

Esperienze di supervisione a confronto

*Un'iniziativa promossa dall'Ordine degli assistenti sociali
Consiglio Regionale del Lazio*

Roma, Febbraio 2005

Indice

Presentazione	Maria Laura Capitta	pag. 5
Introduzione	Maria Patrizia Favali	pag. 7
Parte I	Marisa Pittaluga	
1. Una proposta di supervisione.		pag. 9
2. Dalla parte del supervisore.		pag. 17
3. Dalla parte degli assistenti sociali componenti del gruppo.		pag. 27
Parte II	Maria Rupil	
1. Dalla parte del supervisore.		pag. 43
2. Dalla parte degli assistenti sociali componenti del gruppo.		pag. 57
Conclusioni	Elisabetta Lo Giudice, Maria Teresa Salvi	pag. 69

PRESENTAZIONE

Abbiamo voluto pensare questa pubblicazione come un Quaderno, il primo di una serie all'interno di una Collana dell'Ordine sugli strumenti di lavoro, per contribuire ad approfondimenti importanti, a riflessioni comuni, ad una gestione sempre più consapevole del processo di evoluzione della nostra professione. Il seminario, infatti, si è svolto all'interno di un ciclo di proposte di formazione ed aggiornamento che l'Ordine professionale ha sviluppato lo scorso anno, ritenendo fondamentale una capacità sempre più raffinata di comporre e valutare progetti, di saper sintetizzare e porgere la tipologia e l'articolazione del nostro carico di lavoro e la sua rappresentazione informatica.

Il particolare "lusso" di questa veste grafica rispetto alle sintesi degli altri seminari "Strumenti di lavoro", è dovuta certo alla solare, incontenibile caparbieta delle protagoniste, ma anche ad un valore aggiunto che ha guidato la nostra scelta nell'organizzazione di questo percorso, espresso già fin dal simbolo raffigurato sulla copertina: salvaguardare con competenza e consapevolezza il nostro specifico professionale. La complessità dei fenomeni sociali del terzo millennio ci richiede una preparazione sempre attenta e articolata, la capacità di coniugare ed integrare fra loro anche modelli teorici diversi; l'organizzazione e la mole del lavoro quotidiano ci costringono spesso a 'burocratizzare' gli interventi, ovvero a sottrarre loro una tale energia da rischiare talvolta di non riconoscerne quasi più il prodotto finale. E' necessario e urgente invece rimotivarsi, o almeno rielaborare le nostre motivazioni; esigere luoghi, tempi ed opportunità ove elaborare il transfert ed il controtransfert rispetto agli individui (cittadini e colleghi) con cui ci troviamo a operare. Per ricomporre un'identità professionale "nuova" e in "sintonia" con il momento storico, maggiormente radicata nella realtà quotidiana come nel rispetto della deontologia professionale.

Maria Laura Capitta
Presidente
Ordine Assistenti sociali
Regione Lazio

INTRODUZIONE

Questo libro nasce dal proposito di documentare un'esperienza di supervisione per "giovani" assistenti sociali, promossa dall'Ordine degli assistenti sociali della Regione Lazio.

L'iniziativa, realizzata nel corso del 2004, è stata concepita e proposta dalla Commissione "Formazione. Ruolo e profilo professionale" dell'Ordine, composta da Daniela Cirulli, Giombattista Giangreco, Elisabetta Lo Giudice, Giovanna Rauseo, Maria Teresa Salvi, e da me coordinata.

Personalmente sono molto contenta che, nei fatti, questa presentazione coincida con la conclusione della mia personale esperienza presso l'Ordine, collocandosi alla fine di questi quasi sette anni in cui ho fatto parte, con diversi incarichi, del Consiglio regionale dell'Ordine; i motivi di questa soddisfazione sono molti e cercherò di illustrarli.

Abbiamo molto creduto che l'Ordine, oltre agli altri suoi innumerevoli compiti, avesse una fondamentale funzione rispetto all'aggiornamento professionale degli assistenti sociali; organizzare, promuovere e sostenere iniziative formative per gli iscritti permette certamente di contribuire alla formazione di professionisti sempre più qualificati, ma dà anche corpo ad un'idea di Ordine meno lontano e burocratico e più inteso come *casa di tutti gli assistenti sociali*. È in quest'ottica che nasce il progetto di costituire due gruppi di supervisione formati da colleghi "giovani", con all'attivo pochi anni di esercizio della professione, così come è dettagliatamente descritto nel capitolo I della I parte del libro.

La supervisione rappresenta uno strumento essenziale ne siamo coscienti, in diverse fasi della storia professionale di ogni assistente sociale, ma proporla a professionisti "alle prime armi" c'è sembrato un segnale forte da lanciare in un momento in cui da più parti si spinge e, in un certo qual modo, si vorrebbe costringere nei fatti gli assistenti sociali a "dimenticare" la relazione con il cittadino/utente, riproponendo una "vecchia", ma sempreverde dicotomia tra pensiero e azione. Implicitamente quest'iniziativa propone un servizio sociale e degli assistenti sociali che non si occupano di esclusi ed emarginati, ma di cittadini portatori non solo di necessità materiali, ma di bisogni complessi che possono essere affrontati soltanto attraverso modalità, la relazione appunto tra assistente sociale e utente, che ridiano voce all'autodeterminazione del singolo.

Sono proprio gli assistenti sociali, sempre più competenti e professional-

mente sicuri di sé, che possono affermare questa modalità apparentemente più economicamente dispendiosa, ma nei fatti a mio parere la sola efficace, se lavoriamo per l'inclusione delle cosiddette fasce deboli della popolazione.

Abbiamo inoltre voluto proporre due gruppi condotti da due colleghe esperte e di sicura competenza, ma che si rifanno a due modelli teorici di riferimento diversi e abbiamo chiesto agli interessati di dare la loro adesione in base al modello proposto. Ci sembra che la comunità professionale sia ormai pronta per riconoscere che esistono diverse teorie e modelli connessi, che sempre più ogni assistente sociale può scegliere di ricondurre il suo agire professionale ad uno specifico modello e che soprattutto le differenze rappresentano una ricchezza per la professione stessa. I modelli individuati sono stati quello psicodinamico e quello sistemico-relazionale, pur essendo consci che ne esistono altri c'è sembrato che i due modelli indicati oltre ad avere una lunga tradizione, fossero significativamente presenti nel campo del servizio sociale della nostra Regione.

La descrizione che viene fatta nel libro delle due esperienze e dei relativi gruppi ha il pregio, a mio parere, di far emergere oltre alle indiscutibili similitudine, anche e con chiarezza le differenze. I due gruppi si costituiscono su regole simili, su una simile concezione di base; è necessario pensare per agire, ma anche riferirsi a concetti e teorie che orientino l'agire. Oltre allo stile nello scrivere e, possiamo immaginarlo, allo stile di conduzione dei gruppi, emergono, e proprio ciò ci aspettavamo, le differenze che i modelli utilizzati impongono nella comprensione e non solo delle situazioni prospettate. Il lavoro, in linea con tutta l'impostazione stessa della supervisione, è un lavoro corale, che sia Maria Rupil, sia Marisa Pittaluga hanno coordinato magistralmente, cui però, ci tengo a sottolinearlo, hanno partecipato tutti i componenti del gruppo stesso.

Per finire quindi non mi resta che ringraziare Maria e Marisa anche per l'entusiasmo che contraddistingue entrambe nell'affrontare la professione e i suoi innumerevoli aspetti, e tutte le colleghe e i colleghi, componenti dei due gruppi, che, con passione e con la voglia di "fare" sempre meglio, hanno accettato di dare sostanza a questo progetto.

M. Patrizia Favali
Vice Presidente
Coordinatrice della Commissione
"Formazione. Ruolo e profilo professionale"
Ordine Assistenti Sociali Regione Lazio

PARTE I

MARISA PITTALUGA

Capitolo I

*Una proposta di supervisione*¹

a. - Come e perché sono stati promossi i seminari.

I seminari di supervisione a sostegno della professionalità di giovani assistenti sociali sono stati patrocinati dal Consiglio dell'Ordine degli Assistenti Sociali del Lazio su proposta della Commissione "Formazione. Ruolo e profilo professionale".

Tali seminari sono stati rivolti a colleghe/i che hanno conseguito il titolo di studio (diploma o laurea) non più di cinque anni fa (non prima del 1998) e che attualmente lavorano come assistenti sociali.

Sono stati previsti due gruppi, affidati rispettivamente, alla dott.ssa Maria Rupil che lo ha condotto secondo il modello sistemico-relazionale e alla dott.ssa Marisa Pittaluga che lo ha condotto secondo il modello psicomotricità.

L'Ordine ha inteso così sostenere la professionalità dei giovani assistenti sociali che iniziano la loro carriera, offrendo un'esperienza altamente formativa che ha permesso di fermarsi a riflettere sul lavoro che ciascuno svolge, sulle scelte, strategie e meccanismi di difesa che quotidianamente vengono messi in atto più o meno consapevolmente.

Le situazioni di emergenza e urgenza che l'assistente sociale si trova a dover affrontare, non concedono tempi di riflessione ma inducono nella maggior parte dei casi, a volere o dovere offrire una risposta immediata.

Ma la fretta è una cattiva consigliera.

Offrire risposte concrete nel minor tempo possibile potrebbe sembrare un buon risultato, ma il più delle volte l'intervento messo in atto frettolosamente non risulta efficace perché viene data una risposta senza prima aver compreso la domanda.

¹ Annalisa Guardamigli e Maria Teresa Mancini

Il più delle volte il bisogno reale non viene espresso esplicitamente ma è nascosto dietro una domanda falsa o parziale e probabilmente non è ben chiaro neanche alla persona stessa.

Se è vero che tutti gli assistenti sociali sono esposti al rischio di agire senza aver sufficientemente pensato e compreso, noi giovani colleghi lo siamo molto di più proprio a causa della nostra inesperienza e dell'iniziale entusiasmo che ci porta a credere che si possa velocemente e semplicemente risolvere una situazione che potrebbe apparire semplice, ma che inevitabilmente si rivela complessa.

Gli incontri di supervisione ci hanno offerto uno spazio lontano dalla frenesia delle sedi operative, dove "ripensarci" al lavoro, dove l'azione viene per un momento messa da parte e si dà spazio alla riflessione guidata dalla docente.

L'Ordine ha saputo cogliere un bisogno reale di noi assistenti sociali che non viene riconosciuto all'interno delle nostre sedi operative, in cui difficilmente vengono previsti, tanto meno richiesti, momenti di formazione.

La formazione, la crescita professionale diventano quindi un interesse unicamente personale, che il singolo assistente sociale deve sostenere da solo in termini di costi e tempi.

b. -Regole per partecipare, componenti del gruppo, esperienze lavorative, attuale collocazione.

Per poter accedere al corso di supervisione, era necessario compilare un modulo pre-iscrizione che doveva pervenire all'Ordine entro un certo termine e che contenesse le varie esperienze professionali di ogni assistente sociale. L'Ordine si è assunto l'onere economico dell'intero ciclo ma è stato richiesto ad ogni partecipante un contributo di € 100,00.

Hanno preso parte agli incontri di supervisione undici Assistenti Sociali impegnati in diverse esperienze lavorative nel campo sociale e desiderosi di un confronto professionale.

DANIELA ATTURA

Assistente sociale dal 2003, lavora attualmente presso il Comune di Roma, XII Municipio (area minori). Ha lavorato come assistente sociale presso l'Istituto Antoniano (gruppi appartamento) per l'accoglienza di minori in età adolescenziale e pre-adolescenza. Ritiene l'attività di supervisione fondamentale sia come strumento

formativo che di costruzione e rafforzamento della specificità della professione soprattutto per chi lavora nel privato sociale dove i momenti di confronto per chi lavora con colleghe/i sono limitati a contatti saltuari. Si aspetta dal corso una maggiore consapevolezza delle dinamiche in atto nella relazione con l'utente e l'organizzazione /istituzione di appartenenza.

CHIARA AUTORINO

Assistente sociale dal 1999, lavora attualmente presso il Comune di Roma, Municipio XV (area minori). Ha avuto la sua prima esperienza con i malati di AIDS; prima come coordinatore dell'assistenza domiciliare per adulti con AIDS, successivamente ha lavorato come Assistente Sociale presso il centro di riferimento AIDS del Policlinico Agostino Gemelli. La motivazione per la quale ha deciso di seguire questo corso di supervisione si riferisce al fatto, che avendo cambiato totalmente settore in cui ha lavorato per 3 anni, crede che tale corso la possa aiutare a ripensare il suo nuovo ruolo professionale all'interno del Municipio. Ha partecipato già ad un gruppo di supervisione quando era all'Università e le piacerebbe ripeterla poiché risultata positiva e formativa.

FEDERICA CHIUSURI

Assistente sociale dal 2001, lavora presso la Coop. Sociale "H Zero" come coordinatrice dell'assistenza domiciliare ad anziani e disabili. È stata operatrice presso una Casa Famiglia per utenti psichiatrici in collaborazione dell'Associazione "APES" di Roma; ha svolto volontariato presso il centro diurno per pazienti psichiatrici della Coop. "Gnosis" di Roma e come sua penultima esperienza professionale è stata coordinatrice dell'assistenza domiciliare ad anziani presso la Coop. Sociale "ABC SOS" di Roma. Crede che fare un percorso di supervisione sia fondamentale per la professione; essendo coordinatrice di un servizio di assistenza domiciliare desidera confrontarsi con altri colleghi scambiando con loro le competenze e le conoscenze acquisite nel percorso di studi e di lavoro. Si aspetta dal ciclo di supervisione un arricchimento professionale ed umano.

ARIANNA D'AMATO

Assistente sociale dal 2002, lavora attualmente presso la Coop. Sociale "La Sponda". È stata assistente sociale coordinatore del servizio di assistenza domiciliare a persone affette da AIDS svolto presso la Coop. Sociale "Solidarietà per l'Uguaglianza" di Roma (CARITAS) e dei progetti di re/inserimento nel tessuto sociale e lavorativo a favore di donne in difficoltà (vittime di violenza fisica, psicologica e sessuale); esperienze presso la Coop. "HUESERA" (O.SA.LA.) Centro per la prevenzione del disagio femminile e la promozione del benessere psico-fisico della collettività. Ha scelto di seguire il corso di supervisione perché, in merito alla gestione dei colloqui con l'utenza, talvolta ha

difficoltà a coinvolgersi emotivamente e questo limite non le permette di creare una relazione empatica con la persona. Rispetto alla supervisione esprime l'esigenza di ricevere un arricchimento, in particolare in merito alla conduzione dei colloqui con l'utenza, attraverso un confronto con colleghe/i e mediante un apporto professionale da parte di una figura altamente qualificata che abbia uno "sguardo" obiettivo e sensibile.

LUANA D'ANNIBALE

Assistente sociale dal 2000, lavora attualmente presso il Comune di Roma, Municipio VI (area minori). Collabora dal 2000 presso la Casa Famiglia "Iniziativa Amica" che accoglie gestanti e donne in difficoltà con i loro bambini. Ha scelto di partecipare al corso perché ha bisogno di un confronto professionale e di rielaborare i vissuti e del lavoro effettuato con l'utenza e riflettere sulle dinamiche agite. Si aspetta dalla supervisione di condividere momenti di scambio e trovare dei punti di forza nel lavoro di gruppo.

ANNALISA GUARDAMIGLI

Assistente sociale dal 2000, lavora attualmente presso la Coop. Sociale S. Onofrio come coordinatrice SAISH (servizio per l'autonomia ed integrazione sociale della persona con handicap) da più di tre anni; è stata referente per gli AEC (assistenti educativi culturali).

Ha scelto di seguire il corso di supervisione perché ritiene che la formazione permanente ed il confronto con i colleghi siano momenti di importante crescita professionale, si aspetta quindi dalla supervisione un arricchimento professionale.

MARIANNA LOTTA

Assistente sociale dal 1997. Attualmente lavora presso il Comune di Roma, Municipio I in qualità di corresponsabile dell'Ufficio Minori. È inoltre referente del Laboratorio per la Multiculturalità e l'Immigrazione per il piano di Zona del Municipio I in attuazione della L. 328/00.

In passato ha lavorato in qualità di assistente sociale presso il Comune di Alcamo, la ASL Savonese 2 presso il Servizio di Salute Mentale, il Consorzio Intercomunale dei Servizi Sociali di Pinerolo, l'Azienda Sanitaria Locale n. 10 di Pinerolo presso il Servizio di Salute Mentale e il Comune di Torino.

Considera la supervisione un'importante opportunità di crescita professionale.

MARIA TERESA MANCINI

Assistente sociale dal 1999, lavora attualmente presso il Comune di Roma, Municipio XII (area disabili ed anziani). Ha lavorato come Assistente Sociale pres-

so un Ospedale Geriatrico di Roma "l'Israelitico"; ha collaborato con la stessa struttura al progetto sperimentale di assistenza domiciliare integrata ad anziani e malati oncologici; esperienza come assistente sociale coordinatrice del SAISH (servizio per l'autonomia ed integrazione sociale della persona con handicap) presso la Coop. "Agorà" di Roma; assistente sociale presso un Centro di riabilitazione motoria e neuro-motoria "Fondazione S. Lucia di Roma; collaborato al progetto di Affidamento Familiare con il V Municipio di Roma. Ha apprezzato molto l'iniziativa dell'albo al fine di perfezionare la professionalità di noi assistenti sociali; crede che il confrontarsi con altri colleghi debba ritenersi un momento di crescita e arricchimento professionale. Si augura che la supervisione la faccia crescere professionalmente e che la aiuti a perfezionare la relazione con l'utente.

LAURA MARRA

Assistente sociale dal 2001, lavora attualmente presso il Comune di Roma, Municipio V (area minori). È stata Responsabile di residenze protette per disabili adulti psico-fisici presso la Coop. Sociale "Progetto 96"; ha collaborato con l'Istituto Antoniano (gruppi appartamento) per l'accoglienza di minori in età adolescenziale e pre-adolescenza.

Desidera dalla supervisione di approfondire gli aspetti relazionali del processo di aiuto essendo un argomento già affrontato nella discussione della sua tesi di laurea e di allargare lo sguardo agli aspetti inerenti la realtà psichica propria e dell'altro che entrano in gioco nella relazione. Si aspetta dal corso di sviluppare ed approfondire competenze relazionali per mettere in atto processi di aiuto qualitativi e soprattutto avere l'opportunità di uno spazio prettamente predisposto al confronto e alla crescita professionale, con l'opportunità di "pensare" all'operatività ed affinare strumenti di osservazione e di intervento.

