

psicopuglia



Notiziario
dell'Ordine
degli Psicologi
della Puglia

.....
dicembre 2019
Vol. 24

ISSN 2239-4001

WILHELM MAXIMILIAN WUNDT

Psicologo, fisiologo e filosofo tedesco, promotore della scienza indipendente e fondatore del laboratorio di psicologia sperimentale.

IN QUESTO NUMERO

4 EDITORIALE DEL PRESIDENTE

INIZIATIVE DEL CONSIGLIO REGIONALE DELL'ORDINE: UPDATE

- 10 Commissione "attività formative e culturali, organizzazione convegni e patrocinii"
 - 12 Commissione promozione del benessere e psicologia dell'emergenza
 - 19 Report attività 10ª edizione del mese del benessere psicologico
 - 23 Commissione comunicazione, gestione del web e trasparenza
 - 26 Commissione di etica e deontologia
-

RICERCHE

- 27 Ricerca-azione "individuare per prevenire": prevenire i disturbi dell'apprendimento attraverso la valutazione dei prerequisiti e il potenziamento mirato con bambini all'ultimo anno della scuola dell'infanzia
- 38 Benessere psicologico: risiedere nel Capo di Leuca potrebbe fare la differenza?
- 50 Soggetti affetti da disforia di genere, vittime ed autori di violenze: uno studio casistico
- 62 Valutazione della genitorialità e psicopatologia. Studio casistico su strutture consultoriali della Regione Puglia

RASSEGNA E APPROFONDIMENTI TEMATICI

- 76 Analisi bioenergetica e grounding
- 90 Il controllo delle emozioni nel dinamismo della balbuzie
- 96 L'esperienza della maternità: tra desiderio e rifiuto. una lettura psicodinamica
- 106 La plasticità cerebrale, la riserva cognitiva e cerebrale
- 110 Adozione della coppia omosessuale: quale tutela giuridica?
- 124 Omofobia e transfobia: un viaggio tra pregiudizi, stereotipi e violenza
- 137 Stiamo crescendo tra cocktail e sindrome di Procuste
- 140 Le sindromi penitenziarie: il riflesso psicologico della vita detentiva
- 143 La Sindrome di Ganser in ambito penitenziario
- 154 Stress e salute negli operatori di polizia penitenziaria: l'importanza della prevenzione
- 162 Caregiver Burden e Stili di Coping: una possibile correlazione?
- 171 Il disturbo di panico: il diario di V.
- 180 La guarigione neuroplastica: il contributo di Norman Doidge
- 192 La separazione di un legame simbiotico attraverso un intervento psicoterapeutico psicomotorio
- 198 Distorsioni cognitive e deficit delle capacità empatiche negli autori di reati sessuali: una revisione integrata

206 Demenza: la tecnologia a servizio del sostegno e della riabilitazione

215 La formazione del volontario Sanitario

METODOLOGIA DEL LAVORO PSICOLOGICO

218 Anteprima del testo <Mepsiche e Sanprao> sintesi teorica del modello scientifico di mentegruppo e definizione metodologica, clinico-applicativa

224 Psicopatologie dell'età evolutiva: il disturbo Oppositivo Provocatorio nel contesto scolastico e intervento sistemico-relazionale

ESPERIENZE SUL CAMPO

230 Arte in Memoria: un progetto di museoterapia, innovazione e inclusività

234 L'Esperienza come Psicologo Formatore con i Vigili del Fuoco

238 La supervisione come buona prassi nelle professioni di aiuto: l'esperienza della Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

247 Progetto sulle adozioni: analisi dei fattori che influenzano l'esito dell'iter adottivo: report di uno studio condotto nel territorio del Salento

253 Progetto-intervento: riabilitazione cognitiva di gruppo in pazienti con disabilità complesse

SPAZIO NEOLAUREATI

264 Interventi di attività e terapie assistite da animali in RSA per anziani

RASSEGNA STAMPA

NOVITÀ IN LIBRERIA

276 Nel Giardino Della Cura - nutrire Emozioni e coltivare Pensieri

279 L'Ottimismo del Diavolo

280 Relazioni crudeli, narcisismo, sadismo e dipendenza affettiva

282 Storicizzare Freud

NOTIZIE DALLA SEGRETERIA

AVVISO ERRATA CORRIGE

PSICOPUGLIA N.23 - GIUGNO 2019

RASSEGNA E APPROFONDIMENTI TEMATICI

Intelligenza Organizzativa: la nuova frontiera dell'eccellenza

Alessio Alfonso Prencipe

Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni, Criminologo ed esperto in Scienze Forensi, Esperto in Psicologia sociale e della Comunicazione.

La comunicazione in età evolutiva: uso o abuso della tecnologia?

