



**GRUPPO EVENTI**  
SOSTEGNO E FORMAZIONE

## **IL GRUPPO DI AUTO-MUTUO AIUTO:**

**IL MODELLO**  
**di**  
*GRUPPO EVENTI - SOSTEGNO E FORMAZIONE*

**Agosto 2022**

**Gruppo Eventi - Sostegno e Formazione aps**  
[www.gruppoeventi.it](http://www.gruppoeventi.it), [info@gruppoeventi.it](mailto:info@gruppoeventi.it)

## INDICE

- 1.0. Cos'è un gruppo di auto mutuo aiuto (GAMA)
  - 1.1. Le caratteristiche di base di un GAMA
  - 1.2. Il modello di GRUPPO EVENTI - SOSTEGNO E FORMAZIONE
  
- 2.0. Qual'è il valore del GAMA?
  - 2.1 I fattori terapeutici specifici del GAMA
  - 2.2. I valori condivisi nel GAMA
  
- 3.0. Gli impegni reciproci in un GAMA
  
- 4.0. La buona comunicazione in un GAMA
  - 4.1 La buona comunicazione in un GAMA sul web
  
- 5. 0 Il facilitatore di un GAMA
  - 5.1. Chi è il facilitatore
  - 5.2 Cosa fa il facilitatore
  - 5.3 Ruoli specifici del facilitatore
  
- 6.0. L'incontro di accoglienza
  
- 7.0. L'intervisione tra facilitatori
  
- 8.0. Attivare un GAMA
  
- 9.0. Per approfondire: bibliografia

## 1.0. Cos'è un gruppo di auto mutuo aiuto (GAMA)

Guardare alle origini storiche dell'auto-mutuo aiuto vuol dire andare indietro nel tempo all'anno 1935, considerato l'anno ufficiale della nascita del *Self-Help Group* degli Alcolisti Anonimi e del movimento dell'auto-mutuo aiuto. L'idea di base era di costruire gruppi nei quali l'unica "formazione" richiesta fosse quella *esperienziale*, di stare attraversando un problema specifico personale, desiderare di uscirne, imparando a condividere le difficoltà, i travagli, i bisogni e le risorse con altre persone con il medesimo problema.

Non esisteva la figura e il ruolo del facilitatore, l'incontro avveniva tra pari e le competenze per affrontare la problematica condivisa dovevano derivare dall'esperienza diretta dei partecipanti piuttosto che da un qualsiasi tipo di formazione specialistica.

Era un riappropriarsi del *sapere esperienziale* volutamente e rigidamente tenuto lontano e distinto dal *sapere professionale e teorico* dei tecnici, degli operatori, sia del pubblico che del privato.

Da allora il modello dell'auto-mutuo aiuto si è andato diffondendo in diversi paesi del mondo, trovando applicazione in un numero sempre maggiore di situazioni di dipendenza, crisi o difficoltà di vita e, naturalmente, ispirando nella sua diffusione nuove modalità di funzionamento del gruppo e, in molte situazioni, senza quel rigore "separativo", che aveva distinto o contrassegnato l'inizio del movimento dell'auto-mutuo aiuto e quindi con una maggiore sintonia e condivisione tra mutuo aiuto e operatori professionali e talvolta anche con i servizi sociosanitari.

In Italia fu soprattutto l'insofferenza e la critica alle logiche istituzionali degli anni '70 a suscitare interesse, soprattutto in ambito psichiatrico, verso le esperienze non mediate da operatori e funzionari (burocrati), quando familiari ed ex degenti presero per la prima volta la parola in gruppi di pari.

I GAMA si sono ampiamente diffusi anche da noi, come nel resto d'Europa e del mondo, in modalità diverse in relazione alla presenza o meno di una figura facilitante (professionale, non professionale), alla frequenza degli incontri, al contesto di fondo (religioso, laico).

Sono dunque piccoli "gruppi di pari" che si riuniscono regolarmente per affrontare insieme una condizione condivisa di disagio. Questi piccoli gruppi sono una risorsa della comunità e rappresentano uno spazio di ascolto protetto e libero da giudizi, in cui ciascuno può esprimersi e narrare le proprie esperienze.

### **1.1. Le caratteristiche di base di un GAMA**

I GAMA condividono le proprietà dei piccoli gruppi: il fatto che il numero dei partecipanti sia ristretto (solitamente 8 / 10 persone) facilita l'interazione tra i soggetti, l'espressione dei sentimenti, la nascita e lo sviluppo di amicizie e relazioni profonde.

1. I membri del gruppo sono in genere dei "pari": è il fatto di vivere, o di aver vissuto, una condizione simile che definisce l'appartenenza al gruppo.
2. Aiutarsi e aiutare gli altri: ognuno, con la propria esperienza e competenza, attraverso il confronto e la condivisione, trae aiuto per sé e per gli altri.
3. Il gruppo è democratico: ogni decisione, cambiamento, regola, viene for-

mulata, discussa con il contributo di tutti.

4. La comunicazione è di tipo orizzontale: ognuno esprime liberamente il proprio pensiero, rispettando gli altri e senza accentrare su di sé la comunicazione.
5. Il coinvolgimento è personale: non è una decisione imposta da altri, partecipare al gruppo volontariamente aumenta la sicurezza nelle proprie capacità di scelta.
6. La responsabilità è personale: ogni persona è protagonista del cambiamento che vuole ottenere, la persona stessa è la prima risorsa per sé e per il gruppo.

## **1.2. Il modello di Gruppo Eventi - Sostegno e Formazione**

L'associazione ha attivato fin dal 2000 gruppi di auto mutuo aiuto vis à vis per le persone in lutto. Nel 2005 - per rispondere alle richieste di chi non era a Roma o non poteva partecipare ad un gruppo vis à vis - sono stati attivati anche dei gama online in cui lo scambio tra i partecipanti avveniva in un forum riservato attraverso la scrittura. Questi gruppi online hanno dato nel tempo la possibilità di condividere a gruppi specifici di utenti (genitori in lutto, sopravvissuti ad un suicidio) sul territorio nazionale. I gruppi online sono stati chiusi solo nel 2022. Con l'insorgere della pandemia e la difficoltà di incontrarsi di persona sono stati attivati dei gruppi che si incontrano in web.

