

I pensatoi: laboratori per operatori sociali

Simona Ardesi,* Simonetta Filippini**

Agire interventi di aiuto, sostegno e protezione in favore di minori e delle loro famiglie, rappresenta per gli operatori sociali un'esperienza di lavoro complessa; al tradizionale impegno dell'intervento professionale si aggiunge spesso l'impresa audace di comprendere il contesto giuridico dentro cui le situazioni si collocano. Nasce allora la proposta innovativa di laboratori integrati di supervisione metodologica e di consulenza giuridica in cui i due diversi saperi (della scienza del servizio sociale e del diritto) si intrecciano, si rinviano, si affiancano nella (ri)lettura di casi tratti dalla pratica dei partecipanti, con l'intento dichiarato di provare a dispiegare i pensieri aggrovigliati del lavoro sociale.

"Che cos'è?" chiese Harry con voce incrinata.

"Questo? Si chiama Pensatoio" rispose Silente. "A volte, e sono certo che conosci questa sensazione, ho l'impressione di avere semplicemente troppi pensieri e troppi ricordi stipati nella mente". [...] "Quando mi capita", proseguì Silente "uso il Pensatoio. Basta travasare i pensieri in eccesso dalla propria mente, versarli nel bacile e esaminarli a piacere. Diventa più facile riconoscere trame e collegamenti, sai, quando assumono questa forma".¹

Se ciascuno di noi possedesse gli stessi poteri di Albus Silente, potrebbe impugnare la bacchetta magica, infilarne la punta tra i propri capelli vicino alla tempia e, tirando lentamente, estrarre la striscia scintillante dei propri pensieri per riversarla nel Pensatoio, un basso bacile di pietra con strane figure incise sul bordo; in quella luce color argento luminoso e biancastro, di una materia fluttuante né liquida né gassosa, vedrebbe muoversi le proprie congetture potendo così dar loro un nome, un ordine e un senso.

In assenza di un luogo magico, tanto desiderato quanto introvabile, sono stati ideati e proposti degli spazi di pensiero dentro i quali operatori di diverse professionalità potessero depositare, osservare e analizzare gli interrogativi, le riflessioni, i dubbi e le suggestioni che nascono lavorando con famiglie e minori.

I laboratori realizzati si sono connotati per aver proposto un'attività integrata di supervisione metodologica² e di consulenza giuridica³; condotti in compresenza da una professionista di metodologia del lavoro sociale e da una giurista, si sono proposti di funzionare

da grandi bacili di pietra dentro cui travasare i pensieri aggrovigliati del lavoro sociale con l'intento, condiviso da conduttori e partecipanti, di provare a dispiegarli.

I "Pensatoi" si sono caratterizzati come spazi protetti in cui gli operatori, attraverso il racconto di situazioni specifiche e la formulazione di quesiti di natura giuridica e metodologica, hanno potuto ripensare agli scopi, agli obiettivi e alle modalità del loro lavoro e alla dimensione emotiva del loro agire.

I laboratori sono il prodotto di un lungo processo di confronto tra due professioniste. Esperta di servizio sociale l'una e giurista della famiglia l'altra, si sono incontrate frequentemente per arricchire le proprie competenze e ampliare la comprensione delle situazioni attraverso lo scambio di punti di vista, la contaminazione tra saperi e l'incontro tra sensibilità culturali diverse. Questa interazione di pensiero ha progressivamente svelato alcune variabili che contribuiscono a rendere il lavoro professionale con le famiglie con figli minori particolarmente complesso e difficile e hanno, quindi, sollecitato l'ideazione dei laboratori.

Innanzitutto, lavorare con la famiglia implica, in accordo con i più recenti studi che segnalano l'impossibilità oggi di parlare di famiglia al singolare, la capacità di sapersi confrontare con diverse tipologie familiari (Di Nicola, 2002). L'incontro con l'altro, sempre difficile da realizzare per l'unicità delle persone, si complica in quest'area di lavoro a fronte di cambiamenti sociali repentini quanto continui, tanto da imporre quasi quotidianamente nuove sfide agli operatori.

