utile. Purtroppo non da parte di tutti vi è questo tipo di atteggiamento, non tutti sono maturi da questo punto di vista. Non tutti riescono a fare una critica costruttiva senza offendere l'altra persona e metterla in ridicolo.

Durante le riunioni come ti comporti con i tuoi compagni?

Penso che avrai notato che cerco sempre di capire prima di tutto come si muovono gli altri e poi se non vedo niente da parte degli altri cerco di trovare qualcosa di stimolante e vabbè, poi è ovvio che se ho qualcosa da dire lo dico. Poi se mi viene richiesto qualcosa, come è stato il caso della gita alle cascate del Reno, ho fatto la ricerca anche se è un po' incompleta, però l'ho fatta. Oppure durante le riunioni se c'è una critica da fare cerco di farla in modo costruttiva. È vero, ci sono dei momenti in cui magari m'incazzo e mi arrabbio un po' di più e magari dico le cose un po'così "terre-à-terre", magari faccio rimanere un po' male l'altro. Però non è questo il mio intento; poi se trovo un blocco dall'altra parte quello è il momento in cui mi arrabbio di più e ti dico le cose così d'impulso.

Però io dico le cose per cercare un dialogo e magari una relazione. E poi cerco di trovare degli agganci per discutere, dei nuovi stimoli, dei punti in comune.

Partecipi in modo attivo oppure cerchi di essere più defilato?

Partecipo in modo attivo sempre, anzi quasi sempre.

Durante il consiglio di cooperazione ti succede di provare rabbia verso gli altri o verso te stesso?

Tutte e due, verso gli altri e verso me stessa.

Come reagisci quando ti arrabbi durante il consiglio di cooperazione?

Durante il consiglio ci sono dei foglietti, gialli e verdi. Nei gialli si scrivono le critiche costruttive e nei verdi si scrivono degli elogi per gli altri. Ogni tanto mi succede di scrivere critiche anche su me stessa. Quando gli altri mi fanno una critica, a dipendenza di che tipo è, non sempre reagisco d'impulso, però di solito reagisco d'impulso. Non m'incazzo con la persona, non lo mando mai a quel paese, ma cerco di capire le motivazioni della critica, anche se di solito non sono troppo riflessiva.

Come ti senti di solito quando termina il consiglio di cooperazione?

Mi sento incompleta perché manca sempre qualcosa. Secondo me è troppo corto il tempo, ho sempre detto che è troppo poco un'ora di tempo per fare il c.c. Manca partecipazione e quindi da una parte sono contenta però da una parte non sono così appagata.

Credi che il consiglio di cooperazione ti possa servire per la tua vita quotidiana?

Sì, perché può aiutarmi a dire e migliorare, anche se lo faccio già di mio, il modo di fare le critiche; e soprattutto a dire delle cose carine a qualcuno in modo costruttivo. Anche ad affrontare i conflitti con gli altri.

Quali sono i punti di forza e le difficoltà che riscontri con uno strumento di questo tipo?

Un punto di forza è che, prima di tutto, c'è una buona ora su cui lavorare su noi stessi, secondo è che, bene o male, quasi tutti scrivono qualcosa o su se stessi o su gli altri, o critiche o comunque qualcosa di costruttivo. Secondo me questo è già un buon punto. E poi quando ci sono delle discussioni quasi tutti partecipano, questo vuol dire che c'è

interesse nel gruppo. Infine un punto positivo è la figura dell'educatore, lo trovo molto valido, è una buona figura per il gruppo.

Uno dei punti negativi, come dicevo, è che il tempo è poco e quando se ne parla insieme non tutti sono d'accordo. Alcuni, addirittura, vorrebbero che il gruppo finisse prima. Questo lo trovo non bello, non mi piace. Un altro punto è che ci sono tanti che mettono tanti cartellini senza scrivere niente, ma soprattutto senza pensarci neanche un secondo. Non lo trovo costruttivo, perché mi dico: "pensaci almeno un secondo, magari potresti trovare qualcosa su un tuo compagno di percorso che valga la pena essere detto".

Credi che la relazione con i tuoi compagni sia cambiata da quando frequenti il consiglio di cooperazione?

No, perché questo c.c. non è niente di così eccezionale, cioè appunto è solo un c.c. Ci sono tanti aspetti su cui bisogna lavorare ancora.

Forse perché non ho avuto modo di pormi nella maniera giusta con gli altri, non so. Penso sia più qualcosa legato a me stessa che agli altri e su cui ancora devo lavorare.

Secondo te, è possibile riuscire ad affrontare dei conflitti seguendo le strategie che propone il consiglio di cooperazione?

Secondo me sì, cioè, qui siamo tutte persone adulte, con delle esperienze differenti di vita alle spalle e quindi succede che a volte si litiga. Però il problema alla fine si risolve sempre. Penso che il c.c. aiuti a risolvere i problemi delle persone che vivono insieme. Io cerco di comportarmi con gli altri discutendo e parlando in modo tranquillo e pacato, anche se non sempre ci riesco. Cerco di essere disponibile e di avvicinarmi da persona adulta.

Allegato 4.

Intervista Paolo

Che cosa è il consiglio di cooperazione?

È uno spazio per poter discutere sui pregi e i difetti delle persone, per decidere cosa va bene e male di una persona, così che nel momento in cui si trova un qualche difetto si cerca di fargli capire cosa c'è che non va rispetto al gruppo, rispettivamente alla società. Il fine ultimo è fare sì che possa migliorare, questo sarebbe il senso di fare un c.c.

A cosa serve il consiglio di cooperazione?

Dovrebbe servire a migliorare il comportamento delle persone.

Secondo te, quali sono gli aspetti più significativi nella relazione con i tuoi compagni nella tua esperienza in questo Centro Terapeutico?

L'amicizia che s'insatura tra i pazienti, una sorta di spirito cameratesco che serve a fare capire all'altro che ci sono per lui, trovo che questo sia importante. Posso aiutarlo quando sta male e consigliarli qualcosa di buono nei momenti di difficoltà, per cercare di superare la situazione. C'è sempre più bisogno di parlare tra le persone. Mi sento una persona che ha 40 anni ma ha vissuto come uno di 60, e quindi conosco un po'come "gira il mondo". Sono una persona che tende a dare i consigli, spesso buoni e giusti, per superare le difficoltà.

Nelle altre persone m'interessa che non ti vogliano fregare, semplicità e sincerità. Bisogna avere una certa lealtà con gli altri che reputi importanti per te, anche se non è così semplice. Le esperienze comuni aiutano l'affinità tra le persone.

Ci sono diverse persone all'interno di Villa Argentina che purtroppo non hanno avuto un'educazione, dei valori, una vita con dei sani principi, una vita normale. Questo fa sì che queste persone facciano fatica a capire che l'altro sta male, non riescono a gestire i propri momenti di frustrazione e di rabbia e non cercano di aiutare "l'Altro" rimanendo più egoiste. Questi sono tutti fattori che dovrebbero imparare, per imparare ciò dovrebbero stare a stretto contatto con persone che hanno già acquisito certe competenze. Perché se stai con persone che non le hanno non imparerai mai. Ci vuole serietà e amor proprio per la propria persona, partendo dal proprio carattere fino alle abitudini quotidiane. Anche perché la società fuori funziona così. Per quello che delle volte faccio fatica con gli altri pazienti, a parte con quei due tre che la pensano come me. Anche perché sono abbastanza selettivo con le persone, lo sono sempre stato, anche se anche io finendo in

mezzo alla droga un po' di queste abitudini le ho perse. Adesso però mi sento meglio e mi sento quasi la persona che ero prima.

