

DI ANTONIA CUNTI

PROCESSI DI CAMBIAMENTO IN ETÀ ADULTA E RUOLO DELLA RELAZIONE NEI CONTESTI SANITARI

LA RELAZIONE QUALE LUOGO ELETTIVO DELLA PROFESSIONALITÀ

Nell'ambito del lavoro sociale e di cura, la relazione assume uno spazio speciale, determinante, ai fini dello sviluppo e della crescita emancipativa dei soggetti e dei sistemi.

La relazione, intesa in senso ampio, ingloba le qualità delle interazioni che si creano all'interno di un contesto professionale, volte nel loro insieme a definire forme di co-adattamento all'ambiente, ma anche condizioni suscettibili di avanzamento, da parte dei diversi soggetti, individuali e collettivi. Le relazioni sono, pertanto, il prodotto delle scelte e delle azioni umane, consapevoli o meno, e si evidenziano attraverso non solo le dinamiche direttamente agite dalle persone, ma anche le qualità di carattere organizzativo e culturale che sono presenti nell'ambiente.

La relazione che ci interessa indagare costituisce il luogo privilegiato della professionalità dell'operatore socio-sanitario, il campo teorico e operativo in cui egli agisce, imprimendo educativamente nuove fisionomie e direzioni di sviluppo alle forme e dinamiche di incontro tra i soggetti e le caratteristiche dei contesti.

Per quanto concerne le competenze di questi professionisti, la relazione entra in gioco sia nella diade finalizzata alla cura, sia nell'interazione con le componenti sistemiche a cui l'operatore in ogni caso si rapporta, contribuendo, in qualche modo e anche a sua insaputa, ai processi vitali, di mantenimento e di cambiamento, di evoluzione conflittuale o di stagnazione (1).

Il riferimento va ai contesti lavorativi in cui gli individui non solo immettono conoscenze e competenze nel loro agire professionale, ma così facendo si formano, realizzando esperienze che, oltre a migliorare l'operare stesso, influenzano il modo di essere e di sentirsi persona, il modo di pensare, gli atteggiamenti e i comportamenti messi in campo in tutti gli ambiti dell'esistenza. Le dinamiche individuali di cambiamento si sviluppano in situazioni di interazione con le altre persone e l'azione generale rappresenta una risultante unica di componenti soggettive, sociali e di contesto, in cui la cultura organizzativa e i sistemi di regole tendono a "normare" lo spazio di azione, e, al contempo, sono in qualche modo essi stessi inficiati dalle logiche interpretative ed esperienziali dei soggetti.

Il reciproco condizionamento tra le componenti organizzative e culturali espresse dalla struttura, quelle personali di ogni singolo lavoratore e le dinamiche di interazione interpersonale e collettiva, non si determina con uguale intensità e ha tempi molto differenti. La variabilità delle caratteristiche soggettive, la ricchezza dei bisogni e dei desideri individuali, lo sviluppo dell'operare professionale nella sua interazione inscindibile con i contesti e le emergenze che via via si presentano, unitamente ai processi di cambiamento personali e a quelli sollecitati e alimentati dal lavorare comune possono condurre a qualità di lavoro e a forme di relazione sociale anche abbastanza distanti, o addirittura contraddittorie, rispetto a quanto la cultura d'impresa, nelle sue espressioni organizzative, nei suoi principi dichiarati e nelle sue regole, anche non scritte, veicola e

richiede, in termini di idee da condividere e modalità d'azione. Pur tuttavia, elementi contrastanti possono coesistere e convivere soprattutto allorché esistano zone di reciproca permeabilità, che corrispondono alle capacità dei soggetti e dei sistemi di rinnovarsi e di cambiare.

La condizione ideale, che consente alle persone di sperimentare situazioni nuove, potendo apprendere da esse e acquisire qualità di intervento più efficaci, consiste nell'attività di un sistema che riesce a intercettare bisogni e aspettative e soprattutto a filtrare e a elaborare risorse, capacità e migliori pratiche; il sistema, in tali casi, restituisce ai soggetti azioni formative e forme organizzative in grado di costituire risposte al cui cospetto essi si sentano rappresentati e valorizzati in particolare dal punto di vista del loro agire e, dunque, del poter contribuire, attraverso le loro pratiche, ai processi di miglioramento delle professionalità e di innovazione del sistema.

STRATEGIE ADATTIVE E PROCESSI DI CAMBIAMENTO

Al centro della nostra attenzione è la relazione tra l'operatore e il soggetto che si trova in una condizione di disagio, legata a uno stato di malattia o di difficoltà esistenziale e al fatto di trovarsi in un luogo specificamente volto a creare le condizioni per il superamento di questa condizione (2).

La condizione specifica in cui si trova il paziente è da ricondurre ad uno stato di male-essere che chiama in causa i processi di co-adattamento tra se stesso e l'ambiente di vita. L'espressione vitale di ciascun individuo è insita nella possibilità di dare manifestazione e soddisfacimento ai bisogni soggettivi di realizzazione del sé, possibilità che richiede la presenza di un buon grado di armonia interiore, o stato di benessere interno, tale da consentirgli l'esplicitazione delle sue richieste, e l'esistenza di un contesto esterno in grado di accogliere le istanze soggettive, oppure di promuovere, sostenere e integrare un agire individuale atto a modificarlo.

Lo star bene dell'individuo è così legato ai processi di co-adattamento che è in grado di porre in essere; si tratta di una capacità che si sviluppa insieme con il soggetto nel corso dell'esistenza, a seconda delle esperienze vissute e della qualità delle mediazioni educative di cui si è fatto esperienza. La capacità di corrispondere e di rendere armonici gli ambienti di vita si costruisce e si modifica, quindi, nel tempo e incontra sistematicamente ostacoli e occasioni di miglioramento che rendono assolutamente cangianti i modi di vivere e di promuovere processi di cambiamento (3).