I gama dell'associazione sono aperti, gratuiti, non discriminatori e laici.

Il modello di formazione dei facilitatori utilizzato e proposto prevede la partecipazione ai gruppi in qualità di facilitatori di:

- persone che hanno partecipato ad un GAMA in modo continuativo e responsabile e che dopo un corso di formazione desiderano diventare facilitatori;

**Gruppo Eventi - Sostegno e Formazione aps**  
[www.gruppoeventi.it](http://www.gruppoeventi.it), [info@gruppoeventi.it](mailto:info@gruppoeventi.it)

- volontari, con o senza formazione professionale, che hanno partecipato ai corsi di formazione sulla metodologia dell'AMA e hanno frequentato, come osservatori silenziosi, agli incontri di un gruppo già avviato.

Al corso di formazione segue, per tutti i potenziali facilitatori, un periodo di osservazione silenziosa nei gruppi: l'obiettivo di questo tempo è principalmente l'osservazione delle proprie risonanze emotive oltre che, naturalmente, l'osservazione della facilitazione e delle dinamiche comunicative all'interno del gruppo.

Nella fase successiva, i nuovi facilitatori iniziano il loro percorso affiancati da un facilitatore senior.

I facilitatori dell'associazione partecipano ad una regolare **intervisione** in un'ottica di formazione e aggiornamento continuo e di garanzia sia per i facilitatori che per la qualità delle interazioni nei gruppi.

## **2.0. Qual é il valore del GAMA?**

La solitudine nella quale si viene a trovare chi ha subito la perdita è la condizione che più genera sconforto: spesso anche i familiari e le persone più vicine non riescono ad offrire condizioni di ascolto tali da permettere alla persona in lutto di aprirsi e dare voce a tutte le sfumature del proprio dolore.

Questo invece succede nei gruppi in cui i partecipanti, fino a quel momento estranei tra loro, si ritrovano legati da una comunanza di esperienze, che creano il tessuto connettivo lungo il quale si snodano gli incontri.

La valenza terapeutica dei gama sta proprio nel riuscire ad attivare tra i

partecipanti sentimenti di rispecchiamento e di solidarietà, in grado di favorire un processo di progressiva apertura e individuazione sia delle difficoltà legate ai cambiamenti sopravvenuti che delle proprie risorse personali.

Ammettere il proprio bisogno di aiuto è il primo passo verso il cambiamento e riuscire a condividere la propria esperienza con persone sconosciute, ma che stanno affrontando situazioni analoghe, rende possibile con il tempo lo schiudersi di una nuova prospettiva e l'attivazione di nuove risorse.

Sentirsi ascoltati e compresi e accorgersi, ascoltando i racconti degli altri, che ciò che si sta vivendo è comune a tutti coloro che hanno subito la perdita di una persona cara, diventa un fattore importante per uscire dal senso di isolamento e chiusura in cui ci si sentiva soli, separati e incomprenduti dagli altri.

La narrazione ad alta voce della propria esperienza e l'ascolto di quella degli altri partecipanti rendono possibile accostarsi ai propri sentimenti e accogliere in modo diverso l'esperienza di dolore, che si vive giorno dopo giorno.

Offerta al gruppo, la propria vicenda assume contorni inediti e l'immagine, che si ha di sé, tende a modificarsi, come se una luce nuova andasse a illuminare angoli fino a quel momento ignorati: i particolari assumono un rilievo diverso e sorgono nuove intuizioni e considerazioni sulla propria storia.

Il racconto entra in risonanza con l'esperienza di chi ascolta, in cui suscita la sensazione che in qualche modo l'altro stia parlando anche di qualcosa che lo riguarda personalmente.

Le esperienze interiori che qualcuno dei partecipanti tace o non si permet-

te di prendere in considerazione, perché troppo dolorose, un'altra persona del gruppo le rivelerà come tematica personale, permettendo, attraverso il rispecchiamento con l'altro, un riconoscimento di parti di sé, un confronto delle diversità esistenti e provocando uno stimolo per affrontare il cambiamento.

Ognuno può essere come uno specchio per gli altri ed è in questo modo che, incontro dopo incontro, nel gruppo si crea un tessuto connettivo sempre più caldo e robusto, che non è più dato solo dalla somma delle singole individualità ma viene costruito con il contributo di tutti i partecipanti: piuttosto che rincorrere il sapore di antiche certezze, uno sguardo nuovo e diverso si posa su sé e gli altri, intento a cogliere nuove risorse e possibilità.

All'inizio è difficile percepire il circolo virtuoso dell'aiuto reciproco e la distinzione tra aiuto ricevuto e aiuto offerto, perché esso ha una qualità delicata, quasi impalpabile, che si riconosce solo con il passare del tempo.

Nel gruppo si schiude uno spazio dove tutti parlano la stessa lingua e, in senso non solo simbolico, lo spazio vuoto nel mezzo del cerchio dei partecipanti si mostra capace di accogliere l'espressione anche di quelle emozioni che a volte è difficile raccontare perfino a se stessi.

Il riconoscimento e l'accettazione della propria e altrui vulnerabilità si accompagna alla consapevolezza di essere al tempo stesso risorsa per gli altri e per l'intero gruppo e questo comporta un crescente senso di responsabilità e di appartenenza: sentimenti che contrastano profondamente con il senso di sfiducia e passività che accompagna il dolore del lutto.

La generosità con cui si offre sostegno ai componenti del gruppo difficil-



mente è paragonabile a quella che si è disposti a usare nei propri confronti e questa scoperta, quando viene sperimentata in prima persona, si traduce nel sentirsi di nuovo utili per gli altri.