In secondo luogo, il sottosistema dei servizi per le famiglie appare in questi ultimi anni particolarmente debole per gli importanti cambiamenti organizzativi in atto (si pensi per esempio al ritiro delle deleghe alle Asl da parte dei Comuni). A una fragilità di fondo si somma il fatto che questo nuovo sottosistema in costruzione è chiamato costantemente a confrontarsi con altri sistemi istituzionali, essi stessi in fase di significativi cambiamenti.

Come terza variabile si consideri che le portanti giuridiche di riferimento, lungi dall'essere radicate e salde, vanno individuate in un diritto di famiglia e minorile dimenticato per anni dal legislatore e recentemente investito da venti di riforma non sempre coerenti e sintonici.

Ancora, gli operatori sono quotidianamente sottoposti a istanze contrapposte e difficilmente conciliabili: da un lato, gli amministratori chiedono di contenere la spesa pubblica attraverso la costante contrazione delle risorse, dall'altro i cittadini si rivolgono ai servizi aspettandosi di trovare soluzioni certe e rapide a problemi diversificati e complessi. Questo contrasto costringe gli operatori nella difficile condizione di dover affrontare delle scelte di priorità o addirittura di esclusione a fronte di situazioni tutte di grande fragilità e marginalità, con evidenti carichi di stress e di vissuti di impotenza.

Infine, la riflessione sulle richieste esplicitate in contesti formativi o di consulenza ha consentito di focalizzare la difficoltà di molti operatori a tematizzare e individuare alcuni tra i diversi problemi di natura deontologica e metodologica. Spesso, infatti, gli operatori formulano richieste di approfondimenti giuridici su problematiche che, se adeguatamente esaminate e approfondite, fanno emergere come le domande sono in realtà strettamente connesse a scelte professionali, deontologiche e metodologiche molto complesse, piuttosto che a questioni di natura squisitamente giuridica.

I laboratori realizzati sono stati particolarmente apprezzati dagli oltre cinquanta professionisti incontrati in due anni. Nella valutazione conclusiva, infatti, essi hanno evidenziato come l'esperienza abbia fatto emergere alcuni valori aggiunti rispetto ad altri percorsi più tradizionali. Tra gli altri si segnalano: la possibilità di acquisire saperi immediatamente spendibili sui casi, l'abilità ottenuta di integrare costantemente le dimensioni teoriche del sapere con la pratica operativa, il rafforzamento della propria identità e autonomia professionale e una maggiore chiarezza sugli spazi di azione.

LE DOMANDE DEGLI OPERATORI

Articolati e complessi sono i quesiti che gli operatori hanno portato nei percorsi realizzati.

Le domande formulate possono essere ricondotte alle tre dimensioni del sapere che concorrono a formare un professionista competente (Alessandrini, 1998): il sapere (le conoscenze), il saper fare (le abilità) e il saper essere (gli atteggiamenti).

Per quanto attiene alla dimensione del sapere le richieste formulate hanno riguardato sia la necessità di approfondire aspetti metodologici e giuridici che il bisogno di chiarire e ridefinire le competenze specifiche dei singoli professionisti. Alcune domande erano finalizzate a comprendere e individuare i criteri che si utilizzano per operare scelte professionali, numerose altre esprimevano invece la necessità di capire come esercitare l'autonomia professionale in contesti di lavoro dipendente e come conciliare mandato professionale e istituzionale.

La maggior parte dei quesiti è tuttavia collocabile nell'area del saper fare. In particolare le richieste si sono articolate lungo tre direttrici:

- gli interventi più opportuni per continuare a gestire la situazione, "Non so più che cosa fare... ho provato tutti gli interventi possibili, come posso uscire da questa situazione d'impasse";
- gli obiettivi di lavoro, "Non mi è chiaro dove vogliamo, possiamo arrivare... non so più per cosa, chi sto lavorando";
- le conseguenze delle proprie scelte professionali, "Cosa potrebbe accadere se proponessi questo intervento... Come potrebbe reagire l'utente".

