

inserto

PAOLA SCALARI

Dipanare storie annodate

Il potere della parola nei processi di cambiamento

L'operatore incontra storie aggrovigliate, vite che paiono prive di una trama intelligibile. Spesso la fatica delle persone di procedere nell'esistenza deriva proprio dal non riuscire

a dipanare questi grovigli, dal rappresentarsi la propria vita unicamente nel suo avvatarsi ripetitivo. Compito dell'operatore è allora cogliere i «blocchi narrativi» nella storia delle

persone, comprenderli e cercare di renderli meno invalicabili, trovando parole per dipanarli. Dare ai traumi una rappresentazione li rende, infatti, più facilmente affrontabili.

Non possiamo crearci da soli: noi riceviamo la lingua, il nome, l'origine.
(R. Kaës, *La parola e il legame*, Borla, Roma 1996, p. 13)

La trasformazione individuale non procede mai in maniera lineare, bensì si dipana, di esperienza in esperienza, in una spirale dialettica che modifica la conoscenza che ognuno ha di sé. Via via che uno accede a nuovi pensieri apprende delle verità su se stesso che gli erano sconosciute. Quando un individuo si arricchisce di idee – che prima gli erano ignote – non può che essere diverso da com'era. E, quando una persona sa qualcosa che in precedenza non sapeva, è già cambiata.

Il momento in cui un utente giunge a poter trarre insegnamenti dalle parole dell'operatore è però tassativamente imprevedibile. Un serio professionista può quindi solamente *promuovere un dialogo* con chi è disposto a so-

stenerlo stabilendo un patto che preveda lo stare insieme.

Il dialogo può essere realizzato sia nello scambio di idee durante un colloquio individuale o gruppale, sia nella condivisione della vita quotidiana in una comunità o a domicilio, sia – per i più piccoli – nel gioco realizzato durante le attività del tempo libero o dedicate alla prevenzione.

Sono questi dei momenti di comunicazione molto diversi, ma in ognuno di questi frangenti l'utente racconta di sé e l'operatore presta il suo orecchio esterno e interno per vedere oltre le apparenze.

Il mistero della metamorfosi, che avviene attraverso questo discorrere, rimane però inconoscibile. È infatti possibile valutare solamente l'effetto delle frasi che si pronunciano e delle azioni che si compiono.

Dialoghi che trasformano

Gli operatori possono quindi mettersi a conversare con chi deve cambiare e guardare quello che succede. Possono quindi donare parole per raccontare all'utente aspetti inediti della sua esistenza arrivando a costruire, insieme a lui, dei pittogrammi narrativi che gliela rappresentino nel suo avvatarsi ripetitivo.

Questo colorito dialetto crea allora un dialogo molto personale articolato sull'uso creativo delle immagini co-costruite, delle parole chiave e degli episodi clou.

È dunque uno specifico linguaggio, composto da suoni e da gesti, che dà forma a quella speciale incubatrice piena di idee che, na-

scendo, potranno svilupparsi e generare il cambiamento.

A questo punto all'operatore spetta essenzialmente il compito di ostetrico!

Dare ai traumi una rappresentazione. Trasmettere la forza per rinascere alla vita relazionale significa comunicare che è necessario sapersi destreggiare con l'imprevedibile, il negativo, la frustrazione e le perdite, senza soccombere. Chi fatica di più a procedere nell'esistenza deve oltrepassare maggiori ostacoli che qualche volta sono visibili, altre volte sono celati da vite prive di una trama intelligibile.

Sono allora i *blocchi narrativi* quelli che il professionista coglie, comprende e cerca di rendere meno invalicabili trovando parole per dipanarli. Dare ai traumi una rappresentazione li rende infatti non solo meno mostruosi, ma anche più facilmente affrontabili.

Il lavoro dell'operatore non è quindi quello di condurre alla meta, bensì quello di trasmettere una parola vivificante affinché ognuno sia attrezzato ad affrontare gli intoppi che incontra. E la vita, qualche volta, ne riserva davvero tanti!