La condivisione delle esperienze personali e il confronto con le altre persone del gruppo permette di cogliere, pur nella diversità delle storie, un'intima somiglianza dei problemi da affrontare, o già affrontati, e si apprende che ci sono modalità differenti per confrontarsi con le proprie difficoltà e le proprie paure, dar loro un senso e trasformarle in atti e azioni vitali.

## 2.1. I fattori terapeutici specifici del GAMA

Nella dinamica reale del gruppo di auto-mutuo aiuto non è facile isolare i diversi fattori che portano beneficio ai partecipanti aiutandoli ad attraversare una dimensione di sofferenza e chiusura che sembra non lasciare alternative. Questi fattori sono sempre interdipendenti tra loro, in una prospettiva circolare, dove ogni fattore influenza gli altri venendone arricchito a sua volta. Ciascuno riceverà dal gruppo ciò di cui ha più bisogno in quel dato momento, in base alla propria storia personale e alla fase di elaborazione del lutto che sta attraversando.

Il GAMA non è una "terapia" nel senso tradizionale del termine ma è "curativo" se si intende per questo un'occasione di cambiamento e di miglioramento della qualità della propria vita, un'occasione per intraprendere un percorso di cambiamento personale attraverso la consapevolezza della propria condizione, il rispecchiamento negli altri e il senso di appartenenza al gruppo.

Isolandoli un po' artificialmente, ecco i principali fattori terapeutici:

- la **responsabilizzazione** nel farsi carico della propria situazione di vita e nell'attivazione delle proprie risorse. Imparare a conoscere il

problema, per essere in grado di “affrontarlo e gestirlo” è il frutto più importante della partecipazione ad un GAMA. Partecipare al gruppo è un modo, anche se non l'unico, di prendersi cura del proprio “mal-essere”.

- **Identificazione - condivisione** con gli altri partecipanti del gruppo: la diversità tra le persone all'interno di un GAMA è la precipua e fondamentale fonte di arricchimento e cambiamento: le persone si offrono reciprocamente come opportunità, rivelandosi a se stessi e agli altri e scoprendosi diversi e simili, in parte o del tutto, agli altri partecipanti. La persona scopre, nel gruppo, che può essere di aiuto agli altri e che può farsi aiutare. La sofferenza viene considerata come un elemento comune ed universale: questo rende possibile non vergognarsene né sentirsi in colpa. È questo che consente di vincere la tentazione ad auto-emarginarsi.
- **Accettazione - appartenenza.** La persona avverte un senso di appartenenza e di apprezzamento proveniente dal gruppo; attraverso l'accettazione da parte degli altri, si sviluppa la consapevolezza che si può essere accettati anche all'esterno
- Aumenta la **speranza**; questo è il frutto dell'osservazione dei reali benefici che gli altri hanno dall'esperienza del gruppo.
- Nel racconto di sé al gruppo, sul proprio passato, sulle proprie ansie e paure, sulle difficoltà personali, la **narrazione** apre a possibili trasformazioni.
- La persona ha modo di rappresentare e rendere comunicabili anche le emozioni più intense, ottenendo così un senso di alleggerimento e sollievo.
- **Scambio di informazioni.** Sicuramente a volte può essere utile venire a conoscenza di informazioni specifiche su un determinato proble-

ma, ma nel GAMA - attraverso l'ascolto delle diverse testimonianze - si possono soprattutto scoprire modalità a cui non si sarebbe mai pensato per fronteggiare determinate situazioni. Piuttosto che consigli nel senso tradizionale del termine, capita di cogliere spunti o suggerimenti da riportare poi nella propria esperienza.

- **Scambio amicale.** Ogni gruppo trova spontaneamente le proprie modalità per sviluppare i rapporti di amicizia tra i partecipanti: dalla classica pizza dopo un incontro a momenti di condivisione più intensi di particolari momenti della vita sia nei gruppi vis a vis che in quelli in web.

## 2.2. I valori condivisi nel GAMA

- **Rispetto**

Ognuno porta nel gruppo la sua storia, il suo vissuto, la propria esperienza: non ci si riunisce per ascoltare una lezione o seguire una teoria o una fede. I gruppi accolgono chiunque, indipendentemente dall'appartenenza etnica, religiosa, politica, di genere, ecc. Il rispetto passa innanzitutto dal riconoscere che l'esperienza dell'altro è unica e che è a partire dall'esperienza di ognuno che si ricerca il confronto (ascoltare e riconoscere).

- **Fiducia**

Nella misura in cui l'esperienza di ciascuno viene accolta senza critica o giudizio, ci si sente accolti e può nascere la fiducia nel gruppo e la possibilità di approfondire il proprio racconto.

- **Legame**

E' un effetto del rispetto e della fiducia. Attraverso questo coinvolgimento personale si sviluppano legami ovvero una interdipendenza tra i

membri del gruppo.

### **3.0. Gli impegni reciproci in un GAMA**

**I facilitatori** dei gruppi si impegnano a :

- seguire le linee guida dell'Associazione;
- partecipare alle riunioni mensili di intervizione per la discussione dell'organizzazione del servizio e dei punti problematici relativi al facilitatore, ai partecipanti, al gruppo;
- prendere parte in maniera attiva alle iniziative formative promosse dall'Associazione.

I facilitatori, che svolgono attività professionale privata, si impegnano a non accettare come clienti le persone del gruppo che eventualmente richiedano un sostegno individuale.

**I partecipanti** si impegnano a:

- frequentare in modo continuativo, essere puntuali e comunicare eventuali assenze;
- rispettare le regole della buona comunicazione del gruppo
- comunicare ai facilitatori eventuali problemi che potrebbero essere difficili da esporre nel gruppo;
- comunicare ai facilitatori e agli altri componenti la decisione di uscire dal gruppo e salutare gli altri partecipanti.

