

IL 1° PROTOCOLLO DI AUTO-OSSERVAZIONE

Il protocollo vuole essere uno strumento di auto-osservazione e monitoraggio per l'operatore, utile per tenere sotto controllo le proprie emozioni comprendendole, per riflettere, per imparare dai propri errori ma anche da successi inattesi, per favorire la consapevolezza circa eventuali condizionamenti di esperienze passate. Va utilizzato ogni qualvolta si ritiene siano accaduti eventi che l'operatore considera significativi e in ogni caso con cadenza almeno settimanale.

Si chiede quindi agli operatori di elaborare in modo accurato sia il racconto dell'evento sia l'analisi ponendo attenzione alla comprensibilità di quanto si sta scrivendo, cioè alla possibilità che anche colleghi non presenti al momento possano farsi un'idea di quanto accaduto.

Questo "esercizio" di scrittura accurata potrà solo giovare al corretto utilizzo dei due strumenti e al raggiungimento degli obiettivi:

- Riflettere sugli obiettivi e sugli interventi posti in essere,
- Acquisire consapevolezza circa la propria visione delle persone specifiche con le quali si è attivata una relazione educativa (Come vedo io questa persona? Cosa penso effettivamente delle sue capacità, dei suoi limiti, delle sue risorse, dei suoi sentimenti e delle sue emozioni? Sono io pronto/a ad accogliere la possibilità di sorprendermi o sono troppo condizionato/a dalla diagnosi?),
- Riflettere sulla qualità della relazione educativa.

Può capitare che si avvii l'elaborazione del protocollo con una idea precisa, con una certa visione di quanto accaduto e che nel corso della elaborazione questa visione possa modificarsi: come già sottolineato, è l'elaborazione stessa, infatti, che favorisce la riflessione. Si prega quindi di controllare la coerenza di quanto riportato valorizzando il processo di pensiero: al momento ero convinto/a di ... ora penso che ...

1. Cosa è accaduto?

Si prega di descrivere in forma narrativa l'evento che si ritiene particolarmente significativo ed interessante da analizzare. Si prega di effettuare la descrizione dei semplici fatti – riportando le azioni dei diversi attori coinvolti, ivi compreso l'operatore stesso - avendo cura di evitare qualsiasi forma di interpretazione e di giudizio personale.

2. Cosa ho provato? Cosa provo?

*Si prega di **descrivere** (non solo di elencare) le emozioni suscitate dal fatto sopra narrato (provando a **distinguere** le emozioni provate al momento dell'evento e le emozioni che esso suscita ancora). Si prega di notare che questa distinzione è molto importante per riflettere sul proprio operato. Le emozioni che si provano nel momento in cui un evento importante accade inevitabilmente influenzano le modalità di intervento che vengono attuate: ad esempio: se ho provato paura che la persona potesse farsi male, è probabile che il mio intervento sia stato focalizzato sul tentativo di evitare questa eventualità e forse ho perso di vista altre possibilità di intervento; se ho provato irritazione perché la persona non ha rispettato una regola consolidata, forse ho perso di vista la possibilità di ricercare - insieme alla persona stessa – il motivo di questo comportamento e quindi non ho valutato la possibilità o l'opportunità di fare un'eccezione, etc.*

3. Quali riferimenti esperienziali mi vengono in mente?

L'evento rievoca esperienze già vissute? In quale contesto? Quali emozioni suscitò allora? Vi sono somiglianze?

Le esperienze che l'evento rievoca possono essere sia professionali sia personali. Se professionali, possono riguardare anche contesti e tipologie di utenza completamente diversi dall'attuale. Sforzarsi di effettuare associazioni mentali con situazioni esperienziali diverse è particolarmente utile in quanto consente di uscire dalla gabbia mentale determinata dalla routine quotidiana del servizio e di riflettere sugli inevitabili stereotipi che essa provoca.

*Si prega di descrivere le emozioni provocate dall'esperienza passata e di **operare una correlazione** con le emozioni suscitate dell'evento attuale.*

4. Come lo valuto?

A questo punto, si prega di effettuare una valutazione dell'evento, dei motivi che lo hanno originato, delle modalità di azione/reazione agite dall'operatore stesso e dagli altri. Si prega di non limitarsi a "spiegare" l'evento con le caratteristiche della persona ad es. con la tipologia e il livello della gravità. Occorre effettuare una valutazione più ampia, che comprenda:

- *Se l'evento riguarda un comportamento inconsueto della persona → I motivi che possono averlo causato: motivazioni personali (le sue emozioni, i suoi sentimenti) oppure legate al contesto del servizio (il cambiamento di un programma, l'arrivo di una persona nuova)*
- *Se riguarda un risultato positivo ma inaspettato da parte della persona, come la dimostrazione di una competenza mai scoperta prima →*

- *Il proprio intervento: si prega l'operatore di cercare di capire se si è trattato di un elemento di routine (mi sono comportato/a così perché questa è la modalità consueta) oppure se ha espresso in modo nuovo la propria modalità di fronteggiamento. Si prega inoltre di effettuare lo stesso sforzo di decodifica per l'intervento dei colleghi.*

5. Cosa determina la mia valutazione?

Si prega l'operatori di riflettere circa i riferimenti teorici e i valori fondamentali che ritiene guidino il suo giudizio e di provare a descriverli. Si tratta sicuramente della parte più complicata del protocollo e rischia di essere trascurata e risolta tramite l'utilizzo di risposte standard o slogan (es.: "la centralità della persona" come valore). Sarebbe interessante riferirsi agli assiomi della relazione educativa proposti dal modello

Cosa ho imparato?

Si prega di provare ad individuare la lezione appresa sia dall'evento sia dall'analisi effettuata. Ogni esperienza, per essere considerata tale, ha bisogno di essere generalizzata per individuare una regola, una indicazione, un suggerimento, etc.