

PAOLA SCALARI

Provare a cambiare rotta

Lo spazio e il tempo del cambiamento

Ogni operatore sociale conosce bene la quantità di appuntamenti che vengono disertati dagli utenti. Forse conosce meno bene quanto questa fuga derivi dal terrore che ogni individuo

vive quando gli si chiede di cambiare e lui teme di non esserne capace. Il punto di forza del lavoro sociale individualizzato non sta allora nel pretendere che l'altro cambi.

Sta piuttosto nel mantenimento dello spazio dell'incontro, nella cura del rapporto umano, nel piacere dello stare insieme. Senza pretese né ricatti.

Il desiderio di guarire può chiudere ancor più il paziente nelle sue difficoltà.

Il desiderio di riparare sviluppa in colui che cura una volontà demiurgica di salvataggio e la visione dell'altro come una macchina di cui si conoscono bene i meccanismi e di cui occorre migliorare il funzionamento, da cui deriva il rischio di non ascoltare il lamento reale del paziente...

La volontà di formare può sfociare nell'obbligo, per il malato, di entrare nel quadro prestabilito.

(E. Enriquez, *Il lavoro della morte nelle istituzioni*, in AA. VV., *L'istituzione e le istituzioni*, Borla, Roma 1991, p. 100)

Quando il legame con l'utente s'intesse sulla richiesta di un veloce adeguamento la relazione d'aiuto, anziché impregnarsi di un'atmosfera di aperto sostegno, si satura di un clima di atroci condanne. Quando manca la capacità di sopportare l'incertezza dell'esito del proprio lavoro, l'operatore va alla ricerca della conferma di aver offerto cose «buone» anziché mettersi alla ricerca di come

far sì che ognuno sia nelle condizioni di scegliere.

Il vero intervento sociale sta quindi nel fare spazio dentro di sé e nei contesti umani a vite spezzate, al dolore esistenziale, alla fatica dello stare al mondo. Se proprio questo divenisse il vero obiettivo del lavoro psico-socio-educativo si potrebbe sperare che i soggetti deputati a interpretare un ruolo marginale possano trovare finalmente un posto nel mondo.

Attenzione dunque a non chiedere omologazioni culturali. Sarebbe l'olocausto del diritto di vivere la propria vita. E se la saggezza umana fece scrivere al popolo ebraico come primo comandamento «Non avrai altro Dio all'infuori di me», con l'obiettivo di liberare ogni individuo dal dovere di adeguarsi a chichessia, non siano adesso i servizi a creare una nuova schiavitù e dipendenza da falsi idoli.

Sostare nell'incertezza

Ogni epoca ha, ovviamente, il suo simulacro di cambiamenti ritenuti validi. Ma esso asseconda solamente i modelli dominanti. Oggi questa fede pare indurci a credere in modo acritico al mito dell'autonomia, dell'indipendenza, della capacità di cavarsela da soli.

I servizi rischiano quindi di propagandare un modello che trasmette l'anelito di cessare al più presto di occuparsi dell'altro compromettendo la solidarietà tra le generazioni, i vincoli tra i soggetti di una comunità e i legami tra gli esseri umani.

— | inserto | —

I servizi perciò si espongono al rischio di impantanarsi in un paradosso: da una parte esigono relazioni sociali e dall'altra negano il valore della dipendenza dall'altro.

Chi può sapere i risultati del nostro lavoro? Il risultato ritenuto positivo sembra essere quello di liberarsi dell'utente anziché quello di *stare, tranquillamente e a lungo, con lui per narrarne la storia*. Se poi l'essere stato ascoltato con curiosità da un operatore capace di stupirsi, commuoversi, turbarsi e appassionarsi determina dei cambiamenti nell'utente che inducono i due a concludere il loro rapporto, questa è un'altra questione.

Il più delle volte il risultato finale può essere anche molto limitato. Il cambiamento estremamente esiguo. La trasformazione nelle capacità di intessere relazioni valide può rimanere in un precario equilibrio sempre pronto a rompersi. Eppure quel lavoro umano è andato a depositarsi nella mente del nostro utente. Egli, probabilmente, può adoperarne solo una piccola parte, ma essa sarà sufficiente perché di fronte alla difficoltà possa inviare un SOS. E molte volte passare da un aiuto coatto a un aiuto desiderato è già un importantissimo cambiamento.

Altre volte l'utente non sarà mai in grado di chiedere aiuto per sé, ma di fronte a un figlio non vorrà che lo stesso ripeta le sue esperienze e chiederà sostegno, sarà disposto a sacrifici, lo lascerà andare per la sua strada purché non debba sopportare le sue tribolazioni. E questo è un gran risultato poiché spezza la

catena generazionale entro cui nasce, cova ed esplose la sofferenza del singolo.