Storia di Leonardo e di sua mamma

Ricordo i grandi occhi neri di Leonardo spalancati con incredulità sul mondo dove lo aspettava un destino irto di prove.

Cinzia, la sua giovanissima mamma, è una figlia che, rifiutata e maltrattata, è cresciuta in un austero istituto religioso situato sul cocuzzolo di una brulla collina. La ragazza, ancora adolescente, rimane incinta. Concepisce il suo piccino all'età di diciotto anni meno un mese. Gravidanza passa quindi dall'istituto dov'è cresciuta a una comunità all'avanguardia dove si ospitano le neo mamme con i loro bambini.

Le operatrici della comunità lavorano a lungo per far in modo che si sviluppi un attaccamento tra la donna e il neonato. Cinzia è evitante. Leonardo è poco gratificante. Le educatrici, la coordinatrice e la psicologa della comunità però si affezionano a questa coppia anche se, spesso, si trovano a detestare i comportamenti di Cinzia che invece di proteggere il figlio si mette in mostra con le sue violente crisi esistenziali. Non c'è giorno che qualcuno non pronunci sfibrato: «Ahimè, questa qui non cambierà mai! Basta, il nostro è tutto fiato sprecato. Uffa, bisogna mettere in salvo questo bambino!».

A questo punto della storia è già necessario modificare lo stereotipo che avrebbe voglia di farci credere in un fallimento della co-

munità educativa per Cinzia e in un inutile spreco la spesa sostenuta per la permanenza della coppia in una struttura specialistica. Si potrebbe pensare invece che Cinzia, grazie al lavoro fatto dalle suore, voglia, attraverso la precoce quanto tempestiva gravidanza, rimanere ancora un po' di tempo ospite di una struttura comunitaria.

Per un anno e mezzo tutto procede, pur tra alti e bassi, fino a quando Cinzia dichiara che aspira a farsi una vita propria. Dopo qualche esperienza un po' balorda lascia il piccolino in una casa famiglia e si arruola nell'esercito.

Fallimento delle competenze materne o felice ricerca di un nuovo contenitore istituzionale per non smarrirsi?

Nel frattempo Leonardo diventa un bambino ribelle e scontento. Viene individuato come un ragazzino che – per i suoi atteggiamenti provocanti – non può più alloggiare nella comunità educativa.

Lo si colloca allora in affido. Si trova, come afferma convinta una giovanissima assistente sociale, una «bella famiglia dove potrà stare finalmente sereno e seguito come un bambino normale». In casa andrà a vivere con una madre a tempo pieno, un padre autotrasportatore e tre bambine figlie della coppia.

Leonardo parte con il suo fagottino. È accompagnato da un educatore domiciliare che, fin dall'inizio di questa travagliata vicenda, lo sostiene durante le regolari visite alla madre.

È un fallimento della comunità educativa o una nuova opportunità per Leonardo?

Cinzia, dopo pochi mesi, diventa latitante. Non si fa trovare agli appuntamenti programmati tra lei e il figlio. L'educatore, che accompagna Leonardo dalla casa dove ora vive alla caserma dove la donna abita, si sente inutile, fregato. È deluso e amareggiato per il peggioramento di Leonardo che osserva mentre si affloscia sotto i suoi occhi.

Mancato cambiamento della donna soldato o tempo necessario per ritrovare il coraggio di presentarsi a un figlio che sta sperimentando la vita familiare con una mamma, un papà e delle sorelline? È questo infatti un focolare domestico che non solo Cinzia non ha mai avuto, ma che nemmeno è stata in grado di dare al suo bambino.

I servizi in questo periodo non indagano perché Leonardo sta male poiché pensano di saperlo. Hanno infatti a portata di mano la cattiva condotta di Cinzia.

— | inserto | —

Dopo mesi di appuntamenti andati buchi l'educatore cova una grande rabbia. È dapprima furioso, poi inquieto, infine inviperito perché la vitalità di Leonardo si sta spegnendo. Si sente preso in giro dalla madre, ma anche dai servizi che seguono il caso e non fanno, a suo dire, proprio nulla per il minore.