Molte sono state le richieste afferenti all'area del saper essere: gli operatori sono apparsi molto interessati a comprendere le proprie modalità relazionali, a far emergere le emozioni positive e negative che si incontrano nella costruzione di relazioni di aiuto, ad approfondire la conoscenza di sé e infine a far emergere il senso e il significato dell'aiuto.

TEMI RICORRENTI

Della vasta gamma di quesiti e pensieri degli operatori si è detto poc'anzi, tuttavia, alcuni temi sono stati più frequentemente al centro delle loro domande. Pur nella consapevolezza di non poter dar conto della ricchezza di tutte le riflessioni emerse, riteniamo più significative le seguenti.

Chi sono i destinatari dei nostri interventi?

Invitati a rispondere a questo quesito gli operatori hanno fornito preva-

lentemente tre ordini di risposte: mi occupo di minori (nella maggioranza dei casi), di minori e delle loro famiglie (alcuni operatori collocati nella cosiddetta "area prevenzione"), di minori, delle loro famiglie e di tutti gli attori, pubblici e privati, singoli e collettivi che nella comunità sono interessati, a titolo diverso, al tema (pochi operatori).

Approfondendo la riflessione è emerso come, a queste risposte, sottendono diverse concezioni della *mission* dei servizi e differenti interpretazioni del mandato istituzionale.

La definizione stessa del servizio di appartenenza potrebbe indurre l'idea che siano unicamente i minori i destinatari dell'intervento sociale; consuete sono, infatti, le locuzioni "servizio minori", "servizio tutela minori" utilizzate a delineare contesti lavorativi che si occupano (o dovrebbero farlo) dell'intero nucleo familiare. A ciò si aggiunga che il termine "tutela", linguisticamente, evoca l'istituto giuridico⁴ in base al quale il giudice tutelare, a fronte della declaratoria di decadenza dalla potestà dei genitori, della loro morte, o di altre cause che impediscono loro di esercitare la potestà, nomina un tutore che ne faccia le veci, inducendo in tal modo il sospetto che la funzione del servizio, così come percepita dagli operatori, sia quella di sostituirsi ai genitori.

In questa prospettiva, il mandato professionale sembrerebbe condensarsi ed esaurirsi esclusivamente attorno all'essere, unanimemente considerato più debole e indifeso, in un comprensibile bisogno/dovere di rappresentare il proprio intervento (anche a fronte di pressanti aspettative della collettività) come protettivo e tutelante.

Ci si è a lungo interrogati se fosse veramente questo il mandato rintracciabile nelle normative in vigore e se e quanto, un approccio di questo tipo, secondo il quale i genitori con limitate

Note

* Avvocato, docente di Diritto privato e di famiglia e di Legislazione minorile all'Università Cattolica del Sacro Cuore, sedi di Brescia e Milano, simona.ardesi@unicatt.it

** Supervisore e formatore, docente di Metodi del servizio sociale 3 all'Università Cattolica del Sacro Cuore, sede di Brescia, simonetta.filippini@studiobifi.it

1 Rowling J. K., *Harry Potter e il calice di fuoco*, Salani, Milano, 2001.

2 Supervisione metodologica come "percorso che si prefigge di creare un apprezzabile grado di coerenza tra quello che si fa e quello che si vuole ottenere, ovvero tra il processo e gli esiti attesi da un intervento professionale finalizzato a promuovere il benessere bio-psico-sociale di gruppi di cittadini". (Renzetti, 1998).

3 La consulenza giuridica si sviluppa nell'analisi della fattispecie con particolare attenzione alla lettura e comprensione della documentazione (decreti, sentenze, ordinanze dell'autorità giudiziaria, atti dei difensori), nella risoluzione di quesiti specifici, nel confronto in ordine alla legittimità dei comportamenti e alla responsabilità degli operatori.