Altre volte ancora l'utente proverà a distruggere in tutti i modi ciò che ha ricevuto poiché il senso di amorevolezza e benevolenza dell'operatore fa insorgere in lui una terrificante nostalgia per quanto non ha mai avuto. Questa struggente visione della propria vita è davvero crudele e l'utente può desiderare solo di farla finire velocemente. E allora, qualche volta, il non perseguire a tutti i costi un miglioramento salva la vita!

Chi può sapere cos'è meglio per l'altro? Chi mai può sapere cosa è meglio per l'altro? Cosa è più giusto faccia? Come deve condurre la sua vita? Nessuno. E nessuno nemmeno ci garantisce che il far approdare a mete ritenute socialmente più accettabili non condanni il singolo alla fine della sua vita.

Quante overdose conducono alla morte giovani divenuti per un breve attimo troppo consapevoli dell'orrore della loro triste esistenza?

Quanti suicidi diretti o indiretti degli adolescenti sono causati dalla paura di non essere all'altezza di quanto i grandi si aspettano da loro?

Quante morti fisiche o mentali si possono evitare se non si persegue con accanimento che l'altro sia buono, bello e bravo?

È per questo che non solo gli operatori non spingono gli utenti verso mete da loro stabilite, bensì accettano assieme a loro la fragile incertezza di ogni esistenza.

Uscire dalla ripetitività

Ogni professionista delle relazioni d'aiuto, per portare avanti l'idea che è *la costruzione e il mantenimento del vincolo* e non la soluzione a lieto fine del caso *l'obiettivo di ciascun servizio alla persona*, non ha nessuna idea preconcepita di come debba vivere l'altro. Cerca allora solo un modo affinché l'utente possa stare al mondo come vuole aiutandolo a com-

prendere ciò che gli impedisce di concretizzare il suo progetto.

Prendere consapevolezza delle proprie stereotipie. La discriminazione quindi tra il proprio modello di vita (ritenuto ovviamente valido) e il modello dell'altro (altrettanto ovviamente diverso dal proprio) è il crinale insidioso

su cui ogni operatore si muove. Per questo il potersi confrontare tra colleghi, costituire gruppi di riferimento professionale, avvalersi di supervisioni collettive costituiscono delle piccole, ma irrinunciabili, garanzie di mantenersi nella rotta del rispetto per le scelte altrui.

La supervisione serve allora a depositare le proprie ambascie. Il poterla realizzare in gruppo facilita la comprensione dei movimenti collettivi che rischiano di rendere fissi i comportamenti dei singoli individui. Poter lavorare su queste dinamiche permette a coloro che partecipano alla supervisione di vivere un'esperienza che li aiuta a comprendere come per ogni individuo sia difficile, se non impossibile, uscire dal ruolo che il gruppo gli ha assegnato.

Nel percorso formativo comune gli operatori acquisiscono, infatti, la conoscenza della difficoltà a staccarsi dal ruolo loro assegnato nel gruppo di lavoro. E la apprendono non tanto attraverso un sapere intellettuale, quanto invece tramite l'esperienza formativa che li coinvolge in prima persona.

È proprio la supervisione grupppale che allora fa provare cosa significhi essere un soggetto che il collettivo congela in una posizione fissa. E il componente dell'équipe che viene imprigionato in una determinata immagine si trova nell'impossibilità di uscire dalla collocazione assegnatagli fino a quando i colleghi non glielo permettano modificandosi a loro volta.

La supervisione garantisce quindi non solo un contributo nella progettazione, ma offre anche un processo affinché ogni operatore si cali emotivamente dentro alla difficoltà che comporta il cambiare punto di vista e, di conseguenza, modo di comportarsi.

Durante il percorso formativo è bene quindi che vengano analizzate anche le resistenze al cambiamento. Sono infatti proprio queste massicce difese a impedire la rottura degli stereotipi. E, in ogni essere umano, i pregiudizi rappresentano la malattia che genera fissità, ripetitività e stallo.

L'équipe, se incontra un supervisore attento alle dinamiche oltre che alle tematiche

portate alla discussione, può diventare consapevole degli stati d'animo che la attraversano nei momenti di sterilità e nei momenti di fertilità. Gli operatori, incontrandosi in cerchio con un formatore, fanno infatti una diretta esperienza di quanto sia complesso liberarsi dei propri rancori, malanimi, preconcetti, ma possono anche sciogliere le proprie insicurezze, paure, angosce... Ci sono dunque momenti positivi dove le emozioni circolano e il progresso prende forma nel cambiamento del clima di lavoro del gruppo. Ma ci sono sempre anche momenti negativi poiché, di fronte alle difficoltà, ciascuno utilizza le sue difese primitive, cerca quindi un capro espiatorio e nega la realtà per mettersi in salvo.