La qualità delle relazioni che gli individui sono in grado di stabilire e di sviluppare costituisce una importante lettura trasversale dei processi di apprendimento ed educativi, attraverso cui gli individui imparano sempre qualcosa su di sé, sugli altri e sul mondo in cui vivono, e imparano, quindi, a gestire in forme più o meno raffinate il proprio essere e stare nella realtà, a "negoziare", al cospetto di situazioni perturbanti, tra componenti conservative ed emancipative del sé, alla ricerca di condizioni anche emotivamente sostenibili (4).

Le situazioni di disagio e di malattia sono cruciali per promuovere o accompagnare processi di cambiamento della persona; in esse si insinua un fattore assolutamente inusuale costituito da una alterazione del modo di sentire se stesso. La percezione di sé come individuo sano rappresenta la condizione alla quale in linea di massima siamo abituati; diversamente, il sapere di essere e/o il sentirsi malati interferisce con il senso della propria identità che viene messa alla prova, dal momento che l'individuo ha davanti a sé la prospettiva, pena la perdita di unitarietà della compagine identitaria, di inglobare nell'ambito del sé gli elementi nuovi scaturiti dall'esperienza

della malattia e, soprattutto, di riconferire ad esso un nuovo valore complessivo che, per un verso, non faccia torto a quello che si è sta ti fino a quel momento e, per l'altro, legittimi il nuovo che sta emergendo (5). Si pensi, ad esempio, a come la malattia si associ, spesso, a fantasie e a vissuti di fragilità, talvolta di inadeguatezza, di debolezza e precarietà, e a come tali aspetti contrastino con un'idea particolarmente diffusa di star bene incentrata sui valori di efficacia, di vigore, di bellezza e armonia esteriori, ma anche di sicurezza in se stessi, di determinazione, di libertà di poter essere e fare quello che si preterisce. La malattia percepita e vissuta esclusivamente come impedimento produce essenzialmente frustrazione e/o ansia per il recupero di una condizione precedente; un'alternativa positiva è, invece, rappresentata da un processo di riconversione che possa far dire al soggetto "io sono anche quello che mi sta succedendo senza perdere nulla di importante di me stesso".

L'operatore sanitario, come appare evidente, può giocare un ruolo decisivo nei processi di cambiamento della persona, questo perché egli si trova a ricoprire un ruolo fondamentale di supporto e di cura - in senso lato ~ nei confronti di persone che proprio nella circostanza dell'interazione con tale figura professionale necessitano molto spesso di essere accompagnate lungo un percorso particolare della loro vita, fonte di cambiamenti del modo di vivere, talvolta di ridefinizioni identitarie (6).

L'esperienza della malattia, similmente ad altre che comportano situazioni di crisi e di passaggio a condizioni nuove, richiede un'attribuzione di significati a quanto si sta vivendo differente da quella che si era soliti utilizzare in precedenza: stati e percezioni essendo ora relativi a qualcosa che ci appartiene vengono riformulati attraverso il proprio vissuto, psicologico e corporeo. Questo accade perché è indispensabile dare un senso a quello che ci succede, un senso interno, nostro, che in qualche maniera possiamo accogliere e gestire; tale amalgama costituisce però un processo anche doloroso, dal momento che possiamo non essere pronti a realizzare quelle trasformazioni sia su di noi sia su quanto deve ora divenire parte di noi stessi. In altri termini, il predisporre a prendere quanto fino a quel momento ci era distante, se non estraneo, rappresenta un lavoro che ha i suoi tempi di elaborazione; si tratta di un aggiustamento reciproco che si configura, in qualche modo, come una sorta di rinascita (7).

Al centro è il compito biologico ed esistenziale dell'adattamento all'ambiente, che è anche un ambiente interno, un adattamento, allora, del nostro modo di essere, di sentire e anche di pensare nell'ambito di quelle che sono le esperienze nuove, cariche di significati inediti, di emozioni inattese e di richieste a cui non eravamo preparati.

Ciascun individuo, fin dalla nascita, affronta le esperienze nuove con un portato di conoscenze, di sentimenti e di aspettative estremamente variabile a seconda del modo in cui sono state vissute le esperienze pregresse. Rispetto a quanto ci accade, agli eventi di cui diveniamo protagonisti, ci disponiamo in forme sempre nuove, dal momento che le sollecitazioni dell'esistenza ci modificano costantemente e questo fa sì che le interpretazioni di quanto viviamo cambiano e, di conseguenza, sono diverse anche le azioni che poniamo in essere.

Il rapporto di tipo co-adattivo tra individuo e ambiente implica che la risultante dello stare del soggetto nel contesto è cangiante, dal momento che nell'adattamento alle diverse circostanze il soggetto mette in gioco sempre nuove risorse, le quali si alimenteranno ulteriormente delle esperienze in corso.

Condizione fondamentale dell'adattamento all'ambiente è la costruzione di un senso di appartenenza e la relativa condivisione di significati. Ciascuno di noi aspira a sentirsi integrato rispetto ai propri contesti di vita e ricerca situazioni in cui il suo senso di appartenenza possa

risultare confermato e alimentato; allorché ci si trovi in ambienti e in circostanze da noi non ricercate e volute, abbiamo bisogno di sentirci accolti, per un verso, e di verificare la possibilità di poter influenzare in qualche modo quanto ci accade, per l'altro. Lo stare insieme, la dimensione sociale dell'esistere è pregna di valenze culturali che *in primis* rappresentano per l'individuo la possibilità, e la necessità, di condividere idee, significati, valori, azioni; la dimensione cognitiva, pertanto, assume un'importanza di primo piano. L'individuo vuole ri-trovare costantemente con i suoi simili nella lettura che ha costruito dei fenomeni che lo circondano e delle tipologie di esperienze che lo riguardano direttamente, sui versanti familiari, lavorativi, amicali; ciò è essenziale perché su queste basi egli costruisce e rielabora progressivamente la propria identità di persona. Quello che ciascuno ritiene di essere è l'insieme di più componenti, di natura affettiva, cognitiva e sociale, tra di esse integrate; alla determinazione dell'"immagine che abbiamo di noi stessi contribuisce il nostro pensare e il nostro fare e i significati che entrambi assumono nell'interazione sociale: si vuol dire che gli altri ci restituiscono un'idea di noi alla luce di quello che comunichiamo attraverso le nostre parole e i nostri gesti. E proprio nella reciprocità dell'interazione, del resto, che si forma l'immagine di sé, costantemente rivista alla luce del rapporto con gli altri (8).