4 Art. 343 c.c. apertura della tutela.

e scarse capacità dovrebbero rimanere spettatori silenti della vita dei propri figli, sia compatibile con il mandato professionale che si ispira a principi quali l'autodeterminazione, il sostegno ai nuclei familiari, la promozione delle capacità individuali e l'*empowerment* della comunità. Lavorare in adesione a questi principi dovrebbe comportare la scelta di declinare il proprio sapere e le proprie competenze nell'ottica di interventi articolati almeno su tre livelli: la protezione del minore (all'interno della sua famiglia o in situazione di allontanamento), il sostegno del/i genitore/i rispetto alle specifiche difficoltà individuate, la sensibilizzazione e l'attivazione degli adulti e della comunità nella consapevolezza che il benessere dei minori non possa e non debba essere una responsabilità esclusiva degli operatori sociali.

Rinviando i necessari approfondimenti su un tema tanto vasto quanto complesso (tra gli altri: Cirillo, 2005; Di Blasio, 2005), accompagnare gli operatori a porsi domande di senso sul proprio agire professionale, ha contribuito a sostenere un ripensamento sul proprio ruolo, sugli spazi di azione, sulle attività realizzabili (dalla promozione alla gestione della funzione di aiuto in contesti di controllo) e sugli strumenti utilizzati.

Utile è stato, infine, provare a interrogarsi umilmente sulla in/capacità di fronteggiare (nel senso di saper stare di fronte alla) la complessità, contrastando l'impulso allettante e consolatorio di confezionare soluzioni sbrigative e routinarie e perciò spesso inefficaci.

La valutazione delle situazioni

Gli operatori si sono interrogati profondamente sulle modalità e sugli strumenti per un'efficace realizzazione di questa fase del processo d'aiuto: essa si è, infatti, rivelata uno dei nodi più critici e problematici dell'agire professionale. In sintonia con quanto segnalato in recenti studi di servizio sociale (Bertotti, Merlini, Filippini, 2007), sembrerebbero essere maturate, anche tra gli operatori, alcune consapevolezze:

- in assenza di un'adeguata valutazione si corre il rischio di costruire dei progetti non connessi alle fragilità e alle risorse delle persone che si vogliono aiutare;
- se non si comprende il problema del quale ci si deve occupare, si rischia di agire senza un progetto e di rispondere a richieste specifiche che non portano ad alcuna trasformazione, ma semplicemente alla continua reiterazione della domanda;
- la difficoltà ad armonizzare la raccolta di dati, doverosamente oggettivi,

con la necessità di formulare un giudizio intrinsecamente ipotetico;

- le procedure di valutazione sul caso sono poco sperimentate e limitati sono gli strumenti di supporto;
- il rischio, da un lato, di limitarsi a un'asettica e sterile fotografia del visibile e dall'altro, di sentenziare "interpretazioni senza appello" perché prive di alcun ancoraggio con elementi verificabili.

La valutazione della situazione diviene ancor più complessa quando è necessario applicarla al giudizio sulle competenze genitoriali e all'esistenza di un eventuale pregiudizio nei confronti di un minore. Questi concetti, infatti, seppur oggi maggiormente approfonditi, conservano tuttavia ampi margini di incertezza e mutevolezza soprattutto nelle frequenti situazioni di confine (Moro, 2002).

Gli operatori hanno fortemente condiviso, ma anche sollecitato, a fronte di esistenze personali e familiari sempre più complesse e differenziate, la necessità di dotarsi di metodi e strumenti che possano consentire di fondare i progetti di intervento individualizzati a partire da un'adeguata lettura delle difficoltà e dei punti di forza delle persone che si vogliono aiutare.

I laboratori si sono dunque svelati importanti occasioni per fare emergere specifici aspetti problematici, ma anche luoghi nei quali identificare nuove strategie e modalità di lavoro. Interessante è stato, infine, accompagnare gli operatori nell'arte di formulare quei buoni quesiti che Von Foster (1987) definisce "domande legittime": quelle, cioè, il cui contenuto epistemologico è chiedere in quanto non si sa, ossia domande poste per sapere e non per "verificare se si sa".