GIORDANO NISTICÓ

Assistente sociale dal 2001, lavora attualmente presso la Coop. Sociale il "Pungiglione" a Monterodondo (RM). È stato referente per i rapporti con le famiglie presso il centro socio-educativo "Merlini Frezza" di Civita Castellana (VT) gestito dalla Coop. Sociale il "Pungiglione" e rivolto a persone adulte con disabilità grave; è stato operatore socio-educativo presso il centro diurno intercomunale di Monterotondo per disabili adulti medio-gravi gestito dall'Associazione ONLUS "Primavera '86"; è stato coordinatore dello sportello di consulenza orientativa per il cittadino con disabilità e coordinatore dei gruppi di lavoro integrati (rivolti all'acquisizione di competenze trasversali per l'inserimento nel mondo del lavoro) presso il Centro per l'Orientamento del cittadino con disabilità gestito dalla Coop. il

“Pungiglione” e finanziato dai Comuni di Monterotondo, Mentana e Fonte Nuova. Ha partecipato al corso di supervisione perché sente la necessità di conoscere e conoscersi rispetto alla relazione con gli adulti, ambito che caratterizza la parte principale del lavoro che svolge quotidianamente. Si aspetta dal corso un confronto con i colleghi e con la docente che possa suggerire nuovi spunti di riflessione per l’operatività ed un apporto alla crescita professionale.

PAMELA PORTARENA

Assistente sociale dal 2003, lavora attualmente presso il Comune di Roma, Municipio X. Poiché diplomatasi da un anno, la sua unica esperienza nel campo del sociale la sta svolgendo presso l’ente comunale occupandosi dell’area minori.

Ha scelto di prendere parte al seminario di supervisione perché ritiene importante il confronto con colleghi che lavorano in diversi contesti professionali, ed inoltre perché ritiene tale esperienza una buona occasione di crescita professionale.

Tutti i partecipanti hanno avuto chi più chi meno esperienze lavorative che li hanno formati e che sono state indispensabili per avvicinarsi a questo lavoro che richiede continuo aggiornamento e continua supervisione da parte di esperti nel settore.

Le esperienze professionali di ciascun componente del gruppo sono state rappresentate nel grafico n. 1 (pg. 14).

c. - Modalità degli incontri e discussione del materiale.

Sono stati previsti due gruppi. Ogni gruppo doveva essere composto da non più di 15 partecipanti, aveva cadenza quindicinale ed una durata di 3 ore per un totale di 15 incontri. Il seminario, condotto dalla dott.ssa Marisa Pittaluga secondo il modello psicodinamico, ha previsto la partecipazione attiva degli Assistenti Sociali, i quali hanno presentato a turno del materiale del proprio lavoro con gli utenti che poi è stato discusso all’interno del gruppo stesso. I casi portati in supervisione sono stati interessanti, ognuno con sfaccettature diverse e con possibilità di riflessione e confronto da parte di tutti i partecipanti. Si è scelto di portare a distanza di tempo lo stesso caso che si era discusso in gruppo, in modo tale da verificare gli interventi attuati dopo la supervisione (nuovi colloqui/ conclusione del caso).

Alcuni partecipanti hanno proposto un secondo caso, poiché quello iniziale non aveva avuto sviluppi.

Dopo la stesura e conseguente discussione dei casi, la docente ha proiettato a tutti i partecipanti di sintetizzare il lavoro svolto utilizzando uno schema ben definito; tutto ciò aveva lo scopo di individuare i punti salienti del caso che doveva contenere:

1. la segnalazione cioè chi, come, cosa viene richiesto (aspettative), eventuale significato (domanda di aiuto o forma di espulsione), urgenza, soluzione del problema già decisa da chi segnala;
2. le risonanze e prime risposte dell'assistente sociale cioè se nella prima valutazione si è stati travolti dall'emotività, se si è ricorso alla ricerca di nuove informazioni in modo difensivo o se invece, ricorrendo a modelli teorici, si sono formulate ipotesi da verificare;
3. l'approccio e regole della domanda cioè quando il ruolo della struttura è determinante, il percorso previsto è pertinente al caso, le regole sono rigide, quali possibilità di individualizzare le risposte;
4. i motivi per cui il caso è stato portato al gruppo di supervisione, le considerazioni emerse durante la discussione e gli eventuali sviluppi sull'operatività.

Tutti i casi proposti in supervisione hanno richiesto interventi molto delicati e una buona competenza professionale.

La tipologia d'utenza interessata era la seguente (grafico n. 2, pg 14):

- a) persone con disabilità (tre);
- b) minori adolescenti (tre);
- c) adulti (due);
- d) nuclei familiari (due);
- e) anziani (uno).

Grafico n. 1 - ESPERIENZE LAVORATIVE

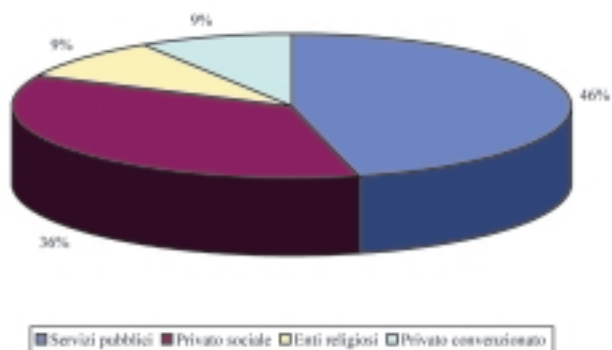
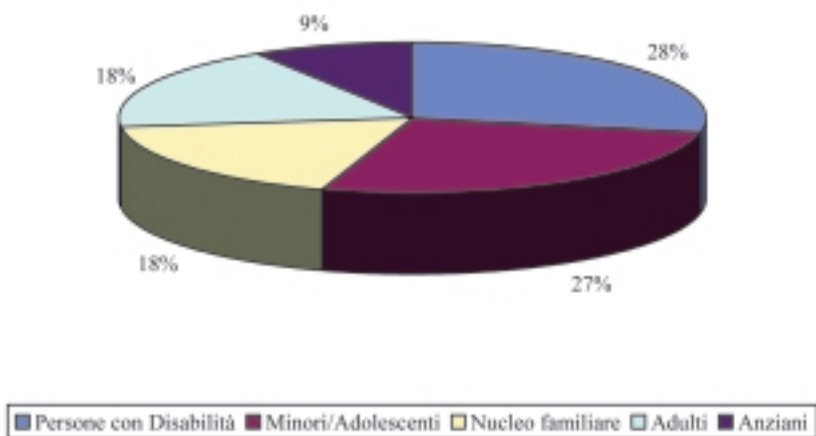


Grafico n.2 - TIPOLOGIA D'UTENZA



Capitolo II

Dalla parte del supervisore

a. - Riflessioni sugli aspetti prevalenti della professione, oggi.

Le politiche del welfare e i servizi sociali sono diventati un tema assai dibattuto e non solo tra gli addetti ai lavori: l'aspettativa sempre crescente di parità di diritti e di inclusione sociale rischia di trasformare le conquiste in problemi e varie soluzioni sono state adottate dagli enti locali e dal governo centrale a seconda dei punti di vista.

Sembra condivisa l'impostazione in base alla quale alla richiesta di un contributo economico o di qualunque altra forma di aiuto si risponda con un *progetto globale*, concordato tra l'assistente sociale incaricata e la persona singola o il nucleo familiare interessati, progetto finalizzato a rimuovere il disagio con il ricorso a una serie di possibili altri operatori e interventi, sia nel settore pubblico che nel privato sociale.

Senza dubbio tale modalità trae origine dalle ricerche degli ultimi decenni che dimostrano le connessioni tra "capitale umano" - vale a dire le risorse attribuite all'individuo - e "capitale sociale" - inteso come risorse economiche e culturali rappresentate dal contesto. È in questa ottica che emerge la centralità dell'interazione con un adulto competente in grado di promuovere, sostenere o rinegoziare nei soggetti vulnerabili la spinta ad affrontare consapevolmente le avversità psicosociali che la situazione comporta.

Il ruolo professionale dell'assistente sociale sembra finalmente dominare la scena, mentre il termine *globale* assume le caratteristiche della modernità, soprattutto rispetto a precedenti versioni considerate riduttive, quali il casework, il groupwork, il lavoro di comunità, la ricerca e l'organizzazione dei servizi. La sfida è affascinante, ma ritengo necessario attrezzarci per riconoscere la complessità del compito - a partire dai processi formativi fino alla rivendicazione di una maggiore autonomia della professione nei confronti dell'utilizzo delle risorse, della valutazione delle istituzioni coinvolte, dell'analisi della domanda dell'utente. In altre parole dobbiamo rivendicare con forza che il riconoscimento della nostra competenza e la scelta delle politiche sociali non possono procedere su binari separati.

Se è vero che uno dei principali requisiti perché le innovazioni si sviluppino è la partecipazione attiva di quanti devono attuare il cambiamento, mi

sembra utile delineare alcune conseguenze che possono derivare dall'impostazione *progetto globale*, soprattutto se eseguiamo il compito "con un miscuglio di coercizione e di volontarismo".

In una prospettiva che privilegi gli aspetti socioeconomici e amministrativi può accadere che si perda via via l'obiettivo dell'intervento - che dovrebbe sempre puntare ad aumentare i gradi di libertà dell'utente - per cui le prassi abituali diventano le vere motivazioni mentre l'interlocutore finisce con l'accettare passivamente il progetto o con il sabotare qualunque proposta in modo sottile o aggressivo. Lungi dal voler costruire uno scambio, l'assistente sociale perde la capacità di capire le altre menti e non ha più alcun interesse ad approfondire lo stato intenzionale dell'utente.

Tale dinamica può essere alimentata anche dalla quantità degli operatori che a diverso titolo si occupano del caso: viene così favorita una sorta di intercambiabilità che non giova alla conduzione pensata del progetto di cui in definitiva tutti e nessuno sono responsabili.

Inoltre il ridimensionamento del settore pubblico del welfare ha spostato l'attenzione da parte dei servizi sociali dai problemi che tutti i cittadini possono incontrare nei momenti difficili a quelli che sono affrontati alla periferia del mercato. La riscoperta della povertà e della disuguaglianza obbliga a destinare le prestazioni al cosiddetto ciclo della deprivazione, famiglie multiproblematiche, anziani particolarmente fragili, handicappati e persone seguite dai servizi di salute mentale: intorno numerosi sono i giovani non specializzati, scarsamente istruiti e spesso senza un lavoro, gli immigrati appartenenti a differenti etnie e tradizioni. L'emergenza è tale che difficilmente un assistente sociale potrà riuscire ad approfondire un caso, a utilizzare il suo bagaglio di conoscenze vecchie e nuove per interrompere la catena di esperienze negative che caratterizzano l'intera utenza; ricompaiono i fantasmi del controllo e della relazione benefattore-cliente che hanno sempre accompagnato la nostra professione.

La necessità di ridurre la spesa per il welfare fa venire in mente quanto disse in analoghe circostanze Lord Ruthford (1871-1937): "non abbiamo denaro, siamo obbligati a pensare" ed è forse da questa premessa che è nata l'esigenza di mettere a confronto i costi e i benefici delle politiche sociali, in particolare delle strategie per l'inclusione e della loro effettiva operatività a diversi livelli. Sulla urgenza di valutare l'efficacia degli interventi siamo oggi tutti d'accordo, i problemi sorgono quando a stabilire le buone pratiche, a definire i risultati, a quantificare le procedure adottate sono soprattutto ricercatori che nulla hanno a che fare con il servizio sociale - o per lo

meno che non conoscono la specificità del nostro lavoro e gli schemi di riferimento utilizzati.

Molti professionisti coinvolti nella crisi economica hanno colto l'occasione per condurre in prima persona ricerche relative ai loro interventi, nonostante la complessità del compito - vedi, ad esempio, il libro di Roth e Fonagy (1996) sull'efficacia delle psicoterapie, richiesta partita dalle istituzioni sanitarie e dalle compagnie assicurative prima di prevederne il rimborso. Il lavoro svolto dagli assistenti sociali è così strettamente dipendente dalle decisioni politiche e dalle organizzazioni amministrative che sembra impossibile enuclearne la sostanza ed è così che prevalgono schemi semplificatori, come l'analisi dei dati aggregati o la presentazione del caso individuale. A proposito di quest'ultimo punto vorrei sottolineare come dall'epoca del libro della Hamilton (1946) il caso individuale era sempre valutato come un insieme di fattori interni ed ambientali che si influenzano reciprocamente, ma spesso nell'operatore prevale la tendenza a vedere i problemi come esclusivamente clinici. Avviene così che le procedure di valutazione diventino descrizioni psicologiche, poco sistematiche e condotte senza una consapevole lettura di quanto pesano nel caso concreto sia gli aspetti strutturali che quelli intenzionali; la discussione del materiale viene per lo più sottoposto alla supervisione di psicologi, psichiatri e psicoterapeuti.

Anche se il problema della valutazione è stato affrontato da tempo in sede europea, credo che in questa fase le sedi universitarie di formazione, le associazioni professionali e quanti operano come assistenti sociali dovrebbero impegnarsi a chiarire meglio la specificità del nostro modo di lavorare; sia pure attraverso limitate ricerche empiriche che costituiscano un ponte tra studi valutativi solo sugli esiti con scarsa attenzione ai processi che hanno contribuito al risultato e ricerche descrittive che esplorano in dettaglio le modalità dell'intervento riservando poco interesse al risultato. Identificare gli effetti del social work e sapere contemporaneamente ritrovarne gli ingredienti - relazione interpersonale e rete dei servizi concreti - sia pure con una certa approssimazione mi sembra una buona risposta alla sfida.

b. - Difficoltà emerse dal materiale relative alla elaborazione della domanda.

La supervisione è lo strumento che permette a tutti i partecipanti - compreso il supervisore - di riflettere sul lavoro svolto per capire cosa stiamo facendo e come si è arrivati a quel punto. "Felice è colui che può conosce-

re le cause di quanto avviene” affermò Virgilio (Georgiche, II) e più recentemente Jerome Bruner (1997) scriveva “riuscire ad andare oltre le informazioni date per afferrare meglio le cose è una delle poche gioie inesauribili della vita”.

Il nemico della riflessione è ovviamente l'emergenza; per questo i seminari che abbiamo condiviso richiedevano una presa di distanza dalle diverse sedi operative e una buona concentrazione sul materiale. È subito emersa la difficoltà, da parte dell'assistente sociale incaricato, di elaborare la domanda: è come se tra la segnalazione, comunque avvenuta, e l'offerta del progetto non vi fosse lo spazio per porsi degli interrogativi sul significato che la situazione assumeva per i protagonisti.

In alcuni casi l'utente si rivolge al municipio designato per chiedere un aiuto economico cui ritiene di avere diritto: ogni approfondimento è vissuto come un mettere in dubbio, da parte di chi ha il potere, la legittimità della richiesta. L'assistente sociale si sente investito da un duplice ruolo e, temendo di apparire troppo fiscale, cerca di saturare le aspettative offrendo risposte concrete prima ancora che sia stata chiarita la domanda.

“Al primo contatto ... tentai di proporle, oltre a un consistente aiuto economico per coprire le spese dell'affitto, una serie di interventi, quali l'inserimento nei centri estivi per la bambina, un orientamento lavorativo per il figlio più grande e l'invio al DSM per la signora stessa. La tentazione iniziale credo sia stata quella di occuparmi, nell'immediato, di rispondere ai problemi pratici senza analizzare la situazione reale ... ”².

“La richiesta, espressa con urgenza e con modalità pretenziosa, viene effettuata direttamente dalla signora P. L'approccio iniziale sebbene di accoglienza, viene viziato dall'insistenza di raccomandazioni e interferenze da parte di un suo amico politico ... ho la netta sensazione che la signora mi chieda meramente di eseguire quello che lei chiede ... la risonanza emotiva mi fa percepire che il suo bisogno non è certo solo pratico, ma non riesco a entrare in contatto ... ”³.

L'illusione paternalistica implicita nel “progetto” sembra impedire all'assistente sociale di lavorare sulle risorse di chi si trova in situazioni disaggiate, come se l'offerta di beni e servizi riparasse ogni danno; viene meno

² Pamela Portarena

³ Laura Marra

l'esplorazione in chiave psicodinamica dell'utilizzo che viene fatto del senso del danno e si dimentica che proprio intorno a tale area si sviluppano i conflitti. Quando un soggetto instaura uno stile di vita da vittima - ognuno è in qualche modo danneggiato sia pure in diversa misura - ogni fallimento è attribuito agli altri e diventa più difficile per l'assistente sociale mettere in atto "una buona pratica" perché ogni tentativo in tale direzione mette in crisi le strategie adottate fino a quel momento dall'utente.

Anche a voler restringere i nostri interventi a una oggettiva distribuzione di aiuti economici, dobbiamo ricordare che perfino un'esperienza come quella del microcredito alle donne del Bangladesh (Muhammad Yunus, *Il banchiere dei poveri*, 1998) ha avuto un periodo di rodaggio, ha stabilito un metodo di selezione, ha iniziato il lavoro solo con le persone più determinate e tenaci in grado di rispettare gli impegni: in definitiva pronte ad assumersi la responsabilità e il controllo della propria vita.

Quando la richiesta a un determinato servizio è molto specifica sembra possibile che l'elaborazione della domanda possa avvenire anche in un secondo tempo. È quello che si è verificato con il caso di Carlo, 35 anni, invalido civile con una diagnosi di ritardo mentale, che si è rivolto a un centro per l'orientamento al lavoro mentre in una prima fase, soprattutto in gruppo e di fronte a nuovi colleghi di lavoro l'utente aveva accumulato fallimenti, nella relazione individuale l'assistente sociale è riuscito a separare le due facce della dipendenza, una privata e l'altra pubblica, ha permesso al ragazzo di dare il suo particolare contributo senza vergognarsi. Ad un ennesimo rifiuto di rendersi più indipendente l'assistente sociale scrive: "Il mio primo pensiero è quello che Carlo ha perso davvero una grande occasione che non gli capiterà più, che tutte le difficoltà si sarebbero potute affrontare strada facendo. Provo della rabbia ... a Carlo manifesto un atteggiamento comprensivo e accogliente, gli dico che forse non abbiamo preparato nel modo migliore quel momento ... mi appare liberato"⁴. Il processo di interazione con un adulto competente ha aiutato il ragazzo ad affrontare le sue paure, sia nei confronti del padre che per quanto riguarda perdita dell'assegno di invalidità, e faticosamente ha raggiunto una certa autonomia cui ha contribuito l'esperienza di essere rispettato nei suoi tempi.

