

**Jimmy Ciliberto**  
**esperto dell'approccio dialogico finlandese, Milano**

**Avvistamento per Community Lab: "Conflitti allo specchio: la rete dei servizi di fronte alla conflittualità familiare"**  
**20 giugno 2017**

Buongiorno a tutti, intanto ringrazio Augusta per avermi invitato. Alcuni di voi vi ho già incontrate nei mesi scorsi, appunto, come accennava Augusta, all'interno di un altro viaggio che la Regione Emilia Romagna ha proposto in alcuni dei suoi territori che è quello delle pratiche dialogiche.

Vi dico la finestra dalla quale guardo e dalla quale ho letto il diario di bordo di questa bellissima esperienza. La finestra da cui guardo è quella di un terapeuta familiare che negli ultimi 10 anni ha incontrato l'approccio dialogico finlandese. Non c'è il tempo per descriverlo, però spero che emerga da quello che ho visto e dalle considerazioni che ho fatto, considerazioni che sono anche in sintonia con una delle premesse dell'approccio dialogico, che riguarda proprio l'importanza di stare nel qui e ora più che nelle nostre premesse passate. Leggere il diario di bordo mi ha portato a fare delle considerazioni rispetto a quello che avrei detto oggi, a farne altre stamattina in treno da Milano, modificarle un po' dopo l'esperienza del teatro forum molto bella, a cui non avevo mai partecipato, e forse a farne altre anche negli ultimi dieci minuti in realtà.

Partirei da una delle preoccupazioni che ho letto all'interno di questo diario di bordo e che è emersa anche durante il teatro forum, ovvero la percezione che gli operatori hanno che nel momento in cui si lavora con le tematiche della violenza, spesso si agisca sull'urgenza. È vero che si agisce sull'emergenza, nel senso che la violenza ci mette in una posizione di dover rispondere a qualcosa. Noi siamo di fronte alla sofferenza di alcune persone e una sofferenza che attiva idee, fantasmi sulla sicurezza, sull'incolumità delle persone che hai di fronte e noi come operatori nelle nostre diverse vesti ci sentiamo in dovere di tutelare il prima possibile l'incolumità delle persone che abbiamo di fronte.

Allora ho pensato a quello che succede e a quello che spesso anche Tom Erik Arnkil, che è una persona molto importante all'interno dell'approccio dialogico finlandese, dice spesso. Lui sottolinea che durante le situazioni di urgenza, le persone e gli operatori sono spinti a trovare delle scorciatoie proprio per quelle caratteristiche di cui parlavamo. Cioè, c'è una situazione insostenibile anche per l'operatore e queste scorciatoie, per quanto riguarda noi nelle nostre diverse funzioni, sono scorciatoie che vanno ad attingere alle nostre professionalità, che detta così potrebbe sembrare nulla di strano, ma diventa problematico quando in questa urgenza, in questa ricerca di scorciatoie, la visione degli operatori si restringe e quindi la direzione che si vede, che si propone, spesso diventa **una soluzione che si impone** e che è caratterizzata da quel pezzettino che possiamo dare noi. Questa è l'esperienza che vivono anche i familiari, le persone stesse, nel momento in cui ci portano una situazione che in quel momento non riescono più a sostenere; noi attingiamo a quello che abbiamo e quello che succede è che **si generalizza, si perde di vista l'unicità dell'altro e si perde di vista l'idea che l'altro in realtà sia la persona che può fornirci le risposte più precise in quella singola situazione.**

Questo mi rimanda ad altre due preoccupazioni che ho letto nel diario di bordo, ovvero la percezione che ognuno faccia il proprio pezzettino in maniera sconnessa e la preoccupazione del conflitto tra i colleghi che però appunto tutto deriva, almeno io credo dalla mia esperienza, da questa premessa. **La risposta nell'urgenza**, come abbiamo detto, ci porta ad attingere alle nostre competenze, **ci porta a vedere soprattutto lo spazio di intervento che deriva dalla nostra identità**