Urla ai quattro venti: «Non sta avvenendo nessun cambiamento! Bisogna dare una famiglia adottiva a Leonardo. Lo vedo ogni giorno più cupo e assente. Quella donna neanche si fa viva per scusarsi! Volete muovervi, fare qualcosa, agire in tempo utile per salvare il salvabile!».

I servizi si allermano e mandano una relazione al tribunale per i minorenni. La procura però ricusa la richiesta di procedere verso un'adozione.

Fallimento del progetto sociale? Preclusione iniqua del tribunale che blocca una scelta ritenuta giusta da chi sta in prima linea?

Leonardo intanto comincia a dare segni di grande irrequietezza, disagio, insofferenza. A tratti sembra rifugiarsi in un mondo irreali. Le insegnanti, preoccupate e sfiduciate, denunciano il suo scarso profitto scolastico dichiarando che con questo alunno non c'è nulla da fare perché è sempre con la testa sulle nuvole.

La famiglia affidataria, diciotto mesi dopo l'inserimento, sospetta che il bambino si sia permesso di toccare sessualmente una delle sorelline. Chiede di venire sollevata dal compito di ospitarlo.

Presto si saprà che è il padre di questa famiglia, un alcolizzato occasionale, che ha compiuto questa azione riprovevole.

È andata in fumo la possibilità di far fare un salto di qualità alla vita di Leonardo?

Inizia ora una fase critica. Il senso di colpa, vergogna e smarrimento degli operatori li porterebbe a fare azioni sconclusionate. *Per tutti è difficile stare fermi.* Si teme l'esito dell'ennesimo cambiamento che Leonardo dovrà subire.

Si decide di ascoltarlo. Il ragazzino, allora, aiutato dal suo educatore di riferimento, sceglie con cura la comunità dove andare a vivere. Chiede, cortesemente, una camera singola e poi vi si trasferisce, serenamente, quasi felice.

La madre riprende a fargli visita. Lo porta con sé per intere giornate. Gli promette una vita migliore.

Pochi mesi dopo però Cinzia parte per l'Afghanistan.

Ennesima occasione andata in fumo per far intrecciare queste due vite?

Gli operatori cercano di non intromettersi, sebbene siano preoccupati.

È in questo periodo che l'educatore domiciliare, costituendo la continuità relazionale, mantiene aperto il dialogo tra Leonardo e Cinzia. Madre e figlio si scrivono, si parlano via internet, si scrutano con la video camera...

Ma soprattutto l'educatore discute con il ragazzo sui problemi che deve affrontare quotidianamente, gli racconta del Paese dove Cinzia sta prestando servizio militare e gli propone di leggere insieme dei bei romanzi ambientati in quei luoghi geografici attraversati da drammi e ingiustizie.

Leonardo è orgoglioso della mamma combattente.

Un anno dopo la sua partenza per la lontana terra dei talebani Cinzia, ormai donna, con i soldi ottenuti grazie alla missione di pace, compera un appartamento dove va ad abitare con il figlio. Leonardo, divenuto ormai un vispo ragazzo, la ricompensa rifiorendo sia intellettivamente che emotivamente.

Definitivo cambiamento positivo? Chissà! La vita è imprevedibile.

Parole che fanno evolvere storie. È necessario allora osservare quanto ciascun operatore riesca a *mantenere intriso di una parola vitale l'ambiente umano* in cui accoglie l'utente affinché l'esperienza che gli propone abbia la possibilità di farlo evolvere.

Se le offerte dei servizi sono *interpretazioni provvisorie* della situazione non solo l'utente dovrà poterle accogliere o rifiutare, farle sue o respingerle, ma proprio con queste reazioni egli potrà indicare la strada che davvero può e vuole compiere.

In molte circostanze non sono quindi le reazioni negative dell'utente a bloccare l'evoluzione di un progetto, sono invece le offerte dei servizi che, troppo standardizzate, non sanno immaginare storie di vita diverse.

