



Uno sportello di ascolto rivolto a familiari di ospiti in strutture residenziali per persone anziane e/o disabili

Sedie di ascolto è uno sportello di **accoglienza e incontro** dove trovare sostegno nel vivere la fragilità nel disagio e nella sofferenza come momento di **crescita personale**.

Propongo la strutturazione di uno spazio protetto e specifico all'interno di strutture residenziali, dove l'attenzione al benessere delle persone e il confronto consapevole sono già valori condivisi.

Un **servizio di accompagnamento** da offrire ai/alle **familiari dei/delle ospiti**.

Un luogo dove la creazione di un clima di accoglienza, incontro e fiducia sia la caratteristica privilegiata e la garanzia di riservatezza sia il **sostegno** per vivere la propria **fragilità 'al sicuro'**.

Attraverso un lavoro di ascolto si aiutano le persone, che vivono un momento di difficoltà, a dare un nome alla propria esperienza e trovare soluzioni creative per i propri reali bisogni e desideri. Ricevere specifico sostegno nel diventare capaci di ascoltare i propri e altrui bisogni favorisce i singoli percorsi che, inseriti nell'ambiente circostante, influiscono sul clima relazionale collettivo. Infatti favorire l'emergere dei **bisogni** sostiene e accompagna il movimento spontaneo verso l'ambiente, ossia la collettività.

L'esperienza del sentirsi capite/i, accolte/i proprio in un momento di fragilità o fatica, accresce la percezione del proprio valore e la capacità di attivarsi valorizzando le proprie risorse.

Il/la Counselor sostiene la persona nel dirigersi attivamente verso le possibilità già insite in lei, nel superare gli ostacoli e sperimentare forme differenti di azione appropriata.

La persona assume **responsabilità** nelle proprie scelte nella direzione dell'**autosostegno**.

Il Gestalt Counseling è uno specifico strumento di lavoro che consente di aumentare la **capacità di comprensione di sé e delle altre persone**: sostiene la consapevolezza dei propri vissuti e l'elaborazione dell'esperienza personale in differenti contesti.

L'approccio esperienziale del Gestalt Counseling agevola e sostiene la persona a sperimentarsi nelle proprie esperienze quotidiane con maggiore consapevolezza. Ciò che avviene nella relazione con la/il Counselor si riflette nelle relazioni familiari, nell'incontro coi propri cari e nel contesto di vita.

Sedie di ascolto è un'esperienza creativa: vuole creare e sviluppare uno spazio protetto in cui sperimentare **accoglienza, rispetto, ascolto e valorizzazione dell'esperienza di ogni persona**.

Uno spazio di ascolto che nasce dall'intento di offrire alle persone la possibilità di avere un **"luogo" dove essere ascoltate e ascoltarsi, un tempo da dedicare a se stesse**.

Questo *sportello di ascolto* utilizza l'approccio del **Gestalt Counseling**, ciò significa che il/la Counselor usa il proprio essere persona unica in maniera attiva e autentica nell'incontro con le persone nel rispetto e la valorizzazione dell'**unicità di ogni persona**.

Lo *sportello* propone la pratica dell'**ascolto emotivo e corporeo, del contatto empatico e del non-giudizio** nella direzione della **consapevolezza** come **strumento** per attivarsi nel **bisogno**.

Qualsiasi sia la motivazione o la richiesta avanzata, ogni colloquio può rappresentare un'opportunità preziosa per **stimolare in modo costruttivo l'emergere dei bisogni e individuare le risorse atte a soddisfarli** in sinergia con l'ambiente circostante.

La persona che avverte il bisogno di sostegno e si rivolge allo sportello sperimenta il primo contatto col proprio senso di **responsabilità verso il proprio e altrui benessere**, trova una figura formata per ascoltare empaticamente e accogliere in assenza di giudizi.

Questi fattori agevolano il processo di crescita individuale inserita nel contesto di vita.

All'interno dello sportello si offre spazio all'ascolto delle proprie e altrui emozioni, alla cura delle relazioni e al dialogo con l'ambiente.

E' strettamente collegata a questi aspetti l'importanza della sensibilizzazione nell'utilizzo di una risorsa. Nell'ottica della **pedagogia dell'ascolto** la partecipazione allo *sportello* rende più consapevoli, ricettivi/e e collaborativi/e nei confronti e verso altre occasioni di risorse disponibili che si incontrano nel corso della vita, così come rende più partecipi alla vita collettiva di un determinato luogo o spazio di incontro.

