



INDICE

IL FARSI CARICO DI CHI SI FA CARICO...

Dott. Marco Papotti
Responsabile Linea Socio-Educativa
Soc. Coop. Sociale Pro.Ges. 6

RACCONTARE IL SOCIALE: PROGETTARE, DOCUMENTARE, CONDIVIDERE STORIE E SCRITTURE

Dott. C. Mario Lanzafame
Ricercatore storico sociale 10

IL PERCORSO

Gaetana Capelli
Responsabile Formazione Coop. Sociale Pro.Ges 18

IL QUADERNO DELL'IDENTITÀ

1. La valigia dell'operatore sociale 24

2. Una scommessa di vita 30

3. Territori di frontiera 35

4. Compagni di viaggio 40

5. Riconoscimento 45

POSTFAZIONE

Dr. Pietro Pellegrini
Direttore Dipartimento Assistenziale Integrato di Salute
Mentale e Dipendenze Patologiche Ausl di Parma 56

Dott.ssa Laura Rossi
Assessore Politiche Sociali Comune di Parma 58

Annalisa Gabbi
Presidente Associazione Fa.Ce. Onlus 60



IL FARSI CARICO
DI CHI SI
FA CARICO...

IL FARSI CARICO DI CHI SI FA CARICO...

Dott. Marco Papotti

*Responsabile Linea Socio-Educativa
Soc. Coop. Sociale Pro.Ges.*

Fare una domanda e avere uno spazio in cui questa domanda trova asilo...

Penso che in estrema sintesi sia questo il punto di partenza e di arrivo di un percorso/progetto che ha visto Pro.Ges., ed in particolare la linea socio-educativa, negli ultimi 15 anni costruire un modello di servizio, che consente ad ognuno dei soggetti coinvolti di avere uno spazio in cui ritrovare i significati del proprio lavoro.

Si tratta di un modello semplice, seppur incastonato in dinamiche lavorative altamente complesse, che vedono al centro dell'azione un gruppo di operatori sociali (l'operatore sociale non lavora mai da solo nemmeno quando l'attività sembrerebbe affermare il contrario – vedi ad esempio gli educatori nei servizi domiciliari per disabili), farsi carico di un minore o di un adulto nelle diverse fasi della loro vita.

E' ciò che emerge dal lavoro condotto dal Dott. Lanzafame, il quale ha consentito

l'evidenziarsi di un modello a scatole cinesi, in cui ogni singolo operatore del sistema "prende in carico qualcuno" ed allo stesso tempo "si fa carico di qualcuno".

E il farsi carico, significa essenzialmente "fare posto", soprattutto alle proprie emozioni (rabbia, delusione, frustrazione, senso di abbandono, ma anche gioia e soddisfazione): il lavoro di cura, per non scadere in mera assistenza, ha bisogno di un luogo in cui gli operatori mettono a nudo le proprie emozioni e dove possono essere aiutati a ridare significato alle proprie emozioni.

Senza diventare Psicologi, un buon operatore sociale non può non avere a che fare con le emozioni e come dicono Cigala e Corsano (2007) "educare e accogliere sono esperienze che per forza hanno a che vedere con il fare posto alle emozioni".

Lavorare sulle proprie emozioni è un processo e non un momento e per questo occorre tempo; un tempo in cui fermarsi, sostare dall'attività quotidiana, fuori dall'attività quotidiana e riconoscere in quel tempo (l'équipe, la supervisione, il coordinamento, la formazione), uno spazio nel quale le rappresentazioni, le aspettative, le emozioni che il lavoro di cura muove e genera, sono rielaborate e rilanciate in nuovi progetti e nuove sfide.

Da questo punto di vista, avere un tempo ed uno spazio, è un privilegio ed allo stesso una opportunità da difendere e preservare

da attacchi anche feroci, condotti da coloro che, in tempi di spending review, intendono far passare l'idea che qualità è tutt'uno col lavoro frontale a contatto con gli utenti, dimenticando che uno spazio di pensiero preserva da rischi di routine sclerotizzate e prassi troppo uguali a se stesse... a discapito degli ospiti di turno.

Riconoscere le emozioni e dedicare tempo alla loro risignificazione consente all'operatore sociale di avere gli strumenti per prendersi in carico colui o colei che gli viene affidato: il sentirsi, da parte dell'operatore, preso in carico, cioè ascoltato, lo proietta in una dimensione relazionale che a sua volta, si trasforma in stile educativo... in buone prassi.

Ecco allora che il modello si dipana gradualmente: agli operatori che si fanno carico degli ospiti a loro affidati son garantiti uno o più luoghi (l'équipe, la supervisione, la formazione), per rielaborare le proprie pratiche; ai coordinatori di servizi è garantito un luogo o più luoghi (coordinamenti di area - minori, disabilità/salute mentale, 0/6 – e formazione) in cui riversare la complessità dei servizi gestiti e trovare condivisione nelle pratiche educative e assistenziali; infine, ed è un dei significati di quanto raccontato nel quaderno, garantire ai coordinatori di area un luogo in cui trasversalmente rispetto al proprio ambito, poter riconoscersi e ridefinire una identità di ruolo, professionale e sociale.

Sono orgoglioso del lavoro svolto (seppur

ancora non terminato) e ancora di più trovo motivo di soddisfazione nel vedere come, parallelamente al percorso condotto dal Dott. Lanzafame con i coordinatori di area, di ascolto e di rielaborazione delle proprie esperienze, a loro volta si siano costruiti e costituiti i coordinamenti di area (disabilità/salute mentale, minori e comunità) i quali, io credo, contribuiscono a sostenere all'interno dei singoli servizi i coordinatori, in una sorta di modello reticolare il cui esito è una trama molto fitta in cui ognuno trova uno specchio per riflettere la propria identità.

Ringrazio altresì i colleghi Andreina Ventresca, Francesco Mion, Roberta Marchesini che con intuito e determinazione hanno voluto e realizzato questa esperienza.

RACCONTARE IL SOCIALE



RACCONTARE IL SOCIALE: PROGETTARE, DOCUMENTARE, CONDIVIDERE STORIE E SCRITTURE.

Dott. C. Mario Lanzafame

Ricercatore storico sociale

1

L'idea di partenza del progetto "Il quaderno dell'identità", presentata e condivisa ormai quasi tre anni fa, era quella di mettere in relazione le storie, le voci, le esperienze e i saperi degli operatori sociali con quelle dei loro "interlocutori" o, traducendo dall'inglese, dei loro portatori di interesse. Tra questi, in primis i familiari e le persone in carico, il personale sanitario pubblico, i responsabili dei servizi territoriali, il personale scolastico. Lo scopo è cercare di costruire momenti, percorsi, occasioni di dialogo e confronto, al di fuori della quotidianità operativa, per comprendersi.

Pare scontato, in prima battuta, il comprendersi, se si condividono linguaggi e vocabolari, ma in realtà, ciascuno di noi quando esprime una parola, ad esempio "autonomia", ha in mente tante cose che spesso non collimano con l'idea che ha in testa l'altra persona.

Ancora di più diventa difficile il comprendersi

quando l'urgenza, la pressione dell'operatività, quando non l'emergenza quotidiana nella quale siamo immersi, incombe. Da queste riflessioni è nata l'idea progettuale discussa con la responsabile della formazione e del coordinamento della linea socio-educativa di Pro.Ges. il cui esito - non unico- avete tra le mani.

Il primo passo che abbiamo affrontato è stato quello di fare uscire dal cono d'ombra della quotidianità operativa l'operatore sociale. Dargli cioè uno spazio adeguato per consentire che la sua voce si "definisca" al di là del brusio quotidiano, e che potenzialmente sia ascoltata e partecipi sullo stesso piano al discorso pubblico.

Su questo piano infatti agiscono voci molto più "potenti" (basti pensare ai decisori dei servizi o degli enti pubblici con i quali si costruiscono le convenzioni) e anche su questo piano occorre arrivare al confronto, al dialogo.

Date queste premesse e valutate insieme la disponibilità di intraprendere un viaggio attraverso un percorso tutto sommato sperimentale, abbiamo deciso di costruire una fase propedeutica- un test- attraverso l'organizzazione, nell'autunno inverno 2011 di due giornate formative per un centinaio di operatori della cooperativa provenienti dalle diverse aree socio-educative. In questi due appuntamenti, facendo lavorare i presenti in sottogruppi su temi e parole chiave tratte dalle esperienze di altri colleghi di altri territori, abbiamo raccolto altri stimoli e riflessioni per approssimarci al progetto definitivo. Tale progetto, inquadrato all'interno dei piani formativi finanziati attraverso il fondo interprofessionale FonCoop, ma con

un investimento anche diretto della stessa Pro. Ges., ha previsto una serie di azioni formative, di coordinamento e supervisione, di costruzione e consolidamento di un gruppo di lavoro (Comitato tecnico) "a geometria variabile" comprendente i responsabili delle aree e, dopo una serie di interviste a piccolo gruppo e i successivi momenti plenari (2012), l'inserimento di alcuni operatori. Questi operatori sono stati scelti dai loro stessi colleghi durante la fase intermedia di lavorazione del progetto e, per tutto il 2013, sono diventati parte integrante del Comitato tecnico che da quel momento ha supervisionato il progetto. La loro inclusione si è concretizzata sia nella conduzione della seconda serie di interviste a piccolo gruppo ad altri colleghi, sia di riflessività su quanto emergeva. Di fatto ha rappresentato un esito particolarmente significativo per quanto riguarda l'esistenza stessa del quaderno che avete in mano.

All'inizio dell'estate 2013, mentre proseguivano le interviste e i confronti con i colleghi su aree tematiche da esplorare il Comitato tecnico allargato selezionava, perimetrava e sintetizzava i materiali e i contenuti di quanto scaturiva negli incontri a piccolo gruppo.

Così facendo il Comitato tecnico è diventato una redazione che ha preso direttamente in mano tutti i materiali documentali che via via emergevano: trascrizioni di interviste, report, sintesi degli incontri, rielaborazioni. Discutendo e confrontandosi, il Comitato tecnico ha anche definito le aree di contenuto qui presenti e identificato le selezioni dei testi e degli interventi dei colleghi da sottoporre all'attenzione dei lettori. Lo stesso indice del quaderno è stato definito durante una di queste

fasi di progressivo avvicinamento alla parte finale del progetto.

2

Sommariamente descritto il progetto e il processo messo in atto per arrivare a questo "prodotto finale" vengo ora a sottolineare alcune questioni che mi paiono significative.

Primariamente il valore della documentazione e della scrittura relativamente al lavoro sociale. Secondariamente, ma non per importanza, il valore del processo di selezione, costituzione e crescita di un gruppo che ha selezionato, orientato e definito il prodotto finale che avete sotto gli occhi attraversando le proprie competenze e "socializzando" i saperi.

Attraverso sintesi che accompagnavano ogni incontro, redazioni di report intermedi (diventati oggetto di riletture dentro l'équipe), lettere e inviti per gli incontri pensati e comunicati opportunamente, trascrizioni letterali degli incontri e delle interviste (fatte poi circolare dentro il Comitato tecnico), elaborazioni fornite dai lavori nelle plenarie (quindi parziali momenti di restituzione di quanto si era richiesto agli operatori durante gli incontri a piccolo gruppo), suddivisione del lavoro di rilettura e selezione dei contenuti da parte del Comitato tecnico "allargato", infine questo stesso quaderno, hanno significato un materiale documentale primario.

Materiale documentale inedito, fonte di "scoperte" o di nuove osservazioni su quanto dato per scontato: necessità formative chiaramente

esplicitate; criticità organizzative; focalizzazioni su specifiche aree di interesse; parole chiave proprie di ogni servizio ma anche comuni alle diverse esperienze lavorative, esemplificative di sensi e significati dell'agire dell'intervento e della cura.

I contenuti suscitati, gli esiti e i "prodotti" selezionati attraverso il confronto con i colleghi durante gli incontri, le parti di biografia lavorativa, diventava immediatamente documento vivo, prezioso, ricco proprio perché si contaminava e si intrecciava con le riflessioni e le esperienze dei partecipanti al Comitato che, a loro volta, tenevano il filo di quanto era successo nelle volte precedenti.

E questo lavoro di sintesi, di rielaborazione, di ricostruzione di un linguaggio a partire dall'esperienza personale ma a confronto con le esperienze collettive, ha generato un documento inedito. Crocevia di una voce che piano piano si "definisce nel suo farsi".

Detto in altre parole, questo quaderno, che appare come un vero e proprio distillato del lavoro messo in campo per produrlo, documenta la "necessità" della voce degli operatori e delle operatrici sociali, voce individuale ma anche straordinariamente collettiva.

E' a tutti gli effetti una voce polifonica, una voce che racconta delle diverse e differenti esperienze, che narra degli sguardi e delle emozioni di una professione che periodicamente, sicuramente altrove, viene formalmente ridenominata, ridefinita, nuovamente normata e quindi reinquadrata, per le esigenze dei piani strategici socio sanitari quando non per le novità introdotte dal sistema legislativo e/o formativo.

In sintesi una voce che si sostanzia delle diverse accezioni, sfumature, applicazioni, dei diversi contesti e interventi nei quali l'operatore sociale si trova immerso, delle "strategie" e delle strumentazioni, dei saperi, che esso apprende, rielabora, condivide e applica.

Quello che leggerete perciò, che non esaurisce minimamente la ricchezza di quanto esplorato negli incontri, e neppure si propone come esaustivo di una poliedricità che pare costitutiva dell'azione sociale, documenta una voce che cerca di capire qualcosa in più di se, in relazione al mandato e al ruolo assegnato ma anche in relazione al sapere e al "lavoro invisibile" dal quale nasce, e alla situazione collettiva nella quale è formalmente inquadrata (l'impresa sociale).

La frammentarietà dei testi raccolti, le "tessiture" che connettono il lavoro riflessivo fatto sulle testimonianze raccolte, la polifonia delle sensibilità e delle attitudini che scaturisce, è la cifra di questa esperienza, di questo processo sperimentale che abbiamo accompagnato. Lo stesso "montaggio" redazionale, a lungo dibattuto nel Comitato, è stato anch'esso programmatico.

Fa cioè parte delle proposte maturate dentro il gruppo, condivise e messe a confronto man mano che si procedeva nelle azioni progettuali. Programmatico perché non si voleva, da parte di chi scrive, che emergesse la voce del ricercatore sociale che trova supporto alle sue teorie con citazioni e testimonianze efficaci.

Da qui anche l'attenzione, pure nella selezione delle numerose esperienze ascoltate e raccolte, a non "sporcare" con interventi redazionali eccessivi,

il parlato, evitando stratificazioni semantiche o, più semplicemente, facendo perdere efficacia comunicativa, appeal, presa, "verità". Anche per rispettare le voci, pezzi di identità che si sta componendo nel suo esprimersi, nel suo dirsi, nel suo raccontarsi.

Anche questo aspetto ritengo sia fonte di ricchezza. La stessa scrittura delle "cornici" entro le quali abbiamo inquadrato il magma esperienziale progressivamente raccolto, è stata di fatto orientata, perimetrata, riempita di senso e significato, grazie alle selezioni dei materiali prodotti, delle numerose letture incrociate e dei confronti dei sottogruppi di lavoro in cui si è diviso in specifici momenti il Comitato tecnico. L'indice proposto in una fase avanzata di elaborazione, e che ritrovate come indice del quaderno, anch'esso è frutto dell'incontro tra quanto stava emergendo nei processi progettuali e quanto elaborato nell'incontro tra il curatore del progetto e i partecipanti al Comitato.

Ed è in questo senso che risulta, questo quaderno, non solo una polifonia di voci, ma anche il risultato di una scrittura condivisa.

3

Nostra intenzione rimane quella di aprire e non chiudere i discorsi, di cercare con forza le possibili connessioni e intrecci con altre voci, con le altre voci che incontriamo, siano gli altri operatori siano gli insegnanti, i familiari, gli altri responsabili dei servizi, per comprendersi quando si parla e non solo scambiarsi informazioni.

Siamo anche consapevoli che, se le competenze tecniche, le specializzazioni professionali, le istanze organizzative ed economiche costituiscono ossa, muscoli e cervello dell'impresa sociale, siano oggi quanto mai necessarie quelle risorse, prima di tutto umane, che possano raccontare la cultura di impresa che rende differente una cooperativa da una qualsivoglia altre agenzia for profit.