Durante le riunioni come ti comporti con i tuoi compagni?

Scherzoso.

Partecipi in modo attivo oppure cerchi di essere più defilato?

Defilato, poiché non tutte le persone riescono a capire o a mettersi in situazione di critica. Spesso ne risentono e poi magari durante la giornata ci rimuginano. Invece, io credo, che debba essere una cosa che lì comincia e lì finisce, cercando di portarlo fuori dalla stanza in maniera positiva, se no non serve a niente.

Non ho mai ricevuto critiche, ma se me le fanno mi rimbalzano, sono una persona che dopo tutta la strada che ho fatto mi sono fatto le mie basi e le mie convinzioni e quindi anche se uno mi dice una cosa difficilmente mi tange. Però ammetto che ci ragiono sopra perché comunque riflettere sul fatto che l'impressione potrebbe essere vera o meno credo sia importante. Ci ragiono e ci penso, non è proprio che le cose mi scivolano addosso, certo che ci penso. Poi in seguito prendo una decisione, e basta.

Durante il consiglio di cooperazione ti succede di provare rabbia verso gli altri o verso te stesso?

No, preferisco scherzare e defilarmi. Forse l'unica cosa, ma non è rabbia, si tratta di dissenso. Tante cose vorresti che funzionassero, poiché il gruppo decide una cosa sarebbe bello che il gruppo contasse di più che il resto. Invece, spesso e volentieri, fai un c.c. e decidi di fare delle uscite ma senza seguito. E allora ti dici, "ma cosa lo facciamo a fare se poi tanto ci bocciate ogni proposta?". Ma non è una problematica legata ai miei compagni, ma piuttosto all'istituzione Villa Argentina.

Come reagisci quando ti arrabbi durante il consiglio di cooperazione?

Non reagisco perché non mi arrabbio.

Come ti senti di solito quando termina il consiglio di cooperazione?

Ci sono volte che comincio a scherzare e poi, piano piano, sentendo gli altri che partecipano, tendo a portare il mio contributo. Non ho quasi mai fatto critiche a nessuno,

ho fatto qualche complimento ad alcuni compagni. Ma soprattutto ho fatto i complimenti all'educatore che detiene il c.c., in quanto è il mio educatore di riferimento. Gli ho fatto i complimenti soprattutto in merito alla situazione che sto vivendo all'interno di questo centro. Questo lo trovo molto significativo. Lui mi tratta da persona e non da paziente con mandato penale.

Credi che il consiglio di cooperazione ti possa servire per la tua vita quotidiana?

Non in questi termini. Svolto in un altro modo penso di sì. In maniera più diretta, se si ha un problema con una persona bisogna affrontare la faccenda di pancia e non girandoci intorno. È un discorso un po' particolare, in quanto ritengo che per un c.c. non sia sufficiente la figura di un educatore in questa struttura, credo che debba essere affiancata da uno psicologo perché quando qualcuno viene criticato deve esserci una persona affianco che ti aiuti a parlare e a scaricare la tensione. Io la vedo così, una persona che riceve una critica dovrebbe "portarsela a casa" bene, in modo che possa capirla e risolvere la situazione. E quindi sono un po' amareggiato, bisogna che lui capisca in maniera intelligente, se no non serve a niente. La critica dovrebbe essere fatta e recepita in maniera intelligente, fine a se stessa non serve a nulla.

Credo che l'organizzazione del c.c. sia in funzione al mandato di Villa Argentina, così come è strutturato non serve a tanto, non si arriva veramente a vedere il risultato finale. Lo si ha forse in maniera parziale ma per me non è sufficiente. Fatto in un altro modo vedo un risultato finale. Se c'è qualcosa di una persona da dover mettere a posto, per esempio "tu non ti lavi e puzzi", devo riuscire a dirlo con tatto e con le pinze, in modo che questa persona non si senta ferita. Il modo in cui si dicono le cose sono importanti. Il c.c. dovrebbe essere un luogo in cui non ci sono terze parti, poiché sono le terze parti che tendono a cambiare le informazioni che vengono emesse tra le persone, e da lì si creano gli attriti. Queste situazioni capitano spesso qua dentro, ma anche nelle società in generale. La comunicazione viene spesso modificata. Servirebbe impedire proprio questo nel c.c. soprattutto in un posto come questo, in cui ci sono persone che sono state in galera. Le cose vanno chiarite subito, come ad esempio in carcere. È importante che la comunicazione sia diretta perché altrimenti si creano delle "malelingue" e queste portano solo guai. A questo dovrebbe servire il c.c., a cercare di aiutare le persone che sono in difficoltà, non ci si dovrebbe limitare a scrivere su dei bigliettini. Sarebbe giusto quindi approfondire maggiormente.

In questo modo credo che serva molto alla vita quotidiana. I problemi che noto sono prettamente di tipo organizzativo.

Quali sono i punti di forza e le difficoltà che riscontri con uno strumento di questo tipo?

I punti di forza non sono molti, anche perché se non c'è un gruppo affiatato i punti di forza non saranno molti. Bisogna crearlo questo gruppo. Purtroppo per determinate situazioni non c'è. In questo momento faccio davvero fatica a riscontrare punti di forza.

I punti deboli sono la motivazione delle persone, il metodo e l'organizzazione.

Credi che la relazione con i tuoi compagni sia cambiata da quando frequenti il consiglio di cooperazione?

Non è né migliorata né peggiorata, è rimasta costante. E non lo vedo neanche nelle altre persone. Qualcuno si è messo in gioco maggiormente e qualcuno è stato aiutato maggiormente, ma basta così. Nulla di più.

Secondo te, è possibile riuscire ad affrontare dei conflitti seguendo le strategie che propone il consiglio di cooperazione?

Sì, potrebbe funzionare perché comunque, come ho detto prima, quando ci sono dei problemi è importante chiarirli subito, prima che la situazione degeneri, perché se le cose non le affronti succede un casino. Chiarisci quello che è successo, quello che per te va bene, quello che non sopporti e apprezzi di te. Poi magari può essere che non si risolvono, però si cerca di fare un percorso insieme cercando dei punti in comune, può anche succedere che poi le persone non vanno d'accordo.

Allegato 5.

Intervista Marco

Che cosa è il consiglio di cooperazione?

Il c.c. è una riunione in cui partecipiamo tutti, per ciò che concerne l'elemento di moderazione c'è un operatore. Ha una struttura definita. Si comincia con degli scambi di elogi e critiche sotto forma di biglietti che poi vengono appesi e datati. Ognuno può partecipare scrivendo, o meno, ma già che ci sei partecipi anche perché c'è sempre qualcosa da scrivere. La cosa buona del c.c. è che si comincia, contrariamente da quello che si fa' nella vita di tutti i giorni, a dire le cose positive.

A cosa serve il consiglio di cooperazione?

A Villa Argentina serve molto, poiché ci sono pochissimi contenitori, pochissimi gruppi in cui noi pazienti possiamo parlare, ci confrontiamo l'uno con l'altro davanti agli altri. Il fatto di essere in gruppo ti fornisce un senso di protezione, un senso democratico. Dici quello che dici a una persona davanti ad altri testimoni. Quindi devi dire delle cose e attuarle per forza. E quindi serve perché qui a Villa Argentina c'è tanto "bla bla" tra di noi e con gli operatori. Secondo me serve, il principio è buono. Ci sono pochi gruppi che funzionano, questo è uno di quelli, anche se dipende dai partecipanti.

Secondo te, quali sono gli aspetti più significativi nella relazione con i tuoi compagni nella tua esperienza in questo Centro Terapeutico?

