

# Relazione di aiuto, tutela della salute e presa in carico delle vulnerabilità

Firenze, 19 ottobre 2017

Chiara Ragni  
coordinatrice@ilmondonellacitta.it

# Alcuni dati del contesto

- Associazione Il mondo nella città o.n.l.u.s. ente gestore del progetto territoriale del comune di Santorso (Vicenza, Veneto)
- Accoglienza di RARU dalla fine degli anni '90 nell'ambito del progetto Azione Comune, poi PNA, poi SPRAR
- Santorso è in rete con 12 comuni medio/piccoli dell'Alto Vicentino. Partner del progetto sono cooperative sociali, associazioni sindacali, istituti scolastici, ecc.
- Da gennaio 2017 ha 72 posti per donne e uomini single, nuclei monoparentali e familiari delle categorie ordinarie (in teoria...)
- L'accoglienza prevede 14 appartamenti in 6 comuni diversi che ospitano da un minimo di 3 persone (due adulti e un bambino) a un massimo di 6
- Le nazionalità attualmente presenti sono: Nigeria, Gambia, Costa d'Avorio, Somalia, Guinea, Togo, Mali, Camerun, Afghanistan, Pakistan, Palestina, Senegal

# Relazione di aiuto

*“È così facile curarsi degli altri per ciò che io penso che siano, o vorrei che fossero, o sento che dovrebbero essere.*

*Curarsi di una persona per quello che è, lasciando cadere le mie aspettative di ciò che essa dovrebbe essere per me, lasciando cadere il desiderio di modificare questa persona in armonia con le mie esigenze, è la via più difficile, ma anche la più maturante, verso una relazione intima più soddisfacente”*

Carl Rogers

# Relazione di aiuto efficace

Caratterizzata da:

- Reciprocità
- Empatia
- Capacità di complessificare le situazioni e le interpretazioni

# Relazione di aiuto

## *Sistemi semplici*

- Dove “le stesse cose” hanno lo stesso significato
- Stesse premesse implicite
- Ciò che diamo per scontato ci aiuta a comunicare
- Valutazione delle scelte dentro quel contesto
- Io ho ragione e tu hai torto (o viceversa)
- Mondo mono-culturale. Uni/verso

## *Sistemi complessi*

- Dove “le stesse cose” hanno significati differenti
- Diverse premesse implicite
- Ciò che diamo per scontato ci impedisce di comunicare
- Apprezzamento di quel contesto alla luce di un altro
- Tutti hanno ragione. Anche chi dice che non possono aver ragione tutti
- Mondo pluri-culturale. Pluri/verso

# Relazione di aiuto: figure multistabili



# Relazione di aiuto

Il quadrato di Amburgo di Friedemann Schulz von Thun

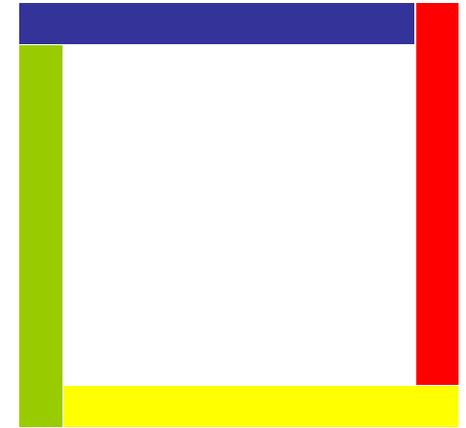
**BLU** → contenuto: di che cosa si tratta?

**ROSSO** → appello: che effetti vuole ottenere chi parla?

Ciò che il parlante chiede, esplicitamente o implicitamente,  
alla controparte di fare, dire, pensare, sentire

**GIALLO** → relazione: come definisce il rapporto con te,  
che cosa ti fa pensa di te colui che parla? Come sei tu?

**VERDE** → rivelazione di sé: ogni volta che qualcuno si esprime rivela,  
consapevolmente o meno, qualcosa di sé



# Relazione di aiuto

## Strumenti:

- Équipe di lavoro
- Mediazione interculturale
- Ascolto attivo
- Autoconsapevolezza emozionale