Ricordo di un gruppo di lavoro allo sfascio. Nella mia memoria sono depositate tante nitide immagini di un gruppo di lavoro allo sfascio incontrato, per la prima volta, molti anni fa. Gli incontri più impegnativi, infatti, sono quelli che rimangono più nel cuore!

Prima immagine: una comunità educativa in preda al caos. Un nebbioso venerdì mattina inizio la supervisione di una équipe che si occupa di una comunità educativa e riabilitativa per adolescenti disadattati. La struttura è una piccola casa verdognola sparsa in mezzo ai campi. Vi si accede per una strettissima e tortuosa strada sterrata. Per raggiungerla mi perdo più volte, ma alla fine riesco a individuarla.

Entro in una saletta occupata ovunque da vestiti sguadati. La porta è senza maniglia e con un buco in basso, segno evidente di un calcio. Il muro è scrostato e imbrattato di disegni pornografici. L'odore di acre sudore e di dolcissimo gel mi riempie le narici nauseandomi.

Tutti i componenti dell'équipe sono sparpagliati in giro e fatico a radunare educatori e coordinatori della comunità in un cerchio. C'è chi si alza, chi risponde al cellulare, chi arriva dopo, chi va via prima. Anche i ragazzi sono sparpagliati nelle varie stanze, qualcuno fa capolino dalle finestre canzonandoci, qualcun altro tiene la musica a tutto volume coprendo le nostre parole, qualcun altro ancora entra perché ha bisogno di qualcosa.

Seconda immagine: Marta e il suo pannolino. La prima a invadere lo spazio della supervisione è Marta che ci tiene molto a far sapere a tutti che ha le mestruazioni e che vuole i pannolini assorbenti.

Penso che nella comunità c'è bisogno di un contenitore per raccogliere il sangue. Poi rifletto su Marta che si è assunta il compito di farmi sapere che qui non si è generativi. Infine ritengo che dovrò tenere viva la speranza di una futura fertilità. Mi sento un utero che non sa se saprà concepire bambini/idee e mi metto in ascolto cer-

— | inserto | —

cando di coniugare le voci fuori della porta con quelle dentro alla stanza.

Cerco quindi di tenere conto del messaggio che i ragazzi mi hanno inviato a chiare lettere tra odori, suoni e agiti. Immagino allora che la possibilità di mettere in moto la generatività educativa si collochi nella trasformazione dello scambio tra il gruppo degli educatori e il gruppo degli adolescenti.

Terza immagine: Carlo rabbioso verso di me. Il clima di lavoro è saturo di odio, astio, rivalità. L'équipe è spaccata tra chi dice che vuole impegnarsi e chi afferma che non ne vale la pena perché gli adolescenti ospiti della comunità sono individui spacciati, fusi, andati. Le accuse rimbalzano da un lato all'altro del cerchio passando dal malanimo verso i ragazzi a quello verso i colleghi. Ascoltando il brusio del gruppo finisco sempre per non capire chi sia il soggetto sotto processo.

Sento però che anche verso di me la diffidenza è potente e questa animosità viene espressa dalle parole di Carlo: «Puoi dirci quello che vuoi, ma tu non sei qui tutti i giorni e tutte le notti. Puoi quindi risparmiarti il fiato. Quello su cui ci proponi di riflettere è una cagata! Qui non si può cambiare nulla. I ragazzi sono bacati e quello che facciamo non serve a niente... Ti faremo passare la voglia di stare qui...».

Detto fatto, Carlo dopo questa sentenza si alza e se ne va.

Quarta immagine: ritrovo il mio baricentro professionale. Rimango scossa e dentro di me devo ricordarmi chi sono e cosa so fare. Sento il mio sé professionale vacillare. Mentre raccolgo i frammenti in cui Carlo mi ha ridotta comprendo che nella comunità sia gli operatori che i ragazzi hanno paura di non valere nulla, di non meritare considerazione e di fare brutta figura.

Penso agli otto adolescenti ospiti che sicuramente sono lì perché questi sentimenti li hanno vissuti in quanto violati, abusati, maltrattati, dimenticati, rifiutati.

Penso che devono sentirsi proprio delle nullità e, mentre formulo queste idee, ritrovo il mio baricentro professionale.

Dal cicalaccio attorno a me capisco che non vi è nessun accordo sui progetti educativi individuali. C'è chi dice che l'essere troppo permissivi con i ragazzi è un atteggiamento di comodo, chi sostiene che è necessario essere tolleranti per non farli adirare, chi racconta che se non si assecondano le loro richieste si rischia di venire picchiati. C'è anche chi ricorda di essere stato chiuso a chiave in una stanzetta con le sbarre alle finestre, chi riferisce di aver subito l'onda d'urto di osceni impropri, chi mostra ecchimosi sulle braccia.

