

FAR ADERIRE A TAVOLATA LE PERSONE CHE VIVONO ISOLATE DALLA SOCIETÀ

Versione: dicembre 2018

Impressum

Editore: Federazione delle Cooperative Migros, Direzione affari culturali e sociali

Direzione del progetto: Dr. Robert Sempach, direzione generale

Autori: Christa Hanetseder, con la collaborazione del team centrale di Tavolata

Introduzione

In qualità di referenti di una Tavolata o di rappresentanti regionali di Tavolata, avete familiarità con l'idea alla base di Tavolata e vantate esperienza nello svolgimento di Tavolate.

Alcune Tavolate hanno espresso il desiderio di invitare a far parte del proprio gruppo anche persone che vivono isolate dalla società e che hanno pochi contatti. Le nozioni di base che vi forniamo con questo modulo vi aiutano a mettervi nei panni di queste persone. Vogliamo fornirvi supporto per individuare forme di comunicazione adeguate per rivolgervi a queste persone, motivarle a partecipare a una Tavolata e offrire loro il sostegno eventualmente necessario. I contenuti di questo modulo vengono trasmessi ai referenti e ai rappresentanti regionali di Tavolata interessati da un esperto nell'ambito di uno specifico corso di formazione.

Il presente documento contiene tutti i materiali e tutti i grafici che verranno utilizzati durante il modulo. È disponibile anche nell'area riservata del sito web di Tavolata. La documentazione può risultarvi utile se volete affrontare una situazione concreta e trovare suggerimenti su come procedere.

Struttura di questo modulo

- Parte 1: «Mir hei e Verein, i ghöre dätzue» (20')
- Parte 2: Chi sono le persone (anziane) difficili da coinvolgere – e dove posso incontrarle? (50')
- Parte 3: Quali motivi possono spingere una persona a isolarsi? (30')
- Parte 4: Cosa può bloccare la presa di contatto o il dialogo? (55')
- Parte 5: Come possono funzionare la presa di contatto o il dialogo? (60')
- Conclusione: Spunti utili per il futuro

Parte 1: Introduzione al tema: «Mir hei e Verein, i ghöre dätze» (20' max.)

Obiettivo

Attraverso una canzone, far riflettere i partecipanti su cosa significhi far parte di un gruppo. Le sensazioni che ne derivano possono essere positive, ambivalenti o variabili.

Input (5'-10')

Introduzione al tema tramite il brano «Mir hei e Verein, i ghöre dätze» di Mani Matter (tratto da: «I han es Zündhölzli azündt») o la versione di Min King «Mir händ än Verein».¹

Attività in sequenza (totale 20')

Attività individuale (5')

Individuate e annotate motivi e ragioni che comportano un atteggiamento di rifiuto e/o apertura ai gruppi. Queste ragioni non devono corrispondere necessariamente alle vostre.

Confronto in gruppo (10')

Discutete in gruppo quali argomenti e sentimenti possono giocare a favore o contro l'appartenenza a un gruppo.

¹ Link alle due versioni e ai testi: <https://hitparade.ch/song/Mani-Matter/Mir-hei-e-Verein-25651>, https://www.youtube.com/watch?v=i0_LxSfimnk, <https://genius.com/Mani-matter-mir-hei-e-verein-lyrics> (accesso: settembre 2018).

Parte 2: Chi sono le persone (anziane) difficili da coinvolgere – e dove posso incontrarle? (50' ca.)

Obiettivi

Conoscere quali persone risultano difficili da coinvolgere e quali possono essere le modalità di contatto.

Input (10')

Ci sono diversi gruppi di persone che possono essere coinvolte solo con difficoltà nelle attività offerte dal sistema sociale e sanitario – e dunque anche da Tavolata. Spesso a farne parte sono le persone anziane.

L'isolamento non volontario dalla società² costituisce un fattore di rischio per la salute. Chi, senza volerlo, si ritrova da solo percepisce l'isolamento come un peso: si soffre dell'impossibilità di intrattenere rapporti basati sulla fiducia e quindi di solitudine. Le persone sole hanno un rischio maggiore di morire prematuramente. Non è detto invece che chi sceglie volontariamente di stare da solo viva questa situazione con disagio – la solitudine può avere addirittura effetti positivi.