**professionale e nel momento in cui si interloquisce con la famiglia o comunque con l'utente, in generale l'altro, anche l'altro operatore, l'altro collega, viene perso di vista.**

Ho letto anche la parte relativa agli allenamenti dove ci sono degli aspetti, delle soluzioni, delle proposte che in effetti io ho ritrovato in questi anni negli approfondimenti della pratica dialogica e che io credo siano molto importanti, in generale, ma in particolare in questa situazione. **La crisi può diventare una grandissima risorsa, nel senso che la crisi mette in luce anche delle situazioni che in altri momenti non vengono fuori, non prendono forma, però può diventare ovviamente anche un grosso vincolo.** Allora rileggendo appunto i vari allenamenti alcuni mi hanno colpito in maniera particolare. Come quello relativo alla sospensione della parola e all'ascolto che credo che sia fondamentale, nel senso che **sospendere la parola e ascoltare, tenendo presente la finestra dalla quale sto guardando, lo vedo come un modo per dare spazio all'altro nel qui ed ora e riconoscere l'individualità.** Uno dei rischi che noi operatori corriamo – ovviamente nell'azione verso il bene e non verso il male dei nostri utenti – è che a volte pensiamo di sapere un po' di più o rischiamo a volte di pensare di saperne un po' di più delle persone che abbiamo di fronte. **A volte pensiamo di sapere qualcosa in più di alcune persone, magari della persona che ha agito la violenza, allora questo è un grosso rischio nel senso che ci mette in una posizione in cui predomina la nostra presupposta competenza e viene schiacciata quello che ha da dirci l'utente. In un'analisi contestuale l'utente arriva riconoscendoci come l'esperto, arriva e chiede delle risposte in queste situazioni di crisi e spesso ci troviamo a colludere e quello che accade è appunto che emerge molto di più quello che noi abbiamo da dire e poco spazio per creare le condizioni che permettano all'altro di informarci rispetto a quello che non sappiamo.**

Mi è venuto in mente un motto del movimento degli utenti in psichiatria che è “niente su di noi senza di noi” nel senso che, per ritornare al discorso della sospensione della parola e dell'ascolto, che si connette alle parole di qualcuno che stamattina diceva “io ho sentito la famiglia assente”. **Il rischio in queste scorciatoie che prendiamo è appunto che ci siano, ad esempio, molte equipe – oggi ne abbiamo viste alcune rappresentate - in cui si pensa che sia opportuno che non ci sia la famiglia perché ci sono delle cose delle quali sarebbe meglio parlare in separata sede. Allora la proposta che ne deriva e che io ho letto tra le righe, la metto lì per perturbare, è l'idea che non ci sia nulla di cui non si possa parlare con le persone che vengono da noi anche in situazioni apparentemente critiche come quelle che sono state caratterizzate dagli episodi di violenza.**

L'altro aspetto che volevo sottolineare quindi è quello della cultura dell'ascolto responsivo. Oggi nel teatro forum sono venute fuori spesso queste parole che sentiamo dire tantissimo nei nostri posti di lavoro: “non c'è tempo”, “si perde tempo”, “bisogna ottimizzare”. Io credo che già questa esperienza che si sta facendo qui sia unica, non so se è perché lo guardo dall'osservatorio di uno che lavora nell'ambito della psichiatria, ma **mi sembra che già il fatto che ci sia un'istituzione che abbia un nome e che pensi a come ripensarsi permette a tutti gli operatori, come sicuramente voi, di tornare sul vostro luogo di lavoro e di stare nell'ascolto con l'altro in una maniera completamente diversa.**

Ci sarebbero molte altre cose da aggiungere però queste sono quelle che sentivo in questo momento e mi sembravano connesse a quello che mi è successo fino ad ora. Sono sicuro che ci rincontreremo.