La collegialità, l'amicizia, l'essere insieme, il non stare soli perché nella vita nessuno vuole stare solo. La cosa più brutta della terapia è essere rinchiuso e la più bella è essere rinchiusi insieme ad altre persone. Io credo che indipendentemente da tutto le relazioni sei tu che te le costruisci e le gestisci, pertanto anche se sei a contatto con persone che nella vita "fuori" non sarebbero diventate amiche, il lavoro che ci viene richiesto è quello di cercare di andare d'accordo e molto spesso accade proprio così.

Durante le riunioni come ti comporti con i tuoi compagni?

Io ho visto nascere questa modalità di incontro e l'ho vissuta subito in maniera positiva, rispetto ad altri gruppi. Poi con il tempo, è chiaro che ci sono delle cose che possono sembrare monotone, però l'ho vista nascere e andare avanti in modo positivo. Ho sempre partecipato tanto. Tanto che il moderatore ad un certo punto mi ha consegnato il verbale e

mi ha fatto fare per un periodo quello, in modo che potessero partecipare anche gli altri. Mi piace come spazio in cui tutti parlano o anche solo scrivono. Momenti in cui anche chi aveva poco spazio riusciva ad averlo, anzi spesso era proprio a favore di queste persone che il gruppo si orientava. In quei momenti quelle parole erano quelle più ricche di significato perché quella persona che non parla mai tutto a un tratto diceva delle cose a cui si prestava attenzione, non solo nel contenuto ma anche nella gestualità.

Con gli altri andava bene, io ero un po' in conflitto con il modo di porsi delle persone, non tanto con le persone nello specifico. Inoltre spesso scaturiva una diatriba tra i pazienti e la struttura di Villa Argentina, questioni che noi pazienti non potevamo risolvere direttamente, cascavamo in questo modo di lamentarci e rivendicare, che, a parere mio, dovrebbe avere uno spazio, ma che qui non c'è. Quindi in quei momenti mi dicevo "lascia perdere, invece di pensare a problemi che vanno oltre le nostre decisioni, risolvi i problemi che hai con me", approfittiamo di questi momenti. In questi momenti provavo un po' di rabbia ma non era un luogo di sfogo.

Partecipi in modo attivo oppure cerchi di essere più defilato?

Come dicevo, partecipavo in modo attivo, a volte forse troppo.

Durante il consiglio di cooperazione ti succede di provare rabbia verso gli altri o verso te stesso?

Difficile, mi capitava spesso di prendere in mano la moderazione, e quindi non era rabbia poiché avevo una certa autorevolezza. Mi ricordo che le primissime volte praticamente avevo scritto "un decreto di legge" da consegnare al direttore, per capire dove andavano a finire i soldi delle sanzioni e per rivendicare una trasparenza delle sanzioni, di chi le decretava e in quale momento. Volevo avere tutto protocollato e poi volevamo che l'utilizzo di questi soldi fosse destinato a qualcosa di concreto. E anche lì io volevo, e pensavo, all'epoca, ma ero molto ingenuo, di essere in una struttura democratica, ma in Villa Argentina, a parere mio, questo non succede. Spesso cercavo di pilotare la discussione su altri termini, dicevo: "tanto l'educatore c'è, ma lui non è mai stato un despota, quindi lasciamolo da parte e parliamo delle soluzioni ai nostri problemi". Mi sono reso conto ormai che in alcune occasioni ho sbagliato l'atteggiamento, ancora oggi dopo due anni mi sono reso conto che ci sono persone che non hanno acquisito tutta una serie di competenze basilari per la convivenza quotidiana. E quindi se dopo due anni non sono riuscito a fare passare determinati concetti probabilmente ho commesso degli errori. La rabbia che provavo era quindi più concentrata sull'istituzione e su di me. Mi sono spesso chiesto: "perché non sono stato in grado di fare passare certi messaggi?" La parte interna del mio "io", quella che chiamo "colonnello" litiga con la mia parte "disordinata" e purtroppo

spesso ha prevalso la parte più normativa. Questo è forse il vero motivo. Gli altri li uso come relazioni "tuo cuore", ma alla fine tutto ciò che succede e vivo, o sembra che gli altri facciano, in realtà siamo noi padroni di noi stessi.

Come reagisci quando ti arrabbi durante il consiglio di cooperazione?

Vedi sopra.

Come ti senti di solito quando termina il consiglio di cooperazione?

Bene, perché spesso ci si fermava dopo la riunione tra di noi per continuare la discussione. Alcuni temi erano stati affrontati, alcune cose forti erano state dette, o perlomeno io le avevo dette, e poi dopo, con la persona, spesso ho avuto modo di chiarire meglio. Visto che io quando partecipo lo faccio in modo attivo, e se non ci sono vuol dire che sono "stono", ma io sono una persona che quando succede qualcosa partecipo, quindi qualcosa mi sono sempre portato via. E qualche cosa ha l'ho sempre mossa, infatti secondo me si lascia sempre un'impressione sugli altri. Però un modo di parlare civilmente il c.c. te lo insegna, t'insegna a relazionarti nella vita di tutti i giorni. Spesso nella vita ci si butta addosso degli spezzoni di frase, non si lascia esprimere "l'Altro", quello che parla poco parla ancora meno, non dice la sua. Il c.c. insegna delle piccole regole anche comportamentali, se siamo un gruppo e uno parla, lui parla e gli altri stanno zitti, e pian piano questo lo impari. Ognuno ovviamente ci mette il proprio tempo.

Credi che il consiglio di cooperazione ti possa servire per la tua vita quotidiana?

Sì, chiaro che può essere utile. Poi non tutti arrivano nella stessa fase di vita a partecipare al c.c. Quindi uno giovane e uno anziano lo sfruttano diversamente. Però sono delle cose utili. È un modo per imparare qualcosa, anche solo ad ascoltare e dire la propria opinione, che è comunque molto importante nella nostra società. E poi appunto la cosa bella è la prima parte dei biglietti con le critiche e le congratulazioni sui comportamenti della persona. Trovo che siano dei piccoli consigli che in un futuro si potrebbero riutilizzare ed adattare ad altri contesti.

Quali sono i punti di forza e le difficoltà che riscontri con uno strumento di questo tipo?

Tutto. È tutto forte ed è tutto difficile. Il c.c. riguarda tutto; per esempio nel ruolo di chi gestisce il gruppo, quando un gruppo è avviato, si potrebbe pensare di fare moderare un componente del gruppo. Ruotare quindi maggiormente, così come nella vita ci si trova a dover affrontare delle situazioni in cui magari non si è propriamente a proprio agio, è vero che non tutti siamo fatti per svolgere un compito del genere. Però, ad esempio, se mi devo

mettere a pulire per terra magari mi rendo conto anche di cosa vuol dire sporcare per terra. Quindi la rotazione sarebbe una cosa da fare. Poi io all'inizio pensavo fosse una riunione autogestita, ma mi sono reso conto che ci voleva sempre un educatore al timone. Qui siamo abituati male, ci comportiamo e siamo trattati come una massa amorfa che non agisce e deve sempre essere stimolata, quello ormai è una caratteristica nostra. Ma se fossimo un po' più "normali", o per lo meno noi stessi, sarebbe già qualcosa di grande. Penso che se, ad esempio, gli inquilini di un palazzo devono parlare dell'ascensore o della lavanderia lo fanno senza nessuno, o per lo meno dovrebbero farlo. Nella nostra società questi momenti di incontro sono sempre più anonimi, la gestione è sempre più lontana, non si parla, non si collabora e questo mi fa un po' paura. Mancano anche le opportunità di confronto e infatti la nostra società è sempre più individualista.