# Relazione di aiuto

## Le sette regole dell'arte di ascoltare

- Non avere fretta di arrivare a delle conclusioni. Le conclusioni sono la parte più effimera della ricerca
- Quel che vedi dipende dal tuo punto di vista. Per riuscire a vedere il tuo punto di vista, devi cambiare punto di vista
- Se vuoi comprendere quel che un altro sta dicendo, devi assumere che ha ragione e chiedergli di aiutarti a vedere le cose e gli eventi dalla sua prospettiva
- Le emozioni sono strumenti conoscitivi fondamentali se sai comprendere il loro linguaggio. Non ti informano su cosa vedi, ma su come guardi. Il loro codice è relazionale e analogico
- Un buon ascoltatore è un esploratore di mondi possibili. I segnali più importanti per lui sono quelli che si presentano alla coscienza come al tempo stesso trascurabili e fastidiosi, marginali e irritanti, perchè incongruenti con le proprie certezze
- Un buon ascoltatore accoglie volentieri i paradossi del pensiero e della comunicazione. Affronta i dissensi come occasioni per esercitarsi in un campo che lo appassiona: la gestione creativa dei conflitti
- Per divenire esperto nell'arte di ascoltare devi adottare una metodologia umoristica. Ma quando hai imparato ad ascoltare l'umorismo viene da sé

# Tutela della salute

## Definizioni di **salute**

"La salute è uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non consiste soltanto in un'assenza di malattia o di infermità" (Organizzazione Mondiale della Sanità, 1948)

"La salute è una condizione di armonico equilibrio, fisico e psichico, dell'individuo, dinamicamente integrato nel suo ambiente naturale e sociale" (Seppilli, 1966)

"La salute è la misura in cui un gruppo o un individuo possono, da un lato, realizzare le proprie ambizioni e soddisfare i propri bisogni e dall'altro, evolversi con l'ambiente o adattarsi a questo. La salute è dunque percepita come risorsa della vita quotidiana e non come il fine della vita: è un concetto positivo che mette in valore le risorse sociali e individuali, come le capacità fisiche" (Organizzazione Mondiale della Sanità, 1986)

# Tutela della salute

*La promozione della salute rappresenta un processo globale, sociale e politico, che non comprende solo le azioni dirette a rinforzare le capacità degli individui, ma è primariamente volta alle azioni che sono dirette a cambiare le condizioni sociali, economiche, ambientali, in modo tale che si riduca l'impatto sulla salute, pubblica e individuale, di tutto quanto è sfavorevole alla salute, e si incentivi quanto la incrementa (OMS, 1998)*

# Tutela della salute

L'OMS suggerisce una strategia articolata su cinque azioni:

- Costruire una politica per la salute
- Promuovere idee, dare mezzi (per attuarle), mediare (fra interessi conflittuali con quelli della salute)
- Rinforzare l'azione comunitaria (partecipazione), sviluppo della capacità individuali
- Creare un ambiente favorevole
- Riorientare i servizi sanitari

# Presenza in carico delle vulnerabilità

Vulnus → ferita, lesione

Vulnerabilità → *possibilità* di essere ferito, leso, danneggiato

Un primo punto fermo derivante dall'etimologia della parola è legato all'aspetto di possibilità e non di stato, vulnerabile è chi potrebbe, potenzialmente, essere ferito, non chi è certamente ferito.

# Presenza in carico delle vulnerabilità

*“La stessa potenzialità che può uccidere ed annientare l’uomo, può però anche consegnarlo alla cura”*

A. Cavarero

# Presenza in carico delle vulnerabilità

## Vulnerabilità:

- Caratteristica distintiva dell'essere umano
- Sensibilità che permette la connessione con il mondo, quindi le possibilità di sviluppo e apprendimento
- condizione umana strutturalmente necessaria nei rapporti politico-sociali

# Dalla vulnerabilità alla psicopatologia

- Complementarismo → équipe multidisciplinare (non professionista da solo, ma costruire *un'équipe curante*)
- Riconoscere le competenze del paziente per quanto riguarda il suo malessere
- Riattivare le risorse e le competenze personali in “un’ottica terapeutica”

# Presenza in carico delle vulnerabilità

Dalla vulnerabilità *fisiologica* alla vulnerabilità *patologica*

- Precarietà come esperienza di vita prevalente
- Rapida destabilizzazione
- Iperstimolazione (luoghi affollati, richieste eccessive e incomprensibili)
- Eccesso di cure e di disponibilità da parte degli operatori (che infantilizzano la persona aumentando la percezione di non-controllo)

# Presenza in carico delle vulnerabilità

## Trauma

Termine medico che si riferisce a una ferita. Il termine deriva dal verbo greco *titrosko* – perforare, trafiggere e dunque rimanda a un taglio, uno squarcio; il segno lasciato sulla pelle da qualcosa che l'ha attraversata.