Nella pratica dello sportello ci si propone di tenere conto del vasto raggio dell'esperienza di vita di ogni persona.

Spesso vissuti emozionali importanti rischiano di rimanere nel silenzio per la paura della sofferenza cui si andrebbe incontro o anche per il timore di non essere compresi/i e il conseguente rischio di confinarsi in una solitudine dolorosa.

Ne può seguire la svalorizzazione del dolore, del bisogno e del sano crescere che avviene proprio ed anche attraverso i vissuti di fragilità o fatica che caratterizzano e arricchiscono l'**esperienza di ogni età**.

- **Familiari delle/degli ospiti di strutture residenziali per persone anziane**

In questo contesto *Sedie di ascolto* rientra nella riflessione sullo sviluppo di **pratiche efficaci di accoglienza rivolte non più solo all'ospite, ma all'intero nucleo affettivo**, come importante strumento per impostare sin da subito una fertile collaborazione ed un equilibrato rapporto tra persone anziane, familiari e personale della struttura.

Uno spazio di **ascolto per accogliere disagi, fragilità, perplessità e situazioni problematiche** dei/delle familiari che possono entrare in sofferenza a causa di dinamiche relazionali affettive, sensi di colpa, disagio da cambiamento, distacco dalla persona cara ed altro ancora.

Il livello di autostima di una persona si abbassa notevolmente in occasione di situazioni stressanti e ciò può logorare la capacità di risposta attiva ai problemi quotidiani. Si perde la percezione delle proprie risorse e la capacità di trovare soluzioni creative per i reali bisogni.

Accompagnare i/le propri/e familiari nel grande cambiamento che rappresenta l'ingresso in una struttura residenziale risulta talvolta faticoso e ci può mettere in crisi.

In questa delicata fase di transizione, può essere necessario **un aiuto per:**

- ascoltarsi;
- imparare a discriminare tra i propri e altrui bisogni;
- alleviare il carico d'ansia;
- sostenere la consapevolezza delle proprie scelte.

Riscoprire le nostre emozioni ci aiuta a ri-metterci in contatto con le persone a noi care favorendo la relazione con loro.

Valorizzare e potenziare le proprie capacità relazionali e comunicative aiuta a riprendere contatto con noi stessi/e e riattiva la comunicazione interpersonale.

Il dialogo quotidiano torna ad essere una risorsa preziosa e assume una rilevante importanza anche il dialogo fra i/le familiari degli/delle ospiti e il **personale di struttura**.

Uno spazio di ascolto e accoglienza, dunque, anche nell'ottica del **prevenire l'irrigidirsi e lo strutturarsi di dinamiche interpersonali**, che, anziché essere sostenenti, possono diventare terreno di ulteriore sofferenza e fatica (non solo per ospiti e familiari, ma anche per il personale di struttura).

Quando i familiari si rivolgono ad una struttura, ma non riescono ad affidarsi ad essa. Come aiutarli?

Il/la familiare che non riesce ad affidarsi alla struttura, non riesce ad affidarle la persona cara e si frapponerà costantemente tra essa e il personale, impedendo a quest'ultimo di svolgere il proprio lavoro al meglio, con il rischio di sfociare in una condizione di grande conflittualità e frustrazione sia per il personale sia per i/le parenti.

Fare sperimentare ai/alle familiari un'esperienza di prima e prolungata accoglienza specifica è un modo per permettere alle persone di confermare la validità della propria scelta e potersi conseguentemente affidare alla struttura attraverso la valorizzazione dei propri vissuti emozionali e in assenza di giudizio.

Evidenzio alcuni momenti critici e le relative tematiche di disagio possibili nei/nelle familiari di persone anziane ricoverate in strutture residenziali:

- *L'ingresso in struttura*: come elaborare e superare i sensi di colpa nel concedersi di affidare la persona cara alle cure di altre figure professionali.
- Quando il ricovero in struttura è un tabù per il/la familiare è molto probabile che si creino segreti nel suo rapporto con la persona anziana a lui/lei cara e la comunicazione con ogni persona e/o figura coinvolta può mancare di chiarezza, autenticità e completezza.
- *Permanenza in struttura*: acquisire consapevolezza nel vivere la struttura come catalizzatore per recuperare una relazione migliore tra i familiari ed i loro cari, una relazione che non è più caratterizzata da un carico assistenziale spesso troppo gravoso.
- Una volta chiesto aiuto ad una struttura non sempre le persone sono capaci di *riprendersi in mano la propria vita* relazionale e non solo. È molto difficile rimettersi in gioco dopo che per anni ci si è dedicati/e alla cura di persone anziane.

