

Maria Chiara Pedroni, Laura Pinto
e Maria Turati

IO SONO UN SUPEREROE ASSISTENTE SOCIALE



Erickson

Io sono un ~~supereroe~~ assistente sociale è il quaderno operativo rivolto a tutti gli assistenti sociali interessati a interrogarsi e a riflettere sulla propria professione, anche grazie al confronto con altri professionisti.

Quante volte ci si aspetta da noi soluzioni immediate? Quante volte i problemi ci sembrano irrisolvibili? Quante volte ci sentiamo impotenti, inefficaci, poco incisivi o con le mani legate?

Insomma: servirebbe proprio un supereroe! Ma quali sono i nostri veri poteri? Forse sono poteri che non danno nell'occhio, ma sono estremamente preziosi per le persone che si trovano in situazioni di difficoltà!

In questo libro troverai cinque sezioni (*Supereroi in cerca di identità, Star bene sul lavoro, L'importanza delle parole, Le sfide della relazione d'aiuto e Mettersi nei panni altrui*) ciascuna dedicata a temi importanti e a questioni spinose per la professione, con tanti spunti e idee per riflettere sul nostro lavoro.

Svolgeremo insieme alcuni semplici esercizi per metterci alla prova leggendo consigli e utili accorgimenti metodologici e da mettere in pratica. Alla fine di ogni sezione un suggerimento cinematografico ci consentirà di approfondire i temi appena affrontati.



€ 15,00

Indice

<i>Introduzione</i>	7
<i>Prima sezione</i>	
Supereroi in cerca di identità	13
<i>Seconda sezione</i>	
Star bene sul lavoro	33
<i>Terza sezione</i>	
L'importanza delle parole	53
<i>Quarta sezione</i>	
Le sfide della relazione d'aiuto	75
<i>Quinta sezione</i>	
Mettersi nei panni altrui	93
<i>Bibliografia</i>	109

Introduzione

Benvenuta/o!

Questo libro è il frutto di un confronto tra alcuni assistenti sociali, un confronto che si arricchisce ogni volta che si può aprire ad altri punti di vista, ad altre esperienze e ad altre sensibilità.

Ora ci sei anche tu! Cominciamo. Proviamo a costruire insieme riflessività sul nostro agire e sul nostro essere assistenti sociali attraverso un dialogo attivo e aperto, come lo sono queste pagine che leggerai, userai, scriverai e che potrai condividere con altre persone.

In questa introduzione ti proponiamo alcune indicazioni per utilizzare al meglio il libro che hai tra le mani.

UN LIBRO NON SI GIUDICA DALLA COPERTINA

Prima di tutto affrontiamo un aspetto che pensiamo abbia catturato la tua attenzione fin dalla copertina... cioè il titolo, che ci paragona a un supereroe!

Quante volte ci sentiamo investiti di questo ruolo? Quante volte utenti, colleghi, dirigenti si aspettano da noi soluzioni illuminanti e magari anche poco costose sia in termini di soldi sia d'impegno? Quante volte siamo indicati come responsabili di quello che non è andato per il verso giusto? Quante volte siamo costretti a spiegare il nostro ruolo esplicitando ciò che possiamo o non possiamo fare? E di fronte a tutto ciò, quante volte ci sentiamo impotenti, inefficaci, poco incisivi o con le mani legate?

Insomma, la nostra situazione non sembra propriamente quella tipica di un supereroe quasi sempre «vincente», che ha una forza sovrumana e che viene acclamato per le sue imprese.

Allo stesso tempo, però, i problemi di cui ci occupiamo noi hanno una natura ben diversa da quelli tradizionali di cui si occupano i supereroi! Sono perlopiù

situazioni complesse, intrecciate, che riguardano il vivere profondo delle persone, che dipendono dal punto di vista dei diretti interessati e che possono essere «lette» e «risolte» solamente attraverso un lavoro relazionale, di costruzione congiunta di vie d'azione comuni. Insomma, vorremmo vedere cosa sarebbe capace di fare Superman o Wonder Woman al nostro posto!

Queste contraddizioni sono la base di partenza di questo libro, che inizia proprio riflettendo sulla natura dei nostri autentici poteri. Dei poteri forse meno evidenti e riconoscibili ma estremamente raffinati e preziosi per le persone che ci chiedono aiuto.

BELLA CONFUSIONE!

Sì! Noi assistenti sociali lavoriamo a contatto con la complessità e una certa dose di confusione. Operiamo in contesti complessi, influenzati dalle dinamiche organizzative del nostro servizio, dai regolamenti e dalle procedure che li guidano e a stretto contatto con i veloci cambiamenti sociali che caratterizzano il nostro territorio, ma che hanno dimensioni «macro» da leggere, studiare, interpretare...