Tuttavia il verbo che funge da radice è *teiro*, "strofinare", il quale ha due significati: strofinare per far entrare e strofinare per eliminare.

A seconda di come sia avvenuto lo strofinamento, dunque, il trauma potrebbe essere sia una lesione sia una nuova vita. Il primo significato è ben noto ed è quello privilegiato dal discorso sul 'trauma del rifugiato' .

Il significato di 'strofinare via' si riferisce alla reazione, non insolita, che la gente ha dopo un'esperienza difficile e intensa se si rende conto che, nonostante il dolore, il disorientamento, la disgregazione..., la sua vita è caratterizzata anche da un senso rinnovato delle priorità e dei significati.

La gravità del trauma non può essere misurata sulla base dell'apparente gravità dell'evento traumatico. Non esiste un'oggettiva traumaticità degli eventi. La caratteristica saliente dell'evento traumatico è il suo potere di ispirare un'esperienza soggettiva di impotenza e terrore. Questo spiega perché le risposte a uno stesso evento da parte di soggetti diversi possano essere le più svariate.

# Presenza in carico delle vulnerabilità

## Trauma:

- Effetti negativi → sintomi da stress, psicopatologia
- Effetti neutri → resilienza
- Effetti positivi → sviluppo legato alle avversità

Papadopoulos

# Presenza in carico delle vulnerabilità

*“Diventare rifugiato è, molto spesso, essere temporaneamente privo di risorse per la perdita degli averi, del reddito e delle possibilità di guadagno. Non è necessario tradurre un danno a breve termine in una perdita di tipo più distruttivo. (...)*

*Il punto chiave è: i rifugiati ereditano dalla vita precedente alla fuga delle capacità e dei talenti che di norma non vengono cancellati dall'esperienza della fuga stessa”*

*R. Papadopoulos*

# Presenza in carico delle vulnerabilità

## Resilienza

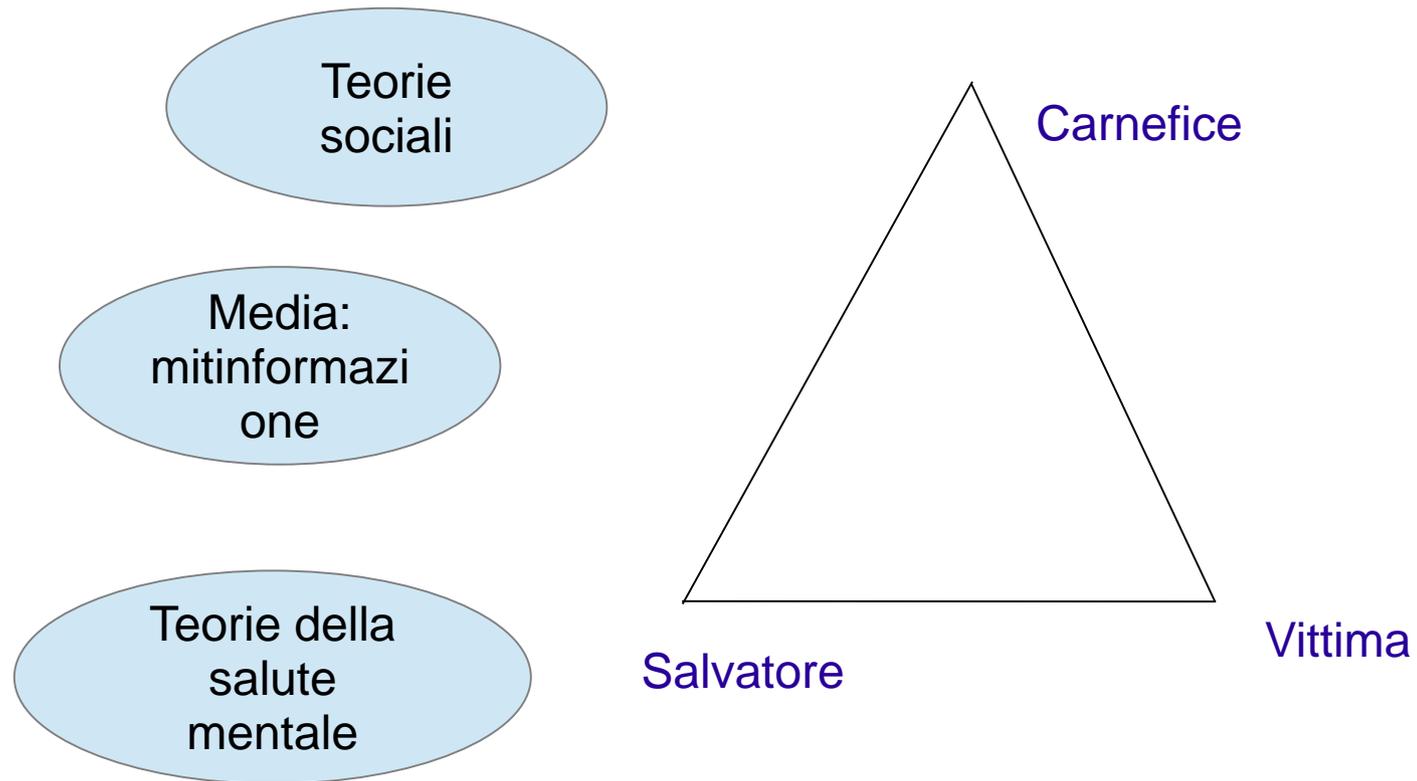
nelle scienze naturali è definita letteralmente come la capacità di un materiale di riprendersi dopo un urto, ovvero la capacità di rimarginare una ferita, la possibilità di ripresa dopo un trauma; l'opportunità di ritrovare le proprie risorse, di sperimentarne nuove, per avviare un percorso di riconoscimento