Nello stesso tempo, onde evitare i rischi di uno storytelling applicato al marketing aziendale, si sono sempre tenute presenti alcune prospettive di possibile scenario riguardo l'esito complessivo di questo progetto.

Occorre prima di tutto tenere ferma la rotta il più possibile sul protagonismo dei soci-dipendenti, sulla loro cultura, valorizzando le loro esperienze lavorative, facendo emergere bisogni forse inespressi, rimettendo al centro le loro competenze, cercando di socializzare i saperi generati dalle esperienze e rivelando il "lavoro invisibile", come anche gli "abiti" i "ruoli" ritagliati o costruiti, realizzando momenti di dialogo e confronto. Questa specifica attività, realizzata attraverso numerosi "focus group" e attraverso i lavori nelle plenarie, ha anche caratterizzato il lavoro di inclusione e consolidamento, come si

ricordava sopra, di 8/10 operatori, "selezionati" durante i lavori delle plenarie quali portavoce dei loro colleghi. Lunghi mesi e ulteriori momenti di approfondimento e di trasferimento dei contenuti che stavamo esplorando sono stati possibili proprio grazie a una nuova serie di interviste-focus group (nel 2013), questa volta preparate dagli stessi operatori e interpretate da loro nelle vesti di facilitatori della comunicazione relativamente ai temi scelti per la discussione.

In queste occasioni si è cercato di fare interagire persone, voci, contenuti, pratiche ed esperienze, in una sorta di "danza delle parti interagenti del sistema", così come è stata efficacemente sintetizzata da un membro del gruppo, nella quale, finalmente, tutti gli attori, messi nella condizione per, potessero non solo esprimersi ma riconoscersi al di là della quotidianità operativa.

Cioè diventare soggetti.

Per tentare di raggiungere tale risultato- e ancora adesso ci stiamo interrogando se sia stato raggiunto- bisognava tenere presente che è necessario valorizzare "socialmente" il lavoro, restituire cioè densità culturale all'impegno e all'identità professionale dell'operatore e educatore contribuendo a ri-costruire sui territori la visibilità necessaria del lavoro sociale come lavoro anche culturale per il benessere delle comunità.

Questo sforzo, questo lavoro cioè di politica culturale, prevede necessariamente il fare emergere voci che altrimenti non hanno legittimità e spazi consentiti da abitare e nei quali dialogare, costruire le condizioni affinché queste voci non solo parlino ma si definiscano riconoscendosi su un piano paritario.

L'ambizione di chi scrive, infatti, resta quella di fare sì che tali azioni possano essere utili a prefigurare ulteriori momenti di scambio e confronto, a partire proprio da quanto racconta questo quaderno, con gli altri attori sociali e i diversi soggetti istituzionali con i quali gli operatori, ma anche ovviamente la stessa Pro. Ges., quotidianamente interagisce.

Questa volta però su un terreno differente, quello del dibattito pubblico intorno ai temi che uniscono le persone, che rinsaldano i legami sociali e comunitari, senza i quali il benessere individuale e collettivo - mission del welfare - non è possibile.

Il risultato finale, questo quaderno, ha goduto perciò di un contributo molteplice nella sua realizzazione. Si può anche pensarlo come un montaggio, una stratificazione che genera una idea multiforme, sfaccettata dell'identità. Ma, d'altra parte, come poteva essere differentemente? Se onestamente si prendono per vere le storie ascoltate ("io sono la cooperativa? No io sono L., io ci metto anche del mio..."), se si fanno proprie le riflessioni generate nel reciproco rispetto, come potrebbe emergere una identità unitaria, settorializzata, normata, univoca?

Certamente il quaderno esprime una forma ben più strutturata di una semplice rubrica delle voci dei circa 100 operatori coinvolti. Possiamo affermare, con tutti i limiti del caso, che sia davvero un tentativo polifonico sulla e per l'identità lavorativa di una impresa cooperativa fondata sul valore umano dei suoi soci dipendenti. E questo, l'aver cioè appoggiato e sostenuto il progetto, non è poco in questa fase storica, da parte di una impresa cooperativa.

Se qualche risultato questo quaderno otterrà sarà perciò merito del gruppo di lavoro mentre se non lo otterrà sarà demerito di chi scrive.

Ringrazio non formalmente Pro.Ges, per aver creduto in questa idea, e Gaetana, Francesco, Roberta, Andreina, Thomas, Letizia, Sandra, Sara, Cosimo, Meri, Francesca, Matteo, Valeria, Nicola e Paola per l'intelligente e viva collaborazione.

Per chi legge: mi auguro che possa affrontare queste pagine con lo spirito con il quale ho iniziato questo viaggio.

Talvolta, ma di rado, le piste mi conducevano in villaggi di frontiera. Via via che ci si avvicinava al confine, la terra si faceva deserta e la gente sempre più rara. Un vuoto che aumentava il mistero di quei paraggi e grazie al quale mi resi conto che nelle zone di frontiera regnava il silenzio.

Un mistero e un silenzio dai quali ero attratto e intrigato. Ero sempre tentato di scoprire che cosa ci fosse di là, dall'altra parte. Mi chiedevo che cosa si provasse nel varcare una frontiera.

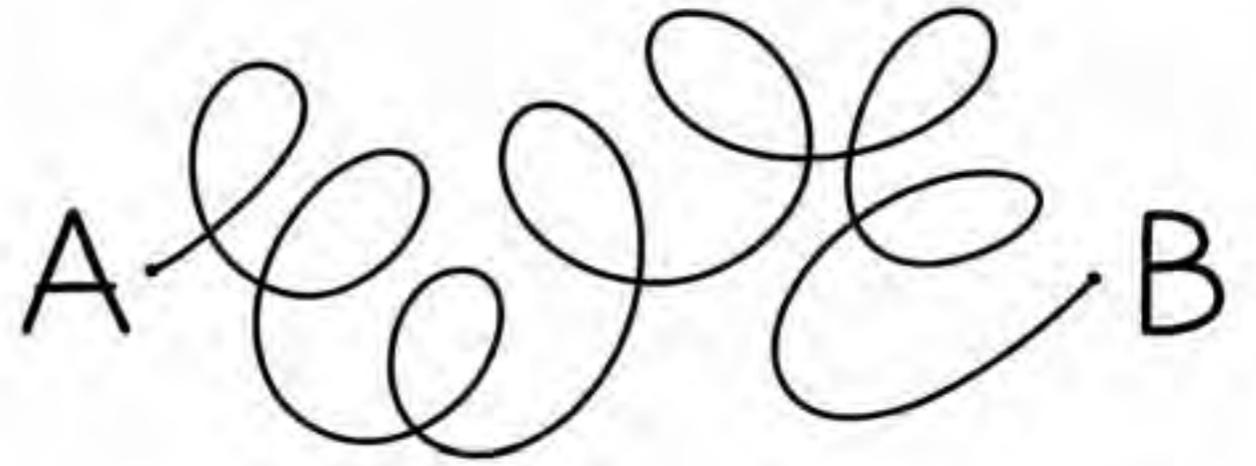
Che cosa si sentiva? Che cosa si pensava? Doveva essere un momento straordinariamente emozionante. Cosa c'era dall'altra parte?

Senza dubbio qualcosa di diverso.

Ma diverso in che senso? Che aspetto aveva? A che cosa somigliava? Forse non somigliava a niente di ciò che conoscevo e per ciò stesso era inconcepibile, inimmaginabile? ...

Ryszard Kapuściński, In viaggio con Erodoto, Feltrinelli, 2007

IL PERCORSO



IL PERCORSO

Gaetana Capelli

Responsabile Formazione

Soc. Coop. Sociale Pro.Ges.

Il progetto è nato 3 anni fa durante una serie d'incontri realizzati per implementare le competenze degli operatori nella relazione con i familiari degli utenti. Il lavoro di ascolto degli operatori ha rivelato, in primo luogo, la necessità di definirsi nella relazione, di dare una definizione del proprio ruolo quale base imprescindibile per la costruzione di un rapporto corretto, coerente e, soprattutto, efficace.

Il lavoro dell'operatore sociale nell'area educativa (escludiamo qui gli educatori dell'area dell'infanzia che, tutto sommato, hanno ruoli più definiti e non sono stati oggetto della nostra ricerca) è, ancora oggi, poco conosciuto e definito; in buona parte ciò è dovuto al fatto che i servizi in cui lavora sono tanti e con diverse operatività, diverse utenze, diversi obiettivi. Era chiaro fin da subito che non sarebbe stato possibile dare definizioni precise e, quindi, restrittive del ruolo ma ci siamo chiesti se fosse possibile individuare tracce comuni: luoghi, parole, esperienze che potessero aiutare a definire un'identità dell'operatore/educatore di Pro.Ges. e per questo il lavoro si è concentrato sull'emersione delle competenze necessarie, delle criticità incontrate: insomma le voci e le parole del lavoro sul campo. Per stimolare l'emersione abbiamo costruito un percorso molto articolato che ha visto la partecipazione attiva di tutti gli attori

coinvolti, base imprescindibile per il lavoro corale che avevamo in mente. Sono stati coinvolti circa 200 lavoratori dell'area educativa individuati con l'obiettivo di rappresentare tutte le realtà in cui l'operatore si trova a svolgere mansioni educative.

Nella fase di start up è stato individuato un Comitato tecnico di progetto (Ctp) composto, oltretutto da me, dai responsabili della linea educativa della cooperativa che comprende l'area psichiatrica, quella della disabilità e del disagio di minori e adulti: Francesco Mion, Roberta Marchesini, Andreina Ventresca e la voce esterna di Mario Lanzafame che ci ha guidato nel difficile percorso del documentare.

Inizialmente, il 13 e 20 ottobre 2011 il comitato ha individuato alcune tematiche che, sondate, avrebbero potuto far emergere aspetti significativi del lavoro come: rabbia, cambiamento, comunicazione, tempo. Tale temi sono stati oggetto di due appuntamenti in plenaria dove gli operatori hanno lavorato in sottogruppi e esposto il risultato delle riflessioni all'assemblea.

Valutando i risultati dei due appuntamenti, il Ctp ha predisposto una prima serie di seminari/interviste nella primavera del 2012, utili a raccogliere esperienze e vissuti sui seguenti temi particolarmente significativi: la scelta e le motivazioni del lavoro; i momenti dell'apprendimento e dell'insegnamento reciproco (cioè in relazione ai colleghi o ai diversi attori sociali); i momenti di forza e di debolezza nella propria esperienza lavorativa; il ruolo della cooperativa in relazione ai diversi contesti operativi (vicinanza e distanza, opportunità).

Tutti gli incontri sono stati documentati e, all'interno del comitato tecnico, rivisti e ridiscussi fino ad individuare le "frasi potenti", i suggerimenti, le impressioni, e posizioni che sarebbero state oggetto d'indagine nella fase successiva: piccoli seminari di 5/6 persone guidati dal Dott. Lanzafame per la condivisione dell'esperienza del lavoro tra gruppi eterogenei.

Il materiale ricavato dalla trascrizione di questi incontri (naturalmente reso anonimo) è stato sintetizzato dal comitato tecnico e ripresentato agli operatori nella prima forma individuata cioè seminari e tavoli di lavoro.

A questa prima serie è seguita una seconda serie, nell'autunno 2012, dove si approfondivano con altri operatori questi temi e altri che man mano emergevano. Ad esempio il tema del trasferimento di saperi e conoscenze mediante l'esperienza accumulata e lo scambio tra colleghi.

Dalle due serie di seminari/interviste il curatore ha presentato due Report oggetto di lavoro e riflessione da parte del Comitato tecnico.

Alla fine del 2012, in due plenarie (11 e 12 dicembre 2012) con gli operatori intervistati, il Comitato ha scelto di chiedere ai gruppi anche di individuare un portavoce che non si limitasse all'esposizione in plenaria del lavoro di gruppo del tavolo ma che fosse disponibile a partecipare ad una sorta di "gruppo dei saggi" che per tutta la fase successiva avrebbe collaborato con il CTP alla costruzione del quaderno. Quindi sinteticamente le aree tematiche venivano rubricate in: la scelta/la motivazione; le competenze e i saperi, nella logica della relazione

e del trasferimento; le situazioni di forza e debolezza; il ruolo della cooperativa (lontananza e distanza). Ai portavoce si è chiesto, inoltre, di leggere i due Report. Il gruppo che si è così costituito e che ha lavorato senza sosta fino alla vera e propria stesura dei testi, è composto da operatori ed educatori di diversi settori dell'intervento sociale e sono: Sandra Baraldi, Matteo Bocelli, Paola Contini, Thomas Devoti, Valeria Di Lecce, Cosimo Murgia, Francesca Pupa, Meri Attilia Rotario, Sara Vida.

Nel corso del 2013, i portavoce e il Comitato tecnico hanno così realizzato alcuni seminari/interviste ai colleghi sui temi sui quali il gruppo man mano convergeva con l'obiettivo di trovare quegli elementi comuni, in una metodica di "scrittura a più mani" che consentisse, per progressive sintesi e validazioni, la costruzione del quaderno stesso.

In questa direzione perciò sono stati gli operatori "portavoce" ad andare a presentare il progetto e a sollecitare i propri colleghi all'interno dei gruppi di lavoro individuati ma anche a "orientare" e delimitare i temi e le sintesi sugli stessi, di fatto divenendo una vera e propria redazione per la stesura del quaderno che si costruiva strada facendo.

Alla fine dell'autunno 2013 siamo arrivati infine al lavoro di scrematura che è stato davvero molto difficile perché tutti i momenti di riflessione sul ruolo sono stati ricchi di interventi importanti che non avremmo voluto tralasciare ... ma ad una sintesi si doveva arrivare perché i materiali prodotti sono davvero tantissimi ed il quaderno che avete in mano è il "distillato" di questo percorso.

Voglio aggiungere che, per me che ho avuto la fortuna di partecipare, insieme a Mario Lanzafame, a tutte le attività di questa azione, è stato possibile cogliere anche aspetti diciamo "collaterali" come ad esempio la curiosità, l'interesse degli operatori nei confronti del lavoro, dei servizi, delle modalità operative, dei territori e degli enti di riferimento dei colleghi; il reciproco scambio di informazioni, suggerimenti o tecniche operativo-metodologiche, di intuizioni e di emozioni, un desiderio di conoscersi e di confrontarsi che probabilmente non trasparirà dalle pagine ma che è stato motore e fondamento per l'esperienza.

Voglio anche ringraziare tutti coloro che hanno partecipato e le comunità che ci hanno accolto per le attività seminariali per l'attenzione e la cura che hanno dedicato agli incontri anche in momenti di difficoltà dell'operatività.

I testi dei capitoli seguenti contengono frasi, commenti, pezzi di storie degli operatori raccolti durante le fasi progettuali.

Tali brani appaiono nel corpo del testo virgolettati e in corsivo, e, laddove estrapolati da un più ampio discorso, anticipati o posticipati da punti.

1. LA VALIGIA DELL' OPERATORE SOCIALE

"la battuta che gira: ciao siamo educatori, risposta: Ah bello! E di lavoro cosa fate??" Questa è sicuramente una delle diverse ragioni che ci hanno spinto e motivato nell'intraprendere il percorso di ricerca e autoriflessione che si è poi concretizzato nella pubblicazione che "avete tra le mani". E nel tentativo di non capitombolare nuovamente nell'errore di realizzare l'ennesimo "manuale d'uso" abbiamo pensato di autodefinirci, noi educatori intendo, non attraverso ciò che siamo ma mediante una narrazione di quello che facciamo e di come lo facciamo.

Cosa porta con sé l'operatore sociale? Noi pensiamo porti con sé una valigia, una valigia di diverse forme e dimensioni, una valigia per viaggiare, ovviamente, ma anche una valigia piena di attrezzi, di strumenti, di conoscenze, di saperi. E' una valigia che tra l'altro cresce, si modifica man mano che il viaggio prosegue. Dentro ci si trova la sapienza di chi la porta, una sapienza acquisita, conquistata, fatta di buon senso personale ed esperienza ma anche di scientificità e organizzazione.