Assai differente appare la situazione quando nella domanda è coinvolta

⁴ *Giordano Nisticò*

l'Autorità giudiziaria: è inevitabile che l'assistente sociale sia vissuto come un organo di controllo e qualunque sia il disagio familiare diventa difficile penetrare le difese dell'utente. Una modalità di lavoro soprattutto formale è quella scelta per un caso di adozione, mentre di fronte a un tempestoso caso di separazione di coniugi, affidamento dei figli, denuncia penale e probabile disagio mentale è facile entrare in ansia e mettere in atto un atteggiamento placatorio; diversa ancora è la strategia interventista di un'assistente sociale che si è trovata a gestire una durevole evasione dall'obbligo scolastico di minori - Afferma nel materiale che "non accettando l'ipotesi di attendere in modo fatalistico e passivo valutai che comunque era mio dovere professionale approfondire più possibile la situazione. Decisi di continuare a cercare notizie prima di qualsiasi contatto con la famiglia e interpellai la scuola"⁵: si moltiplicano gli interventi, le visite domiciliari, i colloqui, gli obiettivi come se si fosse instaurata una sorta di competizione sul genitore buono. L'assistente sociale è consapevole che una risposta autoritaria, più volte indotta dal comportamento dei genitori, non farebbe che confermare nella famiglia l'insofferenza per le istituzioni e sceglie con grande fatica personale di apparire "collaborativa".

Il servizio pubblico, pur essendo un posto reale, si presta molto bene a diventare il ricettacolo per le parti scomode di entrambi gli interlocutori, tutto è buono o tutto è cattivo: quando ci troviamo come operatori in un vicolo cieco o con un'uscita obbligata senza scelta ci sembra inutile scomodare concetti che riguardano il mondo psichico, ma gli aspetti rivelati in supervisione - mancanza di emozioni in nome del rispetto delle regole, l'ansia provocata da un caso sconosciuto e pericoloso, il presentare di continuo nuovi progetti quando siamo di fronte a un muro invalicabile - rivelano modalità collusive di cui si serve l'assistente sociale quando è insicuro dei suoi compiti ed ha paura di perdere il contatto con l'utente.

c. - Difficoltà emerse relative all'uso del rapporto strumentale o emotivo.

Negli incontri con le persone in difficoltà l'assistente sociale si propone come un punto di riferimento, vale a dire cerca di fornire quelle informa-

⁵ *Luana D'Annibale*

zioni e quelle interpretazioni che possono servire all'utente per riformulare la sua versione dei fatti. Naturalmente il percorso sarà più agevole se i soggetti interessati hanno una parte attiva nella ricerca, mentre una comunicazione non richiesta rischia di sembrare autoritaria, è vissuta come un messaggio imposto e squalificante.

La risposta strumentale può essere data in vari modi, soprattutto quando l'assistente sociale è inserito in un servizio che prevede altre funzioni e competenze. Il caso di Irimia, 21 anni, immigrato, ricoverato dopo un incidente stradale in un Centro di riabilitazione motoria perché tetraplegico, è stato segnalato al servizio sociale del Centro dai medici del reparto per affrettarne la dimissione. La procedura da seguire non comportava obbligatoriamente prestare attenzione alle preferenze del ragazzo, al significato che assumeva per lui una soluzione piuttosto che un'altra. Ascoltando minuziosamente i dettagli della sua storia, aiutandolo a rivendicare il senso della sua vita, l'assistente sociale ha trasformato la richiesta della struttura in un sostegno emotivo all'utente.

Sulla stessa linea possiamo mettere il caso della signora Ludovica, che ha chiesto al suo municipio la riconferma di un contributo economico di cui aveva già usufruito nel tempo: la visita domiciliare poteva rappresentare solo un atto dovuto, ma l'assistente sociale ha saputo trasformare un appoggio strumentale in un'area di riflessione nella quale l'invalidità dei figli dell'utente e la sua HIV venivano rivisitate: influire sull'immagine che il soggetto ha di se stesso sia indirettamente - attraverso il sostegno economico - che direttamente con la qualità della relazione vuol dire iniziare un processo di cambiamento che può o no svilupparsi.

Un analogo percorso è quello che ha condotto l'assistente sociale di un servizio di aiuto domiciliare per le persone disabili ad incontrare la madre di Antonella, donna di 35 anni affetta da oligofrenia fin dalla nascita. La signora ha circa 80 anni, usufruisce di diverse forme di aiuto in casa e al centro diurno, ma sta attraversando un periodo difficile. Anche in questo caso l'assistente sociale decide di costituire un punto di riferimento più solido e cerca di dare alla situazione di incertezza - che riguarda sia l'ambiente esterno che gli aspetti personali - un sostegno che aiuti la signora a contenere lo stress.

È interessante notare come non sempre sia possibile superare la distinzione tra forme di aiuto concrete e l'uso consapevole della dimensione psicodinamica. Il caso della signora Gilda, 75 anni, seguita da circa tre anni dal servizio di assistenza domiciliare di una cooperativa non ha mai presentato

particolari problemi e ciò ha rafforzato la convinzione che il lavoro dell'assistente sociale consista soprattutto nel gestire in modo imparziale e competente l'andamento del servizio offerto. Le cose si complicano quando una segnalazione dell'operatrice domiciliare "obbliga" l'assistente sociale ad avere un colloquio a casa con la signora Gilda: all'improvviso si rende conto di avere occupato da sola il polo attivo in una interazione asimmetrica, forse dettata dall'urgenza di trovare risorse, riparare guasti, supplire carenze. Il pianto insospettato della signora le provoca un senso di panico "Alla fine del colloquio mi sento molto stanca, angosciata e innervosita per il fatto di non essere riuscita a capire la richiesta ... appena torno in ufficio cerco di parlare con la psicologa"⁶ alla quale poi sarà affidato l'incarico.

Molto diversa è la situazione quando i servizi sociali implicati nell'organizzazione sono più d'uno - ASL, centro giustizia minori, case famiglia, comunità a carattere religioso, etc. - e i progetti vengono formulati a diversi livelli, senza che sia previsto un ripensamento del caso a fronte dei problemi rilevati: con tali modalità non solo è difficile il passaggio ad un sostegno emotivo dell'adolescente, ma perfino l'aiuto strumentale è sottratto al singolo operatore, il ruolo dell'assistente sociale rischia di trasformarsi in quello di chi controlla una fascia di soggetti esclusi dalla negoziazione. Lo stesso tema appare nel caso di Jessica, ragazza di 15 anni, affetta da un disturbo generalizzato dello sviluppo con autismo ed epilessia. Il progetto per lei è stato definito dai referenti del Municipio, della ASL, della Coop. per disabili che deve fornire gli interventi specifici. Il sostegno al nucleo familiare si è tramutato in un totale abbandono di Jessica da parte dei familiari, una descrizione della visita domiciliare offre un quadro di come i migliori programmi sulla carta possano essere utilizzati in modo perverso. Chi prende le decisioni è diverso da chi procede nel lavoro, non si riesce a spostare l'equilibrio di potere in favore del soggetto più debole e si innesca un processo circolare di fallimenti tra individui e istituzioni.

d. - Meccanismi di difesa e regole istituzionali: un ostacolo o un sostegno?

Come è stato più volte sottolineato il problema per gli assistenti sociali è quello di saper mantenere la professionalità in un setting burocratico, guidato da politici.

⁶ *Federica Chiusuri*

In attesa di una libera professione per ora tale è la prevalente condizione di lavoro degli assistenti sociali sia nei servizi pubblici che nel privato sociale ed è difficile trovare un equilibrio tra mandato istituzionale e compito: se il compito ha confini ben delimitati prevale la struttura burocratica con tutti suoi rischi, se l'impostazione è ideologica il lavoro si basa sugli aspetti volontaristici e informali che producono confusione e indeterminatezza.

A questo proposito è molto interessante il panorama che si è venuto delineando nei nostri seminari: appare confermato il nesso tra compiti dell'assistente sociale e organizzazione del servizio, mentre abbiamo notato che "stare dalla parte giusta" non è sufficiente per rispondere in modo professionale alle richieste.

In una recente cooperativa, ad esempio, le cui principali finalità sono prevenire il disagio di genere e promuovere il benessere della comunità, l'apparizione di Eleonora, 19 anni, in piena crisi e in cerca di un "sostegno emotivo" ha messo in luce il parallelismo tra l'insicurezza, il disagio e l'instabilità dell'utente e le difficoltà di un progetto di aiuto altrettanto velleitario e impraticabile. Nella discussione di gruppo emergeva una forte identificazione dell'assistente sociale incaricata non tanto con i problemi dell'utente quanto con il modo di porsi della ragazza di fronte alle difficoltà; era come se a sostegno di una ragazza il cui sviluppo si era bloccato anche per la totale mancanza di familiari "adulti" si ponesse una figura professionale influenzata da sentimenti e rivalse, che rifiutava un vecchio mondo assistenziale limitato a descrizioni oggettive - la speranza che tutto potrà aggiustarsi con un forte impegno personale era mitigata solo dall'eventuale proposta di una forma di psicoterapia. Le ragionate obiezioni dei partecipanti al seminario hanno avuto la funzione non solo di contenere l'ansia dell'assistente sociale ma di darle la possibilità - hic et nunc - di recuperare la sua capacità di giudizio e acquisire una diversa consapevolezza che ha poi cercato di trasferire all'utente.

Perché gli assistenti sociali si trovano spesso di fronte al dilemma tra impegno personale, carico di buoni propositi, e ruolo burocratico in cui l'intervento prestabilito riduce la discrezionalità? Lo scopo di tali strategie sembra essere quello di proteggersi in qualche modo da una situazione in cui ci si occupa contemporaneamente di problemi diversi, spesso drammatici, con una formazione eclettica e l'obbligo di rispondere alle aspettative degli utenti: sia il ruolo burocratico che il volontarismo offrono la possibilità di non sentirsi in colpa. Forse chi ha cominciato a lavorare negli ultimi cinque anni ha già sperimentato come sia necessario, a volte, trovare una

collocazione tra i salvatori o le vittime - nessuno giustamente vuole finire nella casella del persecutore.

Molti sono a questo scopo i meccanismi di difesa adottati: dalla negazione degli aspetti emotivi del problema enfatizzando il lato materiale e l'attività febbrile, alla scissione che separa nettamente tutto il buono da una parte e il cattivo dall'altra, alla collusione o manipolazione, una sorta di alleanza tra le parti oscure della coppia utente-operatore contro terzi. A volte si instaura un processo di rispecchiamento, vale a dire che di fronte al rischio, all'emergenza, al sovraccarico di lavoro, gli assistenti sociali tendono a ripetere le dinamiche della loro specifica utenza o riproducendo lo stesso stile - a un utente confuso e frammentato si risponde con incoerenza e interventi dispersivi - o mettendo in atto le difese complementari, cioè sentirsi colpevoli se un utente protesta e ci accusa.

L'assistente sociale professionale, soprattutto all'inizio del suo cammino, dovrebbe poter contare su una buona organizzazione che riconosca l'interdipendenza tra struttura e compito: dalle discussioni del materiale abbiamo visto quante volte il modo di funzionare del servizio è a tal punto divenuto un sistema immodificabile che il compito primario sembra essere l'elusione del cambiamento: può avvenire così che l'attività professionale invece di essere rafforzata scivoli implicitamente nell'anticompiuto, a meno che l'attuale mobilità degli operatori riveli nuovi scenari.

Una delle condizioni perché possa svilupparsi un lavoro sufficientemente buono tra assistente sociale e utente è comunque quella che uno applichi a se stesso lo stesso modello di riferimento che è riservato all'altro: in tale direzione è importante che l'assistente sociale abbia potuto usufruire fin dall'inizio di una soddisfacente supervisione, cioè di uno spazio protetto cui ricorrere quando la pratica travolge e il percorso non è tanto sicuro. La possibilità di lavorare in un ambiente che contiene, con un supervisore garante degli aspetti teorici e metodologici della professione, permette al singolo di elaborare un proprio stile personale all'interno del mandato: rivolgersi a un adulto competente per stabilire un'alleanza orientata al compito è anche quanto cercano di fare gli utenti.

Capitolo III

Dalla parte degli assistenti sociali componenti del gruppo

a. - Delusioni e aspettative nel lavoro sociale⁷.

Tutti i partecipanti al gruppo hanno condiviso lo stesso punto di partenza per la scelta di questa esperienza di supervisione e sarebbe a dire il desiderio dell'incontro con l'altro, con l'ambizione dell'acquistare una abilità professionale di lavorare attraverso la relazione interpersonale.

Dallo spazio offertoci per la supervisione è nato in più occasioni, a prescindere dal lavoro sui casi di ciascuno di noi, una riflessione comune ed un confronto su quelli che ognuno di noi crede essere i motivi di fondo che ci hanno spinto alla scelta di questa professione, alla ricerca di un comune modo di essere, legato anche al riconoscimento sociale di questa ancora molto riconducibile all'essere una "buona persona", per interpretare anche i nodi problematici per l'affermazione e lo svilupparsi della professione nel sistema sociale in evoluzione.

Ci si è interrogati sull'annosa negazione ideologica degli aspetti competitivi interni ed esterni alla professione che molti di noi vivono e che influenza l'affermazione dello specifico professionale e spiega il poco impegno, le poche occasioni create, per documentare la qualità del lavoro svolto e evidenziare i risultati anche quelli non quantificabili attraverso i più comuni indicatori.

Di certo il dibattito non ha avuto nessuna ambizione d'essere esaustivo tuttavia ha contribuito ad aiutarci a fare, dopo pochi anni dall'inserimento lavorativo, il punto della situazione e rivalutare le aspettative che portavamo con noi al termine degli studi, a considerare le relative delusioni, a evidenziare le conquiste fatte, soprattutto in termini di abilità e sicurezza d'azione, a riformulare obbiettivi, ad individuare strade da percorrere, strumenti da utilizzare.

Di certo la maggior parte di noi ha potuto calare sul reale l'ideale dell'incontro con l'altro, con il diverso, in termini adulti e professionali, in situazioni dove è proprio il compito ad aiutare a definire il ruolo nei termi-

⁷ Chiara Autorino e Giordano Nisticò

ni di uno strumento, seppur duttile, il più possibile neutro, utile all'altro, portatore del problema, per fare la sua esperienza evolutiva, per sperimentare e scoprire le sue proprie potenzialità, per fare lui stesso esperienza di un nuovo modo, di cui diventa capace, di affrontare le situazioni critiche.

Ecco che l'assistente sociale si riconosce "ponte" tra la persona e le risorse; quelle sue proprie, del suo sistema parentale, delle istituzioni e quelle del territorio; in questi termini anche la distanza dall'altro trova significato che restituisce dignità dell'essere attore della propria esistenza e del proprio essere cittadino all'utente che pone una richiesta d'aiuto. L'individualità e la specificità della persona bisognosa d'aiuto trova nel professionista il tramite per partecipare e fruire del sistema sociale cui appartiene.

Queste due dimensioni fanno parte della stessa spirale virtuosa che appartiene anche all'assistente sociale in quanto inserito in una dimensione micro sociale, relazionale di aiuto al singolo, che lo rende competente ad un livello macro sociale.

La più immediata applicazione di questo sapere viene utilizzata per pensare ai servizi più adatti da offrire ai cittadini, di come renderli fruibili, della programmazione politica in un determinato territorio.

Seppure a nessuno di noi giovani assistenti sociali è ancora dato d'appartenere ai tavoli dove le politiche e i servizi si definiscono, dove forse anche "gli anziani" sono troppo poco presenti, è in questa visione globale che inseriamo il nostro impegno lavorativo.

Nel gruppo emerge invece che, non di rado, accade tutt'altro e cioè che proprio l'organizzazione del servizio impedisce in tutto o in parte una buona "lavorazione della domanda". Accade che ci si sottometta alla disposizione di erogare il servizio senza pensare o che si entri in confusione e, senza l'aiuto di un buon contesto lavorativo, ci s'intrappoli in un'inutile se non dannosa identificazione con l'utente.

Dai casi discussi in supervisione, emerge un'immagine che potrebbe apparire esagerata: gli assistenti sociali che operano nei servizi del pubblico come del privato sociale sperimentano frequentemente una sensazione di sovraccarico, di fatica, di logoramento. Provando ad individuare l'origine di tali sensazioni, penso alle pressioni esercitate dai problemi che le persone portano ai servizi, ma anche a quelle sociali che chiedono di risolvere, controllare, rimuovere tutto ciò che alimenta insicurezze e paure. Da un lato, quindi, la relazione con la persona, dall'altro, il rapporto con la comunità di riferimento, ossia il "capitale sociale".

Pressioni che giungono anche dal senso di inutilità e inefficacia di alcuni interventi, a fronte di un numero sempre maggiore di richieste d'aiuto che, però, ci mettono davanti alla crescente mancanza di risorse e, a noi è sembrato, da una scarsa legittimazione sociale.

L'impressione è che si chieda agli assistenti sociali di divenire (ovvero di rimanere), sempre più, "specialisti della crisi", moltiplicando gli sforzi per rispondere al disagio portato dai cittadini. Come se la società avesse consegnato ai servizi sociali la delega esclusiva per fronteggiare le situazioni di rischio sociale, considerandoli una sorta di ultima diga che non è in grado di reggere all'ondata di richieste, a mio parere per una causa principale: la complessità del disagio stesso chiede che ci si metta tra più attori a sostenerne il carico (il recente episodio di Catania, che ha coinvolto una nostra collega, può esserne una riprova).

Come non rimanere delusi dalle potenzialità di una legge come la 328/00, realizzate e, almeno per ora, realizzate solo parzialmente? In che modo operare quel processo, anche culturale, di cambiamento nei e dei servizi?