☞ Solitudine: un fattore di rischio per la salute

Le persone che vivono isolate dalla società o gli adulti che si sentono soli tendono a morire molto prima rispetto alle persone ben integrate a livello sociale. A contribuire alla minore aspettativa di vita sono soprattutto la povertà e le strutture sociali problematiche, uno stile di vita caratterizzato da alcol, nicotina e assenza di movimento e, in particolare, sindromi depressive correlate all'«esclusione sociale». Tra l'altro, l'effettiva mancanza di un senso di appartenenza risulta più gravosa e comporta svantaggi diversi rispetto alla percezione della distanza da altre persone. Le persone di mezza età che faticano a instaurare contatti sociali positivi, ad esempio, sono esposte a un rischio superiore del 74% di non raggiungere il 70° compleanno³.

² Promozione Salute Svizzera, Salute e qualità di vita in età avanzata: https://promozionesalute.ch/assets/public/documents/it/5-grundlagen/publikationen/gfia/berichte/Rapporto_005_PSCH_2016-03_-_Salute_e_qualita_di_vita_in_eta_avanzata_-_Management_Summary.pdf (accesso: 20 novembre 2018).

³ Fondazione Assmann, Isolamento sociale e solitudine: <https://www.assmann-stiftung.de/soziale-isolation-und-einsamkeit-stehen-in-verbinding-mit-einem-zu-fruehen-lebensende-175/> (accesso: settembre 2018).

Attività in sequenza (totale 40' ca.)

Confronto in gruppo (15')

Raccogliete idee sui punti seguenti:

- Quali luoghi risultano particolarmente adatti per suscitare l'interesse delle persone (anziane) nei confronti di Tavolata?
- Esistono figure chiave, come un portiere, personale specializzato di Spitex o altri, che potrebbero facilitare l'interazione con una persona (anziana)?

Annotate le riflessioni comuni sui luoghi e le figure chiave.

Breve presentazione (10')

Attività individuale (10')

Pensate a una persona (anziana) di vostra conoscenza che vive isolata dalla società. Chi è? Come vive? Cosa fareste per invitarla a una Tavolata?

Annotate di getto tutte le idee – anche quelle che possono sembrare un po' «balzane» o quelle che inizialmente ritenete che non potrebbero «mai» funzionare. Forse vi siete anche già attivati concretamente per contattare o invitare una persona di questo tipo? Cos'avete fatto o detto?

Annotate tutte queste idee, ciascuna su un foglio di carta separato, e sceglietene una per il giro di interventi flash.

Giro di interventi flash in seduta comune (5')

Presentate a turno una delle vostre idee, senza fare commenti. Appendete tutte le idee/frasi sulla parete.

☞ **Lecture**

Kessler C. und Schmocker H. (2014): *Via – Best Practice Gesundheitsförderung im Alter. Umsetzungshilfe «Tipps und Tools für Veranstaltungen und Kurse»*. Bern und Lausanne: Gesundheitsförderung Schweiz, Arbeitspapier 16. (v.a. Kapitel 2.3 «Die Zielgruppe erreichen», S. 20)

Soom Ammann E., Gurtner R. und Salis Gross C. (2013): *Gesundheitsförderung im Alter: Wie erreichen wir alle?* In: SuchtMagazin, (2): 25-28.

<http://doi.org/10.5167/uzh-85820>

Parte 3: Quali motivi possono spingere una persona a isolarsi? (30')

Obiettivi

Conoscere le ragioni e i motivi per i quali le persone si isolano o sono/sembrano poco interessate al contatto con (nuovi) gruppi. Apprendere il modello dell'iceberg.