### **4. 0 La buona comunicazione in un GAMA**

Per facilitare la comunicazione tra i partecipanti al gruppo è importante che ognuno:

- si esprima sempre in prima persona con “io” e non con “tu”, “loro”, “la gente”;
- racconti la propria esperienza e ascolti quella degli altri, divenendo consapevole di come la storia altrui risuona dentro di sé;
- consideri con il massimo rispetto le esperienze e le emozioni espresse dagli altri componenti del gruppo senza che diventino oggetto di commento, giudizio, valutazione, interpretazione;
- mantenga la massima riservatezza su quanto gli altri esprimono,
- cerchi di non offrire “soluzioni” o “consigli” agli altri membri. Ciascuno ha la soluzione in se stesso: parlare con gli altri ed ascoltare le loro risonanze può aiutare ad ascoltarsi meglio e a trovare risposta nel proprio intimo;
- consenta a tutti di avere il loro spazio di parola, con la consapevolezza che il tempo a disposizione è una risorsa limitata ed appartenente ugualmente a tutti.

#### **4.1. La buona comunicazione in un GAMA sul web**

Tutte le regole presentate nel paragrafo precedente sono valide anche per i gruppi che si incontrano in una piattaforma web.. Per le caratteristiche di questi ultimi (distanza fisica, visione solo del busto, riduzione dell’impatto della comunicazione non verbale, difficoltà di centrare lo sguardo su chi parla, assenza dello possibilità di scambio prima e dopo l’incontro come avviene nei gruppi vis à vis) sono necessari anche alcuni ulteriori accorgimenti perché si possa stabilire nel gruppo un buon clima di intimità e condivisione.

In un gruppo in web sarà necessario per i partecipanti e per i facilitatori:

- collegarsi da una stanza che consenta di poter partecipare, nel tempo del collegamento, senza la presenza o il passaggio di altri, estranei al grup-

po;

- porre attenzione alla visibilità e giusta luminosità della propria immagine (luce di fronte e non alle spalle); giusta distanza dallo schermo (che sia visibile almeno parte del busto);
- tenere spento il microfono se non quando si vuole intervenire per evitare il diffondersi di rumori di fondo;
- essere centrati e raccolti per il tempo dell'incontro del gruppo su quanto succede nel gruppo: è quindi necessario che tutti spengano il cellulare, non rispondano al telefono fisso o alla porta, non si spostino o si dedicino ad altre attività in contemporanea;
- usare gli auricolari se non si vive da soli in modo tale da garantire la privacy di chi sta parlando;
- specificamente per il facilitatore, è necessario che si colleghi dal pc in modo da avere sullo schermo tutti i partecipanti nello stesso spazio così da poter non solo fornire un esempio di attenzione ai partecipanti ma anche per poter meglio cogliere le emozioni che traspaiono dai loro visi data la riduzione della comunicazione non verbale. E' augurabile che tutti - laddove possibile - accedano dal pc in modo tale da poter cogliere l'insieme del gruppo su una schermata unica.

## 5.0 Il facilitatore di un GAMA

*Il facilitatore dei g.a.m.a. non è uno psicoterapeuta (ma ha funzioni terapeutiche), non è un operatore sociale (ma svolge una azione di rilievo sociale), non è un educatore (ma promuove un processo auto-educativo), non è un animatore (ma stimola le risorse personali)*

**M. Castiglioni**

**Gruppo Eventi - Sostegno e Formazione aps**  
[www.gruppoeventi.it](http://www.gruppoeventi.it), [info@gruppoeventi.it](mailto:info@gruppoeventi.it)

## 5.1. Chi è il facilitatore

Nel modello di GESF il ruolo del facilitatore è assunto da persone che hanno seguito un corso di formazione per facilitatori e che possono essere sia volontari professionisti (psicologi, counselor, sacerdoti, educatori), sia volontari non professionisti, sia dei “pari” (persone che hanno vissuto direttamente il problema).

Varie sono le motivazioni che spingono le persone a candidarsi come facilitatori di gruppi: c'è chi decide di fare il facilitatore mosso da un desiderio di conoscenza e approfondimento, chi dalla volontà di promozione e attivazione di questa risorsa sociale; altre volte la persona sta vivendo un'esperienza di perdita, ne conosce la fatica e le risonanze interiori e desidera condividere questa realtà; oppure intraprende questo percorso chi ha partecipato ad un gruppo, ne ha ricevuto beneficio e vuole offrire ad altri questa opportunità; altre volte si tratta di un operatore, che, conoscendo l'isolamento, la solitudine, la sofferenza delle persone che attraversano il dolore del lutto, ha compreso quanto un'esperienza di condivisione e di scambio dei vissuti, sia un'occasione di cambiamento e di responsabilizzazione rispetto alla vita.

La motivazione non è mai un dato statico, sempre uguale a se stesso, ed è certamente utile osservare periodicamente i cambiamenti per cogliere quali sono le nuove spinte che emergono e che ci sostengono nel nostro percorso. E' importante che chi si accinge a questo compito abbia ben riflettuto sulle sue motivazioni.

Nel suo ruolo specifico all'interno del GAMA, il facilitatore, oltre a quanto si dirà di seguito, deve avere la capacità di saper riconoscere le proprie sensa-

zioni/emozioni e rimanere in contatto con esse: ciò rappresenta la migliore garanzia per riuscire a mantenere un atteggiamento realmente aperto ed empatico.

Le proprie reazioni, sensazioni, la propria lettura del mondo influenzano inevitabilmente l'ascolto che abbiamo degli altri: essere consapevoli di quanto siamo toccati, o infastiditi, o addolorati da quanto l'altro esprime vuol dire poter prestare un ascolto veramente attento, senza giudizi, pregiudizi o aspettative.

## **5.2. Cosa fa il facilitatore**

L'uso del termine “*facilitatore*” indica la funzione specifica di favorire la relazione tra i membri e la crescita globale del gruppo, di “facilitare” appunto, la comunicazione.

Il facilitatore è in primo luogo il garante del *setting* specifico del gama.

All'interno del gruppo cercherà di mantenere il lavoro sempre a un livello esperienziale, evitando intellettualismi e generalizzazioni, focalizzando l'attenzione su temi specifici ogni qualvolta si manifestano tendenze alla dispersione; incoraggerà la partecipazione di tutti mantenendo un clima accogliente.