Pur riconoscendo il significato di "servizi sociali" come indicato nell'art. 128 del DLGS 112/98, "Per servizi sociali si intendono tutte le attività relative alla predisposizione ed erogazione di servizi, gratuiti e a pagamento, o di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona umana incontra nel corso della sua vita, escluse soltanto quelle assicurate in sede di amministrazione e di giustizia", all'interno del gruppo di supervisione si è sviluppato un confronto rispetto ad una visione altra del lavoro sociale, stimolati anche dalle nuove possibilità di formazione offerte dalle lauree specialistiche: si possono ripensare i servizi non come istituzioni deputate al trattamento del disagio e quindi di utilità "solo" agli utenti, ma in quanto collocati nella società che dovrebbe rappresentare il cliente principale?

Allo stesso modo in cui nel passato i servizi sono stati agenti di cambiamento (si pensi soprattutto ai servizi territoriali che proponevano alternative ai modelli preesistenti di gestione del disagio, della beneficenza e amministrativo), è auspicabile che gli assistenti sociali spingano per attivare processi sociali piuttosto che per erogare prestazioni, di considerare interlocutori sui problemi tutti coloro che vivono in un territorio più che fare da soli. Tutto ciò per evitare di essere, in caso contrario, investiti da un cambiamento della società.

Da chi vive condizioni di disagio nascono domande che sono troppo

ampie o troppo esigue, indefinite o semplificate. Ci siamo domandati, però, se è giusto, ovvero opportuno, che gli assistenti sociali possano lavorare genericamente con il disagio. Davvero tutti i problemi sono gestibili, affrontabili, forse risolvibili? E se anche così fosse, non è preferibile offrire una preparazione differenziata in base ai vari ambiti d'intervento? Con questo, non si vuole tendere ad assomigliare il più possibile ad altre categorie di operatori sociali, ma, piuttosto, a sentirsi forti di un sapere specifico, in grado di fornire gli strumenti idonei ad intervenire. La generalità delle nostre competenze indebolisce la professione, specializzarsi, quindi, significherebbe avere un bagaglio culturale che formi e caratterizzi ciascuno secondo un *curriculum* che ci renda non intercambiabili. Istanze contrarie, però, provengono dal mercato del lavoro che richiede grande mobilità, flessibilità ed eterogeneità di impiego.

Come già evidenziato nel capitolo iniziale, il gruppo di supervisione si costituiva di assistenti sociali in parte del servizio pubblico e in altra parte del privato sociale.

La molteplicità degli ambiti e la relativa breve appartenenza ad un contesto piuttosto che all'altro, non ha consentito di individuare caratteristiche specifiche a seconda della differente collocazione lavorativa. Alcuni elementi, però, sono emersi.

Per entrambi i sottogruppi, una forte delusione è riferibile alle condizioni contrattuali, nella maggioranza dei casi precarie e non garantite. La conseguenza è direttamente legata alla necessità di adoperarsi per trovare condizioni migliori; il danno non può che riceverlo il servizio offerto, poiché i continui cambi di personale determinano una frammentazione dell'intervento realizzato.

Tutto ciò, non garantisce certamente condizioni di soddisfazione e gratificazione per il lavoro svolto nell'assistente sociale, impossibilitato a sentirsi parte di un'organizzazione o di un servizio, di cui sarebbe invece opportuno concorrere all'individuazione degli obiettivi e delle finalità, delle modalità d'intervento.

Nella singola organizzazione di terzo settore (prevalentemente cooperativa sociale), risalta l'esigua presenza di assistenti sociali, quasi sempre limitata ad una soltanto. Ciò avviene principalmente per la specificità del ruolo ricoperto dall'assistente sociale in quegli ambiti (per esempio coordinatore del servizio di assistenza domiciliare, referente per i rapporti con i servizi socio-sanitari e con le famiglie); viene a mancare, quindi, la possibilità di condividere la quotidianità lavorativa con figure professionali vicine per

formazione, metodi, principi. Sebbene il lavoro in équipe rappresenti una grande ricchezza, considerata un sostegno nella fatica e nei dubbi del lavoro sociale, in alcuni casi la stessa rappresenta un ostacolo poiché diviene difficile ritagliarsi uno spazio adeguato.

Nei municipi si rileva un sovraccarico di lavoro, che porta, talvolta, a non poter rispondere adeguatamente a tutte le richieste pervenute; nelle cooperative sociali, il lavoro si caratterizza potenzialmente per maggiore creatività e per una disponibilità di tempi diversi nel rapporto con l'utente.

Ognuno di noi che ha scelto di partecipare a questo corso di supervisione con il modello psicomotricità è concorde sull'assoluta necessità per il professionista d'aver sviluppato in qualche modo una buona conoscenza di se stesso che gli permetta di riconoscere con una certa immediatezza l'organizzazione del proprio mondo interno, quanto e cosa di sé entra in gioco nella relazione d'aiuto alla persona.

Un buon contatto con se stessi è un buon punto di partenza per gustare al meglio il nostro lavoro e per affinare la capacità d'aiuto; anche la supervisione in questo senso è uno strumento per rinnovare di tanto in tanto tali strumenti di lavoro, focalizzare come interagiamo nella relazione, come guidiamo un processo d'aiuto, contenitore e ricarica per il quotidiano.

Un buon punto di partenza anche per pensare ai cambiamenti, anche quelli organizzativi, perché individuare i nostri meccanismi di difesa aiuta a tenerli a bada e "violentandoci un po'" possiamo costruire e programmare servizi e modi di lavorare migliori.

Incanalato anche il cambiamento è assai stimolante: alimenta la visione critica delle cose e il confronto tra i soggetti coinvolti nel cambiamento.

Questa esperienza di supervisione è stata una gran bella occasione messa a disposizione dall'Ordine a noi giovani colleghi e per molti di noi la prima esperienza strutturata da quando abbiamo iniziato a lavorare, alcuni poi non ne hanno usufruito nemmeno nella formazione universitaria di base. Ancora più preziosa perché ha messo in contatto realtà lavorative assai diverse tra loro, alcune di noi svolgono funzioni pubbliche negli enti locali, altri impegnati nel privato sociale rischiano l'isolamento professionale in realtà dove si è soli a ricoprire il ruolo di assistente sociale si è più facilmente spinti verso impieghi, certamente funzionali a quella specifica situazione, ma non sempre anche rispondenti al proprio sentire professionale; dall'altro in organizzazioni più piccole, se ben inseriti, si può giocare il proprio specifico professionale in modo più elastico, vario e creativo.

In ogni caso per ciascuno di noi è stata un'esperienza assai preziosa, svincolati dal contesto lavorativo, in uno spazio neutro offerto dall'Ordine regionale, più facile è stato l'esporsi candidamente anche con le nostre proprie fragilità.

Aggiungere consapevolezza al proprio modo di lavorare ci inserisce in quella spirale virtuosa che ci vede singoli, cittadini inseriti in contesti parte di un grande sistema di cui siamo utenti e attori.

Usufruire di una buona supervisione, magari non in modo continuativo ma per esempio un ciclo ogni paio d'anni, sostiene l'operatore, previene il *burn-out*, permette di riscoprire, anche grazie al rapporto di gruppo, la capacità interna ed il gusto di fare collegamenti tra le azioni ed il loro significato, tra il nostro modo di sentire ed il processo d'aiuto che possiamo mettere in essere.

b. - I motivi per i quali il caso e' stato portato in supervisione⁸.

La scelta di portare un caso in supervisione generalmente non è fortuito, viceversa su di essa incidono molteplici fattori. Ruolo importante in tal senso è rivestito dalla tipologia dei casi stessi, la cui complessità influisce spesso nella percezione di inadeguatezza e fatica emotiva da parte dell'assistente sociale. Utenza con disturbi psichiatrici, minori a rischio, situazioni di violenza sessuale, famiglie con dinamiche patologiche: queste aree di intervento sono state trattate più volte nei casi discussi in supervisione a partire dalla sensazione di stallo avvertita dagli operatori coinvolti.

Ciascun componente del gruppo ha cercato di evidenziare i motivi che lo hanno condotto a discutere "proprio quel caso" fra i tanti sui quali quotidianamente si trova ad operare, tentando di riflettere sulle risonanze emotive che esso produceva e di ricavare dall'esperienza di supervisione, se non una spinta propulsiva nell'affrontare ex novo la situazione -"Analizzare le cause del fallimento per riprogettare il percorso" -, quantomeno l'input per ri-tarare i propri strumenti e ri-stabilire un equilibrio nel proprio intervento professionale.

Infatti, in più circostanze la presentazione dei casi ha dato luogo a

⁸ *Laura D'Annibale*

discussioni e approfondimenti sull'utilizzo delle visite domiciliari, sul lavoro in equipe multidisciplinari o comunque in collaborazione con altri professionisti, sui rapporti con le istituzioni, ma soprattutto sulle modalità di conduzione di un colloquio, rilevando l'importanza di tener fermo il contenuto e l'obiettivo del colloquio stesso per poter definire il compito e chiarire i limiti dell'intervento: "non riesco a centrare il problema e mi faccio sfuggire dettagli importanti".

Tutti aspetti che, pur facendo parte del lavoro quotidiano dell'assistente sociale, non di rado presentano difficoltà di gestione, sia per ostacoli di tipo personale - limitata esperienza, ansia di fare, insicurezza, fretta, o adesione alla routine con conseguente esecuzione rituale del compito - sia derivanti dall'organizzazione dell'istituzione presso cui si lavora - per la frammentazione dei servizi, l'elevato numero di casi da gestire, lo scarso tempo disponibile, le pressioni, le prassi operative e le regole che imbrigliano l'azione-.

"La frustrazione, la rabbia del primo fallimento professionale era la prima motivazione che mi ero data nel decidere di portare in supervisione questo caso piuttosto che un altro. In seguito ho capito che il nodo non era tanto il fallimento del progetto, ma l'impossibilità di esplicitare il ruolo e le funzioni professionali all'interno dell'organizzazione."

Il senso di impotenza che si vive all'interno delle organizzazioni che non riconoscono adeguatamente il ruolo e le funzioni dell'assistente sociale - "l'impossibilità di introdurre pensieri e orientamenti alternativi rendono l'operatore congelato in una posizione di rigidità" - induce a ripensare la necessità di individuare modalità di rapporti che possano accrescere la nostra capacità di incidere nelle organizzazioni stesse.

"Lo stato d'ansia e l'impulso ad agire hanno impedito una visione obiettiva e realistica delle risorse dell'utente e delle risposte che la struttura poteva dare."

Le motivazioni emerse hanno messo in luce quanto la complessità e la difficoltà nella gestione di un caso, la sensazione di solitudine dell'assistente sociale nelle scelte, l'ansia, la frustrazione, l'inconcludenza, la confusione e la convinzione di aver fallito l'obiettivo condizionano l'evolversi del caso stesso, che viene affrontato con un crescente senso di inadeguatezza.

Il primo ostacolo si incontra proprio nel decodificare la domanda: "ho grande difficoltà a comprendere quali siano realmente i suoi bisogni."

Molte volte il bisogno di saturazione induce a formulare risposte prima di aver analizzato la domanda e senza darsi il tempo di elaborare l'incertez-

za: “sentivo l’esigenza di aiutarla a tutti i costi, anche se la sua domanda di aiuto non è mai stata chiara.” e l’ansia di fare non permette di analizzare il significato di quanto avviene: “la fretta con cui si è agito ha impedito la riflessione sulle scelte da fare ed ha ostacolato la comprensione delle vere esigenze dell’utente.”

Il disagio, l’insoddisfazione e il disorientamento vissuti dagli assistenti sociali spesso innescano un corto circuito anche sul contesto lavorativo: infatti, generando disfunzionalità nella comunicazione e nella relazione, mettono in crisi le proprie capacità e le proprie modalità di intervento: “finito il colloquio ... mi chiedo se avevo sottovalutato la situazione e se avrei dovuto agire diversamente”; “mi sento confusa e incapace di dare una valutazione” e rendono sempre più faticosi i rapporti con l’utenza, con i colleghi e con l’istituzione stessa per la quale si lavora.

Accanto a tali riflessioni è stata espressa anche la necessità di bilanciare il *fare* ed il *pensare*, creando una circolarità tra l’azione, il pensiero ed il vissuto emotivo che tenga conto adeguatamente dei propri transfert e contro-transfert.

Ecco allora che dalla consapevolezza che “qualcosa non va” scaturisce l’esigenza forte della supervisione come uno *spazio* scevro da giudizi di valore in cui confrontarsi e di un *tempo* in cui pensare e verificare i propri interventi professionali.

Alcune volte è stato portato in supervisione il caso più recente oppure uno considerato semplice su cui riflettere a partire da elementi positivi. Anche in queste occasioni il gruppo ha esortato a rivedere il compito ed ha stimolato una lettura più profonda.

Più frequentemente scegliere di portare un caso in supervisione può rappresentare una richiesta di aiuto, di contenimento, con l’aspettativa di individuare le criticità e, allo stesso tempo, degli interlocutori - supervisore e partecipanti - capaci di individuare le modalità per superarle: “è stata una vera e propria richiesta di aiuto, nella speranza di trovare consigli per capire il nodo della questione ed il modo di sbloccare questa situazione arrivata ad un punto di stallo”, anche se per questo è indispensabile la reciprocità e lo scambio e non è immaginabile in termini di attesa passiva di risposte ai propri dubbi.

Infatti, è proprio dall’intreccio dei pensieri - opinioni, critiche, idee e considerazioni - espressi da ciascun componente del gruppo di supervisione che il singolo assistente sociale ha la possibilità di tessere il suo personale ricamo, non adattabile ad altri, nella convinzione della unicità di ciascun

caso, se non per concetti generali, comunque validi per apprendere anche dall'altrui esperienza.

Ciascun partecipante, inoltre, ha dovuto mettere a punto il confronto con il gruppo secondo le proprie conoscenze del modello psodinamico, la propria sensibilità, i propri tempi e le proprie personali esigenze, per cogliere al meglio l'esperienza di supervisione:

“All'interno del gruppo di supervisione ho sentito un coinvolgimento ed una immedesimazione che non mi hanno permesso di focalizzare bene quale fosse il nodo da sciogliere. La *restituzione* immediata del gruppo non mi ha aiutato a fare chiarezza. Soltanto dopo aver preso la giusta distanza, attraverso il passare del tempo, ho potuto riflettere, elaborare l'esperienza e dargli il giusto significato.”

La professionalità dell'assistente sociale richiede di interrogarsi continuamente, attraverso l'introspezione, su quali meccanismi di difesa stia mettendo in atto, su quali fantasie, su quali schemi, al fine di apprendere dall'esperienza, migliorare il livello di comunicazione e affinare la capacità di diagnosi e di contatto con l'utenza, componenti imprescindibili per produrre interventi più mirati ed efficaci.

c. - Considerazioni emerse dal gruppo sull'esperienza del percorso di supervisione professionale⁹.

L'obiettivo di questo paragrafo vorrebbe essere quello di ripercorrere per vie sommarie i preziosi spunti di riflessione che nel corso di questa esperienza, il gruppo, sollecitato e guidato dal supervisore, ha di volta in volta affrontato.

La metodologia di conduzione ha permesso che gli input partissero inevitabilmente dalla discussione dei casi, esposti a turno da ogni partecipante.

L'ascolto, la riflessione e la condivisione di quanto in ognuno emergeva ha nel corso del tempo evidenziato i nodi, le criticità, i limiti e le aspettative di un ruolo che tutti noi ci troviamo ad espletare da un periodo relativamente breve.

Il lento e faticoso processo di osservazione e riconoscimento del pro-

⁹ *Federica Chiusuri, Daniela Atturi e Laura Marra*

prio lavoro (avviato e costantemente in atto), degli aspetti di noi stessi che utilizziamo o non sappiamo utilizzare nella relazione con l'utente, fa luce su subdole zone d'ombra che confondono e spesso deviano dal compito e dal mandato professionale che ci identifica.

Questo percorso, oltre a rispondere all'obiettivo della supervisione - inteso come momento di pensiero e analisi sui casi - ha dato l'opportunità al gruppo di usufruire di uno spazio di discussione e confronto su aspetti e problematiche professionali che troppo spesso, nella solitudine delle sedi lavorative, si riducono a lamentele e frustrazioni.

Lungi dal ritenersi esperti e competenti nel riconoscere 'in toto' i propri meccanismi di difesa, ad individuarli negli utenti e saperli evidenziare nelle istituzioni, l'esperienza ci ha di certo fornito delle indispensabili chiavi di lettura.

Sebbene appesantito dall' indiscutibile peso di un contatto costante con situazioni di bisogno cariche di forti contenuti emotivi e affettivi, il corto circuito nell'operatività non è dato solo da incongrui sistemi di welfare, da schizofreniche organizzazioni o molteplici frammentazioni nei servizi.

Spesso questi proliferano su inconsapevoli dinamiche che l'operatore stesso mette in atto, replicando strutturate modalità e catalizzando l'attenzione solo su aspetti e mancanze materiali od economiche, quasi a confermare l'impossibilità di risposte diverse.

Avere chiaro qual è il campo d'azione in cui siamo chiamati ad agire, a quale "compito" aderiamo - se a quello professionale, ad un compito "interno" oppure totalmente "fuori di noi" - ci permette di tenere costantemente presente il rischio di utilizzare inconsapevolmente meccanismi di difesa che ci proteggano dall'ansia, dal rifiuto, dall'intolleranza o da ogni altra forma di negazione o collusione.

L'effetto più probabile è quello di non essere di alcun apporto significativo per la persona, se non addirittura di rappresentare un danno per lei quando ci si presta a confermare e convalidare, nell'assenza di un giusto riconoscimento, modalità coatte e ripetitive.

Può succedere, nelle pericolose fantasie onnipotenti di salvezza o spinti dal bisogno di sentirsi necessariamente utili, che ci si presti ad essere "vuoti contenitori" disposti a riempirsi di frustrazione, di impotenza, di disperazione e sofferenza senza restituire indietro altro che "risposte o soluzioni preconfezionante" che nulla hanno a che fare con il bisogno reale e che marcano piuttosto una propria incapacità a gestire l'incertezza e a riconoscersi dentro dei confini.

Alla luce di questo lavoro, dalla rilettura dei casi esposti sia nella descrizione che nell'elaborazione che di essi il supervisore ci ha restituito, emerge spesso la difficoltà dell'operatore a gestire l'ostilità, la rabbia, l'assenza di riconoscimento, ad impedire la manipolazione, e comunque ad entrare in contatto con la dimensione affettiva ed emotiva andando oltre ciò che si 'fa' e valutando anche ciò che si 'sente'.

