

ALCUNE APPLICAZIONI PRATICHE DEL COUNSELLING NELLE ATTIVITA' DI OUTREACH*

Franz Trautmann

*Netherland Institute for Alcohol and Drug Abuse (N.I.A.D.) - Utrecht
Peer Support European Project*

COME SOLLEVARE L'ARGOMENTO DELLA RIDUZIONE DEL DANNO

Avviare una conversazione sul problema HIV/AIDS non è come stabilire un semplice contatto con le persone tossicodipendenti. E' difficile impostare il lavoro di strada senza un programma chiaro e definito. Il lavoro dell'operatore dipende in gran parte da contatti accidentali ed è pertanto difficile fissare, mantenere o far rispettare appuntamenti. Ciò nonostante, vale la pena predisporre un'agenda prima di andare in strada cercando di riflettere sulle persone, i gruppi e gli argomenti che dovrebbero essere prioritari durante la giornata lavorativa. Questo potrebbe, se non altro, rappresentare una specie di traccia che consenta di strutturare almeno in parte il lavoro sulla strada. In ogni caso, la prevenzione nell'ambito del lavoro di strada presenta una serie di vantaggi proprio per il contesto non strutturato nel quale questo avviene:

- può essere molto efficace proprio perchè l'intervento ha luogo nell'ambiente del gruppo target. Non occorre conformarsi ad un ordine prestabilito dettato dagli appuntamenti presi oppure agli eventi regolati dall'ambiente d'ufficio.
- Operare nei luoghi familiari ai membri del gruppo target tende a generare un'atmosfera di fiducia e confidenza.
- E' possibile ottenere informazioni preziose sui comportamenti e sulle condizioni reali di vita delle persone a cui gli interventi sono mirati.
- Se gli individui sono consapevoli del ruolo dell'operatore, può capitare che siano loro stessi ad intavolare un discorso sull'HIV/AIDS o su altre tematiche collegate alla salute; inoltre, esistono vari modi per sollevare questo argomento.
- Un possibile suggerimento potrebbe essere quello di inserire casualmente nel corso di conversazioni con tossicodipendenti qualche riferimento all'HIV/AIDS. Di fronte ad una persona tossicodipendente affetta da un ascesso, per esempio, si potrebbe enfatizzare il corretto utilizzo dei materiali di iniezione. Altre

* Tratto dal manuale "The European Peer Support Manual" di Franz Trautmann & Cas GBarendregt (Versione italiana) Utrecht, Ottobre 1994. European Peer Support Project - European Commission Directorate - General V - Health and Safety directorate/Public health.

opportunità possono essere legate a ricoveri ospedalieri di qualche membro del gruppo, casi di overdose, ecc.

- È importante cogliere anche le occasioni impreviste.
- Focalizzare esclusivamente la conversazione sull'HIV/AIDS, discorrendo solo di argomenti quali il sesso sicuro o la riduzione del danno legato ai materiali d'iniezione, è una strategia controproducente. Questi messaggi risultano infatti, alla lunga, noiosi e privi di interesse. È consigliabile integrare i messaggi di prevenzione dell'AIDS con una serie di informazioni relative allo stile di vita del gruppo target quali ad esempio problemi legati alla salute generale o comunque di interesse per le persone tossicodipendenti.
- Durante un incontro con persone tossicodipendenti contattate precedentemente e poi perse di vista per qualche tempo, nell'ambito di una conversazione generica (Come stai?, Come vanno le cose? ecc.) si possono sollevare argomenti legati alla salute.
- Nel trattare argomenti legati alla prevenzione può essere utile:
 - distribuire preservativi e siringhe;
 - procedere ad una raccolta dati;
 - sottoporre questionari sui bisogni e/o i problemi del gruppo target;
 - distribuire volantini relativi al progetto;
 - diffondere bollettini;
 - organizzare attività ricreative (incontri sportivi, musicali, ecc.).

