

Prof.ssa Mária Šmidová,

Istituto Studi sulla Famiglia, Facoltà Teologica, Università di Trnava (Slovacchia)

La preparazione dei volontari nell'ambito della relazione di aiuto (counseling) per il lavoro in un hospice in Slovacchia

“La malattia peggiore non è la lebbra, ma la consapevolezza che si è inutili, non amati e abbandonati da tutti”. Madre Teresa di Calcutta

Introduzione

L'articolo descrive il progetto di formazione di giovani volontari impegnati nel settore delle cure palliative in Slovacchia e si concentra, particolarmente, sulla formazione di assistenti sociali per hospice. Il contributo si basa sulla realizzazione del progetto KEGA¹, il cui obiettivo principale è la formazione integrale di volontari impegnati in modo continuativo nell'assistenza di malati e di famiglie di pazienti inseriti in programmi che prevedono cure palliative.

1. Il counseling come forma di lavoro sociale in ambito di cure palliative

Il counseling è una metodologia della relazione d'aiuto che comporta un cambiamento interiore nel destinatario della relazione. È promossa da un consulente (counselor) con competenze specifiche, che dispone di mezzi appropriati per aiutare la persona accompagnata ad affrontare in modo costruttivo la situazione esistenziale, potenziandone le risorse interiori e l'autonomia. L'obiettivo del counseling mira alla crescita dell'individuo a tutti i livelli (fisico, intellettuale, emotivo, sociale e spirituale). Nelle professioni d'aiuto, il counseling è uno strumento essenziale²: offre la possibilità di scoprire, esplorare e rendere chiari sentimenti, motivazioni e scelte, aumentando il

¹ KEGA, è l'acronimo di Kultúrna a Edukačná Grantová Agentúra Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej Republiky (Agenzia del Ministero dell'Istruzione Pubblica della Repubblica Slovacca per la promozione della cultura e dell'educazione).

² TREBSKI K., *The counselling – a useful tool in helping professions*, in “Charity, Philanthropy and Social Work“, 2 (2015), pp. 19-28.

livello di autocoscienza, favorendo un impiego migliore delle risorse ed energie rispetto a bisogni e a desideri e pervenendo a un grado maggiore di benessere della persona accompagnata.

Il malato e i suoi familiari possono beneficiare di un intervento di counseling in qualunque fase della malattia: al momento della diagnosi o della prognosi o in fase di trattamento, in risposta agli effetti collaterali della terapia o ai cambiamenti e limitazioni nello stile di vita, alle reazioni delle persone care, ai cambiamenti psicofisici del paziente, alla prospettiva di un ricovero in un ospedale o in un hospice...

Nella fase terminale di una malattia, il counselor si dispone ad ascoltare il vissuto emotivo del malato, per aiutarlo a prendere coscienza della situazione.

Le principali strategie d'intervento, messe in atto nella relazione d'aiuto instaurata con malati terminali sottoposti a terapie palliative, sono:

- accoglienza e ascolto, per aiutare il malato e i suoi familiari a sopportare il peso legato a una diagnosi a prognosi infausta e al trattamento da intraprendere e, successivamente, per cercare strategie comportamentali volte a fronteggiare la nuova situazione (*coping*);
- sostegno, per migliorare l'accettazione dello stato di malattia e aumentare la qualità della vita;
- attivazione di risorse umane volte a favorire il rafforzamento di potenzialità del malato e del suo ambiente familiare atte a fronteggiare al meglio i cambiamenti fisici, psicologici, sociali e spirituali legati alla malattia³.

2. Formazione in Slovacchia di assistenti sociali e di volontari con competenze nella relazione d'aiuto in ambito di cure palliative

In Slovacchia, durante il periodo del comunismo (1948-1989), gli hospice non esistevano. L'assistenza sociale è stata riconosciuta come professione indipendente soltanto nel 1989, dopo la caduta del regime. Dal 2009, quando è entrata in vigore una nuova legge sui servizi sociali, sono state aperte le prime strutture di assistenza sociale per pazienti bisognosi di cure palliative.

³ Cfr. TREBSKI K., *Pomáhajúci vzťah voči ľuďom so zdravotným postihnutím*, in: ŠMIDOVÁ, M. (a cura di), *Perspektívy pomoci ľuďom s postihnutím a ich rodinám*, Dobrá kniha, Trnava 2013, pp. 141-172.