Quinta immagine: scopro che il 112 è il numero più chiamato. L'anarchia è al potere nel gruppo degli adolescenti e nel gruppo di lavoro. Scopro che il 112 è il numero di telefono più chiamato non solo dagli operatori, ma anche dagli adolescenti. Questo numero assume nella mia mente la richiesta implicita di un intervento autorevole che ponga fine a tutta questa confusione.

A parole quindi vengo allontanata mentre con il cuore mi si chiede di rimanere presente! Provo allora ad assumermi la parte di forza dell'ordine.

Sesta immagine: mi assumo la parte di forza dell'ordine. L'équipe, a poco a poco, diventa uno spazio dove parlare della fatica di contenere i ragazzi, dell'inutilità delle prediche, dell'inefficacia delle punizioni, della paura di chiedere rispetto.

Il clima della comunità cambia.

Nelle pareti compaiono dipinte tenere farfalle e infantili pesci. Due armadi diventano i contenitori dei vestiti da stirare e stirati. La porta vede una provvisoria riparazione.

Intanto Marta trova un fidanzato marocchino e fa la brava donna di casa. Giorgio torna a scuola e rimane seduto sul banco tutta la mattina. Alvisse smette di rompersi cadendo dalla bici, dai muretti, dalle scale. Celeste lascia il gruppo ed entra in una comunità terapeutica. Filippo va a casa perché sua madre si è risposata e ora lo vuole tenere con sé. Lara non scappa più di notte e non fa più sesso gratis con chiunque glielo chieda. Mattia riesce ad alzarsi al mattino in tempo per frequentare uno stage. Riccardo smette di minacciare i compagni di violente ritorsioni se non lo obbediscono. Tutti abbassano i toni di voce. Finiscono gli agiti violenti. Inizia il dialogo.

L'aver contenuto i componenti dell'équipe, accolto il loro dolore provocatorio e assorbito i loro urti senza abbattermi, ha trasmesso non solo indicazioni pratiche, ma anche un metodo per elaborare emozioni indigeste. E quando un gruppo di lavoro, anziché arroccarsi in inutili scontri, produce idee, anche gli utenti trovano la forza di pensare all'impensabile.

La catena generazionale professionale si mette in moto.

Tutti arrivano a sopportare il dolore provocato da vite alla deriva, marginali, sconquassate. Tutti tornano a sperare in un incontro rigenerante. Tutti provano a cambiare rotta.

Proteggere il singolo

Il compito di un operatore sociale è quello di rendere evidente la filosofia su cui si articola la vita dell'utente e cosa tutto questo

abbia a che fare con la dimensione collettiva (con la vita sia della famiglia sia della società) entro cui egli è collocato.

Un soggetto, infatti, s'ammala dentro ad una rete familiare, ma un nucleo parentale degenera dentro ad una degradata rete sociale. Non si può quindi differenziare sfondo e figura. Non si può cioè lavorare o sul singolo o sul contesto. Si può solo osservarli alternativamente spostando il focus dello sguardo. E quindi mentre si sa aiuta operativamente un singolo individuo non si può esentarsi dal leggere le dinamiche che attraversano la società che, adesso più che nel passato, va analizzata nella sua dimensione globale.

Non dimenticare il contesto di vita. Chi ha bisogno di quel soggetto malato, incapace, marginale, insensato, distruttivo, sterile?

I servizi alla persona dovranno cambiare il singolo o lavoreranno per modificare il contesto sociale entro cui questo utente vive?

In che modo si può spostare l'attenzione dall'accanimento verso la produzione di modifiche nel soggetto in carico alla necessità di mutare il contesto culturale entro cui questa persona sta vivendo?

È possibile trasformare l'individuo se non si trasforma lo sfondo grupppale entro cui egli si muove?

Non è che gli operatori sociali si siano dedicati troppo alle storie individuali perdendo di vista le vicende politiche che configurano la *polis*?

Cercare risposte a questi quesiti è l'obiettivo dei servizi alla persona.

Mentre si lavora alla comprensione delle dinamiche sociali che creano il disagio si può porre in salvo qualche soggetto (e non è cosa da poco) senza però perdere di vista la necessità di dare un senso ai fenomeni sociali che si incontrano poiché è questa ricerca del significato dei legami tra esseri umani il fine ultimo del lavoro di un operatore. Altrimenti sarebbe come svuotare l'oceano con un secchiello e domandarsi perché non ci si riesca!

Al professionista che lavora con le persone è allora richiesto uno sguardo strabico che sappia mettere a fuoco come si possa far evolvere una situazione bloccata senza perdere di vista l'attuale disagio sociale. Non è certo fa-

cile, ma è possibile, occuparsi del microcosmo e saper leggere anche i macrosistemi.