Ulteriori informazioni sulle modalità con cui stabilire contatti sono contenute in questo capitolo sotto la voce "Metodi e materiali per assistere il lavoro di strada".

È di vitale importanza disporre di una vasta gamma di strumenti di ausilio per sollevare tematiche connesse alla prevenzione. È evidente che non è sufficiente trattare l'argomento una volta perchè si possa realmente incidere sui comportamenti e sugli atteggiamenti del gruppo target. Messaggi brevi, ripetuti in forme diverse sono elementi fondamentali per la buona riuscita di un intervento in questo tipo.

COME DISCUTERE I MESSAGGI LEGATI ALLA RIDUZIONE DEL DANNO

La maggior parte della letteratura analizza il counselling effettuato all'interno di contesti terapeutici molto strutturati. Il counselling che caratterizza il lavoro di strada è carente sotto questo punto di vista, in quanto sia il setting che i ruoli degli operatori sono poco definiti. È compito dell'operatore creare un contesto adatto per il colloquio confidenziale mentre le occasioni per fornire una seduta di counselling devono nascere all'interno di incontri spontanei.

In ogni caso, ci sono alcune indicazioni comportamentali che possono facilitare la discussione su tematiche legate alla riduzione del danno:

- Non dare giudizi: condannare i comportamenti a rischio non rappresenta di certo una strategia efficace per incoraggiare le modifiche comportamentali.
- Non chiedere spiegazioni di determinati comportamenti: questo indicherebbe un'incapacità di comprensione da parte dell'operatore ed un atteggiamento di giudizio nei confronti della persona che riferisce comportamenti a rischio. E' molto più utile, per ottenere informazioni che possano favorire un reale intervento terapeutico, rivolgere domande che offrano la possibilità di raccontare della propria esperienza.
- Non usare un tono paternalistico: evita di dare consigli riguardanti la sfera personale (per esempio sull'opportunità di fare il test per l'HIV oppure su comportamenti in genere es. "Se fossi in te, farei così...."). Cerca di fornire informazioni complete e di discutere approfonditamente le possibili alternative. È più efficace permettere alle persone di formulare una propria decisione che assimilare le opinioni altrui.
Ovviamente, per quanto riguarda argomenti impersonali ed obiettivi, il consiglio di un operatore può rivestire una notevole importanza ("se hai bisogno di un avvocato, puoi fare riferimento a...."; "per quanto riguarda il test HIV, puoi andare dal dottor....presso l'ospedale.....". Devi prendere un appuntamento per telefono"; "dovresti bollire la siringa per 15 minuti in quanto non è sufficiente semplicemente versarci sopra acqua bollente"; ecc.).
- Non assumerti la responsabilità dei problemi altrui: cerca di motivare e supportare le persone affinché possano risolverli da soli.
- Presta ascolto anziché parlare troppo: assicurati di aver capito esattamente ciò che la persona vuole comunicare senza affidarsi ad interpretazioni che possono rivelarsi errate. E' utile, a tal fine, fare delle sintesi di ciò che hai capito e chiederne conferma.
- Orientati sul "qui ed ora": chiedi che cosa prova o pensa la persona in questo momento, che significato attribuisce ora a determinati sentimenti od eventi, qual'è la sua prospettiva della riduzione del danno personalizzato.
- Presta particolare attenzione ai sentimenti della persona: che cosa prova la persona, che significato attribuisce a determinati eventi, ecc. Ciò può fornire delle rivelazioni su alcuni comportamenti adottati dalla persona.
- Dimostra un reale interesse ed empatia nei confronti dell'altra persona: chiedile come sta, come vanno le sue cose, dov'è stata (se è passato del tempo dall'ultimo incontro). Se qualcuno manca da tempo dal giro, informati presso i compagni sulle sue condizioni; vai a trovarlo in ospedale, a casa, in prigione se la sua assenza è legata a motivi di salute o di giustizia.
- Tratta le persone con rispetto: ringrazia chi ti ha fornito informazioni utili; chiedi scusa se hai dato disturbo; ricambia i favori invitando la persona a prendere un caffè al bar o nel tuo ufficio, ecc.