In Slovacchia, su una popolazione di cinque milioni di abitanti, le istituzioni che si occupano di cure palliative sono una trentina.

L'assistenza è fornita in prevalenza da personale sanitario (medici e infermieri) di case di cura ed ospedali; gli assistenti sociali rappresentano un'esigua minoranza. Il ruolo di questi ultimi, poi, consiste per lo più nella gestione di pratiche amministrative e spesso manca il contatto diretto con i fruitori del servizio.

La figura dell'assistente sociale - counselor, nelle cure palliative, non è stata ancora riconosciuta giuridicamente come forma di lavoro sociale né è stata ufficialmente approvata dal Ministero della Pubblica Istruzione la formazione specifica per assistenti sociali con specializzazione in counseling.

Dal 2012, nella Facoltà Teologica dell'Università di Trnava, è attiva la Cattedra degli Studi sulla Famiglia, che sviluppa un innovativo programma formativo, coniugando lo studio delle Scienze del Servizio Sociale con il counseling. Lo studio è articolato in corsi di laurea triennali, al cui conseguimento è subordinata l'iscrizione al corso di laurea magistrale, della durata di due anni.

La Facoltà Teologica si articola in tre indirizzi di studio: Teologia Cattolica, Filosofia e Scienze del Servizio Sociale, con particolare riguardo alla Famiglia e alla Dottrina Sociale della Chiesa. La Cattedra degli Studi sulla Famiglia si avvale della metodologia della relazione d'aiuto (counseling) e offre agli studenti e agli insegnanti la possibilità di sperimentare nuovi metodi di studio e di lavoro in diverse situazioni, quali la gestione delle emergenze sociali, le situazioni di stress, l'elaborazione del lutto, la gestione della malattia in ambito familiare⁴.

Questo metodo, largamente diffuso in diversi paesi, crea opportunità d'aiuto non solo ai malati terminali e ai loro familiari, ma anche a persone o a famiglie che vivono situazioni difficili, quali crisi di coppia, problemi intergenerazionali, diagnosi prenatale di difetti genetici⁵, nascita e gestione di bambini con disabilità^{6,7}.

⁴ ŠMIDOVÁ M., *Dozrievanie v láske*, Dobrá kniha, Trnava 2014.

⁵ Cfr. TREBSKI K., *Úloha pastoračného správdzania (counselingu) v rodine dieťaťa s Downovým syndrómom*, in ŠPÁNIK M., ŠROBÁROVÁ S. (a cura di), *Intervencia, terapia a resocializácia v systéme sociálnej pomoci*, Zborník príspevkov z medzinárodnej vedeckej e-konferencie, Verbum, Ružomberok 2014, pp. 208-217.

⁶ MARKOVÁ J., *Autizmus ako súčasný problém rodín s postihnutím*, in HARDY M. (a cura di), *Rodina pod multidisciplinárni optikou*, Ústav sv. Jána Nepomuka Neumana, Příbram 2015, pp. 263-286.

⁷ ŠMIDOVÁ M. (a cura di), *Perspektívy pomoci ľuďom s postihnutím a ich rodinám*, Dobrá kniha, Trnava 2013.

Il programma formativo é impostato in maniera multidisciplinare. La preparazione di base si avvale di corsi di assistenza sociale, psicologia, pedagogia, sociologia e diritto, supportati da corsi opzionali di relazione d'aiuto (counseling).

Il programma è arricchito da corsi di filosofia e di teologia, per una quota pari al 50% rispetto al ciclo completo di studi.

L'approccio individuale agli studenti è tra le priorità della Facoltà. Gli studenti, sotto la guida di un supervisore, possono verificare la propria capacità d'aiuto, confrontandosi direttamente con i destinatari del servizio e i loro familiari. Il clima di studio permette agli studenti di crescere sul piano individuale e di instaurare relazioni autentiche e sane.

L'obiettivo ultimo di quest'esperienza è di creare un clima favorevole alla presenza di assistenti sociali specializzati in cure palliative negli hospice già esistenti e di creare le condizioni adeguate per una „buona prassi“ a livello nazionale. Riteniamo che ciò sia di fondamentale importanza per la qualità della cure palliative nel nostro paese.

