

LA NEWSLETTER: UNO STRUMENTO PER LA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI NEL GRUPPO DEI TOSSICODIPENDENTI

Cinzia Tognetto

Sezione di Screening HIV, Gruppo C, Ser.T.1, ULSS 20 - Verona

PREMESSA

Le newsletter (NL) sono risultate essere dei preziosi strumenti da utilizzare in attività di prevenzione, in particolare nelle attività di gruppo e nelle attività di peer-support; un mezzo di comunicazione cartaceo con lo scopo di diffondere informazioni e conoscenze, che diviene un utile strumento di lavoro con i T.D. in quanto permette di applicare delle tecniche di problem-solving e quindi di raggiungere, con un metodo di coinvolgimento diretto ed attivo, una serie di obiettivi primari.

L'utilizzo della newsletter è risultato uno strumento efficacissimo per creare aggregazione, facilitare la comunicazione e creare una coscienza di gruppo, in quanto permette di lavorare su obiettivi facilmente raggiungibili in tempi brevi e con risultati concreti e tangibili. Tutto questo serve per dare dei rinforzi positivi che vanno ad agire sull'auto-efficacia e sull'autostima, notoriamente deficitarie nella tipologia personologica dei TD, che quindi hanno bisogno di riacquistare questi aspetti. Per le persone TD avere la possibilità di dimostrare, anche allo scopo di confutare i pregiudizi e le idee stereotipate che l'immaginario collettivo solitamente ha nei loro confronti, che sono in grado di svolgere delle attività, di portarle a termine, e di produrre "un qualcosa" che sia concretamente verificabile, serve per modificare l'immagine che hanno di se stessi e dare fiducia nella possibilità di portare a termine anche altre attività o iniziative.

OBIETTIVI DELL'ATTIVITA'

I principali obiettivi che si devono porre nella costituzione di un gruppo di TD con il fine di realizzare una newsletter sono tre:

- trasmettere informazioni;

- attivare percorsi educativi a breve termine, finalizzati alla realizzazione pratica di prodotti utili per i TD;
 - creare momenti di primo contatto con i TD in strada, per incentivarne l'afferenza ai servizi.
- 1) Il primo obiettivo è quello di trasmettere informazioni corrette su come prevenire i rischi correlati alla tossicodipendenza, in particolare quelli legati all'acquisizione di malattie infettive e trasmissibili, prima tra tutte l'AIDS, e quelli collegati al rischio di overdose. Inoltre il giornalino costituisce un adeguato strumento per trasmettere informazioni sui servizi esistenti, sulle leggi che tutelano i diritti dei TD, sui programmi di prevenzione esistenti a livello del servizio e sugli eventuali progetti e proposte.
 - 2) Il secondo obiettivo, ma non meno importante, è quello educativo. In questo senso lo scopo principale è quello di dare la possibilità alla persona TD di vivere un'esperienza formativa attraverso qualcosa di pratico e concreto, con obiettivi pratici e realizzabili, e di rinforzare così proprio quegli aspetti caratteriali carenti legati all'acquisizione del senso di realtà, all'analisi concreta delle situazioni e alla capacità di dare delle risposte funzionali. L'attività del giornalino quindi può essere intesa come una tecnica di problem-solving, cioè lo sviluppo attraverso un lavoro concreto di abilità di analisi, valutazione ed organizzazione.

Gli obiettivi specifici che possono essere raggiunti sono i seguenti:

- lavorare in gruppo su un programma, cioè avere degli obiettivi da raggiungere;
- identificare i problemi da discutere e saper definire le priorità;
- discutere in gruppo un proprio articolo, imparando ad accettare le verifiche e le critiche, quindi imparando a mettersi in discussione;
- imparare a scrivere e presentare al comitato di redazione un proprio articolo;
- modificare il proprio articolo sulla base dei consigli degli altri, e quindi imparare ad accettare anche il punto di vista altrui;
- confezionare ed impaginare materialmente il giornalino, ossia seguire un lavoro, dall'inizio alla fine anche negli aspetti meno gratificanti
- distribuire e promuovere il giornalino discutendo con gli altri TD quella che può essere la ricaduta pratica delle informazioni, e l'accettazione stessa dell'attività.

Questo è essenziale per far sì che i TD sentano propria questa esperienza e sentano di poter collaborare alla formazione di una coscienza di gruppo.

