

*Finisia Giometto*

# L'ASSISTENTE SOCIALE NEGLI INTERVENTI ASSISTITI CON GLI ANIMALI

Una prospettiva di innovazione di ruolo

**iaa** Interventi  
assistiti  
con gli animali

Collana diretta da  
Lino Cavedon

 Erickson

**C**apacità fondamentale dell'assistente sociale è quella di creare ponti — tra persone e risorse, tra bisogni e risposte efficaci. Tanto più oggi che si fa sempre più pressante la domanda, da parte dell'utenza e più in generale della società, di vedere soddisfatti bisogni nuovi, legati non tanto alla sfera materiale quanto piuttosto a quella immateriale (bisogni relazionali e affettivi, bisogno di riconoscimento...).

Proprio nel soddisfare tali bisogni risultano evidenti gli effetti benefici degli Interventi Assistiti con gli Animali, che suggeriscono declinazioni ancora poco esplorate della relazione d'aiuto e si rivelano dunque un'inedita, preziosa risorsa nel campo del servizio sociale. Il presente volume fornisce le coordinate metodologiche ed etiche entro cui ripensare in questo senso la figura dell'assistente sociale, che può diventare responsabile di progetto, referente d'intervento o coadiutore dell'animale e avvalersi dell'insostituibile capacità di mediazione del pet nei processi educativi, terapeutici e riabilitativi.



## FINISIA GIOMETTO

Assistente sociale, ha un'esperienza pluriennale nell'ambito dei servizi socio-sanitari e educativi ed è stata consigliere nazionale del CNOAS. Pet-referee e diplomata in Zooantropologia didattica e Onoterapia, si occupa professionalmente di pet therapy dal 2006. Attualmente lavora presso il Servizio per le Dipendenze del Dipartimento di Salute Mentale dell'ASL Roma 1 e svolge attività di formazione presso corsi per operatori di IAA.

€ 15,00

ISBN 978-88-590-2742-3



9 788859 027423

[www.erickson.it](http://www.erickson.it)

# INDICE

LA COLLANA EDITORIALE DEDICATA AGLI INTERVENTI ASSISTITI CON GLI ANIMALI ( <i>L. Cavedon</i> )	7
INTRODUZIONE	9
01 L'ASSISTENTE SOCIALE: UN RUOLO IN TRASFORMAZIONE	13
02 DALLA PET THERAPY AGLI INTERVENTI ASSISTITI CON GLI ANIMALI	21
03 GLI INTERVENTI ASSISTITI CON GLI ANIMALI (IAA)	37
04 L'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE A CONFRONTO	47
05 IL COLLOQUIO NEL SERVIZIO SOCIALE E NEGLI IAA	53
06 L'ASCOLTO ATTIVO	59
07 LA RELAZIONE DI AIUTO	63
08 L'EMPATIA	67
09 MODALITÀ OPERATIVE E FASI DEL PROCESSO DI AIUTO NEL SERVIZIO SOCIALE	71
10 MODALITÀ OPERATIVE NEGLI INTERVENTI ASSISTITI CON GLI ANIMALI	77
11 STORIE E PROGETTI	83
CONCLUSIONI	129
BIBLIOGRAFIA	133

# INTRODUZIONE

Le più recenti riflessioni sulla dinamica dei bisogni e sulla loro traduzione in una chiara e specifica «domanda dei servizi» hanno messo in evidenza l'esistenza di una gamma di bisogni ai quali la strutturazione di servizi assistenziali non è in grado di dare una risposta adeguata.

Vi sono bisogni che affondano le loro radici nella solitudine, nell'isolamento, nella marginalità non solo sociale ma esistenziale.

Da qui l'esigenza di pensare a «servizi innovativi», dati anche dall'esperienza della compartecipazione economica del cittadino fruitore e dal mettere insieme le risorse di un territorio, recuperando e riconoscendo l'importanza delle reti sociali, formali e informali.