Rompere l'intreccio dei vincoli nocivi

La difficoltà di vivere non sgorga dal nulla. Lo smarrimento individuale è infatti l'espressione visibile dell'*insufficienza degli anticorpi emotivi* travasati dentro alla mente di un innocente figlioletto da una madre e da un

padre disturbati e distratti. La persona sofferente si fa dunque carico di manifestare il disagio *assorbito nel campo relazionale* in cui è cresciuta.

Il malessere del singolo è quindi l'espres-

sione tangibile di un'antica angoscia familiare che è rimasta nascosta per lungo tempo.

Se nel singolo si deposita la sofferenza di una famiglia. Il disagio soggettivo compare dove, quando e come vuole, permettendo però sempre ad altri individui di mettersi in salvo. Il vincolo tra chi esprime la propria incapacità di vivere e chi invece sembra in grado di farlo è quindi molto più stretto di quello che appare a prima vista. L'uno vive grazie al malessere dell'altro.

Un figlio ribelle accentra su di sé la malvagità per distogliere l'attenzione dai livori che scorrono tra i suoi genitori.

Un alunno aggressivo si espone, a nome della classe, alla condanna pubblica e fa coalizzare un collegio docenti poco sintonizzato.

Un marito geloso reagisce come un bambino pretenzioso di fronte ad una moglie di stratta che gli rievoca una mamma assente.

Una donna che si lascia maltrattare si vive da sempre come una figlioletta indegna d'amore.

Due ex coniugi si attaccano come infanti scriteriati non riuscendo a staccarsi poiché si percepiscono entrambi come dei neonati a cui una perfida mamma neghi il seno colmo di latte.

Il professionista che intercetta il disagio di un individuo deve quindi combattere con le resistenze del soggetto in questione, ma deve fare i conti anche con il sistema familiare che le ha generate. I consanguinei non vogliono certamente riprendersi quello che hanno iniettato nel *soggetto difettato!*

Non si tratta allora di modificare un singolo, ma è necessario infondergli la forza per rompere l'intreccio dei vincoli nocivi a cui è annodato aiutandolo ad opporsi alla sentenza familiare che lo rende il portavoce di un malessere che ha attraversato le diverse generazioni.

Nel disadattamento individuale c'è, quasi sempre, un lutto familiare rimasto in sospeso. Il protagonista di questa mancata elaborazione può essere anche un parente che fa parte della generazione precedente. L'individuo che

i Geki
di Animazione Sociale
PAGINE PER DISCUTERE

Franca Olivetti Manoukian

RE/IMMAGINARE IL LAVORO SOCIALE

Appigli per una nuova progettualità

pp. 96 - f.to 13 x 21 - € 7,00

Se è vero che stanno cambiando le condizioni sociali in cui la funzione dei servizi è stata pensata, avviata, istituita, come può essere mantenuta una funzione che è vitale per la società, che è cruciale per la qualità della convivenza sociale?

Eugène Enriquez

PER UN'ETICA DEL LAVORO SOCIALE

Orientamenti per l'azione

pp. 72 - f.to 13 x 21 - € 5,00

Spesso l'operatore teme che l'etica possa essere un ostacolo al proprio lavoro. Ma come può decidere quello che è giusto, in situazioni sempre singolari e contingenti, se non ha potuto o saputo riflettere su ciò che per lui rappresenta il "bene"?

R. Camarlinghi,
F. d'Angella (a cura di)

POSSIAMO ANCORA CAMBIARE?

Il lavoro sociale in un tempo di vulnerabilità

pp. 96 - f.to 13 x 21 - € 8,00

La questione del cambiamento costituisce il nucleo centrale, quasi decisivo, di ogni azione sociale. Da alcuni anni, tuttavia, si ha la sensazione che su questa parola si faccia fatica a interrogarsi. Quale nuova visione di cambiamento possiamo oggi formulare?