Credi che la relazione con i tuoi compagni sia cambiata da quando frequenti il consiglio di cooperazione?

Penso di sì, ma dico penso perché adesso sono ormai quattro/ cinque mesi che non lo frequento. In questi mesi credo di aver perso un po' il filo del discorso in alcune tematiche. In alcune ci sono ancora dentro perché fa parte del mio carattere. Ma in altre ho perso una parte della relazione che s'instaura nel c.c., come anche negli altri gruppi. Solo che però gli altri gruppi sono deleteri perché lì c'è una persona che parla in modo frontale con altre persone che si sentono a scuola, e qui è senza senso non aver uno scambio. Lì si che si accumula rabbia. Il c.c., a mio modo di vedere, è una delle cose che funziona davvero, c'è stato mezz'anno in cui si facevano gli altri gruppi una volta ogni tre settimane e questo, a mio modo di vedere non ha nessun senso. Invece il c.c. ha una cadenza di due settimane e non è male, anzi dovrebbe essere una volta a settimana.

Secondo te, è possibile riuscire ad affrontare dei conflitti seguendo le strategie che propone il consiglio di cooperazione?

Sì, anzi, è ciò che si dovrebbe seguire. Credo proprio che sia possibile. Dovrebbe essere l'obiettivo ma spesso non si arriva lì perché c'è ancora un po' di paura di aprirsi, però quello dovrebbe essere il punto di arrivo.

(!) Secondo te il cc. può cercare di "insegnare" competenze come la capacità nel mettersi nei panni dell'altro o gestire la propria rabbia?

Sì, sono tutti fattori che, anche se li abbiamo già, il c.c. aiuta in un momento, che può essere lungo o corto, a fermarci e a lasciare tutto il resto. Questo è la cosa più utile perché poi nel quotidiano i rischi di dimenticarti queste cose sono molto alti. Quindi il fermarsi a riflettere e imparare a parlare delle relazioni che intercorrono tra noi è estremamente utile

e importante. Secondo me questi momenti sono profondi, momenti di vita che ti fanno anche capire perché ci siamo e qual è il senso di stare insieme in gruppo. Impararlo penso che sia però estremamente difficile. Infatti ho l'impressione che a volte alcune persone non lo imparino, o meglio non lo vogliono imparare, ma non perché il c.c. non è il canale adatto ma perché hanno un altro tipo di resistenza o non si sentono abbastanza sicuri.

Allegato 6.

Intervista educatore

Che cosa è il consiglio di cooperazione?

Un gruppo che si svolge con una modalità predefinita, che si ripete durante ogni incontro, con una forte ritualità. Dura un'ora ed è uno strumento per la gestione dei conflitti nei gruppi, per poter affrontare insieme i problemi comuni.

A cosa serve il consiglio di cooperazione?

Il c.c. nasce in Ticino, ne sono venuto a conoscenza grazie al manuale di Jasmine Danielle, un'insegnante che ha sperimentato questo strumento nelle scuole elementari. Questo gruppo veniva fatto ogni settimana con i bambini dalla prima alla quinta elementare. Il mio interesse nasce poiché volevo capire se questa modalità di lavoro potesse essere trasferita nell'ambito del disagio conclamato, nello specifico dove lavorano operatori sociali. Nel mio caso con pazienti poli-tossici a doppia diagnosi. Interessante sarebbe capire se si potesse utilizzare questo strumento anche con équipes di lavoro; per ciò che concerne questo punto sono a conoscenza di una nostra ex collega che l'ha utilizzato con la sua équipe in Pro Infirmis. Dico spesso anche ai miei pazienti che credo che ciò che viene attuato durante il c.c. non sarebbe propriamente facile attuarlo nelle équipes di lavoro. Perché penso ciò? Perché vorrebbe dire sapersi dire reciprocamente quali comportamenti non sono graditi e quali sono i motivi di contrasto, e questo risulta essere piuttosto complicato.

Dico che è uno strumento per la gestione dei conflitti poiché occorre, almeno per il taglio che ho conosciuto nell'istituto di Piacenza diretto da Daniele Novara, che è un taglio prettamente cognitivo-comportamentale, non "nascondersi" nel momento in cui due persone sono in difficoltà relazionale. Non si va a indagare sui motivi profondi del conflitto, ma si cerca di lavorare sulla parte emergente, pur sapendo che dietro dei contrasti ci sono altre motivazioni. Non è motivo di discussione capire le motivazioni per cui due persone sono in difficoltà relazionale. Ma possono però gestire, o trovare un modo per vivere in compresenza, in modo più piacevole per sé e per gli altri, dicendosi chiaramente quali comportamenti dell'uno e dell'altro non sono graditi. Interpellandosi a vicenda sulle loro responsabilità per risolvere la situazione, mettendosi in posizione di disponibilità. Attribuendo quindi alle parti una responsabilità e un potere che permetta di stare meglio. Ed è un modo anche per uscire dalla recriminazione generale.

Mediante l'ausilio di cartellini di diverso colore, verde per le congratulazioni e giallo per le critiche, vi è la possibilità di scrivere quali sono i comportamenti che mettono a rischio la relazione e il benessere del gruppo. Da tre incontri ho introdotto il concetto della "e",

ovvero prima mettevo su un cartellone le critiche in alto e le congratulazioni in basso, poi le ho poste in parallelo, poi ho esplicitato che le mettevo in parallelo perché per i pazienti borderline, caratterizzati da una scissione tra "tutto bene e tutto negativo", sia verso sé o verso gli altri, metter in evidenza che c'è in ognuno di noi una componente di un certo tipo e dell'altro può servire a riunificare il proprio "io". Questo serve per cercare di tenere presente che le situazioni, così come le relazioni, non sono unidirezionali. Dicevo prima che è un contesto fortemente ritualizzato, poiché la riunione è svolta rigorosamente in cerchio. Tutti sono alla pari, tutti quanti si guardano in faccia e non c'è, formalmente, chi predomina e ci sono dei ruoli interni. La struttura "cerchio" fa parte del contenimento, così come il tempo, massimo un'ora. Nel momento in cui iniziamo in ritardo il c.c. finisce comunque all'ora prestabilita, serve per rimarcare questo setting contenitivo.

Come è nato?

Jasmine Danielle ha scritto un manuale, in Ticino la scuola elementare di Agno sedici anni fa', prendendone spunto, ha chiamato una docente che insegnava nel Canton Grigioni. La quale ha illustrato questo metodo di lavoro. Da allora la scuola ha deliberato che venisse utilizzato questo metodo partecipativo che prende le origini dal pedagogista Célestin Freinet. Da quindici anni lo usano ogni settimana in tutte le classi, e una volta al mese fanno il c.c. tra i rappresentanti delle varie classi. Questo per abituare i bambini anche alla partecipazione attiva alla vita comune che, in modo più esteso, vuol dire anche partecipare alla vita sociale, alla vita politica. Un'assunzione di responsabilità, una rinuncia un po' alla delega ma a sapersi occupare in prima persona della propria vita e di quella degli altri. È un percorso faticoso, perché comunque vuol dire assumersi in prima persona delle responsabilità e dei compiti, fare dei lavori che vengono controllati anche dagli altri partecipanti ma anche dal conduttore. La loro esperienza è positiva, simile esperienza l'ha svolta la scuola media di Breganzona ma purtroppo non abbiamo avuto accesso ai dati. Io non sono a conoscenza però di strutture dove gli educatori lavorano e questo metodo viene utilizzato, né in Ticino né in Italia. Sto cercando di avere informazioni ma per il momento non ne ho. È una sorta di sfida educativa e culturale.

