

La relazione con utenti “ostili”. La crisi utile

Sergio Premoli

Sintesi a cura di Margherita Gallina

Concetto di rischio e etica

Il concetto di rischio è differente dal concetto di pericolo. Nel secondo caso è in rapporto con qualcosa di oggettivo: fatti, eventi che accadono.

Il primo caso presuppone la presenza di un soggetto che dà forma nella direzione **di danno** o nell'altra **di possibilità**.

La posizione del soggetto è determinante in un senso o nell'altro nel momento in cui prende una **decisione**.

La presenza di un operatore determina, per l'operatore e per l'utente, la persistenza di danno (un impoverimento di risorse, qualcosa di distruttivo) o di possibilità (intesa come vantaggio).

Le decisioni (che hanno una valenza oggettiva al di là delle valenze soggettive: il punto sono gli effetti delle decisioni non la consapevolezza soggettiva degli effetti) possono essere lette in due prospettive:

secondo l'etica delle intenzioni, in cui incontriamo il rischio di sopravvalutazione, secondo l'etica delle azioni, quando, se ben fatte, c'è coincidenza tra azione e scopo.

Un fattore che non viene normalmente guardato come pericolo, e proprio per questo maggiormente pericoloso, sono **gli ideali**.

Gli ideali sono da valutare come un pericolo, non sono solo positivi e aperti alle possibilità, sono materia che ha delle potenzialità che possono diventare distruttive o aperte alla possibilità. Nessun oggetto può essere solo possibilità, ogni entità è potenzialmente pericolosa. Ci troviamo in una doppia prospettiva: nel primo caso rispondiamo all'etica del **dover essere (si deve fare)** nel secondo all'etica del **poter essere (si può fare)**.

Il punto è come si decide di rappresentare l'ideale.

Se si pensa che gli ideali siano realizzabili, ossia riconducibili alla realtà, siano nell'ordine del possibile, questa decisione di pensiero conduce alla logica dei doveri (nel senso di dover essere). Se si crede che l'ideale dell'amore per il prossimo sia realizzabile, ci si pone nella logica della perfezione e quindi di dover essere e se non ne siamo capaci siamo in una logica di mancanza, abbiamo il problema dello scarto tra comportamenti reale e ideale (“si deve” noi e gli altri). Il funzionamento richiesto è assoluto, sciolto dalla realtà dalle circostanze dal soggetto, è il funzionamento di chi dice “non voglio sentire ragioni”. Ha una radice narcisistica legata all'onnipotenza in rapporto con l'ideale, con la perfezione.

L'altra decisione da prendere è considerare gli ideali come un valore impossibile, riconoscere il limite di realizzazione, gli ideali rientrano nella categoria della “finzione”, da fictio:

un'ipotesi di pensiero, hanno una funzione di orientamento. In questa ipotesi è messa in campo l'idea di relativo: ossia messo in relazione con, a partire dal soggetto e dalla sua storia particolare.

In questa accezione il rapporto con l'ideale condivisibile dell'amore per il prossimo, assume una forma diversa per ciascuno, è riportato ad una dimensione di verità soggettiva, in cui si prende in considerazione il soggetto e le circostanze, i fattori ambientali.

Il rapporto con l'ideale comporta inevitabilmente uno scarto: la non corrispondenza tra attese e realizzazione . Se ci poniamo nella prima prospettiva, del dover essere, lo “scarto” è qualcosa da buttare, è la disconferma della verità, ci si muove in una logica opprimente e oppressiva; ad

esempio lo scarto tra ideale e il valore relazionale tra operatore e utente è percepito come qualcosa di personale. Nella prospettiva degli ideali irrealizzabili, lo scarto è qualcosa di prevedibile, non giustificato, ma nell'ordine delle cose, possibile e pensabile.

In questa prospettiva la lavorazione dello scarto, di quello scarto, non è un fatto assoluto ("ho sbagliato") ma è relativo a quanto effettivamente accaduto.

E' importante riconoscere le informazioni in funzione del progetto futuro della relazione: leggere le circostanze, i comportamenti per interrompere la coazione a ripetere.

La prospettiva etica del "si può fare" non è un indebolimento rispetto all'etica del "dover essere", il soggetto è vincolato a fare tutto il possibile, il massimo che può fare in quelle circostanze: il dovere è legato alla possibilità non alla doverosità.