Questo atteggiamento diventa prassi però se si raccolgono i dati e si interrogano con costanza, se si cercano le variabili ricorrenti e i fattori divergenti, se si intrecciano i saperi di più servizi e di più professionisti, se si arricchiscono le osservazioni con lo studio dei fenomeni culturali e le informazioni aggiornate sugli stessi.

Non prescrivere il cambiamento. L'operatore del cambiamento è animato dalla profonda consapevolezza che chiedere all'altro di cambiare è fiato sprecato. Nessun Altro, proprio in quanto Altro da Sé, può soddisfare questa fantasia di prolungamento narcisistico.

Agire professionalmente significa pertanto accettare la solitudine esistenziale lavorando a partire da una radicata consapevolezza dell'alterità che ci separa gli uni dagli altri.

Non credere di poter pilotare nessuno verso una direzione prestabilita è dunque il presupposto dell'incontro relazionale.

Il punto di forza del lavoro sociale individualizzato sta quindi nel mantenimento dello spazio dell'incontro, nella cura del rapporto umano, nel piacere dello stare insieme.

Il gioco intersoggettivo che ogni operatore avvia nel momento in cui entra in contatto con un utente si fonda allora sul bisogno di scoprire, conoscere e interagire con la diversità umana.

Senza pretese e senza ricatti.

Il professionista incontra un individuo in difficoltà per capirlo, per stargli vicino, per raccogliere lacrime e smarrimento, per ammortizzare rabbia e pretese, per offrire la sua mente e le sue emozioni. In questo modo l'operatore crea attorno a sé un clima di grande umanità basato sull'accettazione dell'altro.

Pretendere un cambiamento, infatti, non può che far fallire l'incontro poiché prende il via dal presupposto che l'individuo di cui ci si occupa non vada bene così com'è e che debba diventare un altro. E chi è lì credendo di poter avere uno scambio affettivo si sente solo giudicato negativamente. E chi si sente svilito,

— inserto —

mortificato, non accettato inevitabilmente scappa, fugge, si dà alla latitanza.

Ogni operatore sociale conosce bene la quantità di appuntamenti che vengono disertati dagli utenti. Forse conosce meno bene quanto questa fuga derivi dal terrore che ogni individuo vive quando gli si chiede di cambiare e lui teme di non esserne capace!

Diffidare delle trasformazioni veloci. Spesso gli operatori credono che quando a un soggetto si propone un cambiamento positivo lui non possa che vederne i vantaggi.

Questo malinteso risulta eclatante con le famiglie che maltrattano i bambini. Spesso si crede che i genitori trascuranti, una volta messi di fronte alla possibile perdita del figlio, possano arrivare ad assecondare le richieste dei servizi. Ma non è così. Qualche volta queste madri e questi padri affermano che il loro bambino è cattivo e che sono disposti ad imparare come raddrizzarlo, anche subito. Oppure dichiarano che il coniuge è il vero colpevole e sono pronti a lasciarlo, anche immediatamente. O ancora accusano il mondo esterno e giurano che d'ora in poi si impegneranno per mantenere un lavoro, per gestire meglio la vita quotidiana del bimbo, per trovare una casa decente..., anche da domani.

Ognuno di loro fa suo quello che l'operatore – volente o nolente – gli fa capire che verrebbe visto come un buon cambiamento, ma lo dichiara in un modo che rimanda ancora una volta alla sua fragilità emotiva!

Qualche genitore arriva anche a credere veramente di voler cambiare registro per non vedersi sottrarre i figli, ma tante volte dietro a questa convinzione c'è un operatore che non vorrebbe proprio allontanare il minore dalla sua famiglia poiché lo ritiene ingiusto.

Solo con un lungo percorso è infatti possibile modificare comportamenti inadeguati mentre le trasformazioni veloci si iscrivono in un malato mondo illusorio.

L'operatore allora prefigura cambiamenti positivi, ma non cade nell'abbaglio di credere che tutto si sistemi perché lui lo chiede!

Non è dunque la richiesta di cambiamen-

to proposta dai servizi quella messa in questione, ma è proprio la pretesa che questo avvenga così come l'operatore lo prefigura. Qualche volta questa presunzione rende drammatiche le storie di vita di molte persone.

Storia di Piero e della sua famiglia. Seguiamo, in un susseguirsi di piccoli fotogrammi, la storia di Piero e della sua famiglia.

In una fredda mattina d'inverno l'assistente sociale del servizio minori del comune, accompagnata da due educatrici domiciliari, incontra il primario del servizio igiene mentale con al seguito uno psichiatra.

La lotta tra le diverse figure professionali è ai ferri corti.

Le educatrici, che seguono fin dalla nascita Piero, bimbo di un anno o poco più, vogliono che sia allontanato definitivamente da casa dove vive con due genitori che sono pazienti cronici del servizio psichiatrico.