E non basta. Siamo alle prese con l'opacità della dimensione politica e, allo stesso tempo, con le nostre emozioni e il grande senso di responsabilità per la delicatezza di quello di cui ci occupiamo.

La ricerca di metodi e strumenti da utilizzare nella nostra professione non sono mai abbastanza nel tentativo di «fare bene» e «stare meglio».

Quante cose! Quanti fili da tenere!

Da questa matassa possono emergere anche conflitti e contraddizioni che mettono a dura prova la nostra capacità riflessiva.

Questo libro vuole indagare proprio questa confusione, scandagliare le preoccupazioni del nostro quotidiano per sostenere la possibilità di riflettere, di creare degli spazi in cui accettare la sfida di cercare e trovare delle strade per lavorare stando bene e fare ogni giorno meglio.

MODUS OPERANDI: RIFLESSIVITÀ

Come suggerisce Lena Dominelli (2015), la nostra professione implica un continuo circolo di riflessione e di azione:

Gli operatori riflettono costantemente su ciò che fanno e su ciò che pensano rispetto a ciò che hanno fatto. In questo processo di pensiero, diventano riflessivi e danno vita a un'azione critica. (Dominelli, 2015, p. 296)

Questa capacità riguarda anche altre professioni, ma per noi assistenti sociali assume una caratteristica specifica, cioè la reciprocità tra professionisti e persone direttamente interessate dai «problemi».

[Gli assistenti sociali] Analizzano i dati, per come emergono nelle relazioni con gli utenti, e li valorizzano attraverso una lettura dei «casi» assistenziali, costruita insieme alle persone direttamente interessate. Nel lavoro che fanno insieme, gli operatori e gli utenti creano conoscenza, sia gli uni dagli altri, sia gli uni per gli altri. Entrambi agiscono con riflessività e sviluppano un processo che promuove il pensiero critico. (Dominelli, 2015, p. 296)

Ma cosa significa pensiero critico? Il termine «critico», che nella nostra lingua sembra assumere esclusivamente un'accezione negativa, in realtà rimanda alla nostra possibilità di leggere i diversi piani di una situazione e di agire in maniera relativamente libera nella direzione di un cambiamento.

In questo libro ti suggeriamo di parlare in prima persona, per allenare la tua capacità riflessiva: dobbiamo averne cura! Riflettere nutre la nostra capacità di agire, mette in moto cambiamenti e aiuta a farlo in modo efficace.

Questo ti auguriamo: di trovare in questo libro dei piccoli spunti per allenare la tua capacità riflessiva e portare nel tuo lavoro piccoli e grandi cambiamenti.

CONSIGLI DI UTILIZZO

Il volume è organizzato in cinque sezioni, ognuna dedicata a un tema importante e a questioni che riguardano la nostra professione. Ciascuna di esse propone:

- ✔ Esercizi per metterti alla prova anche confrontando il tuo lavoro con i suggerimenti, gli spunti e alcune indicazioni costruite durante il percorso insieme a un gruppo «aperto» di assistenti sociali. Attenzione! A volte, proprio come nel nostro lavoro, non ci sono soluzioni predefinite.
- ✔ Citazioni di personaggi importanti... non sempre convenzionali.
- ✔ Consigli e accortezze metodologiche.
- ✔ Suggerimenti per eventuali approfondimenti teorici e metodologici.
- ✔ Consigli cinematografici, per aprire alla riflessività sul nostro agire anche grazie alla potenza del cinema e delle storie da esso raccontate.

Questo libro non è solo da possedere, ma da vivere! Quindi usalo, annota i tuoi pensieri, esercitati, scambialo, stacca le pagine e usale come promemoria preziosi. È stato pensato perché possa diventare davvero Tuo! Allo stesso tempo questo libro può essere uno strumento che aiuta la condivisione fra colleghi, il dialogo con altri professionisti o con altri attori del sociale, sperando che possa sostenere anche la riflessività del tuo gruppo di lavoro nell'immaginare miglioramenti del proprio quotidiano (come, ad esempio, la scelta di uno stile di scrittura professionale condiviso...) o di un'occasione di confronto creata per condividere difficoltà concrete, come quelle che si sperimentano, a volte, nell'accompagnamento di una famiglia in difficoltà o di una persona fragile.

Le sezioni abbiamo detto sono cinque. Ma non devi seguirne per forza l'ordine... puoi iniziare da quella che vuoi. Dal tema che ti interessa di più, da quello che non riesci a toglierti dalla mente o dallo spunto che potrebbe proprio esserti utile in questo momento. Scegli tu da dove iniziare e la direzione da seguire!