Rinunciare alla colpa

C'è differenza tra innocenza e innocuità. Comportamenti percepiti come innocenti sono considerati come una colpa, dobbiamo uscire dalla dialettica innocenti/colpevoli ed entrare in una prospettiva di composizione di innocenza e colpa, lasciando al campo della legge il concetto di colpa. Si può essere innocenti e nocivi: "voler bene" e "volere il bene dell'altro" sono visioni diverse.

La relazione interpersonale che caratterizza la relazione operatore/utente non può essere modificata in una relazione giuridica.

La logica della colpa produce una visione delle cose nei termini di "i doveri sono degli altri i diritti i miei".

Nelle relazioni conflittuali dobbiamo togliere importanza al concetto di innocenza e presumere innocenza (buona coscienza) per tutti gli attori in gioco. Dobbiamo far entrare in campo il concetto di innocuità, che non comporta senso di colpa (che presuppone una cattiva intenzione) e valutare gli effetti delle azioni: cosa si è dimostrato nocivo.

Solo nella misura in cui riusciamo a non far sentire l'altro colpevole di qualcosa ma lo riconosciamo realmente innocente, l'altro si sente libero di poter fare altro con noi.

L'attenzione è spostata sulla natura degli effetti delle azioni nelle relazioni, la risposta è a livello di comportamento non sulle intenzioni.

Cominciamo utilizzare per noi stesso questo concetto di innocenza/innocuità, ogni volta che compare il senso di colpa domandiamoci perché ha attecchito. Il senso di colpa presuppone una cattiva intenzione che non c'era, le situazioni in cui intenzionalmente facciamo del male sono insignificanti. E' più frequente che facciamo qualcosa che pensiamo ben pensato e qualcuno ci rimanda che è un errore: abbiamo sbagliato inconsapevolmente, innocentemente. Il concetto di "responsabilità etica" mette in campo la verità rispetto agli effetti reali di un'azione, sostituisce quello di colpa.

Il compito di "valutare" le competenze genitoriali non significa dire chi è adeguato e chi no e perché, piuttosto quanto di adeguato c'è, distinguendo tra innocenza e innocuità. Dobbiamo segnalare le conseguenze del comportamento, non le intenzioni, salvaguardando l'innocenza intenzionale, segnalare ciò che oggettivamente è dannoso.

La sfida e la negazione

La posizione di sfida che presentano alcuni utenti, che comporta un atteggiamento onnipotente, può anch'essa essere letta come un rischio o una possibilità. Il soggetto presenta

un nucleo narcisistico inconsapevole e deve far fronte ad un pericolo al quale non sa far fronte se non col non riconoscerlo e assumendo un comportamento di sfida degli altri: sono onnipotente, in grado di competere con la mia impotenza.

L'operatore può muoversi nella direzione della contrapposizione, in una posizione speculare (io contro io, sfida contro sfida), che si traduce in un danno per l'utente e per l'operatore, o della fuga, o di un sottrarsi, è una decisione che suppone la presenza e una presa di posizione. E' bene non fronteggiarsi, anche fisicamente (non guardare negli occhi, parlare a bassa voce...) poiché il messaggio che diamo è che non sono **Io** chiamato in causa, per il soggetto che sfida io o un altro sono la stessa cosa. L'utente mi sta usando come maschera, sta trasferendo su di me qualcosa per un'economia di resa di conti su altro. Possiamo cominciare a pensare a quali siano gli elementi con cui l'utente se la sta prendendo.

Anche la posizione di "negazione" non si risolve con la contrapposizione, non possiamo portare la persona a convincersi di...ma attraverso l'offerta di "realtà/verità". Dobbiamo sacrificare il desiderio di condivisione della verità, del riconoscimento della realtà, delle conseguenze della verità, tenuto conto che non sempre siamo di fronte ad una domanda di aiuto.

Teniamo conto che c'è differenza tra domanda e richiesta: nella prima c'è corrispondenza tra la richiesta e quanto ci si attende, la seconda può mascherare una domanda altra. Nella domanda il soggetto è disposto ad utilizzare quello che viene dato, si impegna ad utilizzarlo, riconosce il bisogno, individua un interlocutore capace di fare qualcosa per il suo bisogno e riconoscere l'utilità di quello che viene dato.