Nello sforzo di migliorare l'offerta formativa per i nostri studenti, guardiamo fiduciosi all'Istituto „Camillianum“. Nel 2012 è stato organizzato infatti il primo workshop dal titolo: “La comunicazione nella relazione d'aiuto”, condotto da padre Krzysztof Trębski, camilliano, che è stato accolto con grande interesse, soprattutto dagli operatori sociali e dagli impiegati della “Caritas diocesana”, dagli assistenti sociali e dagli operatori sanitari degli ospedali con reparti di cure palliative.

Per tale motivo abbiamo deciso di ripetere questa forma di workshop ogni anno. Desideriamo approfondire diversi argomenti, tra i quali: la relazione d'aiuto con gli anziani, il cordoglio anticipatorio e l'elaborazione del lutto, il counseling dei malati lungodegenti.

La Facoltà promuove incontri anche con professionisti specializzati in assistenza sociale provenienti da altri paesi, in particolare dagli USA, dall'Ungheria, dall'Austria e dalla Polonia.

Al termine di quest'anno accademico avrà luogo una serie di workshop promossi nell'ambito di una conferenza internazionale nella quale parteciperà anche, come gradito ospite, il prof. Arnaldo Pangrazzi, docente del “Camillianum”. La conferenza ha come

obiettivo la preparazione delle basi per l'insegnamento e la comprensione del counseling in Slovacchia.

Presso la nostra Facoltà organizziamo corsi di formazione per volontari di hospice, col compito di supportare il lavoro degli assistenti sociali impegnati nelle cure palliative e di creare delle figure competenti anche nella gestione delle relazioni.

La proposta formativa è indirizzata sia ai nostri studenti, sia ai volontari interessati a prestare il loro servizio negli hospice. Il „target“ è rappresentato principalmente da studenti *full-time* della Cattedra degli Studi sulla Famiglia, che nel tempo libero si dedicano al volontariato negli hospice, o da studenti *part-time*, volontari e impiegati di centri sociali che hanno il desiderio di migliorare le competenze di counseling per le cure palliative.

Dal punto di vista tecnico offriamo agli studenti due semestri di formazione in Comunicazione e Tecniche Relazionali, che includono:

- comunicazione verbale e altre forme di comunicazione, capacità d'ascolto attivo, domande aperte, ecc.;
- training del colloquio motivazionale;
- tecniche di riformulazione, parafrasi, ecc.;
- training delle capacità di trasmettere empatia, rispetto, atteggiamenti di sincerità e apertura;
- formazione mediante analisi di casistiche, con discussioni aperte.

L'approccio formativo sposa la teoria con la prassi, in particolare con lo studio di casi concreti (casistica). Ciò aumenta il coinvolgimento degli studenti e l'efficienza dello studio.

Ultimamente sono stati ottenuti fondi per un progetto del Ministero della Pubblica Istruzione, utilizzabili durante il triennio di formazione. Il progetto educativo della Facoltà consiste nelle „pratiche efficaci“, un tirocinio pratico per studenti inglobato nel progetto KEGA del Ministero della Pubblica Istruzione della Repubblica Slovacca. Il lavoro consiste nell'apertura di nuovi corsi di studio, nel finanziamento di tirocini e nella creazione di dispense divulgative. Tutto ciò crea le basi per un nuovo indirizzo di studi.

Studenti e insegnanti preparano insieme i programmi, cercando di trovare soluzioni innovative nelle emergenze sociali ed esercitano in modo creativo le abilità

relazionali e comunicative individuali. La valutazione del tirocinio avviene all'interno del gruppo, con l'aiuto di un supervisore: si discute sulla metodologia adottata, anche in casi particolari. Alla valutazione finale partecipano anche i destinatari della relazione d'aiuto. Questo approccio permette di avere un feedback diretto sull'efficienza della formazione.

Abbiamo lavorato come supervisori di tirocini effettuati presso famiglie con bambini disabili. I commenti entusiastici dei genitori sono stati per noi di incentivo per migliorare ulteriormente la preparazione degli studenti e l'offerta formativa.

