

Dialoghi rispettosi nelle situazioni multiattoriali di aiuto

"Bambini, adolescenti e famiglie al centro del lavoro d'equipe"
Bologna, venerdì 28 ottobre 2016

Tom Erik Arnkil,
ricercatore e professore emerito, Istituto nazionale per la salute e il
welfare, Finlandia

Nina Harriet Saarinen
facilitatrice dell'approccio dialogico

Hai mai esitato ad affrontare la tua preoccupazione ?

Per esempio in una situazione in cui :

- Percepisci che le questioni di un bambino non vanno bene – e forse stanno peggiorando
- Ritieni che dovresti affrontare le questioni con i genitori /curanti
- ...ma anticipi che loro potrebbero sentirsi criticati o accusati...
- ... perciò esiti ad affrontare la tua preoccupazione con loro

(forse hai la speranza che le questioni migliorino per conto proprio oppure che qualcun'altro le prenda a cuore)

Affrontare le preoccupazioni come Dialoghi Precoci

- Il “*nocciolo*” è molto semplice: al sorgere della preoccupazione, affrontala con una modalità che incoraggi la continuità relazionale
- Chiedi aiuto. *Tu hai* un problema: sei preoccupata/o e hai bisogno di affrontare la tua preoccupazione.
- Chiedi aiuto invece di situare il problema nel bambino, nei genitori/ caregivers
- Questo semplice “*nocciolo*” implica una svolta di 180°: *I professionisti* chiedono aiuto

Le “Regole del pollice “ per affrontare le preoccupazioni in modo dialogico

- Aiutando il bambino, potresti aver bisogno dell’aiuto dei genitori / caregivers. Rifletti - in che cosa autenticamente ne hai bisogno
- Rifletti sulle cose positive che puoi dire del tuo impegno con il bambino
- Pensa a come potresti esprimere gli aspetti positivi e le tue preoccupazioni senza che vengano fraintese e interpretate come lamentele o critiche.

Le “Regole del pollice “ per affrontare le preoccupazioni in modo dialogico

- **In essenza : Preparati a chiedere aiuto ai genitori /caregivers’ nel ridurre le tue preoccupazioni.**
- “Ascolta “ le tue parole e anticipa come pensi che i genitori rispondano e **Come pensi che si sentano ?**
- Trova un modo di esprimerti che inviti altri a condividere opinioni e pensieri, e che incoraggi a un ascolto reciproco, e che rafforzi la cooperazione

“Le regole del pollice “

- Quando senti che hai trovato un modo rispettoso, affronta la preoccupazione nel momento opportuno, e in un setting appropriato.
- Ascolta attentamente, presta attenzione e sii flessibile. Affrontare le preoccupazioni è un processo interattivo — non restare ostinatamente attaccato a un canovaccio senza considerare la situazione complessiva

Al termine dell'incontro :

- Rifletti su ciò che è successo: è stato come avevi anticipato? Che cosa hai imparato? E, per quanto ti riguarda, come intendi fare per assicurare la continuità del dialogo e della cooperazione?

“Le Regole del pollice “

- Ricorda — ed è la cosa più importante — **che stai chiedendo aiuto per ridurre le tue preoccupazioni**, per migliorare la situazione del bambino è fondamentale che il dialogo continui.
- **Senza l'aiuto dei genitori, ti troverai ad affrontare difficoltà sempre maggiori**
- Se, però, agisci in modo da ferire l'Altro anche contro le tue migliori intenzioni, chiedi scusa e spiega che la tua intenzione non era di offendere, né di accusare, ma di chiedere aiuto, questo apre a delle nuove opportunità di avviare un dialogo

Il dialogo è ciò che le persone meglio conoscono, ma che possono perdere

- ✓ **Le persone nascono con la capacità di rispondere e di invitare a delle risposte** (Trevarthen 2011)
- ✓ Questa responsività è il cuore della dialogicità
- ✓ Ogni enunciazione e gesto è un invito a delle risposte.
- ✓ ***“Per una parola (e conseguentemente per un essere umano) non c'è nulla di più terribile che rimanere senza risposta”*** (Bakhtin, 1986, 127)
- ✓ Essere ascoltati, ricevere risposte è un bisogno umano fondamentale
- ✓ ***“Essere ascoltati è già in sé una relazione dialogica”*** (Bakhtin, ibid, 127)
- ✓ La dialogicità è facile quando non ci sono preoccupazioni, ma con quelle c'è la tentazione di prendere delle scorciatoie per ri-guadagnare il controllo – nel tentativo di cambiare l'altro invece di ascoltarlo
- ✓ In ogni caso far sì che l'altro veda come vedo io è impossibile; non c'è da meravigliarsi che questo tentativo di raggiungere la stessa visione sia stremante.

