

La formazione dell'assistente sociale che opera nei servizi di tutela dell'infanzia e della famiglia.

Margherita Gallina

Anche in questo settore l'assistente sociale rimanda l'immagine di una certa fragilità della personale formazione professionale a confronto con professioni dallo status più elevato che spesso operano in servizi dello stesso settore, quali psicologi e medici.

Il percorso formativo attuale risente di alcuni vincoli e limiti: la laurea triennale, prevista nella formazione di base, ha permesso l'acquisizione di una maggiore cultura teorica, necessariamente generalista, d'altro canto le stesse organizzazioni di lavoro tendono ad utilizzare l'operatore sociale più per rispondere in modo universalistico e standardizzato alle molteplici richieste, riducendone la funzione all'erogazione di prestazioni più o meno proceduralizzate.

Forse in passato era possibile tenere separati il momento dell'apprendimento, la scuola, da quello del lavoro, la fabbrica, l'ufficio, la professione, quasi fossero due grandi scansioni biologiche della vita dell'individuo, oggi questo non è più possibile. Nessuno, neanche chi si presenta al lavoro con il più ricco curriculum scolastico, riesce a vivere per più di qualche anno dell'eredità che la scuola gli lascia in termini di preparazione professionale.

Il tempo per apprendere, inoltre, deve servire soprattutto ad *imparare ad imparare* e ad *imparare a lavorare*.

Si rende pertanto indispensabile impostare l'attività formativa attraverso la ricerca del giusto equilibrio tra teoria e pratica, evitando il prevalere esclusivo di una dimensione a sfavore dell'altra. Troppo spesso, invece, la costruzione dei piani di studio per le lauree dei professionisti del lavoro sociale privilegiano un approccio di tipo disciplinare che porta a leggere i fenomeni attraverso lenti mono-oculari, in grado di mettere a fuoco una parte del fenomeno ma non di trovare le possibili connessioni con le altre parti.

Per altro, le stesse aspettative degli studenti sono spesso orientate sugli aspetti pratici, ovvero su apprendimenti in grado di abilitare – possibilmente nel più breve tempo possibile – alla messa in atto di interventi chiari, efficaci e replicabili.

La professione richiede, invece, la capacità di reinterpretare le teorie di riferimento e le buone prassi ogni volta che s'incontra un utente, rispettandone la specificità, insomma di saper mettere in pratica attraverso la lente della creatività quanto appreso.

Specializzazione non specialismo

Nella realtà operativa non è possibile affrontare le tematiche della tutela dell'infanzia e della famiglia, ma non solo di questo settore, se non si è acquisita la capacità di elaborare un pensiero complesso, se non si è abituati ad esercitare una pratica riflessiva, ad utilizzare processi di auto osservazione.

Quanto richiamato ci porta a definire il percorso di formazione permanente (ma forse anche durante il biennio della cosiddetta laurea specialistica) in termini di specializzazione, ben differente da uno "specialismo" che riduce le competenze a tecniche di "problem solving", che rincorrono neoteorie di moda, sovente poco verificate e certamente non sempre contestualizzate in relazione all'utenza e alle culture di appartenenza.

Riteniamo utile chiarire il concetto espresso citando un intervento di Franca Olivetti Manoukian:

"...Sull'etimologia di "formazione": è una declinazione di "forma" che (forse contrariamente a

quel che si potrebbe immaginare) è parola dall'etimo oscuro in cui sembra si leghino un termine latino (forma) con uno greco (morphé) attraverso una mediazione dall'etrusco e attraverso una metatesi, ovvero una trasposizione di lettere tra l'uno e l'altro. È interessante però annotare che la parola latina "forma" corrisponde più specificamente a "stampo", ovvero a forma che viene data o presa da una sostanza, attraverso qualche cosa che la definisce e la consolida. Il rimando più immediato è a "formaggio". La parola greca "morphé" sembra indicare piuttosto le configurazioni, le variazioni che prendono varie parti per e nell'interagire con il mondo che le circonda (si parla di morfologia embrionale, grammaticale, geografica), per essere e stare nel mondo con grazia e bellezza, anche se forse solo in "apparenza", con gesti e con parole. Le due etimologie sono oscuramente compenstrate ma non sono così pacificamente sovrapponibili. Il significato di forma come modello rinvia all'esistenza nella formazione di relazioni di potere, al peso di un potere/sapere costituito che detta il modello a cui sottomettere, sottomettersi. Il significato di forma come morphé è più aperto ai rapporti multipli, è più provvisorio e costruttivo, più vissuto tra interno e esterno...più trasformativo, "metamorfosi" nel bene e nel male..."

(Franca Manoukian in Spunti n° 13 20

La professione sociale è paragonabile al lavoro di un artigiano, colui che pratica un'arte, che realizza lavori su misura, unici e irripetibili, ricercando le formule più adatte per interagire e rispondere ai bisogni dei *clienti*, con una attenzione costante e approfondita sulle domande e sui bisogni stessi. Domande e bisogni che sono spesso dinamici, mutevoli, ambigui, aperti a significati diversi, che cambiano (e non necessariamente in senso evolutivo e positivo) nel corso dell'intervento, che lo obbligano a ricalibrare la propria azione accettando la convivenza in una dimensione costante di incertezza.

