



Quando gli operatori parlano di successo



Elisa Coli

Evaluation Research Group, ISTC-CNR email: progettocd@istc.cnr.it

Le aspettative di successo

Descrivere un successo non è un'operazione semplice né generalizzabile. La valutazione di un successo è un processo soggettivo, varia da operatore a operatore, ed è strettamente legata alle aspettative e agli obiettivi che ognuno si pone:

"La maggior parte degli utenti che arriva nei CD ha un'idea di incurabilità della malattia. Allora il principale movimento che avviene qui è quello di dire "no!", la possibilità c'è ancora e da lì parte tutto il lavoro, nel momento in cui si riesce ad intaccare questo pensiero".

Inoltre non è possibile parlare di successo in termini assoluti, in quanto ogni utente ha delle potenzialità e dei limiti propri. Così, ad esempio, se per alcuni attraversare la strada o recarsi al CD da soli può apparire un traguardo insignificante, per altri può rappresentare un'enorme conquista:

"Luca non ha mai preso un autobus, una metro, solo pensare di avvicinarsi ad una stazione per lui era la paura. Il successo è che questo ragazzo ora ha preso la patente, viene tutti i giorni al CD, fa tre laboratori. La patente sembra veramente poco, mentre in questo caso è tantissimo".

"Ho un laboratorio di gioielli. All'interno del mio gruppo, ogni utente ha dei tempi personali nella manualità e ognuno ha delle caratteristiche che sono legate alla propria patologia: nel mio caso io ritengo un successo quello di riuscire a utilizzare le caratteristiche di ciascuna persona all'interno di quel gruppo affinché la persona possa fare qualcosa e relazionarsi con gli altri".

"Io ho avuto un'utente che ha una madre ottantenne che la doveva accompagnare in ogni dove. Adesso questa utente attraversa la strada da sola, certo per un breve tratto, non è che fa tutto da sola. Ma già è stata una grossa conquista".

Esempi evidenti di successo

Un successo può essere un inserimento lavorativo stabile, avvenuto attraverso un percorso adeguato e rispettoso dei tempi e delle esigenze del singolo:

"Un successo è stato un progetto dove bisognava inserire otto pazienti all'interno di un centro commerciale. Lì c'è stato un progetto dettagliato, nel senso che i pazienti non sono stati scaraventati all'interno del centro commerciale: il lavoro era stressante, neanche io avrei potuto lavorare lì dentro. Però come modalità, come modo di seguire i pazienti, come percorso, secondo me era ideale perché sono stati selezionati, seguiti nel momento del tirocinio, con un tutor che li seguiva sia all'interno che all'esterno. Era stato sensibilizzato il centro commerciale, i direttori, tutti i lavoratori: c'era stato un lavoro davvero notevole".

Anche il miglioramento della qualità della vita o il raggiungimento di un'autonomia sul piano lavorativo, sociale e affettivo può rappresentare un enorme successo:

"Un successo nel nostro CD è anche il cambiamento nella qualità e nella modalità di relazione di alcuni dei nostri utenti, perché ci sono voluti 5 anni perché finalmente riuscissero a interagire in modo consistente con altri. Marcello per esempio ha cambiato espressione del viso, io questo lo considero un elemento di successo".

"Ogni volta che vado al centro commerciale dove Angela lavora stabilmente e la incontro mi si riempie il cuore! E pensare che stava male! Adesso lavora da anni, ormai. Quando la vediamo la salutiamo, lei è sempre affettuosa, carina".

"L'altro giorno mi hanno detto che hanno visto uno dei miei ex utenti di sera a via del Corso, elegantissimo in giacca e cravatta, con una signora. Una delle ultime volte che ci siamo sentiti mi aveva detto che si erano lasciati e invece è tornato insieme alla signora. È emersa la sua capacità di mediazione: lui non voleva rinunciare ai suoi interessi per questa signora in quanto lei gli diceva: "ci vediamo troppo poco quindi ti lascio". Invece il fatto che lo abbiano visto in giro nuovamente insieme alla signora significa che alla fine lei ha accettato. Quindi lui si è saputo imporre."

"Un'esperienza significativa è quella di aver formato dei gruppi di auto-mutuo aiuto per gli utenti. Noi li abbiamo solo formati, avviati, adesso gli utenti li gestiscono da soli. Queste sono tutte cose che sono nate grazie al gruppo di auto-mutuo aiuto. Per me è stato un grande successo, cioè con il minimo impegno siamo riusciti a innescare un meccanismo che poi loro hanno preso in mano e hanno gestito autonomamente".

Il successo passo dopo passo

Nella maggior parte dei casi quando gli operatori parlano di successo in un centro diurno si riferiscono alle condizioni degli utenti e ai progressi fatti durante un percorso condiviso e un lavoro di squadra:

"Un successo è riuscire ad inserire anche il paziente molto grave. Ad esempio in una attività come può essere quella della piscina, accompagnato da persone del CD con cui ha instaurato un rapporto significativo. Questo può essere un successo... così come il fatto che pian piano un paziente possa venire da solo al CD dopo un percorso cominciato con l'andarli a prendere a casa. Fare dei passi sempre progressivi. Darsi l'appuntamento in un punto molto familiare. Come se l'elemento costante fosse la familiarità: quanto più aumenta la familiarità del luogo, delle persone, delle relazioni, tanto più si riescono a scoprire le risorse del paziente e a far sì che lui stesso le riconosca come tali".

"Devi trovare la "chiave" e quando hai trovato la chiave sai quali sono i punti su cui devi lavorare. Adesso c'è un ragazzo che va a fare il tirocinio che è entrato qui 7 anni fa. Stefano non entrava in serra, allora ha cominciato a entrare in serra insieme a me, ed è stato il primo successo. Dopo ha cominciato a entrare in serra insieme agli altri e poi ha fatto tante altre cose. Devi pian piano costruirti un successo che sono tanti piccoli successi. Lavorando sull'individualità della persona, sulle sue carenze, sulle sue incertezze, le sue paure".