- 3) Il terzo obiettivo è quello di incentivare l'afferenza ai servizi. Il gruppo di TD che realizza la NL si è dimostrato in grado di far entrare in contatto con i servizi i TD non ancora in carico. All'interno del gruppo, infatti, i TD possono confrontare le loro diverse situazioni e scelte relativamente al percorso

terapeutico. I TD “di strada”, ancora refrattari al cambiamento, possono entrare in contatto con gli operatori in un contesto che gli permette di valutare la possibilità di aiuto in modo più adeguato alle loro esigenze. Il contatto con l’operatore, infatti, non viene vissuto come finalizzato fin da subito all’interruzione dell’uso di eroina, atteggiamento che potrebbe stimolare reazioni di difesa e quindi di fuga, ma come finalizzato alla realizzazione di un’attività costruita dai TD per i TD. Questo pone le basi per una relazione che nel tempo può essere estremamente utile ai fini terapeutici.

MODALITA' ORGANIZZATIVE

Inizio dell'attività

Nel maggio del 1994 è stato organizzato a Verona, dalla Sezione di Screening HIV, un corso per operatori di alcuni SerT italiani in collaborazione con un progetto europeo (European Peer Support Project del NIAD), all’interno del quale sono stati condotti degli incontri rivolti ai TD del nostro servizio. Da questa iniziativa, considerando anche il riscontro positivo emerso tra i partecipanti, si è colto lo spunto per organizzare un’attività permanente e costante, con l’obiettivo, appunto, di un coinvolgimento diretto dei TD, tramite la costituzione di un gruppo e di un’attività che potessero essere adeguatamente stimolanti, e servissero da catalizzatori dell’interesse dei partecipanti. A questo scopo si è pensato di focalizzare l’attenzione su un obiettivo che fosse pratico e realizzabile, come appunto la produzione di un giornalino (newsletter) confezionato e gestito da un gruppo di utenti del servizio.

Frequenza degli incontri

In un primo momento si sono organizzati degli incontri evitando una programmazione ben determinata e definita come giorni ed orari, e decidendo di volta in volta la data. Si pensava che una maggiore elasticità e quasi una specie di casualità, potessero agevolare l’utenza e rendere l’affluenza maggiore in quanto questo corrispondeva al naturale stile di vita dei TD. Ma questa modalità si è rivelata controproducente, comportava infatti un notevole dispendio di energie ogni qualvolta si cercava di riunire tutti i componenti del gruppo, rendendo il tutto piuttosto caotico.

Dopo alcuni mesi in cui si è sperimentata questa modalità, si è ritenuto più opportuno definire un giorno fisso alla settimana ed un orario ben delimitato, infor-

mando tutti gli utenti del servizio dell'esistenza di questa attività, degli orari in cui veniva svolta, invitando tutti quelli che volessero partecipare ad accedere liberamente alle riunioni.

Le informazioni sono state diffuse con locandine appese nel servizio, ed oralmente dai componenti stessi del gruppo. Il giorno e l'orario sono stati stabiliti con il gruppo, cercando di conciliare le esigenze di tutti; tuttavia soprattutto in questi casi, sono gli operatori che devono rispettare e adeguarsi ai tempi dei TD, che dipendono dalla somministrazione delle terapie (es. del metadone) e dal procurarsi la dose giornaliera, per chi fa ancora uso della sostanza. In questo caso è stato fatto un errore di valutazione da parte degli operatori. Si pensa infatti che fosse positivo aderire il più possibile alle loro modalità pensando che ciò rispondesse ai loro bisogni; invece si era perso di vista quello che in realtà deve restare il ruolo dell'operatore. Si deve entrare sicuramente in sintonia ed empatia con loro, ma non identificandosi o volendo "imitarli". È pur vero che loro hanno uno stile di vita disordinato, lasciato al caso, al "vivere alla giornata", ma è anche vero che quello di cui hanno bisogno è: regole, ordine, chiarezza e soprattutto continuità. Solo così si può fornire un modello educativo, una situazione in cui il TD possa sperimentare delle modalità di comportamento e di relazione diverse da quelle a cui è abituato.

Partecipanti al gruppo

Il gruppo era costituito principalmente da TD in terapia metadonica, alcuni dei quali facevano un uso giornaliero anche di eroina, con un numero medio di 8 -10 presenze, che poteva raggiungere un massimo di circa 15 e un minimo di 2 - 3.

Si è scelto di dare la possibilità ai partecipanti di entrare ed uscire dal gruppo in modo abbastanza libero, di partecipare anche solo come osservatori, adeguandosi alle loro esigenze. La regola fondamentale era che tutti i partecipanti s'impegnassero in qualche attività, almeno alla discussione, e che chi partecipava come osservatore non disturbasse il lavoro dei compagni. Inizialmente si era pensato di richiedere una presenza costante e che i partecipanti fossero più o meno sempre gli stessi.