Questa valigia, come tutte le valigie, racconta di un viaggio, di partenze e arrivi, di incontri, di consapevolezza e di esperienze. Questa valigia è il tesoro dell'operatore, la sua competenza, il suo sapere, la sua "saggezza", spesso poco visibile nella quotidianità ma molto concreta nell'agire sociale per il benessere delle persone e delle comunità

PROFESSIONALITÀ E VISSUTI PERSONALI

La professionalità è sicuramente uno strumento che non possiamo "dimenticarci a casa", sia laddove tale elemento deve essere esplicitamente comprovato da studi accademici adeguati, sia laddove va co-costruita con e nel contesto operativo. Interpretare la professionalità come strumento significa per noi pensare ad un educatore in grado di offrire un operato intenzionale e strutturato orientato alla ricerca e all'attivazione delle risorse e potenzialità del fruitore.

... riprendo il discorso su perché gli altri non ci riconoscono, secondo me perché siamo lavoratori della quotidianità che non è considerata un lavoro ... io mi definisco UN OPERAIO DELLA QUOTIDIANITÀ; faccio questo: mi occupo di gestire la quotidianità con un punto di vista preciso, quello dell'educatore. Il nostro lavoro comprende la cura, cioè la cura nella quotidianità, quindi tu sei a fianco della persona di cui ti occupi, momento per momento e l'educazione passa attraverso le cose che facciamo insieme e l'esempio che posso dare sul come si sta in una giornata.

... io porto me stessa, porto me stessa perché questo lavoro non è un lavoro meccanico, non è un lavoro che è fatto solo di conoscenze, ma è un lavoro dove ci metti te stesso. E ci metti te stesso fin dall'inizio, quindi sia per come ti approcci con le famiglie, ai percorsi domiciliari ma anche a quelli scolastici, sia per come sei fatto tu, su che idee tu hai anche degli altri, perché vieni da una famiglia tua precedente con delle idee ben chiare, con una formazione personale di un certo tipo, e quindi quando io

comincio a lavorare e mi approccio con una famiglia, mi approccio io, che sono un'educatrice ma che sono io, non sono la tale che ha studiato eccetera, soprattutto nei confronti delle famiglie dei bambini.

... Se io vado a casa invece che a scuola è tutto molto più ampio, è tutto molto diverso, io non devo insegnare al bambino a fare i compiti, io a casa devo trovare un modo per farlo parlare, per farlo stare con altre persone quando invece magari può stare da solo. Devo rapportarmi con la famiglia, che magari ha delle problematiche non indifferenti, quindi anche una non precisa coscienza della disabilità del figlio, per esempio. E' un lavoro che faccio io come educatore e quindi io sono per il bambino ma sono anche per la famiglia....

... Ci vuole la pazienza (in questo lavoro, ndr).

... Quando il ragazzino che segui raggiunge l'obiettivo che ti sei posto per me è una soddisfazione... Seguo un ragazzino autistico che non sapeva vestirsi da solo, mangiava con le mani, mangiava quello che gli capitava, anche per terra. Ero riuscita a fargli mettere le mutande, i pantaloni e la maglia da solo... Gli sforzi che facevo..., ci mettevo un quarto d'ora magari perché lui si vestisse da solo e mettesse tre cose, però dicevo "cavolo, ce l'ha fatta da solo!"

... facendo un incontro con la neuropsichiatra e l'assistente sociale sul ragazzo che seguo, mi era stato detto che questo ragazzo, quasi sicuramente, non avrebbe potuto avere dei movimenti fini, quindi con le mani. Non sarebbe mai riuscito a capire la gestualità o comunque a rapportarsi con l'operatore, perché era autistico con un grave ritardo mentale.

... Con i miei colleghi abbiamo iniziato a fargli fare piccole cose come avvitare il tappo della bottiglia. Prima lui prendeva la bottiglia, beveva a collo e rovesciava tutta l'acqua in macchina o per strada. Dopo un po' di lavoro con costanza e perseveranza ci siamo riusciti ... abbiamo visto delle potenzialità e siamo stati in grado di fare in modo che per il ragazzo divenissero una risorsa. Io mi sono sentito forte in questo senso.

... suggerire consigli ad un neuropsichiatra lo facciamo, non nel senso che gli consigliamo qualcosa ma, avendo una relazione quotidiana con quell'utente lì o con quella famiglia lì, noi portiamo un diverso punto di vista e degli aspetti ai servizi sociali, ai neuropsichiatri o agli psicologi che loro non possono avere... uno scambio reciproco sulla stessa situazione vista da angolature diverse.

... nella nostra professione è necessario avere una certa abilità nel "dire le cose", perché la stessa cosa detta in un certo modo può portare quella persona ad innervosirsi oppure ad accettare quella cosa...

LA RELAZIONE

Nella nostra professione, come in altre diversa da questa, le competenze acquisite attraverso i diversi percorsi formativi sono sicuramente indispensabili, ma ancora di più è il saper maturare le nostre conoscenze dentro alla relazione con l'altro.

La relazione infatti rappresenta per noi "lo strumento", la forma attraverso cui il pensiero si tramuta in lavoro. Laddove non c'è relazione interpersonale non c'è la possibilità di dare seguito

alle intenzioni educative e, conseguentemente, aspirare a ottenere dei cambiamenti.

La relazione è ciò che secondo noi rende la nostra preparazione professionale creativa, è ciò che ci permette di dare vita o scoprire rappresentazioni e acquisizioni che prima non erano colte.

E' di fatto la parte attiva della nostra professione perché è attraverso di essa che diveniamo co-costruttori del percorso intrapreso dal destinatario del nostro operato.

... io, tutte le ore che sono in turno, ho una modulazione a seconda di quello che si verifica ... quindi è sempre un gioco aperto, un discorso che subisce delle variazioni.

... lo penso una cosa che mi viene in mente e mi sento sempre una certa responsabilità di creare un clima: cioè a che fine andrà oggi qualsiasi cosa noi facciamo. Non so: andrà bene, non andrà bene; arriveremo alle due quando finisce il turno e in che modo arriveremo, però è il momento, il clima. ...Ecco ... io mi sento in un certo senso responsabile del momento che si è creato, insomma, con il mio operato, "creo" questo clima.

Devo essere capace..., se c'è una tensione da parte di un collega, cerco di sdrammatizzare, mi sento in qualche modo molto responsabile in questo modo.

"Guardare in faccia" vuol dire stare attenti alle varie espressioni di una persona e anche al suo umore, quindi al suo stato d'animo, e cercare naturalmente di rispondere oppure far fronte a delle richieste in maniera più opportuna possibile, senza creare degli ulteriori malintesi oppure irrigidimenti da parte delle altre persone...

... Più forte mi sento tutti i giorni quando vedo che basta uno sguardo con i ragazzi che seguo per capirci, per sapere cos'è che manca, per sapere qual è il problema.

... la relazione è anche responsabilità, nel senso che, secondo me, ha molto a che fare con il fatto "io prendo una decisione e quindi mi prendo anche la responsabilità di questa decisione", nella relazione con il paziente vedi se puoi arrivare a prendere certe decisioni anche in base alle sue richieste, anche in base al suo stato. Una serie di fattori contestuali che giocano in quel momento.

... il saper giocare, scherzare con gli utenti, per entrare in comunicazione con loro...

... E poi in certi casi magari bisogna essere anche molto delicati, perché non sempre si può andare dritti, non tutte le persone poi l'accettano

... io cerco molto di assecondarli, di aiutarli su tante cose, ma con la dolcezza, con la calma, con la tranquillità e così sono riuscita ad ottenere tante cose...

La vita in comunità è complessa e ricca di compromessi: conviviamo e dobbiamo tutti condividere. Dopodiché ci vuole la giusta distanza di relazione priva di equivoci da entrambe le parti. Non sono una sorella o un'amica, io sono una educatrice quindi ho il mio ruolo, ed è in base a questo che bisogna calibrare la distanza.

Con questo nulla toglie che questo rapporto di empatia lo devi creare, ma sempre con la giusta distanza e sempre seguendo i protocolli condivisi

dall'équipe di lavoro.

LAVORARE/PENSARE IN ÉQUIPE

È intesa come "luogo" di confronto di pensieri ed ipotesi finalizzati ad azioni di intervento.

Più di ogni altro strumento l'équipe è infatti il contesto principe della circolarità, dove il pensiero, attraverso la progettazione, diventa azione e dove l'esperienza produce a sua volta nuovi pensieri e la rivisitazione delle ipotesi che stavano a monte di quella stessa esperienza.

Il confronto con i colleghi è importante perché permette di vedere e successivamente affrontare le situazioni da prospettive differenti.

lo penso all'équipe proprio come gruppo di lavoro, e quindi équipe come capacità di confrontarsi e di lavorare in maniera coordinata tra operatori. Sarebbe importante riuscire ad avere il confronto, come quello che si ha durante le riunioni anche durante il lavoro d'équipe, cioè nei momenti in cui si riesce come gruppo di lavoro durante i turni a parlare dei vari problemi.

Secondo me questa differenza è importante... cioè nell'équipe-riunione che viene indetta e spesso guidata è facile tirar fuori le cose, "facile" tra virgolette !!! ...è un pochino più facile!

... avere l'équipe che ti sostiene in un progetto è metà del lavoro fatto. Perché quando lavori bene con i tuoi colleghi vai comunque a lavorare con il sorriso

... in sede di équipe. Quando si tratta di discutere

alcune problematiche di un utente ad esempio rispetto alla libertà, alla flessibilità che possiamo adottare, che si può concedere o meno ci sono a volte versanti e opinioni diverse, cioè da una parte operatori che sono per concedere molte cose e altri che invece sono più rigidi. Ovviamente ognuno porta le proprie motivazioni, ragioni, tutte valide, però si tratta appunto di decidere, di raggiungere una specie di compromesso anche sulla valutazione di quelli che possono essere i rischi rispetto alle decisioni che si avallano...

L'équipe è importantissima, perché al di là del singolo che può essere più o meno brillante come idee, come iniziative, come propositività, è importante anche che un gruppo "vada insieme"... io sono per l'esperienza, diciamo, di gruppo: le cose vanno fatte insieme, è una questione anche di gestione del centro. E' importante condividere delle idee, delle iniziative. Quindi l'équipe è molto importante per me, è un momento di riflessione

Se non avessimo le équipe probabilmente ci sarebbero un po', passami il termine, un po' di anarchie. Cioè io se ho voglia ti metto il pannolino, se non ho voglia non te lo metto, quindi dico l'équipe è importante perché ti dà delle linee guida per lavorare nel modo giusto, ma ti dà anche le possibilità di metterti in gioco, di esporti, di cercare di trovare dei miglioramenti...

... Secondo me una cosa fondamentale del lavorare in comunità è che siamo in équipe, quindi il pensiero che sta dietro all'agire educativo viene anche dal lavoro di équipe, dal confronto tra più educatori. Quindi non è solo il pensiero della singola persona

che se l'è formato, studiando sulle sue esperienze, ma sono più persone che si confrontano e mettono insieme i loro pensieri e ne trovano uno che è il pensiero e il modo di operare di quella comunità

All'inizio del mio incarico ho avuto la fortuna di essere affiancato da un collega che mi ha supportato e aiutato molto, attraverso il confronto con lui sono cresciuto.... professionalmente...gli sono molto riconoscente.

IL COORDINATORE

Il ruolo che ricopre il coordinatore richiede di sviluppare un senso più ampio del servizio, sia per gli aspetti interni della nostra cooperativa, sia per il rapporto che ha con la committenza (comuni, AUSL, privati cittadini,...) sia per tutti gli intrecci di relazioni che si vengono a costruire e creare, coordinare le riflessioni e il lavoro educativo tenendo sempre presenti le linee educative condivise dall'équipe professionale, dai PEI e dai singoli progetti di intervento, nonché essere un punto di riferimento e di ascolto per gli operatori.

... la capacità di aggregare un gruppo nelle diversità, che si evidenziano immancabilmente, nelle differenze che emergono nella quotidianità...

... ad esempio sei in turno e ricevi una chiamata dalle forze dell'ordine che hanno trovato un utente in evidente stato confusionale, pare anche ubriaco, in mezzo alla strada, completamente nudo... ma tu sei in turno con gli altri ospiti... ho chiamato il coordinatore e fortunatamente, con una chiamata

mi tranquillizza, sono piccole cose che comunque se ti senti solo, è un attimo essere debole. Infatti questo secondo me è il nostro punto di forza perché c'è un referente molto presente, per qualsiasi cosa. Perché lui gira molto, li accompagna alle visite, quindi in struttura è anche poco, però per qualsiasi cosa puoi fare riferimento a lui.

E poi secondo me abbiamo anche un bel gruppo di lavoro tutto sommato, quindi il punto di forza è sicuramente il gruppo.

...la nostra coordinatrice fa di tutto per far emergere la nostra identità di educatori....fa da tramite con i servizi sociali. ... certo noi possiamo comunicare con gli assistenti sociali, però fa in modo di far capire che c'è sempre un coordinamento alle spalle. ... poi ha un contatto continuo con noi, cioè è una persona che ci chiama spesso, che ci chiede spesso delle opinioni, uno stato d'animo, noi sappiamo che possiamo chiamarla in qualsiasi momento.

Sia in un momento di crisi che in un momento in cui abbiamo bisogno di suggerimenti, di consigli. Noi abbiamo una supervisione ed una riunione di coordinamento ma, al di là di questi momenti, sappiamo che è sempre presente la coordinatrice, quindi noi non ci sentiamo mai soli, anche se il lavoro è lavoro solitario, nella quotidianità è un lavoro solitario, però sappiamo che c'è sempre lei, che è il nostro punto di riferimento.

Quindi secondo me in questo lavoro così complicato, così vario, uno degli strumenti fondamentali è avere una persona, la persona insomma che riassume il tutto.

LA FORMAZIONE

La formazione ha secondo noi una funzione prioritaria nell'aiutare gli operatori a edificare consapevolezza professionale e a individuare i nodi del proprio ambito di intervento e le caratteristiche peculiari della propria realtà lavorativa.

Per questo non si possono ipotizzare percorsi formativi che garantiscano una sola crescita contenutistica, ma individuare, e se necessario creare, processi formativi che offrano la possibilità di dare forma e consistenza a spazi di pensiero condivisi e che aiutino gli operatori, laddove c'è necessità, a ridefinire e/o rivalutare gli obiettivi e le modalità di intervento attuate per il loro raggiungimento. Quindi percorsi formativi flessibili e in costante "work in progress".

Bisogna continuare ad investire nella formazione, anche creando dei corsi, organizzando delle conferenze ...

Questo serve anche per avere maggiori stimoli, avvicinandosi di più al lavoro che facciamo.

... Ci sono vari modi di interpretare qualcosa che ci sembra uguale a quella che stanno ascoltando gli altri e invece è tutt'altra cosa, è accettare qualcosa insieme agli altri e poi interpretarla in base agli stati d'animo. Quindi bisogna stare attenti, essere coerenti. Per essere coerenti bisogna formarsi come operatori e come persone. Tutto parte dalla persona, in fin dei conti. E soprattutto essere coerenti con la mansione che si ha, non trasformarsi

...adesso abbiamo inoltrato una richiesta di aiuto esterno, ci siamo resi conto che da soli non riusciamo

più a camminare, ti puoi reinventare dentro a tutte le competenze che hai però quando prendi coscienza di difficoltà che non riesci a fronteggiare... piuttosto di azzardare o fare i supereroi abbiamo chiesto un aiuto....

2. UNA SCOMMESSA DI VITA

Vite che si incontrano: come sono diventato operatore/educatore sociale

Dalla raccolta delle poliedriche voci di testimonianza sulle motivazioni e necessità dell'operatore/educatore sociale nel proprio agire e nel proprio operato quotidiano, si coglie che spesso, questi, segua una sorta di "vocazione".

Questo comporta accettare una sfida, cioè accettare incognite, imprevisti, nuovi mondi complessi, percorsi difficili da raggiungere, ma, allo stesso tempo, stimolanti, attraenti, che portano alla messa in discussione di se stessi (e dei propri schemi mentali o precostituiti) per arrivare ad una crescita interiore profonda e continua.

Io ho scelto di lavorare nella psichiatria che avevo 10 anni...C'era un ragazzo, in realtà un signore, che aveva problemi, adesso so che è un normale ritardo, ma quando ero ragazzo non lo sapevo.

Noi giocavamo a pallone, avrò avuto 18 anni quando noi ne avevamo 10-11... era una persona molto gentile... da ragazzino pensavo che avrei voluto aiutarlo, perché mi sembrava triste.

Dopo alcuni anni, ho ritrovato questa persona sul giornale, nella cronaca, ed è stato per me come un pugno allo stomaco.