Nel corso degli ultimi tre anni abbiamo fatto un grande passo in avanti, creando il „video - manuale“ delle tecniche d'ascolto attivo, utilizzabile nell'accompagnamento delle famiglie e per la gestione delle relazioni con malati sottoposti a cure palliative e con i loro familiari. Abbiamo infine elaborato la metodologia didattica e teoretica dell'insegnamento di counseling nell'ambito dei servizi sociali e siamo riusciti a promuovere questa modalità anche tra gli studenti di teologia.

È stato possibile creare una partnership con enti e organizzazioni nazionali ed estere (case di cura, hospice, ospedali, ecc.) in modo da collegare sul territorio lo studio teoretico con la prassi e ottenere risultati sempre più incoraggianti sotto il profilo delle competenze sociali e relazionali.

Conslusioni

Fino a pochi decenni fa la cultura della nostra nazione non prevedeva assistenza istituzionalizzata per i malati in fase terminale di malattia, perché le persone erano accudite dalle famiglie.

Come risultato dei rapidi mutamenti sociali e dopo l'adozione della legge sui servizi sociali del 2009, si è riscontrato un crescente interesse per le cure palliative e gli hospice. Nella maggior parte dei casi le cure palliative sono effettuate nei reparti specializzati degli ospedali o nelle case di cura a lungodegenza, dove la terapia del dolore ha particolare rilievo, ma ancora poca attenzione è dedicata ad altri aspetti della cura integrale del malato terminale.

L'assistenza sociale in Slovacchia, spesso, è considerata ancora una mediazione amministrativa tra il fruitore del servizio e le istituzioni sociosanitarie. È necessario formare specialisti in grado di lavorare sul territorio che, oltre ad avere specifiche competenze professionali, siano in grado di fornire relazioni d'aiuto nelle strutture sanitarie e assistenziali e in particolare negli hospice, umanizzando in tal modo gli ambienti di cura. È necessario adoperarsi inoltre per legalizzare la posizione dei counselors nelle strutture sociosanitarie.

Il primo passo per raggiungere tale obiettivo sarà verosimilmente l'invio di volontari con competenze specifiche negli hospice esistenti, in modo da supplire alle mancanze del personale specializzato. I primi volontari ed assistenti sociali per hospice con specializzazione nella relazione d'aiuto (counseling) sono stati già formati. Grazie al loro impegno e testimonianza, cambierà anche l'immagine comune dell'hospice, che da luogo di desolazione si trasformerà in luogo accogliente e familiare, in cui i momenti dolorosi della vita sono accompagnati da premura e amore.

BIBLIOGRAFIA

MARKOVÁ J., *Autizmus ako súčasný problém rodín s postihnutím*, in HARDY M. (a cura di), *Rodina pod multidisciplinárni optikou*. Ústav sv. Jána Nepomuka Neumana, Příbram 2015, pp. 263 – 286.

ŠMIDOVÁ M., *Dozrievanie v láske*, Dobrá kniha, Trnava 2014.

ŠMIDOVÁ, M. (a cura di), *Perspektívy pomoci ľuďom s postihnutím a ich rodinám*, Dobrá kniha, Trnava 2013.

TREBSKI K., *The counselling – a useful tool in helping professions*, in: „Charity, Philanthropy and Social Work“, 2 (2015), pp. 19-28.

TREBSKI K., *Pomáhajúci vzťah voči ľuďom so zdravotným postihnutím*, in: ŠMIDOVÁ M. (a cura di), *Perspektívy pomoci ľuďom s postihnutím a ich rodinám*, Dobrá kniha, Trnava 2013, pp. 141-172.

TREBSKI K., *Úloha pastoračného sprevádzania (counselingu) v rodine dieťaťa s Downovým syndrómom*, in ŠPÁNIK M., ŠROBÁROVÁ S. (a cura di), *Intervencia*,

terapia a resocializácia v systéme sociálnej pomoci, Zborník príspevkov z medzinárodnej vedeckej e-konferencie, Verbum, Ružomberok 2014, pp. 208-217.

SUMMARY

In Slovakia, social assistance is often considered as an administrative mediation between the user of the service and the social and health institution. For this reason, there is an alarming need of training specialists, who would be able to work, in addition to their specific professional skills, as counsellors in health and care facilities, and in particular in the hospice, thereby humanizing care settings. Our aim is to legalize the position of counsellors in health and social facilities.