La realtà di cui gli individui fanno esperienza, pertanto, non è oggettiva né soggettiva ma costruita intersoggettivamente; ciò vuol dire che cambia da soggetto a soggetto e che si modifica nell'arco dell'esistenza dei singoli, dal momento che questi maturano lenti di lettura sempre diverse grazie alla qualità delle esperienze realizzate.

Ciascuno di noi nasce all'interno di un sistema culturale e attraverso l'interazione con le persone che ne fanno parte interiorizza ed elabora degli schemi mentali che sono gli occhiali attraverso i quali percepiamo il mondo, costruendo e ricostruendo forme di relazione con esso (9).

Quello che interiorizziamo non è solo l'insieme di idee, interpretazioni, significati ma anche, come si accennava, di modi di agire - atteggiamenti e comportamenti - che non sempre sono la conseguenza di scelte teoriche consapevoli; si vuol dire che, nella dinamica del processo formativo, la dimensione sociale può prendere il sopravvento rispetto a quella cognitiva e gli apprendimenti relativi al comportamento, e al fare in generale, possono essere acquisiti con un'attenzione pressoché esclusiva ai loro effetti, più che alle loro ragioni. L'apprendimento sociale, che il più delle volte si realizza per imitazione, ha una sua specifica potenza e contrassegna i processi formativi che si sviluppano nei contesti soprattutto di socializzazione primaria, in modo particolare in famiglia, ma evidenzia una presenza non trascurabile anche in quegli ambienti, per esempio lavorativi, in cui la necessità di raggiungere un soddisfacente grado di integrazione spinge ad adottare modi di agire - e talvolta anche di pensare e di essere - che possano essere congeniali rispetto all'ambiente e alle persone che vi fanno parte. La tensione all'adattamento può indurre, soprattutto quando gli strumenti di influenza personale sono carenti o non pienamente disponibili nella specifica circostanza, a soprassedere sulla dimensione dei significati di quello che si fa, allo scopo di conseguire un obiettivo di un livello di condivisione minimale che renda possibile co-esistere in quel determinato contesto.

Situazioni-tipo sono quelle che si presentano come determinate da ambienti fortemente strutturati dal punto di vista delle regole sottese o esplicite che le caratterizzano; tra queste, possiamo riferirci, ad esempio, a molti contesti scolastici o ospedalieri, in cui anche forme di relazione e stili comunicativi sono improntati a tenere in piedi un sistema di regole, anche non scritte, su cui si regge il sistema. Ciò che sembra contare di più non è l'insieme delle interpretazioni che guidano le azioni, quanto piuttosto il fare in sé, specificamente volto a ottenere determinati esiti, tant'è che poi sono frequenti sfasature più o meno eclatanti tra la natura dei comportamenti effettivamente agiti

e le idee dichiarate e condivise. Non è infrequente, in altri termini, che si faccia esperienza di contesti, per lo più lavorativi, in cui l'enunciazione di importanti quanto lodevoli proclami, lungi dal tradursi in azioni coerenti, resti pura affermazione di principio, e in cui il lare concreto risulti improntato a modi di pensare assolutamente altri rispetto a quelli affermati. In questi casi, la reazione dei novizi è difficilmente quella di riportare ordine e consequenzialità tra il piano teorico e quello operativo, prevalendo il bisogno di *essere con*, di appartenere, in altri termini, di entrare a far parte - e nel più breve tempo possibile - di quell'ambiente (10). Si pensi a coloro che fanno esperienza di una nuova situazione lavorativa e che non hanno il potere di iniziare e di condurre a termine processi di radicale trasformazione; in queste circostanze è facile che si determinino movimenti sensibilmente adattivi, almeno in una fase iniziale, salvo poi a ricercare forme di mediazione, di reciproca salvaguardia - dei soggetti e del sistema - al cui interno possano prevalere esiti co-adattativi. Eventi simili sono quelli in cui le persone in specifici periodi della loro vita sono costretti, ad esempio per motivi di salute, a condividere contesti per loro inusuali per un tempo più o meno lungo, contesti in cui vigono regole precise che veicolano implicitamente concezioni della malattia e della persona malata, nonché di tutti gli aspetti ad essi connessi, su cui si basano i comportamenti di coloro che gestiscono tali contesti. Può accadere, allora, che le persone si trovino a dover non soltanto acquisire comportamenti e modi di relazionarsi del tutto inconsueti, ma anche condividere concezioni e talvolta desideri e aspettative che mettono alla prova il proprio sistema di credenze e la propria identità. In una circostanza in cui le nuove sollecitazioni, che provengono sia dall'esterno sia dal proprio ambiente interno, richiederebbero processi gradualmente di ri-configurazione identitaria in cui il riposizionamento delle componenti dell'io non comprometta i nuclei fondativi, messaggi destabilizzanti, unitamente a richieste di adeguamento dei comportamenti, possono provocare serie situazioni di crisi, pena il rischio dell'isolamento e della marginalizzazione. Nella maggioranza dei casi, l'esperienza della malattia si risolve in un superamento della crisi con un compattamento dell'io inclusivo di quei segmenti nuovi che, una volta rielaborati, possono entrare a far parte dell'insieme.

