

Composizioni Sociali

PERCORSI DI APPROFONDIMENTO A CURA DEGLI ASSISTENTI SOCIALI DELLA REGIONE LAZIO

**TU CHIAMALE
SE VUOI...**



**ORDINE
ASSISTENTI
SOCIALI**

**Consiglio Regionale
del Lazio**

*Le emozioni sono un mezzo di cognizione.
Lungi dal costituire degli ostacoli al pensiero,
esse sono le espressioni uniche dello stato del campo
“organismo-ambiente”.
E non hanno alcun sostituto;
sono il modo in cui diventiamo consapevoli
dell'appropriatezza dei nostri interessi:
consapevoli del nostro modo di vedere il mondo.*

(Frederick S. Perls)

In copertina: “Fish”, di M. C. Escher



Tu chiamale se vuoi... emozioni

La rivista si rinnova!

Scusate la lunga pausa di riflessione che il nuovo Comitato di Redazione (CdR) si è preso, ma la sfida che abbiamo in mente è estremamente ambiziosa. Ragionando sul rinnovamento del sito dell'Ordine, dove troverete le news, gli aggiornamenti, le iniziative dell'Ordine e della comunità professionale, la rivista diventa un momento di approfondimento monotematico di confronto, con il contributo anche di altre professioni.

All'interno della gamma vastissima di temi da approfondire, abbiamo individuato per primo quello delle EMOZIONI, che ci pare funga quasi da "premesse" a tutti gli interventi nei lavori di cura (e non solo!) su un piano reale e simbolico. L'impatto emozionale nella relazione professionale, la gestione delle sensazioni/sentimenti da parte del professionista nei confronti del cittadino-utente, la consapevolezza, le strategie di difesa (consapevoli e non) che si mettono in gioco, a chi facciamo "pagare" le frustrazioni professionali: ecco le prime domande.

Abbiamo inviato la stessa "scaletta" ad una serie di professionisti, chiedendo loro di evidenziare passaggi e metodi per salvare individualità, motivazione e competenza dagli attacchi (striscianti quanto decisi) di una burocrazia che insospettabilmente risorge, e spesso ci conquista sotto le mentite spoglie di sportelli d'accoglienza parcellizzati, di segretariati sociali in esubero di modularistica, di assetti organizzativi, gestionali e politici estremamente discutibili anche per la mancanza di attenzione a quei "particolari" che fanno la differenza, se non addirittura vanificano comunicazione, presa in carico, messa in rete, sistema valoriale...

La scelta dei professionisti impegnati in ambiti più diversi (dall'università al commissariato di pubblica sicurezza, da un municipio di Roma ad una scuola della provincia di Grosseto, da un sert di Napoli alla poltrona di un critico teatrale.) per questo primo numero è stata orientata dalla relazione significativa che professionalmente o personalmente avevano con alcuni di noi e ci scu-



siamo per le omissioni o la parzialità della nostra scelta rispetto alle possibilità, ma il tema era vasto ed intrigante e cercavamo anche suggestioni oltre ad autorevoli teorizzazioni.

Questo sarà quindi il nostro metodo di lavoro rispetto alla rivista: ogni volta lanceremo dei temi per il numero successivo, comporremo una "scaletta" orientando la scelta per la richiesta degli articoli non solo verso chi sappiamo esperto/a nel settore, ma anche a chi pensiamo possa elaborare analisi partendo concretamente dal proprio vissuto, al di là della testimonianza, al di sopra delle citazioni. Vogliamo costruire una redazione virtuale, espansa che dia lo spessore delle professionalità sociali (nel senso più lato possibile), portando sempre più in luce ciò che non appare immediatamente visibile.

I temi più votati all'interno del CdR per il prossimo numero sono:

- la rete è anche una nassa... cosa pescare dalla comunità territoriale, ed oltre?*
- lavorare sul reale e sul simbolico: la metafora da figura retorica a strumento di lavoro?*
- lavoro di gruppo/gruppo di lavoro: impostare le funzioni, resettare, aprire e chiudere i files, determinare il programma... su che sistema operativo giriamo?*
- immigrazione/integrazione da emergenza a fenomeno, da fenomeno a convivenza: ti piacciono i tuoi vicini?*

Votate l'argomento che preferite e proponetevi per un contributo e/o indicate professionisti interessanti. Sono gradite anche segnalazioni di "arte varia" (teatro, cinema, pittura, fotografia, ecc.) per eventuali nuove rubriche.

Il tipografo ed il CdR mi inseguono per chiudere la rivista, non posso esermi però dal ringraziare moltissimo tutte le autrici e gli autori degli articoli che, nonostante gli impegni importanti che gestiscono ed i tempi strettissimi concessi, hanno saputo porgere nella sintesi richiesta, intelligenza, passione e risonanza.

Continueremo a parlare di emozioni in un incontro a settembre con gli autori e le autrici degli articoli, le vostre riflessioni, i nostri riposati ripensamenti e ... tanta musica (rigorosamente eseguita da colleghi!!!).

Buone vacanze.

ML Capitta



Tappeto parlante

E mozionata dall'idea di creare una nuova rivista, e durante le lunghe ore di confronto con i colleghi del comitato di redazione, emozionata dalla lettura delle testimonianze e degli articoli, è nata in me l'idea-metafora del tappeto parlante.

Il tappeto: le storie che tessiamo all'interno della comunità professionale, dei servizi in cui lavoriamo, negli incontri con gli utenti.

Le emozioni: i fili della trama del nostro tappeto.

I nodi: i momenti significativi in cui abbiamo preso delle decisioni anche faticose.

La metafora del tappeto mi ha consentito di visualizzare molta gente assolutamente normale con cui ho avuto i rapporti più spontanei, e anche i volti più difficili da ricordare, ma che senza dubbio, giorno dopo giorno, anno dopo anno, mi hanno sempre fatto credere che fino alla fine sarei riuscita a emozionarmi.

Emozioni e aneddoti, in tanti anni trascorsi, ci hanno fatto apprendere "l'arte della tessitura", abbiamo imparato ad utilizzare fantasie di disegni e varietà di colori, nell'incontro, talvolta scontro, con culture e tradizioni diverse.

E' questo che rappresentiamo, dentro ognuno di noi c'è una serie di eventi che potrebbero uno ad uno essere analizzati e a volte nessuno si cura più di tutto ciò.

Il significato di questa nuova rivista/proposta è proprio quello di riconoscere e valorizzare il grande patrimonio che possediamo e diffonderlo e accomunarlo con altri professionisti, certi che le differenze rappresentano il percorso per affinare "l'arte dell'annodatura"; una sfida alla complessità, più che mai attuale, che necessita di nuovi strumenti.



Tappeti ricamati o annodati, tappeti da calpestare per lasciare orme nel presente e camminare sul soffice e consapevole tappeto della storia.

Elisabetta Lo Giudice, *assistente sociale*



Ricamatrice di tappeti a Istanbul



Affetti in luogo pubblico

Affetti in luogo pubblico. Fino a ieri poteva essere una contraddizione in termini, al punto da evocare l'espressione "atti osceni in luogo pubblico". Fino a ieri, quando si dava per scontato che il luogo degli affetti, dei legami con i propri cari ma anche delle emozioni, fosse il privato, mentre nella cosiddetta sfera pubblica si arrivava incravattati, alla lettera e non. Molte cose sono cambiate nel giro degli ultimi decenni, gli affetti irrompono sulla scena pubblica, nel bene e nel male. Guardo alla politica istituzionale, dove aggressioni, esplosioni, "esternazioni" fanno pensare a una dimensione emotiva che, contenuta da sempre, si manifesta ora in modo disordinato, confusivo, come quando si scopercchia una pentola in ebollizione. E' il prezzo pagato da chi, più uomini che donne, ha confinato quando non represso una parte così importante dell'esistenza. Ma c'è anche un'altra cultura, quella che sa che le emozioni, quando coltivate, possono rendere più fini nello stare in relazione con altre/i, più ricchi nel descrivere la realtà in cui ci si trova e con cui si ha a che fare. Senza tornare indietro fino al Seicento, quando anche gli uomini avevano una cultura delle passioni pubbliche – si pensi a Hobbes, Spinoza, Montaigne -, oggi questa cultura circola soprattutto nel sapere elaborato per parte femminile.

Per dipanare i fili di questa intelligenza delle emozioni, nelle sue mancanze e promesse, il luogo in cui lavoro, il dipartimento di filosofia dell'Università di Roma Tre, offre diverse occasioni di riflessione. L'università innanzitutto, luogo di produzione del sapere e della sua trasmissione, ha una tradizione fredda, per così dire. Pensare, fare ricerca, ha significato ridurre al minimo la propria implicazione soggettiva. Un bravo studioso lo si riconosceva da una sorta di consunzione fisica – sguardo quasi cancellato da lenti spes-



se, fare timido quando non furtivo, insomma il noto “topo di biblioteca”, che eventualmente risorgeva al momento dei convegni o negli scontri con gli interlocutori. E’ vero, alcuni tipi del genere ancora sopravvivono, ma il paesaggio umano è mutato radicalmente. Con la recente ondata di riforme dell’istruzione secondaria e universitaria, partita dall’allora ministro Berlinguer e sviluppata dalla ministra Moratti, l’università non è più una cittadella del sapere, luogo isolato e privilegiato rispetto al resto della vita pubblica, si è aperta alla società. Bene, ma a che tipo di società, a che ordine? Il modello che soggiace a questa apertura è quello dell’azienda, e questo fin nel lessico, si parla infatti di “produttività”, di “crediti” e “debiti”. E anche gli esseri umani e le loro emozioni sono pensati e gestiti secondo questo modello, che è talmente pervasivo da aver fatto desiderare ad alcuni un ritorno all’inutilità, alla gratuità, del lavoro accademico (v. J. Derrida, *L’università senza condizione*).

In questo quadro gli elementi emotivi, affettivi, si dispongono in modi inediti rispetto a quanto eravamo abituati. Innanzitutto l’imperativo produttivistico – produrre più laureati, più corsi, più progetti, più offerta formativa – genera uno stato permanente di ansia, in chi studia, chi insegna, chi fa ricerca, chi amministra. Il ritmo degli stati soggettivi interni, così si potrebbero definire le emozioni (v. J. Kristeva, *La révolte intime*), è spezzato, invaso da scansioni dettate dall’esterno: le date degli esami, proliferati al punto da far parlare dell’università come di un “esamificio”, le scadenze amministrative per presentare i progetti, necessari a portare fondi che il ministero eroga sempre meno, e quelle burocratiche per censire i propri “prodotti” di ricerca (sì, si chiamano proprio così) e quanti più ce ne sono tanti più fondi arriveranno. Ansia e frenesia sono i nuovi panni emotivi dell’alienazione, dell’espropriazione (v. C. Dejours, *L’ingranaggio siamo noi*). In un tripudio ipercinetico, tra movimenti accelerati, stato permanente di deconcentrazione e fretta, il tempo necessario all’emozione va in fumo. Lungi dall’essere solo una questione privata e sentimentale, sentire l’altro ma anche sentirsi (v. Annarosa Buttarelli, *Una filosofa innamorata*) è infatti un elemento essenziale alle relazioni e alle prese di posizio-



ne che consapevolmente si possono e si devono prendere nella vita pubblica e professionale. E per sentire è necessario avere tempo, per poter portare alla luce e alla parola, per mettere a fuoco tra sé e sé e nella relazione con altre/i quel lato ombroso e fecondo che sono le sensazioni e i loro colori emotivi. Leggo proprio in questo senso la questione della riappropriazione del tempo che circola come posta in gioco tra i movimenti studenteschi, là dove fa segno al bisogno di uno spazio e di un tempo soggettivo per elaborare, per capire e comunicare la propria posizione, in tutta la sua pienezza incarnata, fatta di corpi che sentono, patiscono, agiscono. La politica delle donne insegna a rispondere nel qui e ora delle situazioni, dei contesti, senza aspettare o delegare le soluzioni alla via giuridica e istituzionale. Una volta che si prendono sul serio le emozioni, anche quando si segnalino in negativo, l'intelligenza si apre, si incarna, ha un respiro più ampio, e così le pratiche per riguadagnare, in questo caso, il tempo necessario, vengono da sé: dalla disobbedienza alle scadenze, alla richiesta di creare vuoti di legiferazione e momenti di silenzio – è questa la prossima proposta del Movimento per l'autoriforma gentile di scuola e università – perché abbia spazio la creatività di ciascuna, il suo appassionarsi a quella singola cosa, e non a tutto e dunque a niente, fino a far saltare le misure prescritte (un esempio concreto è l'invito rivolto agli studenti a prendersi tutte le pagine che vogliono per scrivere la prova finale, rispetto a quelle striminzite venti pagine in cui dovrebbero dar prova di essere alfine "professionalizzati").

Creare vuoti di legge ma soprattutto di regolamenti. Quella parola d'ordine delle riforme, "l'autonomia dell'università", che suonava così bene, che faceva segno a una sorta di sovranità e di autodeterminazione, ha avuto effetti di tutt'altro genere. L'autonomia infatti non è stata intesa nel verso della libertà, ma più letteralmente come produzione in proprio delle leggi cui sottoporsi. Risultato: una proliferazione, drammatica al punto da diventare ridicola, di regole e regolamenti. A quando le indicazioni su quale sia il vestiario più adeguato al ruolo di docente? E magari anche sulla dieta che favorisce l'attività scientifica e didattica. Devo con-



fessare la voglia di ridere che mi prende di fronte alle assurdità che si creano quando la volontà di regolamentare scende nel dettaglio delle vite singolari. Ma a pensarci questo è già successo alle scuole elementari dove, per rispettare le direttive europee sull'igiene alimentare, i bambini non possono più portare dolci fatti in casa ma solo merendine confezionate, come racconta Cristina Mecenero del Movimento per l'autoriforma.

La cultura delle regole è l'ultimo acquisto in fatto di vita pubblica e politica in Italia. Nel dibattito circolante in questo ultimo decennio c'è chi vede nelle regole lo strumento perché il nostro paese diventi un paese "normale", finalmente dedito a una democrazia matura e compiuta. Ora però, a prenderla a rovescio, questa istanza regolatrice – e qui tornano in gioco le emozioni – ha per corrispettivo una certa idea dei/delle cittadine oggetto di tali regole. La sfiducia mi pare essere la tonalità emotiva dominante della relazione tra regolatori e regolamentati: si danno regole perché, se lasciati senza indicazioni e prescrizioni, i cittadini o i membri di tale istituzione o luogo pubblico tenderebbero ad agire in modo poco onesto oppure individualistico e disordinato. L'ansia torna qui di nuovo in gioco ma in altro modo, insieme alla paura, che si lega all'incertezza, al disorientamento che questi tempi provocano a causa dell'accelerazione di cambiamenti il cui senso ci sfugge. Regolamentare significa allora prevedere gestire e controllare tutte le situazioni prodotte dalla vita di relazione, provvedendo in anticipo risposte debitamente formalizzate, le famose "procedure". Ma il prezzo pagato a questa ansia di previsione e controllo è troppo alto, rimane ben poco spazio per la scoperta e l'invenzione di ciascuno/a di risposte adatte alle situazioni che si presentano di volta in volta. Per stare in modo efficace in questa piega presa dal presente andrebbe fatto, credo, un primo lavoro sulle parole, in particolare sulla parola fiducia. E' legata all'ingenuità? Pensare alle relazioni pubbliche in termini di fiducia significa semplificare in modo indebito la loro complessità? Significa adagiarsi, e ingannarsi, in merito a una natura umana che sarebbe comunque buona e ragionevole? Di nuovo mi soccorre il pensiero delle donne (v. Luce



Irigaray, *Passioni elementari e La democrazia comincia a due*). Esiste una disposizione verso l'altro che evita il dilemma tra l'abbandono incondizionato e la difesa preventiva e diffidente. Si tratta di stare in presenza dell'altro tenendo conto della sua differenza, che intendo qui come lo spazio dell'attesa, del silenzio necessario a vedere ed ascoltare quel che ha da mostrare. In questa disposizione non c'è né spontaneismo né controllo ossessivo, si richiede piuttosto uno spazio contenitivo della relazione – poche e possibilmente buone leggi – e la sollecitazione delle capacità di ciascuna a provvedere in modo pertinente alle contingenze del quotidiano. Ho trovato una piccola traccia personale per dare concretamente luogo a questa disposizione, l'ho trovata pensando ai miei gatti (mi sento qui chiamata a precisare che la relazione con un animale ha il pregio di tenere insieme l'esperienza più quotidiana e le grandi questioni della nostra tradizione di pensiero, quelle riguardanti la relazione con l'altro, anche quando non umano). Animali che non si fanno decifrare e assimilare a modelli umani – è più difficile antropomorfizzare un gatto che un cane – i gatti impongono alla loro non-padrone che sono di fare silenzio, di osservare, di capire quando e come è il momento di stare vicini, di avere a che fare l'una con l'altro, e hanno modo, qualora le esigenze di convivenza divergano, di farsi sentire, di prendere posizione. Di questa reciproca educazione ho mantenuto un'indicazione in particolare: dare pochi segni precisi e dunque scarsamente contraddittori. Sto parlando di vita minuta ma – a sottolineare che la semplicità non va ridotta a ingenuità bonaria – so che queste indicazioni valgono anche, in psicoanalisi ad esempio, nella relazione e nella cura con umani psichicamente sofferenti. Che non si risentano i colleghi, trattarli come animali rimanda a comportamenti diversi da quel che si potrebbe immaginare.

Tempo e spazio, e le pratiche necessarie a trovarli e ricrearli, sono dunque alcune delle condizioni che vedo necessarie a una rinnovata cultura delle emozioni, tanto più di questi tempi in cui anche la vita pubblica è ridiventata terreno a loro aperto. Oggi si fa un gran parlare di "biopolitica", intendendo con questo che la poli-



tica ha a che fare con la vita intera dei suoi cittadini e cittadine ma, come spesso accade con i tecnicismi del linguaggio filosofico, si perde di vista che la vita in questione non è pensabile in modo generico. Ha delle articolazioni precise e concrete, a cominciare dalle passioni che patiamo e che ci portano ad agire e che devono ritrovare i loro nomi propri, prendendo corpo in racconti ed esempi. Viene in mente il piacere e il divertimento nella lettura di quei classici che hanno saputo farlo, un piacere da ritrovare oggi, nello spazio pubblico.

Federica Giardini, *filosofa*



Riflessioni sulle emozioni nel lavoro clinico ad orientamento sistemico-relazionale

1. Le emozioni come esperienza multidimensionale

Definire le *emozioni* è un'operazione complessa, in quanto sono molteplici gli elementi che bisogna prendere in considerazione. Le emozioni rappresentano un'importante componente nel sentire e nel percepire se stessi, le persone, gli ambienti e i soggetti ed hanno le funzioni di **comunicazione e modulazione del rapporto dell'individuo con la realtà**. Le caratteristiche di spontaneità, pervasività e transitorietà le rendono tra gli indizi più veri nel compiere un atto: è attraverso il canale emotivo che si trasmettono le informazioni sulla relazione (Watzlawick, Jackson, Beavin, 1967).

Nonostante ciò, per molto tempo, in diversi campi della psicologia l'emozione, soprattutto del clinico, è stata considerata come un elemento di disturbo laddove, riprendendo una tradizione evoluzionista, l'emozione è un elemento di adattamento fondamentale per l'esperienza umana.

Come dicevamo, è ormai condiviso che l'emozione non rappresenta un'esperienza soltanto a base biologica: l'emozione è un'esperienza complessa, multidimensionale e processuale con una forte funzione di organizzazione cognitivo-affettiva e media il rapporto con l'ambiente.