Emiddio Ricco

Psicologo Clinico / Psicoterapeuta Sistemico Relazionale in formazione



LA SUPERVISIONE COME BUONA PRASSI NELLE PROFESSIONI DI AIUTO L'ESPERIENZA DELLA FONDAZIONE GIOVANNI PAOLO II ONLUS

RIASSUNTO

L'articolo descrive l'esperienza della Fondazione Giovanni Paolo II Onlus di Bari, descrivendone le modalità operative e soffermandosi sull'esperienza della supervisione quale buona prassi adottata dalle equipe attive nei vari Servizi e progetti promossi. Gli Autori descrivono i risultati di un'indagine qualitativa condotta su un campione di operatori della stessa Fondazione, che hanno sperimentato l'introduzione di questa pratica e sono stati intervistati in merito. I risultati illustrano l'impatto positivo della supervisione in particolare per quel che riguarda l'esperienza di lavoro in equipe e la capacità di gestione da parte degli operatori delle situazioni incontrate, evidenziandone così il valore in ottica di promozione del benessere degli operatori e prevenzione del

burnout.

La breve narrazione di un caso affrontato all'interno della supervisione chiude il lavoro.

PAROLE CHIAVE

Supervisione, Buone prassi, Terzo settore

INTRODUZIONE

La Fondazione Giovanni Paolo II Onlus (di seguito, Fondazione) nasce nel 1990, come concreta "risposta all'appello per una più viva solidarietà umana e sociale fatto da Sua santità Papa Giovanni Paolo II nella sua visita alla Città di Bari". La Fondazione ha lo scopo di "concorrere alla promozione morale, umana e sociale del quartiere San Paolo-Stanic e delle altre zone periferiche della città di Bari, mediante l'attuazione di

Marzano Valentina

Psicologa e Psicoterapeuta, Coordinatrice
Centro Servizi per le Famiglie San
Paolo - Stanic - Villaggio del lavoratore,
Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

Calamo Specchia Antonio

Psicologo e Psicoterapeuta, Consulente
presso Centro Servizi per le Famiglie San
Paolo - Stanic - Villaggio del lavoratore,
Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

Loseto Ernesto

Psicologo e Psicoterapeuta, Supervisore
presso Centro Socio Educativo Diurno
per minori, Centro Servizi per le
Famiglie San Paolo - Stanic - Villaggio
del lavoratore e Japigia-Torre a mare,
Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

Spizzico Rosanna

Psicologa e Psicoterapeuta, Responsabile
Centro Socio Educativo Diurno per minori
San Paolo - Stanic - Villaggio del lavoratore,
Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

Viapiano Rita

Psicologa e Psicoterapeuta, Supervisora
Centro Ludico per la prima Infanzia e
Consulente presso Centro Servizi per le
Famiglie San Paolo - Stanic - Villaggio
del lavoratore e Japigia-Torre a mare,
Fondazione Giovanni Paolo II Onlus

iniziative intese a progettare e realizzare piani e programmi di intervento per il miglioramento dei Servizi urbani e della qualità della vita [...]” (Fondazione ‘Giovanni Paolo II’ Onlus, 2014).

Sulla base delle disposizioni statutarie (art. 3), l’attività della Fondazione si esplica nel:

- realizzare iniziative di informazione, ricerca e formazione, rivolte ad operatori ed educatori del terzo settore, ad assistenti sociali, a funzionari dei Servizi Sociali, ad operatori parrocchiali, ecc;
- progettare e realizzare piani, progetti e programmi di intervento, da realizzare autonomamente e/o con il contributo di privati e di Enti anche pubblici finalizzati al miglioramento dell’offerta dei Servizi della città di Bari e delle sue periferie;
- realizzare studi e ricerche di rilevazione dei bisogni di miglioramento della qualità della vita nella città di Bari.

Nell’ambito del sostegno alle famiglie i progetti portati avanti dalla Fondazione sono i seguenti:

- Centro Socio Educativo Diurno per Minori;
- Centro Servizi per le Famiglie (ex Centro di Ascolto per le Famiglie) San Paolo - Stanic - Villaggio del Lavoratore;
- Centro Ludico per la Prima Infanzia.

I progetti portati avanti in collaborazione con altri Enti del Terzo Settore in qualità di Ente capofila e partner:

- Centro Servizi per le Famiglie (ex Centro di Ascolto per le Famiglie) Japigia - Torre a Mare;
- Centro Servizi per le Famiglie San Girolamo - Fesca - San Cataldo - Marconi;
- Centro Servizi per le Famiglie (ex Centro di Ascolto per le Famiglie) Carbonara - Santa Rita - Ceglie - Loseto;

CENTRO SOCIO EDUCATIVO DIURNO PER MINORI

Attivo dal 1992 e gestito in convenzione con il Comune di Bari, il Centro Socio Educativo Diurno è una struttura di prevenzione e recupero per minori esposti al rischio di emarginazione e devianza. Ogni anno il Centro Diurno ha preso

in carico circa 30 minori. Il Centro Socio Educativo Diurno è un luogo di integrazione sociale e culturale per minori in età scolare, offre spazi di socializzazione e formazione per la prevenzione ed il contrasto alla marginalità socio-ambientale, attraverso la realizzazione di attività culturali, ricreative e sportive, con l’obiettivo di assicurare al minore il diritto ad essere ascoltato, sostenuto ed accompagnato nella crescita. Destinatari del Servizio sono minori di età compresa tra i 6 ed i 18 anni che presentano problemi di disagio socio-familiare, di integrazione sociale, di dispersione scolastica.