Le scene riferite sono agghiaccianti viste con gli occhi del bambino, sono tenere quando ci si identifica con il padre, sono senza senso quando si indossano i panni della madre. Compiono notti in bianco in fredde stanze dove viene chiuso il riscaldamento per risparmiare, viene accesa la Tv a tutto volume per riempire il vuoto, viene cucinato ogni ben di dio per riempire stomaci voraci. Si delineano giornate frenetiche impiegate dai due genitori per cercare le prove dell'esistenza di intrusi che rubano dagli armadi, fregano dalla dispensa, sottraggono dalle tasche.

La psichiatria, attraverso la voce autorevole del suo illustre primario, mette però in mostra i progressi fatti da questa madre bambina e da questo padre mai cresciuto grazie alla nascita del loro figlioletto. I medici mostrano, dichiarano, sottolineano la positività del progetto che hanno fatto firmare ai due genitori garantendo che saranno in grado di cambiare i loro atteggiamenti paranoici che li portano a serrarsi in casa con chiavistelli e pesanti porte blindate per difendersi continuamente dai «ladri». Sostengono che se il servizio sociale «ruba» a questi genitori il figlio non si sa dove potrà portarli la loro mania di persecuzione.

L'assistente sociale del servizio tutela minori è confusa e non sa a chi dare ragione. Ha parlato con i due genitori, ma è uscita dal colloquio svolto a domicilio con la sensazione di non aver parlato con nessuno. Ha tuttavia incontrato un Piero bello, sorridente, pacioso. Un amore di bambino. Le educatrici domiciliari dicono che però è triste, sempre immobile, poco recettivo.

Dopo una lunga discussione gli operatori che si occupano della tutela del minore optano per un ulteriore periodo di osservazione. Sono la mamma e il papà di Piero che allora, poco tempo dopo, decidono per tutti.

In una tiepida sera di inizio primavera la signora Enrica, in preda ad una crisi paranoica, inseguita da immaginari nemici, si butta dalla finestra. Si rompe le ossa delle gambe, dei piedi e tre costole. Prima di essere dimessa dall'ospedale dichiara di non volere quel figlio che la perseguita con i suoi pianti, urla, richieste. Viene ricoverata in una comunità per pazienti malati di mente. Il padre del

bambino intanto porta il figlio da una vicina di casa e sparisce. I servizi si incontrano di nuovo. La psichiatria manda alla riunione una assistente sociale.

Qualcuno, alla fine dell'incontro, bisbiglia: «Bisognava proprio che questa donna si rompesse tutta per farci sapere che non ce la faceva a occuparsi di suo figlio?».

Qualcun altro, a voce alta, commenta: «Forse il lavoro che abbiamo portato avanti ha fatto sì che mamma e papà lo mettessero in salvo».

È così il piccolo Piero, per volontà dei suoi genitori, viene adottato e inizia una nuova vita.

Migliore? Chissà! Nessuno lo saprà mai.

Preservare le regole

Una consolidata esperienza lavorativa porta a individuare le caratteristiche oggettive, dalle quali non si può proprio prescindere, affinché un processo di cambiamento abbia luogo.

Se infatti tra i requisiti soggettivi va individuata l'alchimia dell'incontro tra esseri umani con le loro personali fragilità e dolori oltre che con le loro risorse e capacità, tra i requisiti oggettivi vanno presi in considerazione gli strumenti che contengono il processo di cambiamento.

Definire il setting. Prima di tutto, per fare in modo che una relazione produca le trasformazioni sperate, è cruciale che l'operatore abbia in mente il *tempo* e lo *spazio* dentro cui vuole dar luogo allo scambio emotivo con l'utente. L'equipaggiamento fondamentale di un professionista consiste pertanto nel chiarire, al destinatario del suo intervento, le regole fisse che guideranno i loro incontri. Per aiutare qualcuno sono infatti necessari dei rigorosi confini spazio-temporali dentro ai quali si farà poi in modo che l'utente, sentendosi al sicuro, si lasci andare.

È facilitato nel definire il *setting fisso* chi propone dei giochi ai bambini o ai ragazzi, chi coordina gruppi formativi o di mutuo aiuto, chi svolge dei colloqui in studio o a domicilio, chi insegna in una classe o gestisce una squadra. Egli può infatti definire l'orario in cui inizia e finisce ogni incontro.

È messo alla prova nella tenuta del *setting portatile* chi invece lavora in strada per intercettare adolescenti a rischio o tossici allo sbando, chi incontra l'imprevedibile mondo dei senza fissa dimora o dei minori stranieri non accompagnati. Egli infatti non riesce a fissare

un contenitore rigoroso, ma può pensare a delle precise coordinate che lo fissino nella sua mente.

Senza un inquadramento spazio-temporale, infatti, è davvero difficile dare visibilità a una situazione.