L'emozione è quindi, nello stesso tempo, una risposta fisiologica, motivazionale, cognitiva e comunicativa, ed è sempre accompagnata da una dimensione sia soggettiva che sociale. La dimensione **cognitiva** è fondamentale nel mediare il rapporto con l'ambiente, e nel valutare e dare significato a quello che avviene intorno. La valutazione cognitiva consente all'individuo sia di attribuire significato alle reazioni che l'organismo mette in



atto, sia di stimolare e guidare l'individuo a far fronte all'evento che ha scatenato l'emozione (Lazarus, 1980). Secondo Lazarus le valutazioni cognitive sarebbero gli aspetti causali chiave della risposta emozionale. Ricordiamo che recentemente sono stati proposti importanti modelli di spiegazione della relazione tra conflitto coniugale e figli, che valorizzano il ruolo delle emozioni e della valutazione cognitiva nel determinare la reazione del bambino al conflitto tra i genitori e il suo sviluppo futuro (Grych, 2005; Crockenberg, Langrock, 2001; Cummings, Davies, 1994).

Il livello **motivazionale** orienta l'azione e modifica il comportamento in base ai desideri e agli scopi. Una teoria della motivazione in cui è ben specificato il rapporto con l'emozione è quella di Lichtenberg (1989). Secondo l'autore, il livello **espressivo-comunicativo** rappresenta la manifestazione a livello corporeo delle emozioni. Ogni emozione fondamentale presenta una sua configurazione comunicativa, proveniente essenzialmente da movimenti facciali ed essenzialmente universale. Questi aspetti influenzano la comunicazione affettiva e sono fondamentali anche per lo sviluppo del minore (Stern, 2004; Riva Crugnola, 1999).

Le emozioni, inoltre, possiedono una specifica dimensione **sociale**, esse infatti non si presentano mai casualmente o senza una specifica ragione. Le relazioni interpersonali effettivamente sperimentate, rappresentate e ricordate sono le sorgenti principali delle risposte emozionali. Sottolineare la dimensione sociale delle emozioni significa riconoscere ad esse, persino alle emozioni di base, un significato fortemente contestualizzato e specifico che dipende dal contesto e dalle relazioni. Il valore **situazionale** delle emozioni dipende dal fatto che esse assumono significati specifici, in rapporto alla valutazione soggettiva e intersoggettiva che viene attribuita all'evento emotigeno.

Queste considerazioni evidenziano l'importanza dell'esperienza emotiva nell'ambito della psicologia evolutiva, dinamica e clinica per il significato che essa riveste nell'organizzazione delle relazioni affettive.



2. Le emozioni nel lavoro ad orientamento sistemico-relazionale

È indubbio che il tema della funzione delle emozioni in psicoterapia è stato oggetto privilegiato di studio e ricerca in ambito psicodinamico, attraverso i concetti di transfert, controtransfert¹ e alleanza terapeutica. Il tema delle emozioni non è estraneo, tuttavia, ad una prospettiva di orientamento *sistemico-relazionale*, come lo stesso Bateson (1972) scrive: “è mostruoso il tentativo di separare l’intelletto dall’emozione, e secondo me è altrettanto mostruoso tentare di separare la mente esterna da quella interna o la mente dal corpo”, anche perché le emozioni ci parlano di *relazioni*, non di cose (Bateson, 1972).

L’importanza attribuita alle emozioni è forse uno degli elementi che hanno contribuito al suo allontanamento dal gruppo del Mental Research Institute e dal primo pragmatismo di Watzlawick e coll. (1967), che dichiarava di non occuparsi di quello che accadeva nella “scatola nera”. L’interesse era sul livello dei comportamenti e dei modelli interattivi. Oggi, in accordo con Bateson, sappiamo che la distinzione tra l’aspetto “interno” e quello “esterno” della relazione è arbitraria, in quanto entrambi gli aspetti sono sempre partecipi dei processi sociali e l’uno consente di accedere all’altro, come ha evidenziato anche la prospettiva dell’Intersoggettività (Stern, 2004). La più recente ricerca in psicoterapia ha evidenziato, infatti, la necessità di integrare l’aspetto “praticante” e l’aspetto “rappresentato” (Reiss, 1989). In tal senso, si evidenzia come il prestare attenzione alla “scatola nera” all’interno della terapia sistemica sia una maturazione piuttosto che un tornare indietro!

Anche la terapia sistemico-relazionale, quindi, negli ultimi anni si è sempre più interrogata sul terapeuta e sulla sua relazione con la famiglia.

¹ Il controtransfert è definito da Laplanche e Pontalis (1967) come l’insieme delle reazioni inconscie dell’analista alla persona dell’analizzato e più particolarmente al suo transfert.



Le emozioni e gli affetti quindi non appartengono solo ai pazienti, alle famiglie, anche i movimenti affettivi del terapeuta sono indispensabili al processo terapeutico (Pierantozzi, 1992). Le emozioni del terapeuta ci danno, infatti, importanti informazioni per comprendere la natura e la qualità del legame terapeutico. Ciascun paziente, la famiglia nel suo insieme, un solo membro di essa è in grado di suscitare nel terapeuta sentimenti ed emozioni, che il terapeuta avverte in maniera soggettiva (Malagoli Togliatti, Cotugno, 1996). Come fa notare Shapiro (1983), il *controtransfert* è un'esperienza più complessa per il terapeuta ad orientamento sistemico-relazionale, in quanto il terapeuta ha delle reazioni non solo verso ciascun componente, ma anche verso la famiglia nel suo insieme e verso le relazioni che legano le persone tra loro. Se il terapeuta lavora in coterapia o con un'equipe di supervisione, questi fenomeni coinvolgono anche i rapporti tra i terapeuti e l'equipe allargata.

Le diverse emozioni saranno utili se il terapeuta stesso sarà in grado di decodificarle come bisogni che la famiglia esprime e suscita in lui per passare informazioni altrimenti indicibili. Questa decodificazione influirà poi sulla relazione terapeutica determinando una trasformabilità della stessa che genererà a sua volta la trasformabilità del sistema (Malagoli Togliatti, Cotugno, 1996).

Seguendo il pensiero di Nicolò Corigliano (1985) il terapeuta deve essere in grado di distinguere le *sue proprie emozioni; quelle messe dentro dalla famiglia; quelle che nascono dalla collusione tra il terapeuta e il paziente, tra i bisogni e le parti di entrambi i membri della relazione*. Laddove il terapeuta "si rifiuta" di vivere le emozioni che il paziente vorrà fargli vivere dovrà allora analizzare le sue difese. In questa prospettiva anche la "neutralità" del terapeuta assume un'altra prospettiva: egli non può restare in una posizione meta, ma deve ricercare all'interno della relazione gli elementi che danno significato: simboli, sogni, storie sono alcuni degli elementi con cui il terapeuta deve "sporcarsi le mani".

Malagoli Togliatti, Cotugno (1996) evidenziano che il terapeuta può utilizzare le emozioni secondo diverse strategie: 1.



può ricorrere all'*umorismo* per abbassare il livello di tensione e creare un'atmosfera più distesa, introducendo un diversa possibilità di lettura; 2. può esplicitare parzialmente le proprie emozioni, ovvero esplicitare ciò che prova ascoltando una determinata storia; 3. può esplicitare le emozioni che crede il paziente stia sperimentando in quel momento, anche rispetto ad un suo intervento; 4. può invitare il paziente ad esprimere le proprie emozioni; 5. può deviare l'attenzione su un contesto diverso dal rapporto terapeutico o usare una metafora o aneddoti di casi simili che altre persone sono riusciti a risolvere.

È interessante ricordare che strumenti tipicamente utilizzati per il lavoro con le famiglie sono lo specchio unidirezionale e il videoregistratore. Per molti clinici ad orientamento psicodinamico, l'introduzione nel setting di tali strumenti è considerata una sorta di profanazione, al contrario nel lavoro dei terapeuti familiari l'uso di questi strumenti è ritenuto essenziale sia nel lavoro clinico che nella formazione dei terapeuti in quanto emozioni, comportamenti e idee – oltre che i fenomeni connessi al transfert e controtransfert - possono essere colti più rapidamente e correttamente (Wendorf, Wendorf, Bond, 1985). Specchio e videoregistratore costituiscono degli strumenti imprescindibili del terapeuta familiare e del co-terapeuta o supervisore, per individuare la danza relazionale della famiglia senza lasciarsi catturare da essa. In alcuni casi infatti, anche il supervisore (o co-terapeuta) dietro lo specchio può coinvolgersi eccessivamente con il sistema famiglia, per cui rivedere la videoregistrazione da parte del team terapeutico è ritenuto essenziale per avere una nuova possibilità di lettura della situazione.

3. L'alleanza terapeutica in una prospettiva sistemico-relazionale

L'alleanza terapeutica può essere definita come la co-costruzione di una regolazione interattiva ottimale tra paziente e terapeuta basata sulla fiducia, il rispetto e la collaborazione nel lavoro comune



attorno ai problemi del paziente (Lingiardi, 2002). Le diverse definizioni di alleanza terapeutica mettono l'accento su tre punti: la natura collaborativa della relazione; il legame affettivo tra paziente e terapeuta e l'abilità di paziente e terapeuta di accordarsi sugli obiettivi del trattamento (Martin, Garske, Davis, 2000).

Il costrutto di *alleanza terapeutica* è stato studiato in prevalenza nell'ambito delle psicoterapie individuali (Robbins, Turner, Alexander, Perez, 2003), mentre vi è un minor numero di ricerche sul tema nell'ambito della terapia familiare, pur essendo noto che nella terapia *strutturale* di Minuchin (1974) le operazioni di *associazione* sono ritenute basilari per la creazione di un *contesto terapeutico*, e che Selvini Palazzoli (1970) raccomandava ai terapeuti della famiglia di stare attenti allo *slittamento di contesto*.

In terapia familiare è stato evidenziato che esistono diverse modalità di costruzione dell'alleanza terapeutica, più o meno funzionali al lavoro psicoterapeutico. In modo particolare emerge come la presenza di risorse della coppia genitoriale e la capacità del terapeuta di stimolare e valorizzare ciò che i membri della famiglia portano nel contesto terapeutico siano le variabili fondamentali per la buona riuscita del lavoro congiunto.

Nello specifico, lo studio dell'alleanza nelle terapie familiari deve fare attenzione alla natura di ciascuna relazione che il terapeuta può sviluppare: l'alleanza con i singoli membri della famiglia, quella con il sistema nella sua totalità e quella con i vari sottosistemi. Ad esempio, la "neutralità" potrebbe essere considerata come la tendenza a privilegiare l'alleanza con il sistema nella sua globalità, mentre lo "sbilanciamento" come un tentativo di allearsi di volta in volta con i singoli membri o sottosistemi (Minuchin, 1974). Spesso, inoltre, alcuni aspetti dell'alleanza che sono centrali nella psicoterapia individuale, anche se presenti in terapia familiare, possono essere complicati da domande multiple di alleanza (spesso competitive). Anche Fivaz, Corboz Warnery, Keren (2004) ritengono che il cambiamento nelle relazioni familiari avviene attraverso la relazione tra famiglia (sub-unità evolutiva) e terapeuta (sub-unità strutturante), nel senso che il



terapeuta dovrebbe essere in grado di far sperimentare alla famiglia un'esperienza di contenimento "abbastanza buona" (in termini anche di scaffolding per riprendere un termine usato da Bruner) attraverso una buona alleanza di lavoro². Secondo l'autrice l'alleanza di lavoro è in relazione con l'*alleanza familiare*, ovvero il tipo di funzionamento che caratterizza la specifica famiglia, per cui in caso di famiglie funzionali anche le alleanze di lavoro saranno tendenzialmente buone.

In sintesi, l'alleanza terapeutica – e il passaggio di emozioni tra terapeuta e famiglia – è un mezzo fondamentale di conoscenza e cambiamento.

Marisa Malagoli Togliatti, *psicologa*
Anna Lubrano Lavadera, *psicologa*

² L'autrice ha messo a punto una metodologia di "gioco, LTP" per l'analisi dell'alleanza di lavoro, per approfondimenti sul tema vedasi Fivaz Depeursinge, Corboz Warnery, 1999.



Bibliografia

- Bateson, G. (1972). *Steps to an ecology of mind*. Trad. it. *Verso un'ecologia della mente*. Milano. Adelphi, 1976.
- Crockenberg, S. B., Langrock, A. (2001). The role of emotion and emotional regulation in children's responses to interparental conflict. In J.H. Grych e F.D., Fincham (Eds), *Interparental conflict and child development: theory, research and application*. Cambridge, Engalnd. Cambridge University Press, pp. 129-157.
- Cummings, E.M., Davies, P.T. (1994). *Children and marital conflict*. New York. The Guilford Press.
- Fivaz Depeursinge E., Corboz Warnery A. (1999). *The Primary Triangle*. Trad. it. *Il triangolo primario*. Milano. Raffaello Cortina, 2000.
- Fivaz Depeursinge E., Corboz Warnery A., Keren M. (2004). The primary triangle. Treating infants in their families. In A.J. Sameroff, S.C. McDonough, K.L. Rosenblum (Eds), *Treating parent-infant relationship problems*. New York-London. The Guildford Press.
- Grych, J.H. (2005). Interparental conflict as a risk factor for child maladjustment: implications for the Development of prevention programs. *Family Court Review*, 43 (1), pp. 97-108.
- Laplanche, J., Pontalis; J.B. (1967). *Vocabulaire de la psychanalyse*. Trad. it. *Enciclopedia della psicoanalisi*. Roma-Bari. Editori Laterza, 1998.
- Lazarus, R. (1980). The Stress and coping paradigm. In L.A. Bond, J.C. Rosen, J.C. (Eds.), *Competence and Coping during adulthood*. Hanover, N.H., University Press of New England, p. 28-74.
- Lichtenberg, J.D. (1989). *Psicoanalisi e sistemi motivazionali*. Milano. Raffaello Cortina, 1995.



- Lingiardi V. (2002). *L'alleanza terapeutica: teoria, clinica, ricerca*. Milano, Raffaello Cortina.
- Malagoli Togliatti, M, Cotugno, A. (1996). *Psicodinamica dello sviluppo familiare*. Bologna, Il Mulino.
- Martin, D.J., Garske, J.P e Davis, M.K. (2000). Relation of therapeutic alliance with outcome and other variables: a meta-analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Vol. 68, pp. 438-450.
- Minuchin, S. (1974). *Families and family therapy*. Trad. It. *Famiglie e terapia della famiglia*. Roma, Astrolabio, 1981.
- Nicolò Corigliano, A.M. (1985). Comprendere la famiglia: un'ipotesi interdisciplinare. *Terapia Familiare*, 19 (8).
- Pierantozzi, M. (1992). I sentimenti del terapeuta. In trad. it. M. Gorkin, R. Grenson e H.F. Searles. Torino. Bollati Boringhieri.
- Reiss, (1989). La famiglia rappresentata e la famiglia reale: concezioni contrastanti della continuità familiare. In A.J. Sameroff e R.N. Emde (a cura di), *I disturbi delle relazioni nella prima infanzia*, trad. it. Torino, Bollati Boringhieri, pp. 200-229, 1991.
- Riva Crugnola, (1999). *La comunicazione affettiva tra il bambino e i suoi partner*. Raffaello Cortina. Milano.
- Robbins, M.S., Turner, C.W., Alexander, J.F., Perez, G.A. (2003). Alliance and dropout in family therapy for adolescents with behavior problems: individual and systemic effects, *Journal of family psychology*, Vol. 17 (4), pp. 534-544.
- Selvini Palazzoli, M., (1970). Contesto e metacontesto nella psicoterapia familiare. *Archivio di psicologia, neurologia, psichiatria*, XXXI.
- Shapiro, R.J. (1983). Il controtransfert in terapia familiare. *Terapia Familiare*.
- Stern, D.N. (2004). *The present moments in psychotherapy and every life*. New York. Norton & Company.



Watzlawick, P., Jackson, D.D., Beavin, J. (1967). *Pragmatics of human communication*. Trad. It. *Pragmatica della comunicazione umana*. Roma. Astrolabio, 1971.

Wendorf, D.J., Wendorf, R.J., Bond, D. (1985). Growth behind the mirror: the family therapy consortium's group. *Journal of Marital and Family Therapy*. Vol. 11(3), pp. 245-255.





Sipari ovvero lo spettacolo deve continuare

Cio che viene definito il sottosistema emotivo - affettivo (Folgheraiter, in *Teoria e Metodologia del Servizio Sociale*) è stato spesso considerato, a mio parere, di secondaria importanza rispetto alle componenti cognitive, che regolano l'interazione umana.

Eppure quotidianamente nel lavoro sociale sentiamo quanto il sistema emotivo sia un efficace sensore, che ci orienta e ci fa decidere in tempi rapidi, soprattutto nelle situazioni conflittuali.

Ecco un primo punto: i tempi delle emozioni sono diversi da quelli cognitivi. (Le emozioni hanno l'ADSL).

Percezioni di gentilezza, ostilità, accettazione o rifiuto, calore o freddezza che gli altri ci rimandano, ci pervadono rapidissimamente; solo dopo inizia la riflessione su questi input e l'opera di integrazione cognitiva.

Quante volte cercando la soluzione di un problema, ipotizziamo percorsi, tirando fuori tutte le soluzioni razionale possibili, scegliendo la migliore?

Quante volte percepiamo dentro di noi una tonalità emotiva, nel petto o nell'addome, che ci suggerisce una strategia per affrontare la situazione?

Abbiamo spesso il prevalere della seconda ipotesi, con la risposta intuitiva, che tiene conto delle emozioni, sottoponendo la strategia individuata ad una analisi razionale per vedere se è adatta al nostro problema.

Negli stati estremi di angoscia, depressione, paura, rabbia vediamo il dilagare delle emozioni, che generano il caos nella capacità di pensare.

Se le emozioni dell'altro in qualche modo riusciamo a gestirle, le nostre emozioni a volte ci sconcertano: provare rabbia, paura o



antipatia nei confronti dell'altro, come conciliare questi sentimenti con il nostro lavoro?

Ma anche emozioni positive come la gioia, la sicurezza di sé, la soddisfazione richiedono una gestione consapevole: ad esempio gioire di una promozione in presenza di una collega che non l'ha ottenuta.

Valorizzare l'intuito, la creatività significa anche bilanciare una eccessiva predominanza della componente razionale, senza cadere però, dalla padella alla brace, nelle evoluzioni narcisistiche da "attor giovane".

Credo molto nella metafora dell'attore, che agisce nel sociale come a teatro, in diretta, senza registrazione né possibilità di ripetizione.

I nostri scenari di azione sono quasi sempre micro, con poche e povere suppellettili, come nelle atmosfere eduardiane, dove la rabbia subentra alla depressione, l'ansia e la frustrazione diventano tristezza profonda, l'entusiasmo diventa vera gioia o paura della perdita.

Un altro punto dolente è che la qualità dello spettacolo, la sua regia, la suddivisione delle parti tra i protagonisti molto spesso lasciano a desiderare, riservandoci dei ruoli scomodi e a volte inverosimili: la maschera peggiore è quella del Giano bifronte, che con un viso benevolo aiuta e con l'altra faccia ferocemente controlla.

Tutto accade grazie a noi e l'altro, intorno, contro e nonostante noi.

Dentro di noi, nonostante il nostro sapere, il nostro saper fare e saper essere, avvertiamo la stanchezza delle sconfitte e le piccole gioie della riuscita.

Ma forse è cambiato qualcosa, poiché sembra possibile parlarne, o meglio sottovoce insinuare qualche abbozzo di pensiero.

Io azzardo che stare da una parte o l'altra della scrivania, se c'è, sia effetto di tante di quelle cause, che ci porta a pensare di poter fare la nostra brava figura, anche dall'altra parte.

E domandarci cosa faremmo, cosa vorremmo, come ci sentiremmo.

Massimo Corrado, *assistente sociale*



Le emozioni di una futura assistente sociale

Quando mi è stato chiesto di scrivere qualcosa sulle “emozioni” di una futura assistente sociale ho provato una serie di sensazioni diverse: orgoglio per essere stata “prescelta”, emozione nel dover raccontare una parte così profonda ed importante di me stessa. Mi sono anche chiesta se sarei stata in grado di immortalare, su delle pagine bianche, dei sentimenti così contrastanti e complessi.