Hai mai sperimentato situazioni di questo tipo?

Ci sono più attori connessi alla situazione che stai affrontando, ma

- ✓ Anticipi che le questioni non stanno andando nella direzione che desideravi
- ✓ Non hai una visione chiara delle finalità dei diversi interlocutori
- ✓ Hai la sensazione che ciò che gli altri fanno **influenza ciò che tu puoi raggiungere**
- ✓ Auspicheresti una migliore collaborazione tra i vari attori coinvolti
- ✓ Auspicheresti un maggiore controllo della situazione complessiva

Attenzione! Da non utilizzare per inserire il minore in una data categoria: siete voi a trovarvi in una delle zone

Nessuna ansia	Preoccupazione lieve		Zona grigia		Preoccupazione grave	
(1) Non c'è preoccupazione	(2) Senso di leggera preocc. oppure, ogni tanto, desiderio che le cose cambino.	(3) Ricorrente sensazione di preocc. e desiderio di cambiamento; fiducia nelle proprie possibilità.	(4) Preocc. crescente; diminuzione della fiducia nelle proprie possibilità.	(5) Preocc. marcata, le risorse interne sono quasi a secco	(6) Grave preocc. costante: minore in pericolo Le risorse interne sono esaurite.	(7) Preocc. molto forte e profonda: il minore è in immediato pericolo. Le risorse interne sono esaurite.
	Salda fiducia nelle proprie possibilità	Si pensa ci sia bisogno di risorse aggiuntive	Desiderio di che qualcuno dia aiuto e controllo	Si percepisce chiaramente il bisogno che qualcuno aiuti e controlli	C'è immediatamente bisogno di supporto e di controllo esterno	C'è bisogno di un cambiamento o immediato nella situazione del minore

I momenti che mettono particolarmente in gioco la dialogicità

- ✓ Capita che le persone anticipano che qualcosa di spiacevole stia per emergere – e comprensibilmente vogliono frenare questo processo spiacevole e (ri)ottenere il controllo della situazione.
- ✓ Nel perseguire il controllo c'è comunque la tentazione permanente di prendere delle scorciatoie.
- ✓ Se il desiderio del cambiamento è posto nell'altro, i discorsi monologici potrebbero prendere il sopravvento.
 - "se solo l'altro/i potessero vedere la situazione così com'è/ come ogni persona sensibile farebbe/ come i migliori saperi professionali indicano ... (in altre parole: il modo in cui vedo io) ... le cose prenderebbero la giusta direzione
- ✓ In ogni caso far sì che l'altro veda come vedo io è impossibile; non c'è da meravigliarsi che questo tentativo di raggiungere la stessa visione sia stremante.

Unica prospettiva e l'unicità della persona = la necessità e la possibilità di dialogo

- ✓ Ogni persona vede il mondo dal suo punto di vista che è unico nel suo universo sociale.
- ✓ Questo punto, permette una certa prospettiva che non può essere scelta in un modo libero. (Bourdieu 1984)
- ✓ **Ogni persona occupa un posto unico nella sua rete di relazioni. Ogni prospettiva è unico e differente.**
(John Shotter 1993)
- ✓ L'altro (la persona unica) è sempre di più di ciò che mai si possa cogliere. È questa estraneità, differenza, alterità che rende sia necessario che possibile il dialogo. (Emmanuel Lévinas 2004)