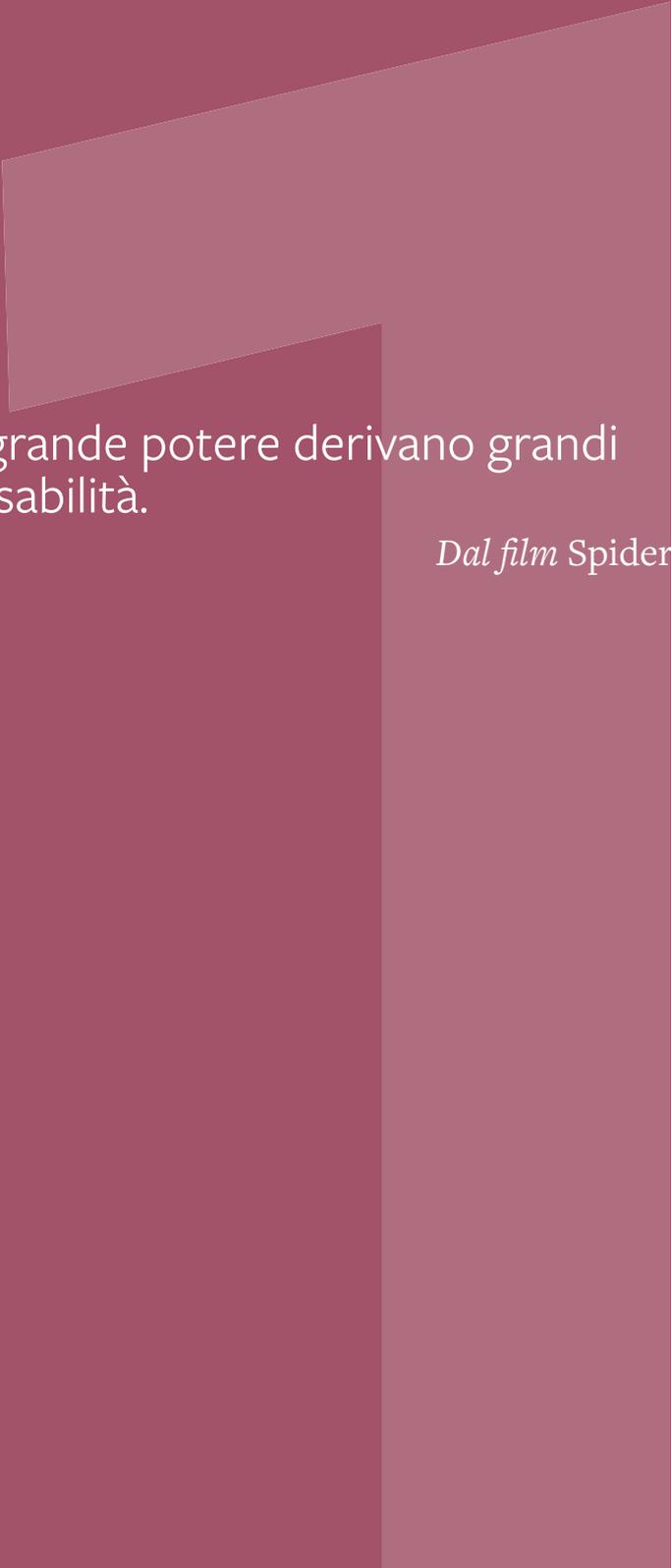
Questo libro è il frutto di un lavoro condiviso, il risultato di un processo di co-costruzione che nel periodo di tempo in cui è stato pensato lo ha portato a modificarsi, a crescere e a svilupparsi grazie al confronto tra le autrici e altri colleghi assistenti sociali impegnati, come te, nelle sfide quotidiane della nostra professione.

Un confronto e un dialogo aperto che vorremmo continuasse, come un'esperienza che si apre con la lettura e che continua nella riflessione, nell'azione, nella condivisione con chi vorrai e che potrà arricchire la nostra.

Per questo aspettiamo qualunque riflessione, suggestione, commento, vorrai condividere scrivendo a ricerca&sviluppo@erickson.it.

PRIMA SEZIONE

Supereroi in cerca di identità



“

Da un grande potere derivano grandi responsabilità.

Dal film Spiderman

STEP 1

I nostri supereroi

Gestiamo molti casi contemporaneamente. Gli utenti si aspettano subito da noi le migliori risposte. Mancano le risorse. I problemi sono complicati e a volte sembra non esserci soluzione. Insomma... servirebbe proprio un supereroe! E sembra che chi ci sta intorno si aspetti da noi proprio questo. Ma siamo proprio sicuri che un supereroe «tradizionale» riuscirebbe a risolvere la situazione? O forse, per chi lavora nel nostro ambito, i superpoteri derivano da abilità più sottili e specifiche?

Per riuscire a trovare il nostro equilibrio professionale è importante una buona dose di autoconsapevolezza, che consenta di riconoscere e dialogare con le nostre qualità positive e negative, per potenziare le nostre abilità nella direzione di un «buon lavoro sociale» e di una crescita personale e tecnica.