Professionalmente nasco come Educatrice, dopo la Laurea quadriennale in Scienze dell’Educazione. La scelta di diventare Assistente Sociale è maturata con il tempo: lavorando a stretto contatto con i cosiddetti “operatori del sociale” mi sono appassionata sempre più alla professione e ho compiuto questa scelta, sentita nel profondo, basata sui valori dell’accoglienza, dell’uguaglianza e del rispetto reciproco.

Nella mia esperienza lavorativa, in qualità di tirocinante, presso il Consultorio Familiare di via delle Canapiglie della ASL RM/B incontro quotidianamente donne, coppie, famiglie.

Quanti volti affiorano nella mia mente: la ragazza quindicenne che chiede “urgentemente” un’interruzione volontaria di gravidanza e la sua unica paura sembra essere il come dirlo ai genitori; la giovane donna che decide di abortire perché il suo compagno non vuole che questo figlio nasca; la donna che è costretta ad interrompere la gravidanza per motivi di salute e si domanda, tra le lacrime, se mai potrà avere un suo bambino; la donna in dolce attesa che, nonostante le varie difficoltà, decide di portare a termine la gravidanza.

Quanti sentimenti contrastanti mi trasmette il contatto quotidiano con questa realtà... Dolore per lo sguardo troppo



“adulto” di quella “bambina” che non sa quel che fa; rabbia e compassione nei confronti di quelle donne che debbono “castigare” il loro desiderio di maternità; gioia per quelle donne incinte che nei loro mesi di gravidanza si sono affidate a te, vedendoti non come un’impiegata qualsiasi ma come una persona di “famiglia” e, orgogliose, ti portano a vedere il loro bambino appena nato, fiduciose verso il futuro.

Sentimenti ed emozioni che diventano, per me, stimolo a crescere professionalmente e umanamente, giorno dopo giorno, frequentando il Consultorio, guidata in tale percorso da una importante figura come quella del mio Tutor, che mi aiuta ad incanalare in senso costruttivo tutto ciò che il vissuto “professionale” smuove in me.

Emozioni che, come suggerisce il senso letterario del termine, muovono qualcosa, scuotono il nostro animo e favoriscono l’apertura e l’accoglienza dell’*altro*; emozioni intese non come moto viscerale che rischia di paralizzare, bensì come “scossa” emotiva che rende ancor più acuta l’attenzione che l’operatore, professionista del sociale, dovrebbe avere nei confronti di chi a lui si rivolge.

Pamela Masotino *educatore professionale;
tirocinante assistente sociale*



Le emozioni di Saverio

Non è facile descrivere a parole il significato o la sensazione che si prova quando si dice di aver provato emozioni, né tanto meno è facile definirne il significato. Se un po' genericamente definiamo l'emozione come la risposta ad uno stimolo che ci proviene dall'esterno, più difficile è dire qual è il significato di questa risposta ed a quale comportamento, azione o scelta riflessa ci porterà.

Sono un giovane Assistente Sociale di 25 anni del XII Municipio di Roma, sto conducendo la mia esperienza con il massimo della professionalità che necessita il contesto in cui oggi ho la fortuna di lavorare, alla luce soprattutto di un ormai definito mandato istituzionale.

L'emozione, a mio avviso, costituisce l'elemento dinamico del mio lavoro, il soggetto attivo della mia razionalità che pongo comunque in posizione prioritaria rispetto ad ogni tipo di intervento, scelta e rapporto con l'utenza. E' qualcosa che ti fa veder di più rispetto alla realtà ed è pericoloso e poco professionale affidarsi in maniera esclusiva ai soli sentimenti che scaturiscono dal rapporto con gli altri, anche se è ciò che ti illumina, che ti fa vedere oltre, che ti fa riflettere proprio perché mette in dubbio ogni punto di vista che man mano focalizzi sugli altri. Mi piacerebbe raccontare tutte le volte che ho provato emozione, descrivere tutte le persone che mi hanno dato emozione, ricordare tutte le volte che dando una risposta o un consiglio a qualcuno mi sono sentito talmente gratificato da provare emozione, ma è una sensazione così grande che sarebbe sbagliato ricondurre e cercare di spiegarla secondo una sola via di indagine e di significati. La difficoltà è dire cosa sia un'emozione, ma ciò fa parte della bellezza e del piacere che si prova a



spiegare qualcosa che di fatto è inspiegabile. E' per questo che siamo liberi di definire l'emozione come vogliamo e di viverla in maniera comunque e sempre diversa da persona a persona. Mi è capitato di emozionarmi ascoltando il suono di un pianoforte e reagire a volte con freddezza alle parole sofferenti di qualche persona che mi chiedeva un aiuto, non riesco a programmare o progettare le mie emozioni, non riesco a controllarle, forse per questo è difficile immaginare come e quando un'emozione si concretizza. Non posso stabilire o comandare al mio essere di emozionarsi, ma solo razionalizzare gli effetti e controllare le mie scelte a partire da ciò.

Nel mio lavoro mi occupo dell'area "contrasto alla povertà" anzi, come sostiene un mio affezionato utente, sono colui che gli paga le bollette del gas quando rimane senza soldi. Ho cercato subito di non frapporre i sentimenti tra la riflessività dei miei interventi e il vissuto di ogni singola persona che prendo in carico. Ho vissuto i primi tempi con l'angoscia che emozionarsi sarebbe stato sbagliato perché avrebbe significato non vedere realmente le cose e costruire di conseguenza in maniera istintiva un processo d'aiuto. Avevo paura di favorire una persona rispetto ad un'altra solo perché mentre ascoltavo ciò che mi raccontavano avevo provato emozioni diverse che mi indicavano scelte diverse. Dopo un po' di tempo ho capito che emozionarsi non è sbagliato, mi sono favorevolmente arreso al fatto che non provare delle emozioni è impossibile ed ho imparato a cogliere nelle emozioni ciò che rimette nelle giuste dimensioni il mio lavoro, e la giusta dinamicità e consapevolezza che affidarsi ai sentimenti non è irrazionale. Ho molta difficoltà a descrivere le emozioni del mio lavoro, proprio perché è qualcosa che sento, che non vedo, ma che posso immaginare e proprio perché sentite hanno una loro intimità che è difficile descrivere e sbagliato svelare. Diciamo che l'emozione fa parte del mio lavoro, è ciò che non mi farà mai diventare un freddo burocrate, ed è sempre diversa a seconda delle esperienze e della intensità. Ogni azione che conduco, anche qualora necessiti della massima razionalità e lucidità, non riesce a sottrarsi alle emozioni, e ciò significa agire con



sentimento e voler bene alla propria professione. Kant definiva i sentimenti, ossia l'origine delle emozioni, come il cancro della ragione, ciò che ci nasconde la realtà e ci esula dalla riflessività, il corpo e la mente da una parte, il cuore dall'altra. All'altro estremo Hegel diceva che il sentimento è il traino della nostra mente razionale, ed il mondo vive grazie al traino delle emozioni. In ogni modo le emozioni e la razionalità, a mio avviso vengono sempre considerate in maniera distinta. La verità secondo me sta nel considerarle insieme, quell'insieme che dà vita alla passione, la stessa che ogni giorno mi motiva e dà lo stimolo necessario al mio lavoro. La passione è quindi l'insieme secondo me, di ragione e sentimento; ragione come sapere professionale, sentimento come capacità di saper ascoltare e vedere oltre. Che la pensiate come Hegel o come Kant, o come me, ogni cosa che vivrete con sentimento sarete liberi di chiamarla emozione.

Saverio Latella, *assistente sociale*





L'emozione come componente "intrusa" nell'atto medico: un aspetto da controllare, gestire o semplicemente accettare?

Nonostante l'ostinato e ripetuto tentativo degli amministratori pubblici, dei dirigenti delle nostre aziende sanitarie e dei responsabili di struttura complessa (leggi ex primari) di trasformare l'attività di cura e assistenza medica (quella che una volta era, forse esagerando in senso opposto, definita l'*arte sanitaria*) in un processo aziendale, con strategie, metodologie e un prodotto finale misurabile, tutto ciò non sarà mai completamente realizzabile.

Il motivo è abbastanza evidente, considerando che non esiste e non potrà mai esistere un prodotto finale tangibile, confrontabile e soprattutto liberamente accessibile presso la concorrenza e che il percorso produttivo non può prescindere da una componente fondamentale, per definizione in situazione di sofferenza o disagio, cioè dall'essere umano con problemi di salute.

Lavorare in una terapia intensiva, in particolare cardiologica, significa avere a che fare di regola con persone in immediato pericolo di vita, generalmente coscienti della propria situazione e spesso fortemente sofferenti per un insieme di sintomi clinici (affanno, dolore al petto ecc...) e di disagio umano e ambientale (essere nudi nel letto in un locale condiviso, sentire i fili del monitor con gli adesivi sulla pelle, avere cannule nelle vene del braccio, dover esplicitare i propri bisogni a letto). Tuttavia, senza dubbio, l'aspetto che domina e che genera la maggior quota di angoscia nei nostri pazienti è la consapevolezza del grave pericolo in agguato, non controllabile da loro in alcun modo, ma sostanzialmente affidato alla gestione di perfetti estranei, siano medici o infermieri, con potere assoluto sulla loro vita.



Ovviamente questa percezione è distorta perché non esiste, in alcuna condizione clinica, un reale potere di vita o di morte da parte del personale sanitario, neanche in condizioni estreme come una terapia intensiva, tuttavia tale è il vissuto emotivo della persona malata e in pericolo serio, e con questa falsa percezione dobbiamo costantemente confrontarci.

Appare chiaro come la linearità esistente fra i rapporti umani normali e formali, spesso solo teorica ma utile come riferimento quotidiano, in questa situazione estrema sia totalmente distorta e resa vana, in parte grottesca, dalla assoluta preponderanza dell'emozione, che diventa protagonista nel vissuto personale e negli scambi interpersonali che coinvolgono necessariamente gli operatori sanitari, senza distinzione di ruolo, per una volta.

Riflettendo con attenzione, non sarà difficile comprendere come la situazione percepita dai nostri pazienti sia paragonabile a quella dei soldati al fronte in costante pericolo di vita, e sappiamo bene, se non altro da esperienza cinematografica, come in tale ambito estremo la natura dei rapporti interpersonali sia basata prevalentemente sull'emotività.

Spesso mi rendo conto con disagio che i pazienti dai loro letti ci osservano a lungo, intanto che parliamo fra noi operatori, rispondiamo al cellulare, guardiamo la piccola televisione in box monitor, sgranocchiamo un biscotto, sorridiamo. Non è difficile percepire la loro sensazione mista di invidia, tristezza, a volte disperazione, certo, ma soprattutto di distanza da noi umani in quel momento "normali".

Riconsiderando l'esperienza di tutti questi anni, ritengo che la chiave più efficace per superare questa distanza fra noi operatori e i pazienti stia proprio nella capacità di emozionarsi e di non escludere a priori questa componente dagli interventi che vengono programmati ed esplicitati sul singolo paziente giorno per giorno. Questo sembra cozzare con qualsiasi precetto medico che impone razionalità, equilibrio, e soprattutto che costringe sempre più spesso a comportarci in aderenza alle famigerate linee-guida di trattamento, che sole possono proteggerci dal pericolo medico-legale di *malpractice* incombente. E' evidente come non dovranno essere prese decisioni cliniche sull'onda della spinta emotiva, ma è anche chiaro come l'emotività non possa e non debba essere abolita nella pratica medica ma, piuttosto, considerata una risorsa, soprattutto nella comunicazione con il paziente e con i suoi familiari.



Tutto ciò ha un nome nella pratica medica anglosassone: "compassion". Tale termine non significa compassione nel senso stretto che noi attribuiamo a tale parola, ma è più vicino alla radice etimologica che richiama il concetto di "sentire insieme", condividere una sensazione, un'emozione (pathos).

Se quanto detto finora sembra logico ed accettabile, è utile compiere un ulteriore piccolo sforzo per immaginare cosa possa accadere durante il periodo notturno, nella fase della nostra vita, cioè, in cui già normalmente prevale l'aspetto onirico, quando la nostra mente allenta le barriere che tengono lontani paure e fantasmi.

La notte: Sappiamo bene come i luoghi della nostra vita materiale e del nostro vissuto immaginario cambino profondamente durante le ore della notte, e come i contorni delle cose di notte perdano definizione. Non sarà difficile immaginare quale carico di emotività entri in gioco nei rapporti interpersonali durante le ore notturne in un luogo sospeso fra la vita e il nulla come una terapia intensiva. La colonna sonora della notte in tale ambiente è dominata dai bip-bip dei battiti cardiaci e, purtroppo, dai segnali di allarme dei monitor che scattano inesorabili con cadenze e volumi differenti a seconda della gravità delle aritmie o dei parametri controllati. Una miriade di piccole luci blu, verdi, rosse e bianche intermittenti svolgono la loro funzione di segnalazione e il tutto concorre a determinare un microcosmo piuttosto fantascientifico e angosciante con il quale il paziente è costretto a convivere e all'interno del quale dovrà tentare di prendere sonno o almeno di rilassarsi il più possibile, per il suo stesso bene fisico.

E' proprio in tale situazione che il ruolo dell'emozione diventa protagonista assoluto nei rapporti umani, anche per la maggiore propensione degli operatori sanitari, molto spesso a tu per tu con il malato per l'assenza di altri colleghi, a lasciarsi andare all'emotività e alla "compassione".

Di notte sono i nostri collaboratori infermieri coloro che maggiormente devono sostenere, insieme con la stanchezza del turno disagiato, il carico della paura e dell'emozione dei pazienti, mentre a noi medici è affidato il compito, altrettanto delicato, di accogliere il paziente attraverso lo strumento dell'anamnesi e dell'esame obiettivo all'ingresso. Quest'ultimo, infatti, consente di stabilire un vero e proprio contatto fisico con il paziente durante la visita di accettazione, a mio avviso fundamenta-



le per minimizzare il carico di angoscia che inevitabilmente il paziente sopporta.

Un sorriso per tranquillizzare, una parola per spiegare, una stretta di mano dopo aver contato la frequenza cardiaca al polso determinano un contatto emotivo e fisico fra medico e malato che possono avere maggiore importanza e forse anche migliore efficacia terapeutica di tutte le procedure tecnologiche e farmaceutiche che mettiamo in atto, e tutto ciò è particolarmente vero di notte.

Ma vi sono situazioni in cui l'emotività cessa di essere bidirezionale per rimanere in carico solo a noi operatori: ciò avviene quando il paziente entra in coma o perde conoscenza in fase terminale. In questo caso si ha a che fare con un corpo che è stato una persona, e molto probabilmente non tornerà più ad esserlo. Frequentemente abbiamo avuto rapporti con quella persona, ci ha raccontato storie della sua vita e ci ha descritto le sue sofferenze, gli abbiamo fatto domande e ci ha risposto, a volte ci ha anche ringraziato per quello che stavamo facendo per lui. Adesso noi siamo ancora lì e lui è ormai lontano, così capita di soffermarsi a guardare quello che resta, il corpo, e percependo una volta di più la nostra fragilità, emozioni non sempre piacevoli corrono sul senso della vita e della morte e del tempo che passa.

I Parenti: Nulla, infine, è più intriso di carica emotiva del rapporto con i parenti del malato, dal momento dell'ingresso in ospedale fino alla dimissione. Non mi soffermo su questo aspetto, ma vorrei piuttosto richiamare l'attenzione di chi legge sulla frequente necessità di comunicare a casa il decesso improvviso del parente, magari salutato poche ore prima durante il colloquio. Si tratta di una delle situazioni più cariche di emotività e di reale angoscia per l'operatore sanitario, costretto dalle limitazioni del mezzo telefonico a ricorrere alle parole e al solo tono di voce per trasmettere col minor danno possibile una notizia drammatica, facendosene carico in prima persona, e gestendo le prevedibili conseguenze dall'altra parte del filo. Una telefonata così non sarebbe neanche immaginabile senza una componente emotiva, e ciò appare la più convincente dimostrazione di come, nonostante la crescente esigenza di managerialità e buon governo clinico, l'emotività debba rimanere parte integrante, non sostituibile né rinunciabile, della nostra pratica medica quotidiana.

Claudio Coletta, cardiologo



Il mestiere delle emozioni

“**I**l cinico non è adatto a questo mestiere” è il titolo di una raccolta di interventi sul lavoro di giornalista pubblicata anni fa da Ryszard Kapuscinski, uno dei più importanti reporter dei nostri giorni, autore tra l’altro di bellissime pagine sull’Africa. Kapuscinski sostiene una tesi che mi ha profondamente colpito e che cito testualmente: “Le persone cattive non possono essere dei bravi giornalisti. Se si è una buona persona si può tentare di capire gli altri, le loro intenzioni, la loro fede, i loro interessi, le loro difficoltà, le loro tragedie. E diventare immediatamente parte del loro destino. E’ una qualità che in psicologia viene chiamata empatia.” Se è vero quanto sostiene Kapuscinski, se è vero che il cinico, l’indifferente, non potrà mai essere un bravo giornalista, un giornalista magari sì, ma non un *bravo* giornalista, allora è anche vero che per essere dei bravi giornalisti occorre possedere, conservare, alimentare la capacità di emozionarsi. Condizione sicuramente non sufficiente, ma necessaria.

Aggiungo una considerazione che a prima vista può sembrare temeraria: il giornalista sceglie di fare questo mestiere proprio perché è alla ricerca di emozioni. Almeno, per me, è andata così.

La prima molla è la curiosità verso l’altro, la voglia di raccontare e di trasmettere ad altri quello che si è visto, che si è percepito, che si crede di aver capito. Soprattutto, quello che ti ha emozionato. Il giornalista ha questo privilegio: entrare in contatto con i fatti, con la Storia o con le storie. Con le persone che quella storia compongono.

Faccio un esempio. A distanza di poco più di un mese dall’attentato alle Torri Gemelle, insieme ad un gruppo di colleghi di varie testate accompagnai l’allora vicepremier Gianfranco Fini in



visita ufficiale di stato a New York, per consegnare l'onorificenza di cavaliere della Repubblica al sindaco Rudolph Giuliani. Volammo con volo di stato, poi un pulmino raccolse noi giornalisti per portarci sul Ground Zero. Durante il tragitto la prima cosa che notai era l'impressionante quantità di bandiere a stelle e strisce. Erano dappertutto: sulle automobili, sulle vetrine dei negozi, stampate sulle magliette dei ragazzi. Lungo il river Hudson, cominciammo a notare pezzi di ferraglie. Erano i resti delle due Torri, che venivano ammassati lì via via che i lavori di sgombero della zona procedevano.

Ero stata tante volte al World Trade Center durante le mie visite a New York. Amavo quel posto così frenetico e così tipicamente newyorchese. Amavo guardare sfilare i manager affannati che masticavano hot dog parlando al cellulare, amavo i giardini interni dei grattacieli, i bei negozi per ricchi. Sorridevo di quella confusione inquieta che mi appariva fortunatamente distante dai ritmi europei. Era davvero l'altro mondo, divertente da osservare, e insieme da ammirare e compatire. Ecco, di quel mondo non era rimasto più nulla. C'erano camionette della polizia e ambulanze. C'erano gru e vigili del fuoco che smantellavano le macerie. C'erano i parenti delle vittime che visitavano il luogo dove avevano perso i loro cari in un modo così assurdo e atroce. Li riconoscevi dalle magliette con la data: 9-11-2001. L'11 settembre era impresso sui loro abiti, oltre che nei loro sguardi. Ci proibirono di riprenderli con le telecamere. Piangevano, si abbracciavano, e per una volta il cinismo del mestiere lasciava il posto al rispetto del dolore.

Alle loro spalle, le Torri fumavano ancora. L'odore era insopportabile. Era l'odore della morte.