Il *case management* è un istituto per il quale una precisa responsabilità viene assegnata a un preciso operatore perché funzioni da «regista» (*keyworker*) rispetto a un progetto ben definito. Si tratta in sostanza di porre una «mente» nella situazione, con il mandato e la concreta possibilità di «mettere in rete» tutte quelle risorse preposte alla realizzazione degli obiettivi previsti.

È nell'attuale realtà sociale che si colloca la domanda di una migliore qualità della vita. Ci si ritrova a dover soddisfare bisogni nuovi, che riguardano la sfera dell'immateriale più che del materiale e che hanno a che fare con le relazioni tra le persone più che con la disponibilità dei beni o opportunità; bisogni nuovi collegati alla solitudine, alla perdita di identità, al riconoscere le emozioni, al venir meno della qualità dei rapporti umani. È il servizio sociale, all'interno del processo di aiuto, che deve dare risposte alle domande «espresse e non». La promozione di interventi e servizi innovativi che prevedono l'implementazione e lo sviluppo di risorse tese



alla soluzione dei problemi sopra citati è materia di benessere sociale e deve vedere come regista la figura del case manager, responsabile e coordinatore di tutte le attività inerenti agli obiettivi da raggiungere.

Di recente si sta prestando una particolare attenzione alle funzioni derivanti dalla relazione fra l'uomo e l'animale; al riguardo si è affermata la consapevolezza che le persone possono trarre notevoli benefici da tale rapporto e che gli animali domestici possono svolgere anche un importante ruolo di mediatori nei processi educativi, sociali e terapeutico-riabilitativi.

La diffusione in diversi ambiti, sia pubblici che privati, degli Interventi Assistiti con gli Animali (IAA) ha avviato un percorso di riflessione etico, deontologico e giuridico.

Gli Interventi Assistiti con gli Animali devono essere impostati in base a rigorosi criteri scientifici e nel rispetto della legislazione vigente; richiedono, pertanto, l'applicazione di protocolli che prevedano la presa in carico dell'utente/paziente, la stesura di un progetto, l'esplicitazione di obiettivi, la verifica regolare dei risultati raggiunti e la capacità di lavorare in équipe da parte di specialisti che spesso appartengono ad ambiti culturali, scientifici e professionali diversi.

Questo lavoro si propone di mettere in luce un aspetto importante della figura e del lavoro dell'assistente sociale; se, a livello di letteratura scientifica, non è possibile trovare studi o ricerche focalizzati sulla presenza dell'assistente sociale all'interno di un percorso di IAA, a livello esperienziale ci sono casi che confermano la possibilità della presenza della figura sopracitata. In alcune realtà dell'associazionismo territoriale negli ultimi tempi si va man mano «costruendo», per professionisti quali gli assistenti sociali, lo spazio per rivestire il ruolo di responsabile di progetto o di referente d'intervento o, ancora, di coadiutore dell'animale.

Questo ruolo è stato definito tramite un percorso specifico di formazione e sperimentazione con la nuova normativa che riguarda gli IAA. L'assistente sociale si è da sempre trovato a occupare il ruolo di chi mette in comunicazione persone e risorse, collega professionisti diversi, crea le condizioni perché mondi differenti si possano incontrare; grazie alla sua formazione e alla professione che svolge, possiede buone caratteristiche e qualità per operare anche in campi inesplorati dal servizio sociale.

Lo scopo di questo testo è dimostrare che l'ambito degli Interventi Assistiti con gli Animali è un appassionante campo di sviluppo della professione dell'assistente sociale. L'assistente sociale può essere una figura

chiave all'interno di un ambito d'intervento diverso da quelli in cui opera oggi, in servizi nel territorio nazionale.