È la capacità di scegliere ed utilizzare strumenti giusti e diversificati per intervenire in ogni caso, valutando se sono funzionali o meno a noi stessi o all'utente, che fa di noi dei professionisti competenti ed efficaci.

Il rischio di cadere nella collusione, di cedere all'intolleranza, al rifiuto, chiudendo la bocca ad ogni parte emotiva di noi e dell'utente, si può arginare nella costante ricerca di una circolarità tra ascolto emotivo, pensiero e azione.

In uno scenario spesso più proteso al riconoscimento quantitativo piuttosto che qualitativo, al rischio sempre più presente di una forte frammentazione dei servizi, queste riflessioni ci richiamano alla centralità della relazione d'aiuto che non può perdere di vista la "persona" nella sua integrità, che spetta prima di tutto a noi assistenti sociali, nell'analisi della domanda, sapere riconoscere e promuovere.

È su questa specifica e speculare competenza che appartiene alla nostra identità professionale che ci riconosciamo, da questa esperienza, particolarmente rafforzati.

Partire dall'affermazione del Codice Deontologico prevista nel titolo II art 6 nella quale è specificato che:

“La professione è al servizio delle persone, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle diverse aggregazioni sociali per contribuire al loro sviluppo; ne valorizza l'autonomia, la soggettività, la capacità di assunzione di responsabilità; li sostiene nell'uso delle risorse proprie e della società nel prevenire ed affrontare situazioni di bisogno o di disagio e nel promuovere ogni iniziativa atta a ridurre i rischi di emarginazione”

aiuta a dare un inizio ad un discorso più approfondito sulle differenze che incontra la professione quando viene calata nei due diversi contesti pubblico e privato.

Crediamo sia importante partire da una base comune a tutta la professione per individuare le differenze e/o le somiglianze dell'operare.

Non c'è dubbio che quello dell'assistente sociale è un lavoro fatto CON le persone e tutto questo comporta una serie di regole ferree dalle quali non ci si può esimere.

Il Codice Deontologico prevede, in più articoli, una visione della professione a 360° dando rilevanza agli aspetti fondamentali della stessa.

Così vengono affrontati i temi dei **principi della professione** (titolo II - artt. 5-10), **delle responsabilità dell'assistente sociale nei confronti della persona utente e cliente** (titolo III - capo I - artt. 11-16), **delle regole generali di comportamento dell'assistente sociale** (capo II - artt. 17-22), **della riservatezza e del segreto professionale** (capo III - artt. 23-32).

Questi sono tutti aspetti condivisibili all'interno della professione a tutti i livelli ed in tutti i contesti lavorativi.

È stato interessante calare l'essenza della professione nei vari ambiti lavorativi presenti nel gruppo.

Il gruppo di supervisione è stato composto da 11 partecipanti, ognuno dei quali opera in contesti lavorativi differenti.

Per cercare di dare una lettura quanto più approfondita, cerchiamo di individuare le prime differenze.

Il contesto lavorativo del gruppo era così suddiviso:

ENTE PUBBLICO

5

PRIVATO SOCIALE

6

Niente ci sarebbe da far emergere circa i principi che muovono la professione, in quanto sono gli stessi sia nel privato sociale quanto nell'ente pubblico.

Diverso invece è il mandato.

L'incarico dato ad un'assistente sociale che lavora in un ente pubblico è, da un punto di vista organizzativo, differente dai colleghi che lavorano nel privato sociale.

Infatti, in un Ente Pubblico, esiste un vero e proprio organigramma al quale l'assistente sociale deve far riferimento.

Spesso abbiamo parlato di indagine socio ambientale, in alcuni casi presi in esame; viene sovente chiesto alla nostra professione di limitarsi ad analizzare il contesto ambientale facendo solamente una relazione che somigli di più ad una "fotografia" che ad un'analisi del contesto vera e propria.

Questo è uno dei limiti che più sono emersi durante la discussione dei casi in supervisione e bene evidenziano una parte dello spaccato professionale.

Nel privato sociale il mandato è diverso.

Spesso gli assistenti sociali che lavorano in strutture private sono coordinatori di settore, responsabili di un servizio erogato direttamente dalla struttura e viene richiesto loro, da un presidente piuttosto che da un responsabi-

le di area, di collegare l'aspetto interno della struttura con i servizi esterni; essere quindi l'interfaccia tra l'organizzazione interna privata e l'ente pubblico esterno che ne commissiona il lavoro.

Anche questo aspetto fa perdere un po' la natura della professione.

Il troppo carico di lavoro professionale e la mancanza di specificità dello stesso sfocia, nella maggior parte delle volte, in senso di solitudine e frustrazione provocando stress da lavoro (burn out).

È molto interessante notare, quindi, gli aspetti comuni e le differenze evidenziati durante il percorso di supervisione facendo una suddivisione tra esperienze fatte nell'ente pubblico e quelle fatte nel privato sociale.

Questa piccola ricerca vuole mettere in relazione due facce della stessa professione e le modalità di esercizio della stessa.

Gli aspetti comuni tra i due contesti lavorativi sono centrati principalmente sul riconoscimento del limite professionale, sul mandato professionale ed istituzionale, sull'aiuto e sul controllo, sull'elaborazione della sofferenza altrui, sull'ascolto del bisogno reale, sulle regole presenti in un colloquio.

Nello specifico del privato sociale si toccano aspetti fondamentali riferiti alla frammentazione del progetto (intesa come un'incapacità di gestione univoca del progetto ed una possibile delega tra servizi esistenti che si occupano dello stesso caso), alla solitudine professionale ed alla responsabilità della decisione che questa comporta, al riconoscimento del ruolo rispetto all'utente, alla difficoltà di leggere e valutare la dimensione degli "affetti" e del "vissuto emotivo", al carico di lavoro interno alle strutture che comporta un dare risposte senza analizzare a fondo le domande.

Nello specifico dell'ente pubblico sono emersi aspetti legati principalmente al vissuto del professionista rispetto alla "non scelta" dell'utente ed alla difficoltà di misurarsi in una relazione.

L'assistente sociale non si sente scelto e questo comporta un'asimmetria tra i due interlocutori.

Un altro aspetto importante, relativo al contesto lavorativo pubblico, mette in luce aspetti legati al riconoscimento della centralità del problema.

Il colloquio diventa un momento rilevante nella relazione, dal quale si possono evincere le vere motivazioni che hanno spinto una persona a rivolgersi a quel servizio.

Dalla lettura dei casi e dal confronto delle esperienze maturate negli anni di lavoro sono emersi una serie di spunti interessanti.

Il confronto ha portato sicuramente ad uno scambio costruttivo per la

conoscenza e l'approfondimento di realtà di lavoro e di approccio con l'utente differenti.

Ognuno con la propria esperienza ha saputo riportare nel gruppo il proprio vissuto nella relazione con l'utente; il gruppo intero ha condiviso l'esperienza del singolo, l'ha elaborata e ha successivamente individuato i "punti chiave" attraverso la conduzione e l'esperienza del supervisore.

L'offerta formativa dei seminari promossi dall'Ordine degli assistenti sociali, è stata preziosa e molto apprezzata dai partecipanti.

La domanda di formazione e aggiornamento specifico da parte degli operatori è rilevante, i mutamenti sociali, organizzativi ed operativi, richiedono un continuo adeguamento delle conoscenze teoriche e pratiche.

La funzione di supporto e contenimento inteso come aiuto offerto all'operatore in supervisione si traduce in intervento di rinforzo della capacità di gestire le tensioni e gli stress legati al lavoro sociale e conseguentemente ad aumentare qualitativamente la crescita professionale.

Ci si auspica che la risonanza positiva di questa esperienza stimoli e sostenga l'offerta di futuri seminari, nella prospettiva di aggiornamento e formazione continua, promossa 'da' e 'in' un contesto rappresentativo per l'identità di una professione, come l'Ordine Regionale degli Assistenti Sociali.

Questa possibilità si ritiene particolarmente significativa in un momento fortemente caratterizzato da una diffusa precarietà lavorativa che spesso non consente né confronto né tempo per definire ed agire il proprio ruolo.

d. - Critiche e proposte¹⁰.

Parte delle considerazioni emerse nel gruppo sembrano riguardare la volontà di approfondire il modello psicodinamico per la supervisione.

Il modello teorico di riferimento si è potuto individuare con l'avanzare degli incontri, mentre quello operativo non è stato individuato con la stessa chiarezza.

Sebbene il modello psicodinamico sembra non prestarsi a formule o procedimenti che seguono una traccia che si possa esplicitare con procedure concrete, anche per via della elaborazione interiore che comporta, possedere una buona capacità introspettiva, di osservazione o fare un percorso psico-

¹⁰ *Federica Chiusuri, Daniela Atturi e Laura Marra*

terapeutico individuale sono probabilmente delle basi utili per apprezzare ed utilizzare efficacemente questo modello nella sua interezza.

Il rischio per il supervisionato che non possiede tali requisiti potrebbe essere quello della mistificazione o libera interpretazione nell'applicare il modello, perdendo così di vista l'uso corretto degli strumenti che il modello fornisce e delle chiavi di lettura utili per lo svolgimento efficace della professione.

La necessità di affinare le tecniche di ascolto e di introspezione diventa una fase indispensabile per mettere in pratica il modello.

Fatta questa premessa, resta la difficoltà nella focalizzazione del modello operativo quando non è esplicitato.

Verbalizzare i processi connessi al modello operativo permette all'operatore l'autovalutazione della propria crescita ed evoluzione professionale. Per il supervisionato conoscere quale strada si sta percorrendo all'interno della 'mappa' dei modelli operativi è indispensabile per interiorizzare la metodologia che emerge dal modello specifico.

Il modello operativo stabilisce la prassi, le fasi, i tempi, e le tappe di un processo formativo di supervisione.

In questo modo all'operatore viene fornita la possibilità di ripercorrerlo all'indietro per rilevare errori o imperfezioni nelle proprie azioni professionali.

Se il percorso non è chiaro, la verifica sull'efficacia del proprio agire professionale non sarà facilmente accessibile.

L'osservazione che all'interno del gruppo si è avvertita con maggiore rilievo è il bisogno di approfondimento. Si avverte un senso di percorso 'incompleto', di esperienza non sufficientemente interiorizzata.

Forse è stata completata una prima fase, e persiste la sensazione di dover passare alla fase successiva.

Tutti i partecipanti sono concordi nell'affermare che ci si auspica che l'iniziativa dell'Ordine degli Assistenti Sociali diventi una consuetudine, ed offra opportunità formative continue a tutta la categoria.

La volontà del gruppo di esplorare ancora questo luogo di 'riflessione e confronto', consente di costruire una esperienza professionale più concreta e consolidata.

La rilettura delle proprie conoscenze durante il corso di supervisione può costituire un progetto di 'formazione permanente' che si orienti verso una definizione sempre più chiara di approcci e modelli di supervisione che suppongano e prevedano una formazione sempre più specialistica.

PARTE II

MARIA RUPIL

Capitolo I

Dalla parte del supervisore

a. - Riflessione sul significato dell'impostazione del ciclo d'incontri di supervisione.

La proposta di condurre un ciclo di seminari sulla supervisione mi è arrivata inaspettata, ma soprattutto proprio mentre da tempo pensavo come sia possibile che la riforma universitaria non abbia valorizzato, nell'ambito della laurea specialistica, proprio la dimensione della relazione con l'utenza. Sappiamo che i mutamenti delle politiche del welfare e dell'organizzazione dei servizi socio-sanitari portano come aspetti prevalenti: l'enfasi sul lavoro integrato, sulla partnership, sulla rete, sulle politiche di "care". Essi rafforzano la validità della collaborazione tra servizi, il lavoro in comune con altri professionisti, avviano confronti più diretti, maggior vicinanza con chi come noi lavora nei servizi, nel territorio, nelle famiglie, a diretto contatto con l'utenza. E in questa fase dove i bisogni si mostrano più complessi e dove professioni "limitrofe" emergono o rafforzano le loro competenze e i loro ruoli, mi sembra, come ho avuto occasione di dire in altre occasioni, che la condivisione del lavoro, il progettare in comune si ponga, sì, come risorsa preziosa, scambio proficuo ma al contempo anche come area a rischio di conflittualità, di sovrapposizione, di frammentazione. Mi chiedo se per la categoria degli assistenti sociali si delinearà un periodo di ulteriore "crisi d'identità", un offuscamento di ruolo, o vi sarà invece un'occasione di maggior significatività, di maggior chiarezza nello svolgimento delle loro funzioni. L'integrazione ha a che fare con il riconoscersi e con il riconoscere l'altro, con le reciproche differenziazioni. In quest'area l'identità di ruolo, il consolidamento dell'identità professionale, la visibilità della comunità d'appartenenza si rendono fattori indispensabili e i percorsi formativi diventano strumenti d'eccellenza per lo sviluppo della professione. La proposta di un ciclo di supervisione ("Due modelli a confronto") offerta dall'Ordine se, da un lato, come in ogni percorso di forma-

zione, ribadisce l'importanza del "fare pensato", sottolinea il valore della competenza e della qualità delle prestazioni, dall'altro, mi è sembrata soprattutto un tentativo d'inserirsi in quel dibattito che rilancia il convincimento che la relazione con l'utente è (è ancora) uno degli elementi fondanti dell'intervento sociale.

Proprio per questo ho colto il focus della mia partecipazione nell'individuazione della centralità della relazione con l'utente.

Ho personalmente colto il significato della scelta di offrire una formazione a colleghi/e che hanno conseguito il titolo da non più di 5 anni come un rafforzamento dell'appartenenza ad una Comunità fatta di generazioni diverse che vogliono, tramite gli indirizzi di un Ordine meno distante e astratto, sostenersi e sostenere i momenti professionali più delicati quali quello dell'inizio del lavoro, dell'entrata in ruolo.

La formula adottata: "La supervisione: due modelli a confronto" al di là dell'effettiva scelta di un seminario/modello rispetto all'altro ponendo l'alternativa ha, a mio avviso, avuto il merito di evidenziare, di far pensare, non solo all'utilità (ormai necessità) di dotarsi di un quadro concettuale attraverso il quale declinare gli interventi e rileggere il proprio operato, ma anche quanto la teoria di riferimento è, e deve essere, una scelta che l'operatore si dà, una bussola per orientarsi, per organizzare il proprio pensiero e il proprio lavoro. Una griglia di lettura in sintonia con le proprie caratteristiche, con le proprie inclinazioni, coerente con la propria rappresentazione. La scelta del modello, che non significa certamente la scelta migliore o la verità, è, a mio avviso, una proposizione che di per sé attiva consapevolezza e riflessione rispetto al nostro modo di essere e di lavorare; scegliere significa osservarsi, ascoltarsi e pensarsi, cogliere lo stretto rapporto tra scelta vocazionale e biografia personale. E se oggi gli assistenti sociali sono chiamati a svolgere compiti nuovi rispetto al passato, ad agire interventi specialistici connessi ai mandati istituzionali, sembrerebbe naturale che anche la richiesta formativa che li riguarda si connoti di aspettative caratterizzanti e differenzianti.

E' difficile pensare che operatori sempre più impegnati a progettare per/con utenti/clienti interventi che valorizzino la soggettività, sempre più tesi ad individuare percorsi personalizzati e personalizzanti, facciano riferimento, per quanto li riguarda, a competenze professionali generiche o comunque a formazioni casuali.

Nel ringraziare della fiducia accordatami e pertanto della possibilità di avvicinamento attraverso le esperienze portate dalle colleghe di ulteriori

dimensioni del lavoro sociale, di arricchirmi delle loro riflessioni e dei loro punti di vista, sono particolarmente grata al Consiglio dell'Ordine per l'opportunità complessiva che mi ha portato a condividere con loro, e con la dott.ssa Marisa Pittaluga l'emozione di dedicare un tempo a colleghi professionalmente giovani.

b. - La supervisione.

Pensare alla supervisione come un contributo, una risorsa per rafforzare l'identità di ruolo, significa, a mio avviso, pensarla come una relazione di sostegno versus una qualità del lavoro (produzione) e del lavorare (benessere). Penso la supervisione all'interno di una cornice d'aiuto alla professione (aiuto ad entrare a far parte di una comunità professionale, aiuto a far meglio il proprio lavoro) tesa al rafforzamento dell'identità professionale. Un percorso che tende a far emergere risorse e capacità professionali, che apre ad un contesto dove s'impara ad apprendere e si apprende per fare. Fare il supervisore significa sostenere un processo provocando curiosità e attivando riflessioni, favorendo un osservarsi e un esporsi, sollecitando la responsabilità del fare e dell'esserci. Un veder oltre, una visione meta che permetta nuovi nessi e nuove prospettive, per aiutare a contenere incertezze, per far tollerare il rischio del confronto con una realtà più ampia e imprevedibile. Realtà che prevede l'inclusione dell'osservatore nel sistema osservato e che mantiene l'accento sulla globalità della persona intesa come un tutto organico ed irriducibile e in relazione (reciproca) con l'ambiente. E' l'inclusione nel nostro campo visivo di un'attenzione che ci contiene, è il favorire un osservare che presuppone un osservarsi e in particolare un osservarsi nella relazione con l'altro in quel contesto.

Ciò che osserviamo fa parte del nostro modo di leggere la realtà, includiamo le nostre idee, il nostro modo di porci in relazione. Osservare ed osservarsi nella relazione, significa, allora anche conoscere le nostre premesse, distinguerci, far chiarezza, sapere che abbiamo un nostro punto di vista. Significa separare i nostri bisogni da quelli dell'altro, distinguere le sue richieste, le sue visioni dalle nostre. A volte, sciogliere l'intreccio tra il curare e il curarsi, separare le ferite, imparare a pensarsi, a conoscersi meglio per meglio comprendere e riconoscere l'altro.

Significa cogliere i collegamenti tra il fare e sentire, significa aver cura di cogliere quel dialogo continuo tra il mondo personale ed il mondo esterno.

c. - Il lavoro seminariale.

Ho pensato di trasmettere l'esperienza di questi incontri tentando di visualizzare il processo del gruppo rappresentando, anche graficamente, l'evolversi del percorso coerente all'obiettivo della supervisione che è quello di procedere dando sempre più rilievo al gruppo e al singolo assistente sociale. Nel manifestarsi con più forza il gruppo/assistente sociale eclissa la figura del supervisore che deve accettare di andare sullo sfondo e saper sfumare.