Questa cosa è cominciata a diventare sempre più forte, finché ho chiesto se potevo lavorare in psichiatria nel mio paese.

E lì non era difficile perché non voleva farlo nessuno!

Quel giorno me lo ricordo bene perché coincide con un calcio che detti in ufficio ad un mobile che non centrava niente, chiaramente, però lì avevo capito che avevo superato un po' il mio limite di sopportazione, per cui mi licenziai e quindi diciamo mi si chiuse una porta e mi si spalancò un portone, perché io mi sentivo attratto verso questo lavoro.

Per cui penso di aver fatto una scelta giusta, dare quel calcio alla scrivania e poi cambiare totalmente settore di lavoro.

Sono contento così, ora sono quasi 22-23 anni che lavoro in questo settore, ho fatto tutte le esperienze possibili e sono contento.

Anche il mio percorso è stato abbastanza lungo ... la mia aspirazione era quella di andare a lavorare in un ospedale o in una comunità di disabili però ho preso un percorso scolastico diverso perché a quell'età, 13/14 anni, non sai bene cosa scegliere, ho fatto lavori differenti ma il mio obiettivo era sempre quello, prima o poi, di fare il corso da OSS o, comunque, di entrare a far parte di un ambito lavorativo sociale o sanitario.

Nel 2009 è capitata l'occasione, avevo qua una mia amica che mi ha detto che cercavano personale e mi sono candidata, ad aprile mi hanno chiamato ed ho iniziato a lavorare nella struttura in cui ancora lavoro sia nel servizio residenziale psichiatrico che in quello domiciliare ... è andata bene nel senso che il lavoro mi è piaciuto subito! Insomma sto bene dentro e per quanto appunto gli stipendi siano quelli che sono però non mi interessa, faccio il lavoro che mi piace, il lavoro che ho sempre voluto fare e spero insomma di andare avanti e di migliorare.

Poi ho fatto la formazione, il corso da OSS quindi ora sono anche aperto a fare altre esperienze, con i

*disabili, con l'infanzia ...
E' andata bene e ne sono felice.*

Io penso che il nostro lavoro sia un po' come una "vocazione". Io l'ho sempre voluto fare, ho sempre voluto stare in mezzo ai bambini, in mezzo ai ragazzi, anche da piccolina ho sempre detto che volevo fare questo tipo di lavoro e ce l'ho fatta, penso che nessuno mi toglierà questo mio piacere.

Bisogna nascerci, e te lo porti per tutta la vita poi, perché ti insegna tanto e ti dà tanto allo stesso tempo, quindi è un lavoro per me stupendo, nonostante i mille problemi, però è tutto risolvibile.

... cambiare non tanto per le situazioni, perché i percorsi sono tanti, e quella è la parte bella, la parte in cui metterti in gioco, sperimentare, tirare fuori tutti i bagagli appresi all'università, e quelli del tuo vissuto, delle esperienze lavorative che hai fatto prima, quello è il bello dell'andare a lavorare.

IL PIACERE DI ESSERCI: LAVORARE NELLA RELAZIONE

Per molti il lavoro dell'operatore/educatore nel sociale comporta una vera e propria scoperta: l'approdare a mondi nuovi, inesplorati che creano all'inizio paura e difficoltà ma che portano a scoprire poi, all'interno di se stessi, le potenzialità più adatte e specifiche per affrontare la complessità delle dinamiche lavorative incontrate.

All'inizio di ogni incarico, l'operatore sa per certo di non sapere: le persone, il loro sistema di apprendimento e di crescita, le loro fragilità, i modi di insegnare e sostenere, richiedono una costante

disponibilità a conoscere, a imparare, a guardare oltre. E' la condizione di continua scoperta, che rinnova la voglia di fare.

Inizialmente mi sono trovato a fare questo lavoro per necessità e poi ho scoperto delle cose che non pensavo che ci fossero o che io, almeno, non sapevo, non riuscivo a fare, ho scoperto un nuovo mondo: per me è un nuovo mondo! Infatti quando dovevo fare il mio primo tirocinio (che è stato nello stesso posto in cui sto lavorando adesso) sono andato con molta paura perché, per la prima volta, entravo in una struttura a "toccare con mano", perché prima avevo studiato e basta.

Poi ho pensato: vediamo, sentiamo; Il primo, secondo, terzo giorno, poi il quarto giorno piano piano: ci ho messo un po' per entrare, per sentirmi a mio agio, ci ho messo almeno 3-4 mesi.

Ma ora mi trovo molto bene.

In questo lavoro quello che invece non viene sottolineato è che ci vuole molto tempo per conoscerlo, non è un libro che leggi e sai: non ce n'è mai abbastanza!

IL BENESSERE COME PRODOTTO FINALE

Nella quotidianità di questa professione, spesso, l'operatore/educatore sociale "va oltre", mette, investe molto di se stesso/a e delle proprie risorse e capacità, al di là di mandati ed obiettivi specifici. Si tratta di concedere all'altro "qualcosa in più" (es. sfera legata a caratteristiche umane profonde della persona, ecc...) e questo "riporta" all'operatore/educatore sociale, riconoscimento, sicurezza,

positività-propositivi dovuta al raggiungimento-obiettivi sui soggetti-contesti della relazione.

Il lavoro è vissuto come privilegio: ciò nasce dalla relazione con l'altro, dalla crescita reciproca tra gli attori in gioco.

Questo processo/percorso porta l'operatore/educatore sociale a trovare soluzioni nuove ai problemi, perché impara a guardare da nuove e diverse angolature i contesti e problemi che ha di fronte.

E si crea metacostruzione del metodo di lavoro.

... Poi a me piace cambiare, non mi piace sempre la stessa cosa, quindi il lavoro dell'educatore ti dà la possibilità di conoscere tanta gente, diverse persone, non lo trovo mai monotono e sono disponibile anche a fare qualcosa in più rispetto a quello che di solito dovrei fare, mi diverto.

...Abbiamo la possibilità di concedere un qualcosa che può essere tempo, attenzione, a chi manca di questo, a chi ne ha bisogno insomma.

Per me la premessa è che ci dev'essere una tensione verso questo lavoro, a cui, però, deve seguire una formazione. Tanta gente riporta questo aspetto: "come siete bravi" perché è un lavoro per cui bisogna avere buoni sentimenti, pazienza. La tensione come si può spiegare ... io la vedo come un capire che il tuo tempo può essere veramente di aiuto a qualcun altro.

Chi fa questo lavoro ha scelto di "privilegiare gli altri" di avere la possibilità di concedere un qualcosa.

A me la relazione con l'altro piace: mi piace che sia parte del mio lavoro, non riuscirei a fare un lavoro dove sono davanti ad un computer a scrivere dati:

devo comunicare, devo dare.

FATICA E CHIUSURA

La quotidianità complessa, stratificata e intensa da gestire, da parte dell'operatore/educatore sociale, a volte, comporta una visione del proprio ruolo più critico-problematica e prevale una dimensione di fatica nella gestione-dinamiche e di chiusura nella relazione.

Ad esempio: l'operatore/educatore sociale, a volte, si sente "schiacciato" dal carico di lavoro e dal proprio ruolo o non riesce a cogliere l'aspetto di risorsa nella propria professione e quotidianità. A volte non vede le possibilità e la flessibilità del/nel proprio ruolo e si ferma ad obiettivi di necessità, quali quelli economici, pur se importanti.

... la cerco tutti i giorni un'opportunità nuova e non l'ho ancora trovata. Chi fa l'educatore resta educatore, perché non ci sono ruoli intermedi. O vai a fare il coordinatore, ma non è il caso, o non ci sono ruoli diversi.

... per me il punto è se consideriamo il lavoro in base al suo significato! ... possiamo stare qua a raccontarcela fin che vogliamo che facciamo un bel lavoro e che ci piace ...

Non possiamo guardare tanto sul fatto di dire mi piace, non mi piace più. Mi può anche continuare a piacere, però se non riesco a mantenermi dovrò andare a fare qualcosa che mi piacerà meno che però mi darà quello che mi deve dare il lavoro: sostentamento!

IL VALORE DEL NOSTRO RUOLO

Nel lavoro dell'operatore/educatore sociale un punto di forza è altresì dato dal sottolineare il valore di tale professione, la dimensione di ricchezza e risorsa che costituisce.

Questo aspetto si coglie attraverso i raggiungimenti-obiettivi (all'interno di progetti specifici di lavoro); attraverso la fiducia reciproca costruita sul campo, tra gli attori in gioco; attraverso il riconoscimento. In questo modo viene meno, passa in secondo piano, l'aspetto della fatica e chiusura e si crea una dimensione di apertura.

L'apertura si forma attraverso un processo-meccanismo di feed-back all'interno del metodo di lavoro: l'operatore/educatore sociale accoglie, accetta le situazioni nuove e complesse; investe le proprie energie psicofisiche; ascolta, riflette; produce idee e prova vie possibili e strategie di lavoro. Inoltre si confronta con le altre figure professionali attraverso forme di équipe; si ossigena e rigenera attraverso vari tipi e generi di formazione e, matura, cresce ed impara sempre qualcosa di nuovo e prezioso dai soggetti coinvolti nella relazione.

Ciò contribuisce a portare benessere all'interno dell'intero sistema interattivo di lavoro.

Dall'incontro inaspettato alla scelta di una professione. Essere e fare l'educatore sociale porta con sé sfide, progetti e soddisfazioni. Lavorare con le persone arricchisce l'operatore di quell'umanità e personalità che integrano le competenze e le conoscenze professionali.

... secondo me se hai un lavoro che ti piace fare, lo fai con passione ... Mi alzavo a fare il metalmeccanico,

lavoravo per guadagnare lo stipendio ... ma stavo male. Io adesso faccio un lavoro che mi piace.

... prima di tutto devi avere la passione, io ho fatto le magistrali, sono maestra di scuola elementare e avrei potuto tranquillamente fare la carriera per diventare maestra ma non ho voluto farla ... poi qui a Parma ho conosciuto la Pro.Ges ... io ti dico, se lo facessi per i soldi cambierei totalmente, io lo faccio perché ho una passione, perché a me piace veramente e io il fatto economico in questo caso non lo guardo. ... lo guardo dal lato che ... ho qualcosa da insegnare, quindi so che posso fare sì che impari da me ma io ho, a mia volta, molto da imparare dagli altri.

Nella vita personale siamo anche genitori e, come genitore non stacchi mai, quindi ti arrabbi quando le esigenze personali non sono considerate perché vengono prima le esigenze del lavoro. ... poi vedi loro, gli utenti, ad esempio ai soggiorni estivi, talmente contenti che se l'anno dopo prima dici "chi me lo fa fare" poi ci torni proprio per l'entusiasmo che ti danno loro ... non certo per lo stipendio!

Da questi contributi emerge che chi fa questo lavoro lo ha scelto per attitudini personali e predisposizione verso l'altro. Ha posto come obiettivo professionale (e non) la centralità della persona rispetto a tutta una serie di valori legati ad altri vantaggi. Ha studiato per essere competente nella relazione d'aiuto, integra esperienza e competenze teoriche in modo vivo ed in continuo divenire, consapevole che il proprio essere "operaio della quotidianità" influenza significativamente la vita delle persone con cui viene in contatto.

La scommessa è quella di far emergere e portare alla luce il più possibile le potenzialità che i ragazzi hanno e metterle in gioco sotto tutti gli aspetti: relazionali, delle autonomie ed acquisizione di abilità. Siamo radicati nella quotidianità, lavoriamo sui tempi, vediamo le persone crescere e percorriamo distanze.

Trovare per ognuno di loro qual è il canale più congeniale: è questa la vera nostra scommessa.

3. TERRITORI DI FRONTIERA

La dimensione del quotidiano rappresenta il riferimento più esplicito e spontaneo dell'azione sociale, ne individua le caratteristiche peculiari e fa emergere le complessità più urgenti. E' nel lavoro di tutti i giorni che l'operatore si trova a contatto con una dimensione interpersonale caratterizzata dal bisogno: chi si trova in una condizione di disagio psichico, fisico, sociale, è portatore di una domanda, silenziosa o esplicita, di aiuto.

... siamo tutti educatori nella società... ma nel nostro lavoro è esplicitato un "mandato", perché, quando seguiamo i progetti, noi ricopriamo un ruolo.

Il mandato è come un "canovaccio" sul quale poi tu lavori e sviluppi, nel senso che l'emergenza della quotidianità (sì, sì... perché nella quotidianità tu lavori sempre sull'emergenza!!) ti porta sempre in situazioni straordinarie rispetto a quelle del canovaccio e tu sei portato ad uscire dal tuo mandato... c'è una zona grigia tra la definizione dei ruoli e il vissuto: far capire a chi non lavora nel macrosistema del sociale come noi lavoriamo nelle famiglie e nei contesti, come ascoltiamo i bisogni e cerchiamo di interpretarli, è molto difficile, secondo me.

Una domanda di aiuto che ha una forte risonanza in noi e che suscita l'urgenza di dare risposte. Questa "azione di aiuto" è spesso sentita dall'operatore sociale con la forza di un imperativo ideale: ci si proietta verso il bisogno dell'altro ma è fondamentale, per rimanere nell'ambito del professionale, non perdere la percezione del

limite, del confine tra l'ambito privato (nel senso di "personale") e l'ambito pubblico (nel senso di "professionale").

Spesso, quindi, la sua condizione si trova al confine, lo vive, lo abita. Un confine labile, mai dato per definito, sebbene pianificato nell'inquadramento del sistema socio sanitario ed educativo.

... Il lavoro sociale ti coinvolge emotivamente, ... lo le prime due o tre volte che mi sono recata presso una famiglia molto problematica, sono stata travolta emotivamente... non ho pianto davanti a loro, ma , appena entrata in macchina, ho pianto fino a casa ... Dicevo "io non ci metto più piede".

Poi lì è entrata in gioco la mia vita privata, la mia forza personale, mi sono fermata a rielaborare, mi sono rimboccata le maniche e mi sono ricordata perché mi piace questo lavoro, perché l'ho scelto tanti anni fa. Ora me lo ricordo tutti i giorni.

... la difficoltà che sento, non è tanto quella di spiegare l'aspetto operativo del lavoro, perché non è spiegando le situazioni che si riesce a far capire il peso del lavoro ... a volte ho l'impressione che anche chi ci vive vicino, chi vive intorno a noi, non capisca bene che, in questo lavoro, si ha a che fare con il muro della sofferenza e che non è facile a volte, finito il turno, staccare di colpo, far svanire la fatica.

L'operatore sociale, protagonista del lavoro di cura, si occupa del quotidiano, delle fragilità, dei dubbi, delle incertezze, talvolta delle incongruenze e delle paure, mettendo in campo, oltre alla peculiare professionalità ed alla formazione, necessaria per affrontare il continuo cambiamento sociale ed i bisogni ad esso legati, una dose non piccola di

energia e di risorse personali. L'operatore sociale è un professionista che è chiamato ad interrogarsi continuamente sul senso e la qualità del proprio lavoro, perché differenti sono gli aspetti del disagio con cui si deve confrontare: Il saper governare l'imprevisto; il riuscire a rimodulare azioni e progetti in funzione dell'altro, della relazione, del cambiamento; la frustrazione di trovarsi di fronte ad un obiettivo impossibile da raggiungere; la sensazione di perdita di identità; la fatica di mantenere un livello costante nel lavoro, forse, a volte, ripetitivo ...

Questo continuo interrogarsi, contiene anche importanti risorse: sapersi fermare a riflettere criticamente, dare voce alle personali fragilità e paure, farsene carico, sperimentare che anche questa è un confine prezioso del nostro essere professionisti, una parte che, significativamente, l'operatore mette in gioco nel suo lavoro.

... Nell'ambiente psichiatrico non impari guardando gli altri, impari mettendoti in gioco. Io, quando ho vinto le mie paure, ho capito che ho avevo imparato a lavorare.

E' stato il momento in cui ho avuto una grande paura di non essere in grado di affrontare la situazione... ho dovuto fare i conti con il mio carattere, la mia persona: sono abbastanza timida quindi ... c'è stato un momento in cui, ho pensato: "forse ce la faccio a gestire questo momento di massima crisi di questa persona"...

Allora lì ho cominciato ad essere consapevole del fatto che avrei potuto diventare un buon educatore.