Inoltre, ci sono situazioni in cui mancano entrambe ma c'è un obbligo (mandato coatto dell'autorità giudiziaria).

Nella maggior parte dei casi abbiamo una richiesta che comporta uno scarto tra la domanda esplicitata e l'attesa impropria: c'è la trasformazione dell'operatore in qualcosa d'altro da quanto dichiarato, inoltre il problema non è riconosciuto per quello che è ma è spostato su altro. Diventa determinante l'analisi della domanda.

Se il soggetto è accompagnato al punto di poter decidere per un cambiamento può scegliere di interrompere, poiché questo comporta un costo troppo elevato per lui in termini di sofferenza.

Nella situazione di coazione dobbiamo capire quanto interesse c'è nell'utente obbligato, dobbiamo individuare qual è il suo interesse a restare in quella relazione con noi, per uscire dalla posizione di contrapposizione.

Chi entra in relazione con noi porta un bisogno, non è un rapporto libero, porta vincoli (non necessariamente quelli del magistrato). La libertà è un concetto ideale, quella che chiamiamo libertà è una certa composizione di vincoli che rendono la vita sostenibile o meno.

L'assistente sociale si trova a dover fra un lavoro "clinico": di aiuto a riconoscere la differenza tra innocenza e innocuità, a riconoscere la responsabilità fuori da un senso di colpa ma sulla base dell'effettiva nocività del comportamento, sul danno arrecato e sulla possibilità di riparare nei fatti.

Un esempio è quando ci troviamo con un compito di aiuto nella conflittualità di coppia; la conflittualità è un pericolo che può diventare un rischio per gli operatori e per la coppia. Per gli operatori se assumono una posizione di alleanza con l'innocente contro il colpevole. Per gli operatori sono entrambi innocenti e entrambi responsabili della nocività delle loro azioni, l'a.s. deve vedere quali ricadute hanno i loro comportamenti in rapporto al loro interesse per i figli.

La relazione non può essere duale né interpersonale, ma deve essere “neutra” ossia né con l’uno né con l’altro, vuol dire una partecipazione neutrale, non di compartecipazione o alleanza, sono presente con un terzo: sto con la legge, con le competenze, con la realtà (i figli). Nessuno ha torto, non avete ragione tutte e due: ognuno di voi ha le sue ragioni, non la ragione. Nella relazione con l’operatore c’è lo spazio perché ciascuno porti le sue ragioni, fuori dalla logica di ragione o torto, e vedere se nelle loro ragioni trovano spazio quelle dei figli che l’a.s. rappresenta.

Anche i bambini sono spesso inclusi nelle alleanze e il lavoro dell’operatore è aiutarli a leggere cosa c’è di utile o dannoso in quanto accade, nelle azioni tra loro e i genitori e quale prospettiva per loro. E’ importante mettere in campo anche la sollecitazione sulla responsabilità dei bambini, che non sono dei “nulla pensanti”.

Legge non come limitazione ma come limite

Il decreto dell’autorità giudiziaria mette in campo il problema del limite. Distinguere significa mettere un limite attorno a qualcosa che permette di differenziare da qualcos’altro.

L’oscillazione tra limite e limitazione è all’opera. La differenza è cruciale: limite significa che la legge pone dei limiti che però permettono la nascita di qualcosa di nuovo.

Il concetto di limite è qualcosa di necessario, che ha una funzione vitale: separando ho la possibilità di creare oggetti nuovi in modo da destinarli ad un’economia vitale arricchita. Se questo viene vissuto come limitazione, significa che lo vedo come qualcosa da combattere perché mi toglie possibilità.

Il limite produce possibilità ma lo stesso movimento può essere vissuto come qualcosa che toglie possibilità: il decreto può essere inteso quindi in una prospettiva di possibilità o di perdita di possibilità, come una limitazione dello spazio di libertà.

Mettere in campo un decreto naturalmente è percepito da parte dei genitori e dei bambini come una limitazione, qualcosa da rifiutare in quanto lesivo della propria libertà. A questo punto potremmo dare una prima definizione del compito che spetta agli operatori in rapporto alla rappresentazione di un decreto:

Il compito degli operatori è offrire, non imporre, la possibilità a chi è stato sottoposto a un decreto, che viene vissuto naturalmente come limitazione, di riuscire a viverlo come un limite, cioè come una nuova possibilità di economia vitale per tutti.