Nessuna teoria è in grado di rappresentare la complessità umana. Ogni approccio apporta strumenti che possono essere utili per formulare ipotesi e modalità di valutazione degli interventi, tuttavia una teoria può solo aiutarci a raffinare ed indirizzare tale lettura, ma non ne definisce mai la veridicità e l'assoluta validità. La creatività di un operatore o di un'équipe si sviluppa nella capacità di ascoltare, raccogliere, approfondire i diversi punti di vista per elaborare letture circolari della situazione, superando la logica lineare di causa-effetto. Ciò è possibile solo riconoscendo come validi tutti i punti di vista, in quanto rappresentazioni di molteplici sfaccettature possibili della stessa realtà, utilizzando i contributi dei diversi attori coinvolti ma anche i concetti di diversi approcci teorici per elaborare letture coerenti complesse, che contengano maggiori possibilità di interpretazione in cui gli interlocutori possano in gran parte riconoscersi. Occorre perciò formare l'operatore alla flessibilità nell'uso dei modelli e alla loro integrazione in meta-modelli, funzionali alle singole situazioni ed in grado di ampliare il campo delle ipotesi. In ultima analisi ciò che può aiutare ed avere effetti "terapeutici" è la capacità dell'operatore di stabilire una relazione significativa con l'utente più che l'aver perseguito con fedeltà un metodo piuttosto che un altro.

Sembra indispensabile privilegiare un modello formativo interdisciplinare: significa valorizzare l'esperienza professionale a partire da situazioni reali e concrete, da casi problematici, che permettano anche attraverso il confronto in gruppo, sia l'utilizzo pratico di conoscenze teoriche e metodologiche di osservazione, di analisi, di ipotizzazione e di valutazione delle scelte intraprese, sia una costante auto-osservazione del proprio profilo di competenze professionali.

E' necessario, per gli operatori sociali, vivere esperienze formative dove provare a sviluppare diverse forme della conoscenza, dove confrontarsi con altri punti di vista, dove provare a

interrogarsi sulla propria operatività per andare oltre il consolidato, *“il routinario : si fa così perché si è sempre fatto così”*; dove attrezzarsi per affrontare il dolore che sempre più spesso si genera nell’operare in questo campo e affrontare i nuovi fenomeni di disagio sociale, per elaborarlo e trasformarlo in energia per andare oltre.

La supervisione

La specializzazione nella professione sociale richiede costantemente un investimento di intelligenza e creatività che non appartengono alla sola sfera cognitiva: non esiste una sfera cognitiva indipendente da quella emotiva.

Oggi sempre più il welfare mostra le sue debolezze di sistema a fronte all’aumentata pressione del disagio, con una contrazione senza precedenti delle risorse disponibili per far fronte ai problemi portati dai cittadini. Queste risorse appaiono oggi ‘povere’ sia economicamente sia in relazione all’affacciarsi di questioni inedite per l’esperienza dei servizi, questioni per le quali è necessario il riconoscimento e la presa in carico sociale dei problemi insieme alla ricerca di soluzioni professionali che riconducano o contengano un quadro di sostenibilità sociale.

Gli operatori, nonostante l’impegno organizzativo prestato, risentono l’impatto con le richieste degli utenti che possono farsi pressanti e rivendicative: allo stress da routine si associa quindi anche la percezione di inadeguatezza, nonostante l’evidenza che le risposte non dipendano dalla loro volontà, che produce stress o la fuga nel distanziamento che produce indifferenza.

Il confronto quotidiano con situazioni anche dolorose, nello spazio temporale a volte di un solo incontro, genera risonanze emotive che hanno ricadute in ciascuno, nel gruppo di lavoro e più in generale sull’intera organizzazione.

Anche se il confronto con alcuni utenti è connotato dalla brevità dell’incontro è frequente che sorgano elementi conflittuali che segnano inevitabilmente la relazione intersoggettiva.

Nella realtà operativa gli operatori possono cadere nell’errore di sentirsi investiti della ricerca di “soluzioni definitive”, con la conseguente deriva di generare una consistente insoddisfazione lavorativa (la sensazione di lavorare continuamente a fare e disfare senza arrivare mai ad esiti concreti), o ancor peggio a senso di colpa, che producono oscillazioni pericolose tra l’onnipotenza e l’impotenza dell’intervento.

Nelle cosiddette professioni di aiuto è in causa la “soggettività” dell’operatore, intesa come dimensione profonda del proprio essere, che viene sollecitata al di là del livello di consapevolezza che l’operatore può averne, in una relazione in cui è coinvolto un altro.

Per fronteggiare queste sfide è opportuno che gli operatori siano dotati di uno strumento capace di permettere l’elaborazione di questi elementi sempre connessi ad una situazione di relazione diretta con gli utenti: uno spazio di supervisione garantito, all’interno del proprio tempo di lavoro: *è una supervisione “del” lavoro da collocare “nel” lavoro.*