La motivazione alla partecipazione dei seminari di supervisione è stata espressa attraverso il bisogno di un supporto professionale, uno spazio per poter riflettere lontani dalla pressione dell'urgenza, uno spazio di pensiero. L'attrattiva è stata la voglia di implementare la competenza, sentita come bisogno reale proprio nella fase della verifica concreta, quando il lavorare si impone in posizione centrale e la "sicurezza" formativa si confronta con l'utenza "vera", con le aspettative del servizio, con le pressioni dell'inviante.

Ancora una volta si coglie l'opportunità di questa offerta formativa che arriva a sostegno di una fase critica: "l'inizio del lavorare", l'entrata nel ruolo professionale. Credo sia di particolare aiuto il sentire la presenza, l'attenzione dell'Ordine, sentire che è plausibile e "previsto" che vi sia una fase delicata, incerta dove è facile "iniziare" a demotivarsi e appiattirsi sul lavoro richiesto, o iniziare quel percorso, che la categoria ben conosce, di fuga dalla professione.

Ogni componente del gruppo ha presentato la propria esperienza lavorativa focalizzando il rapporto con il contesto (servizio di appartenenza) e il proprio lavoro con l'utenza. In particolare sono state esposte situazioni di lavoro sentite particolarmente critiche, spesso indicatrici di una problematica trasversale riscontrata nell'attività quotidiana.

La riflessione rispetto a quanto veniva esposto e sul materiale portato se, in una prima fase, rimaneva maggiormente confinata tra l'operatore e il supervisore, veniva poi allargata all'osservazione del gruppo raccogliendo stimoli ed assonanze, così da diventare patrimonio culturale condiviso.

La dimensione della supervisione ha incluso sia aspetti di contenuto formativo che propriamente di supervisione.

La partecipazione del gruppo è stata significativa, s'è creato un clima accogliente che ha permesso alle persone di portare le proprie difficoltà, i propri timori, di aprirsi agli altri, oltre che al supervisore, sentendo un'autentica condivisione e partecipazione agli stati d'animo, alle incertezze. Il grup-

po ha saputo esprimere e far sentire la solidarietà e la vicinanza, posso dire che un'aspettativa attesa, ma non scontata, è stata proprio la capacità di costituirsi come un gruppo rispettoso e solidale, un gruppo capace di far affievolire il sentimento di solitudine che spesso è vissuto all'interno dei servizi. È stato intenso l'interesse per le esperienze riportate dai colleghi, i contributi sono stati ricchi e si sono caratterizzati per la pertinenza e la sensibilità.

Tutti i partecipanti hanno contribuito, non tutti hanno prodotto del materiale scritto e la stessa relazione conclusiva non ha raccolto la partecipazione di tutto il gruppo, sono mancati elaborati anche di chi era venuto assiduamente agli incontri e in modo molto partecipato. Credo che questo abbia a che fare in particolare con due aspetti. Uno riguarda "la fatica" dell'impegno, la non uscita da quella delega che un percorso formativo, anche di supervisione, comunque contiene nelle aspettative implicite. L'esporsi è una difficoltà che tutti conosciamo, credo sia una dimensione che vada sottolineata, ma anche rispettata in quanto attiene ad un percorso individuale, con i suoi tempi e i suoi ritmi. La mia sollecitazione in questo senso non è mai direttiva, e questo ovviamente spesso fa la differenza, e permette "gli atti mancati", le dimenticanze il "non aver tempo" (secondo aspetto). Sicuramente è una perdita per tutti, potremmo definirla una criticità, a partire dal supervisore, ma al contempo questa "libertà" permette ulteriori riflessioni, e dà maggior rilievo a chi ha sentito di voler terminare questo percorso rappresentandosi come operatore che "si può permettere" un contributo concreto, che può lasciare una traccia visibile di sé.

La criticità più significativa emersa nel gruppo, contrariamente alla mia aspettativa, è stato il constatare che il bisogno formativo pur essendo sentito (è risultato infatti essere riconosciuto come una delle motivazioni più forti alla partecipazione dei seminari di supervisione) nel tempo s'è scontrato proprio con la fragilità della situazione lavorativa che ha impedito una contrattazione più valida per ottenere i permessi, spesso non previsti o non compresi nella loro validità. Ancora una volta l'urgenza del lavoro, la quantità del lavoro e una mentalità/cultura che considera la formazione come un qualcosa di esterno al lavoro stesso non hanno favorito una regolare presenza agli incontri.

"(...) sono evidenti le difficoltà che s'incontrano per partecipare attivamente alla formazione; le motivazioni, perlomeno per quanto mi riguarda, che hanno ostacolato la frequenza, (...) sono attribuiti a formule contrattuali che le cooperative stipulano con i propri operatori: non sono concessi spazi formativi di questo tipo, non è valorizzato il tempo che si dedica alla

formazione e al confronto, perché non viene visto come un momento di crescita, o una risorsa, ma come uno spreco di tempo (...) ¹”

Con l’opportuna differenziazione rispetto alle qualità dei partecipanti (età, anni di lavoro, contesto lavorativo, formazione etc.) e le variabili che ogni incontro produce, il risultato atteso è in particolare quello di far vivere un’esperienza emotivamente coinvolgente che permetta di far sentire di “poter e saper” osare maggiormente nel lavoro. La relazione d’aiuto che propongo nella supervisione vuole sollecitare l’uscita da quei consueti “nove punti” che tanto ci tranquillizzano/comfortano quanto ci irrigidiscono negli incontri con i nostri utenti. Quegli utenti “che seguiamo” con cura, “utenti di fiducia”, appunto, quando con loro ci rassicuriamo in percorsi noti, già verificati come portatori di non cambiamento. Un percorso di supervisione si propone sì, di arricchire il sapere specifico dei colleghi e dare maggiori strumenti tecnici, ma in particolare favorisce l’ascolto di sé, aiuta a mettersi in quella posizione dove è possibile “rischiare” sulla propria capacità, aumentare la curiosità verso se stessi e verso chi si ha di fronte. Si propone di far esplorare le loro possibilità, tanto da farli riuscire a rappresentarsi come più capaci, più competenti, “più di aiuto”, a fidarsi maggiormente della loro professionalità fino a non farsi catturare più così tanto dall’imperativo del proprio mandato istituzionale o dal punto di vista dell’utente, che è, sì, il maggior competente “del proprio pianeta”, ma non certo delle soluzioni ai suoi disagi.

Spero di aver contribuito a sostenere con apporti teorici (teoria) e di aver fatto sentire emotivamente (prassi) che una relazione d’aiuto si caratterizza come relazione significativa e competente, e proprio per questo può produrre contesti di apprendimento evolutivi.

d. - Aree critiche riscontrate nelle diverse esperienze lavorative riportate.

Provando a sintetizzare il vissuto comune potrei dire che la richiesta sentita come predominante è stata quella di “occuparsi di tutto” di tutto ciò che dall’utenza che si reca ai servizi è sentito come bisogno immediato, reale, concreto. La dimensione del fare, dell’urgenza, della frammentarietà come già tante volte rilevato dalla categoria si ripropone come vissuto predominante in ambiti lavorativi diversi.

¹ *Stefania Scardala*

Da parte delle istituzioni l'aspettativa è che vi sia soluzione a quanto richiesto e che la domanda dell'utenza o del servizio stesso rimanga relegata nell'ambito di quel sottosistema. "Non si devono creare problemi" sembra l'imperativo più avvertito dai giovani colleghi, assieme all'implicita richiesta del lavorare per l'istituzione nel senso che il servizio si deve considerare spesso al mero "servizio" dell'istituzione di appartenenza.

Sembra una trappola eterna, un destino dal quale la categoria non riesce ad uscire, schiacciata, o comunque sbilanciata tra questi due poli. Tra l'accogliere quanto chiede l'utente e, per quanto possibile, subito, e tra l'esecuzione di quanto richiesto dai mandati istituzionali. Presi tra due forze, presi da "fascinazioni" che orientano e dirigono le mosse operative, ciò che viene oscurato, che fa fatica ad emergere è proprio quell'autorientamento che dovrebbe derivare dalla competenza personale (professionale).

Il mandato professionale sembra essere l'elemento fragile, la difficoltà di legare "le storie" alle richieste, la difficoltà di utilizzare i mandati istituzionali per articularli rispetto una relazione d'aiuto. L'aderire alle richieste dell'utenza per sentirsi capaci e l'essere il più delle volte strumenti d'eccellenza per le decisioni "del Tribunale" è cosa altra dall'essere competenti nel lavoro, dall'essere operatori competenti nella relazione d'aiuto. La via d'uscita allora non può che passare proprio per il rafforzamento della competenza, dell'identità professionale.

Il lavoro di supervisione ha preso avvio e si è articolato proprio a partire da queste criticità individuate dal gruppo stesso e, nelle situazioni presentate, si è prestata particolare attenzione al rischio di aderire tout-court a quanto richiesto, al rischio di accogliere la visione dell'utente, che pietrifica i nostri pensieri, mentre chiede conferme ed avalli ufficiali ai suoi movimenti reiterati e contraddittori.

La delega, il senso di responsabilità, l'allarme, le aspettative pressanti che i pazienti riversano sugli operatori, così come il senso di impotenza o di onnipotenza che spesso viene subito, sono emozioni risapute per chi lavora nei contesti di cura, ma non per questo perdono la loro forza seduttiva, la loro capacità di coinvolgerci. Come non cedere alle loro lusinghe, al loro senso di precarietà, ai loro bisogni così tanto esibiti? Come sentire e imparare a fermarsi e pensare?

E' importante sentire che si può essere utili, che l'altro ci sa "utilizzare", è utile mantenere il senso e la sicurezza della propria funzione. La nostra "valigetta del dare" è rassicurante, ma serve operare anche pensan-

do di avere risorse impensate e al contempo avere fiducia nell'altro, pensarlo pensante, capace di aiutarsi.

Le riflessioni si sono centrate sul come gli utenti sono esperti nel sollecitarci le emozioni utili a loro, sul "dove ci mettono": generalmente, al centro. Là dove l'energia "si spende tutta", dove si enfatizza l'emozione personale e si eclissa la dimensione professionale.

"Entra un papà, io devo ancora sistemarmi, faccio presto, lo accolgo. Lui si rivolge alla bambina che tiene per mano e la rassicura: "tranquilla non c'è nessuno che ti porta via dal tuo papà. Poi si rivolge a me "Faccia qualcosa, i servizi non fanno niente ... la situazione è grave". E mentre parla io mi allarmo, sento il rischio, la responsabilità, l'ansia di rispondere"²

Prima ancora di una risposta propriamente tecnica il saper ascoltarsi, cogliere le risonanze interne che "quella" relazione, "quella" situazione ha rispetto al nostro personale significato e vissuto, è stato un aspetto ampiamente considerato ed elaborato all'interno del gruppo.

Si è provato ad acquisire, e "mettere in pratica" la capacità di sentire empaticamente e di distanziarsi.

"Gli incontri di supervisione si sono rivelati uno spazio di confronto e di (aiuto) ascolto prezioso costituendo una sorta di "laboratorio artigianale" in cui affrontare aspetti e temi che connotano la professione, pur partendo da realtà operative dissimili. (...) gli incontri hanno rappresentato per me un luogo, "un'area di sosta privilegiata" da cui guardare e ripensare alcune situazioni avvicinate nella quotidianità operativa, dedicando un ascolto mirato alle risonanze emotive che esse suscitano"³

Durante gli incontri si è provato ad uscire dalla visione stereotipata del servizio stesso che mentre "consegna un fascicolo", passa e cede un'immagine che altera il nostro vedere, che fa sì che la nostra vista si restringa, che veda il già visto e il già conosciuto, creando difficoltà a cogliere aspetti diversi "nello stesso oggetto", cosicché è facile riproporre uguali risposte, uguali rapporti, uguali significati, a quell'utenza ormai ... così cronica.

"Io non accetto la malattia di mio marito, dirà la sig.ra Adele, ... impedendo che gli operatori dell'Hospice, chiamati da un amico medico, possano prendendosene cura, evidenziarne la gravità"⁴

² *Alessia Fontana*

³ *Enrica Guardati*

⁴ *Flavia Mazzonis di Pralafra*

Una previsione che puntualmente si avvererà, con tutto ... l'aiuto dell'équipe che si frantumerà in posizioni simmetriche sul da farsi.

“Vieni con me, dirà la collega del Ser.T devo fare una visita domiciliare a sorpresa c'è un nascituro a rischio.”

E così il contesto da collaborativo diviene persecutorio e la signora ancora una volta, sarà ostinatamente oppositiva.

“E' un caso complesso che è meglio lasciar stare”, così le diranno le colleghe che già conoscono “il caso” “serve solo far firmare il piano per la richiesta dell'assistenza domiciliare”.

Così la visita in famiglia sarà preparata d'urgenza, di corsa in modo da non permettersi al momento nessuna ipotesi, nessuno sguardo attento, così da non prevedere null'altro che quello che già si sapeva e si doveva vedere, poi, fortunatamente, l'attenzione si espande, la “voce” dei colleghi sfuma e lascia il posto al dubbio, alle riflessioni ed emergono altri elementi, così il caso complesso da evitare, “*perché la madre impedisce ogni intervento per la figlia*”, diviene nel tempo un percorso di lavoro complesso ... Il sentimento di *immensa rabbia* per la madre che non permette nessun distacco alla figlia, si accompagna ad *un'assoluta tenerezza*, per la sua sofferenza e questo permette di costruire anche con lei un legame, permette di non fermarsi alla richiesta di alcune ore di assistenza domiciliare, permette di farsi accogliere in un sistema che appariva troppo rigido. Anna che in genere non manifesta emozioni, si mostra insofferente, piange, disegna e chiede di poter uscire.

“Nel mese di giugno 2003 conosco per la prima volta Anna e sua madre perché è necessario firmare il piano d'intervento che permetterà che l'assistenza domiciliare continui fino alla fine dell'anno secondo i nuovi criteri dell'accreditamento. Concordo una visita domiciliare e nei giorni precedenti la cooperativa m'informa che la madre chiama in continuazione, per questo molto ansiosa e turbata. Arriva il giorno della visita ... ci accomodiamo in cucina. La madre di Anna è una piccola signora anziana che cammina con difficoltà appoggiandosi ad una scopa e Anna è una signora di quasi 50 anni con l'aria infantile, su di peso, che si muove in modo goffo e contenuto allo stesso tempo. Anna è oligofrenica. Siamo nel primo pomeriggio, ma le finestre del soggiorno sono tutte chiuse. Il soggiorno è ben ammobiliato e ordinato: quadri alle pareti, soprammobili e tante, tante bambole sparse ovunque ... una ciclette vicino la finestra. C'è un odore acre, nauseabondo ... sembra di urina. La signora, molto cortese, inizia subito dicendo di essere molto triste perché hanno appena avuto un lutto in famiglia, (...) Anna è da anni in assistenza domiciliare, ma prima della visita non consulto il suo fascicolo. E' prioritario,

per me, far firmare il piano d'intervento. Anna rimane sempre composta sulla sedia tra me e la madre, intorno al tavolo, e parla solo se interpellata, sempre in modo molto sgarbato, un po' balbettando, un po' ripetendo le domande che si sente fare ... si riferisce alla madre sempre chiamandola "mammina". Dal colloquio non emerge nessun appunto negativo riguardo l'assistenza domiciliare anzi, la madre sembra molto contenta sia delle ragazze che delle assistenti sociali della cooperativa con le quali ha speso contatti telefonici. Vorrebbe che le fossero aumentate le ore (...) Finisco la visita con qualche dubbio e sicuramente con molte cose su cui riflettere.

La prima cosa che penso è che forse Anna potrebbe frequentare un centro (...), ma i colleghi subito placano il mio entusiasmo dicendomi che il caso è complesso, che ripetute volte ed insistentemente hanno fatto in modo che accadesse, ma che la mamma ha sempre ostacolato che Anna potesse uscire di casa se non in quelle rare occasioni in cui, con le assistenti domiciliari, ha fatto "il giro del palazzo". Ma l'atteggiamento dei colleghi proprio non mi convince.

Dopo l'estate organizzo una riunione con gli operatori (...) vengo a sapere (...) che Anna dopo la morte del padre oltre a non poter uscire non ha libertà di fare nulla dentro casa: ogni suo gesto è ordinato e controllato dalla madre che le impedisce persino di fare le cose più semplici, dal lavarsi le mani all'andare in bagno da sola, soprattutto la notte quando le mette un vaso vicino al letto. Anna sarebbe in grado di fare tutto questo e molto altro. Ma non si lamenta. E' sempre pronta a non manifestare il dolore e la sofferenza. (...) la notte si agita (...).

Continuano gli incontri con gli operatori, i colloqui a casa.

La madre concede che Anna esca con le assistenti domiciliari più spesso ma vive il distacco con ansia e agitazione ... spesso al ritorno, la trovano in lacrime! Concede fino al punto in cui chiaramente lascia intendere, con le parole e con i fatti, che sarebbe disposta a perdere completamente l'assistenza domiciliare piuttosto che perdere il controllo della figlia. Provo forte la sensazione di fallimento ... La signora mi causa un'immensa rabbia e, al contempo un'assoluta tenerezza ... Qualcuno mi consiglia di segnalare la situazione ad un giudice tutelare ... ma io continuo a chiedermi quanto sia stato realmente fatto per Anna ... Mi convinco dell'importanza di costruire una rete forte e soprattutto costante attorno ad Anna e a sua madre, una rete in cui, con ruoli diversi, siano tutti protagonisti: il Municipio, la ASL e il privato sociale. E soprattutto mi convinco dell'importanza di instaurare una relazione ed un rapporto di fiducia con la signora.

Dall'inizio del 2004 le assistenti domiciliare sono preoccupate forse più del solito ... Anna, che in genere non manifesta le proprie emozioni, sta cominciando a farlo ... si mostra insofferente, piange, chiede di poter uscire. Anna ha delle grandi potenzialità: scrive e, soprattutto, disegna egregiamente.(...)”⁵

Nel procedere degli incontri si è cercato di capire come poter “utilizzare” i mandati, gli invii, le richieste concrete come strumenti per valorizzare le capacità delle persone, per sostenerle in un affrancamento dal bisogno, per emanciparle dai servizi. Come ridefinire i contesti d’incontro in termini significativi e contenitivi.