REGOLAMENTO DELLO SPORTELLO per familiari

- Gli incontri individuali hanno una durata di 30 – 40 minuti
- I parenti possono prenotare l'incontro sia singolarmente sia in coppia
- Il/la Counselor operante all'interno dello sportello si incarica di organizzare le prenotazioni in base a una fascia oraria prestabilita
- Il/la Counselor operando all'interno dello sportello di ascolto si attiene al codice deontologico della S.I.Co.

Possibilità di sviluppo di *Sedie di ascolto* per familiari

Sono da valutare in sintonia con le attività della struttura e in collaborazione con colleghe/i Gestalt Counselor:

- Un **sostegno mirato al personale di struttura** che lo richieda singolarmente o in gruppo
- Momenti di **formazione all'ascolto per operatori e operatrici**: attraverso l'esperienza diretta e la riflessione su se stessi/e si può veicolare e rendere fluida l'idea stessa di ascolto all'interno della struttura di lavoro
- **Interventi di Counseling con gruppi di familiari** che vogliono elaborare la propria esperienza personale a confronto con altre persone che vivono situazioni simili. Il gruppo come cassa di risonanza della problematica individuale che si definisce con maggiore chiarezza nell'incontro permettendo di chiarire al meglio ogni specificità.

Contenuti, finalità e obiettivi

Come?

Finalità e obiettivi, nell'ottica del Gestalt Counseling, si accompagnano in un'unica direzione: sostenere e facilitare il processo di consapevolezza e conoscenza di sé attraverso il lavoro relazionale.

Ricevere specifico sostegno nel diventare capaci di ascoltare i propri bisogni favorisce i singoli percorsi di crescita; e l'emergere dei bisogni sostiene il movimento spontaneo verso l'ambiente.

L'intervento di Counseling che ha luogo nello *sportello di ascolto* è mirato a evidenziare e sostenere le risorse individuali e a promuovere le **competenze interpersonali**, per costruire **relazioni feconde con l'ambiente di vita personale e relazionale**. Agevola inoltre il raggiungimento di obiettivi sia individuali sia di gruppo poiché opera all'interno di un contesto specifico in sinergia con le caratteristiche dell'ambiente circostante.

Il/la Counselor sostiene la persona nel dirigersi attivamente verso le possibilità già insite in lei, nel superare gli ostacoli e sperimentare forme differenti di azione appropriata.

L'approccio esperienziale del Gestalt Counseling è uno specifico strumento di lavoro che consente di aumentare la **capacità di comprensione di sé e delle altre persone**: sostiene la consapevolezza dei propri vissuti e l'elaborazione dell'esperienza personale in differenti contesti; agevola e sostiene la persona a sperimentarsi nelle proprie esperienze quotidiane così come avviene nella relazione di counseling.

Il lavoro di Counseling appartiene a un ambito che include la dimensione sociale, quella educativa e quella della salute psicofisica. Nel lavoro di sportello il Counseling può essere inteso come una relazione di aiuto e **sostegno nel processo di autorealizzazione** non soltanto a partire da un disagio espresso, ma anche come intervento di **prevenzione e di promozione alla salute**, intesa come benessere globale della persona inserita in un determinato contesto sociale. Una prevenzione nelle comunità che può rigenerare la qualità della vita.

Le competenze e le capacità che possono sviluppare le persone partecipando al progetto nascono dall'incontro della nostra esperienza con le loro richieste.

Possibili acquisizioni in merito:

- Sviluppo della responsabilità individuale: il primo passo che porta a chiedere aiuto o sostegno
- Capacità di chiedere aiuto in forma attiva e declinata
- Ampliamento del vocabolario emotivo
- Valorizzazione dei propri e altrui bisogni
- Gestione della sofferenza
- Incontro con la fragilità come risorsa
- Maggior consapevolezza nella partecipazione, l'essere protagonisti/e nell'ambiente specifico
- Acquisizione di strumenti per la comunicazione e per l'assertività
- Sviluppo della creatività nell'individuare uno stile di adattamento creativo al contesto
- Acquisizione della capacità di un ascolto empatico da poter riproporre nelle relazioni di tutti i giorni
- Agevolare la possibilità di impostare le relazioni interpersonali in modo comunicativo, costruttivo e rispettoso

Caratteristiche del progetto

Dove? Quando?