Attraverso la qualità delle relazioni che instauriamo con gli altri, veicoliamo i significati che attribuiamo a noi stessi e al ruolo che esprimiamo nella situazione, al contesto, ai nostri interlocutori e alla stessa relazione. Si tratta di messaggi fortemente strutturanti la qualità delle relazioni e in stretto rapporto con la natura degli agiti. Se si pensa a tutte le interazioni di tipo asimmetrico (medico-paziente; docente-discente), o che comunque evidenziano una specificità di ruoli e delle forme più o meno significative di dipendenza (marito-moglie; infermiere-paziente), è evidente come le forme di comportamento si definiscono nella stessa interazione, attraverso accomodamenti reciproci, più o meno bilanciati (11). Attraverso le relazioni che instauriamo con gli altri, assimiliamo e ci appropriamo di modi di percepire la realtà, ossia attribuzione di significati e modi di agire; un ruolo fondamentale viene svolto al riguardo dai gruppi sociali e dagli ambienti in cui prioritariamente costruiamo i nostri modi di essere e di pensare.

La dinamica che è costantemente attiva nel rapporto tra individuo e società riguarda la tensione tra spinta a identificarsi per condividere e spinta a differenziarsi per poter, comunque, esprimere la propria individualità. Ciascuno di noi, infatti, vuole *essere con* perché nell'accettazione di sé da parte degli altri e nella condivisione di idee e azioni trova alimento della propria autostima, gratificazione e sostegno personali. L'essere marginali perché non ci si ritrova in una collettività di persone che ci riconoscono come a loro simili dal punto di vista dei modi di pensare e di agire rappresenta una condizione ostacolante qualsiasi possibilità di confronto e di crescita. Parimenti, *l'essere con* va bilanciato con *l'essere se stessi*, nel senso dell'affermazione della propria individualità, di quelle caratteristiche e prerogative personali, anche in termini di aspettative e motivazioni, che ci distinguono da tutti gli altri soggetti. Le persone, allora, nell'interazione sociale, cercano costantemente di essere abbastanza simili agli altri ma non fino al punto di confondersi;

desiderano di potersi trovare in contesti sociali in cui il grado di sintonizzazione con gli altri consenta di esercitare una specifica influenza, volta a modificare tali contesti a loro vantaggio. L'equilibrio tra queste due spinte non è sempre facilmente raggiunto; il più delle volte costituisce un obiettivo che le persone si propongono di conseguire, soprattutto quando si trovano in situazioni nuove, magari spiacevoli, in cui il rischio di dover cedere qualcosa di importante di se stessi per non incorrere in processi di marginalizzazione o di esclusione può essere particolarmente avvertito e dar luogo a un senso di impotenza e di frustrazione (12).

Quello che noi pensiamo di essere e il modo in cui ci presentiamo agli altri anche attraverso le forme dell'agire costituisce la nostra identità; questa è il frutto delle esperienze e dei processi di costruzione di cui abbiamo parlato finora. Sull'identità si basano l'appartenenza e la differenziazione, costantemente chiamate in causa nelle dinamiche di scelta, attraverso cui la costruzione identitaria si elabora.

CONTEMPORANEITÀ ADULTA E PERCORSI DI CAMBIAMENTO

I cambiamenti occorsi nei processi di scelta si collocano entro scenari sociali di indubbia complessità che richiedono alcune lenti di lettura di cui gli operatori educativi e sanitari potrebbero avvantaggiarsi.

Nella società odierna le scelte sono meno precostituite in quanto esiste una pluralità di possibilità nei diversi ambiti dell'esistenza (famiglia, lavoro, relazioni amicali e sentimentali) (13). Un tratto della nostra contemporaneità, ampiamente approfondito nelle sue diverse declinazioni disciplinari, è rappresentato dalla compresenza di molteplici possibilità di scelta e dall'apertura alla soggettività di queste, nei diversi ambiti dell'esistenza. Si vuol dire che negli ultimi decenni, a differenza di quanto avveniva in precedenza, agli individui si riconosce il diritto e il dovere di compiere scelte non necessariamente optando per solchi già tracciati, ma anche intraprendendo possibilità e percorsi inediti, di cui assumersi poi interamente la responsabilità delle conseguenze. Il venir meno di tragitti lineari e di opzioni valoriali univoche accompagna il fenomeno dell'emersione della pluralità come categoria pervasiva che, nel momento stesso in cui consente al soggetto di determinarsi all'interno di un raggio decisamente più ampio di opportunità, lo pone, paradossalmente, di fronte all'obbligo della scelta che, assume, pertanto, caratteri di drammaticità. Il rischio è, ovviamente, quello di non sapere, di non riuscire a trovare la strada, di non riuscire a decidere. Il quadro che ne risulta è per certi versi paradossale; il soggetto, infatti, da una parte, assapora una condizione di libertà da vincoli familiari e ambientali, la cui influenza si presenta come assolutamente allentata, potendo egli decidere di quello che vuole essere ascoltando molto di più le proprie spinte interiori, e, dall'altra, si trova nella difficoltà di portare avanti i propri *desiderata* per ostacoli che si trovano nel proprio ambiente di vita oppure per la mancanza di quegli strumenti cognitivi, in termini di strategie, procedure e conoscenze, o magari anche caratteristiche dell'impegno e della volontà, che si rendono indispensabili allo scopo.

L'idea dell'adulità come caratterizzata da fermezza e responsabilità, dalla capacità di trasformare ciò che è incerto in certo, da perseveranza e sistematicità, se continua a essere attiva nell'immaginario sociale, appare sempre più minata alla luce di un'osservazione anche estemporanea della fenomenologia della vita adulta. Le esistenze degli adulti evidenziano l'improbabilità di un pensare e di un operare costantemente volti alla progettualità e alla

realizzazione di obiettivi, e appaiono, invece, ampiamente contrassegnate da crisi e da transizioni, da cambiamenti e soprattutto da tensioni al mutamento, tante volte mai pienamente raggiunto.