CENTRI SERVIZI PER LE FAMIGLIE (CSF) SAN PAOLO - STANIC - VILLAGGIO DEL LAVORATORE, JAPIGIA - TORRE A MARE, SAN GIROLAMO - FESCA - SAN CATALDO - MARCONI E CARBONARA - SANTA RITA - CEGLIE - LOSETO.

Sono rivolti ad adulti e minori, coppie, famiglie, cittadini italiani e stranieri, migranti e minori stranieri non accompagnati, diversamente abili. Promuovono il benessere della famiglia e i diritti dei minori, sostenendo la coppia, il nucleo e ogni componente. In stretta connessione con i Servizi socio - sanitari ed educativi del territorio cittadino, sono spazi di accoglienza, ascolto, condivisione, sostegno e partecipazione attiva. Sono servizi del Comune di Bari - Assessorato al Welfare (ex l. 285/97) gestiti dalla Fondazione Giovanni Paolo II Onlus dal 1999 sul territorio San Paolo-Stanic-Villaggio del Lavoratore, dal 2005 in rete con altre realtà sociali sui territori di Japigia-Torre a mare e dal 2017 sui territori di: San Girolamo - Fesca - San Cataldo - Marconi e Carbonara-Santa Rita-Ceglie-Loseto.

Le attività sono realizzate con l’ausilio di un team di professionisti specializzati tra cui: educatori professionali e animatori socio culturali, psicologi, mediatori familiari, consulenti legali, assistenti sociali, esperti di orientamento lavorativo.

CENTRO LUDICO PRIMA INFANZIA (6 - 36 MESI)

Il Centro Ludico per la Prima Infanzia nasce nel 2011 nel quartiere San Paolo della città di Bari,



con l'obiettivo di offrire un Servizio educativo e ludico per la prima infanzia e occasioni di incontro e condivisione per i genitori. I bambini e le bambine in età compresa tra i 3 e i 36 mesi sono suddivisi in base a gruppi d'età omogenei e attraverso il gioco, sperimentano relazioni e abilità. I momenti di routine (accoglienza, merenda, riposo, cambio, uscita) sono attività ripetute quotidianamente, strutturanti la giornata educativa, accompagnate da gesti di cura pensati per promuovere e sostenere la crescita e l'autonomia del bambino. Sono anche momenti speciali di relazione educatore/singolo bambino che favoriscono un buon adattamento

IL RUOLO DELLA SUPERVISIONE ALL'INTERNO DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE GIOVANNI PAOLO II ONLUS

Nel corso degli anni, la Fondazione ha inserito la supervisione degli operatori come buona pratica nella gestione dei Servizi, diventando una vera e propria risorsa nella gestione delle varie équipe di lavoro.

Secondo Braga (2014), la supervisione degli operatori, con differenti qualifiche e professionalità, di Strutture e Servizi alla persona di diversa tipologia, è considerata uno strumento di contenimento, di formazione continua, di supporto ed eventualmente di "cura", che pone al centro l'operatore, il suo equilibrio e il suo benessere. La supervisione è intesa pertanto non solo come forma di "manutenzione" degli operatori socio-sanitari ed educativi (Braidì, Cavicchioli, 2006), ma anche come importante strumento di prevenzione del *burn-out* e di miglioramento della qualità dei Servizi.

La supervisione inoltre si pone come obiettivo quello del miglioramento della qualità della vita e del benessere dell'operatore stesso, attraverso la condivisione degli aspetti emotivi e cognitivi del gruppo di lavoro. Alcuni di questi aspetti comprendono: sentirsi aiutati nella difficoltà, riconosciuti nelle capacità, ben regolati dalle norme condivise dal gruppo, stimolati verso la solidarietà, la partecipazione, l'autonomia e

la creatività. All'interno del gruppo, grazie alla supervisione, possono essere definiti e condivisi gli aspetti emotivi che possono tanto deteriorare, quanto rinforzare il gruppo di lavoro. La differenza tra questi due processi risiede nell'elaborazione dei vissuti, nella condivisione delle diverse realtà soggettive, nello sforzo di trovare obiettivi comuni verso cui tendere.