RISORSE PER APPROFONDIRE

Calcaterra V. e Raineri M.L. (2016), *Lavorare relazionalmente. Analisi del caso di Lisa e Giovanni*, «Lavoro Sociale», suppl. al vol. 16, n. 6, pp. 135-153.

Bortoli B. (2006), *I giganti del lavoro sociale. Grandi donne (e grandi uomini) nella storia del Welfare (1526-1939)*, Trento, Erickson.

ESERCIZIO 1

Osserva le illustrazioni qui sotto, in cui abbiamo voluto immaginare alcuni possibili superpoteri o equipaggiamenti particolari che risulterebbero utili a noi assistenti sociali. Prova poi a disegnare il tuo supereroe, sbizzarrisciti e crea poteri e oggetti che ti piacerebbe possedere per lavorare al meglio.

Antenne, per una supersensibilità in grado di cogliere i problemi anche quando poco evidenti

Super-Pad (tablet), per organizzarsi al meglio



Calamita attira monete, per attrarre risorse

Pettorina, filtra le emozioni negative dell'altro permettendoti di comprenderle

Molle sotto le soles degli stivali, per riuscire a muoversi agilmente da un contesto all'altro

Penna magica, per scrivere relazioni super efficaci

Stivali di gommapiuma, per avvicinarci all'Altro con delicatezza

Megafono, che trasforma le parole in base all'interlocutore





Commento

Osserva il tuo disegno e prova a mettere a fuoco che cosa hai rappresentato distinguendo fra qualità personali, abilità, prospettive etiche... puoi anche segnare con colori diversi per distinguere le diverse aree di interesse. La riflessione sulla tua identità professionale guadagnerà lucidità e prospettiva.

ESERCIZIO

Pensando a un professionista con cui collabori di frequente (ad esempio, psicologo, medico, educatore, assistente domiciliare, avvocato, insegnante...) prova a individuare i differenti punti di vista rispetto alla collaborazione reciproca, anche ricordando specifiche situazioni che vi hanno coinvolto. Fai attenzione all'assegnazione delle priorità, alle aspettative, alle regole dell'amministrazione cui si risponde.



Il professionista che ho scelto è

(Ad esempio: l'avvocato che mi ha chiamato per preparare l'udienza in TM)

Il suo mandato è

Si aspetta che io

Io mi aspetto che lui/lei

Possiamo fare alleanza per

Commento

La riflessione che l'esercizio ha stimolato consente di focalizzarsi sulle possibili differenze di ruolo esistenti fra te e i professionisti con cui collabori e sui possibili intenti comuni.

Nella collaborazione è fondamentale che ciascuno comprenda e valorizzi il ruolo degli altri, sia quando si sta lavorando come colleghi di campi disciplinari diversi, sia quando si lavora all'interno di un'unica organizzazione. In questa direzione può aiutarci una buona comunicazione «centrata sulla persona» con sforzi rivolti alle persone che vogliamo sostenere (Thompson, 2016).



AL CINEMA

IO, DANIEL BLAKE

Regista: Ken Loach

Anno di uscita: 2016

Per la prima volta nella sua vita, Daniel Blake, un falegname di Newcastle di 59 anni, è costretto a chiedere un sussidio statale in seguito a una grave crisi cardiaca. Il suo medico gli ha proibito di lavorare, ma a causa di incredibili incongruenze burocratiche si trova nell'assurda condizione di dover comunque cercare lavoro — pena una severa sanzione — mentre aspetta che venga approvata la sua richiesta di indennità per malattia. Durante una delle sue visite regolari al centro per l'impiego, Daniel incontra Katie, giovane madre single di due figli piccoli che non riesce a trovare lavoro. Entrambi affaticati dalla morsa delle difficoltà amministrative della Gran Bretagna di oggi, Daniel e Katie stringono un legame di amicizia, cercando come possono di aiutarsi e darsi coraggio mentre tutto è complicato...

Da vedere perché

Il film ci permette di ripercorrere con i protagonisti e la precisione del racconto, la profondità del bisogno di rispetto della propria dignità che ognuno di noi nutre: il bisogno di essere visto di chi è in difficoltà, la necessità di essere sostenuto quando si sta male e il bisogno di lavorare con senso di umanità da parte di chi aiuta. È un racconto che ci accompagna con commozione nella ricerca di identità del nostro essere assistenti sociali oggi, nelle nostre organizzazioni che fanno fatica a stabilire legami con le persone, a contatto con il rischio di perdersi nella burocratizzazione e nella standardizzazione delle risposte. Guardando questo film rifacciamo nostre la necessità di avere cura, di capire, di accorgersi del patrimonio inestimabile delle relazioni che possono nascere, e l'urgenza di sostenerlo, sempre.