... mi sento molto debole quando non trovo un appiglio, allora lì addirittura rischio di andare sulla

difensiva, nel senso che ho davanti a me una situazione po' per me incomprensibile (che significa poco accettabile ...), e non riesco ad affrontarla perché prima dovrei accettarla... e comunque so che devo farmene carico e cercare una strategia, una soluzione.

... La situazione di debolezza più urgente che io sento nel lavoro domiciliare (ce ne sono tante, perché ce ne sono tante nella relazione...), quello che io sento veramente come una spina nel fianco, è una cosa puramente organizzativa ed è il lavorare da soli.

... Ecco il lavoro a domicilio forse più che autonomia è solitudine ... solitudine nel senso che, nello specifico del lavoro di oggi, proprio in questa determinata e specifica situazione, che devi affrontare tu, proprio tu, con le tue competenze e debolezze, non c'è nessuno che ti dia consigli a priori, devi fare tu eventualmente anche degli errori e capire strada facendo cosa è bene agire in quella famiglia, in quel contesto, unico ...

... Le nostre giornate sono queste. Entri debole ed esci forte o viceversa. Questo è il nostro lavoro.

... ci sono momenti in cui mi sento come in tangenziale: io vado in una direzione e le altre macchine sfrecciano dall'altra parte e non si fermano; non riesco a farmi capire dal genitore e, alcune volte, nemmeno dal servizio ...

La "frontiera" si sperimenta anche nelle parole, nel vocabolario. L'educatore arriva alla consapevolezza che il suo è un "lavorare con" piuttosto che un "lavorare per", che il suo essere

educatore passa attraverso il sottile confine tra il metodo che si realizza nella relazione e l'utilizzo di tecniche relazionali.

Offrendosi come stimolo e punto di riferimento nella costruzione del cammino personale e sociale che ognuno – sia esso minore o adulto - può fare a partire dalle proprie potenzialità, per quanto nascoste o inibite da una situazione di difficoltà e di emarginazione, l'operatore interviene sul singolo, sul gruppo, può lavorare in solitudine, in équipe, nella relazione della rete sociale, a livello culturale, sempre però, tenendo come orientamento il confronto.

... è molto importante il momento dell'équipe come condivisione. I problemi ci sono quando alcuni colleghi non parlano: perché anche se ci sono cose che non vanno, su cui non sei d'accordo, su cui non ti trovi, secondo me l'importante è proprio dirlo, confrontarsi, affrontare i problemi e le visioni diverse. Quando invece ci sono colleghi con cui questo non si riesce a fare, lì possono nascere i problemi. Ci può essere un collega che non riesce ancora a lavorare sul confronto ...

Secondo me se non si affronta questo ambito non si cresce come operatore, come équipe, non si migliora e non si riesce a "lavorare con" (n.d.r: sia esso collega o utente).

... Secondo me l'unica cosa che si può non "insegnare", ma trasmettere a chiunque fa questo lavoro, è non dimenticare l'umiltà ... nel senso di essere consapevoli dell'appartenenza ad un sistema nel quale diverse sono le professionalità che collaborano, sempre per il benessere del ragazzo, dell'alunno e tutti dobbiamo remare nella stessa

direzione, altrimenti si naufraga ...

... Siamo come in prima linea, non con le armi, certo, ma con quella sensazione che ti fa stare sempre sul "chi va là", perché devi stare sempre attento, non abbassare mai la guardia, per il bene degli utenti ... E anche per il tuo e dei colleghi!

... quando lavori con una persona aggressiva, che magari ti picchia tutto il giorno, che è una continua richiesta di contenimento, arrivi alla fine del lavoro che sei proprio "spappolato" fisicamente e mentalmente ... ti sei fatto carico della sofferenza altrui ... E adesso è un po' tua ... devi trovare in te, nel confronto con i colleghi, nella tua formazione personale risorse per rielaborare ...

... e il modo in cui veniamo messi ai margini con il bambino? A volte il bambino disabile è messo ai margini dalla classe e, forse, anche delle insegnanti, e noi educatrici con lui. Quindi mi domando, perché è così difficile fare integrazione, lavorare per l'inclusione, lavorare con ... Cosa possiamo concretamente fare?

Il lavorare nel sociale è una professione che richiede grande dinamismo ed adattabilità, un continuo attraversare frontiere e passare confini: culturali, mentali, di linguaggio, di competenze.

L'operatore deve tutti i giorni misurarsi con il cambiamento e deve essere in grado, nella pratica professionale, di modulare i propri abiti per poter accogliere la richiesta di chi sta di fronte.

Si tratta di acquisire, con l'esperienza, anche strategie ed abilità da coniugare nella prassi, in modo programmatico e sistemico, non solo

puramente empirico.

Una relazione efficace dipende anche dal fatto che l'educatore sappia e riconosca che i valori culturali aiutano, formano e costituiscono la base che permette di accedere ed entrare in relazione con gli altri e costituiscono il loro modo di relazionarsi e comportarsi nella comunità.

... negli interventi educativi domiciliari devi sperimentarti con il cambiamento repentino: segui magari diverse situazioni nello stesso pomeriggio e questo vuol dire cambiare patologie, cambiare casa, cambiare anche paese, per cui anche fisicamente andare con la macchina.

E questo ti aiuta: il viaggio è un momento di riflessione, ti serve per acclimatarti ... ti stacchi anche mentalmente dalle situazioni che a volte sono pesanti da gestire, da affrontare, da risolvere.

... io quest'anno lavoro in tre scuole diverse e mi sono resa conto che, in ogni scuola, metto in atto una personalità diversa, mi devo adeguare al clima della scuola. C'è il posto dove sono più tranquilla e so che posso lavorare facendo sistema, sono riconosciuta nel ruolo perché sono presente da più anni, e c'è la scuola dove invece vado con lo stato d'animo di "allerta": devo stare attenta a come mi muovo, perché il nostro ruolo non è ancora riconosciuto e condiviso ed è considerato un po' come il capro espiatorio della situazione ...

E' la situazione peggiore e gli alunni che seguono se ne accorgono, perché i bambini sono delle spugne e anche se noi ci impegniamo per far passare il positivo, loro assorbono le criticità e il clima teso, assorbono qualunque cosa.

... ogni giorno mi sento un po' spaesato, perché ogni giorno è diverso da ieri e sarà diverso da domani ... c'è la preoccupazione che possa succedere qualcosa di ancora diverso rispetto al giorno precedente e che non ci si riesca ad adeguare, come professionista, a quello che succede; non si riesce a trovare una soluzione.

Quindi ogni giorno c'è questa piccola debolezza, non dico che prevale, perché se prevalesse non ci sarebbe più da lavorare per il bene dell'utente, però c'è questo piccolo pensiero: ogni giorno bisogna saper fare di più rispetto al giorno precedente, bisogna essere in grado di sapersi adeguare.

... è una questione di stili educativi e di contesti, non sempre tutti gli stili funzionano in tutti i contesti. Uno stile educativo autoritario può essere utile in certe situazioni ma può portare danni in certi altri. All'opposto uno stile remissivo, l'educatore che fa solo l'amico, produce scompensi.

Quindi un conto è alzarsi la mattina e dire faccio l'educatore, un conto è essere veramente una persona che ha delle competenze teoriche, che comunque non sempre si riescono a tradurre... non è semplice.

Comunque ci sono una serie di fattori che ti danno la differenziazione della tua figura professionale rispetto alle altre figure ...

Anche l'insegnante di scuola è un'educatrice, anche il prete è un educatore, tutti nella società siamo educatori, però, nel nostro lavoro, c'è un differenziale di competenze, che devi saper mettere in atto quando lavori, ma il nostro ruolo di "educatori soltanto (!)" secondo me, a volte, non è riconosciuto...

... lo nel mio lavoro sperimento l'autonomia specialmente su di me, sul mio mettere in pratica ciò che conosco e ciò che sono.

Devo dire che da questo punto di vista è un lavoro che dà molte soddisfazioni, nel senso che veramente si impara molto su di sé, si impara molto con le situazioni che si seguono, e si riesce ad esportare su altre situazioni ciò che si è vissuto, lì ci si mette del proprio ... sì, credo che il centro del mio lavoro sia questo significato di autonomia ... riflessiva.

La "frontiera" si sperimenta anche all'interno della cooperativa stessa, quando i differenti livelli organizzativi e burocratici (dati, bilanci, budget, buste paga, conto ferie ...), necessari per gestire ogni lavoro e quindi anche quello in ambito sociale, non riescono a comunicare, a chi opera sul campo, il loro essere funzionali ed essenziali.

... alcuni settori della cooperativa li sento distanti, ... loro non sanno davvero qual è il lavoro dell'educatore, sono magari ragionieri ed impiegati e non si rendono conto che cosa vuol dire lavorare nel sociale.

4. COMPAGNI DI VIAGGIO

Nel nostro viaggio professionale incontriamo persone sempre diverse le une dalle altre, persone che compongono comunità che giorno dopo giorno si modificano; per tutti, possiamo usare l'aggettivo stranieri, nel senso etimologico di estraneo da noi.

Talvolta si tratta di stranieri perché li vogliono essere rispetto al contesto nel quale si trovano, talaltra stranieri perché nessuno ha offerto formale e reale possibilità di legittimo asilo, ancora stranieri perché siamo noi le persone diverse che non sanno porsi se non come estranei.

In assoluto, noi operatori sociali insistiamo in contesti "tra noi" e "con loro" che cambiano in funzione dei nostri interventi, rimanendo responsabili dei nostri prodotti per interposta persona (Servizio Pubblico). In questa parte del viaggio proviamo a osservare e ascoltare, a leggere dal nostro punto di vista, importanti azionisti e portatori di interesse della cooperativa: i nostri colleghi, le famiglie, i Servizi Committenti, le Istituzioni ...

Si tratta anche di un peculiare esercizio per ripensare noi stessi, per vederci con gli occhi di altri, forse anche di ri-conoscerci, al di là della quotidianità nella quale siamo immersi.

... Una volta la sorella di un paziente dopo che lui è morto, mi ha detto: "io devo ancora capire cos'è la schizofrenia". Questa è una di quelle cose che ti lasciano così, spaesato, perché lei non cercava la definizione del sintomo schizofrenia, cioè lei

non cercava la schizofrenia presentata come sintomatologia, lei non cercava questo. Lei cercava un qualcosa in più per aiutare a stabilire una relazione con il fratello. ...

La sorella mi ha fatto questa domanda che mi è rimasta particolarmente nella testa, chiedeva al di là proprio di quello che le aveva detto il medico ... Però senti anche tanti "io non so cosa fare con mio figlio, o con mia madre". Molti cercano uno scopo, proprio cercano anche nell'operatore lo scopo, proprio un operatore anche loro per poter un po'... come mediatore diciamo ...

L'operatore sociale è chiamato a partecipare in modo intellettualmente onesto a comunità d'intenti e, contemporaneamente, a comunità di circostanza, ad alternarsi tra ethos (bagaglio valoriale personale) ed etica (ciò che a tutti spetta da ciascuno), nel contesto di lavoro che poi, come per ogni professione, non solo in FORZA LAVORO si trasforma, nel senso di prestazione, ma anche e soprattutto in una parte più o meno grande, importante, legittima, utile, onesta del proprio tempo mentale, prima che fisico.

... quello che non è riconosciuto, in questo caso, è la competenza dell'educatore.

Nel senso che l'educazione è un conto, tutti educiamo, come diceva l'istruttore di calcio, ognuno, il catechista, l'educazione la facciamo tutti, è una cosa che indirettamente si fa.

Mentre l'agire educativo è un'altra cosa, è un qualcosa che viene "scientificamente" progettato... non è involontario o casuale...

Soprattutto laddove il soggetto non abbia avuto

esperienza di altri ambienti produttivi presso altre forme aziendali (non coop soc), può dar per scontato che il lavoro sia rappresentabile come situazione nella quale si è continuamente messi in discussione dal fruitore (utente/cliente), perché lo stesso ha il diritto di cambiare continuamente caratteristiche della domanda con mutevoli atteggiamenti, gusti, capacità, disponibilità, desideri, bisogni e l'operatore deve, dunque in modo tanto sincopato quanto frequente è la variabilità dei bisogni, rispondere in modo adeguato (adeguato al cliente, al contesto, alla propria azienda, al proprio titolo di studio ...).

Non è solo questo il MONDO del lavoro e, da alcune interviste a colleghi durante questo percorso di approfondimento, emerge che anche tra operatori sociali questa sensibilità e disponibilità alla continua ricontrattazione della propria legittimità intellettuale è fortemente variabile, tra le diverse persone nonché nel tempo per ciascuno, comunque caratteristica di questa professione.

... Poi invece è cambiata la situazione, anche vari medici sono cambiati nel corso degli anni, perché quando arriva uno psichiatra magari ci sta due anni e poi se ne va.

Ora invece sinceramente lo vivo meglio, perché mi sento di avere un buon rapporto con gli infermieri, forse perché ci collaboro, e anche con il dottore. Io mi rendo conto che il dottore che abbiamo ora come responsabile ascolta molto.

E chiede. Prima magari parla con te poi fa il colloquio con gli ospiti. E questo mi dà una marcia in più, cioè mi sento più riconosciuta nel mio ruolo ...

Dicevamo di comunità d'intenti e comunità di

circostanza perché il gruppo di lavoro (leggi qui i diversi tipi, contesti, funzioni, significati di équipe di lavoro), per un verso banalmente esprime fatica per condividere presupposti, mezzi e fini di collaborazione e per altro verso collabora perché tutti i partecipanti, coi propri skills più o meno funzionali, possano sentire utile unirsi ad altri, in una organizzazione formalizzata, per portare a termine quelle prestazioni, il prodotto lavoro sociale."

... lo devo tantissimo a un collega che, senza volere, con la sua indole mi ha insegnato a non andare a cento. Io corro sempre, anche con i ragazzi bisogna avere a volte molta pazienza, nel senso che nella psichiatria va bene correre a cento, perché devi sempre stare in allerta, è un mondo un pochino più brioso... con la disabilità grave bisogna invece andare piano, ma veramente piano, talmente piano che io non ci stavo dentro.

Questo operatore mi ha insegnato a rispettare i tempi degli altri con la sua modalità, quindi ad emulazione sua, sono riuscita a rallentare, non sono brava come lui però ho rallentato tantissimo.

Questo mi è servito moltissimo sia in rapporto con l'équipe attuale, perché se rallenti parli e ascolti, riesci anche un po' ad agire meglio, e soprattutto con certe disabilità gravi. Questo glielo devo ... e ci tengo a dirlo che il saper anche confrontarsi con l'altro, con un altro educatore senz'altro è importantissimo nel nostro lavoro...

Nel lavoro quotidiano dell'operatore sociale è sotteso il metaracconto che universalmente sta alla base delle relazioni umane: qualcuno si prende cura di qualcun altro perché questo rappresenta la realizzazione della tendenza umana a stare con

gli altri, a rispecchiarsi negli altri per percepire se stesso per confronto, nei propri tratti caratteristici.

Senza la tentazione - o il timore - di trovare un senso teleologico al "lavoro sociale" modernamente inteso, già soltanto il fatto di essere inquadrato in una categoria produttiva che ha il privilegio - unica tra le professioni - di occuparsi dell'aspetto sociale della vita di relazione, potrebbe far quasi sentire come salvificamente lontano il razionalismo hobbesiano per cui è sacrosanto intendere che "homo homini lupus".

... Ho dovuto capire certi atteggiamenti del ragazzo dai suoi genitori, cercare di prevederli e capire cosa volessero intendere, cercare di capire me e il caso che avevo di fronte...

... La presentazione più grande del figlio me l'ha fatta il genitore ...

Se sei informato nel modo corretto sei pronto ad affrontare la situazione ...

... certe volte dici "ma io allora perché sto facendo questa fatica?". Questo capita, capita con le famiglie che non vedono che alcuni comportamenti non aiutano i propri figli a crescere. Soprattutto nell'area delle autonomie, spesso i genitori hanno un po' i paracocchi ...

Mentre i bambini riescono in realtà a fare molto di più, tipo "io genitore ti allaccio la giacca" ma il ragazzo in realtà se la sa allacciare da solo, magari ci vuole un po' di più, oppure "ti infilo le scarpe io" ma può fare da solo.

Vedo ragazzi grandi che hanno soltanto difficoltà motorie i cui genitori hanno timore di lasciarli a

casa da soli con il pranzo già pronto (parliamo di ragazzi perfettamente in grado di gestire questa situazione). Questi timori di genitori, spesso delle mamme di ragazzi disabili, non aiutano a rendere autonomi i figli perché creano delle insicurezze ... bisogna lavorarci ancora, dici "vabbè, ci lavoriamo ancora"...