La difficoltà di costruire relazioni con tanti e diversi attori

Lavorando con minori e le loro famiglie, assistenti sociali, insegnanti, magistrati, avvocati, educatori e professionisti di servizi specialistici si trovano implicati in vicende umane caoticamente intrecciate, dentro orizzonti linguistici, metodologici, culturali e istituzionali, variegati.

In questo contesto, l'atteggiamento professionale degli operatori sociali sembrerebbe oscillare da posizioni di onnipotenza, "io solo so cosa è bene fare per questi minori, per questa famiglia" a pensieri di impotenza "non posso fare nulla visto che... il tribunale, la scuola, i medici, non fanno, non sanno...".

Riflettendo con gli operatori è emerso come questi atteggiamenti estremi, onnipotenza e impotenza, portino entrambi verso un unico luogo, abitato

da frustrazioni personali e professionali e alla dispersione delle risorse: l'impossibilità di cambiamenti significativi per i componenti dei nuclei familiari dei quali ci si occupa. Nei diversi laboratori parte del lavoro è stata, quindi, dedicata a comprendere chi sono gli altri con i quali può essere utile, necessario e funzionale collaborare, ma anche a far emergere le idee che gli altri possono avere degli operatori con l'obiettivo di individuare le strategie più opportune per (ri)attivare buone prassi di lavoro comune.

Molto utile è stato, inoltre, sostare riflessivamente attorno alle dinamiche, ora virtuose ora perverse, che si instaurano tra soggetti variamente coinvolti nella presa in carico di nuclei familiari con minori: la molteplicità delle interazioni si caratterizza infatti, alternativamente, come occasione di arricchimento o di fatica, come esperienza potenzialmente di maggior efficacia dell'intervento o di dispersione delle risorse.

Alla sensazione di disordine, che spesso si avverte nel lavoro diretto sui casi, si è affiancata la consapevolezza che il confronto (oscillante tra incontro e scontro, sempre comunque fecondo) tra saperi diversi e lo sforzo di co-progettare e di co-costruire vie di aiuto e sostegno possibili, sebbene ardue, rappresentino, se non proprio una scelta, quantomeno una necessità.

Su questa scia si sono rivelate centrali le riflessioni sulla ricerca e conferma della propria identità professionale nel tentativo di risignificare e rinvigorire il proprio apporto specifico, anche di fronte a saperi tradizionalmente considerati più forti (in ragione della loro più ampia longevità di elaborazione teorico-dottrinale o di una asserita maggiore scientificità).

Particolarmente significative sono apparse, ad esempio, le riflessioni sul rapporto con l'autorità giudiziaria: i diversi professionisti presenti si sono, infatti, sentiti autorizzati a riconoscersi interlocutori attivi della magistratura. E' maturata l'idea di promuovere dei tavoli di confronto con attori tradizionalmente percepiti come irraggiungibili, nella consapevolezza che, al di là dei singoli casi, l'incontro e il confronto tra saperi diversi può essere proficuo per entrambi sia per comprendere i fenomeni sociali prevalenti del territorio che per individuare strategie più funzionali di fronteggiamento dei problemi.

Le norme giuridiche tra interpretazione e applicazione

Strettamente connessa all'esperienza dell'incontro tra contributi professionali diversi è apparsa la necessità

di rendere maggiormente familiari linguaggi, prassi e apparati teorici delle molteplici discipline implicate e segnatamente riguardo a tutto ciò che attiene il "pianeta diritto".

Nell'interazione pressoché quotidiana con l'autorità giudiziaria e, sempre più spesso, con la classe forense, si manifesta l'esigenza di possedere un sapere giuridico che, a partire dalle nozioni di base acquisite nei tradizionali percorsi curricolari, si aggiorni, si fortifichi, divenga più consapevole e critico. Operazione resa tanto più faticosa e impegnativa a fronte di un diritto di famiglia e minorile caratterizzato da frammentarietà, disomogeneità e, non di rado, manchevolezza, dentro al quale l'applicazione della norma può risultare eccessivamente rimessa alla discrezionalità di interpretazione delle diverse sedi giudiziarie quando non alla soggettività del singolo giudice.