- Non giocare a fare il terapeuta o lo strizzacervelli: anche se è importante ascoltare attentamente le persone con cui vieni in contatto, è altrettanto necessario evitare di calarsi nel ruolo dell'intoccabile, distaccato terapeuta.

Domande del tipo "Dimmi cosa provi", "Che significati attribuisce a questo tuo comportamento" ecc., possono suscitare sentimenti di avversione soprattutto se vengono formulate in risposta a domande esplicite di aiuto o di consiglio. Le persone tossicodipendenti possono essere familiari con questo tipo di counselling in seguito a precedenti tentativi di interrompere la propria dipendenza. Queste esperienze con gli approcci terapeutici possono essere, di frequente, assai negative.

La maggior parte di queste regole dipende dalla personalità e dall'atteggiamento dell'operatore nei confronti delle persone tossicodipendenti a cui gli interventi sono mirati. E' evidente che fattori quali una reale empatia e comprensione sono necessari per la riuscita del progetto. Fare finta non è sufficiente, come del resto non è sufficiente semplicemente adattarsi alle regole sopracitate. Inoltre è ridicolo adottare il modo di parlare od il codice di comportamento del gruppo target se questi non vi sono familiari o se vi mettono a disagio. E' necessario, invece, integrare queste regole ed i codici comportamentali all'interno di una propria personalità ed un proprio stile di comportamento.

Per avere un quadro di come ogni operatore sta sviluppando un proprio stile lavorativo sarà necessario fornire delle occasioni regolari per avere dei riscontri diretti. Queste possono essere fornite attraverso una supervisione esterna e/o accompagnando l'operatore sulla strada. Dal momento che la supervisione non è fondata su un'osservazione diretta del modo di lavorare, un riscontro immediato non è ipotizzabile.

Altri suggerimenti di carattere pratico possono essere:

- Cerca di trovare un posto tranquillo per parlare, dove poter avviare una conversazione senza essere disturbato, ad esempio un bar, una strada isolata con delle panchine lungo il marciapiede, in casa di qualcuno, ecc.
- Assicurati che la persona abbia tempo e voglia di sostenere una conversazione, cerca di capire se qualcuno ha fretta o se è alla ricerca di droga. Prima di affrontare conversazioni estese chiedi esplicitamente alla persona se ha tempo sufficiente. Puoi anche invitare la persona a prendere un caffè.
- Utilizza un linguaggio appropriato, cioè un linguaggio facilmente comprensibile ed accettato. E' importante conoscere/imparare il vocabolario ed i codici culturali del gruppo target.
- Fornisci informazioni complete, coerenti e neutrali; in questo modo si lascia alla persona la possibilità di prendere decisioni che siano il frutto di un ragionamento approfondito. Nel fornire informazioni ascolta oltre che par-

lare. Quando poni domande su questioni personali, chiarisci sempre al tuo interlocutore che non è tenuto a rispondere se non lo desidera e spiega sempre i motivi che ti portano a rivolgere tali quesiti.

- Fornisci informazioni pertinenti, cioè informazioni che siano realmente utili alla persona con cui interagisci. Sarà possibile calibrare meglio l'intervento attraverso una formale valutazione del rischio. Si può intervenire per esempio:
 - utilizzando un questionario per raccogliere informazioni relative ai livelli di conoscenza sull'HIV/AIDS, agli atteggiamenti sulle modalità di prevenzione, e sui comportamenti a rischio del gruppo target;
 - illustrando le nozioni di base riguardanti l'HIV/AIDS (le vie di trasmissione, le varie forme di comportamenti a rischio, ecc);
 - formulando domande e fornendo poi la risposta;
 - discutendo le varie possibilità per modificare i comportamenti nell'ottica della riduzione del danno.