E forse, proprio questo impeto materialista, che la Società in cui viviamo ci porta a far nostro (anche se a malincuore dico io, ndr..) propone il doppio messaggio metacomunicativo per cui "l'operatore sociale si occupa di mediare le relazioni da e per il mondo a beneficio di chi non ha capacità comunicative consone"; dunque, l'operatore sociale cerca di far socializzare chi, per diversi motivi, non sia in grado di essere accolto dalla Società. Siamo dunque dei guastafeste!

... Il padre e la madre lo sapevano. Sembra una stupidaggine ma se, quando faceva merenda, io arrivavo due secondi dopo, la merenda gli veniva data già aperta. I genitori sapevano che stavamo lavorando su quella cosa ma la vanificavano appena possibile ...

Lo stesso per il mettersi le scarpe, la destra al piede destro e la sinistra al piede sinistro, imparando anche a chiedere aiuto non al primo tentativo ma quando necessario ...

... Posso aggiungere una cosa? Essere forte lo intendo come "io ho un obiettivo"; nel mio lavoro ho un obiettivo, nel caso del doposcuola è vedere i miei ragazzi contenti, felici e realizzati, quindi io mi sento forte quando vedo che questo obiettivo si sta realizzando. Quindi sono forte ogni giorno, perché

ogni giorno c'è un pezzettino che si unisce al puzzle fatto il giorno prima ...

... Non è facile dire cosa fai: "aiuto un ragazzo a migliorare per il fatto che sta nel suo mondo (e non è pocol), lo aiuto a capire, a relazionarsi con gli altri". Questo lo capiscono però, molti, credono che sia utopistico, mi sento dire anche che sono soldi buttati via ... Far capire nel profondo cosa succede in questi ragazzi, in questi contesti, in queste famiglie è molto difficile secondo me ...

... A volte le famiglie ci prendono come punti di riferimento, perché siamo più umili nel modo in cui ci rapportiamo con il bambino e con le famiglie rispetto a parte degli insegnanti che, invece, tendono ad insegnare e basta, non ad educare. Il bambino quando cerca me, quando corre da me nei momenti difficili, quando chiede di me ai genitori mi trasmette l'efficienza e l'efficacia del mio operato, perché se non avessi il riscontro, il feedback da parte del bambino, non lo avrei da nessun altro, la scuola non ti dà feedback.

Non riesce a comunicare l'efficacia e l'efficienza del tuo operato. È il bambino che fa da specchio, che ti permette di capire dove sbagli, cosa puoi migliorare.

Io ho migliorato tante cose comunicando con il bambino, sono i bambini che ti insegnano che cosa è meglio fare per loro ... per esempio quando ci sono i colloqui, di solito i colloqui con i genitori del bambino disabile vengono effettuati in un giorno diverso per evitare magari confusione e disagio per i genitori.

Noi non siamo invitati a partecipare, assolutamente no, c'è la maestra di sostegno e gli insegnanti di

ruolo. Ed è spesso vero che le maestre di sostegno non ci vedono di buon occhio credo anche a causa dei tagli sulla scuola che hanno ridotto le ore degli insegnanti d'appoggio e, di contro, aumentano le ore affidate al nostro servizio ... e quindi è come se stessi invadendo il loro campo ...

Il riferimento è alla categoria professionale cui apparteniamo, usualmente riconosciuta nell'operatore sociale, agendo la rigida omogeneizzazione dei tratti che si usa fare, dal di fuori, per qualunque categoria di ordinamento della realtà e del pensiero; questo non sia inteso come una mistificazione delle specifiche dotazioni culturali ed esperienziali, oltre che personali, necessarie ad affrontare le diverse missioni che siamo chiamati ad affrontare.

D'altro canto, nel lungo periodo della storia delle Civiltà fino ad arrivare al passato più prossimo, al presente ed al prossimo futuro, proprio i nostri oggetti di attenzione e cura, le persone, sono rientrate, rientrano e rientreranno in contenitori di legittimità e significati, saranno portatori e ispiratori di istanze, sempre diversi ed in costante relazione metacognitiva con i grandi eventi della Storia. Per questo motivo, probabilmente, ciascuno di noi operatori sociali, nella propria esperienza professionale, sarà spettatore ed attore di un cambio epistemologico riguardante una particolare situazione umana e dunque uno o più ambiti di competenza.

... lo vengo da un settore diverso, i servizi sociali... Anche in questo settore noi facciamo molta fatica a farci riconoscere, perché siamo soggetti subordinati, vengono prima gli assistenti sociali, i neuropsichiatri,

gli psicologi, e noi che siamo educatori e facciamo tante ore nelle famiglie e che andiamo anche nelle famiglie con dei mandati molto forti (...) poi all'atto pratico le nostre relazioni vengono poco considerate, i suggerimenti che diamo vengono poco seguiti...

In questo dramma (nel senso teatrale del termine), noi operatori sociali abbiamo talmente l'abitudine a intessere relazione, coniugare idee, catalizzare attenzione, attivare opportunità, disattivare opportunismi, che per farlo tra noi, per riconoscerci in un canale comunicativo di gruppo d'appartenenza, dobbiamo dirci che stiamo parlando di noi tra noi, dobbiamo metaraccontarci.

... mi sembra di capire un po' che il lavoro di équipe sia allo stesso tempo uno strumento e un modo per vedere legittimato il proprio ruolo...

Da qui, l'idea insieme a colleghi della Cooperativa (si badi bene che il contesto istituzionale per il quale lavoriamo e nel quale ci riconosciamo è primario in questa nostra necessità di confronto) di reificare con la maggiore onestà e consapevolezza possibile, i confronti che alcuni di noi, in rappresentanza di tutti, hanno nella pratica quotidiana dell'azione di supporto sociale.

5. RICONOSCIMENTO

Questo ultimo capitolo non ha intenzione di chiudere il viaggio sin qui intrapreso.

Pone l'attenzione su un esito importante di questo peculiare laboratorio di ascolto, riflessione, confronto e scrittura sull'identità dell'operatore sociale a partire dall'esperienza.

Queste pagine segnano il tempo di quanto i membri del gruppo di lavoro hanno fino qui rielaborato, le questioni, soprattutto, in relazione al riconoscimento del proprio ruolo di educatori/ operatori così come emerse durante gli ultimi incontri con i gruppi dei colleghi incontrati.

Mi è stata affidata la rielaborazione dei materiali relativi al tema "Riconoscimento" proprio perché il focus dell'attenzione proposta era quella di provare a osservarsi con gli occhi dei diversi interlocutori "esterni" alla propria professione, esterni anche al contesto dell'impresa sociale, della cooperativa.

Di seguito è possibile trovare temi che riflettono sui contesti operativi (casa/famiglia, scuola, servizi), sulle "strategie e tattiche" messe in azione, sulle evoluzioni e sui cambiamenti, sul raggiungimento di obiettivi: non solo cioè sguardi connessi alla "produttività" della propria azione, bensì alle dinamiche processuali e progettuali in dialogo costante tra sé e gli altri.

Ritroviamo qui alcuni dei compagni di viaggio che abbiamo incontrato precedentemente ma, stavolta, in una prospettiva differente, in una prospettiva che tende al reciproco ri-conoscersi.

Stiamo infatti iniziando a tratteggiare, anche

attraverso questo quaderno, un processo complessivo ancora sottotraccia ma ben presente, un processo di emersione di voce, di definizione e di legittimazione di questa voce, in relazione al contesto operativo nel quale è chiamata a interagire e in relazione agli sguardi e alle interazioni in situazione.

Questo al fine di comprendere non solo dove sta il ruolo ma soprattutto se e come è possibile "andare oltre" al ruolo per partecipare alla co-costruzione dei servizi insieme ai diversi attori.

Mi sembra utile perciò iniziare questa parte con una riflessione che riprende parte delle domande che ponevamo all'inizio: cosa significa essere educatore?

Mi è capitato di avere a che fare con professori e scuole dove questo ruolo non era così ben chiaro, mentre quest'anno la responsabile del sostegno, cioè la professoressa all'interno della scuola che organizza un po' il nostro lavoro quotidiano, è una persona molto competente, che valorizza moltissimo il nostro ruolo. (...)

Ci chiama, ci porta ai consigli di classe, veniamo sempre interpellati per qualsiasi decisione anche con il Preside,. Mi ha aiutato molto ... insomma mi fortifica, sono più tranquilla, più sicura, ho persone con cui poter parlare, magari chiedere consigli e che ci tengono a sapere il mio parere, questo dopo 8 anni di lavoro come educatrice è davvero molto gratificante per me.

Sentire che qualcuno vuole sapere il mio parere e ascolta la mia esperienza, crede a quello che gli dico e gli serve mi contenta soddisfa e ... mi rende il lavoro più facile.

La soddisfazione nasce dall'esperienza del contrario, dall'aver cioè sperimentato quanto il proprio ruolo sociale, la propria professione, abbia sovente la necessità di dovere essere spiegata connettendo la propria formazione con il contesto in cui si opera, proprio come se il lavorare nel sociale fosse un microcosmo chiuso, un universo a parte.

Questa sensazione si ripresenta anche con persone che si presume siano colte, preparate, ma che non conoscono, non capiscono bene né il senso, né l'identità di chi lavora, ancora meno il ruolo specifico di chi si occupa delle persone "fragili".

Ora la mia sensazione è praticamente che si è creato tipo un "microcosmo", che è il nostro del sociale. Noi con tutte le nostre mansioni, ci riconosciamo, però quando poi esci fuori nel contesto sociale, ecco è lì la tristezza.

Non lo so, io vedo che c'è questo "microcosmo nostro" però fuori secondo me ci perdiamo un po', cioè non siamo riconosciuti. Almeno personalmente a me un po' mi demotiva e mi butta un po' giù.

Non vedono e non percepiscono il nostro ruolo.

Il senso di indeterminatezza, di invisibilità che si sperimenta in quelle occasioni viene da un altro operatore così efficacemente sintetizzato:

"... perché c'è tutto un lavoro che probabilmente non viene percepito, ma che è affianco nella tua giornata..."

In effetti lo sforzo compiuto in questo percorso progettuale ha cercato di riempire un po' questa percezione di fragorosa assenza. Le stratificazioni

di voci, stili, modalità di rielaborazione sul materiale documentale "prodotto" insieme (Report, trascrizioni, semielaborati, sintesi) ha anche questo fine: restituire il lavoro di un complesso articolato di professioni, di strutture, di impegno senza il quale il lavoro di cura non potrebbe esistere e neppure praticato formalmente.

Riconoscere insieme la determinatezza che nell'operatività quotidiana sfugge o, al massimo, resta sussunta nell'universo delle norme, degli accordi amministrativi o nel complesso sistema dei rapporti tra enti.

Siamo consapevoli che questo livello non sia immediatamente prendibile nella pratica quotidiana connessa spesso a una visione del lavoro ancora troppo improntata nell'immaginario collettivo a una logica dell'uno a uno o, al massimo, sussunta dentro logiche più che sistemiche, burocratico-gestionali.

E tutto ciò, abbiamo visto, riporta l'operatore di nuovo di fronte alla fragilità, questa volta sua. La fragilità, infatti, che riverbera dalla persona "in carico" direttamente nella sfera personale dell'operatore, viene spesso confermata nella sua sfera pubblica d'azione.

Una sfera pubblica abitata dai diversi interlocutori che si affacciano di volta in volta nel contesto operativo e che riportano esplicitamente o implicitamente all'attenzione proprio l'assenza di riconoscibilità sociale del ruolo dell'operatore.

... a volte capita che i genitori dei ragazzi/bambini che seguiamo al domicilio sono, nei nostri confronti un po' "altalenanti", alle volte sono accoglienti, riconoscono il ruolo dell'educatore, e chiedono

l'aiuto. Alle volte, sembrano non capire affatto la nostra funzione, pare non sappiano "cosa fare di noi" e ci chiedono mansioni e azioni che non ci competono. Alle volte forse è il confine che non è tanto chiaro, cioè quando entro in campo io, cioè il ruolo dell'educatore, e quando quello del genitore... lì purtroppo non è questione di mettere paletti, perché sono persone, purtroppo, che a loro volta hanno difficoltà anche molto gravi, quindi far capire ai genitori qual è il tuo ruolo è complicato...

Sta qui il territorio di frontiera che pare non essere presidiato. Tutta la propria professionalità, la propria formazione, la propria motivazione, per motivi diversi, di fronte ai diversi interlocutori nei diversi contesti, appare improvvisamente sfumata, dai contorni non ben definiti.

Sta qui la sfida forse più difficile, che non riguarda tanto la persona fragile, bensì gli altri attori, i contesti relazionali e lavorativi.

Tant'è che si presenta forte la possibile e praticata strategia necessaria di "uscire" da quelle logiche per proporre una soluzione forse inedita ma certamente ragionevole e congrua: sostenere il ragazzo, ad esempio, è sostenere la famiglia.

... io seguo molto le famiglie, ma questa è stata una scelta proprio mia, perché mi sono resa conto che, per poter lavorar bene con il ragazzo, devi avere una conoscenza della maggior parte almeno del mondo che lui frequenta, quindi vedi scuola e vedi casa, sono queste le realtà che gravitano intorno a questi ragazzi, hanno solitamente poca vita sociale, pochi hobby, a volte ti trovi a lavorare in contesti familiari "disagiati, isolati" e che proprio per questo vivono con difficoltà, ma credo sia importante riuscire

a collaborare con loro, accogliere le loro fragilità... Per poter fare un buon lavoro con il ragazzo, devi poter fare un buon lavoro con la famiglia.

Questo è stato il mio primo pensiero.

Quindi cercare di sostenere il ragazzo vuol dire cercare un modo, almeno per me è stato così, di sostenere la famiglia.

E la prima cosa sono i "confini": quando si parlava di "mettere dei paletti", dei paletti li devi assolutamente mettere, perché sono persone che poi ti investono un po' di tutto proprio perché ti vengono incontro con i loro bisogni, non sanno come reagire a questa cosa e chiedono a te, in questo sta "mettere dei paletti". Però "educare" e aiutare i genitori a sostenere il comportamento del figlio, a comportarsi in un modo piuttosto che nell'altro, è fondamentale.

Nello stesso tempo, per rendere possibile l'efficacia del proprio intervento, oltre a poter contare sulla propria valigia, l'operatore ha la necessità di trovarsi accanto, insieme, in stretta relazione, non solo un'équipe intesa come strumento strategico, ma veri e propri "compagni di viaggio" che possano consentire articolate risposte e, soprattutto, possano essere invitati a percorrere un pezzo di strada comune.

... magari vengono fatti dei progetti su alcuni ragazzi che devono essere assolutamente condivisi, perché noi non avremo quasi mai la totalità delle ore di un ragazzo a scuola, quindi quello che faccio io in alcune ore deve essere però poi portato avanti anche dagli insegnanti, altrimenti cade tutto il progetto, quindi c'è bisogno assolutamente di condividere una strada comune.

E questo non è sempre facile a volte infatti la

comunicazione tra tutti coloro che lavorano su questa specifica situazione non è così veloce come dovrebbe...

Magari tu con lui utilizzi certi strumenti, certe metodologie, ed è importante che queste metodologie vengano condivise in modo da procedere tutti verso lo stesso obiettivo, bisogna trovare una strada comune condivisa.

Nella ricerca di una visione e di una pratica sistemica sentita come necessaria, l'operatore sociale ritrova anche le criticità di altre organizzazioni complesse, l'articolarsi di servizi che paiono alle volte "inseguire" le dinamiche sociali, rendendo la complessità del sistema particolarmente delicata.

Per noi educatori il lavoro di concertazione tra servizio sociale e neuropsichiatria è proprio necessario per lavorare nelle situazioni: ci sono un paio di incontri all'anno programmati per questo, però capita che non tutti i referenti possono essere sempre presenti, causa anche la grande mole di lavoro che si trovano a gestire, e quindi il lavoro di noi educatori a volte consiste anche nel tenere i collegamenti tra i diversi sistemi di riferimento, magari attraverso una telefonata e quindi i tempi un po' si allungano...