Noi lo facciamo dal giugno del 2014, una volta al mese fino a dicembre 2014 e due volte al mese da gennaio 2015.

Quali sono gli obiettivi istituzionali del consiglio di cooperazione?

Gli obiettivi istituzionali sono quelli di rendere partecipi i pazienti alla vita dell'istituzione. Renderli più attivi, non infantilizzarli e aiutarli a prendersi le proprie responsabilità e in seguito condividerle. "Sotto sotto" anche, ma questa è una mia ipotesi in quanto non ho alcun dato per dire che sia così, il mandato è anche quello di fare una co-gestione, per avere meno problemi di carattere disciplinare. Coinvolgendo i pazienti nella gestione delle varie difficoltà che ci sono è più facile avere una sorta di complicità, o meglio

collaborazione, rispetto alla gestione della vita quotidiana. Nel progetto che ho presentato al direttore, che è stato approvato quasi in toto, non sono riuscito a fare passare l'idea di quello che per me è il punto centrale: ovvero il fatto che il conduttore non debba entrare nel merito delle scelte del c.c. Il conduttore infatti determina quelle che sono le condizioni e i limiti, è garante delle regole e delle procedure, ma non entra in merito alle discussioni. Perché temi di discussione del c.c. sono tutti quegli ambiti dove i partecipanti hanno pieno potere di agire in modo autonomo, senza dover chiedere a terzi il consenso. Quindi, in questi anni, ho svolto il compito con un taglio un po' diverso rispetto al mandato che ho ricevuto, cercando di mediare tra esigenze istituzionali e un'idea "pura" rispetto al c.c. Questo vuol dire che gli argomenti che vengono trattati non li decide l'istituzione o il conduttore, ma sono i pazienti stessi che devono individuarli. Questo perché uno dei problemi maggiori è saper individuare quali sono i problemi della vita comune, individuarli e saperne parlare in gruppo. Molte volte di questi problemi se ne parla in modo informale nei corridoi ma questo non è un metodo adeguato per riuscire ad affrontarli, perché poi ci sono dei giochi di potere e delle alleanze, implicite o esplicite, e questo non va bene. Potrebbe succedere quindi che nel momento di parlare dei problemi si stia per un periodo di tempo in silenzio poiché non si ha la volontà di affrontarli in gruppo o perché effettivamente non ci sono problemi. Ma questo non mi è mai capitato. In questo contesto il gruppo varia molto ciclicamente, vi sono gruppi più o meno partecipativi o più o meno anaffettivi, quindi a volte si va meno in profondità e si sta più in superficie. In alcuni casi ho dovuto proporre io, per il discorso della mediazione con la struttura, delle opzioni, su cui ho interpellato i pazienti e in cui ho chiesto di dare il proprio punto di vista. Per esempio in merito alla gestione delle uscite che si fanno durante i week-end, o rispetto a dei problemi legati alle pulizie.

Quali sono i tuoi compiti all'interno del consiglio di cooperazione?

Io sono il conduttore e mi sono arrogato la facoltà di assumermi compiti che avrei potuto delegare, ovvero colui che detiene il tempo della riunione, il moderatore, ossia colui che si occupa di gestire le discussioni, e quello di fare il verbale. Verbale che ho delegato più volte a coloro che erano in grado di farlo. In questo momento tra i presenti nessuno è in grado, o vuole, fare il verbale, quindi lo faccio spesso io. Premetto che la partecipazione al c.c. ho stabilito che sia volontaria, quindi in più di un'occasione ho avuto pazienti che non hanno partecipato e la scelta è stata dettata dal fatto che secondo me non ha senso obbligare le persone a cooperare se non vogliono. Deve essere comunque una scelta propria. Quindi se qualcuno vuole abbandonare il gruppo durante la riunione è libero di farlo, in alcuni casi potrei decidere che in quel momento una persona non è in grado di partecipare. Sto pensando, evidentemente, se una persona è alterata da una sostanza oppure se è in un momento precario di equilibrio psichico. Per esempio se qualcuno fosse in una fase particolarmente interpretativa-paranoica farebbe fatica a partecipare nel

momento in cui si discute delle critiche o al momento in cui si fanno delle proposte e le sue non vengono accolte o criticate. Questo perché potrebbe vivere la realtà non per quello che è ma piuttosto come un attacco alla persona.

Non fungo però da mediatore perché la mediazione, in teoria, avviene tra due parti di pari peso ed è una scelta tra le parti chiedere un aiuto ad una parte terza neutra di mediare tra loro in una situazione problematica o conflittuale. Io non fungo da mediatore, anche se in alcuni casi in qualche modo l'ho fatto, perché un conto è la teoria e un conto è quello che devi fare nella pratica quotidiana. Questo perché toglierei ai pazienti l'occasione di sperimentarsi in un lavoro di negoziazione. Dove il contrasto viene affrontato direttamente dalle parti in conflitto. Quindi se c'è un contrasto non è mio compito trovare la soluzione. Poiché toglierei a loro un momento di apprendimento e sperimentazione. È molto più facile per i pazienti che partecipano al c.c. ricorrere alla funzione normativa di "giudice" dell'educatore come soluzione di un conflitto. Questo può andare bene in altri momenti della vita residenziale ma non durante questo gruppo in quanto verrebbe snaturato. Trovo sia un momento specifico, un'occasione privilegiata per allenarsi alla compresenza delle diversità. Dove la diversità può anche essere faticosa da gestire e quindi si chiede loro di attivare tutte le risorse che ci sono per fare in modo di affinarle e allenarle, per trovare insieme un punto d'incontro che possa soddisfare entrambe le parti. O richiamare la responsabilità individuale, la quale ha il compito di poter porre rimedio a dei propri comportamenti che sono, per esempio, fastidiosi. Si parla di cose molto concrete, non si parla di conflitti relazionali profondi, sono cose dettate dalla vita comune di tutti i giorni. Dal cosa facciamo la domenica al chi sporca i gabinetti, dal come spendiamo i soldi o chi cucina quando. Tornando all'istituzione, un'occasione mancata, a mio modo di vedere, da parte di Villa Argentina rispetto al c.c., c'è stata, all'incirca quando è nato questo consiglio, quando i pazienti avevano fatto in modo puntuale una richiesta scritta alla direzione per poter partecipare alla gestione dei soldi utilizzati nei week-end. Soldi che potevano arrivare dalle sanzioni economiche che noi diamo rispetto a comportamenti inadeguati, come il fumo in casa. Chiedevano di fare una sorta di commissione mista tra educatori e pazienti per poter usare questo budget durante le uscite. Era un'ottima occasione per dare responsabilità e potere ai pazienti, coinvolgendoli nella gestione attiva della vita del gruppo. Questa richiesta non è stata neanche presa in considerazione, con una grande frustrazione da parte dei pazienti poiché avevano fatto una proposta ben articolata. C'è da dire che una resistenza da parte del gruppo degli operatori, direzione, psicologi e così via può essere la difficoltà al cedere un potere ascrivito in mano ai pazienti, nell'ottica dell'accrescere l'autonomia, la responsabilizzazione individuale, la crescita come cittadini e essere umani verso un'età adulta, in senso di uscire dalla dipendenza ed essere indipendenti. Credo che questo aspetto sia un freno allo sviluppo autentico del senso del c.c. e su questo occorre forse fermarsi a riflettere.

Quali sono i punti di forza e gli aspetti critici di questo strumento?

Un aspetto di difficoltà sono i cartoncini, nel senso che questo strumento è nato nell'ambito scolastico. Io l'ho proposto in modo abbastanza pedissequo e puntuale. Tendo, forse, un po' ad infantilizzare così come è posto, o perlomeno potrebbe essere vissuto come infantilizzante il fatto di dovere scrivere su dei bigliettini.