In una tale situazione di incertezza è facile comprendere il bisogno degli operatori di trovare alcuni punti fermi attorno ai quali ancorare la legittimità e la doverosità del proprio intervento, soprattutto nelle due fasi cruciali dell'impulso all'attività giudiziaria (segnalazione/denuncia) e dell'esecuzione dei provvedimenti (delega al servizio sociale di incarichi di varia natura).

Particolarmente vivace si è mostrato il confronto sul tema della potestà genitoriale, laddove i provvedimenti limitativi si rivelano un intreccio di enunciazioni prescrittive-sanzionatorie e intenti progettuali-trasformativi; quanto più la formulazione del decreto risulta vaga tanto più è probabile il rischio di vanificare l'esito di quelle che a volte sono vere e proprie *viae crucis* giudiziarie, sfruttando interpretazioni ora estensive ora restrittive di cosa si possa, non si possa o si debba fare.

Ricorrenti sono stati i quesiti relativi al tema dell'affidamento: dalla controversa e non normata ipotesi dell'affidamento al servizio sociale (Biancon, 2004; Dogliotti, Figone, 2003) alla più tradizionale e consolidata esperienza del collocamento eterofamiliare. Le riflessioni si sono concentrate su quegli aspetti che, nonostante le modifiche legislative apportate nel 2001, continuano a rappresentare per gli operatori nodi problematici: poteri e doveri degli affidatari, responsabilità del servizio sociale, modalità di mantenimento dei rapporti tra genitori e figli, durata massima (effettiva e non solo dichiarata) dell'affidamento, ripartizione di funzioni e responsabilità tra soggetti collocatari e affidatari. A fianco di questi "classici" si ripropone come inevitabile il tema della valutazione delle in-

capacità genitoriali e della prognosi di recuperabilità, presupposto essenziale per la legittimità stessa di un intervento di questa natura; numerose sono state le chiavi di lettura, tutte comunque riconducibili all'imprescindibilità e doverosità del progetto di affidamento, che la legge definisce programma di assistenza, articolato lungo le direttrici plurime dell'intervento in favore del minore, del soggetto affidatario e della famiglia d'origine nel rispetto del mandato normativo che individua la finalità dell'affidamento nella rimozione delle condizioni di temporanea inidoneità dell'ambiente familiare al fine del rientro del minore presso i suoi genitori.

Altro tema che suscita comprensibilmente la preoccupazione degli operatori è quello dell'abuso e della violenza intrafamiliare; alla complessità di gestire emotivamente un fenomeno tanto insopportabile e destabilizzante, si affianca la fatica squisitamente operativa di armonizzare gli interventi o, almeno, di scongiurare che i diversi livelli della tutela penale, della protezione civilistica e della presa in carico sociale finiscano per rivelarsi frammenti incoerenti o addirittura contrapposti di un agire senza regia. Diventa quindi essenziale conoscere e sapersi orientare dentro gli scenari sostanziali e processuali delle situazioni per poter interloquire significativamente con le diverse autorità giudiziarie coinvolte e operare le proprie scelte metodologiche di intervento in un orizzonte di reale protezione dei minori.

Infine la rielaborazione sull'agire professionale a confronto con il "pianeta diritto" ha puntato il suo riflettore sul crescente coinvolgimento dei servizi sociali nelle situazioni altamente conflittuali di scissione della coppia.

Ne è derivata, da un lato, la novità di avere come interlocutori i tribunali ordinari (competenti per le cause di separazione e divorzio, diversi per composizione e procedure dai tribunali per i minorenni) con i quali intessere quel prezioso lavoro di confronto da cui possono nascere reciproca fiducia e riconoscimento, condivisione dei linguaggi, conoscenza degli assunti teorici di fondo; dall'altro la prospettiva di sperimentare l'applicazione di strumenti tradizionali e innovativi dentro a contesti di lavoro relativamente nuovi. Si pensi per esempio al mandato di indagine psico-sociale, alla richiesta di organizzare tempi e luoghi per gli incontri protetti, al contestato utilizzo da parte di alcuni tribunali della formula "affidamento del minore ai servizi sociali con mantenimento del collocamento presso uno dei due genitori".