## Strategie di coping

Non esiste una definizione unanime; in modo semplicistico può essere tradotto come "far fronte a", "reagire a". Più in generale per coping si intende l'insieme dei comportamenti e delle strategie cognitive adottate dagli individui in situazioni stressanti.

# Presenza in carico delle vulnerabilità

## Triangolo della violenza



# Presenza in carico delle vulnerabilità

*“Affermare che un'ipotesi di “trauma” possa essere una lente inadeguata attraverso la quale considerare il rifugiato non vuol dire suggerire che un individuo possa procedere libero e imperturbato dopo un'esperienza di emigrazione forzata. (...) Quei ricordi e quegli atteggiamenti, però, non equivalgono a un trauma o a un'incapacità funzionale (...) la gente ha, nel suo tentativo di andare avanti nella vita, la capacità di inserire simili esperienze in una struttura di significato e soltanto una minoranza delle persone che hanno avuto esperienze di emigrazione forzata ne sono psicologicamente invalidate. (...) Ipotizzare che la maggior parte dei rifugiati soffrano di una “ferita che non guarirà mai” equivale a sottovalutare la capacità della gente di autoguarirsi con successo”*

*R. Papadopoulos*

# Presenza in carico delle vulnerabilità

## Strumenti

- Équipe di lavoro
- Mediazione interculturale
- Rete territoriale

*Se tutto ciò che fai funziona senza problemi, significa che non ti stai assumendo molti rischi e quindi, probabilmente, non stai facendo nulla di innovativo*

P. Bucheit

# Bibliografia

## Sulla relazione di aiuto

- M. Sclavi, Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte
- A. Cavarero, Orrorismo, ovvero della violenza sull'inerte
- A. Goussot, L'approccio transculturale nella relazione di aiuto. Il contributo di Georges Devereux tra psicoterapia ed educazione
- B.J. Good, Narrare la malattia. Lo sguardo antropologico sul rapporto medico-paziente
- F. Amione, L.Chicco, M.T. Bassa Poropat, Narrazione e ascolto. L'autobiografia come strategia di intervento nella relazione di aiuto"

## Sul trauma

- R.K. Papadopoulos, L'assistenza terapeutica ai rifugiati
- N. Losi, R.K. Papadopoulos, Costellazioni della violenza post-conflitto e approccio psicosociale dell'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM)
- F. Sironi, Carnefici e vittime
- F. Sironi, Violenze collettive. Saggio di psicologia geopolitica clinica
- R. Beneduce, Archeologie del trauma. Un'antropologia del sottosuolo
- S. Inglese, Un passo avanti e due indietro: claudicazioni intermittenti e senza meta intorno