Io credo che i simboli non andrebbero esplicitati, poiché la loro forza risiede proprio nel simbolo stesso, qualcosa che ha una carica implicita e che può riemergere e può essere maturata nel tempo, deriva dal greco "lanciare oltre qualcosa", quindi tu lanci oltre all'evidente qualcosa che ha la forza in sé. In realtà io ho un po' esplicitato questi simboli; quando chiedo loro di mettere in evidenza le congratulazioni verso se o verso gli altri, operatori compresi, quali comportamenti sono utili per vivere insieme e analogamente chiedo le critiche sullo stesso punto, rispetto ai comportamenti verso se o gli altri, esplicito che non è evidente congratularsi e riconoscere tutti quei comportamenti che magari noi diamo per scontato. Nella vita comune occorre comunque individuarli, per poterli magari ampliare. I comportamenti positivi non bisogna darli per scontati perché è difficile che dei pazienti riconoscano in se gli elementi positivi, ma anche che lo riconoscano negli altri e che siano anche disposti ad ammetterlo. Io non so dire se magari fa parte di un regresso infantilizzante o se è una caratteristica legata a questo tipo di utenza, maschile in particolare, poiché con le donne mi sono reso conto che è più semplice. Mi sono reso conto anche che le figure femminili sono più facilitate, non so la motivazione, a voler parlare e cercare di risolvere, "tirando fuori" ciò di cui è necessario parlare. Gli uomini, in generale, sono più chiusi, più restii a porsi in modo pubblico e anche a farsi dei complimenti.

Non è facile perché, sempre pensando a persone con un disturbo di personalità borderline, non è così evidente pensare che siano disposti ad ammettere che ci siano punti positivi ed è un aspetto critico perché a volte può succedere che la partecipazione sia veramente scarsa. Io chiedo, infatti, almeno di mettere sul cartellino la data e la propria firma, quindi le coordinate di tempo e di responsabilità, dunque chi dice qualcosa e quando. Molte volte appaiono sul cartellone cartoncini solo con la data e la firma che vengono affissi per quello che sono proprio per il fatto che ognuno partecipa in base alla propria disponibilità, non c'è un obbligo di dover partecipare in modo attivo, questo è un percorso. La richiesta minima è essere presenti, per chi ce la fa', rispettare le regole del gruppo e partecipare almeno in questo senso.

Le critiche è più facile che vengano fuori, a volte vengono vomitate a catena, il mio compito è quello di rimanere nel patto, nelle regole che ci sono, non si criticano le persone ma un comportamento puntuale delle persone. Questo poiché la critica alla persona non farebbe altro che alzare le barriere difensive della persona che si sente attaccata, e non verrebbe interpellata in base ad un comportamento che è riducibile a qualcosa che può essere fatto o meno. Quindi io, persona presa in causa, posso decidere se perdurare

questo comportamento oppure no. Devo ammettere che, seppure le critiche siano più "facili" da fare, in alcuni casi succede che non vengono a galla, pur sapendo che ci sono dei contrasti che vengono detti, magari non direttamente alla persona interessata, triangolando ad altri nei corridoi, prima o dopo il gruppo. A volte, io dico, so che ci sono dei contrasti presenti, questo è il momento di parlarne, ma non viene fuori in quel momento. Io credo che questo sia riconducibile alla tipologia dell'utenza e a come è costruito lo strumento. Non so però se sia più uno o l'altro, anche se non ho dati a sufficienza per dirlo. È comunque un punto su cui sto ragionando, se a senso andare avanti con questo sistema qui, dove di fatto la prima mezz'ora viene dedicata a questo argomento. Ci tengo a sottolineare che, a mio modo di vedere, questo è un aspetto critico.

Credo che tutto ciò dipenda anche dal carattere delle persone. Ho avuto gruppi più espressivi e gruppi molto più chiusi e apatici. Un altro aspetto critico è il fatto che il gruppo non sia stabile, diversamente dall'ambito scolastico, dove per quasi cinque anni la classe è pressoché la medesima, e dove una volta che i partecipanti hanno appreso la meccanica e la ritualità del c.c. sanno cos'è e vanno avanti per cinque anni in modo ripetitivo a farlo. Da noi la durata è minore, massimo un anno. Durante il percorso arrivano e vanno via nuove persone, quindi anche dei leader che tirano il gruppo in modo positivo non ci sono più e subentrano delle persone che si trovano in un gruppo anomalo rispetto agli altri. Ogni volta bisogna tornare a spiegare di cosa si tratta, e loro che s'inseriscono seguono un po' l'onda e non è così scontato capire come funziona. Anche perché ci sono alcune rigidità, sia per le mie caratteristiche come conduttore, infatti mantengo in modo abbastanza ferreo alcuni rituali che a mio parere servono come contenimento alla gestione delle dinamiche, sia il fatto che arriva gente in itinere. Questo non agevola, è un punto difficile ma in strutture residenziali di questo tipo è normale che sia così, non vi è mai un gruppo stabile. Lo stesso m'immagino per un centro con minori o un centro ricreativo giovanile. Al di fuori della scuola i gruppi sono abbastanza fluttuanti. Altra criticità è riuscire a seguire la responsabilità individuale, nel senso che quando si passa alla parte degli argomenti e proposte da discutere, poi ci sono dei compiti e dei mandati che i pazienti si possono assumere, vedo però che con i nostri pazienti difficilmente in modo autonomo portano a termine il compito che si sono assunti e senza un sostegno esterno non svolgono il compito, che sia anche semplicemente informarsi su degli orari. Non vedo questa capacità di autogestione che invece dovrebbe essere lo scopo del c.c. Però questo è un percorso da sviluppare.

I punti di forza sono invece il fatto che comunque sia uno spazio privilegiato dove lavorare sulle dinamiche di gruppo, con un metodo particolare, poiché non è l'unico. Il fatto che comunque all'interno di un tempo limitato, che di fatto non supera mai i cinquanta minuti effettivi, in così poco tempo si riesca a fare tutto, in modo conciso. Quello che una persona può dire è piuttosto limitato, deve fare una pre-selezione di cosa ritiene importante, e questo fattore è piuttosto interessante, poiché allena sin da subito il discorso legato alla

responsabilità individuale. Tutto ciò deve essere molto mirato, puntuale e non generico. Questo viene fatto, a volte, in modo faticoso, ma viene sempre fatto. In seguito alla collaborazione, alla vita di gruppo, dove il mandato è uno e il limite di tempo è un dato di realtà dove devono assoggettarsi, e anche questo non è scontato, tenere presente il dato di realtà. Perché l'onnipotenza che caratterizza alcuni dei nostri pazienti, data anche da alcune caratteristiche della loro personalità, potrebbe farli confinare in situazioni in cui il tempo non esiste e non abbiamo vincoli. Invece qui, anche se viene tempo prima in qualche modo, non c'è margine di recupero e bisogna chiudere. Quello che viene deciso è deciso e quello che rimane da decidere o affrontare rimane in sospeso, rimandandolo alla volta dopo. Rispetto all'impostazione originaria, che prevede una sorta di albo murale dove, prima del c.c. le critiche e le congratulazioni vengono affisse, io ho scelto di non farlo perché non credo che se una persona metta un critica appesa all'albo nell'intervallo di quindici giorni questa critica rimanga affissa ad aspettare un momento privilegiato per risolvere il conflitto. Quindi, in caso di contrasti forti, una critica affissa a questo murale creerebbe delle dinamiche e dei contrasti difficili da gestire al di fuori di questo setting. Sarebbe sì un traguardo se si potesse raggiungere ma forse con un gruppo più stabile.