Input (10')

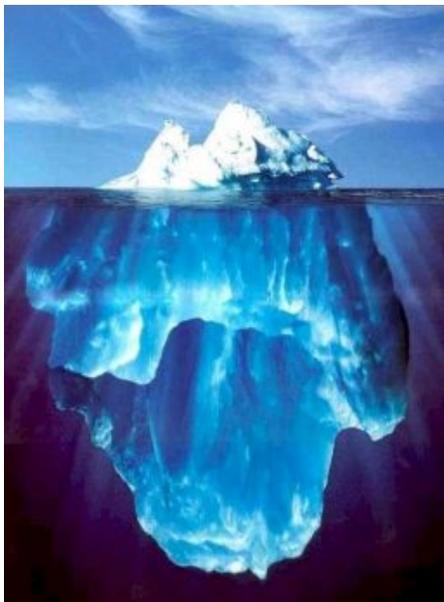
Alla base dell'isolamento sociale e dell'atteggiamento di rifiuto nei confronti dei gruppi possono esserci svariate ragioni. Può succedere che:

- una persona che sembra vivere isolata dalla società abbia in realtà una percezione totalmente diversa di sé: si sente a proprio agio in questa situazione ed è soddisfatta del tempo trascorso da sola, che sa bene come sfruttare;
- forme di gruppo come quella di Tavolata non siano sufficientemente conosciute;
- qualcuno non voglia (più) limitare la propria autonomia, la propria libertà e il proprio spazio d'azione;
- qualcuno non voglia rispettare regole vincolanti e adattarsi a schemi prestabiliti (anche se concordati collegialmente);
- qualcuno si aspetti di dover apportare molto al gruppo e quindi abbia paura di partecipare;
- qualcuno tema di essere comandato, dominato o manipolato;
- qualcuno non voglia esporsi a persone conosciute del paese o del quartiere in cui vive (discrezione);
- qualcuno senta di non essere adatto;
- qualcuno abbia poca autostima e pensi di non poter dare «nessun» contributo;
- qualcuno abbia disabilità fisiche e non voglia «pesare» sugli altri;
- qualcuno abbia avuto esperienze negative con gruppi o singole persone;
- qualcuno sia restio a far entrare altre persone nella propria vita – magari perché si vergogna dei propri problemi finanziari o di salute.
- Altre ragioni?

L'iceberg

Spesso le persone non vogliono o (più frequentemente) non sono in grado di nominare le ragioni effettive del rifiuto dell'invito a una Tavolata. Analogamente a un iceberg che galleggia nel mare (fig. 1), ciò che emerge in superficie è soltanto una minima parte – ovvero ciò che può essere visto e riconosciuto con facilità. Più dell'80% della massa di ghiaccio si trova sott'acqua e risulta pertanto invisibile.