La dimensione della pluralità che sempre di più caratterizza i nostri contesti sociali produce una difficoltà a esprimere comportamenti autonomi, perché questi presuppongono una capacità di valutazione e di scelta scarsamente alimentata nell'ambito dei processi di formazione; la nostra contemporaneità presenta un fattore diffuso di non definitezza, al cospetto della presenza di richieste collettive tendenti a premiare, spesso al di sopra di ogni altra cosa, la convinzione delle scelte. I contesti sociali, pertanto, sono particolarmente esigenti nei confronti di ogni singolo soggetto, a cui però in cambio non offrono un idoneo strumentario atto a costruire le possibilità di decisione: in altri termini, in nome di un antideterminismo, che condanna il condizionamento diretto a favore del libero manifestarsi delle soggettività, si lascia la persona sola perché priva della possibilità di una guida e soprattutto della capacità di utilizzarla in modo autonomo e consapevole. In sintesi, se potenzialmente e di fatto l'individuo può fare scelte più affini alle proprie propensioni, il non saper scegliere e il non saper o voler assumersi la responsabilità delle proprie scelte e delle loro conseguenze può produrre uno stato di disorientamento e di disagio.

Una delle sfide di fronte a cui gli individui sono posti nell'attualità riguarda il trovarsi costantemente in contesti e in circostanze che mettono alla prova la loro capacità di cambiare, pur non rinunciando a continuare a essere se stessi.

Il cambiamento può essere considerato un fattore fortemente caratterizzante i diversi contesti sociali; dalla dimensione tecnologica e organizzativa dei contesti produttivi a quella dei ruoli sociali e della qualità delle interazioni in ambito familiare, assistiamo a processi di trasformazione nel segno della pluralità e, in tanti casi, della precarietà, che sollecitano le persone ad attivare forme di co-adattamento sia rispetto agli ambienti di vita sia rispetto alle personali aspettative. Una dimensione particolarmente qualificante questi processi di cambiamento attiene alla sfera dei modi di pensare, delle conoscenze e competenze e del comportamento sociale: alle persone viene chiesto di modificare e ampliare i propri saperi e gli strumenti/fonti attraverso cui li costruiscono per poter affrontare con un'adeguata attrezzatura cognitiva le dinamiche trasformative in cui siamo immersi. Pur tuttavia, la propensione al cambiamento e la capacità di cambiare, riuscendo a gestire quelle situazioni di transizione che preludono il passaggio da una condizione a un'altra, non sono presenti nella stessa maniera in tutti i soggetti. Di fronte al cambiamento le persone si comportano in maniera differente; alcune attivano specifiche resistenze a cambiare idee e atteggiamenti e conseguenti scelte di azione.

Le ragioni inerenti a tale diversità riconducono, ancora una volta, alle esperienze di vita, ai gruppi sociali e alle idee condivise su cui si costruisce la propria identità di persone. Nel corso dell'esistenza il cambiamento viene esperito non solo come libera scelta; esso rappresenta per l'individuo un evento le cui caratteristiche dipendono dalla qualità di una serie di fattori che lo accompagnano. Innanzitutto, l'educazione familiare e ambientale durante l'età evolutiva può incoraggiare processi di co-adattamento rispetto a situazioni nuove, veicolando significati positivi connessi al cambiamento e agli sforzi che esso richiede, oppure instillare un approccio che privilegia la stabilità e il mantenimento di condizioni di vita che, pur se infelici, non mettono a repentaglio gli equilibri esistenziali.

I soggetti possono maturare, così, un atteggiamento di apertura o di chiusura che si avvantaggia evidentemente di elementi giustificativi di cui anche si nutre la propria identità di persone. Nel prosieguo dell'esistenza, sicuramente le esperienze infantili e adolescenziali, nei termini in cui si è detto, esercitano un'influenza notevole; unitamente, le vicende che successivamente ci vedono protagonisti assumono una qualità variabile a seconda di come sono presenti alcune fondamentali

componenti. Le situazioni di cambiamento, posto che richiedono in ogni caso rivoluzioni esistenziali con un decorso che in taluni casi può essere traumatico, sono accompagnate o sostanziate innanzitutto da quello che possiamo indicare come il "favore sociale", ossia quella forma di giudizio da parte di coloro che più di altri rappresentano il nostro personale universo sociale, quelle persone, in altri termini, che condividono con noi idee e comportamenti e con le quali preferenzialmente ci confrontiamo poiché ad esse ci unisce un legame di appartenenza su cui abbiamo costruito, per una sua parte significativa, la nostra identità sociale. Si vuol dire che il cambiamento è più facile se è socialmente approvato dai nostri gruppi sociali di riferimento, con cui si condivide una simile *Weltanschauung*, dal momento che in questi casi i processi trasformativi sono favoriti e preludono ad una migliore integrazione; diversamente, allorché le persone sentano crescere dentro di sé un bisogno di cambiamento più profondo, che chiama in causa una modificazione degli assetti identitari e una qualche forma di ri-posizionamento anche in senso sociale, è evidente che la fatica connessa al percorso di cambiamento è molto più intensa anche perché riguarda il sistema di appartenenza.

Nella condizione della malattia quali elementi specificamente caratterizzano il rapporto del soggetto con il proprio cambiamento?

Innanzitutto c'è da rilevare che nella malattia il cambiamento è vissuto passivamente e non scelto attivamente, ed è quindi per questo causa di disagio e di spaesamento. Esso, quindi, attiene innanzitutto alla capacità delle persone di reagire a eventi imprevisti che richiedono di collocare in **stand by**, se non di dover rinunciarvi del tutto, alcuni modi e tempi del proprio esistere su cui evidentemente è stata costruita una forma più o meno significativa di investimento. In generale, allora, si tratta di uno stato che viene percepito come una perdita e come una circostanza che può danneggiare la propria precedente esistenza. Pur tuttavia, questa condizione esistenziale presenta una variabilità connessa alle ulteriori possibilità di realizzazione, oltre che di espressione di sé che albergano in ciascuno di noi; è evidente, infatti, che laddove ci si senta completamente riversi, e in un certo qual modo esauriti in quello che si fa e si dimostra di essere, la riserva di energie trasformative e di ri-determinazione di sé appaiono molto scarse, viceversa, un'interiorità dinamica, "in movimento", la cui ricchezza non è completamente già, e definitivamente, tradotta nei pensieri e nelle azioni, interiorità in cui si danno spazi vitali in formazione, non già compiuti, ma in potenza, in grado di attivare energie nuove, può consentire di elaborare una nuova idea di sé e di quello in cui si è immersi, di attribuire nuovi significati a quello che già si conosce, di maturare nuove forme dell'agire.