Il facilitatore non deve e non può assumersi né il ruolo di curante, né la responsabilità clinica, né quindi la presa in carico del singolo partecipante e del gruppo nella sua totalità. Nel mutuo aiuto ben condotto è compito non solo del facilitatore ma di ciascun partecipante e, soprattutto, del gruppo nel suo insieme sostenere e portare avanti la propria crescita attraverso il confronto e la condivisione con gli altri, senza alcuna delega.

Queste indicazioni rappresentano la rotta lungo cui il facilitatore tiene rivolto il timone perché saranno soprattutto il tempo e l'esperienza ad insegnargli come maturare queste capacità.

Si tratta di un ruolo molto particolare, a cavallo tra diverse funzioni: però è



bene chiarire che il facilitatore “non è uno specialista psico-sociale. Ciò che distingue le due figure è il processo di autonomia che va innestato fin dall’inizio, il continuo rimando al sapere e alle competenze dei membri del gruppo, la ricerca di risposte auto-prodotte, l’assenza di atti interpretativi, la non trattazione di materiali inconsci, la circolarità delle esperienze che si confrontano, si identificano e si coagulano in consapevolezza.”

Il ruolo del facilitatore si rende più evidente nei momenti di difficoltà del gruppo, quando, ad esempio, lo scambio si arena oppure ci sono interventi caratterizzati da forte aggressività. In entrambi i casi lo sforzo è di rendere di nuovo fluida la comunicazione, senza mascherare o minimizzare quanto è stato detto, mantenendo sempre l’ottica di valorizzare gli interventi.

Uno dei compiti più cruciali del facilitatore è appunto quello di facilitare l’espressione dei sentimenti negativi anche di quelli che è più difficile ammettere come, ad esempio, il senso di colpa, o talvolta la rabbia nei confronti della persona che ci ha lasciato, l’invidia, la voglia di liberarsi dal passato.

Con il passare del tempo saranno sempre più spesso i partecipanti a intervenire e ad esprimersi direttamente nelle situazioni difficili, senza delegare più le funzioni necessarie al buon funzionamento del gruppo al solo facilitatore.

### **5.3. Ruoli specifici del facilitatore**

#### ***Ruolo promozionale***

Il facilitatore può essere tra coloro che si attivano per la nascita di un gruppo, attraverso una varietà di contatti tesi a far decollare l’iniziativa (vedere la sezione “Attivare un gruppo di auto mutuo aiuto”).

#### ***Ruolo organizzativo***

Nel predisporre l'avvio di un gruppo, il facilitatore pone attenzione alla disposizione del locale, consapevole che l'atmosfera che si crea riveste grande importanza nel favorire la condivisione tra i partecipanti. Concorda il giorno, la frequenza, gli orari, la durata, il numero minimo e massimo dei partecipanti, ed è garante della continuità del servizio. Nei gruppi vis a vis, coinvolge e responsabilizza i partecipanti per alcuni compiti come raccogliere numeri telefonici e email, contributi per affitto, apertura e chiusura del locale, ecc....).

### ***Ruolo funzionale***

Questo ruolo è relativo ai compiti specifici che il facilitatore svolge prima o durante l'incontro di gruppo:

- svolgere il primo colloquio di accoglienza
- far rispettare le regole condivise della buona comunicazione
- consentire a tutti uno spazio di intervento
- dare avvio e concludere l'incontro.

Svolgere il primo colloquio: ha la finalità di accogliere la richiesta di aiuto della persona. È necessario dedicare al primo incontro un tempo sufficiente, circa un'ora. L'obiettivo principale è quello di conoscersi e dare informazioni su come funziona un gruppo e ciò che ci si può attendere dalla sua frequentazione.

Far rispettare le regole condivise della buona comunicazione: nel gruppo facilita gli scambi evitando che qualcuno si possa sentire ferito o bloccato da interventi inappropriati.

Spazio di intervento: garantisce a tutti i partecipanti la possibilità di avere un proprio spazio e tempo per potersi esprimere liberamente all'interno del grup-

po, nel rispetto dei bisogni di ciascuno.

Dare l'avvio e concludere l'incontro: gli incontri durano un'ora e mezza. Dopo i saluti e gli scambi informali dà inizio e termina l'incontro. Anziché andarsene, o chiudere velocemente il collegamento in web alla scadenza del tempo prefissato, è utile lasciare uno spazio dedicato alla chiusura (5 o 10 minuti) in modo tale da offrire un tempo per assimilare l'esperienza vissuta.

### ***Ruolo relazionale***

Il ruolo relazionale ha l'obiettivo di incentivare l'interazione tra i membri del gruppo ed è svolto dal facilitatore ma, nel tempo, è bene che sia svolto anche dagli stessi partecipanti.

Il facilitatore:

- promuove l'ascolto e non la conversazione
- stimola la circolarità degli scambi
- favorisce l'introspezione
- focalizza sul tema di interesse del gruppo
- coglie e si fa specchio dei sentimenti comuni nel gruppo.

Promuove l'ascolto: valorizzare le differenze

Ascoltare l'esperienza degli altri evitando che diventi oggetto di commento, giudizio, valutazione, interpretazione. Un buon ascolto trasmette accettazione per qualunque pensiero o sentimento l'altro voglia esprimere.

Stimola la circolarità degli scambi: Il facilitatore non offre soluzioni o risposte: restituisce invece al gruppo la riflessione su interrogativi o domande, promuovendo la partecipazione e la diversità delle singole esperienze e punti di vista.

Favorisce l'introspezione: Invitare la persona ad esprimersi in prima persona iniziando la frase con "io" piuttosto che con "tu", "loro", "la gente", "gli altri" favorisce una diretta assunzione di responsabilità sulla propria vita e verso la propria esperienza.

Focalizza sul tema di interesse del gruppo: Gli scambi e la condivisione all'interno del gruppo sono centrati prevalentemente sul tema che è il focus del gruppo; qualora ci sia la tendenza a parlare troppo spesso di altro, il facilitatore riporta sul tema principale oggetto della condivisione di gruppo.