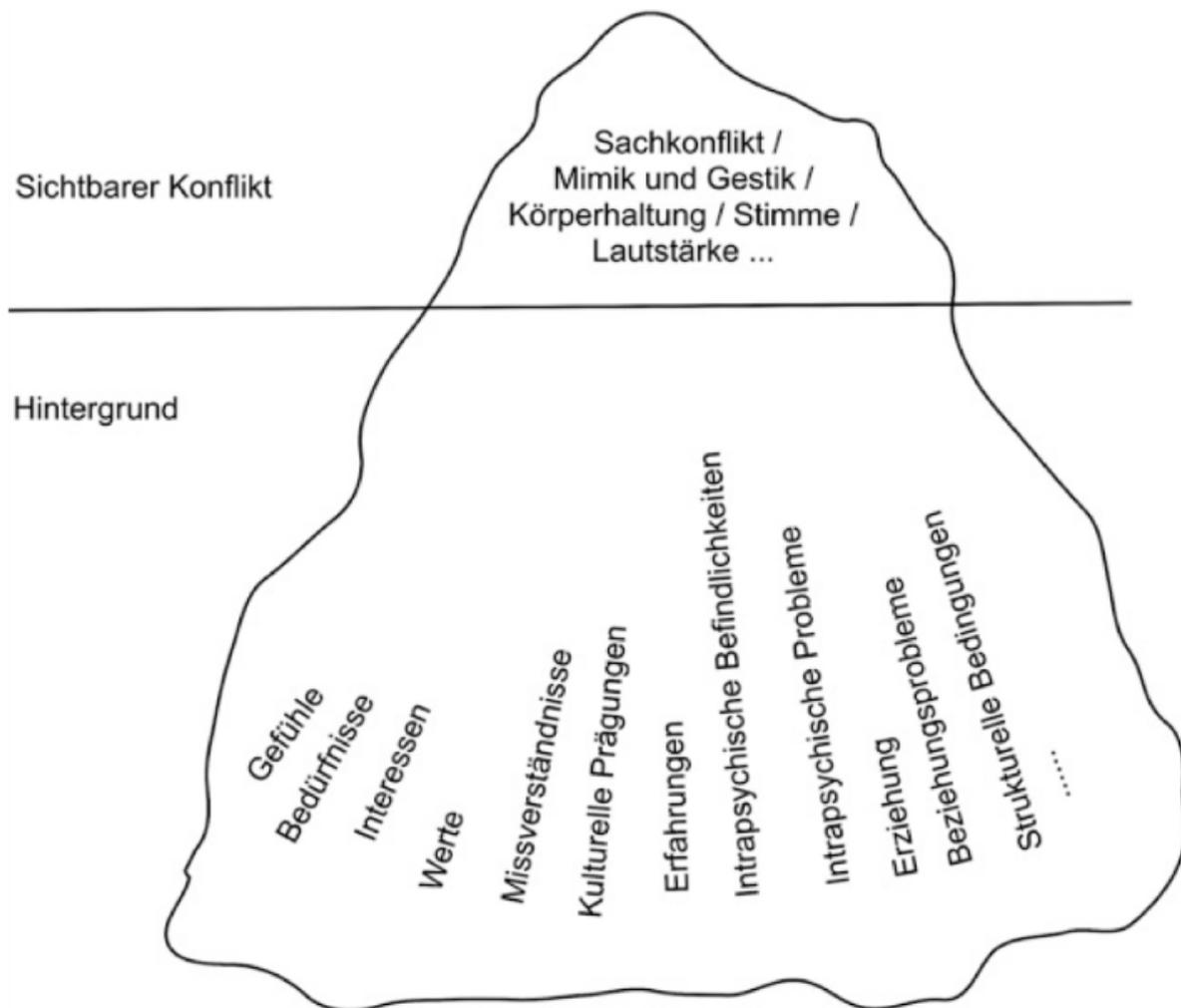
Fig. 1: Iceberg⁴



Questa metafora viene utilizzata anche nel *modello dell'iceberg* di Ruch/Zimbardo (1974), il quale sostiene che l'agire umano si basa in minor parte su motivi conosciuti e volontari e per la maggior parte su motivi sconosciuti e involontari (fig. 2).

⁴ Foto iceberg: http://www.itcwebdesigns.com/eisberg_info.htm (accesso: settembre 2018).

Fig. 2: Modello dell'iceberg (Ruch/Zimbardo, 1974)⁵



⁵ Modello dell'iceberg: <https://de.wikipedia.org/wiki/Eisbergmodell> (accesso: settembre 2018).

Attività in sequenza (totale 20' ca.)

Attività individuale (10')

Pensate alla persona che vive isolata dalla società di cui abbiamo parlato nella Parte 2: quali ragioni visibili e quali ragioni nascoste potrebbero motivare l'isolamento di questa persona?

Annotate le riflessioni su un foglio di carta.

Dopodiché suddividete la parte rimanente del foglio in due colonne.

Nella colonna di sinistra rispondete alle seguenti domande:

- Per voi com'è stato questo incontro?
- Come vi siete sentiti?

Nella colonna di destra rispondete alle seguenti domande:

- Come avete gestito queste impressioni, sensazioni, ecc.?
- Cosa avete detto alla persona? Su cosa avete taciuto?
- Con quali altre persone ne avete eventualmente parlato? Che altro avete fatto?

Confronto a coppie (10')

Confrontate le vostre considerazioni.

Parte 4: Cosa può bloccare la presa di contatto o il dialogo? (55')

Obiettivi

Apprendere un modello di interazione che aiuti a capire perché il dialogo a volte funziona e a volte no.