Le fatiche dell'autonomia professionale

Un ultimo nucleo tematico è rappresentato dagli interrogativi sulla responsabilità professionale che, non di rado, assumono la forma del dilemma tra adempimento *tout court* degli obblighi giuridici e valutazione dell'opportunità e sensatezza metodologica professionale. "Quale comportamento la legge mi impone di o mi legittima ad adottare? E quale intervento sarebbe più opportuno ed efficace dal punto di vista metodologico professionale?"

Intrecciati fortemente tra loro sono apparsi i temi della tutela della privacy, del segreto professionale, dei principi deontologici e degli obblighi di segnalazione e/o denuncia.

A partire dall'analisi dei casi si è tentato di mettere a fuoco gli elementi avvertiti come contrastanti, opposti, non immediatamente integrabili, con l'intento di comprendere se, ed eventualmente come, poter far convivere tra loro la dimensione della doverosità (in senso giuridico) e dell'autonomia (in senso professionale).

Sempre nella prospettiva della ricerca di vie di conciliazione percorribili, ulteriori approfondimenti e confronti sono stati dedicati al rapporto tra il singolo professionista e il proprio ente di appartenenza; a volte caratterizzata da tensioni, altre da condivisione, la relazione tra istituzione e operatore rappresenta un nodo critico dell'agire e del vissuto professionale.

Interrogarsi sulle responsabilità personali e su quelle dell'ente, sul mandato professionale e sul mandato istituzionale, sul profilo politico oppure tecnico delle scelte, ha rivelato la necessità di individuare modalità dialogiche di incontro in cui ciascuno possa esplicitare le aspettative, precisare le competenze e le responsabilità, riaffermare gli elementi fondanti la propria specificità nel tentativo di raccordare, rispettandoli, i diversi punti di vista, le diverse preoccupazioni (per esempio: qualità dell'intervento, sostenibilità economica) e i diversi moventi dell'agire.

Particolarmente pressante si è rivelata la domanda relativa alla legittimazione a intervenire nei confronti di genitori segnalati al servizio sociale (dalla scuola, da altri operatori, da privati) per una loro sospetta inadeguatezza. "Quali sono i principi che devono orientare e quali le regole che prescrivono la presa in carico di un caso? In assenza di un decreto del Tribunale per i minorenni, a che titolo prendere contatti con un nucleo familiare?". La complessità sottesa a queste domande costringe a una presa di distanza da risposte frettolose,

monolitiche, rassicuranti e pretende al contrario un atteggiamento di riflessione; ancora una volta le giustificazioni normative (che pure esistono) non sono sufficienti da sole a esaurire la vasta gamma di considerazioni relative al tema, fungendo piuttosto da orizzonte dentro al quale analizzare, di volta in volta, lo scenario particolare in cui ci si imbatte. Proprio con riferimento a questa situazione, infatti, è apparso assolutamente evidente come a una ricognizione giuridica, che di necessità ci consegna norme generali e astratte, non può che seguire una valutazione tecnica professionale capace di cogliere le singolarità, le sfumature, i chiaroscuri; solo nell'intreccio tra i due approcci è possibile scorgere quei comportamenti cui attribuire la duplice qualifica di legittimità e di sensatezza.

I PUNTI CARDINALI

A conclusione di questo lavoro si offrono alcune brevi suggestioni che, lungi dall'essere un prontuario operativo, rinviando umilmente all'idea della bussola; fino a ora i laboratori hanno consegnato queste direttrici lungo le quali orientare l'agire professionale, l'esperienza proseguirà continuando a proporsi come stimolo e rinforzo per quanti quotidianamente vivono con passione il lavoro sociale.