Al contempo il cambiamento intervenuto nella vita del paziente richiede processi di adattamento alla nuova situazione che se da una parte permette un'apertura ad abbracciare nuove prospettive, dall'altra parte può determinare una chiusura e un irrigidimento nella propria posizione, acuendo il disagio.

Un atteggiamento di disponibilità al cambiamento è comunque ostacolato da alcune dinamiche legate allo stesso processo di cambiamento. Innanzitutto l'esperienza comporta una forma di perdita anche se l'oggetto di questa è negativo; è notorio che le persone sono spesso più propense a restare in una condizione generatrice di sofferenza anziché iniziare percorsi esistenziali incerti e dall'esito dubbio, questo perché la mancanza di fiducia nella possibilità di farcela e di poter imprimere un miglioramento alla propria esistenza, unitamente alla presenza di un equilibrio esistenziale che si fonda non tanto sulle proprie qualità quanto su condizioni esterne - circostanze ambientali comprensive evidentemente di dinamiche interpersonali -, inducono una forma di accettazione degli equilibri nei quali si è immersi che, se pur precari e faticosi, consentono un qualche riconoscimento della propria persona, delle idee e dei comportamenti. Tale riconoscimento

avviene anche in forme negative, che pur tuttavia permettono alle persone di poter pensare comunque di esistere. E il caso, riportato nella letteratura di settore, di tutte quelle situazioni di interazione malata, in cui le persone agiscono per alimentare la dinamica sottostante, anche se procura loro uno stato di dolore permanente.

In secondo luogo, il passaggio da una condizione precedente a una nuova comporta il vivere una condizione di incertezza, di guado. La persona dovrà essere in grado di tollerare l'incertezza, facendo leva sulle proprie risorse, sulla volontà e sui desideri che sostengono il progetto di cambiamento. La transizione ha un valore di crescita se non costituisce un luogo vuoto, esclusivamente una mancanza, bensì una condizione esistenziale da vivere come spazio di costruzione di sé, elaborativo di disposizioni inedite, di energie impensate, di nuovi modi di ascoltarsi e di ascoltare il mondo.

L'AIUTO COME AZIONE DI FACILITAZIONE

Le situazioni di crisi possono essere sostenute e accompagnate verso risoluzioni positive; ci si chiede, allorquando sia un paziente a manifestare una resistenza al cambiamento, quali siano i modi più efficaci che un operatore sanitario può impiegare per offrire aiuto.

Una prima indicazione è quella di accogliere in modo comprensivo il punto di vista dell'altro. L'essere accogliente non si riferisce qui soltanto a un atteggiamento di disponibilità che si esprime essenzialmente nella gentilezza dei modi e nel voler corrispondere ai bisogni del paziente, ma richiama una disposizione cognitiva consistente nel ritenere che non si conosce il paziente, le sue aspettative, le scelte relazionali che possono andare incontro allo stato d'animo e alla specifica problematica esistenziale che la persona in questione si trova a dover affrontare in quel momento. Tale disposizione concerne l'evitare concezioni pregiudiziali relative ad esempio al pensare di sapere in partenza tutto quanto è bene per il paziente, oppure a utilizzare in maniera rigida, ovvero non suscettibile di disconferma, collocazioni tipologiche del nostro interlocutore in virtù delle quali egli viene ad assumere caratteristiche determinate rispetto a cui l'operatore decide e sviluppa la qualità dell'interazione e dell'intervento.

Ciascuno di noi nell'affrontare situazioni nuove - ma tale è l'atteggiamento che contraddistingue il nostro quotidiano modo di porci al cospetto di tutte le situazioni che ci riguardano - pone in essere le proprie categorie interpretative che ci consentono di risparmiare la fatica di procurarci quegli elementi di conoscenza indispensabili a costruire un primo giudizio, sulla cui base modulare i propri comportamenti. Tale fatica è rinviata dal momento che le esperienze pregresse ci hanno dato l'opportunità di elaborare forme di giudizio sui contesti e sui soggetti con i quali impattiamo, grazie alle quali possiamo in anticipo, rispetto a una conoscenza vera e propria, produrre modi di essere specifici rispetto alle differenti situazioni. Accade, allora, che sulla semplice base di qualche indizio di comprensione e di conoscenza azioniamo un agire determinato; in questi casi, non parliamo di pregiudizio, diversamente, incorriamo in esso allorquando, avendo acquisito altri elementi di valutazione, li utilizziamo esclusivamente per confermare il punto di vista di partenza, magari distorcendone i significati, oppure neghiamo i fattori di disconferma per accogliere soltanto quelli che ci consentono di ribadire l'idea iniziale. Il non lasciarsi permeare da quanto mette in crisi la posizione pregressa rappresenta, pertanto, un elemento di forte rigidità che tramuta quella che è una disposizione fisiologica, con un grande valore di co-adattamento all'ambiente, in un vero e proprio pregiudizio.