Anche qui, la consapevolezza di avere strategicamente bisogno di una rete, di un sistema di soggetti che alimentano il progetto di sostegno/cura/supporto è vissuto dall'operatore come il necessario complemento della propria azione e, ai fini del nostro ragionamento, qui sta il proprio riconoscimento.

Quando questo riconoscimento, questa integrazione non avviene, che sia l'ambiente

scolastico, i familiari, le strutture dei servizi sociali, sanitari o educativi territoriali, qui avviene il momento della prova forse più ardua, quello nel quale l'operatore sociale misura forse anche la tenuta e la continuità del proprio progetto di vita e del proprio progetto professionale.

Ma sta qui anche la frontiera dove nel duplice gioco del ri-conoscersi, del rendersi conto reciprocamente, l'operatore sociale può affermare la propria specificità, la propria peculiarità dentro la situazione, dentro l'interconnessione del sistema socio-sanitario-educativo e le sfide che oggi esso pone.

Questa reciproca scoperta può avvenire in situazioni paradossali, situazioni nelle quali gli altri attori all'improvviso si accorgono della presenza nell'assenza, dove anche la persona fragile fino a quel momento è stata ai loro occhi "delegata" e, forse, destinata in una sorta di limbo: "... il nostro ruolo si è definito molto, si è vista l'importanza, nelle assenze. Quando tu non ci sei è come se cascasse giù tutto. C'è questo bambino, ma guarda che c'è sempre stato..."

Quando tu sei assente, che magari, spesso succede, l'educatore che ti sostituisce non arriva immediatamente il mattino e rimane un'ora scoperto, casca giù la scuola, ti chiamano anche se sei piena di febbre perché senti che non c'è la persona che lo conosce."

Laddove invece, come abbiamo visto, l'operatore incontra altri interlocutori consapevoli del sistema in gioco, dentro la complessità, l'operatore fin dall'inizio è riconosciuto non solo come ruolo ma come competente, portatore di saperi e di

opportunità. E, sempre nel reciproco gioco di scambio, anche di fronte a sé può imbattersi in situazioni inedite, rispetto alle esperienze prima di allora maturate, che presentano prospettive altrettanto inedite.

... il riconoscimento del mio ruolo è avvenuto il primo giorno, nel senso che sono entrata a scuola il primo giorno e ho incontrato la professoressa referente per gli insegnati di sostegno nella scuola, mi ha spiegato le situazioni degli alunni che avrei dovuto seguire e abbiamo iniziato a parlare di come, secondo me, mi sarei dovuta presentare a questo ragazzo, che non accettava il fatto di essere seguito da un educatore.

Quindi questa professoressa voleva sapere da me come sarebbe stato meglio presentarmi a lui.

E già questa non è una cosa da sottovalutare nel considerare il nostro ruolo all'interno di un sistema più complesso.

Nello scenario attuale, nel quale tagli verticali sulle risorse incontrano riassetto dei sistemi educativi, sociali e sanitari, gli altri attori - anch'essi immersi nella fluidità di dinamiche in rapidissima trasformazione, interagiscono nel sostenere o misconoscere il ruolo specifico dell'operatore.

Nello stesso tempo, abbiamo visto, si giocano quotidianamente competenze e saperi difficilmente "certificati", formalizzati quando non normati. Ecco allora che queste caratteristiche dell'operatore sociale emergono con decisione, ponendo in primo piano consapevolezza e necessità di dirsi, affermarsi nonostante la temporanea "invisibilità"

... io lavoro da sei anni nella stessa scuola e ho vissuto una notevole evoluzione, perché all'inizio spesso mi sono trovata immersa in contesti dove c'era confusione nel definire il ruolo dell'educatore, posso dire che negli anni, in questa scuola le cose sono cambiate: sono stati inseriti anche altri educatori, e ho notato la differenza, nel senso che non ci sono più delle richieste fuori dal ruolo.

Quindi è importante anche per noi "imparare a mettere i puntini" cioè imparare a far conoscere il nostro ruolo.

Imparare a mettere i puntini perciò non è altro che imparare ad affermare la propria identità professionale.

Occorre naturalmente del tempo, quando non accade fin dall'inizio di stabilire un buon rapporto.

... Se non riesco a stabilire un buon rapporto, il lavoro viene vanificato, si fa molta fatica, il ragazzo sta male, soffre molto e questa situazione può essere evitata se c'è una buona collaborazione, Stabilire un buon rapporto succede già la prima volta, subito, come ti presenti, presenti il ragazzo, presenti tutte le difficoltà e presenti il tuo modo di rapportarti alle difficoltà, a lui, alla famiglia, alla situazione. Se questo metodo viene condiviso il buon rapporto parte subito, se questo metodo ha delle incertezze, cerchi di chiarirlo...

E quando tempo e adattamento non aiutano, entra in gioco la struttura di appartenenza, la cooperativa.

... ci abbiamo messo molto tempo ad ottenere questi diritti, come per esempio l'équipe, un'équipe

dove la nostra referente Pro.Ges. partecipava e ci aiutava a tirare le fila questa mediazione, questo intervento da parte di una nostra referente Pro. Ges. si sono dimostrati molto utili, perché andava a parlare con la scuola, con il preside, con i professori per cercare di condividere le nostre necessità e pian piano siamo arrivati a renderle palesi, logicamente ci è voluto parecchio tempo ma non bisogna mai rinunciare, bisogna proprio dire "io ho diritto a partecipare al consiglio di classe, perché è una collaborazione utile all'alunno stesso".

Tu quando sei consapevole di quello che puoi fare, di quello che a un educatore spetta fare, devi farlo e renderne partecipe il contesto.

Si tratta comunque di una situazione "precaria", una negoziazione che ogni progetto rimette in gioco costantemente, una oscillazione (questa parola è venuta fuori spesso durante gli incontri) che consente un delicato equilibrio dove l'operatore stesso controbilancia poteri, saperi, mandati, attitudini, qualità e qualifiche, pazienza e tenacia. E la meta finale risulta chiara, il riconoscimento, tra pari, per il benessere della persona, per il raggiungimento del proprio obiettivo e del proprio risultato, per riprogettare insieme.

...Ci venivano dati degli incarichi forti, difficili, però di contro non veniva neanche riconosciuta la qualifica, il ruolo della persona, per cui mi sentivo un po' abbandonato in questa terra di nessuno che erano queste situazioni difficili... in alcuni casi mi sono sentito poco supportato dalle altre figure che collaboravano al progetto sul ragazzo mi sono dovuto fare tutta una serie di esperienze sia positive che negative, che in qualche modo, però poi strada

facendo mi hanno rafforzato, e hanno anche fatto in modo che venisse riconosciuto il lavoro, la professionalità che io avevo.

C'è stato un riconoscimento sia del ruolo che del lavoro. (...) mi sono messo lì con la mia pazienza, senza aver avuto grandi informazioni in merito dai referenti del progetto e piano piano sono riuscito a fare questo aggancio, a fare questo lavoro, ad entrare in sintonia con lui, piano piano portarlo in ospedale. A quel punto lì, quando sono riuscito a fare questa prima parte del lavoro, allora sono subentrati lo psicologo, lo psichiatra, perché hanno visto che, piano piano, c'era stato uno spiraglio su cui lavorare. Hanno voluto sapere secondo me qual era un po' il percorso, il progetto da fare con questo ragazzo qui.

Mi hanno chiesto se per loro era necessario un trattamento sanitario o se c'era comunque una possibilità di inserimento in una casa famiglia, o se continuando l'assistenza domiciliare potevo portare io magari qualcuno, un infermiere che poteva intanto aiutarlo. Cioè mi hanno chiesto quale poteva essere la strada da seguire. E questo naturalmente rafforza un po' l'autostima, qualcosa mi riconoscono, quello che sono, il mio ruolo professionale, in qualche maniera riconoscono anche me.

Attraverso progressivi adattamenti perciò, l'operatore incontra possibilità, potenzialità: riconosce se stesso e viene ri-letto e ri-definito dagli altri soggetti.

Questa affermazione di identità, di autorità, di ruolo, allora, lo qualifica ex-novo, lo riafferma e consente, pubblicamente, di leggerlo, di interpretarlo correttamente, di renderlo visibile. Stavolta però su un piano differente, poiché si introduce uno scarto,

emerso il quale si apre una situazione nuova, una condizione differente dalla partenza: "... è anche una questione di evoluzione anche del ruolo stesso, di adattamento ...".

Qui ritengo che non cambi solo il ruolo grazie all'adattamento plastico, bensì cambia e si evolve il rapporto con gli altri soggetti, tanto che il processo di affermazione, di riconoscimento, rimette in azione la relazione con gli stessi altri attori, in un curioso "scambio delle parti".

...io sono una figura esterna, non lavoro all'interno delle scuole, ... mi occupo di adolescenti, ... e ho sempre collaborato con le scuole. Ho sempre collaborato molto con gli insegnanti di sostegno o con i responsabili di classe, e la mia figura è sempre stata molto valorizzata. Loro chiedono il mio aiuto. Io mi offro, io mi presento a inizio anno e faccio degli incontri periodici, tre all'anno, intermedi, e tutte le volte che emergono delle difficoltà mi chiamano, ... questo lavoro ha aiutato tantissimo il lavoro all'interno della scuola, ultimamente è servito molto anche nella scelta del percorso di alternanza scuola-lavoro.

Dinamizzandosi la situazione ecco che riconoscersi e farsi riconoscere acquista un nuovo significato, anche agli occhi dell'intero sistema del welfare nel quale l'operatore sociale è incardinato: "...noi abbiamo lo sguardo a 360°. Noi dobbiamo tenere insieme tutti i pezzi di un sistema ...".

E questa raggiunta consapevolezza fa dire a qualcuno che, sebbene perimetrata, paziente, ragionevole, esiste pur sempre anche una autorità altra in gioco: la propria. Attenzione,

non un'autorevolezza, ma una autorità che necessariamente si impone.

... L'autorevolezza per me va di pari passo con il riconoscimento. Se magari ti viene riconosciuta un certo valore di autorevolezza a livello di ruolo, di figura, magari riesci anche ad avere un certo riconoscimento. Anche per il ragazzo, il ragazzo sa che tu hai un certo ruolo. Tante volte il ragazzo che seguo alle superiori mi dice "ah, ma allora anche io faccio la verifica come gli altri", Piano piano, con calma, anche magari dove non ti vedi riconosciuto tu cerchi di entrare. capita a volte, per esempio ai consigli di classe: gli insegnanti parlano tra di loro, magari proprio di quel ragazzo che tu stai seguendo da diversi mesi, di qualche comportamento specifico del ragazzo, e tu, che magari proprio per il tuo ruolo di educatore hai più ore, più tempo con i ragazzi e riesci a passarci più tempo, anche i dieci minuti dell'intervallo, vedi i ragazzi dal banco e dalla lezione ma anche nei momenti meno formali, nelle relazioni con gli altri ragazzi, ecco, tu, anche lì, in sede di consiglio di classe, è importante che esprima tuo parere, è importante che tu intervenga e dica quello che può verificarsi: "io ho visto che può succedere questo "... piano, in maniera morbida ma determinata, io intervengo perché ci sono delle situazioni che noi educatori riusciamo ad analizzare meglio, visto che abbiamo più ore con i ragazzi, vediamo anche i momenti più liberi, vediamo i ragazzi più tranquilli, più liberi, spontanei.

E' per questo perciò che, alla fine di questo viaggio, il centro dell'attenzione si sposta dal riconoscimento del ruolo all' "andare oltre al ruolo", là dove è possibile davvero raggiungere l'obiettivo della

propria "attività produttiva".

...se noi rimaniamo sempre dentro al nostro obiettivo, non dobbiamo temere di andare anche oltre al nostro ruolo. L'importante, secondo me, è avere sempre ben chiaro qual è l'obiettivo, e non in tutte le famiglie si può questo andare oltre al ruolo, perché ci sono famiglie in cui è meglio mantenere un ruolo più formale, con dei confini ben chiari e stabiliti.

Però in altre situazioni, magari dopo tanto tempo, perché ci sono interventi domiciliari che si protraggono per anni, hai una consapevolezza talmente chiara della situazione, hai un obiettivo davanti ben chiaro, che secondo me ti puoi permettere tanto...

Occorre del tempo perché ciò avvenga, spesso. Occorrono doti, umane forse ancor prima che professionali, affinché l'operatore non rischi di bruciarsi: tenacia, pazienza, umiltà, ma anche combattività, resistenza, ambizione, coraggio. Nelle esperienze raccolte troviamo in fondo il senso di una professione che nasce e si plasma nelle dinamiche e nelle trasformazioni, che le interpreta e le rielabora. Una professione che probabilmente oggi è anche in grado di relazionarsi su un livello non esclusivamente "erogativo" o "emergenziale". Una professione cioè che possiede una visione non solo concreta e funzionale ma anche consapevole del contesto reale dei servizi e delle relazioni, sui quali può progettualmente intervenire.

...il riconoscimento bisogna anche un po' prenderselo. Nel senso che viviamo in un momento in cui il mondo dei sociali e tutto ciò che fa parte del sociale è sempre più frammentario, abbiamo

poche risorse, poche figure di riferimento con tante situazioni da seguire. Quindi l'educatore si ritrova ad essere un "educatore familiare" non più solo concentrato sul percorso educativo a favore del minore, ma per il benessere di tutto il sistema famiglia, quando entri in casa non sei più solo l'educatore per il ragazzino, ma devi fare un progetto molto più ampio che riguarda la famiglia.

Quando sei a scuola fai la stessa cosa (...) sei in contatto con la famiglia, tutti gli psicologi, i neuropsichiatri, assistenti sociali che seguono la situazione, quindi il tuo lavoro vai sempre molto oltre a quello che è il tuo ruolo, ma lo devi fare se vuoi arrivare all'obiettivo finale, dove il riconoscimento più grande è quello che ti dà il ragazzo. Io ho lavorato cinque anni in una famiglia, dove dopo cinque anni l'educatore loro non lo hanno più.

Questo per me è stato assolutamente il massimo, arrivare veramente all'obiettivo, cioè che loro ce la facciano senza di te. Ci abbiamo messo cinque anni, eravamo in tre educatori, con il supporto sempre molto attivo e presente del coordinamento, che ringrazierò sempre perché ci ha salvato davvero, aiutato, perché noi educatori abbiamo dovuto affrontare anche dei processi, in tribunale ... Devo dire la verità noi andiamo anche alle cresime e alle comunioni, (...) i paletti, è vero, sono assolutamente necessari, però certe volte, in certe situazioni, per lavorare sulla fiducia, bisogna andare oltre.

E' difficile spiegare questo, nel senso che è molto vero che io non sono solo "educatore" ma ho anche una vita privata e però siamo in contatto con le tante difficoltà di queste famiglie, e ci siamo noi a gestire la quotidianità, noi che prendiamo sicuramente uno stipendio poco adeguato al delicato lavoro che

gestiamo nella società e il riconoscimento magari anche da quel lato lì non sarebbe male ... però siamo all'interno di una situazione molto difficile, e anche quello potrebbe essere un piccolo riconoscimento, perché abbiamo sempre dentro un obiettivo, che è lavorare per ridurre il malessere e promuovere il benessere di quella famiglia, proponendo contesti possibili dove poter star bene ... E per far questo io sto al telefono ... mille telefonate, ti chiama questo, e la mamma di quell'altro, messaggini, cercare di tenere le fila di tutto.

Quindi i paletti noi li superiamo mille volte.

Però è quello che in certe situazioni dobbiamo fare, per essere riconosciuti dai ragazzi e avere il riconoscimento da loro, sempre mantenendo chiaro l'obiettivo. Che poi il nostro ruolo ci venga riconosciuto anche dagli altri ci fa piacere, ma il nostro obiettivo deve essere sempre quella famiglia e quel contesto specifico.

Quindi è quello sicuramente il riconoscimento più grande che noi possiamo avere, cioè arrivare al nostro obiettivo, il nostro progetto educativo ha un obiettivo, se noi arriviamo a raggiungere quello abbiamo il riconoscimento più grande.

E dopo sicuramente questo arriva anche agli altri, perché se raggiungi un obiettivo lo vedono e anche tutti quelli che ci stanno intorno lo vedono.