L'INDAGINE

Da alcuni anni, la Fondazione ha avviato l'attività di supervisione delle diverse équipe nei seguenti Servizi: Centro Socio Educativo Diurno, CSF San Paolo- Stanic-Villaggio del Lavoratore, CSF Japigia- Torre a mare e Centro Ludico per la Prima Infanzia. La supervisione viene effettuata con ognuna delle équipe del Servizio e avviene con cadenza mensile. Le équipe sono composte da un supervisore, coordinatore, psicologi, educatori, animatori e assistenti sociali. In particolare i gruppi di professionisti che partecipano alla supervisione sono n. 5:

- n. 1 équipe del Centro Socio Educativo Diurno per minori, composto da n. 2 responsabili e n. 3 educatori;
- n. 2 équipe del CSF San Paolo, composto da: n. 1 coordinatrice/psicologa, n. 5 educatori/animatori responsabili il primo gruppo e n. 1 coordinatrice/psicologa e n. 3 psicologi;
- n. 1 équipe del CSF Japigia-Torre a mare, composto da: n. 1 coordinatrice/assistente sociale, n. 4 educatori/animatori, n. 1 assistente sociale;
- n. 1 équipe del Centro Ludico per la Prima Infanzia, composto da: n. 1 coordinatrice/educatrice, n. 4 educatrici.

Viene data la possibilità, su richiesta degli operatori, di effettuare incontri individuali con il supervisore.

Si fa presente che sebbene vi siano altre figure professionali all'interno dei due CSF, oltre quelle su menzionate, esse non sempre partecipano alla supervisione.

A tutti gli operatori (n. 30) è stato inviato il seguente questionario, per un totale di n. 22 questionari compilati:

Cara collega e caro collega,
da qualche anno la Fondazione si è dotata della supervisione, uno strumento di lavoro pensato per favorire il confronto e la discussione in gruppo dei vissuti professionali e personali degli operatori, particolarmente esposti, nella loro attività, alle difficoltà degli utenti.

Ti chiediamo di rispondere ad alcune domande relative alla supervisione svolta.

Non esistono risposte giuste o sbagliate, la migliore risposta è quella spontanea che più si avvicina alla tua esperienza.

1. Servizio/Progetto di riferimento
2. Da quanto tempo partecipi alla supervisione? Con che frequenza?
3. Quali aspettative avevi riguardo la supervisione? Tali aspettative sono soddisfatte?
4. Quale contributo ha fornito questo strumento al tuo lavoro?
5. Riesci ad individuare delle differenze, fra l'esperienza di lavoro privo di supervisione e quella con supervisione?
6. Come valuti in generale l'impatto della supervisione nella tua esperienza personale e professionale?

Ha risposto il 75% degli operatori dei quattro Servizi oggetto dell'indagine; mentre il restante 25% degli operatori non ha consegnato il questionario.

DATI INTRODUTTIVI ED UNA PRIMA RIFLESSIONE SULLE ASPETTATIVE

La prima domanda è stata utile per distinguere l'appartenenza degli intervistati ai diversi Servizi e Progetti attivi presso la Fondazione. Ne è risultato che il 54% degli intervistati è appartenente al Centro Servizi per le Famiglie (San Paolo e Japigia), il 23% al Centro Socio Educativo Diurno ed il restante 23% al Centro Ludico per la Prima Infanzia.

La seconda domanda ha dato invece un'idea della familiarità degli operatori intervistati con lo strumento

della supervisione, potendo suddividere così fra operatori più "esperti" ed altri alle prime esperienze con questa modalità di lavoro. Il **Grafico 1** evidenzia come la maggior parte degli operatori si collochi nella fascia da 1 a 3 anni di esperienza, potendo così identificare il campione intervistato come alle prime esperienze professionali con questo strumento.

La maggioranza del campione (91%) partecipa alla supervisione con cadenza mensile, mentre una parte residuale (9%) con cadenza quindicinale.

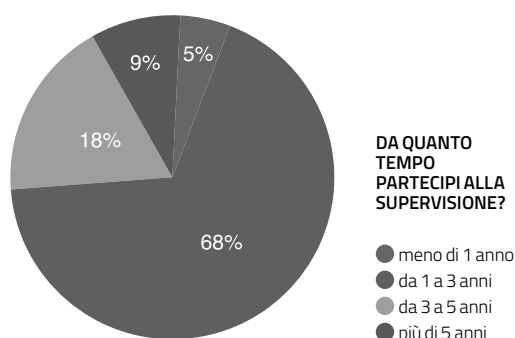


Grafico 1 - Frequenza

Particolarmente interessanti sono i risultati alla terza domanda, inerente le aspettative di cui gli operatori erano portatori e se queste sono state soddisfatte o meno, ed in che termini, dall'esperienza svolta. Il **Grafico 2** illustra l'andamento percentuale delle risposte, che analizzeremo nel dettaglio.