Si fa specchio dei sentimenti comuni. Pur nella diversità dei vissuti dei partecipanti spesso si possono cogliere sentimenti di fondo comuni come la rabbia, i sensi di colpa, l'impotenza, il sentirsi soli e incompresi, ecc... Rimandare al gruppo i sentimenti che emergono sposta l'attenzione su ciò che unisce i partecipanti piuttosto che sulle diversità delle esperienze.

### **Ruolo informativo**

Il facilitatore offre informazioni, non soluzioni, riguardo ad iniziative attinenti le tematiche che emergono nel lavoro di gruppo, segnalando: convegni, libri, dibattiti, incontri, ecc. nel rispetto dei valori della persona.

## **6.0. L'incontro di accoglienza**

Prima del suo ingresso, è sempre utile fare un incontro con la persona che intende partecipare al gruppo. Si tratta di un incontro di reciproca conoscenza tra la persona che richiede di partecipare e del gruppo e i facilitatori.

Se la richiesta è telefonica o per email

Chi telefona può essere l'interessato a partecipare al gruppo oppure la richiesta può essere effettuata per conto di un familiare o un conoscente.

L'importanza e delicatezza di questo primo contatto è decisiva; si dà ascolto ed attenzione a chiunque telefoni.

In genere preliminarmente c'è la domanda su cosa sono i gruppi e come funzionano. In questo caso viene data una breve spiegazione e si chiede se si telefona per sé o per altri, e si avvia un dialogo.

Si fornisce il numero del telefono del facilitatore con il quale verrà fissato l'incontro per conoscersi e si avverte il facilitatore interessato. Il facilitatore, in modo accogliente, fissa un appuntamento e informa la persona che, se vuole, può venire accompagnata da un familiare o amico al primo incontro.

#### Contenuti dell'incontro di accoglienza.

L'incontro è l'occasione per creare un'alleanza, un impegno comune. Non ha, chiaramente, carattere diagnostico.

È importante poter disporre di un tempo sufficiente a disposizione (un'ora), un luogo tranquillo e silenzioso, dimostrarsi disponibili ad ascoltare e a rispondere alle domande.

In questa situazione il facilitatore ha un ruolo attivo su queste aree discorsive:.

- l'evento o la situazione problematica;
- i vissuti e i problemi della persona che chiede aiuto (*importante il modo in cui vive il proprio dolore, le difficoltà*);
- il gruppo familiare, i rapporti esistenti, le modificazioni, le difficoltà e gli ostacoli presenti;
- le risorse personali, relazionali e ambientali;
- le motivazioni alla partecipazione e le attese;

- le possibili difficoltà nel gruppo e le riserve, senza forzare alla partecipazione;
- informazioni sul gruppo in modo che la persona sia preparata all'incontro: tematiche trattate, il clima, la situazione degli altri partecipanti, le regole della comunicazione nel gruppo (*parlare in prima persona, ascolto, riservatezza, puntualità, avviso se si è assenti, non giudizio...*).

### Struttura dell'incontro di accoglienza

In genere la persona che chiede aiuto si presenta al colloquio con un grande bisogno di parlare della propria dolorosa situazione ed esprimere i propri sentimenti. Per questa ragione è opportuno - dopo essersi presentati - dedicare almeno la prima metà del tempo del colloquio all'ascolto. È preferibile intervenire il meno possibile, soprattutto evitando di cercare di consolare, rassicurare o attenuare il dolore che viene espresso.

Quasi sempre la persona desidera semplicemente essere ascoltata, riconosciuta e legittimata nella propria sofferenza e nei propri sentimenti, qualunque essi siano (rabbia, sensi di colpa, tristezza, ecc.).

Nella seconda metà dell'incontro il facilitatore fornisce informazioni, spiega cosa sono i gama, come funzionano, quali sono le regole della buona comunicazione che il gruppo si è dato, cosa è realistico attendersi dalla frequentazione.

È buona prassi evitare di inserire la persona direttamente nel gruppo subito dopo il colloquio preliminare. Piuttosto, è preferibile invitare a riflettere su quanto è stato detto e, se la persona lo decide, di iniziare la frequentazione del gruppo la settimana successiva al colloquio. Questo tempo è utile al richiedente per decidere in modo consapevole l'impegno nel gruppo e, al facilitatore, per avvertire il gruppo della nuova entrata.

## Dopo l'incontro di accoglienza

Quando, durante il colloquio, si ha l'impressione che il gruppo non sia la risorsa giusta per la persona che ha chiesto di partecipare, è utile prendere del tempo per potersi confrontare con altri facilitatori o con i referenti dell'associazione su quanto è meglio fare e su quali indicazioni dare alla persona.

**Solo dopo** il colloquio può essere molto utile annotare in una scheda le informazioni eventualmente emerse: saranno utili sia per fissare a caldo aspetti che possono sfuggire con il tempo che per condividere con l'altro facilitatore del gruppo:

- data e luogo del colloquio
- nome e cognome del richiedente
- telefono, email
- età (circa)
- professione attuale e/o passata
- descrizione dei vissuti e dei problemi della persona che chiede aiuto
- descrizione del gruppo familiare, dei rapporti esistenti, delle modificazioni sopraggiunte e delle difficoltà presenti
- risorse ambientali, familiari, amicali
- se sono presenti difficoltà: economiche, sociali, fisiche, relazionali, psicologiche, spirituali o altro.

## **7.0 L'intervisione tra facilitatori: formazione e approfondimento**

L'*intervisione* è un'esperienza di lavoro e riflessione collettiva che GESF conduce da molti anni ma che si è andata precisando e arricchendo nel tempo grazie all'esperienza e al contributo dei partecipanti, permettendo di chiarire via via i punti più complessi e problematici della gestione di un gruppo.

L'*intervisione* è uno strumento di formazione e di sostegno gratuito, tra pari, che può essere realizzato senza l'ausilio di uno professionista se si tenono a mente le regole di conduzione del gama. L'*intervisione* è utile per un confronto su modi diversi di organizzare il servizio, di facilitare lo scambio nel gruppo e aiuta a fare un lavoro di rete tra associazioni ed esperienze.