In questo testo si propone una prima panoramica su:

- il servizio sociale come professione di aiuto e il *case management* nel servizio sociale;
- alcuni cenni storici relativi alla nascita e diffusione della pet therapy;
- la normativa che regola gli Interventi Assistiti con gli Animali (in precedenza chiamati «pet therapy»), a livello nazionale e con accenni a realtà regionali;
- la funzione del Centro di Referenza Nazionale per gli IAA;
- i percorsi di formazione che l'assistente sociale dovrà seguire per formarsi e poter lavorare in ambito degli IAA;
- le tipologie di intervento negli IAA;
- i destinatari e gli effetti degli IAA;
- il lavoro multidisciplinare che caratterizza il servizio sociale e le differenze negli IAA.

Il testo prosegue esponendo:

- un confronto, focalizzato su competenze di comunicazione e capacità di relazione, tra la figura dell'assistente sociale già nota e quella dell'assistente sociale come professionista esperto in IAA;
- una comparazione metodologica e operativa tra processo di aiuto nel servizio sociale e processo di aiuto negli IAA.

Il testo si conclude con un resoconto del percorso che ha condotto l'autrice a questa ibridazione tra professionalità e con dettagliati racconti di alcuni dei progetti realizzati negli ultimi anni, a dimostrazione della ricchezza e dell'efficacia del tipo d'intervento proposto.

# L'ASSISTENTE SOCIALE: UN RUOLO IN TRASFORMAZIONE

## **Il servizio sociale come professione d'aiuto**

I servizi sociali hanno subito nell'ultimo ventennio notevoli trasformazioni: sono passati da un'impostazione fortemente improntata alla partecipazione, alla prevenzione, al decentramento, all'universalità e alla globalità degli interventi, e poco attenta alla valutazione della spesa e del rapporto costi-benefici, a un modello di gestione basato sulla razionalità e sulla managerialità, analitico, amministrativo, più attento a far quadrare i conti che a tutelare i diritti universali.

Nella cultura dei servizi alla persona, il fruitore di questi è stato definito con termini differenti, che fanno intuire come diverso sia il rapporto che sottende l'offerta stessa dei servizi.

Possiamo osservare come man mano siano cambiate le denominazioni sia per i servizi che per le persone che ne usufruiscono: fino agli anni Ottanta, la definizione usata era «assistito», fruitore passivo di interventi assistenziali. Dagli anni Ottanta in poi, con l'erogazione di nuovi servizi e l'affermarsi di nuovi diritti, l'assistito si è trasformato in «utente».

In questa nuova cultura di servizi, i prerequisiti richiesti agli operatori riguardano sostanzialmente la gestione di alcuni aspetti, tra cui in particolare (Bartolomei e Passera, 2005):

- la complessità e l'incertezza
- il lavoro di rete
- la progettazione

- la valutazione
- la dimensione organizzativa.

Nell'analisi dei vari aspetti sopra citati, si può notare la capacità di convivenza con la complessità e l'incertezza, proprie del sistema dei servizi alla persona.

La complessità e l'incertezza sono, d'altra parte, presenti nei saperi professionali: nuove conoscenze e metodologie, nuove legislazioni pongono gli operatori di fronte alla necessità di aggiornamento e di formazione, pena il ricadere in un operare obsoleto e incapace di confrontarsi con le nuove utenze e i nuovi disagi, che richiedono un approccio sperimentale, la capacità continua di costruire interventi come prototipi, l'abilità di progettare in maniera individualizzata e creativa.

Da qui l'esigenza di un ruolo professionale nuovo, quale quello del case manager. Questa figura professionale ha in mano le fila del processo complessivo e l'elaborazione progettuale, è riferimento e risorsa per gli operatori e per l'utente, salvaguarda la ricchezza della diversità nella progettazione, garantisce la continuità dell'intervento, evita duplicati e ripetizioni e attribuisce responsabilità.