Non avevo mai visto scene di guerra e per me fu ancora più impressionante vedere per la prima volta la guerra in posto così familiare.

Incontrammo Giuliani lì, un uomo affaticato e sofferente, guardato dai suoi uomini con venerazione mista a protezione. Ma l'incontro che più mi colpì fu con un poliziotto, uno dei tanti che



smistava gli scelti visitatori del Ground Zero. Mi aveva colpito perché sul giaccone indossava una spilletta con un angioletto. Cominciai a parlargli e mi rispose in italiano. I genitori erano siciliani. Parlava l'italiano stentato e vagamente goffo degli italoamericani di seconda generazione. Mi raccontò che in quei giorni aveva il compito di scortare i parenti delle vittime su ciò che restava delle Torri gemelle. Mi descrisse una donna, che aveva perso lì il marito. Si era sentita male durante il tragitto e lui non aveva saputo come consolarla. Mentre parlava scoppiò a piangere. La sua dichiarata impotenza di fronte alla tragedia aveva qualcosa di estremamente dolce. Gli chiesi cosa pensasse dell'attacco americano in Afghanistan. I suoi baffoni neri si arricciarono in una smorfia di tristezza. Capii che lui, che si compenetrava così profondamente con il dolore altrui, non poteva provare sentimenti di vendetta, o di odio. Mi rispose: "Mi dispiace per la gente che sta morendo laggiù..."

Ecco, quel giorno di fine ottobre, a New York, il mio mestiere mi ha permesso di incontrare la Storia e insieme le storie. Per chi fa il giornalista, l'importante è sapere che entrambe regalano emozioni. Così come mi è successo, anche se ovviamente in misura minore, seguendo i congressi di partito.

Un congresso è di per sé un evento emozionante. Tutto contribuisce a renderlo tale: la partecipazione di massa, l'incontro e lo scontro tra le idee che nei congressi si confrontano, l'apparato scenografico, le luci e le musiche che lo accompagnano. E poi c'è l'emozione del leader, dei leader. Ho visto numeri uno di partito commuoversi, austeri dirigenti asciugarsi frettolosamente le lacrime. Non credete a chi dice che il potere raggela sempre le passioni. Chi fa politica lo fa anche per l'adrenalina e il pathos che eventi come un comizio oceanico o un congresso gli regalano.

Ma oltre all'emozione dei leader, in un congresso c'è l'emozione del militante. E' il popolo di un partito che fa la differenza. Che distingue i partiti veri da quelli di plastica, definizione tanto contestata quanto realistica.

In quasi dieci anni al seguito della politica ho visto compier-



si i destini di uomini, ho visto vincere i più abili e soccombere i più ingenui, ho visto partiti morire e partiti nascere. Ho assistito a battaglie combattute con i voti del Parlamento e con milioni di persone nelle piazze. E tutto questo, ancora, mi emoziona.

Se, raccontando con la parola scritta, con la fotografia, o con le immagini, il giornalista riesce a trasmettere oltre ai fatti le emozioni che quei fatti gli hanno provocato, allora potrà dire di aver svolto al meglio il suo compito. Io la penso così, e la voglia di provarci è quello che ancora mi spinge a fare questo mestiere.

Serena Bortone, *giornalista*



Emozioni condivise

Non è mai facile parlare di emozioni, si rischia infatti, nella migliore delle ipotesi, di cadere in luoghi comuni, nel banale o peggio nella retorica. E' invece con le emozioni nostre e dell'altro che tutti, indistintamente dal ruolo o dalla professione, ci troviamo coinvolti a volte per scelta, più spesso nostro malgrado.

Avevo diciannove anni, era molto tempo fa, ma è stato allora, nel mio primo giorno di tirocinio all'Ospedale Psichiatrico S.Maria della Pietà, che ho incontrato la mia "prima emozione" che potrei definire professionale. Avevo una paura tremenda. I matti per me erano quelli visti al cinema, i mostri dei libri che avevo letto da bambina, erano fantasmi, ed invece lì c'erano, camminavano nei viali un po' dimessi del parco, avevano un corpo, una voce, mi guardavano con quei loro sguardi strani, intensi che mi entravano dentro, mi scrutavano, me li sentivo addosso. Io volevo mantenere un contegno sereno, camminavo però sempre più in fretta, cercando di non incontrare i loro occhi, mi sforzavo di ricordare che io ero un operatore sociale, che avrei dovuto cercare di aiutare quelle povere persone a ritrovare uno spazio nel mondo, invece avevo una voglia insopprimibile di mettermi a correre. Una piccola donna, vecchia, ma con due occhi di un azzurro così intenso da sembrare quelli di un bambino, mi fermò, mi chiese una sigaretta, poi prendendomi una mano tra le sue mi disse: "non avere paura di noi, guarda che sei tu che fai paura a noi, ricordati che tu puoi andare via da qui, noi no..." Allora l'ho guardata e non era più una presenza spaventosa, era una persona dolce e materna, ho potuto riconoscere in lei la sua sofferenza, ma anche la sua grande energia e voglia di continuare a vivere, e lei ha saputo leggere la mia emozione



permettendomi di vederla: il timore di essere violata, di non sapere se l'altro era amico o rappresentava una minaccia, erano queste confuse insieme le nostre angosce. Lei, che non aveva nulla ed era vittima di un sistema violento e discriminante, era pronta a prendersi cura di me. Mi ha insegnato quella donna, che poi non ho più incontrato, ma che dopo quaranta anni ricordo ancora, che non si deve mai dimenticare che il primo intervento sociale è l'incontro, e per incontrarsi ci si deve mettere in gioco, senza difendersi dietro un paravento di estraneità che spesso altro non è che una effimera copertura da cui trapela tutta la nostra difficoltà. E soprattutto che dall'incontro si può imparare a conoscere non solo l'altro, ma noi stessi, ed imparare a migliorare. Tante volte nel corso degli anni ho sentito la voce di quella vecchia signora risuonarmi dentro e spingermi ad affrontare la realtà, a volte spaventosa, nella quale mi sono trovata coinvolta. Perché più volte mi sono ritrovata con la stessa paura di quei miei diciannove anni, inesperta ed impreparata a rappresentare una risorsa, spesso purtroppo l'unica, per persone disperate.

Sicuramente alcune realtà professionali sono più di altre chiamate a "prendersi cura" delle fragilità e quindi a immergersi in un mondo intenso di sensazioni, sentimenti ed appunto emozioni.

In questi anni lungo ed impegnativo è stato il dibattito all'interno del mondo delle professioni sociali su quale fosse la modalità migliore per affrontare il compito di sostenere l'utente nella sua richiesta di aiuto, quale potesse rappresentare il giusto approccio al problema presentato; ci si è a lungo interrogati sul pericolo di collusione, sul rischio di onnipotenza, sul danno di risposte affrettate e superficiali, ma soprattutto su quale ruolo rappresentasse all'interno della dinamica psichica un ascolto attento e coinvolto.

Credo debba essere citato quello che per me, ma sicuramente per molti assistenti sociali, è stato in un certo senso un "testo sacro", che mi ha formata e resa consapevole della grande problematicità dell'ascolto dell'altro: "Realtà psichica e realtà sociale" di Giuliana Milana e Marisa Pittaluga (Edizione Armando), che già nel 1983 avevano sollevato il velo sul mondo delle emozioni ed il



ruolo del servizio sociale, tra la forte e diretta relazione che e si instaura tra il mondo interno del paziente - utente e la risposta dell'operatore, tra problemi psicologici e domanda reale.

Credo che sia molto importante oggi riaprire il dialogo tra le professioni di cura affrontando in particolar modo proprio il tema scottante della presa in carico dell'altro e del coinvolgimento emozionale dell'operatore.

Il mio libro, in qualche modo, è nato proprio dall'esigenza che mi portavo dietro da molto tempo, quella cioè di cercare di trasmettere i pensieri e le storie che "mi esplodevano" dentro e che dovevano trovare la strada di una condivisione aperta; che potessero rappresentare uno stimolo di riflessione sul ruolo di un servizio sociale capace di ascolto, ma di un ascolto empatico e non difeso dalle emozioni forti ed emergenti. Non a caso nel libro ci sono le storie dei ragazzi e delle loro famiglie che incontro nel mio lavoro, ma ci sono anche io, c'è la mia di storia che si intreccia alle loro.

Io credo che le emozioni ed i pensieri che queste stimolano nell'operatore siano una risorsa preziosa nel lavoro di accoglienza ed ascolto dell'altro. Temo, invece, che negli ultimi anni lo sforzo professionale ci abbia visti impegnati nella difesa dal coinvolgimento emotivo quasi come un fantasma minaccioso, che rischia di accecare l'operatore non permettendogli la giusta distanza dall'oggetto di cura.

Certo il rischio di collusione è dietro l'angolo e qualora manchi una formazione adeguata il rischio diviene certezza di errori ed abbagli, ma penso che la fuga dal ruolo di cura e di ascolto rappresenti un rischio ancora maggiore.

La vita di un operatore (e all'interno di questo ruolo credo debbano trovare asilo tante professioni, non solo assistenti sociali e psicologi, ma anche medici, insegnanti, terapisti, infermieri e quanti - e sono molti - lavorano per sostenere le fragilità) è una vita "piena di vite", è una storia personale che si intreccia quotidianamente con tante storie e destini diversi, che finiscono con il confondere il limite della realtà individuale facendo perdere il confine tra l'intervento professionale e la vita privata. Ognuno di noi ha



trovato nell'esperienza di lavoro occasioni di crescita e di trasformazione personale, e su questo si deve riflettere, su quanto cioè le emozioni non solo non sono e non possono essere un ostacolo, ma anzi rappresentano una risorsa preziosa e insostituibile.

Le storie dei ragazzi e delle loro famiglie che ho scelto di raccontare sono storie vere, ovviamente ho nascosto le reali identità, in modo da rendere irricognoscibili i protagonisti, ma sono assolutamente autentiche le ansie, le angosce e le speranze. Sono storie di adozioni difficili, a volte disperate, ma è spesso il dolore disperato che noi incontriamo, e cercare una via d'uscita possibile, trasformare lo smarrimento in speranza è parte integrante, credo, del senso del nostro lavoro.

Mi occupo di adozione dai primi anni '90, ed insieme con un gruppo di psicologi e di assistenti sociali abbiamo cercato di dare vita ad un servizio che si prendesse cura di questo speciale modo di essere genitori. Negli anni ho visto nascere e crescere molte famiglie, in questi stessi anni è nata ed è cresciuta anche la mia famiglia e sicuramente ho imparato tanto da tutte le mamme che ho incontrato; mentre cercavo di offrire un sostegno, erano più spesso loro che inconsapevolmente mi davano una mano per capire un po' di più me stessa ed i miei figli. Ed è questo che ho cercato di esprimere nel libro, l'intrecciarsi di storie e di vicende di lavoro e personali, segna in qualche modo quanto labile sia il confine tra le emozioni "dell'altro" e le mie, e quanto ogni storia abbia una ripercussione diretta nella mia storia, ma anche quanto un occhio partecipe possa essere un occhio capace di trovare risorse lì dove sembra essersi persa la speranza di una possibile soluzione.

Credo che ben esprima il contenuto del libro la prefazione di Magda Brienza (Presidente del Tribunale per i Minorenni)

...Il libro ha i suoi punti di forza là dove – valicando i limiti del problema dell'adozione – mette in luce la complessità della relazione tra adulti e adolescenti, tra genitori e figli, adottati o non.

Non è un caso che il libro incominci con la descrizione del mattino di un qualsiasi giorno della vita dell'autrice: poche battute bastano a tratteggiare la "normale" problematicità di una relazione madre – figlia.



E le citazioni dalla sua vita di madre si alternano alle storie certo dure e travagliate di adolescenti adottivi. Mi sono trovata dentro il libro non solo come “esperta” di disagio, alle prese ogni giorno con famiglie complesse, con genitori problematici, e soprattutto con minori in difficoltà, ma anche come persona, madre e donna.

Le ho lette queste storie con attenzione, a volte con angoscia ma sempre con l'illusione che si sarebbero concluse con un fine se non proprio lieto, almeno aperto alla speranza. E invece no, son storie dolorose, purtroppo vere, che mettono in luce gli aspetti più drammatici della vita adottiva. La storia di Romana che combatte con i fantasmi di un destino che le ha negato i sogni dell'infanzia, e che cerca di affidarsi ad un mondo adulto che la attrae e la spaventa al tempo stesso, mondo che per poterle permettere di crescere non può non assorbire le sue paure. Il caldo che Romana sente “nella pancia” la prima volta che la suora le racconta una favola, una sensazione che lei dice bella ma anche dolorosa, ci racconta da sola il bisogno fisico che un bambino ha di essere amato, ma anche quanto delicato e fragile sia quel legame.

Igor che non sa capire il fascino di un paesaggio, il suo silenzio plumbeo, le sue lacrime misteriose: “il pugno allo stomaco per quella sua disperazione...”: l'impossibilità di vedere il bello, di potere emozionarsi e lasciarsi andare a sensazioni di piacere senza che queste abbiano una qualche immediata utilità. E' questo forse il momento più drammatico per chi accoglie un bambino ferito da un abbandono, l'accorgersi che non riesce a capire e a comunicare il suo mondo interno, ad aprirsi all'altro riuscendo così ad accettare sé stesso.

Le emozioni violente che esplodono quando si adotta una bambina preda di una sofferenza che non ha parole, un bambino non più piccolo da accudire, un figlio che rifiuta di essere tale, sono espresse nelle storie con la loro forza oggettiva. L'autrice non le interpreta, non fornisce vie d'uscita, sembra suggerire ad ogni lettore di cercare dentro di sé un pensiero o una risorsa in più, che possa permettere una qualche soluzione.

Non è mai facile essere genitori. Il rischio di sbagliare con i propri figli anche naturali è elevato. Ed anche se le storie di adozioni raccontate sono particolarmente crude, è chiaro che l'intento non è quello di spaventare e distogliere dal progetto adottivo.



Al contrario, l'ottica con cui il libro "chiede" di essere letto è quella capace di mettere in moto tutto intero il processo di crescita personale, di maturazione emotiva, una dinamica interiore, senza le quali acquisizioni essere genitori, naturali o adottivi, è rischioso e può portare a frustrazioni, ad abbandoni, a drammi.

E' del resto tutto chiaro fin dal frontespizio del libro: non è possibile costruirsi un figlio così come lo si desidera. Ce lo insegna Geppetto, che triste e melanconico si rasciuga la lacrima che gli provoca Pinocchio "non ancora finito di fare".

Simonetta Cavalli, assistente sociale





Il coraggio di scegliere

Le emozioni sono quelle sensazioni che permettono di dar voce e corpo al nostro essere, non bisogna pensarle come sottoprodotti della vita fisio-psicologica dell'individuo, poiché ne sono invece elementi essenziali.

Spesso ci troviamo a contrastarle, a non accettarle, ne siamo spaventati, non sappiamo prenderle per mano e farci accompagnare fino a dove è necessario, spesso le neghiamo ... ma non dare loro il giusto valore e comprensione è l'errore più grande che possiamo fare a noi stessi ed agli altri.

Spesso nel nostro lavoro sembra che le emozioni non siano rilevanti, tutti presi ad essere efficienti nel dare le giuste risposte e nell'essere fagocitati dalla macchina amministrativa; poi, come d'incanto una mattina ci si sveglia con la nausea, si è poco recettivi e si ha un senso di angoscia al solo pensiero di recarsi al lavoro.

“Come mai? L'ho scelta io la professione?”

Dopo mesi in cui tutto rimane immutato, si inizia a pensare che forse è: burn out.

Il panico: corpo e testa si rifiutano di decretare questa “sentenza”

... eh, già, proprio una sentenza di fallimento ...

Una pensa che con qualche giorno di ferie tutto passa ed invece, con il trascorrere del tempo, si vuole solo fuggire per non finire schiacciati.



I sensi di colpa verso i colleghi sono forti ... andarsene lasciando un posto di difficile sostituzione (non per le capacità ... ma per la cronica sott'organicità dei servizi!)... quando si lavora in un Municipio di una grande città, ci sono mille complicazioni:

1. definizione ampia del ruolo al quale si lega l'elevato ed eterogeneo carico di lavoro, per cui l'assistente sociale si trova a dover gestire da un lato le problematiche sempre più complesse poste dall'utenza, dall'altro a svolgere una molteplicità di compiti, tra cui quelli di carattere prettamente amministrativo;
2. scarso riconoscimento professionale nell'ambito dei servizi e difficoltà nella relazione tra professionisti diversi;
3. carenza di risorse umane e strumentali in un assetto organizzativo confuso, con una insufficiente condivisione di obiettivi con la dirigenza;
4. difficoltà ad uscire dalla cultura del caso ed a posizionarsi realmente in una prospettiva di rete.

Queste difficoltà si scontrano con un immaginario della professione che scaturisce dagli anni formativi universitari, in cui l'idea del lavoro di servizio sociale, che si struttura nel tempo, è di un professionista che

“opera in autonomia tecnico-professionale e di giudizio in tutte le fasi dell'intervento per la prevenzione, il sostegno ed il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità in situazioni di bisogno e di disagio e può svolgere attività didattico formative” (L. 84/93, art 1, comma 1)

ed ancora

“...l'assistente sociale svolge compiti di gestione, concorre all'organizzazione ed alla programmazione e può esercitare attività di coordinamento e di direzione di servizio sociale” (L. 84/93, art 1, comma 2)



... e non una figura che deve combattere una battaglia quotidiana per il diritto di cittadinanza della professione in questa società!

Ho evidenziato questi aspetti per due motivi, il primo è perché credo che ogni professionista debba far proprie queste limitazioni per farle diventare obiettivo principale di evoluzione della professione e secondo perché esse rappresentano sicuramente alcune difficoltà che contribuiscono a determinare la sindrome di burn out.

Dopo tanti dubbi e perplessità, ma soprattutto, con una buona dose di fortuna, si prende il volo...

Dopo 3 anni lontani e tanta elaborazione introspettiva, credo di aver trovato un nuovo equilibrio che mi darà la forza per riprendere la professione, con un'ottica ed una consapevolezza diversa: a volte il lavoro di servizio sociale è velatamente funzionale a riempire dei vuoti che ciascuno di noi ha ed assume una forma riparativa alle nostre ferite ... ma questo non ci è sempre chiaro...

Penso che ciò non sia sbagliato, ma per fare un serio lavoro è opportuno avere lucidità sulle proprie emozioni, sulle proprie fragilità e chiarezza sulle motivazioni che ci hanno spinto verso questa professione.

Bisogna chiamare con nome e cognome le emozioni che ci "investono" in ogni colloquio, porsi emozionalmente in una posizione paritetica e non farsi scudo, per difendersi, con il sapere ed il nozionismo.

Uno strumento utile a questo scopo, a parer mio, è la supervisione, uno spazio costruito insieme ai colleghi ed al supervisore, che faciliti la comprensione di quelle situazioni che a volte ci sfuggono, sia da un punto di vista psicologico che tecnico.

Sapersi mettere in gioco, spogliarsi del ruolo ed affrontare con serenità la paura, l'angoscia, l'inadeguatezza, l'ansia oppure condividere la felicità la gioia o lo stupore nella relazione profes-



sionale con l'utente, crea una metacomunicazione sulle emozioni ed un'empatia vera e percepita che permette di lavorare sul simbolico.

Relazionarsi in astratto permette di far passare concetti che in altro modo non verrebbero assorbiti dall'utente, si crea quella evoluzione interiore necessaria alla crescita individuale, che permette così un cambio di prospettiva, da cui valutare ed elaborare il proprio vissuto in maniera nuova.

Spezzando quei legami, si crea l'occasione, chiaramente nelle situazioni favorevoli, per un futuro più possibilista.

A cambiare, però, non sono solo le persone con le quali intratteniamo una relazione professionale, ma anche noi stessi ... ed insieme cresciamo.