### **Caratteristiche dell'intervisione per i gruppi vis a vis e web:**

- è un'esperienza inserita nel programma di formazione
- consta di incontro periodico (mensile, salvo periodo estivo)
- termina di volta in volta con la redazione di un report
- dura un'ora e mezza, due
- ha il modello operativo di un GAMA.

### **Aree di approfondimento**

#### *- Organizzazione del servizio:*

- l'incontro preliminare: accoglienza nuovo partecipante, l'inserimento in un gruppo (per esempio coppia di genitori o di due familiari dello stesso nucleo nel medesimo gruppo)
- orario, sede, aspetti pratici
- quando si sente la necessità di gemmazione o nuovo gruppo
- presenza agli incontri di gruppo di facilitatori in formazione

#### *- Esperienza del Facilitatore:*

- attivare una modalità di partecipazione e coinvolgimento dei partecipanti
- momenti di difficoltà personale (forte rispecchiamento o senso di insofferenza, far rispettare regole, . . . )
- scarsa collaborazione tra i due facilitatori
- attenzione al singolo e attenzione al gruppo
- stanchezza del facilitatore, nuovi bisogni, desiderio di svolgere compiti diversi.



- *Difficoltà con i partecipanti:*

- partecipante in gravi difficoltà (es. timore per le minacce di suicidio . . .), persone che prendono molto del tempo dell'incontro, che richiedono costante attenzione, che esprimono sentimenti di rabbia, rancore, ostilità

- *Funzionamento del gruppo:*

- preparare il gruppo all'ingresso di un nuovo partecipante
- facilitare l'ingresso di un nuovo partecipante
- incoraggiare, quando sono mature le condizioni, l'uscita di un partecipante ed il saluto nel gruppo
- dinamiche del gruppo
- quando un gruppo è "pieno": gemmazione o nascita di un nuovo gruppo
- incontri al di fuori del gruppo
- dinamiche relazionali nei gama: come facilitare lo scambio, curare le relazioni e creare un clima facilitante, come coinvolgere i partecipanti ad essere loro stessi facilitatori del gruppo.

## **8.0. Attivare un GAMA**

*"I gruppi di auto-mutuo aiuto non capitano,  
ma vengono pianificati"*

Doel e Sawdon

*"Non è una tecnica da applicare ma piuttosto un contesto di cura e  
di costruzione di una filosofia dell'agire sociale . . ."*

Cinzia Albanesi

Si presentano qui in modo schematico alcuni dei passi che potrebbero essere necessari da percorrere nella progettazione e realizzazione di un gruppo di auto-mutuo aiuto: non tutti sono passi obbligatori ed è possibile dare vita ad un gruppo g.a.m.a. con un numero minore di attività ed attenzioni. È chiaro però che, maggiore è l'attenzione nella fase di progettazione e costruzione, migliore il risultato finale.

### **Prima di avviare un GAMA**

È sempre bene, prima di proporre ed avviare un G.A.M.A., chiedersi in primo luogo il “perché” piuttosto del “come”, cercare di mettere chiaramente a fuoco i propri propositi e le proprie motivazioni: *perché mi sembra utile? Perché lo voglio fare? Che significato ha per me, che significato ha rispetto alla mia storia, alla mia vita? Quanto posso/voglio contribuire? Quanto tempo, energie, impegno, voglio e posso metterci? Con chi altro lo posso fare e chi posso coinvolgere? In che misura mi posso far coinvolgere? In che cosa non voglio contribuire? Quale può' essere il mio ruolo rispetto al gruppo?*

### **La rete: coinvolgere le persone che possono essere interessate all'iniziativa**

È bene tener presente che, se è importante la propria motivazione personale a far partire un gruppo, altrettanto essenziale è riuscire ad aggregare intorno al progetto altre persone.

Il progetto, infatti, ha maggiori possibilità di riuscita se è il risultato di una costruzione in comune, di un lavoro collettivo che coinvolge operatori del settore pubblico e del privato sociale, i destinatari primi del gruppo, così come le associazioni che si occupano del tema.

### **Preparare il progetto**

La preparazione del progetto è una fase importante che permette di valutare le energie necessarie alla sua realizzazione, i passi da compiere e la loro sequenza, le persone da coinvolgere. Preparare il progetto aiuta a chiarire, non solo a chi promuove l'iniziativa ma anche a quelli che si affiancano, l'impegno che si vuole affrontare. Inoltre, il progetto può anche diventare un documento utile da poter presentare nella fase di avvio ad enti, associazioni e servizi . Il progetto è utile per pianificare, ordinare, sviluppare ed impiegare le diverse risorse, umane, strumentali, economiche, che rendono possibile l'attivazione di un GAMA e qualificare l'iniziativa;

Nel progetto è utile indicare:

- Breve sintesi degli obiettivi generali
- L'analisi del contesto: una ricognizione delle risorse esistenti che si occupano della stessa problematica è fondamentale prima di avviare un gruppo così come lo è l'analisi dei risultati di esperienze già realizzate. Si tratta di cercare di comprendere quali sono stati gli aspetti positivi da considerare e quelli critici da cercare di evitare, così come di valutare le caratteristiche dei gruppi eventualmente già presenti (connotazione religiosa o laica, esclusione o limitazione solo a certi tipi di problema . . .). Nella raccolta delle informazioni sono molto importanti i colloqui con *persone competenti e cioè* con associazioni, servizi pubblici e privati e persone che conoscono il problema e che possono fornire suggerimenti e utili elementi operativi per comprendere meglio il modo su cui impostare il servizio.
- Obiettivi specifici: cosa si pensa di voler/poter offrire?: sostegno, sviluppo di relazioni interpersonali, informazione? La corretta individuazione degli obiettivi, che devono essere concreti e misurabili, è uno dei momenti più critici ed impegnativi perché è necessario raggiunge-

re un livello di definizione sufficiente ad evitare una eccessiva genericità.