Una formale valutazione del rischio permette all'operatore ed alla persona tossicodipendente di fissare degli obiettivi personalizzati di riduzione del danno e consente anche di sfruttare un programma di prevenzione più efficace. Purtroppo, non sarà possibile effettuare una valutazione approfondita con tutti gli appartenenti al gruppo target. Per questo motivo è necessario sviluppare delle varianti meno formali ma ugualmente capaci di dare delle indicazioni sui bisogni informativi degli utenti. Ciò significa che bisognerà saper improvvisare.

- Oltre a parlare esplicitamente dell'HIV/AIDS, e delle tematiche collegate ad esso, un operatore di strada potrà presentare informazioni implicite sulla riduzione del danno parlando di questioni di salute in genere (come sopravvivere sulla strada, come costruire una dieta bilanciata, ecc.), di tematiche legate allo stile di vita delle persone tossicodipendenti (non solo gli aspetti negativi, ma anche quelli riguardanti il tempo libero e lo svago), ecc.
- Questo approccio può risultare efficace nel prevenire un effetto di "assuefazione": le persone si stancano a sentire sempre parlare di HIV/AIDS.
- Non limitarti a lavorare solo nell'ambito della prevenzione dell'HIV/AIDS: il lavoro di strada implica un coinvolgimento negli ambienti e nelle questioni riguardanti la vita quotidiana delle persone tossicodipendenti. Di conseguenza sarà impossibile ed inadatto limitarsi ad interventi che focalizzano esclusivamente la prevenzione dell'HIV/AIDS.

Se ottieni la fiducia delle persone con cui vieni a contatto è probabile che sarai interpellato anche su questioni che esulano da quella della prevenzione. Raramente le persone tossicodipendenti percepiscono il bisogno di avere informazioni sul sesso sicuro e la riduzione del danno come prima priorità. Potrebbero avere bisogno di altri servizi e questi bisogni non possono essere

disattesi se lavori nel contesto della strada. Ignorarli significherebbe perdere la tua credibilità. Di conseguenza è importante che gli operatori di strada abbiano una buona conoscenza dei Servizi sul territorio ed un rapporto di collaborazione con essi proprio per facilitare l'invio e la risoluzione delle problematiche che le persone contattate presentano.

- Rafforza gli atteggiamenti positivi nei confronti delle modifiche comportamentali: gli atteggiamenti possono agire da strumento di sostegno e come mezzo per consolidare l'auto stima ed il senso di auto-efficacia nelle persone appartenenti al target.
- Non giudicare o respingere le persone che non riescono ad attuare modifiche comportamentali o che riferiscono difficoltà nel mantenere un proprio programma di riduzione del danno.
- Incoraggia e sostieni iniziative di diffusione dei messaggi che chiedono alle persone tossicodipendenti di passare le informazioni ai loro compagni: discutendo con loro i mezzi attraverso i quali raggiungere un numero maggiore di persone tossicodipendenti; coinvolgendo le persone tossicodipendenti nella produzione e diffusione dei materiali informativi, ecc.
- Interrompi tempestivamente il colloquio con il tossicodipendente, se necessario. Non costringerli a proseguire il colloquio sia implicitamente (ignorando segnali non verbali che comunicano una non-disponibilità a proseguire con il colloquio) sia esplicitamente ("Aspetta ancora un attimo che devo chiederti un'altra cosa..."). È consigliabile interrompere il colloquio qualora:
 - la conversazione perda d'intensità, ovvero se l'interlocutore non pone più domande, non prende più parte alla conversazione, o non reagisce alle tue domande, ecc;
 - la persona mostri segni di irrequietezza;
 - l'attenzione della persona sia distolta dalla conversazione (se, ad esempio, comincia a parlare con un'altra persona o cambia frequentemente l'argomento).

È opportuno in questi casi fissare con la persona un successivo incontro per continuare il colloquio.