Ma solo se ce lo concediamo senza paura!

Silvia Di Silvio, *assistente sociale*



Emozioni e lavoro sociale

“Noi non abbiamo alcuna ragione di diffidare del nostro mondo, ch  non   esso contro di noi. E se ha terrori, sono *nostri* terrori; se ha abissi, se vi sono pericoli, dobbiamo tentare di amarli. (...) Come possiamo dimenticarci di quegli antichi miti, che stanno all’origine di tutti i popoli? I miti di draghi, che si tramutano nel momento supremo in principesse; sono forse tutti i draghi della nostra vita principesse, che attendono solo di vederci un giorno belli e coraggiosi. Forse ogni terrore   nel fondo ultimo l’inermit , che vuole aiuto da noi.”

R. M. Rilke, “Lettere a un giovane poeta”

Di sicuro le emozioni sono la materia del mio lavoro che pi  mi   amica, alleata. Senza le emozioni non c’  relazione, senza la relazione non c’  intervento sociale che possa definirsi tale e qualificarsi rispetto ad un altro tipo di lavoro.

La relazione   la sostanza, la struttura. Afferrare uno sguardo, uno stato d’animo, raccogliarlo, accoglierlo, fa la qualit  di quanto andr  accadendo con quella persona che ha valicato la porta della mia stanza o che mi ha fermata nel corridoio.

Spero di invecchiare – se invecchier  continuando il lavoro di assistente sociale – riuscendo a non perdere questa qualit  radicata-mene umana. E’ qualcosa di estremamente prezioso perch  faticosamente conquistato e perch    quanto mi consente di non stancarmi della relazione con persone che hanno vite molto distanti dal mio mondo personale. E’ grazie alla comunicazione delle parti pi 



emotive che riesco a sentire vicine le più disparate storie, e, ad ogni istante quasi, ad allargare il mio piccolo Io.

Il mio personale modo di affrontare il lavoro e le emozioni è profondamente segnato da un lungo percorso di psicoanalisi. Aver vissuto in prima persona la necessità di essere accolta “senza se e senza ma”, ed esserlo stata, aver potuto percorrere un cammino ed averlo completato – più o meno – sentendo di aver lasciato alle spalle una tale quantità di fardelli da poter sentire di avere già oggi attraversato tante vite in una; tutto questo mi dà la possibilità anche di sentire e decisamente sapere che io incontro delle vite, delle storie, che sono ad un certo punto del loro percorso, e che il cammino può essere lungo, al di là della prospettiva visibile del mio intervento.

Potranno esserci difficoltà, resistenze, conflittualità, reciproche stanchezze; potrà esserci anche un solo colloquio. Io comunque in *quella* storia che incontro, accetto – mediamente – di “compromettermi”, di entrare in empatia, pur definendo quanto più possibile quelli che penso saranno i “marginari” – i tempi, la fattibilità in base al carico di lavoro, le necessità reali delle persone, la disponibilità degli altri possibili interlocutori da attivare. In tutto questo, intendo dire, cerco di non creare aspettative illusorie, ma di dare un senso di realtà alle possibilità della relazione.

So di vivere, soprattutto in questa fase, in una situazione lavorativa estremamente delicata per via di una drammatica carenza di personale. Non smetto di lavorare sulla qualità, ma ne traccio diversi margini.

Questo modo di “stare” nella relazione, nasce dalla mia storia di vita che mi ha letteralmente costretta a sovvertire la mia precedente logica di rapporto con le emozioni: tanti anni fa pensavo di gestirle, oggi posso dire che me ne occupo.

Quando studiavo come assistente sociale, una docente ci illustrava un percorso che, dall’“essere”, passava al “sapere professionale”, fino al “saper essere professionale”. Credo che questo



processo di continuo divenire di competenza relazionale e competenza teorica sia una spirale senza fine. Per fortuna, non c'è modo di dire "sono arrivato all'apice delle conoscenze", in questo lavoro, come pure non credo che esista un vero minimo, un burn out totale, un fondo di un abisso da cui non si possa risalire. La sfida che ogni operatore sociale assume per l'intera vita, qualunque cosa si dedichi a fare anche in un "dopo", in una eventuale seconda vita professionale, ha comunque a che vedere con una domanda di fondo, che resta invariata nel tempo: chi diamine me lo ha fatto fare? Perché ho scelto questo massacro? Perché ho voluto tanto pervicacemente un lavoro così faticoso, doloroso? E' una sorta di poliziesco, di giallo: esiste un assassino forse in noi, un giustiziere che ci condanna, una figura-ombra di salvatore, un bimbo non protetto, un senso di colpa che, sadico, ci costringe a un'esistenza masochista, un puerile senso di onnipotenza ...

Chiunque sia, qualunque volto abbia, questo qualcosa che è in noi, ha scelto per noi una prima volta. Noi abbiamo la possibilità di accoglierlo, di fargli acquisire attraverso la coscienza sembianze umane e farlo diventare il nostro migliore collaboratore: la nostra qualità umana, la cifra della nostra peculiare debolezza, il corpo dell'autoironia. Pazienza e perseveranza con se stessi, pazienza e perseveranza con gli altri. Pazienza e perseveranza soprattutto quando le emozioni più dolorose arrivano, inesorabili come il rapido delle 8.40, e ci passano spesso sopra, e noi lì, frastornati, con una faccia come se ci avessero tirato un ferro da stiro (spento). Impossibile rimanere neutri, direi anche inutile: certi giorni, questo lavoro fa maledettamente male, è morte, violenze, ingiustizie, abusi, aberrazioni. Personalmente mi viene sonno, e, appena arrivo a casa, dormo. E' una gran fatica, dentro. E' spossante. E' qualcosa di nuovo che è entrato dentro e deve trovare un posto in cui stare, essere "digerito", riposizionato. E' nel conto per chi svolge questo lavoro, ma non è nelle voci del contratto, né tra gli indennizzi dello stipendio. Dall'altro lato, questo lavoro non può annoiare mai. Garantisce un viaggio interiore che nessun pacchetto in nessuna agenzia turistica può riuscire ad organizzare.



Gastrite, colite, cervicale: chi se ne è fatta mancare una delle basilari? La pancia, sede delle emozioni infantili, che chiede pietà, protezione. Il collo su cui portiamo il peso delle tensioni irrisolte. Tra il regressivo e l'ossessivo, tra il subconscio e il SuperIo, qualunque equilibrio è lecito, purché non sia mai annullamento di sé.

I segnali di vita, della vitalità interiore, dell'essere vivi a fine giornata lavorativa e non sopravvissuti all'uragano, sono molteplici: avere voglia, anzi, bisogno, di guardare negli occhi la collega – amica e riconoscere in che condizioni sta; riuscire a scambiarsi gesti di affetto, di espressione emotiva; raccontarsi qualcosa di sé, della vita fuori del lavoro, della corsa del tempo che continua e ci sfida a darci sempre nuovi progetti; prendersi una cosa calda al bar, fermarsi ad ascoltare i bisogni del corpo (la fame, la sete, o anche solo l'attenzione e lo stupore guardando qualche attimo le foglie dell'albero fuori dalla finestra mosse dal vento o colpite dal sole accecante); riempire di calore le relazioni possibili con colleghe e colleghi, malgrado divergenze, scornate, i giorni di discesa dal letto col piede sbagliato; sognare ad occhi aperti; sognare ad occhi chiusi (memorabile, in questo senso, un sogno che feci anni fa in cui dei mujeidin in turbante e tuniche nere, e lance che si trasformavano in potenti lanciamissili, colpivano l'ufficio della Presidenza del Municipio, sotto il quale si trova la mia stanza; nel sogno, guardavo l'edificio in fiamme e pensavo quasi con sollievo: "Oggi non si potrà proprio andare a lavorare" ...); parlare avendo voglia di parlare, appartarsi avendo voglia di coccolarsi dentro in silenzio, e mai obbligarsi a fare il contrario; vivere intensamente la vita fuori dell'orario di lavoro – abbastanza intensamente da farla essere calda, densa, fisica, emozionante, da rappresentare un solido contraltare per i famosi giorni in cui passa il rapido delle 8.40 di cui sopra.

Generi di conforto: la vita; gli occhi, la voce della persona che ami; i film; i bei romanzi in cui sprofondi dentro; stirare, o lucidare le maniglie di casa; lo sport all'aria aperta; delle belle camminate interminabili; i figli per chi ha figli, la mamma per chi ha la mamma, il gatto o il cane per chi ha il gatto o il cane; la casa le cose



l'aromaterapia la psicoterapia religioni e filosofie d'ogni sorta massaggi shiatzu massaggi ajurvedici giardinaggio ballo e danze canto corale polifonico collezione di tramonti cartoline viaggi. Io ci aggiungo lo studio dell'antropologia culturale, è la mia postilla personale all'elenco delle possibili passioni. I ritmi universitari mi scandiscono il tempo; non ho figli, la ciclicità del quotidiano e delle stagioni rischia di irretirmi alquanto, mentre viviamo in un tempo lineare in cui l'unicità segna ogni attimo.

E anche ogni giorno lavorativo rischia di somigliare ad un altro se perdiamo il senso dell'attimo presente e della sua unicità; l'emozione è appunto il cuore di questa unicità.

Rimanere vivi, in contatto con le emozioni, con ciò che è capace di farci vibrare, è quindi fondante. Non perdere di vista che questo dovrebbe essere l'obiettivo primo della singola giornata come pure del lungo periodo, è il punto, il centro, la chiave: la rivendicazione numero uno da portare al sindacato e ai dirigenti, la riflessione unitaria fra noi che svolgiamo questa professione, il segreto più dolce del nostro lavoro quando timbriamo, usciamo e ce lo lasciamo dietro per andare incontro alla sera.

L'attimo non sia mai banale, pena la sconfitta. A noi il solo potere dell'invenzione, del metterci in gioco: il resto lo fa la vita. A volte si riesce, a volte si perde: ogni storia di un intervento ci lascia comunque un segno "più" o "meno", ma mai uno zero. Questa densità di esperienza non ha pari al di fuori del lavoro sociale; è in qualche modo anche una droga da cui difficilmente ci si riesce a disintossicare: chi ha tentato di lasciare questo lavoro lo sa bene! Riuscire a viverlo ogni giorno come una scelta è forse la migliore delle posizioni emotive, e, forse, ad essere sinceri fino in fondo, per la maggior parte di noi è così, anche se molto spesso non ci sembra - o meglio, non ce lo fanno sembrare le ingannevoli, pesanti condizioni in cui siamo sempre più di frequente costretti a lavorare.

Ma a questo punto inizia un'altra storia.

Laura Spazzacampagna, *assistente sociale*





Emozionati ... con consapevolezza

Il contatto con una persona che ci chiede “un aiuto” mobilita negli operatori sociali - siano essi psicologi, assistenti sociali, operatori di segretariato sociale, educatori, ecc. - emozioni non sempre facili da gestire, specie quando queste vanno a toccare “nodi” interni all’operatore stesso.

Di fronte ad una situazione che suscita vissuti di paura, desiderio, sgomento e sconcerto, spesso ci si trova in grande difficoltà poiché l’elaborazione di tali vissuti richiederebbe “un tempo” che spesso l’operatore sociale “sente” di non avere.

La pressione ad “agire”, a trovare soluzioni al problema portato dal cliente, spesso accentuata dai messaggi di chi lavora affianco all’operatore sociale – amministratori, amministrativi, colleghi del proprio servizio o di altri servizi ecc. – trova, altrettanto spesso, un “aggancio” nel mondo interno dell’operatore. Quest’ultimo, attribuendo la propria “urgenza ad agire” alla non comprensione di un mandato professionale non ancora chiaro ai più e disconoscendo la propria pressione “interna”, attua una manovra difensiva che consente di non rimanere in contatto con l’emozione prima, con i vissuti correlati a questa e con la situazione di incertezza in cui inevitabilmente getta l’incontro con la complessità dell’*altro*.

Semplificare il problema appare funzionale alla sua soluzione ma può in realtà nascondere il tentativo di non “stare” con le proprie emozioni, non stare in contatto con la sensazione di impotenza che a volte si vive quando ci si trova ad affrontare situazioni difficili e sempre certamente complesse.

Non riconoscendo la difficoltà sperimentata si rischia così di agire da un lato il proprio senso di onnipotenza, andando subito



alla ricerca immediata di una soluzione per il cliente, dall'altro il proprio senso di impotenza, non prendendo decisioni e procrastinandole indefinitamente nel tempo finché la situazione non precipita e di nuovo il cerchio si chiude poiché a quel punto ci si sente di nuovo costretti a correre alla ricerca di una soluzione. Il risultato per il cliente è sempre quello che nessuno si prenda adeguatamente cura di lui, sia che si faccia molto, sia che si faccia poco.

Essere consapevoli da parte dell'operatore sociale delle proprie tendenze ad agire e/o a "paralizzarsi", delle proprie difficoltà ed emozioni è in realtà un'importante competenza e grande ricchezza poiché è partendo da queste che si può "vedere" l'altro, ripulendolo dai fantasmi personali che inconsciamente possono esservi stati riversati, e valutare più realisticamente le risorse, le criticità e i vincoli portati nel cliente.

In tal modo da un lato diminuisce il rischio di collusione con il cliente stesso, con eventuali altri familiari coinvolti ma anche con altri operatori sociali e sanitari e parallelamente aumenta la probabilità di elaborare progetti adeguati alla situazione reale con relativa sensazione da parte dei clienti di essere autenticamente sostenuti.

Partecipare affettivamente alle situazioni portate dai clienti, laddove vi sia uno spazio di elaborazione specificatamente dedicato, quale la supervisione e/o il confronto in equipe multidisciplinare, è dunque non un limite ma una grande risorsa professionale che rende il lavoro sicuramente più efficace – e contrariamente a quanto spesso si creda anche più efficiente – ma anche più piacevole e più umano.

Paola Mancini, *psicologa e psicoterapeuta.*



Crescere imparando dalle emozioni

La capacità di mettere in gioco emozioni nel contesto relazionale in cui ci muoviamo è di fatto l'unico modo di mettervisi in gioco realmente, perchè il coinvolgimento effettivo è sempre anche emotivo.

Questa capacità denota inoltre una conoscenza, almeno parziale, di sé e delle proprie possibilità di scambio, perchè non si accetta tranquillamente di manifestare e mettere in gioco qualcosa, se non se ne ha almeno una qualche esperienza, accompagnata da riflessioni che la rendano consapevole.

Nell'ambito della scuola - io sono una docente di scuola media superiore- il lavoro e le riflessioni attorno a questo problema sono di natura varia e svariata, attraverso gli eventuali "aggiornamenti", soprattutto, ma spesso non di qualità adeguata.

Inoltre si registrano lunghe fasi di assenza di una riflessione sul problema fatta in spazi ufficiali, oppure si dirotta la gestione di questo tipo di cura, quella delle relazioni, delle problematiche affettive, del rapporto con le famiglie, verso figure istituzionali più o meno ben definite: i coordinatori di classe, quando vogliono assumersi anche gli aspetti problematici del ruolo comunicativo che compete loro, gli psicologi, gli assistenti sociali, ecc.

Di fatto è parte integrante del lavoro quotidiano del docente avere a che fare con l'aspetto emozionale delle relazioni e dell'atteggiamento assunto dal docente stesso nello svolgimento delle sue funzioni, nelle varie situazioni di insegnamento/apprendimento.

Sappiamo che il ruolo svolto dalle componenti "affettive" nel processo stesso dell'apprendimento è fondamentale: tutti



ricordano il prof. o la prof. bravi e simpatici, le cui materie si studiavano con più interesse, e dunque impegno, anche grazie a questa sottile fascinazione di simpatia. Ci sono anche i casi in cui il fascino può essere maggiore, e qui il peso dell'interesse per la disciplina specifica è, forse, corresponsabile di tanta attrazione.

Il desiderio di sapere, stimolato dall'esempio di chi sembra fruire di tali conoscenze in modo attraente in qualche modo mirabile o invidiabile; oppure l'attrazione per chi padroneggia un tipo di sapere da sempre desiderato, che sia artistico, scientifico o letterario; sono, questi, elementi fondanti le migliori relazioni tra docenti e discenti.

Ma nel rapporto con intere classi di studenti, tra i quali molti non hanno neppure una costante motivazione allo studio ed all'apprendimento specifico, l'insegnante deve confrontarsi nella maggior parte dei casi con qualità diverse e meno facilmente indirizzabili dell'emozione.

Quando iniziai ad insegnare pensavo che fosse necessario trovare un qualche piacere, io nel lavoro di insegnamento e di confronto coi ragazzi, loro nell'ascolto e nell'apprendimento con le sue varie *performances*, perchè vedevo, giustamente penso ora, che l'aspetto di piacevolezza era il più delle volte rimosso o condannato dalle strutture vincolanti presenti nell'istituzione.

Così il lavoro sulle emozioni è entrato nel mio operare quotidiano di insegnante.

C'è entrato perchè mi interessava, perchè mi interessavano le emozioni degli alunni, perchè probabilmente allora mi identificavo con loro molto più di oggi, perchè da sempre mi piaceva riflettere su relazioni e caratteri, perchè avevo molto lavorato in collettivi di autocoscienza politica femminile, ... e per chi sa quali altri motivi.

Ma la consapevolezza che era giusto combattere l'aridità del lavoro in genere e che farvi entrare le emozioni era un modo per riuscirvi reinserendovi le logiche del piacere, questo è stato il criterio di autorizzazione iniziale, per cui il lavoro fatto in



seguito non è mai stato del tutto avulso dalla considerazione di quali motivazioni e sentimenti ci fossero in campo.

Un campo, quello della scuola, dove, ripeto, questi contenuti sono più ovviamente accettati, perchè spesso vi si parla di motivazione e demotivazione, di situazione psicologica, e di altre situazioni che prevedono anche una conoscenza delle emozioni in gioco. All'inizio dunque trovavo soprattutto piacevole ed interessante occuparmene, ma in realtà per alcuni anni i criteri con cui operavo non erano ancora stati aggiustati dall'esperienza.

Il grande entusiasmo e l'emozione stessa che mi provocava una reazione entusiastica dei ragazzi di fronte ad una proposta o ad un argomento erano accettate da me come fatto compiuto e positivo e li usavo per intensificare la mia attività. Questo atteggiamento sommario non mi permetteva poi di spiegare eventuali incidenti di percorso o mancate realizzazioni.

Col tempo, attraverso le molte relazioni vissute, gli innumerevoli dialoghi avuti e casi conosciuti, ho cominciato a capire che esiste un lato svantaggioso, difficile da gestire, di tale coinvolgimento.

Al tempo stesso in cui mi rendevo conto che l'aspetto di piacevolezza nelle cose non era affatto garantito dal semplice contatto col mondo dell' "affettivo", cominciavo a capire quanto fosse comunque duramente essenziale una realistica pratica della conoscenza e della fiducia reciproca nella relazione tra insegnante e alunni.

I ragazzi reagivano sempre male ad ogni mio tentativo di presa di distanza e, invece, scoprivo qualcosa di utile, per allargare il dialogo con loro, ogniqualvolta io mostrassi loro apertamente i miei stati d'animo del momento, legati a motivazioni che talvolta spiegavo anche a partire dalla mia situazione di vita, e garantissi comunque loro la mia disponibilità e, nel caso, il mio impegno a non far ricadere eventuali problemi personali su cose che li riguardassero.