### Il modello di lavoro e di sviluppo dell'intervento

È bene definire in questa fase:

- il modello di riferimento: gruppo fra pari riunito in gama. come è stato definito nel seminario di formazione
- le caratteristiche del gruppo dei destinatari (diretti interessati, famigliari)
- l'ampiezza del gruppo: definire numero minimo e massimo dei partecipanti
- il tipo di gruppo: vis a vis o in web, aperto o chiuso; con incontri a tema o no; a durata definita o aperta...
- la frequenza (settimanale, quindicinale, mensile) e la durata degli incontri
- la sede, se in presenza (neutra, comoda e raggiungibile)
- l'orario (idoneo per i frequentanti)
- le "Linee guida del GAMA", la loro motivazione e l'opportunità di spiegarle all'avvio del gruppo e ogni qualvolta entra un nuovo partecipante affinché diventino terreno comune di intesa e di lavoro
- la gestione dell'incontro preliminare
- identificazione dei compiti del professionista, se presente: come facilitatore temporaneo, consulente all'attivazione o nel corso del tempo all'interno del gruppo, supervisore, collaboratore per invio, per colloqui preliminari, per consulenze programmate
- funzione e responsabilità dei facilitatori,
- opportunità della redazione di un resoconto finale degli incontri,
- metodologia della condivisione del lavoro tra facilitatori: intervizione tra facilitatori, supervisione del consulente...

- individuazione, se possibile, delle *sensibilità* esistenti riguardo al tema (enti, associazioni, ...) al fine di collaborare per la realizzazione dell'iniziativa, anche in eventuale collegamento con altre iniziative locali, regionali, nazionali
- precisazione dei componenti del gruppo che stanno realizzando il progetto.

## **Realizzare il progetto**

Una volta redatto il progetto è necessario passare alla fase operativa per la quale sono essenziali: una scaletta dei passi da portare a termine, una precisa definizione dei tempi di realizzazione dei passi, una chiara definizione della distribuzione dei compiti tra le persone coinvolte.

### **Scaletta dei passi necessari ma non obbligatori:**

- individuare i facilitatori e prevederne la formazione
- se il gruppo è in presenza: reperire la sede, idonea, facilmente raggiungibile, neutra.
- individuare gli interlocutori ed i destinatari di riferimento contattando servizi sociosanitari, associazioni di volontariato, centro servizi volontariato, comunità terapeutiche, parrocchie, scuole, medici di base, farmacie, centri anziani, centri sociali, sia di persona che contattandoli via mail;
- valutare l'opportunità di un incontro pubblico sul tema è un modo di far conoscere l'iniziativa;
- prevedere la possibilità di diffondere l'informazione via web, strumenti sociali (accounts facebook, twitter personali e i siti di associazioni/circoli rilevanti operanti sul territorio); radio, televisioni locali, siti web dei giornali locali, volantinaggio;

- contattare associazioni rilevanti sul territorio e chiedere che inseriscano nella loro homepage le informazioni relative al gruppo; utilizzare la stampa gratuita inviando un breve comunicato da pubblicare nei giorni precedenti l'apertura del gruppo;
- definire le modalità di contatto (telefonico, personale, lettera, email)
- reperire la copertura finanziaria (informarsi c/o Centri servizi del volontariato, ASL, enti pubblici territoriali, enti privati).

Per ciascuna attività vanno pianificati i tempi (la definizione dei tempi ed il loro rispetto è sempre indice di affidabilità e credibilità).

**Budget:** è necessario calcolare l'impegno finanziario complessivo del progetto (es. formazione dei facilitatori, eventuale costo dell'abbonamento alla piattaforma se gruppo in web o della sede, telefono, fotocopie, stampa materiale informativo, trasporti). Nel caso ci sia un finanziamento, va specificata la fonte e l'importo.

E' chiaro che si può organizzare un gruppo anche a costo zero: fare però un budget serve a valutare e quantificare l'impegno che il progetto comporta e l'economia che risulta dal fatto che molti costi sono sostenuti dai volontari e dai partecipanti (tempo messo a disposizione, telefonate, organizzazione di iniziative, trasporto).

## **Per approfondire: bibliografia**

www.gruppoeventi.it : in particolare le pagine “Il tempo del lutto” e “Il nostro aiuto”

- C.Albanesi, *I gruppi di autoaiuto*, Carocci, 2004
- E.Cazzaniga, *Manuale dell'auto mutuo aiuto*, ed. AMA Milano Monza Brianza, 2004
- L.Crozzoli Aite - R. Mander, *I giorni rinascono dai giorni*, Ed. Paoline, 2007, scaricabile qui: <https://www.gruppoeventi.it/wp-content/uploads/2020/06/I-giorni-rinasciono-dai-giorni-ed.2020.pdf>

con i seguenti articoli sul tema dell'auto-mutuo aiuto:

*Come attivare un gruppo di auto-mutuo aiuto* (C.Albanesi)

*Gruppi di auto-mutuo aiuto: operatore sì, operatore no?* (E.Cazzaniga)

*La formazione degli operatori alla conduzione di gruppi di auto aiuto* (A. De Santi)

*Modello di un percorso di formazione* (N.Ferrari)

*I rischi del facilitatore: ripercussioni psico-emotive e ipotesi rielaborative* (N.Ferrari)

*L'intervento sociale di e in rete come opportunità per fare comunità* (C.Migani)

*Operatori professionali e gruppi di auto-mutuo aiuto* (A.Noventa)

*I gruppi di auto-mutuo aiuto: una risorsa innovativa in un Dipartimento di Salute Mentale* (E.Nutile, P.Tulli)

- M.Tognetti Bordogna (a cura di), *Promuovere i gruppi self help*, Franco Angeli, 2002
- D.M. Steinberg, *L'auto/mutuo aiuto*, Erickson, 2002
- I.Yalom ,*Teoria e pratica della psicoterapia di gruppo*, Bollati Boringhieri, 1997