Uno spazio importante è stato dedicato al lavoro che riguardava le relazioni richieste dal Tribunale per i Minorenni, le indagini socio-ambientali. Si è notato l’impegno e l’attenzione con cui venivano redatte le descrizioni, puntuali e curate, che spesso però riflettevano anche il modo di affrontare le situazioni. C’è una lettura lineare di causa effetto, non c’è una lettura ipotetica. Come tramutati in fotografi, *per conto* del Tribunale, si cercano le criticità, si cerca di individuare chi sono i meritevoli e chi i cattivi e intanto si perde l’occasione di creare contesti collaborativi, di valorizzare atteggiamenti positivi “*tra madre e figlia*”, di notare e soffermarsi a parlare del “*regalo del telaio*”; per affinare uno sguardo sintonizzato sugli aspetti problematici si perde l’occasione di “accarezzare” quel legame, di rafforzare quel flebile “senso materno” ... fino all’allontanamento della minore tramite la Forza Pubblica, perché la signora ... non collabora.

“La paura iniziale della signora viene dai fatti confermata”, l’incontro col servizio, che deve valutare, irrigidisce la percezione dell’emozione di sfiducia, il servizio non trova disponibilità al cambiamento.

Quale spazio tra il ruolo dell’assistente sociale e il mandato del Tribunale?

La richiesta di aggiornamento, di indagine, non ridefinita in strumento d’aiuto, non può che testimoniare l’esistente, anzi spesso quel conosciuto che si è più orientati a vedere. Si descrive, non si produce movimento.

La valutazione, di per sé non preclude un lavoro con la famiglia.

Si è cercato di affinare uno sguardo più ampio fino ad includere l’autoosservazione, il vedersi nella relazione con l’utente e con il servizio di appar-

⁵ Stefania La Terra

tenenza. Si è cercato di imparare ad ascoltarsi e ad osservarsi in relazione.

“Adottata a quattro anni da una coppia idonea, poi difficoltà lavorative per i genitori affidatari, la madre ha una forte depressione, la ragazza mette in atto comportamenti devianti. Il desiderio dei genitori di collocarla in una struttura con le suore. Quanta rabbia, quanto sono espulsivi!, ma mi fermo, ... e non espello la famiglia, penso all'utilità di avere un rapporto positivo con la madre, comprendo, do senso al rifiuto, e lavoro su un'altro livello.” (...)

Vedersi come parte di un sistema più ampio, vedere come si partecipa all'omeostasi, alla cronicità di quel paziente, esaminare il processo di formazione e soluzione dei problemi includendovi anche il proprio intervento, mi sembra sia risultato istruttivo, così come imparare ad essere curiosi rispetto a ciò che faranno gli utenti stessi, rispettare i loro tempi, prevedere le crisi, non aspettarsi (anche se diciamo di non crederci) il cambiamento fatale. Non pensare che la lealtà alle famiglie d'origine, sia di facile soluzione, che lo svincolo sia sempre permesso.

“Al colloquio arriva la coppia sposata con un figlio piccolo in situazione di conflitto, con loro, le due madri. A chi andrà il nipote nella separazione?

L'assistente sociale spiega che è meglio lasciar fuori le famiglie d'origine, e li invita da soli. La coppia arriva puntuale agli appuntamenti, trovano accordi per il figlio, poi, la volta dopo, ricambiavano tutto,” come se leggessero qualcosa di scritto”. Alla fine la conflittualità diminuisce, sembrava che ... passa un mese, e ... tutto da capo”⁶.

Si è dato spazio a riflessioni riguardanti la qualità della relazione d'aiuto, caratterizzandola come relazione professionale d'aiuto (relazione significativa e competente) e non connotata in qualità di “buon rapporto” di per sé. Come la consapevolezza di ciò che facciamo, l'essere strategici fa la differenza tra il prendere il (famoso) caffè durante le visite domiciliari e il rifiutarlo, perché poco professionale.

Come avere “il ruolo dentro”. Come prendere informazioni e creare contesti collaborativi anche a partire ... da un caffè.

Si è articolata la discussione su quale possa essere il confine tra un rapporto amicale e uno professionale, quale i rischi di scivolamento di contesto, quali gli indicatori per vederne le differenze. Quale attrazione e rassi-

⁶ *Angelica Magliano*

curazione è data da questo livello di relazione, per entrambi gli attori. Come rompere lo stereotipo d'incontro che vuole un utente che dirige e un'assistente sociale che asseconda (il "caso che segue").

Rispetto al sentimento condiviso riguardante il "poco riconoscimento" del proprio ruolo e del proprio operare, del clima di squalifica che se anche non portato da tutti i componenti del gruppo, si poneva come elemento pregnante e spesso avvertito all'interno di una dimensione paradossale, dove al vissuto di deprezzamento si accompagnava contemporaneamente un vissuto di essenzialità, abbiamo "provato ad ipotizzare" che la centratura posta nella dimensione concreta del lavoro degli assistenti sociali, l'accento dato alla contestualizzazione del tempo nel presente e il prevalere di risposte che includono risorse ed azioni declinate nella loro dimensione reale, non sia tanto il limite del lavoro sociale o un indicatore di intervento di basso profilo di lavoro per operatori dequalificati, ma **la differenza** che permette di avvicinare parte di utenti/clienti, che difficilmente approdano ad altri operatori, ad altri contesti professionali, La differenza che permette di avvicinarsi a fasce di cittadini attraverso le loro porte d'ingresso, attraverso i loro linguaggi che sono proprio quelli caratterizzati da richieste ed espressioni concrete.

Capitolo II

Dalla parte degli assistenti sociali

“(…) Ci siamo soffermate, non tanto sugli aspetti teorico-metodologici (già appresi con gli studi universitari) anch’essi importanti, ma sugli aspetti emotivi, cosa ci suscita una determinata relazione, ... in quanto in quest’ultima dobbiamo sempre distinguere due livelli, strettamente intrecciati: da una parte l’interazione finalizzata a perseguire l’oggetto specifico del lavoro, dall’altra le dimensioni personali, emotive e cognitive (aspettative, timori, bisogni, pregiudizi) che ciascuno mette in gioco.

Sentire il nostro “mal di pancia” che spesso è scaturito dall’ansia e dall’urgenza di dare risposte ... molto spesso nel lavoro quotidiano si va a braccio e non si pensa che è necessario fermarsi, fare una pausa. Riflettere quindi sul nostro agito ...

E scopo della supervisione è stato appunto quello, non tanto di dare risposte o risolvere problemi ma aiutarci a comprenderli, a vederli da un’altra prospettiva, a “trovare la giusta distanza emotiva” per ripensare alle nostre azioni in termini diversi. In un’ottica differente abbiamo revisionato il nostro mandato istituzionale e professionale, a volte non in perfetta sintonia andando a delineare chiaramente il ruolo professionale nel contesto in cui ci troviamo a lavorare.

Di certo quello che mi porto a casa dopo quest’esperienza è un’immagine diversa del lavoro professionale, una nuova consapevolezza del ruolo che rivesto.

In termini metodologici-pratici si traduce: nell’essere sempre coscienti di chi siamo e dove stiamo andando per poter aspirare ad essere, come si è detto agli incontri, “delle esperte della relazione”, in quanto è il nostro strumento per eccellenza”⁷.

“(…) sin dai miei primi esordi lavorativi ho avuto, la necessità di confrontarmi con altri colleghi professionisti e, se necessario, mettere in discussione la metodologia del mio operato o comunque la modalità di affrontare alcune situazioni delicate (...)

Lo scorso anno quando l’Ordine degli Assistenti Sociali decise di programmare un corso di supervisione presso la sua sede, ho ritenuto questo

⁷ *Francesca Romana Cimagli*

corso un ottima occasione per confrontarmi e chiedere un sostegno, non più solo tra gli operatori del singolo servizio, come era avvenuto in passato, bensì ora discutere e confrontarmi con gli assistenti sociali che lavorano nei diversi servizi e strutture dislocate su tutto il territorio romano, affiancati da una docente universitaria di servizio sociale”⁸.

“Nel corso dei vari incontri sono stati affrontati diversi argomenti e toccati alcuni nodi problematici della nostra professione: innanzitutto, la sensazione comune, di essere spesso utilizzati dall’istituzione come strumento per applicare il proprio volere (...) A volte siamo capro espiatorio per le loro mancanze: siamo noi a dover gestire l’ira, la confusione e la disperazione della popolazione che si rivolge ai politici e alle pubbliche amministrazioni, alla ricerca di sostegno ed aiuto che spesso il servizio sociale non è in grado o non ha il potere di offrire. Una popolazione scontenta, che aumenta a dismisura, in una società civile ed economicamente sempre più disagiata e malata (...) Siamo costretti a lavorare spesso, più sull’emergenza che sul graduale processo di aiuto; il carico di lavoro è eccessivo rispetto alle possibilità di ogni singolo operatore; risorse insufficienti e personale limitato. (...) Il tutto aggravato da una sottovalutazione comune, del nostro titolo di studio e del nostro mandato professionale.

(...) Ritengo sia stato molto utile, porre all’attenzione di altri colleghi casi che per me in quel momento potevano essere difficili da seguire, gestire e risolvere. E’ stato importante sentire un’altra opinione o avere un altro punto di vista su un determinato caso. (...) E’ facile perdere l’obiettività in un lavoro dove tutto ruota intorno ai sentimenti, alla disperazione⁹”.

“Schizzi di follia in un setting di supervisione”

paura

inadeguatezza

ignoranza

difesa

disorientamento

rassegnazione

confusione

rabbia

⁸ Angelica Magliano

⁹ Angelica Magliano

Questi sono alcuni dei sentimenti che ho provato da quando ho iniziato a lavorare presso il Comune di ... Stati d'animo che si alternano con una grande rapidità lasciando dietro di loro ansia ed amarezza. Forse perché si sono scontrati con tutto l'entusiasmo tipico di quando si inizia qualcosa di nuovo e desiderato, senza trovare il giusto equilibrio.

Tutte queste sensazioni nascono da un inevitabile confronto con la realtà, che non è certo appannaggio esclusivo del lavoro di assistente sociale, ma sicuramente lo scarto esistente tra l'università ed il contesto sociale in cui tale figura professionale si inserisce è di notevole entità.

Le difficoltà che incontro sono a dir poco banali, ma proprio per la loro semplicità sono determinanti anche solo per instaurare un buon rapporto con l'utenza.

Nel mio caso, la necessità nasce proprio dalla mancanza di un modello di riferimento. Pur avendoli studiati la difficoltà consiste proprio nell'individuazione di quello, o quelli a me più idonei. Una volta capito questo non è automatica la loro applicabilità alla realtà. In genere l'interlocutore ha una valanga di bisogni contingenti per i quale vuole una risposta e molto spesso io non ho risposte, anche perché i servizi sociali a loro volta non ne hanno. Spesso la mia assenza di risposta nasconde un disorientamento: Cosa devo dire? Come lo devo dire? Quanto posso dire? Cosa posso fare? Quanto devo fare? E fino a dove?

Quando si fa un'indagine socio-familiare e bisogna parlare con i bambini cosa bisogna chiedergli e come, cosa significa parlarci? Devo dirgli chi sono e perché voglio parlare con loro, e loro, vogliono parlare con me?

In tutto questo cerco appoggi e aiuti dai servizi, a loro volta oberati di lavoro che glissano la richiesta. Cerco aiuto all'interno del servizio ma "non c'è tempo" per confronti e riflessioni. L'assistente sociale deve fare, punire chi vuole "ingannare" il Comune e chi non è un buon genitore.

Il servizio mi plasma cerco di contrastare questo, ma le insicurezze e la ricerca, erronea, di conferma su diversi fronti sortisce l'effetto contrario. Questo lavoro vissuto in questo modo, ho paura che mi sfinisca lasciandomi senza nulla ma al contempo mi sono ritrovata a parlarne con entusiasmo e determinazione (...).

Tutto questo ha trovato una sua dimensione nella supervisione. Cosa mi aspettassi esattamente da questi incontri non lo so. Ciò che cercavo comunque era un sostegno e una "grande pausa" che mi desse la possibilità di riflettere su quello che facevo e vivevo e su come lo facevo.

Uscire dall'emergenza del servizio e rivedere le persone e le loro richieste con più chiarezza.

Quello che ho trovato sono state delle colleghe con le quali condividere, ho trovato dei riferimenti con i quali forse costruirò il mio modello e la mia metodologia di lavoro.

Quello che ho portato sono stati i miei pensieri e tre casi.

Quello che ho portato via dagli incontri è stato finalmente tempo per pensare e capire. (...)

Quello che vorrei è che la supervisione non fosse un "lusso per pochi"(...) ¹⁰

"Come assistente sociale di un Ente Locale della Provincia di Roma e, quindi, come operatore unico che si occupa dell'intera popolazione e di tutte le aree di intervento, alla proposta dell'Ordine degli assistenti sociali di poter effettuare un ciclo di incontri di supervisione, ho subito accettato di buon grado.

Ho sentito il bisogno di avere un supporto professionale ed uno spazio dove poter rielaborare saperi e vissuti. Avere un momento strutturato dove poter riflettere, capire, verificare significa non sentirsi soli neanche nel lavoro quotidiano, il fatto di aver vicino altri colleghi ed un supervisore esperto, dà al professionista una sicurezza maggiore sull'agire quotidiano.

(...) Spesso nel lavoro ci si trova stretti tra i bisogni dell'utente, il proprio coinvolgimento emotivo e il mandato istituzionale (...) in questa situazione è facile essere inghiottiti in una routine frenetica, che non lascia spazio alla riflessione (...) è di fondamentale importanza non agire sull'onda dell'urgenza (...) Non meno importante è, poi, l'elaborazione di tutta la parte emotiva e il rischio di entrare in burn out.(...) Ho scelto la supervisione ad indirizzo sistemico relazionale, perché questo è già il mio modello di riferimento; il mio approccio è stato quasi casuale ed è cominciato già al momento del tirocinio, successivamente attraverso lo studio e, poi, attraverso una formazione specifica, l'ho interiorizzato come prassi operativa. (...) la lettura del disagio, la ridefinizione del problema, l'attenzione ai sistemi che ruotano attorno all'individuo...nella scelta della supervisione, c'è stata

¹⁰ *Alessia Fontana*

voglia di condividere tutto questo con il gruppo (...) L'unica difficoltà incontrata è stata quella della mia non assidua frequenza a causa delle incombenze lavorative. Ciò riconduce alle difficoltà nei servizi, di non avere mai spazi per la formazione l'aggiornamento e il confronto (...) ¹¹

Gli elaborati seguenti con i quali mi piace concludere questo mio scritto credo siano una testimonianza di quanto un processo di supervisione "possa ottenere".

L'obiettivo della supervisione è centrato sulla produzione (efficacia nel cambiamento operativo) ma non può, a mio avviso, essere disgiunto dalla modifica interiore dell'operatore che nel cambiare il suo modo di lavorare contemporaneamente cambia "qualcosa" di sé in un circuito ricorsivo.

Questi contributi evidenziano i due aspetti polarizzando in un caso l'effetto della supervisione sull'area personale e nell'altro sull'area lavorativa. Nel contempo, mi sembra, possano essere il segno di una metodologia e la rappresentazione del positivo lavoro di apprendimento di questo gruppo.

"Dovendo fare un bilancio al termine del mio primo anno di supervisione posso sicuramente affermare che è stato positivo e sicuramente molto più di ogni personale aspettativa. A dire il vero, partecipare alla supervisione è stata inizialmente una sorta di "accodarsi" a qualche altra giovane collega più attenta e lungimirante che aveva subito colto l'importanza della proposta dell'Ordine, prima nel suo genere... Come avrei trovato (pensavo) il tempo per questo? Come avrei fatto quando già con il lavoro "sforavo" sempre con l'orario a causa degli impegni innumerevoli e assolutamente non rimandabili? Poi, fermandomi a riflettere su quante opportunità avevo al lavoro di condividere la gestione dei casi se non raramente e occasionalmente con i colleghi del servizio (con i quali mi sembrava tra l'altro, di non aver instaurato un buon rapporto, un buon lavoro d'équipe) e su come stavo svolgendo il mio primo incarico di assistente sociale (da subito "buttata" nella "fossa dei leoni" da sola nell'affannoso e frenetico tentativo di rincorrere e fuggire qualcosa o qualcuno...sempre anche a casa, quando il lavoro sarebbe dovuto rimanere in ufficio!!!) ho effettivamente realizzato che il malesse che mi accompagnava necessitava di essere innanzitutto compreso e poi

¹¹ *Maria Cristina Rossi*

elaborato per essere ricondotto a “qualcosa” di più “professionalmente accettabile”. Si speravo, a quel punto, che la supervisione mi desse delle precise indicazioni operative per una gestione più accurata dei casi e quindi per ridimensionare la mia generale e forte sensazione di malessere. Fortuna ha voluto che iniziassi la supervisione solo sei mesi dopo aver iniziato a lavorare come assistente sociale...giusto in tempo per evitare che le “cattive abitudini” si consolidassero irrimediabilmente!!!. Le mie “cattive abitudini” più che quelle degli utenti, del servizio, dei colleghi ... le MIE!!!

Non c'è giorno in cui non mi tornano in mente queste tre cose:
riferimenti teorici e metodologici;
saper dire di NO;
cogliere le relazioni.

Rispetto al primo punto la supervisione mi ha seriamente messa di fronte ad una realtà triste, seppur rimediabile, relativa al mio agire il servizio sociale come una sorta di improvvisazione priva dei fondamentali ragionamenti e rimandi inerenti gli aspetti teorici della professione e le indispensabili indicazioni metodologiche affrontati sicuramente in un più o meno lontano passato universitario ... sicuramente per lo più dimenticati!!! (anche la scelta della supervisione secondo l'ottica sistemico-relazionale è stata determinata ahimè più da una personale comodità relativa all'orario mattutino in cui veniva proposta che per una reale adesione ad essa più che a quella di tipo psicoanalitico proposta in orario pomeridiano...)

Posso affermare che ho umilmente riconosciuto le mie lacune e che altrettanto umilmente ho ripreso i libri in mano...ma ad oggi, sono ancora lontana dalla SUFFICIENZA ... mi applico poco!