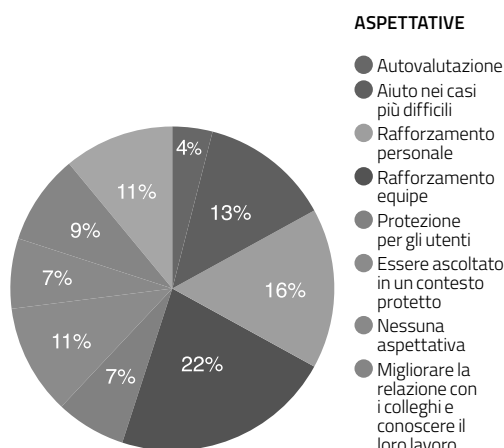


Grafico 2 - Aspettative



La risposta più frequente è quella categorizzata come "Rafforzamento del gruppo/equipe" (22%) seguita da "Rafforzamento personale" (16%). Sembra, cioè, che gli operatori immaginassero la supervisione come uno strumento in grado di fortificare al tempo stesso l'esperienza di lavoro di gruppo, se stessi e la loro persona, tanto nell'ambito lavorativo quanto in quello personale. Quello che scrive un operatore riassume bene questo concetto: *Immaginavo la supervisione come uno spazio di ascolto e confronto con il gruppo, mediato da un supervisore. In questo spazio, mi aspettavo che emergessero dinamiche relazionali personali, da poter affrontare in un contesto protetto. Le mie aspettative sono state soddisfatte, ho potuto constatare che nel tempo, anche chi aveva più difese, è riuscito ad aprirsi.*

Le altre risposte fornite hanno riguardato, nell'ordine: ottenere un aiuto nei casi più difficili (13%), la possibilità di essere ascoltati in un contesto protetto e la condivisione delle problematiche, con una funzione di prevenzione dello stress lavoro correlato (11%), un miglioramento della relazione con i colleghi (9%), nessuna aspettativa (7%), un lavoro utile per la protezione degli utenti (7%) ed una forma di autovalutazione del proprio operato (4%).

Nella quasi totalità dei casi (93% degli intervistati) le aspettative sono risultate soddisfatte.

IL CONTRIBUTO OFFERTO DALLA SUPERVISIONE AL LAVORO DEGLI OPERATORI INTERVISTATI

La quarta domanda ha indagato il contributo che, secondo gli operatori, la supervisione ha fornito loro, illustrato nel **Grafico 3**.

Le risposte ottenute alla domanda consentono di concentrare l'attenzione su un aspetto molto significativo per gli intervistati, cioè l'impatto della supervisione sulle dinamiche di gruppo. Il 26% risponde, infatti, che il contributo è stato un "Miglioramento della relazione fra colleghi". Subito sotto, in punti percentuali, si trovano le risposte categorizzate come "Sostegno ad un percorso personale" e "Riduzione del rischio di burnout", entrambe al 13%.

Sembra, cioè, che gli operatori, oltre a poter godere di uno spazio (quale quello della supervisione) utile per migliorare la relazione all'interno

QUALE CONTRIBUTO?

- Superamento dinamiche relazionali critiche/conflicti
- Sostegno percorso personale
- Momento di riflessione e cambiamento della prospettiva
- Condivisione in uno spazio protetto e professionale
- Miglioramento della relazione fra colleghi
- Rafforzamento identità professionale e adesione alla mission del Servizio
- Aiuto tecnico nella gestione del lavoro

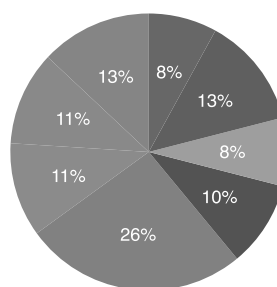


Grafico 3 - Il contributo della supervisione al lavoro degli operatori

del gruppo di lavoro, identifichino la supervisione quale strumento in grado di ridurre il rischio di burnout, e dunque - grazie alla capacità di attivazione del dialogo e della riflessione - in grado di interrompere preventivamente il meccanismo patogeno del burnout, ed anzi di sostenere e promuovere un percorso di crescita personale e professionale che nella stessa supervisione trova sbocco e sviluppo.

Le parole di un'operatrice illustrano perfettamente questo aspetto: *Questo strumento mi ha permesso di riflettere e comprendere al meglio i punti di vista dei colleghi, i loro punti di forza e le loro difficoltà, permettendomi al tempo stesso di migliorare me stessa. E ancora: Il contributo è stato ed è, attualmente, molto importante e significativo. Mi ha permesso di superare alcune difficoltà nella gestione delle dinamiche relazionali e di continuare un percorso personale di riconoscimento e gestione delle mie emozioni.* Il confronto in gruppo appare quale strumento spaventoso e talvolta difficile, ma sempre utile: *E' stato per me uno spazio di confronto sano, per affrontare anche i conflitti più aspri, non sempre con l'aspettativa di risolverli, ma almeno con la franchezza dire che esistono.*

Le successive risposte hanno a che fare con un "Aiuto tecnico nella gestione del lavoro" (11%), grazie all'esperienza ed alla posizione terza del supervisore e con il "Rafforzamento dell'identità professionale e adesione alla mission del

Servizio" (11%), intendendo con quest'ultima la ricaduta positiva della supervisione, in termini di senso di appartenenza al Servizio e percezione di qualità del proprio lavoro, grazie alla Fondazione che, mettendo a disposizione degli operatori questo strumento, compie verso di loro un gesto di cura e promozione del benessere organizzativo e della qualità del loro operato. Tale ricaduta è evidente nelle parole degli intervistati: *La supervisione ha aumentato il mio senso di appartenenza all'equipe, al Servizio, alla Fondazione tutta. Condividere le difficoltà in un contesto protetto e sano mi ha permesso anche di sentire ancora di più la bellezza del mio ruolo lavorativo. Dopo la supervisione, mi sento più felice di fare quello che faccio!*

In ordine decrescente, si collocano poi le risposte categorizzate come "Condivisione in uno spazio protetto e professionale" (10%), "Superamento di dinamiche relazionali critiche/conflitti" e "Momento di riflessione e cambiamento della prospettiva", entrambe all'8%.