## **Il case management nel servizio sociale**

Il case manager è un professionista che, partendo da una singola situazione o da alcuni temi rilevanti, analizza la situazione, pondera i bisogni espressi o rilevati, formula un obiettivo generale e saggia la sua fattibilità in termini di vincoli e di risorse. Il processo che si attua ha un andamento a spirale: dalla pianificazione dei singoli obiettivi specifici, che sono parte integrante e coerente dell'obiettivo generale, del loro percorso e della loro valutazione, si passa all'attuazione del processo, alla valutazione dei risultati e all'analisi della nuova situazione che si è venuta a determinare.

La promozione della valutazione delle attività svolte, anche se complessa, faticosa e ancora sperimentale nell'area dei servizi sociali, è intrinseca alla prassi del «management» che vuole verificare gli esiti e i risultati dell'azione svolta.

In questo quadro, l'assistente sociale presente sia nei servizi pubblici che nel mondo del terzo settore non ha più l'esclusiva dell'aiuto, perché è



fondamentale il suo ruolo di promozione per fare entrare nei processi di aiuto più risorse possibili, necessarie a elaborare un progetto di intervento che tenga conto della globalità della situazione.

Il ruolo del servizio sociale non rimane lo stesso, ma è costantemente in cambiamento ed evoluzione.

Tali cambiamenti possono costituire un'innovazione, ma questa trova sempre una collocazione all'interno dei processi sociali che stanno sullo sfondo della sua introduzione e che, a loro volta, influiscono sul servizio sociale stesso.

Ciò significa che il servizio sociale non cambia soltanto attraverso un processo razionale di sviluppo e applicazione di nuove conoscenze e di nuovi dati empirici, ma anche attraverso interazioni tra i gruppi sociali, all'interno e all'esterno del servizio sociale (Ferrario, 1996).

## **I differenti approcci del case management**

È possibile identificare tre approcci principali, che si distinguono per il differente uso che si fa di tale procedura. Ognuno di questi filoni si è sviluppato nel Regno Unito in ambiti differenti. Tuttavia ogni approccio di case management è interessato all'integrazione di servizi per l'assistenza di lungo periodo, integrazione necessaria laddove agenzie e professionisti diversificati si trovino ad agire contemporaneamente. Questi obiettivi di integrazione hanno favorito l'introduzione del case management nel sistema dei servizi sociali e sanitari.

Il case management si intende rivolto al superamento delle discontinuità: fra i servizi, anche quando queste emergano dalle divisioni e dai conflitti; fra professionisti, sia che le discontinuità in questione rappresentino l'esito di difficoltà pratiche, sia che siano causate dall'esistenza di barriere fra i diversi servizi.

### *Il case management imprenditoriale*

Come si può forse cogliere dalla sua denominazione, il case management attribuisce la responsabilità di acquisire e coordinare i servizi per gli utenti a un operatore, il cui compito è quello di costruire un «pacchetto di servizi» appropriati ai bisogni degli utenti e che ne comprenda di ulteriori rispetto a quelli già a disposizione.

Per quanto il pacchetto sia composto da servizi erogati da agenzie differenti, l'intera offerta dovrebbe apparire all'utente come un servizio fatto di elementi sì diversificati, ma ben coordinati.

#### *Il case management di intermediazione*

È quello che permette a un case manager di consigliare e sostenere gli utenti nella ricerca di servizi appropriati ai loro bisogni e di creare un pacchetto di servizi in grado di soddisfare tali bisogni.

L'operatore collega gli utenti con i servizi, talvolta contattando questi ultimi al fine di poter fruire della loro disponibilità a erogare servizi a favore degli utenti, talvolta aiutando gli utenti a effettuare i percorsi più corretti.

Ciò ha evidenti differenze rispetto a quanto accade nel modello imprenditoriale, dove l'operatore crea e predispone il pacchetto per conto dell'ente pubblico; in questo caso, infatti, l'utente ha maggiore responsabilità, mentre l'operatore è un consigliere e un sostenitore.