È dunque utile stabilire una cornice che preveda dove e quanto si sta con l'utente, ma è ancora più cruciale definire il *motivo dell'incontro*. Bisogna infatti tenere ferma, con grande determinazione, la finalità dello scambio per non assecondare la parte mai sazia di attenzioni che tormenta le persone in stato di bisogno.

Si tenga conto inoltre che gli attacchi alle regole che delimitano la cornice svelano molto di più delle parole in quanto mostrano, in diretta, il terrore che un individuo può avere della dipendenza e delle norme e, con esse, dei legami umani. Poiché la paura delle regole è la realtà emotiva che rende impossibile non solo vivere socialmente, ma anche formulare pensieri sensati, poterla far emergere attraverso il setting diventa una preziosa opportunità da non perdere.

La cornice istituisce quindi il processo, e va tenuta fissa, mentre, al suo interno, vanno sviluppandosi vicende imprevedibili.

Il set è dunque lo sfondo muto per mettere in scena la storia di un individuo e, di atto in atto, vederla evolvere.

Difendere il setting. Si badi bene che, così come un chirurgo non taglierebbe un essere umano senza strumenti sterili, un operatore non può intervenire senza la sua strumentazione regolamentatrice. Se gli capita di disattenderla deve essere consapevole del rischio

— | inserto —

di mortalità che fa correre all'utenza.

La convinzione della gente comune però, mentre non ammette la trasgressione delle norme previste per un intervento sanitario, in quanto è consapevole che si mette a rischio l'incolumità fisica del paziente, non è altrettanto persuasa del rischio che un operatore sociale fa correre quando opera senza setting.

Nessuno infatti ha mai visto i *germi corrosivi* che, penetrando attraverso il perimetro della cornice, determinano la morte psichica! Ma i pensieri bizzarri degli operatori ci sono, come per tutti, nella vita quotidiana. Tenerli fuori dal rapporto con l'utente implica la corretta gestione del setting.

Capita allora che difendere le regole dell'inquadramento diventi un'impresa ardua in quanto *tagliare e cucire* pensieri rimane un'operazione invisibile a chi non ha occhi per guardare verso il mondo interiore.

E un genitore affannato chiederà inviperito perché non può entrare in classe durante le lezioni, un dirigente miope biasimerà un dipendente che non vuole rispondere al telefono quando è con l'utenza, un responsabile egocentrico darà una nota di demerito non capendo perché il personale scelga di rispettare

l'appuntamento dato all'utente anziché partecipare ad una riunione indetta da lui...

Il fatto però che utenti, dirigenti o collaboratori non rispettino la cornice non vuol dire che anche chi la deve adoperare la possa abbandonare.

Come commentare con un utente che arriva in cronico ritardo che ha paura che nessuno lo aspetti se prima non c'è stato un appuntamento?

Come far sentire accolta una persona se non si sa dove la si vede e si cerca all'ultimo momento un buco vuoto dove sedersi?

Come non perdere il filo del discorso se si risponde al cellulare, si firma una circolare, si scambiano due chiacchiere con un collega, si esce per andare in bagno, si beve un caffè...?

Tutto questo può sempre succedere. In questi frangenti è però necessario osservare, con minuziosa attenzione, che effetto fanno all'utente gli squarci del set. Quasi sempre producono un ritiro. Rompendo il setting si rompe infatti il patto di fiducia. Forando il contenitore si disperde il contenuto. Sforacciando e bucando a caso la cornice si perfora quindi la mente altrui e si fanno fuoriuscire le parti più bizzarre.

Non agire d'urgenza

Si tenga conto che nel lavoro sociale non esiste richiesta urgente. Non esiste infatti un pronto soccorso per aiutare immediatamente chicchessia. Anzi questo modo di operare uccide mentalmente le persone invece di metterle in salvo.

L'urgenza, ovvero la morte della relazione. Eppure la fretta viene usata con grande frequenza. Si agisce senza pensare, secondo protocolli già tracciati, realizzando prassi ritenute intoccabili, confermando riti consolidati, reiterando abitudini standard. Si interviene quindi senza creatività, o meglio senza comprendere l'unicità del soggetto che sta chiedendo aiuto.

L'urgenza potrebbe essere vista come il rifiuto dello spazio vuoto che separa gli individui. Rappresentarsi il baratro, che separa un individuo da ogni altro essere umano, può essere fonte di turbamento anche per l'operatore. Per questo egli si lascia travolgere dalla fantasticheria di attraversare il crepaccio senza aver costruito passerelle. A questo punto l'operatore può immaginare di essere l'utente e, per identificazione, si convince di sapere tutto sui bisogni della persona che si è rivolta a lui. Elimina quindi completamente il tragitto mentale per avvicinarsi a chi ha bisogno e dà sfogo al delirante abbaglio che lo vede sovrapporre se stesso all'utente.