Nord

Prendere e darsi tempo. E' possibile dedicare tempo alla riflessione, alla valutazione e al pensiero quando si comprende e si riesce a far comprendere che il tempo speso in questo modo è un tempo ben investito e risparmiato: quando cioè si trasformano l'inutile temporeggiare o le risposte routinarie in un tempo operoso, dedicato all'analisi delle situazioni, alla disamina delle diverse opzioni, all'assunzione di scelte consapevoli e alla costruzione di interventi efficaci e rispettosi. Il valore del lavoro sociale non è direttamente proporzionale al numero di prestazioni erogate: il pensiero rielaborato, riflettuto e ragionato, non si vede, non è immediatamente quantificabile, ma è leggibile indirettamente nel benessere delle persone che si incontrano.

Est

"[...] come diceva Einstein, che parlava di scienza, la teoria determina ciò che riusciamo a osservare. In altri termini: vediamo, sentiamo, percepiamo quello che conferma la nostra teoria e, semplicemente tralasciamo tutto il resto. C'è un detto cinese che esprime in forma diversa lo stesso concetto. Dicono i cinesi: due terzi di quello che vediamo,

è dietro i nostri occhi".⁵ Se è vero che le idee guidano il modo di percepire la realtà, di pensarla e conseguentemente di agire, è importante evitare che i pre-giudizi condizionino ogni passo del percorso di aiuto. Esplicitarli a se stessi, ricercare altri punti di vista, chiedersi se potrebbe essere altro ciò che si vede e attivare spazi di riflessione, nell'esperienza dei Pensatoi, si sono rivelati strumenti preziosi e strategie percorribili.

Sud

Kierkegaard insegna che se si vuole accompagnare una persona da qualche parte bisogna incontrarla là dove lei si trova. La costruzione di relazioni d'aiuto e di progetti di intervento efficaci possono quindi essere attivati solo a partire dal riconoscimento della persona e delle sue reali possibilità di cambiamento; diversamente, anche gli obiettivi più semplici agli occhi degli operatori potrebbero rivelarsi ostacoli insormontabili per le persone direttamente coinvolte.

Ovest

In periodi di grandi cambiamenti e di significativa complessità, conoscenze e aggiornamento continuo sono strumenti che possono aiutare a (ri)motivare, a

essere pronti di fronte alle novità del quotidiano e a percepirsi meno inadeguati. Secondo le suggestive parole di Hoffer, infatti "In un tempo di drastici cambiamenti, coloro che sono aperti all'apprendimento erediteranno il futuro, coloro che si ritengono già istruiti si apprestano a vivere in un mondo che non esiste più".

Bibliografia

- Alessandrini G., *Manuale per l'esperto dei processi formativi*, Carocci, Roma, 1998.
- Bertotti T., Merlini F., Filippini S., "Valutazione dei casi e diagnosi sociale", in Bertotti T., De Ambrogio U., Merlini F. (a cura di), *La valutazione nel lavoro dell'assistente sociale*, Carocci Faber, Roma, 2007.
- Biancon E., "L'affidamento al servizio sociale", *Prospettive Sociali e Sanitarie*, 8, 2004.
- Cirillo S., *Cattivi genitori*, Raffaello Cortina, Milano, 2005.
- Di Blasio P. (a cura di), *Tra rischio e protezione*, Unicopli, Milano, 2005.
- Di Nicola P. (a cura di), *Prendersi cura delle famiglie*, Carocci, Roma, 2002.
- Dogliotti M., Figone A., "L'affido del minore al servizio sociale e i limiti all'esercizio della potestà genitoriale", *Famiglia e diritto*, 4, 2003.
- Moro A. C., *Manuale di diritto minorile*, Zanichelli, Bologna, 2002.
- Renzetti C., "La solitudine del maratoneta", *Animazione sociale*, agosto-settembre, 1998.
- Von Foster H., *Sistemi che osservano*, Astrolabio, Roma, 1987.

Note

- ⁵ Carofiglio G., *Testimone inconsapevole*, Sellerio, Palermo, 2002.