Rispetto al secondo punto posso, invece ritenermi abbastanza soddisfatta. Ho imparato a dire di NO ... al lavoro e anche nella vita privata!!! Ritengo questa una vera e personale conquista! E pensandoci bene, è indubbiamente la cosa che più di tutti ha ridimensionato il malessere, l'ansia, la preoccupazione, il senso di colpa, la paura che hanno caratterizzato i miei primi mesi di servizio! Le richieste degli utenti non mi sembrano più assolutamente urgentissime da risolvere, i loro problemi non sono più tutti e sempre così gravi come li raccontano...le richieste dei colleghi e dei superiori fatte in qualsiasi momento riesco a metterle in discussione, a rimandarle a un momento più opportuno ... Certo troppo ancora devo affinare e consolidare ... Ogni tanto rischio di farmi risucchiare dagli “imprevisti” e quello che più ne risente purtroppo è la documentazione, cosa per me gravissima per due ordini di motivi: sono pres-

so il Municipio di ... con contratto di lavoro interinale (e quindi a tempo indeterminato) e ho una pessima memoria! Comunque, quel che è assolutamente importante è che adesso sto bene: allontanata la presunzione che la soluzione dei problemi dei miei utenti fosse determinata prevalentemente da me e dalla mia tempestività riesco non solo a non “sformare” più dal mio orario settimanale e a non portarmi a casa, nei pensieri, nei sogni ... sempre il lavoro, ma mi sembra che anche qualitativamente i miei interventi siano migliorati e spesso ho l'impressione di contribuire in parte a ridefinire i contorni professionali dell'assistente sociale (così come la teoria vuole!!!) e di svolgere un ruolo educativo e di crescita nei confronti di chi, come me, partecipa al processo di aiuto, in modo che ciascuno faccia la propria parte!!!

Rispetto al terzo punto devo dire che è assolutamente fondamentale osservare e capire la natura delle relazioni all'interno di un nucleo familiare (e anche amicale, scolastico...) per poter ragionare un adeguato piano d'intervento, ma è effettivamente spesso molto difficile cogliere l'autenticità e saperla riferire in modo adeguato alle istituzioni (es. Tribunale) che ci chiedono di indagare e raccontare talvolta per fini che non corrispondono ai nostri. In questo senso il “mandato istituzionale” è da me personalmente avvertito come uno strumento strategico e indispensabile per poter in qualche modo intervenire in molte situazioni difficili. Peccato che troppo spesso, mentre si cerca di approfondire la conoscenza di un nucleo familiare, di attivare risorse materiali e umane, di sostenere, mediare, proteggere, la stessa istituzione che ti ha conferito il mandato mette autonomamente in atto interventi che possono vanificare il tutto o, comunque, renderlo più complicato rompendo degli equilibri, generando diffidenza e sfiducia. Forse, in questo senso, avverto il “mandato istituzionale” come una vera e propria “arma a doppio taglio” verso la quale mi sento ancora indifesa e incapace di relazionarmi in modo adeguato, di comunicare in termini di efficaci sia rispetto a quanto richiesto sia a quanto realmente necessario valutare e porre o meno in essere.

Molte altre riflessioni sarebbero necessarie fare...

La supervisione mi ha dato sicuramente anche delle valide indicazioni operative, concrete, tangibili, immediatamente condivisibili e agibili ... mi ha dato l'opportunità di confrontarmi con colleghe dalle quali apprendere informazioni e conoscere altri servizi, dalle quali poter ricevere indicazioni e consigli ... ma la cosa che più di tutti mi ha dato è stata sicuramente l'opportunità di riflettere su quanto un cambiamento non possa prescindere dal considerare noi stessi, assistenti sociali/personone, come parte integrante del siste-

ma e, in quanto tali, i primi ad ascoltare (es.: nelle emozioni...) e da cambiare prima di tutto il resto (es.: consolidando la propria formazione teorica e la prassi metodologica). Imparando a dire di NO. Cogliendo le relazioni prima di distribuire frettolosamente contributi economici e servizi piuttosto che relazioni a Tribunali con “fotografie” fredde ed inerti di sconosciuti nuclei familiari”¹².

“In particolare, aver potuto riflettere sul “caso”, di seguito sinteticamente riportato, ha contribuito a comprendere ed esplorare meglio le difficoltà incontrate che, almeno in parte, avevano prodotto una fase di impasse. Esprimere e riconoscere tali vissuti in un clima di rispetto e di condivisione, ha probabilmente concorso a rendere visibile un’ulteriore area su cui ri-orientare il processo di aiuto, margine che fino a quel momento era rimasto, in qualche modo, opaco.

Marco ha 35 anni e, di recente, ha subito la diagnosi di una patologia gravissima, a decorso rapido ed infausto. Si presenta da solo al colloquio di accoglienza che il Centro di Riabilitazione prevede di prassi. I segni della malattia sono appena visibili e solo ad un occhio esperto. E’ sposato con due figli uno di 5 anni e uno di 1 anno, nato in coincidenza dell’irrompere della malattia. La storia riportata è scandita da un prima e un dopo in cui la patologia gioca il ruolo di uno spartiacque. E’ addolorato per i suoi famigliari, per sua moglie che dovrà portare un carico enorme e per i suoi figli che cresceranno senza di lui. Esprime la difficoltà di percepirsi malato e la paura che la malattia gli suscita.

Durante il colloquio Marco, in alcuni brevi momenti, ha gli occhi lucidi e sembra non volere cedere al pianto: quando questo arriva fino alla gola, mi fa cenno con la mano prende tempo per tentare di ingoiare quel nodo che interrompe la voce. E’ come se piangere fosse un lasciarsi andare, un cedere alla malattia un ulteriore spazio di sé.

In questo primo incontro ho sentito un coinvolgimento e una vicinanza emotiva intensi. Ho chiesto a Marco se era disponibile per ulteriori incontri, sorride, sarebbe disponibile, tuttavia non fissiamo alcuna data precisa.

Nei giorni seguenti incontro Marco, per caso, vicino al parcheggio del Centro Riabilitativo. Ha appena finito la seduta di fisioterapia, mi stringe la mano forte, con disperazione controllata; riporta con un filo di voce di aver colto nella terapeuta l’imbarazzo a rispondere alle domande dirette sulla malat-

¹² *Stefania La Terra*

tia che lui le ha formulato. “Mi ha consigliato di parlarne con la psicologa”. Sorride disperato. Con lo sguardo lontano ripete “ho paura”. Comprendo la sua paura e la definisco naturale. Credo che quanto riportato avrebbe bisogno di uno spazio di ascolto e di un tempo dedicato; sollecito un prossimo appuntamento, mi risponde che ci penserà.

Segue un periodo di silenzio in cui l’utente non mi contatta; dai servizi del Centro vengo a sapere che Marco nel frattempo ha attivato la fisioterapia domiciliare in seguito all’aggravarsi delle sue condizioni.

L’esperienza sofferta di una diagnosi di una malattia incurabile produce sempre, per coloro che la odono riferita a se stessi o ai propri cari, una lacerazione, un riverbero potente in quanto in grado di modificare il senso della propria presenza e la fisionomia del mondo, il modo in cui cioè esso ci parla. Tale onda d’urto emotiva può produrre anche nell’operatrice/operatore un senso di inutilità.

Prestare ascolto, esprimere e riconoscere negli incontri di gruppo le emozioni e i vissuti di impotenza e frustrazione che, in questa situazione, avevano prevalso ha contribuito a farmi decidere di ricontattare l’utente, il quale su un sollecito forse più consapevole ha risposto positivamente partecipando attivamente ad un processo di aiuto articolato nel tempo che Marco e sua moglie stanno tuttora utilizzando.

Gli incontri sono finalizzati ad offrire una relazione sufficientemente stabile su cui l’utente e la moglie possono fare affidamento, un percorso/ incontro condiviso, capace di riconoscere e contenere i vissuti di sofferenza, in cui anche le emozioni siano presenti e in cui l’esperienza sofferta di essere malato non sia solo un’esperienza tragica da misconoscere o riparare, ma anche un evento che abbia in sé una portata evolutiva, che apra a nuovi significati e che la famiglia possa integrare nel proprio percorso di vita.

L’esperienza riportata mostra l’utilità di uno spazio e di un tempo dedicato alla supervisione che, in condizioni determinate, può fornire una struttura contenitiva e di supporto su cui l’operatrice/operatore può “temporaneamente sostare”, per elaborare meglio i vissuti emotivi che le situazioni incontrate attivano e per avviare un processo d’aiuto che, in solitudine, difficilmente arrischierebbe. Sentendosi accompagnata l’operatrice/operatore può a sua volta proporsi come una figura, una mente che contiene e sostiene”¹³.

¹³ *Enrica Guardati*

Profilo dei partecipanti

FRANCESCA ROMANA CIMAGLIA

Iscritta all'Albo degli Assistenti Sociali del Lazio dal 2001. Da novembre 2002 lavora presso i Comuni di Capranica e Vejano con un contratto a collaborazione, ai sensi della L. 38/96 e della successiva 328/2000.

IRENE DETTORI

Iscritta all'Albo degli Assistenti Sociali del Lazio dal 1999. Attualmente lavora presso il Comune di Roma, Municipio VII - Area Minori.

ALESSIA FONTANA

Iscritta all'Albo degli Assistenti Sociali del Lazio dal Gennaio 2004. Attualmente assunta presso il Comune di Ardea dal 1 marzo 2004 al 28 febbraio 2005.

ENRICA GUARDATI

Iscritta all'Albo degli Assistenti Sociali del Lazio dal 2000. Attualmente lavora presso l'Unione Lotta alla Distrofia Muscolare, sezione laziale.

STEFANIA LA TERRA

Iscritta all'Albo degli Assistenti Sociali del Lazio dal Gennaio 2003. Attualmente lavora presso il Municipio Roma 6, settore Minori e disabili, dal giugno 2003 con contratto di lavoro interinale e per 25 ore settimanali.

ANGELICA MAGLIANO

Iscritta all'Albo degli Assistenti Sociali del Lazio dal Giugno 2001. Attualmente lavora come assistente sociale interinale presso il Municipio VII di Roma.

FLAVIA MAZZONIS DI PRALAFERA

Iscritta all'Albo degli Assistenti Sociali del Lazio da ottobre 2004. Attualmente lavora presso l'Associazione Ryder Italia Onlus per l'assistenza domiciliare gratuita ai malati oncologici in fase avanzata, nel territorio di Roma.

STEFANIA SCARDALA

Iscritta all'Albo degli Assistenti Sociali del Lazio dal febbraio 2003. Ha lavorato con la Cooperativa "Magliana 80" presso il Centro di accoglienza per persone senza fissa dimora. Ha inoltre collaborato con la Cooperativa "Il Sol.Co" presso il Centro di accoglienza per rifugiati e richiedenti asilo politico. Entrambe i lavori erano collocati nel Comune di Roma.

FLAVIA VINCI

Iscritta all'Albo degli Assistenti Sociali del Lazio da aprile 2000. Attualmente lavora presso l'Associazione Ryder Italia Onlus per l'assistenza domiciliare gratuita ai malati oncologici in fase avanzata, nel territorio di Roma.

Conclusioni

Conclusioni/prosecuzioni, perché dalla “lettura” dell’esperienza riportata nei capitoli precedenti molte sono state le domande, i dubbi e gli spunti interessanti e profondi sulla nostra professione, gli stessi che proviamo quotidianamente sul lavoro e che sono evidenziati all’Ordine professionale.

Le esperienze riportate, dal punto di vista dei supervisori e da parte dei “colleghi giovani” segnalano in modo sempre più consapevole la necessità di utilizzare la supervisione come strumento “endogeno” della nostra professione, nella presa in carico della/e persona/e – situazione/i, e quindi presente nel tempo nella nostra esperienza professionale. La supervisione come il luogo di sospensione che ci permette di osservarci all’interno della relazione, di comprendere le nostre risonanze e di elaborare quello che ci accade.

Altrettanto importante è osservarci all’interno dell’organizzazione-sistema, perché questa è una rete di punti di vista diversi e poiché apparteniamo a un’organizzazione, siamo tutti dentro al gioco dalla posizione in cui siamo collocati all’interno del servizio, e non possiamo far altro che assumerci la responsabilità delle nostre osservazioni; nessuno ci obbliga infatti a vederci come vediamo.

Ampliare il nostro punto di vista, osservando l’organizzazione, amplifica il nostro disagio all’interno dei servizi. Infatti se consideriamo i nostri contesti lavorativi, e in particolar modo i servizi pubblici, perché più complessi, che ci spingono sempre più in vorticosi attività che poco spazio lasciano al “pensiero” ed alla riflessione, diventa più forte la necessità di richiedere la supervisione anche al contesto “organizzazione”.

Un’indicazione questa che ci sentiamo di dover dare al prossimo consiglio regionale, perché si impegni a dar eco nei servizi dell’esigenza di supervisione all’interno dell’organizzazione/servizio, tanto più oggi che i servizi sociali hanno necessità di uscire dal circolo “risposta alla domanda del singolo” e articolare un quadro più ampio di progettazione e sperimentazione partendo dal territorio e dalla cittadinanza.

La nostra professione si trova oggi al centro di snodi e “subisce” le scel-

te di politiche sociali che si riflettono nell'organizzazione/servizio/lavoro e che spesso tendono a snaturarla.

Osserviamo infatti da una parte un riconoscimento della nostra professione e una forte evoluzione (laurea, laurea specialistica o magistrale secondo la nuova ri-riforma Moratti) e dall'altra il rischio che venga snaturata da carichi di lavoro eccessivi, da un mandato a tutto campo e da richieste di forte burocratizzazione.

La crisi economica e del welfare, la spinta ad attuare i diritti di cittadinanza, la legge 328/00 che ha aperto nuovi orizzonti, valorizzando il territorio e la rete, ma fatica a decollare, cambiamenti sociali vorticosi mettono la nostra professione in crisi. Ma la crisi elaborata porta al cambiamento, alla crescita, alla trasformazione e noi crediamo che la supervisione sia il luogo privilegiato dove possiamo vedere e far emergere le molte angolature che a volte, ci impediscono di sviluppare i nostri saperi: sapere, saper fare, saper essere.

Elisabetta Lo Giudice e

Maria Teresa Salvi

Componenti della Commissione

"Formazione. Ruolo e profilo professionale"

Ordine Assistenti Sociali Regione Lazio

Bibliografia

ALLEGRI E. (2000) Valutazione di qualità e supervisione, Collana a cura dell'EISS, Roma

BARTOLOMEI A., CASELUNGHE G., RUPIL M., STEFANI M. (1996) Analisi di una esperienza di tirocinio riflessioni di un gruppo di supervisor in La Rivista di Servizio sociale 1/96

BERTO F., SCALARI P. (2002) Divieto di transito. Adolescenti da rimettere in corsa, Edizioni La Meridiana, Molfetta BA

BOWLBY J. (1988) Una base sicura, Raffaello Cortina Editore, Milano

BRUNER J. (1997) La cultura dell'educazione, Feltrinelli Editore, Milano

CAMPANINI A. LUPPI M. (1998), Servizio sociale e modello sistemico NIS, Roma

CHEETHAM J. et al. (1996) Evaluating Social Work Effectiveness, Open University Press, Celtic Court, 22 Ballmoor, Buckingham

CODIGNOLA F. (a cura) (2001) Una cornice per la crescita. Psicoanalisi e lavoro psicosociale con l'adolescente, Franco Angeli Editore, Milano

CRITTENDEN P. M. (2000) Nuove prospettive sull'attaccamento. Teoria e pratica in famiglie ad alto rischio, Guerini Editore, Milano

FRAIBERG S. (1999) Il sostegno allo sviluppo, Raffaello Cortina Editore, Milano

JERVIS G. (1993) Fondamenti di psicologia dinamica, Feltrinelli Editore, Milano

LERMA M. (1992) La supervisione come relazione interpersonale, in "Servizi Sociali" Fondazione Zancan, Padova

MATTINSON J. (1977) The Reflection Process in Casework Supervision, The Tavistock Institute of Human Relations, London

MELTZER D., HARRIS M. (1986) Il ruolo educativo della famiglia. Un

modello psicoanalitico dei processi di apprendimento, Centro Scientifico Torinese, Torino

MENZIES I. E. P. (1988) I sistemi sociali come difesa dall'ansia: studio sul servizio infermieristico di un ospedale, in *Psicoanalisi e socioanalisi*, a cura di Margherita Lang e Katy Schweitzer, Liguori Editore, Napoli

MILANA G., PITTALUGA M. (1983) *Realtà psichica e realtà sociale. Una proposta psicoanalitica per i servizi sociali*, Armano Editore, Roma

PITTALUGA M. (2000) *L'estraneezza di fiducia. Competenze e responsabilità dell'assistente sociale*, Carocci editore, Roma

Rivista *Adolescenza* (1998) Numero unico su *Dispersione scolastica e antisocialità minorile* (Pittaluga M., Ricci R., Armario M., Carboni V., Caparra G.V. e coll.) Il Pensiero Scientifico Editore

RUPIL M. (1999) Un'osservazione "leggera e pensosa", Atti del 2° Convegno regionale "Assistenti sociali, minori, giudici: oltre l'emergenza, oltre la cronaca, Roma.

RUPIL M. (2002) *La supervisione: un contributo per la qualità della professione. Relazione presentata al Corso di formazione per supervisori Roma, Terza Università, EISS.*

RUSTIN M. (1995) Due attività professionali che si stanno separando: il lavoro sociale e la psicoterapia, in *Prospettive psicoanalitiche nel lavoro istituzionale*, n.2, pp.111-127

RUTTER M. (1994) *Approcci epidemiologici alla psicopatologia evolutiva*, in *Adolescenza*, n.2, Il Pensiero Scientifico Editore pp.123-153

RUTTER M. (1994) *Capacità di reagire di fronte alle avversità. Fattori di protezione e resistenza ai disturbi psichiatrici*, in *Adolescenza*, n.3, pp.223-253

SALZBERGER, WITTENBERG ISCA (1971) *Teorie psicoanalitiche kleiniane e servizio sociale*, Casa editrice Astrolabio, Ubaldini Editore, Roma

VIGORELLI M. (a cura) (1994) *Istituzione tra inerzia e cambiamento. Approccio psicodinamico al lavoro nei Servizi pubblici*, Bollati Boringhieri Editore, Torino

WATZLAWICK P. (1974) *Change* Casa editrice Astrolabio, Roma.