Una seconda indicazione, che ne comprende diverse altre, consiste nel presentare la condizione nuova come caratterizzata da alcuni elementi positivi in grado di incoraggiare la transizione dallo stato precedente (inclusivo evidentemente di modi di pensare e di agire) a uno successivo. Il passaggio potrebbe presentare una situazione di rischio più o meno elevata in corrispondenza di quanto esso potrebbe compromettere la compagine identitaria; in tal senso, un fattore importante è che il cambiamento prefigura una condizione sì nuova ma in cui non ci si trova soli, essendo sia il cambiamento sia gli aspetti costitutivi della condizione a cui si addivene condivisi socialmente. L'aspetto cognitivo della condivisione è fondativo di processi di integrazione che, com'è noto, si rivelano essenziali nella strutturazione dell'identità sociale. Ciascuno di noi esprime un bisogno assoluto di essere con gli altri e li ricerca proprio su basi socio-cognitive, più che emotive e affettive (14), che consentono di soddisfare quel bisogno di appartenenza che ci contraddistingue come specie. Al contempo, la similitudine va temperata con la differenziazione che, come si precisava in precedenza, rappresenta quel processo attraverso cui l'individuo afferma la propria unicità e può far valere specifici bisogni e desideri e, a partire da ciò, in interazione con gli altri, sollecitare e realizzare trasformazioni dei contesti di vita.

Un'ulteriore indicazione riguarda l'evidenziazione dei vantaggi personali che scaturirebbero dal cambiamento, ovvero della opportunità di raggiungere obiettivi desiderati e, quindi, di poter conseguire quelle istanze di realizzazione del sé che sono foriere di un migliore stato co-adattativo. Quest'aspetto, in particolare, consente di compensare la perdita legata all'abbandono del punto di vista originario e soprattutto le fatiche psicologiche che il passaggio porta con sé; lungi dal rappresentare una dimensione utilitaristica, esso attraversa invece la dimensione del sé, predisponendo il soggetto alla sua espansione, attraverso la possibilità di concretizzare le proprie aspettative. Si tratta, come è intuibile, di una dimensione particolarmente motivante, costituendo per il soggetto l'opportunità di modificare quelle parti del sé che non lo soddisfano, alimentando quella dialettica tra sé reale e ideale che sostiene i processi di ristrutturazione identitaria.

In ultimo, ma non per importanza, è fondamentale che l'adozione del nuovo atteggiamento venga sostenuta dall'operatore che, in qualità di *caregiver*, manifesta un costante atteggiamento di cura, affiancando la persona lungo il percorso di cambiamento. Si pensi a una presenza discreta, non invasiva, in grado di cogliere i segnali della richiesta d'aiuto, mai prestato a esaurire completamente il bisogno, ma sempre teso a lasciare uno spazio libero all'azione dell'altro, che nell'agire riafferma e rinforza il suo potere di fare (*empowerment*) (15); allontanando forme di dipendenza e facendo crescere dentro di sé la capacità di chiedere e di avvantaggiarsi dell'aiuto altrui.

L'essere vicino all'altro richiede il creare le condizioni - o il facilitarne la creazione - della comprensione della realtà, anche della propria, e dell'agire consapevole, senza anticipazioni di bisogni o di desideri, facilitando l'incremento dello spazio di presenza dell'altro, del suo esserci e del suo poter contare.

NOTE

1. Sulla dinamica di interscambio tra soggetti professionali e sistema di lavoro: «È notorio che gli ambienti di lavoro hanno una propria cultura della professionalità, o, per dirla diversamente, dell'agire in situazione, comprensiva di una concezione degli obiettivi dell'intervento e delle metodologie da privilegiare, ma anche, e soprattutto, delle prospettive di crescita della struttura e dei soggetti, le quali, evidentemente, direzionano le scelte strategiche. Tale cultura è il frutto di

sedimentazioni storiche, costituite, a loro volta, da pratiche reiterate come da azioni innovative, legate a principi dichiarati e, più spesso, a teorie latenti che guidano il comportamento. La cultura del sistema è la storia dei suoi eventi, è la storia delle storie che si sono succedute ed intrecciate nel tempo, è lo srotolarsi delle sue quotidianità come dei suoi eventi apicali che ne hanno modificato il corso» (A. Cunti, *Competenze professionali e competenze di sistema*, in P. de Mennato, A. Cunti, *Formare al lavoro sociale*, Guerini e Associati, Milano 2005, p. 54). Gli eventi apicali sono quegli eventi unici e irripetibili dell'esistenza degli individui, come tali di per sé, formativi. Si veda al riguardo: A. N. Maslow, *Verso una psicologia dell'essere*, Astrolabio, Roma 1971.