Da ricercatore posso notare come proprio su questo livello- nella legittimazione e nel riconoscimento, cioè- si stia misurando, sempre meno sottotraccia, la crescita potenziale di un soggetto "inedito" costruttore di cultura: di fronte cioè ai rapidissimi mutamenti nei quali siamo immersi, la capacità di stare sulla frontiera mobile del cambiamento- stare cioè accanto alle persone, occuparsi delle persone

ma anche, abbiamo visto, occuparsi anche di tutto quanto gravita intorno a esse, che le riguarda, consente in potenza all'operatore di ri-costruire quotidianamente un senso affatto secondario di quanto significa oggi legame sociale e, quindi, di quanto oggi possa trovare senso e quindi cultura, della comunità, della polis. Siamo cioè di fronte a un attore sociale, connesso strettamente alle dinamiche e alle relazioni tra soggetti, persone, organizzazioni, enti e servizi, che possiede sempre più una identità chiaramente distinta non perché definitivamente accettata/normata/istituzionalizzata, bensì straordinariamente plastica e capace così di interazione proprio perché a "geometria variabile" (il problema si pone semmai per quei processi che vedono invece in azione attori o strutture "pietrificate" nel loro ruolo...ma questa è un'altra storia).

Nello sforzo costante di raggiungere quegli obiettivi e risultati propri della specifica professione, l'operatore compie cioè una costante operazione culturale, più o meno consapevole, che attiene non solo e non tanto a una sfera esclusivamente "tecnica" e neppure, se vogliamo, esclusivamente "umana", ma propone una rielaborazione appunto culturale: legge i bisogni, analizza il contesto, riconosce e dialoga con gli attori in gioco, rielabora il progetto, seleziona e condivide gli "strumenti" adatti e, di conseguenza, ridefinisce costantemente il proprio profilo professionale collocato nello scenario dato, accogliendone le modificazioni, interagendo con esse, suggerendo aperture.

Mentre cioè produce, eroga il servizio, attua la propria azione, concretizza atti culturali di

rielaborazione: sul piano linguistico, sul piano relazionale, sul piano progettuale, sul piano organizzativo (in quanto mediatore di rapporti amministrativi tra enti e organizzazioni complesse e dentro gli snodi interni agli enti stessi), sul piano "tecnico-specialistico", sul piano umano.

Un nuovo soggetto sociale perciò, connesso strettamente alle peculiari caratteristiche del soggetto economico entro il quale e con il quale attua la sua professione, la cooperativa, appunto, anch'essa, da parte sua, soggetto in costante trasformazione.

Di qui la necessità di prestare orecchio alle parole, frutto dell'esperienza, che ruotano intorno al punto centrale del riconoscimento. Riconoscimento in quanto punto nodale emerso lungo l'asse di questo progetto, tappa finale di un viaggio che si pone perciò anche come punto di ri-partenza.

Mario Lanzafame

POSTFAZIONI

Dr. Pietro Pellegrini

*Direttore Dipartimento Assistenziale Integrato di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche
Ausl di Parma*

È con piacere che ho accolto l'invito a scrivere la postfazione al "Quaderno dell'Identità" in quanto da diversi anni il Dipartimento Assistenziale Integrato di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche (DAISM-DP) dell'Ausl di Parma opera in stretta collaborazione con l'Università di Parma, la Casa di cura "Villa Maria Luigia" e il c.d. "terzo settore" di cui fanno parte le Cooperative Sociali e gli Enti Ausiliari e al contempo, sono molto aumentate le relazioni sia con il sistema delle Cure Primarie (Case della Salute), sia quelle con scuola, servizi sociali e più in generale con le articolazioni dell'intera comunità.

Il Dipartimento, attraverso quattro aree disciplinari (neuropsichiatria infanzia e adolescenza, psichiatria, dipendenze patologiche, psicologia clinica), si occupa della salute mentale nell'intero arco di vita ed ha funzioni di prevenzione, emergenza-urgenza, cura, riabilitazione e inclusione sociale.

Le valutazioni del funzionamento psicosociale e della qualità della vita del paziente e della sua famiglia hanno rilevato l'importanza dei c.d. "determinanti sociali" della salute. Sappiamo di operare in una condizione di grande complessità che solo il riferimento al modello bio-psico-sociale può aiutare a comprendere. Modello nel quale le tre componenti non vanno viste in modo causale lineare e sequenziale ma in un processo circolare di continua reciproca influenza.

Centrale è la relazione di fiducia con il persona che soffre, sostenuta da elevate competenze tecnico scientifiche e da una costante attenzione ai diritti e ai temi etici. Umanità, ascolto, cautela, rispetto, capacità di "stare accanto" e di effettuare letture non semplicistiche sono essenziali per il consenso e la co-costruzione dei progetti con la persona e la famiglia, e al tempo stesso, per evitare l'insorgere di nuove forme di segregazione e stigmatizzazione delle diversità.

Per tutto questo è fondamentale una formazione continua, in grado di avvalersi dell'apprendimento dall'esperienza e del confronto fra pari saggiamente sostenuto da una qualificata supervisione, che possa affrontare le difficoltà delle pratiche reali, anche di quelle meno strutturate, informali e spesso invisibili, e

non solo apprendere gli aspetti ideali e teorici del sapere. Un vero prendersi cura dell'altro fondato su partecipazione e reciprocità che sappia arricchirsi con le evidenze scientifiche e sia sempre orientato al miglioramento della qualità e alla ricerca, tenendo ben presente la differenza fra "efficacia teorica" ed "efficacia nella pratica" e che il rapporto costi-benefici richiede valutazioni complesse e protratte nel tempo.

In un mondo sempre più virtuale emerge con forza il valore insostituibile delle relazioni di aiuto e delle pratiche fondate su dubbio e incertezze in contesti spesso complessi e multiproblematici nei quali il processo di cura riparte ogni giorno tra tante fatiche e bisogno di creatività.

Il lavoro richiede linguaggi e operatività comuni (realmente condivisi) ed un orientamento alla complessità nella quale la relazione interpersonale diviene strumento di comprensione e cambiamento. Questo significa tenere sempre in primo piano l'impatto che ogni attività sanitaria, educativa e assistenziale ha nel mondo interno del paziente, su vissuti, rappresentazioni e relazioni nel contesto di cura e in quello familiare e sociale di riferimento. Un approccio che prevede sempre, in ogni fase del ciclo vitale, un'ottica di tipo evolutivo, intesa non solo come crescita, sviluppo, cambiamento ma anche come capacità di affrontare, in ogni periodo della vita, le sfide, le difficoltà, i problemi, le sofferenze, il dolore e la morte che la vita propone a ciascun essere umano.

Il Quaderno presenta un'esperienza di formazione articolata che si è sviluppata nel tempo con l'obiettivo di facilitare la costruzione dell'identità professionale (la c.d. "personalità terapeutica" e la cassetta degli attrezzi) e, al contempo, la capacità di saper lavorare in équipe multi professionali e nei contesti con funzioni di "interconnessione socio-sanitaria-educativa". Tanti sono gli spunti di riflessione per migliorare (molto importante il richiamo alla documentazione e rendicontazione) e innovare il nostro lavoro anche nei c.d. "territori di frontiera".

Il testo non dà solo risposte ma apre nuove contraddizioni e domande per le quali saranno utili altri momenti di approfondimento e ricerca.

Complimenti alla Cooperativa Pro.Ges e a tutti i protagonisti dell'iniziativa anche per avere raccolto il materiale ed averlo reso pubblico facendone dono a tutti noi.

Dott.ssa Laura Rossi

Assessore Politiche Sociali Comune di Parma

“Riscrivere il welfare è oggi un imperativo imposto dalla drammatica crisi che ha investito il paese e l’Europa, ma è innanzitutto una sfida culturale non rinviabile: davanti alla crescente domanda di servizi, di risorse, di intervento, davanti al crescente disagio economico, e sociale, ma anche relazionale delle persone e delle famiglie, occorre aprire con determinazione una nuova stagione di welfare: costruito con e per la città, partendo dall’assunto che i problemi sociali di una comunità come quella di Parma di oggi, non sono relegabili ai servizi comunali, ma sono un problema di tutta la comunità, ed all’interno di essa vanno affrontati e per quanto possibile risolti facendo leva sulle energie e l’impegno di tutti, non solo su quello delle istituzioni.

E’ necessario quindi rivedere in profondità il modo di atteggiarsi dei singoli attori all’interno della comunità: non più l’attivismo esasperato delle istituzioni pubbliche nel tentativo di dare una risposta ad ogni domanda/ bisogno, ma un’architettura comunitaria costruita insieme tra istituzioni, associazioni, cooperative e tutti gli enti del non profit, e soprattutto con i cittadini e le famiglie; un’architettura fondata sul binomio opportunità/ responsabilità, sul senso di appartenenza e di solidarietà, sullo scambio ed il dono, ma anche sul rigore ed il rispetto delle regole nell’uso delle risorse finanziarie pubbliche e private, nell’uso dei beni comuni.

La costruzione partecipata delle politiche diventa una necessità oltre che un’istanza etico-politica: partiamo da una rappresentazione condivisa di cosa è la nostra comunità, dalla condivisione delle scelte strategiche e delle priorità per arrivare a gestire collettivamente e attivamente i disagi/problemi fondando un vero e proprio patto sociale tra cittadini e istituzioni. Pensare ad una costruzione partecipata delle politiche di un welfare da rifondare significa ipotizzare non solo i contenuti ma soprattutto il metodo”.

Questo si scriveva un anno e mezzo fa nel documento programmatico e, nei fatti, “rifondare il metodo” sta a significare un profondo lavoro di ripensamento del ruolo degli operatori sociali, del significato del loro concetto di professionalità, della loro mission e del senso del loro operare.

In un processo innovativo del welfare, quale quello ipotizzato e in divenire, dove si auspica un cambio di rapporti fra cittadini/utenti e istituzioni significa anche e soprattutto innovare il ruolo degli operatori sociali: da valutatori di bisogni ed erogatori di risposte a facilitatori nella comunità di progetti da costruire e co-progettare con le persone e gli altri soggetti del territorio. Solo così si potranno creare legami e relazioni nei contesti di vita che sostengano fragilità e disagi.

In questo senso tutti gli approfondimenti e riflessioni sulla professionalità degli educatori, gli strumenti a disposizione, metodologia, così come l’ampia sottolineatura rispetto alla riconoscibilità del ruolo professionale diventano davvero il punto di partenza per un ulteriore rilancio alla luce del processo di innovazione e rinnovamento più complessivo in atto.

Annalisa Gabbi

Presidente

Associazione Fa.Ce. Onlus

L'Associazione Fa.Ce. Onlus, costituita a Parma nel 2006 tra Famiglie con figli con differenti patologie invalidanti e quindi affronta il vivere quotidiano di esse con una visuale trasversale alla disabilità.

E' grazie alle riflessioni e voci corali raccolte ne "IL QUADERNO DELLE IDENTITÀ" che in qualità di Associazione di familiari, possiamo rafforzare la nostra voce: insieme per raggiungere la centralità della persona.

Quell'insieme composto da un corollario di abilità, sensibilità, aspettative e risorse differenti: dalla Sanità ai Servizi Sociali, dagli Istituti scolastici agli Operatori sociali e soprattutto le Cooperative sociali...nessuno escluso! Un insieme che preveda anche la relazione con le stesse persone disabili ed i loro familiari, coloro i quali affrontano la disabilità non sotto un profilo professionale o scientifico, ma umano, talvolta frustrante ed immensamente emotivo.

Una complessa rete di professionalità anche costruita tra le paure, i silenzi e le apnee di molte famiglie che improvvisamente, e talvolta violentemente, si trovano ad affrontare una "rinascita" personale e contemporaneamente a sostenere un figlio, un congiunto, comunque un affetto, che in molti casi non ha autonomie e scarse possibilità di una vita indipendente .

Nei casi in cui la disabilità si evidenzia alla nascita, si presuppone che il percorso di vita, e quindi ogni relazione ad esse collegata, preveda l'inserimento del bambino nei diversi contesti scolastici, durante l'accompagnamento alle terapie riabilitative, ai servizi sociali, affidati alla madre ed al padre.

Quando il "bambino-disabile" invecchia, ed allora si parla di disabile adulto (se non addirittura anziano), può accadere che i genitori non siano più in grado di gestire direttamente il percorso di vita del figlio, e quindi gli interlocutori per le istituzioni diventano fratelli/sorelle e comunque, sempre, la figura delegata all'amministrazione di sostegno del disabile.

Altrettanto accade all'interno di tutti i servizi dedicati all'area disabili, che con il trascorrere degli anni subiscono inevitabili modifiche ed adattamenti al Territorio ed alle sue risorse.

Se in qualche modo si riesce a trasferire un'anamnesi patologica può invece accadere che si perdano racconti della storicità della persona disabile e del suo vissuto.

Ad ogni soggetto compete una parte di sapere, che non sempre corrisponde ad una conoscenza puramente scientifica della patologia ma a quell'esperienza costruita sul vissuto e sulla fiducia instaurata nel tempo.

La figura professionale che accompagna quotidianamente la crescita della persona disabile e sostiene la sua famiglia, è proprio l'operatore sociale che, seppure non sia tra i primi collaboratori a venire in contatto con la famiglia ed il disabile, si vede coinvolto e responsabilizzato in una conduzione giornaliera ad altissimo impegno e qualità.

Subito dopo la famiglia, la presa in carico della persona disabile, viene gestita dall'operatore sociale. Questo accade nel percorso scolastico (fin dal momento dell'accoglienza), nei percorsi estivi, nell'accompagnamento ad attività del tempo libero, nei momenti di sostegno alla famiglia, nelle situazioni di emergenza, nei centri diurni ed in quelli residenziali.

Nei contesti diversi dalla propria abitazione, le famiglie si avvicinano all'operatore sociale con la certezza che questi diventerà il loro prolungamento nella cura della persona, nella crescita della relazione, nella risposta ai bisogni ed il riconoscimento delle risorse del familiare.

Nel genitore è forte il bisogno di trovare nell'operatore sociale la propria estensione, la tranquillità che il proprio figlio/parente venga affidato ad una persona competente, che dimostri esperienza e comunichi un sapere che molte volte non è documentabile ma è in molte circostanze il frutto di esperienze e tentativi (perché no!) vissuti sul campo. Così come non è per capriccio che si chiede la continuità dell'operatore/educatore: ad essi vengono affidate "consegne" da più parti e la loro continua sostituzione rallenta la crescita della persona disabile nel proprio percorso di vita oltre che ad essere destabilizzante come riferimento.

Il sapere dell'educatore/operatore sociale non è né raccolto in un manuale né è certificato, ma in breve tempo emerge allo scoperto! Ecco perché valori come la disponibilità, vitalità, la capacità di manifestare sensazioni di buon umore, il senso di responsabilità e la capacità di progettare azioni innovative... sanno conquistare la fiducia del genitore. E sono capaci di trasmettere vitalità e benessere a coloro che li celano spesso a causa di gravi deficit.

E poi c'è il vivere l'abitazione... Un viaggio che l'operatore deve iniziare con discrezione e misura, perché vivere il contesto della casa della persona disabile significa entrare nell'intimità della famiglia, in cui non esistono filtri nell'essere padre/madre/figlio e nel vivere spazi esclusivi e riservati. Ed è ancor più forte il legame che si costruisce all'interno di una casa, perché all'operatore si affida anche una porzione di muri, di prassi, di riservatezza insiti solo in quel luogo e che molto spesso gli "fruttano" il riconoscimento di familiare acquisito.

Aspetti così importanti e pieni di significati, sottolineano ancor più l'importanza di arricchire ed al contempo di alleggerire, il bagaglio dell'operatore grazie a formazioni strutturate, a collaborazioni in équipe di lavoro ed incontri conoscitivi e di condivisione.

Ecco perché risulta essere necessario promuovere e sostenere l'iniziativa presentata da Pro.Ges. senza pensare di trovarsi davanti ad un'attività scontata o peggio ancora superficiale; è quanto di più attuale il saper mettere in luce esperienze professionali (e non solo!) creando un dialogo tra esse, con il forte intento di sviluppare nuove e più coese relazioni.

Incontrare, prendersi cura, educare, formare, entrare in una vita fatta di paure e fatiche, "abitare la disabilità" nella pienezza della quotidianità, ascoltare, creare benessere, autonomie, futuro. Soltanto soffermandoci sulle parole agite con passione e scaturite dal lavoro grazie al quale è stato prodotto il "QUADERNO DELLE IDENTITÀ", si può restituire ad esse, le molteplici azioni che celano per crescere insieme in una relazione capace di maturare competenze, stima e dignità tra persone unite nelle loro diversità.