Ma questa modalità si è rivelata di difficile attuazione e in un certo senso discriminante, verso chi aveva più problemi a convivere in un gruppo e di conseguenza aveva anche più bisogno di essere supportato. Inoltre, riduceva notevolmente il numero di partecipanti in quanto vi erano spesso assenze sia per problemi legati alle terapie, al reperimento delle dosi, ma anche alle eventuali malattie, ricoveri in ospedale e carcerazioni. Si è deciso quindi di lasciare libero accesso anche ai frequentatori occasionali. In realtà, in seguito, si è attuata una selezione ed una gerarchizzazione naturale, in quanto i partecipanti erano quasi sempre gli stessi; si sono selezionati spontaneamente anche gli opinion leader che sono emersi all'interno del

gruppo per il maggior interesse dimostrato, la maggiore disponibilità, creatività, capacità direttiva, di fare delle scelte ed assumersi delle responsabilità. E la credibilità che queste persone avevano all'interno del gruppo dei TD. È risaputo infatti che, per far in modo che un messaggio venga assunto positivamente e interiorizzato da un gruppo, è necessario che la fonte da cui proviene sia credibile e accreditata all'interno del gruppo stesso.

Il comitato di redazione

Alle riunioni del gruppo ha partecipato sempre un'operatore, con funzione di direzione indiretta, di guida, di collaborazione, d'informazione e con un atteggiamento dinamico, flessibile ma non direttivo; lasciando appunto che emergessero in modo spontaneo gli opinion-leader, in modo tale che fossero loro a guidare il gruppo, ad essere propositivi ed attivarsi.

Il compito principale del gruppo era quello di fungere da "comitato di redazione":

- tutti gli articoli che venivano inviati o portati, sia da parte dei componenti che dall'esterno, venivano letti ad alta voce alla presenza del comitato di redazione, che decideva se inserirli nel giornalino, in quale pagina o rubrica. Successivamente, nel caso ve ne fosse la necessità, si proponevano delle modifiche o delle correzioni; se erano di contenuto, e non solo di forma, l'articolo veniva rimandato al suo autore che doveva rivederlo e modificarlo, per tornare poi al gruppo per l'approvazione definitiva.
- Se non vi erano articoli pronti si discuteva in gruppo per far emergere quelli che potevano essere problemi urgenti o quanto meno condivisibili e se ne traeva spunto per gli articoli, dividendo tra i presenti le vari mansioni;
- la battitura del testo veniva fatta dai TD al computer, utilizzando un programma d'impaginazione semplice in cui loro potevano inserire direttamente i testi.

Questa costituiva l'attività principale del comitato di redazione. Si deve tener presente che il tutto avviene con tempi piuttosto dilatati, anche perché è difficile mantenere l'attenzione solo su questi obiettivi. Spesso si deve dar spazio ad altre iniziative o problematiche che, pur non interessando direttamente il giornalino, coinvolgono molto i partecipanti e quindi devono, in qualche modo, trovare una risposta o almeno un ascolto. Questa elasticità è necessaria, perché mantenere un fuoco troppo ristretto farebbe perdere l'interesse ai TD.

Il ruolo dell'operatore

Come già detto, è essenziale la presenza dell'operatore, cioè di un gruppo misto, perché i gruppi di soli TD (per lo meno nella realtà italiana) risultano fallimentari soprattutto a causa dello stile di vita, (ricoveri ospedalieri e carcerazioni), che difficilmente riescono a garantire un minimo di continuità e di organizzazione, che possono invece essere garantiti da un supporto di tipo professionale. Questa integrazione serve inoltre a sviluppare la capacità di riconoscimento ed accettazione reciproci, che da una parte aiuta l'integrazione delle persone TD sia nel servizio, sia nella società più allargata; dall'altra, aiuta l'operatore a conoscere più profondamente i suoi utenti e a lasciar cadere paure e pregiudizi. Tutto questo può rappresentare l'inizio di un cammino di fiducia e comprensione reciproca, che è la base essenziale per poter parlare delle tematiche relative alla prevenzione dell'AIDS e delle altre patologie, dato che la sessualità e l'uso di sostanze stupefacenti sono temi molto intimi e scatenano tutta una serie di reazioni emotive, a volte difficili da gestire e controllare.