PER ORDINARE "I GEKI"

Ufficio abbonamenti: tel. 011 3841046 -
e-mail: abbonamenti@gruppoabele.org

— | inserto | —

non ha saputo portare a termine il lavoro del lutto passa infatti il dolore ad un altro componente della famiglia che, a sua volta, può trattenerlo a lungo in *stend by* per inocularlo nella mente di un altro discendente.

In ogni gruppo familiare emerge quindi, prima o poi, un soggetto che si fa carico di manifestare il *grumo emotivo* rimasto ingarbugliato a causa di questa perdita mai affrontata, accettata e chiarita.

I gruppi, e quello familiare in testa, servono proprio a soddisfare la necessità di depositare in un altro membro qualcosa che non è tollerabile appartenga a se stessi.

Si ha allora un bel da fare a liberare il portatore del deposito infausto quando esso viene alimentato da un contesto relazionale che ha deciso di utilizzare proprio quell'individuo per alleggerirsi dai suoi pesi e dalle sue ambascie!

L'utente designato non cambia facilmente poiché sa che, quando uscirà dalla logica familiare, molto probabilmente farà ammalare qualcun altro dei suoi congiunti. Un individuo qualche volta per cambiare deve infatti accettare un pesante senso di colpa dovuto al fatto che, per rompere i vecchi vincoli, si trova ad attaccare i legami umani che lo congiungono alle figure significative che popolano la sua, pur mal riuscita, vita.

Rita e la sua famiglia che gioca con la morte.
Seguiamo alcune singolari vicende familiari che segnano la storia di una giovane donna problematica.

Rita, figlia primogenita, è una concertista dalla folta chioma rossa che, dopo la morte del fratello Alessio per overdose, sta precipitando in un baratro buio e doloroso.

Piange da mattina a sera senza riuscire a calmarsi. Dice che niente ha più senso per lei, nemmeno l'essere al mondo. Si sente precipitare, senza ancora, senza appigli e senza punti di riferimento, nell'abisso del vuoto esistenziale.

Si reca al Servizio per le tossicodipendenze in stato confusionale minacciando tutto il personale di fare una strage perché, con le loro teorie del «per cambiare un tossico non bisogna cedere mai», hanno abbandonato il fratello per strada come fosse un cane randagio.

Alle sue spalle ha una famiglia agiata economicamente, quanto misera emotivamente.

Una madre straniera, Hevelin, mai inserita nella piccola cittadina dove abita da trent'anni con il marito, uomo

di poche parole e di grande pignoleria, a cui la donna si tiene aggrappata con tutte le sue forze.

La signora Hevelin, forse, in questo coniuge perfezionista ritrova anche il padre deceduto quando lei era piccolissima. Un papà mitico che andandosene la lasciò sola soletta con una mamma eternamente triste.

Nella storia di Rita c'è anche una sorella che, durante l'adolescenza, ha tentato più volte il suicidio tagliandosi le vene, impasticandosi, bevendo candeggina o ingrassando all'inverosimile.

Rita ha passato tutta la sua giovinezza a salvare i suoi fratelli sia da una madre superficiale e distratta sia da un padre sempre immerso nei suoi affari nonostante il suo cuore gravemente malato.

Rita si è sfibrata per sottrarre la sorella dai laghi di sangue e dal vomito dentro ai quali, periodicamente, si è fatta trovare, ma soprattutto si è logorata per salvare il giovanissimo fratello dal consumo scriteriato di miscugli tossici. Alessio però ha continuato ad abusare delle sostanze passando di comunità in comunità, entrando e uscendo dal carcere, provando cure sanitarie e rimedi magici, vivendo, lacero e confuso, per la strada e dormendo, sporco e malnutrito, nei vagoni ferroviari.

Rita è quindi una giovanissima figlia tormentata.

Può Rita mettersi in salvo dall'ambiente mortifero in cui è cresciuta?

Amici e conoscenti, ma anche lo psicologo del consultorio familiare che da anni la segue, le suggeriscono di cambiare vita staccandosi dai familiari. Lei, invece, preferisce lasciare il fidanzato e l'appartamento, già minuscolamente arredato per il matrimonio, per continuare a soccorrere i fratelli.