Quante volte è stato determinante, per fare acquisire loro la fiducia in un equo trattamento, dichiarare chiaramente la mia



non adeguatezza ad interrogare in momenti di mio nervosismo sostituendovi attività più neutre come trattazioni, esercizi, ecc.; quante volte un alunno, magari poco impegnato e produttivo, ha creduto veramente che mi prendessi a cuore i casi suoi e davvero non fossi parziale con lui (cosa che un insegnante di fatto quasi sempre dice e fa, ma raramente è creduto se il ragazzo non è disposto a farlo) solo perchè in qualche modo gli ho parlato di qualcosa di mio, magari accadutomi quando avevo la sua età? Queste sembrano davvero esperienze di senso comune; il fatto interessante è cosa accade quando queste semplici cose vengono attuate con metodo e continuità. In fondo non si tratta di fare gesti di grandezza o sforzi che non si potrebbero sostenere nel tempo: quando riflettevo sul tipo di impegno e coinvolgimento che realisticamente mi sarei potuta permettere, anni fa, mi fu chiaro che sforzi estremi, quelli che portano a dedicare ore extrascolastiche al rapporto con qualche alunno per ragioni di bisogno, richiesta di aiuto o necessità, non possono essere a lungo sostenute da un docente, il cui lavoro è ufficialmente definito in altro modo.

Quindi la gestione delle emozioni deve avvenire tramite piccoli gesti, attenzioni, precauzioni, in ogni istante della quotidianità (se possibile).

Avendo compreso che, viste le mie personali situazioni di vita, una dedizione più estesa nel tempo mi sarebbe stata difficile, decisi di puntare sulla qualità emozionale dell'azione.

In quel periodo della mia vita iniziavo a capire che ci è spesso difficile, nei contesti istituzionali di questa civiltà, agire tenendo conto di quello che tradizionalmente si diceva il "cuore", oltre che con la mente intellettuale. Finché io stessa non ho cercato di imparare a farlo, mi sembrava che le circostanze me lo impedissero.

Poi, interrogandomi via via, sul momento, rispetto a quanto fossi disposta a dare o meno nelle varie situazioni, a quanto fossi attratta o respinta dai vari ragazzi e ragazze o da situazioni di armonia o conflitto che si potevano verificare, o a quanto fosse



“giusto” prodigarmi o meno nei vari casi, ho imparato qualcosa dall’esperienza.

Innanzitutto non esistono regole generali attendibili, ed è facile capirlo per un docente che vede passare davanti a sé, negli anni, decine di ragazzi diversi come individui, con caratteri, gusti, opinioni e reazioni sempre diverse, e addirittura decine di gruppi-classe diversi, con dinamiche interne a volte insospettabili - classi apparentemente armoniosissime e gentili in cui si nascondono conflitti - a volte incomprensibili persino quando la maggior parte della classe ce ne parla .

L’unico strumento cui mi tengo vicina è una forma di calma legata alla consapevolezza – che talvolta può essere anche rassegnazione – della necessaria autenticità: se io davvero non riesco ad essere ben disposta o coinvolta in senso positivo, ho imparato che è inutile fingere o scappare, questo prima o poi apparirà; i ragazzi giovani sono più vicini di noi al principio del proprio essere e sono dunque un po’ come una cartina di tornasole per l’adulto che ci si confronta.

Allora ho capito che devo scegliere , decidere: se in quella situazione ritengo giusto entrare, devo innanzitutto conoscere meglio, dialogare di più, affrontare gli eventuali muri con qualche accenno di simpatia o dichiarazione di interesse (gli adolescenti vi sono molto sensibili); di conseguenza alla maggiore conoscenza del caso, della persona, della situazioni, segue sempre un minore distacco, una maggiore comprensione che permette nuovi sviluppi, anche perchè in genere l’alunno reagisce muovendosi a sua volta.

Tuttavia è essenziale permettersi anche di non accettare un confronto più profondo quando lo si ritenga troppo difficile per sé. Un insegnante non può imporsi obblighi in ambiti per i quali non sono previsti veri spazi specifici e soprattutto deve mantenere la consapevolezza del suo ruolo di adulto più esperto, calibrando bene i suoi excursus in ambiti in cui non possa garantire agli alunni la propria dovuta affidabilità .

Questo atteggiamento, con parola, lo so, obsoleta, lo chia-



merei una forma di apertura. Lo chiamo così perché è questo, è una forma di apertura del cuore. Gli orientali dicono che in occidente ne abbiamo poca ... e sappiamo poco usare l'energia che ne deriva ...

Io penso che aprirmi al mondo degli adolescenti, in fondo, mi è ancora facile, perché penso a quanto mantengono ancora di spontaneità attraente e a quanto difficile potrà essere per loro l'ingresso nella società adulta di oggi.

Quest'ultimo pensiero finisce per far sì che quando mi arrabbio con loro – molto spesso giustamente e non trascurando più via via che invecchio di fare di tutto per correggere certe loro incoscienze – finisco comunque per “perdonarli” sempre e mi torna il desiderio di aiutarli con quello che so, in base alla mia, ormai annosa, esperienza.

Maria Cristina Naldi, *insegnante*



Governare le emozioni

Cara Laura, mi chiedi di riflettere sulla gestione delle emozioni nel lavoro sapendo che nel mio, l'insegnamento, come in tutte le professioni che implicano un rapporto diretto con altre persone, le emozioni non mancano.

Anche di fronte a questa tua proposta sono assalita da sensazioni contrastanti e tra queste spicca quella (ricorrente verso la fine dell'anno scolastico) di *non avere abbastanza tempo*, segno di uno scontrarsi tra progetti, programmi, moduli con previsioni orarie, il mondo delle idee, a cui continuamente siamo chiamati e ci richiamiamo, e una realtà molto più complessa e talvolta caotica ma che permette l'imprevisto: studenti in carne ed ossa a volte lenti nei movimenti più elementari, ai nostri occhi impazienti e alle nostre menti già proiettate verso qualche canto della Divina Commedia. Studentesse e studenti sempre più lontani anagraficamente, ma che ci stupiscono positivamente, anche nella loro ricerca di relazione con noi un po' per quello che siamo concretamente, persone reali con il nostro modo di fare e di pensare, di essere, ma anche per quello che rappresentiamo come insegnanti. In questi anni di scadimento e appiattimento culturale dei mezzi di comunicazione di massa, in particolare di quello più frequentato dai giovanissimi, la televisione, c'è da parte loro una richiesta esplicita di pareri, consigli, alte visioni della realtà, che un po' mi commuove. Un po' mi spaventerebbe se non percorressi la strada che mi è venuta spontaneamente da seguire, quella di essere semplicemente me stessa, con la mia storia personale, le mie letture, le mie esperienze, le mie domande da persona più adulta di loro, cioè quella di pormi sinceramente di fronte ed accanto a loro, mettendo a disposizio-



ne non solo conoscenze e strumenti di lavoro, ma un percorso sempre in atto, di esperienze frutto del confronto con donne e uomini concreti e testi scritti da donne e uomini che non ci sono più ma che concretamente sono esistiti.

La curiosità per la vita e per la conoscenza che vedo nelle mie studentesse e nei miei studenti, la simpatia che questo mi ispira, è la cosa che mi fa andare a lavoro tutte le mattine con allegria. Non è misurabile, non è programmabile semplicemente accade da anni. Ma questa corrente di simpatia, che sento quando entro in classe, è il substrato del lavoro quotidiano di insegnamento, è lo sfondo non esplicitamente dichiarato ma necessario.

E se non accadesse? Anche se non programmabile e descrivibile in termini di oggettività pseudoscientifica non è casuale. Dietro c'è un'attitudine, un modo di disporsi nei confronti delle persone giovani che mi sono affidate per la loro formazione letteraria.

E in questa disposizione, in senso letterale di prendere una posizione fisica, c'entra molto il fare spazio, la capacità di ascoltare, accogliere, esaminare insieme. Consapevolezza dell'unicità di ognuno di loro e anche di ogni classe nel suo insieme per cui anche io posso scoprire qualcosa di nuovo, con loro, nel testo di un autore. L'emozione è quindi preparata da una consapevolezza interiore, che porta a un modo di porsi e disporsi e dal desiderio che ogni alunno si senta visto e considerato al di là delle sue abilità scolastiche. Ma comunque siamo a scuola e nel rapporto tra me e loro il medium è *la cultura*. Io ho tra le mani, ho dimestichezza (dimestichezza si dice nel senese, con un termine molto più vicino al significato originario), con un patrimonio di testi, parole, concetti, riflessioni di poeti, scrittori, filosofi, scienziati che loro ancora non conoscono e che possono essere molto utili alla loro ricerca di senso. E ho da offrire loro degli strumenti "tecnici", per decifrare la mappa di questi tesori: parole dense di stratificazioni di senso, soluzioni formali e riflessioni sulla potenza della lingua nell'espressione di sé e dei propri pensieri e sentimenti.



Sono capace di farlo? O meglio: sono capace di far incontrare la loro ricerca, i loro bisogni, con quanto la nostra cultura letteraria può offrire? A volte sì altre no. E anche qui entra in giuoco un'emozione. Sì, infatti, quando riesco a non essere assillata dal *poco tempo a disposizione* e dai programmi, quando mi prendo la libertà di approfondire, di prendere e dare spazio. Quando, spinta dalla necessità, trovo soluzioni che erano a portata di mano ma a cui non avevo pensato prima (come semplicemente di rimanere a scuola oltre l'orario scolastico con le alunne e gli alunni interessati ad approfondire certi argomenti, a leggere altri autori - soprattutto autrici - a scrivere e discutere). Quando riesco a cogliere le tante possibilità che la realtà in cui opero mi offre e scopro che, pur nella rigidità dell'istituzione, nella scarsità dei mezzi materiali e degli spazi fisici, è comunque possibile agire. Quando riesco a *governare le emozioni*, sfruttando i desideri da un lato e dall'altro non facendomi sopraffare da ruoli, schemi mentali, da griglie di interpretazione introiettate, quindi ansie, paure, che tolgono libertà ed efficacia alla mia azione.

Giulia Lo Presti, *insegnante*



“I ragazzi di Scampia” scena conclusiva di Arrevuoto Pace



Chiaccherando con un ispettore di Polizia

Conosco l'ispettore Francesco Le Quaglie da molti anni, coordina la squadra investigativa del Commissariato di Monteverde, ed è spesso intervenuto negli Uffici del Servizio Sociale del Municipio rispetto ad utenti irriducibilmente 'vivaci'.

Mi ha sempre colpito il suo stile: la sua magrezza autorevole, il suo abbigliamento curato casual, il toscano fra le dita, la pistola ben nascosta.

Mi colpiva la calma che emanava, il modo serio e rassicurante con cui si rapportava anche con gli utenti più aggressivi e disturbati, l'estrema disponibilità e competenza nell'ascoltare le ragioni di tutti e, nelle fasi successive di eventuali udienze processuali, il saper continuamente ridefinire ruoli e responsabilità con la lucidità delle ipotesi di soluzione a medio e a lungo termine.

Voglio capire il trucco...e lo invito perciò ad una chiacchierata con me sulla gestione della paura, il carico emozionale nel lavoro, la delicatezza della contiguità e contemporaneità del rapporto con l'indagato, la vittima dell'evento, i parenti...chiedo subito a lui (Montalbano di Monteverde) come articola e sintetizza scienza e coscienza...

Mi risponde, con grande sobrietà, che il principio sta nel saper perimetrare, ed aver sempre presente il proprio ruolo, a non sconfinare mai in quello del Giudice né tantomeno in quello del 'giustiziere', tentazione forte, soprattutto per i giovani colleghi che più forte avvertono, probabilmente, le proiezioni che i cittadini hanno su di noi...

"E' importante essere consapevoli e bilanciati sul proprio mandato...ci muoviamo su previsioni e prescrizioni di leggi e regolamenti...il compito dell'investigatore è SOLO quello di relazionare al giudice sui fatti... E' nella ricerca seria dei particolari sull'accaduto che si entra in relazione con l'indagato...una sorta di suo coinvolgimento nella ricostruzione della verità (...la coincidenza della stessa marca di sigarette fumate nel nostro ufficio e trovate accanto al cadavere, la conoscenza del modus operandi del sospettato rispetto ad una denuncia anonima...) ...il tornare



rigorosamente sui fatti già analizzati alla luce di nuovi particolari emersi...”

IO “...praticamente due intelligenze che si sfidano?...”

LUI “...certo...da questo nasce una sorta di rispetto reciproco fra persone, l'inutilità delle maniere forti, la consapevolezza di entrambi che sarà il Tribunale a decidere...”

...mmh.. sono un pò scettica...sembra il migliore Camilleri style...Io”...ma la paura...? Se dovete entrare in una casa e non sapete cosa c'è dietro la porta?...

LUI “...anche qui è una questione di scelta di metodo di lavoro e naturalmente anche di contesto...in Calabria (dove ho lavorato molti anni e dove peraltro sono nato) in cere indagini, prima si butta giù la porta e poi si parla...in certi quartieri qui a Roma sappiamo che il nostro arrivo è accolto da lanci di oggetti dalle finestre...ma si tratta di farsi conoscere, di dimostrare che siamo i primi a rispettare i loro diritti, pur sapendo ricorrere – legalmente- anche alle maniere forti...raramente ci si arriva se si gioca correttamente il proprio ruolo...”

IO “Che ripercussioni ha il suo lavoro sulle relazioni familiari (moglie e due figlie adolescenti) ed amicali?”

LUI “...mia moglie, mia stessa matrice culturale ha grande rispetto per la mia scelta professionale...ha scelto me insieme al mio lavoro, alla mia mancanza di orari...ai miei silenzi...certo è un lavoro che cambia lo sguardo sul mondo...se passeggiamo insieme per i vicoli di Trastevere abbiamo sicuramente evocazioni molto diverse...ma l'importante è che non perdiamo il piacere di passeggiare insieme...rispetto agli amici evito di frequentare, nel tempo libero, i colleghi...si finisce per parlare dei casi e questo non giova all'igiene mentale...in ufficio scatta un meccanismo analogo...ho con loro un ottimo rapporto, è fondamentale la condivisione del metodo...la sobrietà nel condurre le indagini...gli interrogatori...la discrezione nel rapportarsi ai colleghi degli altri uffici...”

L'incontro è andato avanti a lungo, ricchissimo di riflessioni e spunti. Conto sulla disponibilità dell'ispettore Le Quaglie per la partecipazione alla tavola rotonda a settembre e fare così giustizia della mia eccessiva sintesi, di cui mi scuso con lui e con i lettori/lettrici rispetto alla sicura penalizzazione dei contenuti.

Maria Laura Capitta



Volà solo chi osa farlo ...

Nei primi anni di lavoro non ho mai pensato di poter accompagnare il percorso di un tirocinante: non mi sentivo in grado di trasmettere ad altri una professione in cui iniziavo allora a compiere i miei passi.

Poi c'è stata un'esperienza di supervisione "condivisa" con una collega, e finalmente la mia *prima volta* da sola ...

"Ma come mi è venuto in mente di prendermi un tirocinante ... e se poi non riesco a seguirlo? Sarò capace di trasmettergli la bellezza e la difficoltà di questo lavoro? E lui, sarà uno sveglio o uno di quelli tipo "palla al piede"? ... beh, ormai è fatta ... ecco, è arrivato ... un minimo di riordino della scrivania e vado ad aprirgli ..."

Era un sabato di primavera, l'aria era afosa e si coglieva in me la trepidante attesa di chi sta per iniziare qualcosa di realmente importante. La strada che separava la mia casa di studente universitario fuorisede e il Servizio nel quale mi recavo per la prima volta nel ruolo di tirocinante sembrava interminabile. Alle otto e trenta, puntuale come un orologio svizzero, ero fuori dal cancello con il mio zaino pieno di aspettative, emozioni e tanta voglia di fare. Nel rivedermi adesso con gli occhi della memoria rivedo un giovane inesperto e volenteroso, con attese elevate nei confronti di se stesso, che non immaginava lontanamente l'impatto emotivo e professionale che si sarebbe creato in maniera osmotica con luoghi e persone.

Di fronte al cancello che mi separava dal luogo che avrebbe dato inizio al mio operato avevo il cuore in gola e la testa in fiamme, *chissà se sarei stato all'altezza della situazione? Chissà se avrei avuto le capacità di fare un intervento nel processo d'aiuto tanto decantato all'Università? Quale*



dei modelli teorici avrei attuato? Avrei fatto una bella figura con utenti e supervisore? Ma soprattutto, avrei iniziato il giorno stesso a “parlare” con le persone? Queste e mille altre le domande che affollavano la mia testa, mentre il supervisore mi veniva incontro sorridente e apriva con le sue chiavi spiegandomi che saremmo stati soli visto che il sabato, di norma, non si lavora al Comune di Roma e che lei era lì per un particolare tipo di contratto. L'accoglienza offertami è stata cordiale e rassicurante, ciò che il mio supervisore ha cercato di fare da subito è stato spiegarmi dove ero finito, cosa si faceva in quel luogo vuoto di sabato, e quali erano le Leggi che regolavano tale “macchina”. Le risposte a tutte le domande che mi ronzavano nella testa sono così state dipanate senza che io ne esponessi neppure una in maniera diretta; deve aver letto sul mio viso la voglia di fare e mettere in gioco le mie competenze e capacità unita alla delusione di non potermi sperimentare da subito.

Nei primi tempi del tirocinio c'è sempre un po' di *sconvolgimento* della routine precedente: devi imparare a ragionare *in due*, a muoverti *in due*: dagli *spazi* mentali a quelli fisici.

Per un supervisore, l'esperienza di tirocinio è un po' come trascorrere le giornate lavorative davanti ad uno specchio, che non necessariamente ti dice che sei ... “la più *brava* del reame”. Anche se sei discretamente abituata a metterti in gioco ed hai la fortuna di lavorare in un gruppo di colleghi con cui spesso ti confronti sul tuo operare, il tirocinante ti obbliga ad interrogarti continuamente su *come* lavori: all'inizio, quando *pende dalle tue labbra* (e dal tuo modo di rispondere al telefono, di parlare con gli utenti, di scrivere una relazione ...); ma anche dopo, quando comincia a diventare più autonomo, e ti *chiede conto* di ciò che fai.

“Spesso dico, scherzando, che per me sei come un figlio professionale ... ed in effetti ti ho sentito anche un po' così ... dai primi tempi in cui pensavo di dover mettere a freno il tuo entusiasmo per le scoperte, a quando mi è sembrato giunto il momento di farti camminare da solo ...”



L'inesperienza e la giovane età facevano di me un soggetto saputo, che pensava di aver compreso il senso della vita professionale viste le esperienze lavorative in ambito sociale e gli studi pregressi di psicologia; ma con quella voglia di mettermi in gioco e quella capacità critica di pormi in discussione che mi hanno accompagnato ad un sano approccio con il mondo professionale. Ciò che mi è stato di vero aiuto in questo periodo iniziale è stata la frequentazione solo di sabato, giorno in cui incontravo Leggi, Decreti Legislativi, Leggi Regionali e Delibere Comunali, che ben presto sono diventate il mio pane quotidiano. Nonostante avessi una repulsione per tutto ciò che era il Diritto a livello scolastico mi sono appassionato a quella che sarebbe stata la base su cui ancorare i miei strumenti di lavoro, le nozioni fondamentali per affrontare con una base di preparazione adeguata il periodo di formazione più importante della storia professionale di uno studente di Servizio Sociale.

Uno degli aspetti su cui, in modo particolare, il tirocinante ti *interroga*, è il rapporto teoria-prassi, se è vero, come dice Gui, che il tirocinio è una “*formazione circolare (...), incessante concatenazione tra il <dire> e il <fare>*”¹. Ed allora ti può capitare di leggere nel tirocinante una grande voglia di fare, ma al tempo stesso un viaggiare nell'alto empireo della teoria pura, rispetto al quale tu oscilli tra una posizione di distacco (“eh, sì, ma la *realtà* è un'altra cosa!”) ed un certo senso di inquietudine (“non sarà che dopo tanti anni di lavoro mi sono *appiattita* sulle cose ed ho smarrito il senso *alto* della professione?”).

Il paradigma di questa inquietudine per me è stato rappresentato dalla faticosa domanda: “Ma tu, quale *metodo* utilizzi?” ... panico! ...