LAVORARE SENZA SUPERVISIONE O LAVORARE CON LA SUPERVISIONE? LE DIFFERENZE PERCIPITE

Riesci ad individuare delle differenze, fra l'esperienza di lavoro privo di supervisione e quella con supervisione? A questa importante domanda, gli operatori intervistati hanno risposto fornendo uno spaccato molto interessante di quelle che sono le esigenze di chi lavora nelle professioni di aiuto. Le risposte sono schematizzate nel **Grafico 4**.

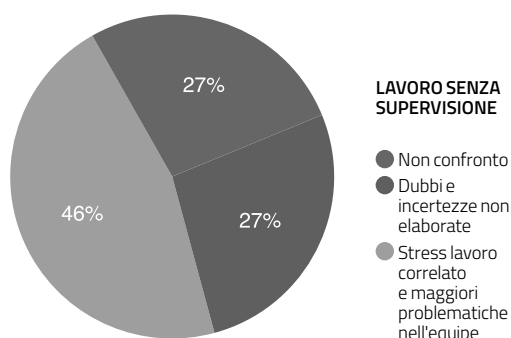


Grafico 4 - Differenze fra il lavoro con e senza supervisione

Poco meno della metà del campione (46%) ha ritenuto che il lavoro senza la supervisione aumenti lo stress lavoro correlato e determini maggiori problematiche nell'equipe. Il 30% ha risposto con argomenti che sottolineano l'impossibilità di dialogo fra colleghi e la solitudine nell'operare, categorizzate come "Non confronto"; il restante 30% ha sottolineato la permanenza, nella loro esperienza di lavoro senza l'ausilio della supervisione, di "Dubbi e incertezze non elaborate".

Dall'analisi condotta emerge chiaramente come, nella professione di aiuto, la supervisione rappresenti tanto uno strumento di difesa dal burnout quanto di promozione della qualità dell'intervento: *Il lavoro privo di supervisione è come percorrere una strada sconosciuta, ma poco illuminata, con il timore di non sapere affrontare eventuali imprevisti; il lavoro con la supervisione mi garantisce più visioni di intervento e la sicurezza di una rete professionale di tutela del mio benessere e di quello della mia utenza.*

L'impatto positivo della supervisione è evidente anche nella gestione del carico emotivo che il rapporto con le difficoltà dell'utenza genera, invadendo talvolta l'area personale degli operatori: *Adesso mi sento più capace di prendere le distanze, mentre un tempo non esisteva confine fra me e la mia professione.*

L'IMPATTO DELLA SUPERVISIONE NELL'ESPERIENZA PERSONALE E PROFESSIONALE

Le risposte fornite all'ultima domanda del questionario sono riconducibili nella totalità dei casi ad un impatto positivo per gli operatori. Sono state suddivise in "Valutazione positiva" (83% dei casi) ed in "Indispensabile" (17%), volendo così valorizzare i toni degli operatori, tesi a sottolineare l'importanza che tale lavoro ha avuto.

Ritengo la supervisione necessaria per tutti coloro che operano nel sociale, a contatto con le persone. La supervisione permette di raggiungere una maggiore consapevolezza di sé stessi, dei propri obiettivi personali ed offre la possibilità di riflettere e migliorare il proprio approccio al lavoro, con i colleghi e con gli utenti.



Ancora una volta sono le parole degli operatori che hanno partecipato all'indagine a condurci alla piena comprensione dell'impatto che la supervisione ha avuto nella loro esperienza personale e professionale. Scrive ancora un'operatrice: *Ho imparato ad ascoltare ed a lavorare ancora meglio con gli altri: è stata un'esperienza fondamentale.*

Un'altra intervistata giudica la supervisione positivamente, mettendone però in luce la difficoltà, soprattutto quando vengono toccate parti ritenute più "deboli" di sé e del proprio operato: è uno strumento di lavoro che consente di guardarti dentro, e questo non sempre è facile. Bisogna tirar fuori le proprie vittorie, ma soprattutto le proprie sconfitte a livello professionale; ammettere di aver sbagliato non sempre è facile da riconoscere e accettare.