Il senso di colpa della giovane, che si crede l'unico membro sopravvissuto alla devastazione familiare, è da sempre il motore della sua caparbia volontà di rimanere a presidiare i guai dei congiunti.

Rita è il membro designato al ruolo di vestale mentre gli altri appartenenti al nucleo familiare giocano con la morte?

A prima vista sembrerebbe che a Rita basterebbe poco per modificare in meglio la sua vita. È intelligente, carina, sensibile, ha un lavoro interessante. Passa invece il suo tempo a garantire assistenza e cure alla sua famiglia cercando di tenere la morte lontana da loro. Il suo annullarsi è infatti l'unica modalità che conosce per non sentirsi in colpa. Ne ha proprio bisogno così come i suoi familiari hanno bisogno di essere rincorati da lei.

Rinunciare alla sua vita è quindi il suo modo di eseguire il mandato familiare che vuole che i suoi componenti si lascino lentamente, morire?

Contenere le paure della separazione. La patologia dei legami ha origine nei gruppi primari, attraversa i diversi contesti di vita e determina l'impossibilità di cambiare grazie alla sola forza di volontà.

Ogni comportamento insano ha infatti origine in uno stato emotivo che si è solidificato negli anni ed è proprio questo vissuto che deve modificarsi grazie alla relazione con la *famiglia sociale*⁽¹⁾.

Se l'utente esce dalla logica emotiva che il gruppo di appartenenza gli ha assegnato teme che i suoi congiunti si possano ribellare. Paura abbandoni. Sospetta ritorsioni. Immagina espulsioni.

Queste terribili conseguenze sono da lui ritenute insostenibili.

Messo alla porta dai familiari sente di perdere consistenza, ruolo, identità e teme di poter cedere alla follia.

Questa *devastante paura*, che segna la vita di ogni persona sofferente, ha bisogno di trovare riparo, sollievo e rassicurazione nella protezione offerta da altri essere umani. Quelli che vengono definiti operatori. Poco importa se il loro titolo professionale è insegnante, assistente sociale, educatore, psicologo, animatore, pedagogista, ostetrica, assistente sanitaria, medico o altro. Tutto sta nella loro scelta di lavorare, magari insieme, sui legami umani scoprendo le emozioni, gli affetti e i sentimenti che transitano attraverso di loro.

Così come relazioni inadeguate hanno bloccato l'evoluzione dell'utente, incontri vivificanti possono rimetterlo in marcia.

Dirsi addio

Lavorare con esseri umani fragili implica una buona dose di sicurezza in se stessi poiché occorre essere capaci di tollerare l'amaro sapore del fallimento. È infatti facile considerare disastroso un percorso che mostra pochi risultati pratici.

Eppure non è il cambiamento progressivo quello che si dovrebbe prendere in considerazione, bensì dapprima il *perdurare* del legame con l'utente e successivamente la capacità di individuare il momento opportuno per *concludere* il lavoro in comune.

Relazioni a termine. Il lavoro sociale, educativo e psicologico contempla quindi la fatica di agganciare un individuo, la caparbia di costruire un rapporto con lui, l'impegno a consolidare il vincolo reciproco ed infine il travaglio che implica il lasciar andare colui a cui si è offerta tutta questa attenzione.

I rapporti con l'utente vanno quindi *aperti e chiusi*.

Una relazione, infatti, per poter essere por-

tatrice di solidi cambiamenti, deve essere a termine. È perciò il *processo di separazione* che, così come fa crescere in modo naturale nell'età evolutiva, fa evolvere strumentalmente nelle situazioni di conclamato disagio.

Le condizioni di vita di una persona non si modificano, in alcune circostanze, proprio perché un utente spaventato dalla vita non vuole perdere il «suo» operatore. Un soggetto sofferente, infatti, per garantirsi in eterno la presenza rassicurante di qualcuno continua a stare male, a comportarsi in modo inadeguato, a gettare alle ortiche ogni opportunità.