Inoltre, è risaputo quanto un rapporto alla "pari", basato su una comunicazione orizzontale aiuti le persone ad aprirsi, a parlare di se stessi, anche se all'inizio in modo confuso e disordinato; il bisogno di comunicare e di sentirsi capiti, accettati resta per queste persone di primaria importanza. Questo aiuta l'operatore ad imparare a mettere in pratica la sua capacità di ascolto al di fuori di una situazione strutturata, protetta, dove è lui che, in qualche modo, dirige, guida, per cui deve essere anche in grado di seguire e di lasciare il posto ad altri.

I primi passi

Le prime riunioni sono servite per definire e chiarire gli obiettivi, gli scopi del giornalino, come costruirlo, quali erano i compiti del gruppo, in poche parole come organizzare l'attività da un punto di vista teorico e pratico.

Sono state organizzate diverse riunioni per decidere insieme come impaginare il giornalino, costruendo infine una bozza con spazi predefiniti per singolo articolo e dividendo le aree in base a degli argomenti standard che si volevano trattare. Tale prototipo è stato realizzato su dei fogli grandi, ed è stato poi utilizzato per impostare in modo abbastanza simile i diversi numeri. Questa è stata una fase molto importante, alla quale vale la pena dedicare molto tempo poiché fonda le basi per costruire la collaborazione, la coesione di gruppo facendo in modo che questo progetto nasca pian piano, e che ognuno arrivi a sentirlo un po' come una sua creazione, con la coscienza però che il risultato è stato possibile solo con la collaborazione di tutti.

Le fasi della costruzione della newsletter

Si è deciso di iniziare l'attività con un formato composto da 6 facciate, per porsi appunto degli obiettivi che fossero minimi e concretamente realizzabili, eventualmente, se ce ne fosse stata la necessità, si poteva sempre aumentare o fare dei numeri straordinari. Il messaggio implicito è stato: "progettare quello che realisticamente si pensa di poter portare a termine, con un'analisi reale delle risorse umane e materiali. Inoltre si è utilizzato un formato pagina A3 perché più facile da fotocopiare fronte e retro e da confezionare con mezzi alla portata di tutti.

Titolo e logo

Il titolo ed il logo sono degli elementi molto importanti poiché caratterizzano il prodotto in modo definitivo, devono pertanto, essere scelti in modo accurato rispondendo sia al tipo di messaggio che si vuole trasmettere, sia alla gradibilità del gruppo. Il titolo del giornalino infatti diventerà anche il nome che identificherà il gruppo, "il gruppo No Riskio".

È importante inserire in ogni pagina figure, o meglio ancora disegni dei partecipanti, poiché questo serve a rendere il prodotto più gradibile e più caratterizzato dall'impronta specifica del target in questione.

L'articolo "flash"

L'articolo "flash" si trova nella prima pagina ed è dedicato ad una notizia importante, immediata, ad un annuncio urgente che può poi essere meglio definito e descritto.

L'articolo "master"

L'articolo "master" è riferito ad una notizia importante che si vuole mettere subito in evidenza in prima pagina, perché determina un po' l'impronta che si vuole dare a tutto il resto.

Il sommario

Il sommario dà l'idea immediata degli argomenti che si tratteranno all'interno.

Tutto questo compone la prima pagina, che deve essere gradevole, chiara e soprattutto attirare l'attenzione e la curiosità, poiché sarà questo a determinare la possibilità o meno che la persona sia incuriosita ad accettare il giornalino quando le viene offerto, e poi a leggerlo.

Gli articoli “del giorno”

Per gli articoli “del giorno” sono a disposizione due pagine. Vengono trattati argomenti vari, ma d'importanza rilevante per i TD: problematiche connesse all'utilizzo delle sostanze, rapporti con i servizi o le altre strutture.

Le lettere alla redazione

La rubrica “lettere alla redazione” è stata pensata per poter dar voce e spazio alle persone TD esterne al servizio, e quindi dal carcere, dalle comunità e dalla strada in modo tale da poter creare un dialogo e uno scambio tra chi è in situazioni ancor più disastrose e chi invece è riuscito a trovare un'alternativa all'eroina, dando dei messaggi positivi ed una nota di speranza.

Spazio donne

Questo spazio è stato riservato alle donne per trattare argomenti che possono interessare in particolare il mondo femminile. Questo è stato fatto con due obiettivi, vista la minoranza delle donne nel gruppo TD e soprattutto nel gruppo del giornalino. Si voleva garantire che fosse tenuto sempre presente questo aspetto anche se in qualche periodo non vi fossero state presenze femminili nel comitato di redazione; ed inoltre si voleva stimolare la partecipazione femminile, il loro intervento diretto, anche se ciò è risultato spesso di difficile attuazione.