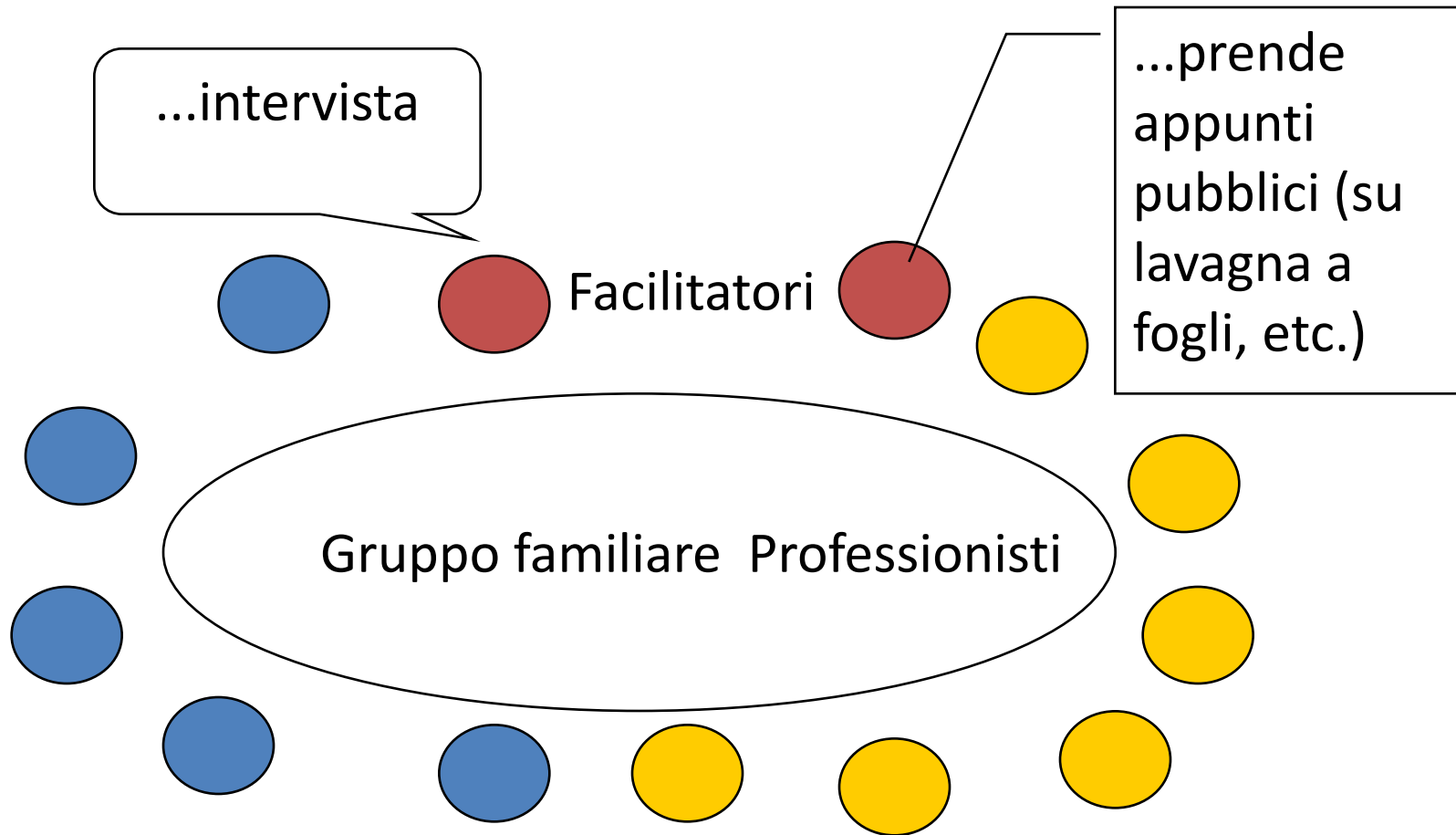
Alcuni aspetti facilitanti nella pratica

- ✓ Invitare numerose voci della rete
- ✓ Utilizzare una strutturazione riflessiva; tardando i commenti e separando il parlare dall'ascoltare
- ✓ **Seguire ciò che i partecipanti dicono e preferiscono, sia per le tematiche che per il linguaggio, facendo da eco ogni tanto a ciò che viene detto.**
- ✓ Ognuno parli in prima persona (invece che rappresentare una visione generale)

Alcuni aspetti facilitanti nella pratica

- ✓ Preferire le domande aperte che invitano alla risposta
(invece che enunciazioni finite del tipo “così stanno le cose”)
- ✓ **Concentrarsi sul “qui e ora”**
(invece che orientare la discussione verso una finalità prefissata o indugiare nel passato)
- ✓ Ambire a piani concreti per passi successivi da compiere insieme
(invece che comuni spiegazioni onnicomprensive)

“Dialoghi Anticipati sul Futuro” richiamando il futuro con le famiglie



Dialoghi Anticipatori sul Futuro

Le domande dei facilitatori Al gruppo famiglia:

1. È passato un anno e le cose vanno abbastanza bene. Come vanno per te? (di cosa sei particolarmente contento?)
2. Cosa hai fatto per generare questo sviluppo positivo – e chi ti ha aiutato? e come?
3. Un anno fa Che cosa generava la tua preoccupazione e cosa l'ha diminuita?

Ai professionisti:

1. Come hai sentito le cose vanno abbastanza bene in famiglia. Cosa hai fatto tu per supportare questo buon sviluppo – chi ti ha aiutato e come?
2. Cosa ti procurava preoccupazioni un anno fa e cosa le ha poi ridotte?