Estremamente importanti, perché l'intervento di supervisione sia realmente efficace, risultano le modalità e caratteristiche della persona del supervisore, che deve essere in grado di creare un ambiente accogliente dentro cui aiutare gli operatori a mostrarsi. Afferma in proposito uno degli intervistati: *la modalità del supervisore e la relazione con lui hanno giocato un ruolo importante nella costituzione di un gruppo dentro cui potersi fidare ed affidare, mostrando le proprie debolezze, senza il timore del giudizio.*

DALLA PARTE DEL SUPERVISORE

Le dinamiche fin qui descritte, così come i desideri ed i bisogni degli operatori, che interessano tanto la sfera personale quanto quella professionale, trovano un interessante compimento se si analizza il processo della supervisione prendendo in considerazione la figura del supervisore: colui che con il suo operato consente, ed al tempo stesso stimola, la messa in discussione profonda dei partecipanti.

Quella della supervisione (cioè sovrintendere, supervisionare, rivedere, controllare il lavoro altrui) non è un'azione finalizzata all'esercizio del controllo in senso stretto, o all'espressione di un giudizio di efficacia o di corretto svolgimento, quanto piuttosto a coordinare pensieri e azioni,

a contattare le emozioni e fermare l'attenzione sulle dinamiche relazionali.

Il supervisore è una figura chiave, particolarmente esperta, in grado di collocarsi nella dinamica che caratterizza un operatore che, in un dato momento, sta vivendo una difficoltà, aiutandolo a superarla, grazie non soltanto ad un aiuto tecnico, ma soprattutto grazie alla sua capacità di *stare con* l'operatore, attivando dinamiche relazionali in grado di sbloccare l'*empasse*. Dietro la difficoltà di chi svolge una relazione di aiuto, infatti, c'è sempre un particolare incastro fra difficoltà tecnica, impatto che quella data situazione - in quel dato momento - esercita sull'operatore, e motivazione (più o meno conscia) sottesa a quell'impatto. Il supervisore lavora per sostenere l'operatore nell'intercettare quanto, della difficoltà che sta attraversando, ha a che vedere con le proprie personali sofferenze o difficoltà, che l'incontro con la persona che si è rivolta a lui ha riattivato. "È noto, fin dai primi studi di Freud, che il paziente attiva nell'incontro con il terapeuta quell'insieme di emozioni e di fantasia che è stato sintetizzato con il concetto di transfert. È altrettanto noto, inoltre, come quest'ultimo inneschi nel terapeuta, in analogia con la legge fisica che definisce il meccanismo di azione-reazione, un similare insieme di vissuti ed emozioni: il controtransfert" (Cambiaso e Mazza, 2018).

Si tratta di diverse parti del sé chiamate in causa nel gioco relazionale, *self* attivi e determinanti nelle dinamiche della relazione, ma lontani dalla consapevolezza in quel momento; esse vanno portate alla consapevolezza, tanto in termini di resistenza attivata, quanto in termini di proiezione: entrambi meccanismi "utili" per l'operatore in difficoltà per proteggere se stesso, andare avanti nel lavoro continuando a non vedere che la difficoltà in cui sono incappati ha a che fare con qualcosa di profondo e che riguarda innanzitutto se stessi, prima che l'altro.

La supervisione, dunque, si presenta come processo interattivo in grado di interrompere questo meccanismo potenzialmente dannoso, grazie all'incontro relazionale fra supervisore e

supervisionato, carico di vissuti emotivi e composto da tre fondamentali elementi, che si intrecciano in ogni supervisione in modo sempre diverso: l'operatore, il supervisore, la loro relazione. Nel contesto del gruppo di supervisione, l'operatore, portatore della difficoltà, racconta della relazione oggetto del disagio, esponendo il problema che sta incontrando e descrivendone sia gli aspetti



tecnici che quelli personali, quali l'effetto che il problema ha avuto su di sé e le riflessioni che vi ha associato; il supervisore allena l'operatore all'auto-osservazione, affinché possa meglio comprendere i propri meccanismi di funzionamento. *Come mai sto sperimentando una difficoltà proprio con questa persona? Come è caratterizzata la mia relazione con lei? Mi ricorda altre relazioni simili, vissute nella mia esperienza? E come mai sto vivendo questa difficoltà proprio adesso? Cosa succede nella mia vita, nel mio lavoro, nelle mie relazioni, che risuona negli scambi relazionali che avvengono con la persona che mi ha chiesto aiuto?* L'operatore è costantemente guidato a porsi delle domande, su di sé e sul proprio operato, e può così progressivamente dare nuovo significato al proprio lavoro, cambiare punto di vista rispetto al proprio operato ed all'utenza, rivedere il proprio modo di essere nella relazione e leggerlo alla luce delle nuove consapevolezza acquisite in supervisione.