“*Mi sono persa qualcosa? Io devo essere “la prof.”, quella che ti insegnava il mestiere, ed ora mi trovo in difficoltà ... forse devo*

¹ L. Gui, *Servizio sociale fra teoria e pratica*, LINT, Trieste, 1999; p. 92.



andare a leggermi qualcosa di aggiornato, meno male che sto riprendendo a studiare per Trieste ... beh, vorrà dire che in questo pezzo di strada che facciamo insieme io ti passo un po' di esperienza pratica e tu mi aiuti a stare al passo con i tempi ... a tenere la mente aperta al nuovo, a non dormire sugli allori di ciò che ho studiato anni fa. Così, insieme, possiamo imparare a pensare ..."

La formazione sul campo, ovvero il risvolto pratico della teoria, è iniziata dopo qualche mese quando ho avuto modo di assistere ai primi colloqui sociali.

Ciò che mi ha colpito, sin dal giorno in cui sono stato presentato a tutti e mi sono state fatte conoscere le competenze dei diversi uffici, è stata l'accoglienza dei colleghi e la loro disponibilità all'ascolto, al confronto ed al rendermi partecipe dei loro casi "particolari".

Il rapporto con il mio supervisore, in relazione alle modalità di approccio ed ai tempi per il passaggio dei casi, ha avuto diverse fasi. Sono passato dall'avidità di carpire tutti i gesti e fissare nella mente ogni parola, all'insicurezza del tentare i primi approcci da solo, sotto il suo sguardo vigile ed amorevole come quello di una madre che vede il figlio muovere i primi passi.

Che fatica è stato riuscire a sentirmi in grado di affrontare un colloquio con la "padronanza" dei vari tipi di modelli teorici e la conoscenza delle risorse territoriali apprese e conosciute nei mesi precedenti; ma la fatica peggiore è stata quella del superare l'esame con me stesso e le paure di non essere all'altezza e di fare brutte figure con gli utenti, i colleghi ma soprattutto con *lei*...

Ricordo che all'inizio sono stato molto affiancato e mi sentivo protetto dalla situazione ma avevo la necessità di staccarmi, mi sentivo come un cavallo da corsa ancora dietro la sbarra di partenza, scalpitante ed impaziente di iniziare la gara. La gradualità delle cose è stata però determinante per evitare che mi bruciassi coinvolgendomi troppo e lasciandomi prendere dalle situazioni in modo eccessivo.

Negli incontri tra supervisori uno dei temi più frequenti di discussione è il rapporto del tirocinante con gli utenti: si va da



chi fa propria la teoria del *facendo s'impara*, e mette subito (o quasi) alla prova il tirocinante, a chi, per eccesso di protezione (del *tirocinante?* dell'*utente?*...), non molla un caso neanche a pagarlo ... io ho percorso per lo più (anche troppo, talvolta) il versante della prudenza, guidata sicuramente dal senso di responsabilità nei confronti degli utenti, ma anche, forse, dal riaffiorare delle *mie* insicurezze di tirocinante, quando tenevo sempre a precisare di essere tale (e non ancora un *vero professionista*...), quasi a *mettere le mani avanti* rispetto a possibili errori o *defaillances* ...

“Ricordo ancora quei tuoi primi colloqui da solo, seduto alla scrivania della collega che quel giorno non c’era, ed io che stavo seduta alla mia, facendo finta di scrivere relazioni per non metterti in difficoltà con l’utente. Sapevo che ti sentivi un po’ “sotto esame”, ed io (“l’esaminatore?”) facevo il tifo per te ... mi rasserenava vederti procedere un po’ come un esploratore, dapprima tastando il terreno, poi man mano più sicuro e deciso ...”

Ciò che a distanza di anni ancora mi colpisce è come mi siano rimaste in mente le situazioni dei miei primi utenti, ricordo i casi dei minori problematici da inserire in casa famiglia, le verifiche degli interventi fatti su nuclei disagiati, le richieste di sussidio economico a valanga, ma soprattutto le emozioni e le sensazioni che mi procuravano (trepidazione per la voglia di sperimentarmi, gioia di aver finalmente messo in atto il processo di aiuto ed aver assolto al mio desiderio di “entrare in relazione con l’altro”, rabbia per non avere nell’intervento la stessa fluidità dei “colleghi”, ecc...).

La cosa che ricordo con più piacere rispetto al periodo in cui sono entrato in contatto con il “pianeta utente” e ne ho conosciute alcune delle infinite caratteristiche, sono i confronti con il supervisore che duravano a volte ore. Il fatto di non essere mai stato lasciato completamente solo (in apparenza mi esponevo e conducevo l’intero intervento e il colloquio ma avevo alle spalle una persona insieme ad una buona équipe di colleghi che mi sostenevano, mi incoraggiavano e mi aiutavano attraverso il confronto a crescere professionalmente e dal



punto di vista umano) mi ha permesso un confronto continuo di idee, opinioni, proposte di intervento che inevitabilmente dà all'assistente sociale in erba la possibilità di crescere e di diventare un vero professionista.

Il periodo del tirocinio trascorre in fretta, e presto arriva il momento in cui smetti i panni del supervisore ed assumi quelli della collega: in realtà il percorso è molto più graduale, e la conclusione del tirocinio, e poi del corso di studi, sono un po' come arrivare ad una meta alla quale ci si è avvicinati un po' per volta; una meta da cui ripartire, insieme, per strade stavolta diverse, che forse domani si incontreranno di nuovo ...

“Il giorno della tua laurea, accanto all'emozione di vederti spiccare il volo, ho sentito che mi sarebbe mancato il grillo parlante, lo specchio attraverso il quale guardare con occhi nuovi al mio lavoro. Ma sapevo anche di aver guadagnato un collega con cui avrei potuto in ogni momento confrontarmi sul mio lavoro, in una dimensione di rapporto paritario, in cui ciascuno può imparare qualcosa dall'altro.”

Il percorso verso l'autonomia è durato due anni circa e, quando è arrivato il momento di spiccare il volo ed iniziare a muovere le ali per andare da solo, è stato difficile per entrambi ma per me ha significato il dover iniziare ad osare nonostante le paure derivanti dall'essere solo.

“...Vola miagolò il gatto, allungando la zampa e toccandola appena. Fortunata scomparve alla vista, e l'umano e il gatto temettero il peggio. Era caduta giù come un sasso. Col fiato sospeso si affacciarono alla balaustra, e allora la videro che batteva le ali sorvolando il parcheggio [...] e subito dopo tornava indietro parlando, gridando più volte attorno al campanile della chiesa...”²

Il tirocinio era già finito da qualche tempo ma la “figliolanza”

² L. Sepùlveda, *Storia di una gabbanella e del gatto che le insegnò a volare*, Salani, Varese, 2000; p. 125.



con quel servizio non riusciva a cessare. Il giorno della presa della Bastiglia è stato per me il giorno del raggiungimento di un traguardo importante, la laurea. Questo evento, che segna il passaggio al mondo adulto, ha spezzato in qualche modo il cordone ombelicale che mi legava al concetto di “figlio minore”: ho raggiunto la maggiore età diventando così indipendente e “collega” a tutti gli effetti, anche se per trovare una vera autonomia ho dovuto aspettare di iniziare a lavorare e sperimentarmi come professionista.

Ripercorrendo oggi i ricordi di quel periodo, e riportando alla memoria alcune delle emozioni provate, credo che la voglia di parlare di quanto accadeva e di rifletterci su insieme sia stata, prima ancora che un’indicazione dei “sacri testi” su una buona supervisione, un’esigenza istintiva, una sorta di *patto reciproco*: ed ecco allora che quasi mai abbiamo aspettato il tempo della *regolare* seduta di supervisione, ma appena era possibile si *rivedeva insieme* quanto accaduto, sia nella prima fase in cui il tirocinio era più che altro osservazione, sia più avanti quando ero io ad *osservare*.

Se, prendendo spunto da Allegri³, leggiamo la “*supervisione*”, in senso etimologico, come un “vedere dall’alto”, penso di poter dire che questa esperienza è stato un continuo *alzarsi insieme in volo* ad osservare per poi *calarsi* di nuovo nell’operatività ... e questa forse è stata l’ancora che ha fatto delle nostre emozioni una *risorsa* fondamentale per questa esperienza, piuttosto che un *vincolo*, un *legaccio* che devi a tutti i costi nascondere per *essere professionale*.

Tanti sono i ricordi e le pagine che scriverei su quanto mi ha emozionato il periodo del tirocinio, quanto mi ha insegnato ad usare le emozioni nel modo corretto secondo una deontologia professionale

³ E. Allegri, *Supervisione e lavoro sociale*, La Nuova Italia Scientifica, Roma, 1997; p. 35.



e l'etica di chi mi è stato accanto, quanto mi ha formato come palestra di vita professionale ed umana, ma temo che potrei annoiare dilungandomi con inutili parole.

Scrivere e ripercorrere tutto questo cammino mi ha permesso di ricordare e rivivere molte emozioni e ... di riscoprire, come dice Erickson, che io sono il frutto di ciò che mi è stato trasmesso, ed ho appreso.

Ciò che possiamo insieme dire oggi è che quando si vive un'esperienza emozionante di tirocinio e supervisione, un'esperienza in cui le emozioni vengono accolte come elemento di conoscenza, reciproca e della realtà che ci circonda, si crea una base solida su cui far crescere il rapporto professionale. Ed allora non sarà necessario ogni volta ripartire, ri-cominciare, ri-precisare: perché ciascuno avrà le proprie *ali* innestate sulla comune *radice*, fatta di una professionalità costruita insieme, ma anche delle riflessioni condivise davanti ad un panino, delle matte risate dopo qualche "papera", della fatica di decisioni difficili da prendere e di otto piani di scale da salire per cercare un utente trasferitosi in un altro palazzo...

Cristina Tilli, *assistente sociale*.
Andrea Palombi, *assistente sociale*



La scintilla della passione

Ho cominciato a capire, già da piccolo, che la cosa che mi attraeva irresistibilmente nel teatro era l'emozione. Ho avuto la fortuna di cominciare a frequentarlo da bambino, e fui presto *colpevolmente* consapevole che mi piaceva la finzione, le storie raccontate, il mascheramento, degli attori e della vita, che avveniva lassù. Ma fin dalle vite delle sante che un'antica compagnia all'italiana presentava ogni domenica in un teatrino parrocchiale di periferia, quello che mi teneva incollato alla sedia era la commozione per il finale di quelle vergini, martiri, sante, vedove, eroine sacrificali, destinate tutte irrimediabilmente a finir male.

Poi il teatro è per me cresciuto, e io con lui, cominciando a frequentare in maniera sempre più serrata le grandi sale della città e le compagnie primarie, le matre e i mattatori, le divine e gli "a divinis". Sono entrato all'università in anni in cui lo strutturalismo dissezionava e incorniciava qualsiasi battito d'ali dentro le gabbie di significato e significato, mentre fuori e dentro le facoltà la politica (un'altra scelta che nasceva e culminava nella "passione") spingeva a razionalizzare e criticare la cultura secondo metodologie e scienze esatte. Così anche a teatro, che continuavo a frequentare con godimento allora alterno, mi applicavo a trovare delle motivazioni sensate a quello che vedevo, cercando il più possibile di razionalizzare quanto avevo davanti agli occhi, e i motivi del mio coinvolgimento. Scoprivo sui libri la passione crudele di Artaud, e il sorriso sferzante di Brecht. Potevo barcamenarmi nelle spiegazioni in pubblico, ma dentro di me era una sorta di termometro fisiologico a attrarmi o respingermi durante o dopo uno spettacolo.

Poi il caso ha voluto che nella vita facessi il giornalista, naturalmente (e irresistibilmente) attratto dallo scrivere di spettacolo.



Da quel momento comincio a porsi un problema che resta dopo tanti anni ben presente. Come raccontare ai lettori qualcosa che dentro di me ogni sera prende spazio in base ad una privata emozione? Scrivere è anzitutto un servizio per chi legge: va bene quindi dare tutti gli elementi che uno spettacolo compongono, la sua genesi e i suoi argomenti, ma resta sempre il problema di come comunicare quella scintilla che a me lo ha reso fascinoso e vitale, e che spesso può farlo solo in virtù di qualcosa di irrazionale e privatissimo.

Per molto tempo ho cercato di dissimulare personalismi eccessivi, e penso tuttora che sia una regola inderogabile. Ho fatto tesoro, tra i tanti insegnamenti, di quello che Bertolt Brecht dice sulla necessità dello straniamento: è necessaria una grande capacità di distacco, da parte del drammaturgo e soprattutto dell'attore, per poter toccare e affrontare a pieno gli argomenti più scottanti, senza cadere nella trappola del patetico, o del ridicolo, del consolatorio, o insomma di quello che lui chiama "teatro culinario". E così è stato, nei limiti del possibile, anche per me.

E' anche vero però, che negli anni del dilagare della comunicazione mediatica, il teatro si è trovato sempre più in una situazione di isolamento (così poco "aggiornato" e di moda come risulta) che si rivela però anche un suo prezioso privilegio. E' oramai l'unica arte a non poter essere riprodotta, proprio perché segnata dal rapporto vivente tra un attore e uno spettatore, ogni sera. Questo ha spinto anche artisti e gruppi di generazione recente ad un teatro diverso, meno burocratico e paludato, meno "esplicativo" della routine tradizionale di ognuno, che vuole comunicare in maniera *ardente* col suo pubblico. A volte perfino bruciante, se si pensa (per fare un nome per tutti) al teatro di Pippo Delbono, che pesca dalla sua memoria emotiva immagini e sensazioni che ripropone sul palcoscenico per condividerle con gli spettatori. Egli non a caso è stato allievo di Eugenio Barba e di Pina Bausch, i maestri del novecento che con linguaggi diversi hanno praticato e affermato un teatro e una danza dell'emozione e della soggettività. E discorsi simili si potrebbero fare per Alain Platel, il geniale coreografo belga che mette in scena i rapporti interpersonali di una periferia metropolitana ai margini



dell'umanità, e che non a caso non viene da studi classici di danza all'accademia, ma dal lavoro di psicologo e ortofonista presso comunità infantili. O ancora lo spagnolo Rodrigo Garcia, con i suoi paradossi estremi contro il capitalismo e la globalizzazione, che aggredisce alle viscere lo spettatore con gli atti più impuri della cucina (impanare un uomo nudo, fargli perdere la testa in un fagotto di spaghetti al pomodoro, soffocarlo tra i polli grigliati su uno spiedo) per comunicare il proprio desiderio di una assoluta purezza, interiore e ambientale.

Davanti al dover raccontare uno spettacolo di Delbono (come di altri gruppi più giovani, che non mancano, e talvolta in maniera ancor più "selvaggia" aprono in scena i cassetti della propria soggettività, o anche agli spettacoli che sempre più spesso si realizzano nelle prigioni italiane, o nelle comunità di intervento sul disagio sociale), si impara necessariamente anche a raccontare, e obbiettivare sulla carta, emozioni quali brani di discorso.

E' un'esperienza a rischio certo, ma a volte aiuta, in modo anche egoistico, a farsi chiarezza. Non per desiderio di protagonismo o vanità di chi scrive (come del resto può succedere a qualunque spettatore), ma perché l'autoanalisi cui può costringere uno spettacolo aiuta ad analizzare meglio anche i rapporti tra le persone. Soprattutto, dopo, fuori del teatro.

Costanzo Fara, *giornalista*





Presenze deboli, saperi forti. L'assistente sociale: quello che si racconta, quello che rimane in ombra, tra emozioni e processi creativi.

Un'idea meravigliosa, no, anzi, terribile.

E' andata così, con un'idea e sette persone a lavorarci sopra. E l'idea era ragionare, usando le (molte) opportunità che fornisce uno strumento multimediale, su come di norma viene raccontata, descritta, sceneggiata la figura dell'assistente sociale nel sistema dei media e quanto del suo lavoro, della sua identità professionale, rimane invece in ombra. E cioè entrare nel dettaglio delle rappresentazioni, in quello che viene definito "senso comune" per confrontarle in modo dialettico, interattivo, con ciò che la professione è e il modo in cui viene agita da chi la svolge.

Idea affascinante, lavoro improbo. Defatigante. Lunghissimo. Mai finito. E soprattutto, denso di discussioni, anche feroci, all'interno dell'équipe fatta appunto da competenze differenti: un giornalista, due esperti di cinema e televisione, uno di letteratura, due docenti universitari, un tecnico multimediale. Il che, in estrema sintesi, vuol dire riunioni interminabili a base di caffè per circoscrivere il campo di azione, capire come impostare il ragionamento ma, soprattutto, in che modo costruire la regia di una cosa complicata come un cd rom senza imporre per forza a chi lo usa un punto di vista definitivo. Per stimolare, piuttosto, in discenti, docenti e professionisti sul campo la capacità di ragionare e di creare collegamenti, anche critici, fra il reale e l'immaginario. Volendo scomodare una parola vagamente *trendy*, siamo stati un po' come una *factory*, anche se non ce ne siamo mai resi conto. Poco glamour, molto casereccia e un tantino nomade, ma una



factory, un luogo creativo in cui sono cortocircuitate – il termine non è casuale - professionalità, impostazioni, modi di vedere le cose a volte anche molto distanti. Elemento faticoso, ma che ha fatto la differenza.

Dunque c'era quest'idea. Le rappresentazioni e le rappresentazioni sociali. Tutto il resto era da costruire.

E si fa presto a dire rappresentazioni. Il punto era non solo quali e quante, ma dove, cioè i diversi mezzi di comunicazione di massa su cui andarle a cercare. Certo la carta stampata, però anche il cinema, la televisione, la letteratura. Ma poi, in che modo analizzarle? Perché un conto è la *fiction*, il cinema, la narrativa in senso stretto, un altro è la cronaca, la descrizione di fatti. Tenuto fermo che il modo in cui si racconta un fatto spesso lo trasforma, e a volte lo trasfigura, un conto è un autore (un regista, uno scrittore, uno sceneggiatore) che immagina e disegna di fantasia un idealtipo, tutto un altro è un giornalista che descrive. I fatti non sono rappresentazioni. E ancora: le rappresentazioni cristallizzano, fissano in tratti immodificabili spesso deformati e deformanti, aiutano la costruzione di stereotipi. Ma qual è il rapporto fra l'immagine riflessa e la realtà? Di che natura è la relazione fra ciò che viene raccontato e si vede e ciò che rimane in ombra? E soprattutto, come segnalarla senza interpretare, valutare, giudicare ma appunto per contribuire a suscitare riflessioni sulle rappresentazioni ma anche sulla professione? Non solo. Parlare di rappresentazioni non significa escludere dal novero le autorappresentazioni, vale a dire il modo in cui gli assistenti sociali, quando capita, si raccontano. E farlo appunto cortocircuitare - concetto chiave, questo, per il cdrom – con il modo in cui i media li disegnano. Perché è interessante, per esempio, mettere a confronto l'immagine che Ken Loach fornisce dell'A.s. in *Lady bird*, *Lady bird* – il ladro di bambini accompagnato dalla polizia da una *drop out* - con la testimonianza di una assistente sociale chiamata a prendere in carico e portare in comunità un tredicenne che da sua madre non vuole distaccarsi, anche se il Tribunale ha deciso così. Emozioni e dilaniamento notturno: altro che ladri di bambini! Dunque la forza pubblica, dunque una vicenda alla *Lady bird*, ma raccontata in soggettiva: con la notte insonne, i dilemmi, le ribellioni, le ragioni che l'occhio della telecamera – che guarda da



fuori - non vede e non ha visto. E, anche qui, è utile chiedersi perché non le ha viste: è unicamente un pregiudizio? E così pure perché il cronista chiamato a raccontare un fatto scivola più che spesso sulla stereotipia: è solo una questione di indolenza professionale, la sua?

Insomma le questioni erano tante e non da poco. Discusse una a una, a volte lasciandole decantare, tenendole sospese un po' nell'aria per parlare d'altro e poi riprenderle, riannodarle, definirle o magari – è capitato – decidere di non definirle per scelta.