Quali sono le difficoltà che riscontri con un'utenza di questo tipo nella gestione dei conflitti?

La difficoltà maggiore è quella di accettare che ci sia un contrasto senza distruggere l'altro. Ossia che il contrasto faccia parte della vita, nel senso che il conflitto, come definizione, è un problema che crea un disagio emotivo, quindi la parte emotiva davanti ad un problema è preponderante. Quindi, cosa capita davanti ad un conflitto: o l'abbandono della relazione, o un atto di autolesionismo come usare le sostanze o tagliarsi, scappo e fuggo oppure si tenta di distruggere l'altro fino ad arrivare all'aggressione fisica. Ho avuto in un paio di circostanze dei momenti di forte tensione, dove durante la riunione un paziente si è alzato verso l'altro per fronteggiarlo e lì ho dovuto intervenire non come mediatore ma come poliziotto. La difficoltà è dire: sono in disaccordo, questo mi crea un grosso disagio emotivo o un grosso problema, ma questo non vuol dire che debba rinunciare alla relazione con l'interlocutore. Questo vale anche come apprendimento che può essere trasferito nella vita relazionale esterna, familiare o mondo del lavoro. Poiché, con i nostri pazienti, per esempio, la tenuta lavorativa non è tanto legata alla difficoltà al lavorare ma al non riuscire a reggere la relazione con i colleghi o con il datore di lavoro. Questo perché i nostri pazienti sono principalmente affetti da un disturbo borderline e quindi per le loro caratteristiche, scindono tutto in un modo o tutto nell'altro facendo fatica a mettere insieme le due parti. Se c'è una frattura è totale, e risulta impossibile scindere. Quello che si fa nel c.c. è una sorta di ricongiunzione, il cerchio ad esempio è un contenitore, così come i bigliettini che simboleggiano una parte della persona ma anche un'altra nello stesso momento. Tutto un lavoro di ricucitura, anche nella scelta dei temi si tratta di un lavoro di

negoziiazione, anche se l'altro porta argomenti che non interessano e non si condividono. Viene fatta una scelta e ci si deve per forza assoggettare per il rispetto del gruppo, anche se non la si condivide a pieno. Un lavoro di allenamento alla vita di gruppo, dove i nostri pazienti sono molto carenti perché tendono ad isolarsi e stare da soli. Questo è dovuto alla tipicità dell'utenza con carattere borderline ma anche di carattere psicotico. Dove anche nella psicosi si fa fatica ad entrare in relazione con gli altri e entrare nel loro mondo, già si fa fatica a stare nel proprio mondo, dove i confini del proprio corpo sono molto labili, dove la percezione del mondo esterno è modificata dalla malattia. È una sorta di palestra che richiede tempo, non è una conquista che viene fatta in maniera definitiva, perché è un percorso che dura in eterno. Questo poiché se una persona ha determinate caratteristiche farà sempre in qualche modo fatica ad accettare che l'altro sia diverso da lui. La grossa difficoltà è proprio questa, stare al mondo insieme agli altri, stare in relazione con. Il c.c., essendo uno strumento cooperativo, nasce con questa filosofia.

Credi che la relazione tra gli utenti si sia modificata da quando frequentano il consiglio di cooperazione?

Non ho dati oggettivi per rispondere a questa domanda. Posso dire che in alcuni casi ho avuto la prova di modifiche relazionali. Ad esempio durante una colazione una paziente mi riportava dei contrasti relazionali che aveva con un altro paziente, la mia suggestione è stata che era un tipico argomento da trattare nel c.c. ed è stato accolto positivamente. Questo vuol dire che in un qualche modo è stato colto lo spirito del c.c. Quanto abbia influito nel loro apprendimento in merito alla loro vita sociale questo non posso saperlo. Non vedo dei netti cambiamenti, ma questo, purtroppo, anche in merito ad altre attività terapeutiche che facciamo, gli apprendimenti se ci sono sono difficili da quantificare e monitorare. Dei parametri per vedere la partecipazione al c.c. sono rispetto alla partecipazione effettiva, la puntualità, il fatto che si scriva o di se o degli altri, il fatto che si proponano delle tematiche e che se ne voglia discutere ed infine il fatto che ci si assuma dei ruoli, compiti e le proprie responsabilità. Credo che l'aspetto relazionale nel tempo possa essere modificato in meglio, ovvero che le loro competenze relazionali possano aumentare. Questo anche perché il c.c. è uno strumento che viene messo nel grande calderone del percorso terapeutico. C'è da dire che questo strumento della gestione dei conflitti dovrebbe essere congruente alle altre attività educative che facciamo a Villa Argentina. Ovvero, ad esempio, se davanti ad un litigio un educatore interviene secondo me fa uno sbaglio, dovrebbe fornire gli strumenti per fare affrontare un litigio tra i pazienti e non intervenire per risolverlo. È anche vero che per avere meno problemi, o per fare prima, è più facile, davanti ad un contrasto, intervenire e reprimere, sciogliendo le situazioni. Ma questo non li aiuta ad affrontarli, e, a mio modo di vedere, si commette un errore. Quello che un educatore dovrebbe fare è aiutare i pazienti a rimanere nella relazione evitando di comprometterla irrimediabilmente, facendo ragionare la persona.

A tuo parere, vi è una relazione tra la tematica della gestione dei conflitti e il consiglio di cooperazione?

Assolutamente sì, per tutto ciò che sino ad ora ho spiegato nelle precedenti domande.

A tuo parere, quali sono le possibili competenze relazionali, orientate nella gestione dei conflitti, che il consiglio di cooperazione può fornire?

Un aumento dell'autostima, nel senso che saper riconoscere in se le potenzialità per dare il proprio contributo al benessere del gruppo è certamente un fattore che aumenta l'autostima, così come il sentirsi gratificati dagli altri membri del gruppo. Analogamente saper sopportare delle critiche dei propri comportamenti aumenta l'autostima e ti permette di poter ovviare al senso di frustrazione dovuto da quest'ultime, fatto non secondario. Poiché la gestione della frustrazione e degli impulsi è una questione fondamentale. Un altro fattore è il saper esprimere e riconoscere i propri sentimenti e le proprie emozioni. Un aspetto non da sottovalutare, in quanto nel c.c. non ci siamo ancora arrivati, ovvero dare le motivazioni per cui io ti faccio una critica in merito ad un tuo comportamento, capire quali sono le emozioni che suscitano in me, ma come dicevo è un lavoro lungo, tumultuoso e fatico. Cosa di te mi fa arrabbiare e cosa mi mette a disagio, è un apprendimento che potrebbe essere molto utile. Sto infatti pensando alla vita di coppia, quante coppie hanno problemi e difficoltà relazionali perché non si riescono a dire chiaramente qual è il problema tra loro, il punto dolente. Questo risulta fondamentale per la questione dei conflitti. Tale aspetto ci aiuta a ridimensionare di gran lunga i conflitti fino a poterli affrontare con oggettività e tranquillità. In genere durante i conflitti si tende ad allargare ad spirale tutta una serie di cose, rinfacciandosi l'un l'altro situazioni, parole e angosce anche antecedenti, andando in escalation fino a rompere magari la relazione. Una sorta di selezione di quello che devo fare e dire, ridimensionando i contrasti ad alcuni comportamenti che non sono universali. Affrontare i conflitti in modo generale è estremamente difficile e magari occorrerebbe una psicoterapia, nel nostro piccolo cerchiamo di migliorare la vita tra i membri del gruppo all'interno del centro per quanto ci è possibile. È importante dunque non rinchiudersi nel silenzio, mutismo e nella recriminazione ad oltranza, che non fa altro che ingigantire le cose.