Favorire l'introspezione e sottolineare, valorizzandoli, gli stati emotivi del supervisionato sono due aspetti basilari nella supervisione; il fluire dell'emozione connessa alla difficoltà sperimentata è sempre un momento di grande

importanza. Successivamente, ci può essere la fase del riscontro, dell'elaborazione, della definizione delle scelte operative in quella specifica situazione. È evidente che ciò può essere fatto soltanto dopo aver compreso profondamente l'emozione dell'operatore ed averle restituito un senso, in un clima accogliente e non giudicante. Dunque, quando si parla di supervisione, questa riguarda sempre sia i contenuti che i processi. Nella importante parte orientata al lavoro sui processi, ci si occupa di fattori specifici legati alla relazione tra operatore e utente: sui motivi per cui si chiede aiuto, sul disagio provato nella relazione e portato in supervisione e (elemento di basilare importanza) sul come il supervisionato si rapporta al supervisore. È importante considerare quanto l'operatore accetta di essere messo in discussione e che determinate emozioni emerse, con un certo utente, siano a diretto contatto con la propria storia, che l'utente stesso riattiva nella relazione; è opportuno inoltre saggiare quanto l'operatore è in grado di accettare che dette emozioni siano osservate da un terzo (il supervisore), che sta entrando nel proprio operato, e che tutto questo avvenga "in presenza", all'interno del gruppo di supervisione composto dai colleghi.



L'elevato livello di complessità esistente, spesso trova una soluzione nella scelta del "materiale" su cui lavorare: l'attenzione al processo permette sempre di evidenziare emozioni, dinamiche relazionali e resistenze. Esercitarsi con "scambi di ruolo" e simulate permette così al supervisore di giocare con se stesso, con i propri *self*, di osservare le persone che gli hanno chiesto aiuto da una diversa angolazione, col fine ultimo di portare alla sua consapevolezza i meccanismi di proiezione: in altri termini, "sentire" ad un livello profondo, prima che razionale, quanto ci sia di "proprio" nella difficoltà vissuta con l'utente che ha in carico. L'operatore è chiamato a "non indugiare nel mettersi egli stesso nella posizione di paziente, ogni qualvolta avverte dentro di sé elementi di fragilità personale" (Cancrini e Vinci, 2013).

Con simulate e giochi di ruolo le parti di sé più profonde, che hanno probabilmente agito nella dinamica relazionale fra operatore e utente, che hanno dato origine alla difficoltà, hanno la possibilità di emergere, manifestarsi, agire in sede di supervisione.

Disvelata questa dinamica, è possibile osservare la proiezione: riformulare il gioco relazionale e tornare a vedere l'altro, per meglio svolgere il proprio compito di aiuto.

CONCLUSIONE

La Fondazione Giovanni Paolo II Onlus, nell'ambito della gestione dei Servizi di sostegno alle famiglie, già da alcuni anni ha adottato quale buona prassi la supervisione delle équipes multidisciplinari, che afferiscono ad alcuni dei Servizi attivi. Nella percezione degli operatori, oggetto dell'indagine condotta, la supervisione ha avuto un impatto fortemente positivo sulle dinamiche personali e di gruppo. Essa di fatto ha migliorato le relazioni tra colleghi, ha contribuito al sostegno personale e ridotto il rischio di *burn out*. Ha inoltre supportato gli operatori a gestire in maniera più efficace i casi più complessi, rafforzando l'identità professionale, la motivazione e il senso di appartenenza al Servizio, aumentando al contempo la percezione di qualità del proprio lavoro.

Risulta particolarmente interessante la percezione da parte degli operatori dell'Ente promotore, la Fondazione, che mettendo a disposizione questo strumento, ha promosso un maggiore benessere organizzativo e aumentato la qualità del lavoro degli operatori. Svolgere una professione di aiuto significa mettere in gioco ed utilizzare la propria persona, perché l'incontro con l'altro in difficoltà possa essere generativo di una possibilità di cura e benessere; l'allenamento per svolgere questo compito deve essere sempre costante ed aggiornato, perché costanti sono i cambiamenti che riguardano le persone, siano esse operatori o utenti, e dunque gli incontri che avvengono non sono mai uguali. Per questa ragione, la supervisione rappresenta al tempo stesso uno spazio di "cura" per gli operatori (che lo riconoscono, nella loro percezione) e per gli utenti (i quali possono così incontrare operatori non esposti al rischio di *burnout*, riflessivi, consapevoli dei propri limiti e delle proprie risorse). Si configura così a tutti gli effetti come buona prassi, la quale - in ragione dei risultati descritti - sarebbe sicuramente utile estendere anche a tutto il terzo settore ed in generale alle professioni di aiuto.

BIBLIOGRAFIA

- Braidi G. e Cavicchioli G. (2006). *Conoscere e condurre i gruppi di lavoro: esperienze di supervisione e intervento nei servizi alla persona*. Milano: Franco Angeli.
- Fondazione Giovanni Paolo II Onlus (2014). *Periferie. Itinerari socio educativi della Chiesa di Bari*. Bari: Stilo Editrice.
- Braga C. (2014). *L'importanza della supervisione. Il sostegno del corpo curante*. La rivista del lavoro sociale. Ed. Erikson: *lavorosociale.com*
- Cambiaso, G., Mazza, R. (2018). *Tra intrapsichico e trigenazionale. La psicoterapia individuale al tempo della complessità*. Milano: Raffaello Cortina Editore.
- Cancrini L., Vinci G. (2013). *Conversazioni sulla psicoterapia*. Roma: Alpes Italia.