Essere coscienti di quanto sia importante relazionarsi in maniera rispettosa.
Conoscere le barriere comunicative.

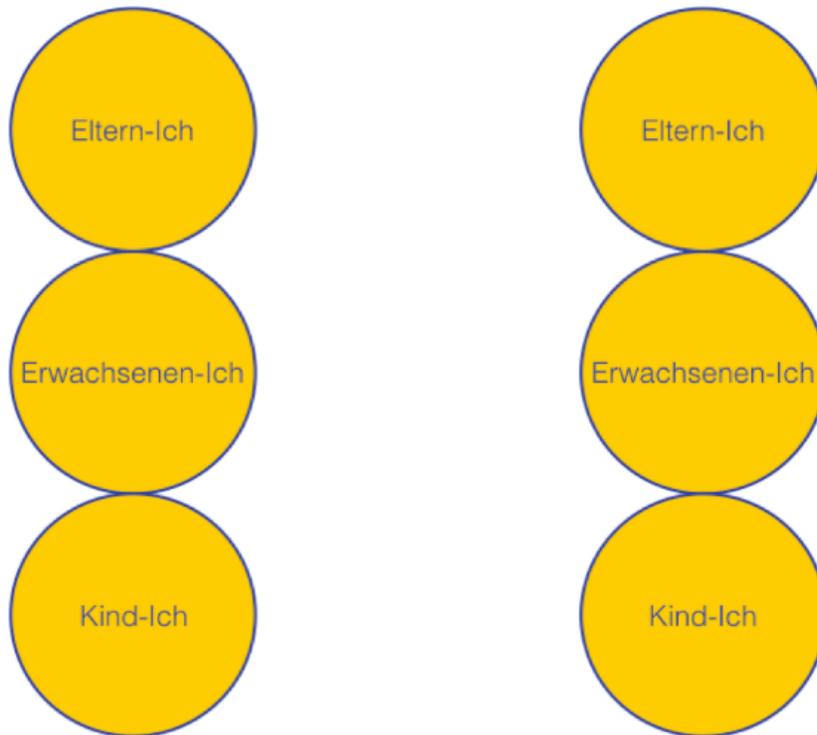
Input (20')

Per prendere contatto con le persone (anziane) che vivono isolate dalla società servono cautela e pazienza. Nella maggior parte dei casi, infatti, tra le ragioni dell'isolamento si annidano traumi e paure.

È utile scegliere con attenzione lo stile conversazionale e il linguaggio da utilizzare. E saper assumere un atteggiamento che vi consenta di percepire bene voi stessi e le vostre sensazioni.

L'*analisi transazionale (AT)* di Eric Berne (cfr. fig. 3) offre un modello utile sugli aspetti da considerare nel contatto e nell'interazione con le altre persone. Esso chiarisce perché la presa di contatto e il dialogo spesso funzionano e perché invece a volte falliscono o si bloccano.

Fig. 3: Il modello dell'analisi transazionale (AT) di Eric Berne⁶



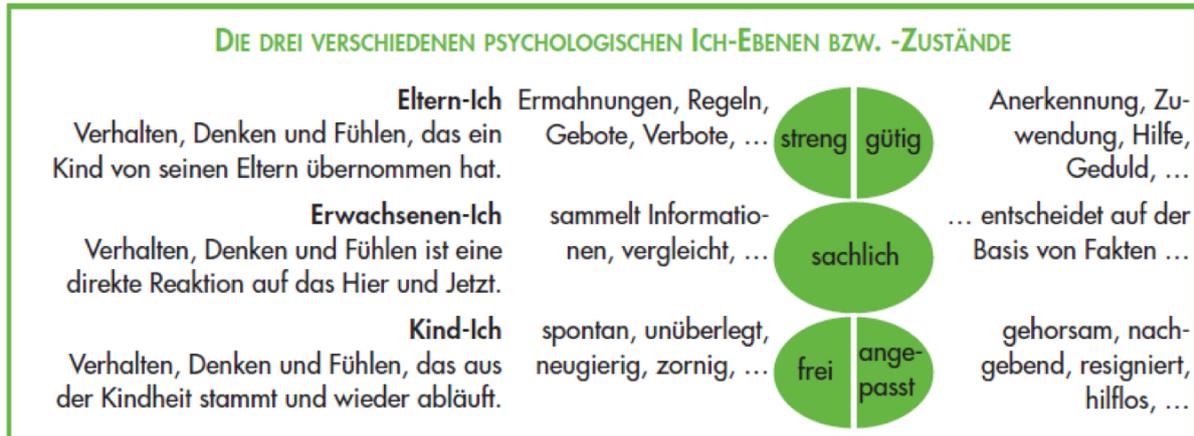
Tutte le persone possono comunicare e interagire – o, nel gergo dell'AT, «effettuare transazioni» – a partire da tre «stati»:

- dall'lo Genitore;
- dall'lo Adulto;
- dall'lo Bambino.

Quando le persone vivono in situazioni di bisogno o vulnerabilità, si corre il pericolo di trattarle controllandole da una «posizione genitoriale» e di considerarle a un «livello infantile». È invece auspicabile parlare da persona adulta a persona adulta, con tatto ed empatia.

⁶ Analisi transazionale online: <https://www.transaktionsanalyse-online.de/transaktionsanalyse-einfach-erklaert/> (accesso: settembre 2018).

Fig. 4: Conversazione e interazione secondo l'AT⁷



A volte, l'adozione dei seguenti comportamenti durante la conversazione può bloccare il contatto o inibire la reazione dell'interlocutore (barriere comunicative):

- Comandare
- Persuadere
- Ammonire e minacciare
- Rimproverare
- Giudicare (lodare, criticare)
- Sdrammatizzare (minimizzare)
- Non prendere sul serio, ironizzare, schernire
- Dispensare perle di saggezza
- Parlare di sé
- Mostrare le cause e interpretare i retroscena
- Fare troppe domande
- Fornire proposte e soluzioni

⁷ AT: <http://blog.vorest-ag.com/audit/interne-unternehmenskommunikation-transaktionsanalyse-nach-eric-berne/> (accesso: settembre 2018).

Per approfondimenti: Hagehülsmann U. (2012): *Transaktionsanalyse – wie geht denn das?* Paderborn: Junfermann. 6., überarbeitete Auflage.

Esempio di barriera comunicativa

Una persona dice: «Non so proprio se riuscirò ancora a partecipare alla Tavolata.»

L'altra persona ribatte: «Ma che problema c'è, devi solo prendere l'autobus prima!»

- Cosa succede in questo caso?

Attività in sequenza (totale 35' ca.)

Attività a coppie (15')

Raccontatevi a vicenda un'esperienza in cui...

- a) siete riusciti a far aderire a Tavolata una persona piuttosto difficile da coinvolgere: come avete fatto? Cosa pensate che abbia contribuito a far sì che questa persona decidesse di partecipare? In quella circostanza, avete utilizzato intuitivamente i suggerimenti dell'AT?
- b) il dialogo con una persona che volevate far aderire a Tavolata è stato infruttuoso. Avvalendovi del modello dell'AT, guardate a che livello avete formulato le vostre affermazioni.

Attività individuale (10')

Prendete in esame l'elenco delle barriere comunicative: tra queste forme di espressione, ce n'è una che siete consci di utilizzare nei momenti critici? Quali accorgimenti potete adottare per non reagire automaticamente in questo modo? Formulate una frase del tipo «Se mi accorgo che sto iniziando a comandare, allora...» e appuntatela su un foglio.

Seduta comune (10' ca.)

Cosa fanno gli altri per non reagire automaticamente in una maniera che tende a inibire il dialogo? Esponete le vostre frasi e affiggetele alla flipchart: in questo modo potremo stilare un elenco di accorgimenti utili.

Parte 5: Come possono funzionare la presa di contatto o il dialogo? (60')

Obiettivo

Esercitarsi a prendere contatto anche in condizioni difficili.

Input (5')

A volte la presa di contatto risulta più semplice se si trova un punto in comune con l'interlocutore, ad esempio l'entusiasmo per una giornata di bel tempo, un fiore o qualcosa che possiede l'altra persona. Per far sì che il dialogo prenda avvio in un clima piacevole, può servire raccontare un episodio della propria esperienza.