Quanti assistenti sociali conoscono le legendarie saghe di nuclei familiari che hanno costruito un inossidabile *legame di parentela* con i servizi di tutela minori? Di generazione

⁽¹⁾ La famiglia sociale è composta dai servizi che si occupano delle persone e che, in una funzione attenta al prendersi cura, all'esserci con la mente oltre che con il corpo, alla valorizzazione della presenza continuativa e attenta all'altro, garantiscono una «presa in carico» dell'utenza.

— | inserto —

in generazione un professionista entra in casa, condivide le difficoltà di un genitore, si preoccupa dei nuovi nati e guarda, speranzoso, alla scomparsa di madri trascuranti e di padri prepotenti. La frase che pronuncia è: «Siamo di casa lì! Conosciamo bene tutta la famiglia... Siamo alla terza generazione di assistiti...».

Il pensiero che però non riesce a germogliare è come sottrarsi a questa «familiarità», come interrompere la circonferenza stritolante che ingloba anche il servizio, come uscire dal cerchio simbiotico che risucchia chiunque si avvicini a queste realtà.

Le storie che fanno patire gli individui sono, quasi sempre, segnate da brutte vicende che li hanno visti abbandonati anziché accompagnati verso l'autonomia. Bisogna allora che gli operatori facciano sperimentare all'utente un'esperienza contraddistinta da un distacco maturante. È necessario quindi che traccino un lento cammino che conduca coloro che nella vita sono inciampati e caduti a rialzarsi per raggiungere una meta possibile.

Équipe che aiutano a separarsi. È certo però che l'operatore, per chiudere positivamente una storia relazionale, deve prepararsi a perdere il nutrimento affettivo che proviene da ogni utente che è in stato di bisogno.

È infatti la riparazione emotiva dell'altro quella che cura le ferite dell'animo dell'operatore!

Un professionista perciò, per poter rinunciare al libidico piacere di riuscire ad aggiustare quel «suo» utente spaccato da una dura esistenza, deve avvertire attorno a sé un *clima di contenimento istituzionale*.

Eccessive pretese delle figure apicali che colpiscono, criticano e disconoscono la validità del suo lavoro possono infatti minare la sua sicurezza portandolo o a deprimersi, e quindi a perdere la forza d'animo per sostenere le sue battaglie con l'utente, oppure a sviluppare un'ansia paranoica, e quindi a vedere ovunque dei nemici che attaccano la sua dignità professionale.

Operatori poco appartenenti alla loro équipe di lavoro rischiano quindi di confondersi

con l'utente e finiscono per far parte del sistema familiare di cui si stanno occupando.

E, quando un operatore entra dentro alle dinamiche del gruppo familiare, non può più essere un operatore di cambiamento per quel contesto. Come un qualsiasi membro della famiglia vuole conferme della validità del suo modo di agire. Alle volte si distanzia sdegnoso e cerca di chiudere al più presto un caso rognoso. Altre volte si appiccica e rischia di occuparsi all'infinito di un utente gratificante. Sempre si affanna tra illusioni e colpe ad avere riscontri positivi. Spesso ricorre a visioni distorte e illusorie. Gli manca la prospettiva, la giusta distanza, lo spazio per osservare i legami emotivi dei giochi familiari.

Quando le storie degli utenti non evolvono è dunque necessario trovare parole per descrivere anche quell'intreccio complesso che connette l'operatore (segnato dal suo travagliato vissuto personale) con il contesto organizzativo dove opera (contrassegnato dalla follia delle emozioni istituzionali).

Così come si sa che un utente può evolvere se cambia il contesto familiare nel quale è inserito, si sa allora che un operatore può far fronte al doloroso percorso con un utente se è sostenuto dal suo gruppo di riferimento istituzionale.

Cambiare non è quindi facile per nessuno perché implica affrontare un processo di separazione dai vecchi modelli di comportamento. Ed è questo un percorso attraversato dalla sofferenza che proviene dal mettere a soqqadro il proprio mondo interno ed esterno accettando il senso di catastrofe che questo comporta. Ma solo dallo smantellamento delle forme di vita precedenti può partire una nuova esistenza.