Gli step del “future dialogue”

(Durata dell'incontro: 2/3 ore)

- ✓ Prima di chiudere i partecipanti “ritornano” dal futuro e discutono la cooperazione e dispongono un piano operativo
- ✓ I passi successivi sono cruciali e devono essere pianificati concretamente: **chi farà poi cosa e con chi quando**
- ✓ Un successivo incontro è eventualmente concordato – se ritenuto necessario (si sostiene l’impegno di ciascuna parte).
- ✓ Un immediato *feed-back* di lavoro/ricerca viene raccolto alla fine dell’incontro
- ✓ I dati di valutazione/ricerca sono raccolti alla fine di tutti gli incontri effettuati

*Le Burocrazie sono a settori, la vita quotidiana non lo è.
La vita è complessiva e relazionale*

Attraversare i confini richiede dialogismo

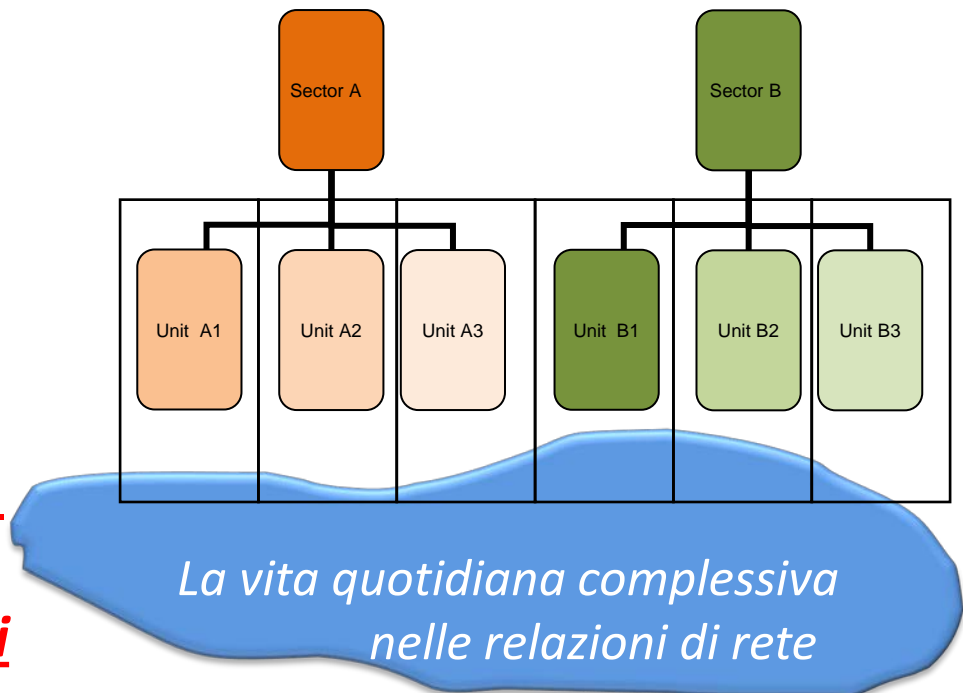
- **Giungere all'altro
invece di sentenziare**
- **Ascoltare e sentirsi
ascoltati**
- **Pensare insieme invece
di ritenersi in possesso
della verità**

***I confini necessitano
di diventare degli interfaccia.
Gli interfaccia necessitano di
diventare degli spazi dialogici***

**In verticale - una forte specializzazione
professionale**

In orizzontale - una debole integrazione

***Quanto più numerosi sono I confini , tanto
più confini saranno da attraversare***



Riferimenti bibliografici

- Arnkil, T.E. & Seikkula, J. (2013). *Metodi dialogici nel lavoro di rete*. Trento: Edizioni Erickson.
- Bakhtin, M. (1981). *Dialogic imagination*. Austin, TX: Texas University Press
- Bakhtin, M. (1984). *Problems of Dostoevsky's poetics*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Bourdieu, P. (1998). *Practical reason: On the theory of action*. Cambridge: Polity Press; Stanford CA: Stanford University Press
- Dewey, J. (1927/2008). *Public and its problems*. In John Dewey, *The Later Works, Vol 2* Carbondale: Southern Illinois University Press
- Lévinas, E. (1969/2004). *Totality and Infinity: An Essay on Exteriority*. Translated by Alphonso Lingis. Pittsburgh: Duquesne University Press
- Seikkula, J. & Arnkil, T.E. (2013.) *Open dialogues and anticipations - Respecting otherness in the present moment*. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos
- Shotter, J. (1993). *Conversational realities: Constructing life through language*. London: Sage.
- Trevarthen, C. (2011). *Born For Art, and the Joyful Companionship of Fiction*. In D. Narvaez, J. Panksepp, A. Schore & T. Gleason (Eds.) *Human Nature, Early Experience and the Environment of Evolutionary Adaptedness*. Oxford University Press.