TEMPI, MODALITÀ E SINERGIE

Si prevede un incontro preliminare per la presentazione del progetto alle figure responsabili della struttura.
<i>Sedie di ascolto</i> si propone con incontri di presentazione e conoscenza reciproca col personale della struttura e/o col corpo docente e formatori/educatrici.
In seguito ci si occupa di individuare tempi e modalità di organizzazione dello sportello tenendo conto delle esigenze del contesto. Si individua nei locali uno spazio riservato per effettuare i colloqui con riservatezza.
Attivazione dello <i>sportello</i> a cadenza settimanale.
Nel corso dell'attività di sportello sono previsti incontri di valutazione e restituzione con le figure responsabili della struttura.

Gestalt Counselor

Chi è?

COUNSELOR & COUNSELING

Il/la Counselor è uno/a **specialista dell'ascolto**, una figura professionale esperta nella **comunicazione e nel sostegno**.

Il Counseling è una relazione d'aiuto professionale che si presta come uno strumento versatile nei contesti di incontro sia individuali sia collettivi. E' uno spazio di ascolto, di accoglienza, di supporto e di orientamento utile in ogni campo dove sia rilevante la capacità di comunicazione e **la relazione fra le persone**. Si rivolge a singole persone, coppie, nuclei affettivi, gruppi, comunità di incontro e/o lavoro, scuole e istituzioni.

Il Counseling si propone di aiutare a superare le carenze relazionali, focalizzando l'attenzione sulla piena e libera espressione individuale, lo scambio diretto fra le persone, lo sviluppo dell'autenticità. Queste qualità possono divenire modalità di cui avvalersi nel mondo.

LA GESTALT

Nella prospettiva della Gestalt il lavoro di Counseling ha il compito di guidare la persona, portatrice di uno specifico disagio, nel processo di consapevolezza: viene sostenuta nel prendere contatto con i propri **bisogni**, per **scoprire e utilizzare le risorse presenti** - spesso sottovalutate - dentro di sé e nell'ambiente circostante. Questa esperienza porta ad esplorare e sperimentare nuove possibilità per sé e in rapporto alla situazione in cui ci si trova e all'acquisita conoscenza di sé.

La pratica della Gestalt si focalizza sul *ciclo dell'esperienza* che comincia proprio con la percezione del bisogno del soggetto che attraverso la consapevolezza individua nella sua spinta verso l'ambiente modalità costruttive adatte a soddisfarlo.

“Così, ogni nuovo bisogno emergente, diventa una figura chiara - una Gestalt - fino a quando gli si presta attenzione per poi dissolversi nuovamente nello sfondo.”

(Petruska Clarkson)

Questo è il fenomeno dell'*autoregolazione* ed è presente in ogni persona.

Risorse necessarie per attuare *Sedie di ascolto*

Costi

Si ritiene necessaria la disponibilità da parte *della struttura* di uno spazio protetto dove si possa svolgere l'attività di sportello di ascolto con riservatezza e che possa ospitare agevolmente da due a cinque persone circa.

Per raggiungere finalità e obiettivi si prevedono moduli semestrali e/o annuali delle attività di sportello in modo da consentire all'utenza di attraversare un percorso.

Il costo del modulo è da calcolare in base al tempo richiesto per ogni intervento basandosi sul costo orario di 30 € all'ora e una media di 4 ore per una presenza in sede settimanale che offra continuità all'utenza.

Questo costo orario comprende :

Le ore esterne di progettazione e strutturazione delle singole fasi.

Le ore extra di supervisione dei casi, professionale ed esterna.

Modalità di pagamento: fatturazione.

FIGURE COINVOLTE E SINERGIE DEL PROGETTO

- ◆ **Sara Bouchard, Gestalt Counselor** professionista diplomata presso la Scuola di Formazione in Gestalt Counseling SGT Torino, riconosciuta dalla S.I.Co. (Società Italiana Counseling), conforme alle norme EAC (European Association of Counseling). www.scuolagestalditorino.it
- ◆ La possibile presenza di **un/a allieva/o tirocinante**, che coadiuvi gratuitamente al lavoro dello *sportello*, tutelata dalla Convenzione che la Scuola SGT può stipulare con la struttura ospitante. La Scuola SGT si prenderebbe carico di contattare l'ente per formalizzare la partecipazione e garantisce la supervisione del lavoro del/della tirocinante in collaborazione con Sara Bouchard.
- ◆ Visto il fertile legame di collaborazione che mantengo con la Scuola Gestalt di Torino, sarà eventualmente possibile valutare l'affiancamento nelle attività del progetto di un/una collega della stessa.