Spazio creatività

Nell'ultima pagina si è dedicato uno spazio alla creatività, dove ognuno poteva pubblicare poesie, disegni o qualsiasi cosa che fosse una sua produzione, per dare al tutto una nota di spensieratezza giocosa e per stimolare le risorse di tutti.

Spazio “collaborando”

Infine si è lasciato uno spazio, “collaborando”, dedicato agli operatori del servizio per brevi comunicazioni, informazioni ecc.

In tutti gli spazi che rimanevano liberi venivano inseriti slogan o brevi informazioni riguardo la prevenzione delle infezioni, i metodi per ridurre i rischi, ed il consiglio che, comunque, la cosa più importante era tentare di liberarsi da questa dipendenza.

La distribuzione della newsletter

Per quanto riguarda la distribuzione del prodotto tra tutti i componenti del target in questione, sia dentro che fuori del servizio, risulta più vantaggiosa se fatta direttamente dai TD partecipanti al comitato di redazione, e non dagli operatori. Questo perché un messaggio trasmesso da un pari è accettato e percepito maggiormente, rispetto ad un messaggio trasmesso da chi è ritenuto “al di fuori”, “incapace di capire”.

Inoltre, si rendono i TD responsabili del loro lavoro alla fine, con la possibilità di raccogliere apprezzamenti o critiche, e di imparare a gestirle, creando attraverso questo lavoro una nuova rete di comunicazione, dando una voce a tutti e lavorando “con loro” e non “su di loro”.

Le NL sono state distribuite direttamente dai TD appartenenti al comitato di redazione. Si sono rivolti agli utenti del servizio durante i momenti di attesa per le eventuali terapie o colloqui, cercando di trasformare questa attività in una occasione di contatto, d'informazione; per far conoscere l'esistenza del gruppo, le sue funzioni e se possibile acquisire nuovi collaboratori. Ed inoltre per raccogliere eventuali giudizi, critiche, suggerimenti in modo tale da rendere il prodotto sempre più gradevole e adatto allo scopo.

Un'ulteriore distribuzione è stata effettuata in carcere e nelle comunità disponibili, per creare appunto una rete d'interazione tra realtà diverse, ma comunque spesso presenti nella vita di un TD.

Principali problemi emergenti

- 1) Un problema molto importante è la non condivisione e l'opposizione verso questa attività da parte di altri operatori del servizio. Questo crea una situazione di confusione, poiché alla stessa persona potrebbero arrivare dei messaggi ambivalenti che creerebbero sicuramente disorientamento contravvenendo ad uno dei bisogni basilari della personalità del TD che è quella di avere chiarezza, ordine, a regole a cui far riferimento. Nell'interesse dei pazienti, questa attività deve essere quindi accettata e supportata da tutti gli operatori come parte integrante del servizio.

A questo riguardo è importante che gli operatori che si occupano del giornalino, cerchino d'instaurare dei rapporti di collaborazione attiva con tutti gli altri operatori del servizio. Essi dovrebbero trasmettere le informazioni acquisite sui singoli pazienti durante le varie attività, e quelle sul gruppo più allargato, poiché queste possono servire per intervenire in modo più adeguato sul singolo e anche sull'organizzazione del servizio.

L'operatore che ha in carico i pazienti può fornire a sua volta delle utili informazioni circa l'esistenza di particolari problematiche o caratteristiche psicologiche, che sicuramente possono aiutare nella conduzione e gestione del gruppo.

- 2) Questa attività può essere boicottata dagli spacciatori che non vedono positiva un'alleanza troppo stretta dei TD con gli operatori, e soprattutto l'emergere di opinionleader che possono in qualche modo togliere loro questo ruolo. Sarebbe pertanto positivo riuscire a far entrare nel gruppo anche qualche rappresentante di questa categoria, anche se ciò risulta di difficile gestione, o comunque cercare di evitare un'opposizione aperta ed esplicita.
- 3) Quando si inizia ad interagire con i TD in questo modo, si dovrebbe sempre tener fede alle promesse fatte e riuscire a rispondere alle loro esigenze, facendo in modo che loro possano realmente influire sull'organizzazione del servizio. Questo è possibile dando loro un reale spazio per l'ascolto dei loro bisogni, disagi e dei loro suggerimenti, cercando di dare delle risposte concrete e coerenti. Spesso, però, l'operatore si scontra con ostacoli legislativi e burocratici insormontabili, che possono creare conflitti e malintesi, poiché la non risposta determina diminuzione della credibilità e della fiducia. Per questo motivo è doveroso porre molta attenzione nel fare delle promesse o delle affermazioni, evitando che queste siano poi contraddette o disattese.