Quanto allora la parola «urgenza» nel so-

ciale è equivalente a negazione della relazione che divide gli esseri umani?

Basterebbe riflettere sull'andamento degli interventi precipitosi e si potrebbero già dedurre molte acquisizioni sulla sua negatività. Quanti appuntamenti urgenti sono andati buchi? Quanti colloqui fuori orario non hanno avuto seguito? Quante azioni improvvisate hanno portato a uno stallo della situazione?

L'urgenza nel campo sociale è allora la morte della relazione. Questo non significa che non si debba intervenire tempestivamente, ma, pur agendo senza indugio, va sempre definito un setting per accogliere l'altro e pensarlo.

Storia di Mustafà. Accenno a una terribile vicenda in cui l'agire d'impulso ha creato tanta sofferenza nell'utenza e tanta angoscia negli operatori.

Mustafà, venuto dal Marocco in Italia a nove anni, due mesi dopo il suo arrivo vede la madre mentre accollata il padre.

Rimane completamente solo.

I servizi intervengono d'urgenza collocandolo in una comunità per adolescenti dove c'è un posto utilizzabile immediatamente. Mustafà vi giunge portato in macchina dalla polizia al cui seguito c'è una frastornata e angustiatissima assistente sociale.

Presto i compagni lo sottono così come sanno fare solo dei ragazzi arrabbiati con il mondo, impauriti dalla vita, angosciati di non valere nulla. Mustafà reagisce con un'ira incontrollabile. Li picchia a sangue. Telefona poi di nascosto a un conoscente. Vuole scappare da lì. Vuole sapere della mamma che è in carcere. Vuole conoscere dove sia la sorellina più piccola. Vuole morire perché è disperato!

Un lontano cugino del ragazzo si fa avanti per portarlo a casa sua. Ma i servizi hanno già deciso e non ritengono necessario rivedere la loro scelta.

Una notte senza luna e senza stelle Mustafà scappa. Riportato in comunità va in escandescenze. Grida frasi incomprensibili, scalcia sul muro procurandosi ematomi, rompe un vetro ferendosi il viso.

Interviene il neuropsichiatra che gli prescrive dei farmaci.

Mustafà li assume e ha una reazione allergica che lo scortica vivo. La pelle si stacca a brandelli. Deve essere ricoverato, stavolta davvero d'urgenza, all'ospedale nel reparto grandi ustionati. I sanitari lo curano amorevolmente e Mustafà, seppur a fatica, si riprende. Non è facile infatti per lui reagire alle cure sanitarie ricostruendo la sua epidermide quando la sua pelle psichica rimane lacerata.

Il cugino si rifà vivo per un affido. Ma l'abitazione è promiscua e i servizi preferiscono collocare il ragazzo in comunità. Questa volta però per bambini più piccoli affinché, accanto alla sorellina, trovi affetto, pace e calore.

Sarebbe successo tutto questo se i servizi si fossero presi il tempo per comprendere la situazione o se, una volta fatta la scelta più a portata di mano, si fossero perlomeno fermati a pensare al dramma di questo ragazzo?

Mantenere la continuità relazionale. Non basta però definire con calma un progetto e poi realizzarlo dentro a un setting rigoroso per poter sperare in un cambiamento dell'utente. È cruciale che il rapporto tra cliente e operatore mantenga anche la continuità. E questo è, forse, lo *strumento più fragile* nelle mani degli operatori dei servizi.

Ogni cambio di operatore implica una perdita di potenzialità non solo del progetto in atto, ma di qualsiasi ulteriore prospettiva. La frattura relazionale può divenire insanabile e, da quel momento in poi, il riproporsi di nuovi rapporti può essere evitato dall'utente con arrogante alterigia.

È quindi la continuità del rapporto l'elemento che va sostenuto dall'operatore anche quando l'utente si dispera e ritiene tutto inutile fuggendo, scappando, attaccando, svalutando...

La continuità relazionale si iscrive nel progetto sociale, terapeutico, di apprendimento quale elemento che permette la creazione di un *clima di sicurezza* entro il quale l'individuo può sciogliere le difese. E soltanto se allenta le sue difese può mettere in moto una trasformazione.

Lasciare l'identità precedente, per quanto scomoda o dolorosa, è avvertito come eccessivamente pericoloso se non si è contenuti da una circonferenza relazionale stabile che sostenga nel momento della crisi. Se dunque non c'è cambiamento senza crisi, intesa come rottura delle vecchie identità, non ci può essere crisi senza stabilità relazionale che garantisca la continuità del Sé mentre questo si trasforma.

Solo l'individuo che fa esperienza di vincoli sicuri può avventurarsi con passo deciso nella vita. È dunque un clima di sicurezza che rinnova la possibilità per chi si è bloccato nel suo percorso di maturazione di rimettersi in moto, verso quello che vorrà e come vorrà!