Ne è venuto fuori uno strumento complesso che tiene insieme le immagini, la parola, la fotografia, la narrativa, il contributo scientifico dell'accademia, il logos attraverso l'idea portante del cdrom che è il *mettere in relazione*: appunto, far cortocircuitare idee e stereotipi, ma in modo positivo, aperto. Attivare dei *link*: questo è il gergo tecnico. Noi abbiamo preferito parlare di “rinvii”. Nel senso che il nostro mettere in relazione la parola con l'immagine, il contributo scientifico con la narrativa o la regia o la cronaca non è stato mai e non ha mai voluto essere uno stabilire connessioni cogenti, imprescindibili, definitive, ma un proporre suggestioni e riflessioni sulle rappresentazioni e gli stereotipi che coinvolgono la figura dell'assistente sociale e appunto anche sulle interconnessioni che hanno con la professione e con il suo modo di raccontarsi o, più spesso, di non raccontarsi. Di non rendersi esplicita.

Presenze deboli...

Siamo partiti da una considerazione: l'assistente sociale è in generale una figura mediaticamente “debole”. Il cinema la racconta poco e di rado da protagonista. La letteratura anche. L'informazione la rileva in genere tangenzialmente, spesso quando viene implicata nei casi che dividono le coscienze. E con ogni probabilità questo non è un fatto casuale. Perché nei contesti in cui opera, l'A.s. ha un ruolo forte, fondato su saperi complessi orientati all'attenzione globale alla persona, e agisce per stimolare processi forti, ma la visibilità mediatica non è nella sua *mission*. Senonché ci siamo chiesti (e siamo andati a vedere): quando l'assistente sociale viene raccontato o descritto, in che modo ciò accade? Quali sono gli aspetti della sua identità, del suo



ruolo e della sua funzione a cui il sistema dei media sceglie di dare visibilità? Su che cosa si posa l'occhio della cinepresa in un film? Come ne parla uno scrittore in un testo di narrativa? In che modo l'informazione descrive l'agire dell'assistente sociale?

Tutti elementi centrali da analizzare, proprio perché le narrazioni messe in atto dai media a volte problematizzano, altre volte contribuiscono a creare "senso comune" e a sedimentare idee e immagini che, cristallizzandosi, sostengono il definirsi delle rappresentazioni sociali e, alla lunga, possono favorire la formazione di stereotipi. Ma anche perché rimandano un'immagine (o più immagini) dell'A.s. sulle quali chi svolge la professione può ragionare per cogliere (in quelle immagini) le deformazioni ma anche perché no, similitudini, o questioni problematiche, non risolte, ancora aperte. In una parola: per ragionare *anche* sulla complessità del ruolo. Da qui una lunga indagine di natura qualitativa che ha attraversato il cinema, la televisione, la carta stampata, la letteratura. Nove sequenze cinematografiche diverse, sei segmenti di programmi o sketch televisivi, sei brani di letteratura, tredici articoli giornalistici: questa la carrellata sui "racconti" e sulle "rappresentazioni" dell'A.s. nei media nella prima parte del cdrom. (Nota bene: quella della divisione in sezioni – in tutto tre – non è una logica cogente, perché la navigazione può cominciare anche dalla seconda – quello che della professione rimane in ombra – o dalla terza parte – l'offerta formativa dell'università del Piemonte orientale da cui tutto ha preso le mosse – senza che per questo il lavoro, *la ricerca*, perda di senso).

Naturalmente, gli stereotipi sono venuti fuori tutti: dall'assistente sociale ladro di bambini freddo e irremovibile all'eroe titanico, dall'imperturbabile burocrate al totalmente oblativo. Ma se non ci si ferma alla prima impressione, si reitera la visione o la lettura e ci si interroga più in profondità, si coglie che spesso anche i film – o gli articoli o i programmi tv, anche se nel cinema il processo è molto evidente – in apparenza più ovvii o stereotipati offrono molti spunti per interrogarsi appunto, oltre che sulla rappresentazione, proprio sulla complessità del ruolo. Semmai evocando un non detto o un "non visto" che rimanda alla difficoltà di esplicitare compiutamente certi



aspetti della professione, cui pure si allude di continuo. Ad esempio, la capacità di ascolto; oppure, il dissidio quasi mai indolore tra identità professionale e sentimenti personali; o, ancora, la complessità del lavoro sociale, che prevede una reticolarità di intervento e una stratificazione organizzativa non sempre semplice da gestire; non ultima, per importanza, la problematicità di un'immediata identificazione del mestiere rispetto al genere femminile.

...saperi forti

In questo senso, esiste una relazione stringente e circolare fra la prima e la seconda parte del cd rom (ma, come già detto, anche la terza): i "coni d'ombra", il ciò che non viene raccontato dell'attività dell'assistente sociale.

Il "dietro le quinte" dove la telecamera non guarda. In cui si mettono in evidenza i tratti strutturali, fondanti della professione che si muove in equilibrio tra applicazione della norma e legge dei sentimenti, in una mediazione continua tra funzioni di controllo e attività di promozione della persona. Un'attività che deve comprendere capacità professionali differenziate, da attivare nei livelli multidimensionali del lavoro sociale.

Gestire un colloquio o una visita domiciliare, preparare l'attuazione di un provvedimento di allontanamento del minore dalla famiglia di origine e progettarne l'affidamento eterofamiliare, attività professionali spesso accompagnate da dilaniamenti interiori che forse non possono emergere.

Leggere i bisogni del territorio, potenziare le risorse di una comunità locale o di un singolo individuo e ricavarne una pianificazione di interventi di *networking*.

L'assente per eccellenza, nelle rappresentazioni, è l'attività che ci sta più a cuore, quella che dà un senso al lavoro sociale, quella che ha permesso di trovare l'accordo nelle discussioni del gruppo di lavoro per il testo multimediale.

Promuovere relazioni fiduciarie, sviluppare il senso di appartenenza, attivare e supportare reti di buon vicinato, sviluppare legami sociali, accompagnare processi di integrazione culturale, ovvero le



attività che contribuiscono a fare comunità e a progettarne lo sviluppo.

I numerosi compiti che l'assistente sociale è chiamato a svolgere passano attraverso la gestione delle relazioni, l'elaborazione progettuale, la messa in rete di conoscenze, informazioni e servizi, la necessità di attivare formazione e molti altri aspetti ancora. L'assistente sociale lavora nel territorio, opera in prossimità del singolo individuo, ma rimane espressione concreta dell'istituzione (con la fisicità di un volto, di un atto, di una parola): ciò lo costringe in uno spazio di intervento in penombra, sfumato, perennemente sconfinabile. E' in questo luogo informe, come un set prima delle riprese, che i professionisti del lavoro sociale si devono muovere, spesso in silenzio e - possibilmente - nel pieno controllo dei fattori ambientali.

Una zona in ombra, quindi, anche perché poco conosciuta e ancor meno rappresentata. E' ciò che si vede di meno, poco a quasi per nulla, ma ne è la parte a più alto contenuto professionale: lì c'è l'assistente sociale.

Nel secondo livello del cdrom vengono dunque presentati alcuni spunti da utilizzare per la messa a fuoco proprio di questi aspetti meno conosciuti e meno visibili.

Si è cercato cioè di dare risalto a ciò che non viene detto-visto-raccontato o viene detto-visto-raccontato di meno - il fuori campo del mestiere - indicando, dove è possibile, alcuni plausibili confronti con quelle rappresentazioni della professione analizzate e contenute nel primo livello. Proprio per facilitare una riflessione sui profili variabili che il lavoro dell'assistente sociale comporta, sulle caratteristiche comunicative complesse del servizio sociale e, infine, sulle opportunità di identificazione professionale che l'immagine (verbale e non) contiene. Ragionando anche sulle criticità ancora in fieri, sulle questioni aperte ancora da risolvere.

La formazione tra laboratori e prove di volo.

Di tutto questo processo il terzo livello è un naturale complemento che mette in luce come può essere costruita un'offerta formativa che tenga conto della complessità e della multidisciplinarietà



della figura dell'assistente sociale: quella del Corso di Laurea in Servizio Sociale dell'Università del Piemonte Orientale. Che approfondisce tutto ciò che fornisce e definisce professionalità in senso stretto ma che apre anche a ragionamenti sulle rappresentazioni, sulle immagini, sulla complessità del racconto di ciò che è sociale, come è evidente dall'impostazione dei laboratori e dei tirocini.

Tenere insieme il rigore scientifico e metodologico con l'attenzione agli studenti e al mercato del lavoro in un mondo che cambia e anche profondamente; connettere piani diversi, e farli interagire gli uni con gli altri: è questa l'idea forte che ha guidato l'attività formativa del corso di laurea, fin da quando è nato. Con essa, la convinzione che, per fare bene, è fondamentale puntare sulla didattica e sulla ricerca, vasi comunicanti che si forniscono linfa vitale a vicenda. E la irradiano con un effetto moltiplicatore. E' una formazione fatta di contenuti, ma anche di competenze - teoria e pratica, appunto - e proprio per questo ricorre non solo alle classiche lezioni frontali, ma anche alle simulazioni (di casi e di progetti) e ai laboratori., come si è cercato di raccontare nel cdrom.

Per chi organizza il corso di laurea conta molto il *learning by doing*, anche perché quando si ragiona su che cosa e come insegnare, si pensa sempre che debba servire agli studenti per arrivare a svolgere, al più presto e bene, la professione di Assistente Sociale. Con una preoccupazione: in una fase il cui claim è "*connecting people*" - viviamo l'era della comunicazione permanente e simultanea -, pare importante fornir anche qualche strumento per decodificare i tanti messaggi che il mondo dei media (dal cinema, alla tv, alla carta stampata passando per internet) manda sui temi sociali, per capire quali sono i meccanismi che li producono e perché. Una - piccola - attenzione che aiuta a riconoscere i processi che contribuiscono alla stratificazione di rappresentazioni e stereotipie. Compresse quelle che riguardano la professione che presto gli studenti si troveranno a fare. Così, accanto alle materie curriculari, i laboratori sono luoghi dell'apprendimento e della sperimentazione, nei quali le conoscenze, le competenze e gli atteggiamenti professionali vengono messi alla prova in un processo in cui ha grande impor-



tanza il ruolo attivo degli studenti, il loro “esserci” ed entrare in relazione con ciò che viene loro insegnato. Sono momenti di acquisizione di contenuti, ma anche di interconnessione di saperi e di punti di vista.

Se il gioco è dialettico, i metodi sono l’interazione, l’analisi critica e la multidisciplinarietà. I laboratori sono, letteralmente, “luoghi in cui si lavora”: docenti e discenti operano insieme per costruire, mattone su mattone, competenze concrete, con uno sguardo alla professione prossima ventura.

Infine, il tirocinio, le prove di volo. E’ il primo momento in cui gli studenti si trovano a tu per tu con un contesto professionale: casi veri, persone vere, strumenti - fino a quel momento prevalentemente teorici - da mettere in campo, alla prova dei fatti. C’è sempre qualcuno che li accompagna, non sono soli nelle loro prove di volo. Ma l’esperienza è forte e i pensieri si dipanano fra considerazioni, riflessioni, critiche, preoccupazioni e anche conferme di ciò che si è studiato.

Così, alcuni studenti hanno raccontato come hanno vissuto il primo impatto, guidato, con il lavoro.

La necessità che gli assistenti sociali sviluppino abilità nel lavorare con i media è stata riconosciuta da tempo. Ora è necessario fare il passo successivo: si tratta di compiere una scelta precisa a partire da un’attenta analisi di ciò che i cittadini pensano oggi dell’assistente sociale e del servizio sociale, così da poter garbatamente influenzarne in futuro le rappresentazioni.

Le direzioni in cui indirizzare il lavoro possono essere tre: formazione di base, formazione specialistica- permanente, ricerca e sperimentazione.

Rispetto alla formazione di base si può ipotizzare che l’attivazione di moduli formativi centrati sulle regole di funzionamento dei mass media e sugli strumenti per accedervi aiuterà i futuri professionisti a considerare i media come obiettivi dell’azione professionale. Alcuni Corsi di Laurea in Servizio Sociale (compreso il nostro) hanno già iniziato a sperimentare seminari formativi che



includono conoscenze e sviluppo di capacità legate all'analisi e all'uso dei media.

L'uso di questo cdrom costituisce un'ottima occasione di partenza per riflettere e progettare in tal senso.

Per quanto riguarda la formazione specialistica-permanente va precisato che il tema del lavoro con i media e sulle rappresentazioni può costituire un modulo formativo in percorsi di specializzazione, in master universitari, in programmi di scambio europei, ivi comprese eventuali sperimentazioni di formazione congiunta tra diversi futuri professionisti.

Infine, sul fronte della ricerca e sperimentazione, non c'è che l'imbarazzo della scelta. Sono state attivate alcune interessanti esperienze pilota, come quella messa in campo dall'Ordine degli assistenti sociali dell'Emilia Romagna, o come quella attivata qualche tempo fa in Piemonte: un gruppo misto di studio (assistenti sociali, psicologi, giornalisti, avvocati) sul rapporto tra informazione e protezione dell'infanzia. Sono sperimentazioni che aiutano a riflettere sulla dialettica visibilità-invisibilità della professione nel suo rapporto coi sistemi di comunicazione di massa, in particolare con l'informazione.

Alcune occasioni di ricerca-formazione che abbiamo sperimentato in prima persona con professionisti ed esperti di comunicazione ci hanno confortato rispetto alle scelte effettuate.

Ulteriori sperimentazioni, per quanto ambiziose, potrebbero prevedere la collaborazione con sceneggiatori e produttori di serie televisive: esiste un'infinita varietà di esperienze e di storie di servizio sociale che possono costituire una sceneggiatura televisiva che susciti interesse, e non solo nel genere drammatico; tuttavia questo è un campo che va conquistato con pazienza e saggezza.

Si tratta di cogliere alcune sfide attuali, ad esempio comporre un cd rom come questo e di lanciarne altre: forse la parte visibile del lavoro sociale sarà un poco più estesa.

Elena Allegri, *assistente sociale*
Fabrizia Bagozzi, *giornalista*



Riferimenti bibliografici

Allegrì E., *Ritratti di assistente sociale. Una ricerca sulla produzione cinematografica e narrativa*, Carocci, Roma, 2006 (in via di pubblicazione).

Allegrì E. (a cura di), *Presenze deboli, saperi forti. L'assistente sociale: quello che si racconta, quello che rimane in ombra*, Iper testo multimediale progettato da Elena Allegrì, Fabrizia Bagozzi, Giorgio Manduca, Michele Marangi, Stefania Milioti, Università del Piemonte Orientale

Iper testo multimediale a cura di Elena Allegrì

un progetto di Elena Allegrì, Fabrizia Bagozzi, Giorgio Manduca, Michele Marangi, Stefania Milioti



Nell'ipertesto vengono suggeriti confronti e analisi dei diversi habitat comunicativi in cui opera l'assistente sociale. In particolare si esamina il rapporto esistente tra le immagini mediatiche, le elaborazioni teoriche proprie della professione e l'immagine professionale che emerge nei percorsi formativi specifici. Il complesso raffronto tra queste rappresentazioni è condotto mediante un approccio multidisciplinare che tiene conto sia dell'impianto

teorico delle discipline del Servizio sociale che delle linee di analisi delle rappresentazioni riconducibili alle Scienze della comunicazione. L'architettura dell'ipertesto è articolata in tre percorsi: **Racconti e rappresentazioni** (analisi di oltre trenta brani da libri, articoli, programmi televisivi e film in cui emerge la figura dell'assistente sociale); **Coni d'ombra** (descrizione di alcuni aspetti del lavoro dell'assistente sociale – teorie, definizioni, funzioni, attività, contesti, strumenti – considerati nel rapporto tra professione e rappresentazioni dominanti); **La nostra offerta formativa** (i principi formativi e le attività didattiche del Corso di Laurea in Servizio Sociale della Facoltà di Scienze Politiche dell'Università del Piemonte Orientale).



Lentamente muore

Lentamente muore chi diventa schiavo dell'abitudine,
ripetendo ogni giorno gli stessi percorsi,
chi non cambia la marcia,
chi non rischia e cambia colore dei vestiti,
chi non parla a chi non conosce.

Muore lentamente chi evita una passione,
chi preferisce il nero su bianco
e i puntini sulle "i" piuttosto che un insieme di emozioni,
proprio quelle che fanno brillare gli occhi,
quelle che fanno di uno sbadiglio un sorriso,
quelle che fanno battere il cuore
davanti all'errore e ai sentimenti.

Lentamente muore chi non capovolge il tavolo,
chi e' infelice sul lavoro,
chi non rischia la certezza per l'incertezza per inseguire un sogno,
chi non si permette almeno una volta nella vita
di fuggire ai consigli sensati.

Lentamente muore chi non viaggia,
chi non legge,
chi non ascolta musica,
chi non trova grazia in se stesso.

Muore lentamente chi distrugge l'amor proprio,
chi non si lascia aiutare;
chi passa i giorni a lamentarsi della propria sfortuna
o della pioggia incessante.



Lentamente muore chi abbandona un progetto prima di iniziarlo,
chi non fa domande sugli argomenti che non conosce,
chi non risponde quando gli chiedono qualcosa che conosce.

Evitiamo la morte a piccole dosi,
ricordando sempre che essere vivo
richiede uno sforzo di gran lunga maggiore
del semplice fatto di respirare.

Soltanto l'ardente pazienza porterà al raggiungimento
di una splendida felicità.

Pablo Neruda



Note personali

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Indice

● Tu chiamale se vuoi... emozioni	3
● Tappeto parlante <i>Elisabetta Lo Giudice</i>	5
● Affetti in luogo pubblico <i>Federica Giardini</i>	7
● Riflessioni sulle emozioni nel lavoro clinico ad orientamento sistemico-relazionale <i>Marisa Malagoti Togiatti, Anna Lubrano Lavadera</i>	13
● Sipari ovvero lo spettacolo deve continuare <i>Massimo Corrado</i>	23
● Le emozioni di una futura assistente sociale <i>Pamela Masotino</i>	25
● Le emozioni di Saverio <i>Saverio Latella</i>	27
● L'emozione come componente "intrusa" nell'atto medico: un aspetto da controllare, gestire o semplicemente accettare? <i>Claudio Coletta</i>	31
● Il mestiere delle emozioni <i>Serena Bortone</i>	35
● Emozioni condivise <i>Simonetta Cavalli</i>	39
● Il coraggio di scegliere <i>Silvia Di Silvio</i>	45
● Emozioni e lavoro sociale <i>Laura Spazzacampagna</i>	49
● Emozionati ... con consapevolezza <i>Paola Mancini</i>	55
● Crescere imparando dalle emozioni <i>Maria Cristina Naldi</i>	57
● Governare le emozioni <i>Giulia Lo Presti</i>	63
● Chiaccherando con un ispettore di Polizia <i>Maria Laura Capitta</i> ..	67
● Vola solo chi osa farlo ... <i>Cristina Tilli, Andrea Palombi</i>	69
● La scintilla della passione <i>Costanzo Fara</i>	77
● Presenze deboli, saperi forti. L'assistente sociale: quello che si racconta, quello che rimane in ombra, tra emozioni e processi creativi. <i>Elena Allegri, Fabrizia Bagozzi</i>	81



Direttrice Responsabile:
Maria Laura Capitta

Comitato di Redazione:
Maria Laura Capitta, Federica Chiusuri, Elisabetta Lo Giudice
Andrea Palombi, Maria Teresa Salvi, Stefano Scatena, Cristina Tilli

Risorse
Notiziario dell'Ordine degli Assistenti Sociali Regione Lazio

Redazione e Amministrazione:
Via Paolo Emilio, 7 - 00192 Roma - Tel. 063202988 - Fax 063202941

Email: oas.lazio@tiscali.it - **Sito web:** www.oaslazio.it

Iscrizione al Tribunale n. 127/1998

Stampa:
LITOS srl . Via Rubattino, 1 - Roma