Nel rapporto con l'altro trovo che comunque una parte d'immedesimazione nelle esigenze degli altri ci sia, fare un lavoro di depressione dei propri impulsi, lasciando una parte di se per gli altri. Per come sono gli altri, le loro caratteristiche e le loro esigenze, una sorta di capacità empatica. Sono disposto a comprendere e a fare qualcosa per la situazione che mi crea fastidio o frustrazione? Non riesco a tollerare questo comportamento e bisogna affrontare la situazione? Cosa posso fare per fare sì che la situazione si possa risolvere e l'altro possa cambiare atteggiamento? Ci tengo a farlo? Tutte domande su cui una

persona che frequenta il c.c. dovrebbe, teoricamente, soffermarsi a riflettere prima di agire.

Il discorso della rabbia, qui non viene gestito poiché non è un gruppo specifico, perché qui è un sistema talmente contenitivo in cui la rabbia si cerca neanche di farla esplodere. Anche perché questo non è un gruppo per la gestione delle emozioni, infatti, questo gruppo è fortemente sbilanciato sulla parte cognitiva. La rabbia in questo senso non esplose perché viene tamponata prima, agli esordi della manifestazione. È comunque importante sottolineare che la rabbia è un'emozione repentina di esplosione, che ha dei prodromi, infatti ci sono dei passaggi che precedono l'atto prima di sfociare. Pertanto l'obiettivo del c.c. è fare in modo che le persona riescano a rimanere nella relazione in presenza del contrasto e in un certo senso, se non con le dovute precauzioni e modalità corrette, si cerca di fare un lavoro anche sul contenere la rabbia. Senonché si fa in modo che non ci sia un passaggio all'atto e questo è comunque un fattore molto importante. Però, tendo ancora a sottolineare, durante il c.c. non si gestisce la rabbia poiché non si arriva fino a questo punto. Anche se l'obiettivo finale potrebbe mirare anche a ciò. Infatti se una persona durante il suo percorso ha avuto un apprendimento sui contrasti non distruttivo, ovvero mantenendo la relazione anche nel contrasto, questo potrebbe servire anche a gestire la rabbia.

Trovi che questo strumento possa essere declinato in altri ambiti e con altre utenze?

Sì, anche se non ho prove, ho avuto una studente che ha fatto delle interviste a degli educatori e ha provato a fare sperimentare agli stessi lo strumento negli ambiti in cui lavoravano, ovvero le disabilità e il mondo dei minori. Tutti hanno espresso un parere favorevole. Il mio parere è dunque positivo, anche dove è presente un deficit cognitivo. Il c.c. è fondato, fondamentalmente, sulla parte cognitiva, però ho lavorato quindici anni con disabili cognitivi medio-gravi, la non ho usato questo strumento perché ancora non lo conoscevo, ma a memoria affermo che possa essere declinato in qualche modo anche lì. Magari il conduttore farà un lavoro diverso, però si può sempre interpellare i partecipanti chiedendo che cosa loro sono capaci di dare agli altri, quali sono i comportamenti degli altri che lo disturbano, cosa possono fare quando il loro comportamento non è gradito. Io credo che ci sia in tutte le persone un piccolo margine di responsabilità in cui si può essere interpellati. In un gruppo del genere si potrebbe vedere quali sono i problemi comuni e come si possono risolvere. Sono ancora più convinto per ciò che concerne i gruppi giovanili, dove c'è un disagio conclamato, penso dunque al mondo dei bambini come degli adolescenti. Negli anziani non ho notizie in merito e sinceramente non saprei dirti. In luoghi di lavoro, però, dove la patologia è molto grave è comunque molto difficile poterlo attuare.

Secondo te, è possibile riuscire ad affrontare dei conflitti nella vita quotidiana seguendo le strategie che propone il consiglio di cooperazione?

Sì, di questo sono convinto. Ed è l'aspetto più intrigante. Io vedo il c.c. come un mezzo per un apprendimento che puoi mantenere nella vita, è per quello che affermo che traslarlo nelle équipes di lavoro non sarebbe così scontato. Non c'è un allenamento strutturato a gestire i conflitti nel modo di lavorare, dove le cose rimangono latenti, o rimosse e poi rimandate ad un'autorità superiore per sopprimere i contrasti. Credo di sì perché ti insegna a non considerare le argomentazioni degli altri totalizzanti, non come un attacco diretto alla persona in quanto tale, a relativizzare la situazione. È un allenamento a dire in modo chiaro cosa voglio da te, quali sono gli aspetti del tuo modo di fare che per me costituiscono un problema chiedendo a te cosa puoi fare tu per me. Devo essere quindi disponibile a mettermi in gioco su tutti i fronti, non vivendo ciò come un attacco personale. Ridurre i contrasti non alle persone in quanto tali ma ai comportamenti che mettono in atto nel conflitto. Su questa parte ridotta di motivazione del conflitto si può lavorare molto.

Per questa tipologia di utenza, in che modo possono essere funzionali al futuro queste competenze relazionali?

Tempo fa ho fatto un corso sulla guida sicura, dove ci hanno spiegato i rischi che vi possono essere in macchina, mi dicevano che non è che durante l'incidente sarò in grado di fare le cose che mi hanno detto però almeno avrei una possibilità per metterle in atto. Come se una persona cerca una moneta in un cassetto, non è detto che la trovi, ma se la moneta non c'è certamente non la trova. Fuor di metafora, non vuol dire che se una persona fa un percorso di questo tipo utilizzerà questo strumento o altri nel momento del bisogno e poi sarà in grado di usarlo sempre, ma almeno sa che è possibile, ha sperimentato in alcune occasioni questa gestione dei contrasti con una certa metodica. Questo potrebbe voler dire che potrebbe riuscire ad utilizzarli in un futuro, ad esempio su un posto di lavoro, dove magari la parte emotiva è, a volte, meno coinvolta. Non vuol dire evidentemente che però ci riesca. C'è comunque un apprendimento, un'occasione e una possibilità, che queste funzioni o meno ormai è imponderabile. L'auspicio comunque c'è.

I nostri pazienti sono particolarmente demuniti di strategie relazionali consone alle situazioni relazionali conflittuali perché le esperienze passate li hanno portati ad essere in grave difficoltà nel gestire le frustrazioni, nella gestione degli affetti, nel riconoscimento delle emozioni, negli apprendimenti di base che sono fondamentali per stare nei gruppi di persone. Credo poiché hanno avuto delle carenze dal punto di vista dell'imprinting affettivo ed emotivo in famiglia e nei primi anni di vita. È importante tenerlo sempre presente, inoltre è importante considerare che colmare questi deficit è estremamente difficile. Anche se bisogna convivere con il fatto che in momenti di disagio acuto tutti gli apprendimenti possono sempre andare in frantumi, ed è proprio lì che dovremmo chinarci nuovamente a

lavorare e ricominciare da capo. Ma questo fattore credo sia comune a tutte le persone e non solo ai nostri pazienti, anche se evidentemente sono conclamati.

Allegato 7.Verbale Consiglio di cooperazione

Data e ora	
Presenti	
Conduttore	
Moderatore	
Timing	
Verbale	

Congratulazioni	vedi bigliettini allegati
------------------------	---------------------------

Critiche	vedi bigliettini allegati
-----------------	---------------------------

Ripresa dei temi precedenti	

Proposte di nuovi temi da discutere	

I temi votati e discussi	

Decisioni	

Chiusura	ore.
-----------------	------

Verbalizzante	
----------------------	--