In ogni caso, è importante anche saper accettare un «no», senza per questo criticare sé stessi o l'altra persona.

In generale l'adozione dei seguenti comportamenti e atteggiamenti risulta utile e propizia per il dialogo:

- Ascoltare in modo attivo
- Ricordarsi che la propria visione del mondo non è l'unica possibile
- Autointerrogarsi (cosa penso, cosa sento, cosa vorrei?)
- Non fare monologhi
- Lasciar parlare l'interlocutore
- Porre domande aperte

Attività in sequenza (totale 45')

Gioco di ruolo a 3 persone (30')

Simuliamo la presa di contatto e il dialogo con una persona che vive isolata dalla società. I ruoli delle tre persone sono i seguenti:

- La persona A interpreta una persona che vive isolata dalla società (ad es. come da Parte 2).
- La persona B è il referente di una Tavolata e vuole far aderire la persona A a una Tavolata.
- La persona C osserva la presa di contatto e il dialogo e fornisce un feedback al termine della simulazione.

Il gioco di ruolo avviene in due fasi: presa di contatto/dialogo e feedback della persona che funge da osservatore.

Fase 1:

La persona A descrive alla persona B con qualche frase quello che sa della situazione di vita della persona che interpreta. Non appena la persona B si è fatta un'idea generale di questa persona, i due interlocutori si accordano su dove incontrarsi.

A questo punto la persona B avvia la presa di contatto e il dialogo. La persona C osserva le operazioni.

Fase 2:

La persona C espone alla persona A e alla persona B le proprie osservazioni. A e B ascoltano e pongono soltanto quesiti di chiarimento. Alla fine annotano tutti insieme le frasi che hanno contribuito al successo della conversazione.

→ Scambio di ruoli: l'intero gioco di ruolo viene svolto tre volte (per 10' a volta) e ognuno assume a turno un ruolo diverso.

Confronto in seduta comune (15')

Comunicare quello che avete appreso da questo confronto. Sono emersi nuovi punti di vista o nuove soluzioni adottabili per approcciarsi a una persona che vive isolata dalla società? Come vi siete sentiti nei diversi ruoli? Come potreste sfruttare questa esperienza?

Spunti utili per il futuro

Vi invitiamo ad approfittare delle altre nostre proposte!

☞ **Appuntamenti e incontri programmati: www.tavolata.ch/it → Incontri**

Ogni nuova persona che aderisce a un gruppo già esistente ne altera gli equilibri. In alcuni casi questo può causare conflitti o mettere in difficoltà il gruppo. Con le seguenti proposte vi aiutiamo ad affrontare con spirito costruttivo le situazioni critiche che possono crearsi all'interno di una Tavolata.

Modulo «Gestire i conflitti all'interno delle Tavolate»

Il modulo offre nozioni di base e attività in sequenza per consolidare la vostra capacità di reagire in modo tempestivo, mirato e pacato non appena emergono dei conflitti. Il modulo è tenuto da un esperto e vi fornisce molteplici opportunità per confrontarvi con gli altri partecipanti e approfondire le dinamiche di formazione dei gruppi e le tecniche di comunicazione.

Incontro di intervizione di Tavolata

Nell'ambito di un «incontro di intervizione di Tavolata», le persone interessate (rappresentanti regionali di Tavolata, referenti) si incontrano tra pari (peers) organizzandosi autonomamente e senza la presenza di un esperto. I partecipanti espongono temi che sono emersi nelle Tavolate. Con l'ausilio di linee guida prestabilite, vengono elaborate modalità di intervento che possano contribuire a trovare soluzioni.

Nell'apposito documento «Scheda informativa Intervisione di Tavolata» trovate le condizioni quadro e la procedura prevista per questi incontri.

Colloquio di coaching

Su richiesta potete avvalervi di un **colloquio** di supporto con un esperto. Richiedete un appuntamento alla sede centrale (Daniela Specht, tel. 076 319 96 96, info@tavolata.ch).