- Sui temi dell'organizzazione anche con riferimento al lavoro sociale si vedano, tra gli altri: E. d'Angella, E. Floris, E. Olivetti Manoukian, *Discutere di lavoro sociale. Alcuni appunti tanto per cominciare*, in "Animazione sociale", novembre 2001; K. Weick, *Le organizzazioni scolastiche come sistemi a legame debole*, in S. Zan, *Logiche di azione organizzativa*, il Mulino, Bologna 1988; K. Weick, *Organizzare*, UTET, Torino 1993; P. Gagliardi (a cura di), *Le imprese come culture*, ISEDI, Torino 1986; G. Morgan, *Images. Le metafore dell'organizzazione*, FrancoAngeli, Milano 1986; C. Kaneldin, F. Olivetti Manoukian, *Conoscere l'organizzazione*, La Nuova Italia Scientifica (poi Carocci), Roma 1990; P. Levy, *L'intelligenza collettiva*, Feltrinelli, Milano 1996; F. Olivetti Manoukian, *Produrre servizi. Lavorare con oggetti immateriali*, il Mulino, Bologna 1998.
2. Si vedano, tra gli altri: S. Kanizsa, *L'ascolto del malato. Problemi di pedagogia relazionale in ospedale*, Guerini e Associati, Milano 1994; P. Gaspari (a cura di), *Aver cura. Pedagogia speciale e territori di confine*, Introduzione di A. Canevaro, Guerini e Associati, Milano 2002; B. R. Gelli (a cura di), *Comunità, rete, arcipelago. Metafore del vivere civile*, Carocci, Roma 2002; G. Colombo, E. Cocever, L. Bianchi, *Il lavoro di cura. Come si impara, come si insegna*, Carocci, Roma 2004; L. Mortari, *La pratica dell'aver cura*, Mondadori, Milano 2006; M. Contini, M. Manini (a cura di), *La cura in educazione. Tra servizi e famiglie*, Carocci, Roma 2007; L. Zannini, *Medicai humanities e medicina narrativa. Nuove prospettive nella formazione dei professionisti della cura*, Raffaello Cortina, Milano 2008; P. Manuzzi (a cura di), *1 corpi e la cura. Educare alla dimensione corporea della relazione nelle professioni educative e sanitarie*, Edizioni ETS, Pisa 2009. Sulla relazione d'aiuto si vedano, tra gli altri: A. Canevaro, A. Chieriegatti, *La relazione di aiuto. Rincontro con l'altro nelle professioni educative*, Carocci, Roma 1999; M. Tomisich, E. Gonfalonieri (a cura di), *Raccontare e raccontarsi nei Centri Socio-Educativi*, FrancoAngeli, Milano 1999; C. Palmieri, *La cura e-ducative. Riflessioni ed esperienze tra le pieghe dell'educare*, FrancoAngeli, Milano 2000; R. Franchini, *Costruire la comunità che cura. Pedagogia e didattica nei servizi di aiuto alla persona*, FrancoAngeli, Milano 2001.
 3. Per un'interpretazione dei processi di apprendimento in chiave di co-adattamento si cfr. E. Frauenfelder, *Pedagogia e biologia. Una possibile "alleanza"*, Liguori, Napoli 2001. Sui processi di costruzione dei saperi attraverso la filogenesi, si veda; P. Orefice, *I domini conoscitivi. Origine, natura e sviluppo dei saperi dell'homo sapiens sapiens*, Carocci, Roma 2001. Per un'interpretazione costruttivistica della didattica: A. Cunti, *Didattica costruttivistica e formazione dei formatori*, in P. Orefice, V. Sarracino, *Cinquant'anni di pedagogia a Napoli. Studi in onore di Elisa Frauenfelder*, Liguori, Napoli 2006.
 4. Il ruolo delle dinamiche perturbative nei processi di apprendimento è stato in particolare studiato da Maturana e Varela; si vedano, tra gli altri: H. U. Maturami, F. Varela, *Autopoiesi e cognizione: la realizzazione del vivente*, Marsilio, Venezia 1985 (1980'); Idd., *L'albero della conoscenza*, Garzanti, Milano 1987 (1984')
 5. Un riferimento basilare sul tema del rapporto tra identità, cultura e società è costituito da: V. Ugazio (a cura di), *La costruzione della conoscenza. L'approccio europeo alla costruzione del sociale*, FrancoAngeli, Milano 1997. Si veda, anche per l'esauriente bibliografia: F. Lo Presti, *Educare alle scelte. L'orientamento formativo per la costruzione di identità critiche*, Carocci, Roma 2009.
 6. Si vedano al riguardo: de Mennato, Cunti, *Formare al lavoro sociale*, cit.; P. de Mennato (a cura di), *Per una cultura educativa del corpo*, PensaMultimedia, Lecce 2007. Sui temi dell'adulthood e dell'apprendimento e del cambiamento in età adulta, un riferimento complessivo è il volume: D. Demetrio, A. Alberici (a cura di), *Istituzioni di Educazione degli adulti*, Guerini e Associati, Milano 2002. Si veda in particolare di D. Demetrio, *L'età adulta. Teorie dell'identità e pedagogie dello sviluppo*, Carocci, Roma 2003.

7. In relazione ai cambiamenti e alle crisi che li preludono, oltre ai testi già citati sulla cura sanitaria ed educativa e sul rapporto operatore-malato, si veda anche: A. Marcoli, *Passaggi di vita. Le crisi che ci spingono a crescere*, Mondadori, Milano 2003.
8. Ugazio (a cura di), *La costruzione della conoscenza*, cit.; cfr. anche, per quanto riguarda le complesse dinamiche dell'accettazione, come differenziazione e identificazione, nell'ambito dei gruppi sociali: M. Contini (a cura di), *Il gruppo educativo. Luogo di scontri e di apprendimenti*, Carocci, Roma 2002.
9. Un testo fondamentale per iniziare a conoscere l'approccio costruttivistico è: P. Watzlawick (a cura di), *La realtà inventata. Contributi al costruttivismo*, Feltrinelli, Milano 1987. Si vedano, inoltre: P. Berger, T. Luckmann, *La realtà come costruzione sociale*, il Mulino, Bologna 1974; G. Bocchi, M. Ceruti (a cura di), *La sfida della complessità*, Feltrinelli, Milano 1985; M. Callari Galli, *Lo spazio dell'incontro. Percorsi nella complessità*, Meltemi, Roma 1996.
10. Sui temi dell'esserci e dell'appartenere, si vedano: L. Balduzzi (a cura di), *Voci del corpo. Prospettive pedagogiche e didattiche*, La Nuova Italia, Firenze 2002; P. de Mennato, *Il corpo "sapiente"*, in de Mennato (a cura di), *Per una cultura educativa del corpo*, cit.
11. P. Watzlawick, J. H. Beavin, D. D. Jackson, *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, Astrolabio, Roma 1971.
12. Contini (a cura di), *Il gruppo educativo*, cit.
13. Si vedano, tra gli altri: Z. Bauman, *La società dell'incertezza*, il Mulino, Bologna 1999; U. Beck, *I rischi della libertà. L'individuo nell'epoca della globalizzazione*, il Mulino, Bologna 2000. Sulle ricadute educative cfr. A. Cunti, *Aiutami a scegliere. Percorsi di orientamento per progettare e progettarsi*, FrancoAngeli, Milano 2008.
14. J. C. Turner, *Verso una ridefinizione cognitivista del gruppo sociale*, in Ugazio (a cura di), *La costruzione della conoscenza*, cit.
15. Per tutti: L. Dallago, *Che cos'è l'empowerment*, Carocci, Roma 2006.