#### *Il case management multiprofessionale*

Si occupa dell'organizzazione di un servizio erogato da una serie di operatori professionali per fare in modo che esso sia congruente.

In genere viene designato un operatore chiave (*keyworker*) che si assume la responsabilità primaria per i servizi a favore dell'utente in questione. Ogni operatore chiamato a svolgere una specifica prestazione passa attraverso il *keyworker* o fa comunque riferimento a lui. L'utente ha una relazione continua con l'operatore chiave, che normalmente è l'operatore che è più a contatto con lui.

Per quanto si possa distinguere tra queste diverse forme di case management, esse ovviamente possono sovrapporsi e interconnettersi. Un case manager di servizi imprenditoriali potrebbe benissimo coordinare dei servizi multiprofessionali; tuttavia le differenze cruciali tra il primo e il secondo stanno nel fatto che il case management multiprofessionale fa passare la gran parte dei suoi servizi attraverso un operatore chiave.

L'operatore chiave più appropriato viene scelto per essere il tramite tra l'équipe e l'utente, nonché con altri professionisti le cui prestazioni potrebbero essere richieste.

## Le procedure del case management

Per quanto ci siano diverse formulazioni, l'approccio viene visto come un processo che si basa su cinque elementi principali:

- la valutazione iniziale
- la costruzione del piano assistenziale individualizzato
- l'intervento, l'attuazione del progetto assistenziale
- il monitoraggio
- la valutazione conclusiva o verifica.

Il processo è circolare e prende avvio da una valutazione dei bisogni dell'utente (Cortigiani e Mari, 2001).

In seguito il case manager pianifica con l'utente un «pacchetto di servizi» a partire da una serie di servizi a disposizione e fa in modo che le prestazioni previste dal «pacchetto» vengano erogate. Nelle due fasi conclusive si controlla che l'integrazione dei servizi prestati sia effettiva, vale a dire che ci sia una verifica formale sul modo in cui il «pacchetto» è stato fornito. Poi, periodicamente, il manager del caso valuta se gli esiti delle prestazioni sono appropriati per l'utente. Tali valutazioni portano a ulteriori verifiche e al perfezionamento dei progetti.

Così come si presenta, il processo appare del tutto simile a molte concezioni tradizionali dell'attività di servizio sociale; tuttavia ci sono elementi che distinguono la pratica professionale tipica degli assistenti sociali del case management. Uno di questi, che configura il case management come una pratica professionale innovativa capace di fornire un sostanziale contributo aggiuntivo ai servizi sociali, è l'«assessment», la prima fase della procedura, che riguarda i bisogni dell'utente. Il processo di case management si dice per questo «guidato dai bisogni».

Naturalmente anche il servizio sociale, in molti casi, afferma di concentrarsi sui bisogni del cliente. La differenza sta nel fatto che quasi sempre il servizio sociale tradizionale si basa su un sistema teorico. L'operatore effettua l'assessment ed esamina i bisogni secondo una prospettiva predeterminata, cioè una teoria che indica ciò che è importante osservare. Inoltre, l'assistente sociale in genere effettua l'assessment nel contesto delle prestazioni esistenti, ossia a partire dalle risorse che il suo ente può offrire. In questo modo un utente potrebbe forse richiedere una specifica prestazione e l'operatore

potrebbe valutare l'effettivo bisogno dell'utente di ottenere tale prestazione, ma se questa non fosse disponibile, o se l'utente non avesse i requisiti necessari a ottenerla, l'operatore erogherebbe al massimo una prestazione differente, scegliendo tra quelle a disposizione.

Altre volte l'utente si avvicina al servizio sociale con un problema indefinito e l'assistente sociale cerca di definirlo utilizzando i suoi strumenti professionali.

L'elemento cruciale di un approccio «guidato dai bisogni», tipico del case management, è che questo approccio non prende avvio da qualche assunzione circa ciò che l'assistente sociale dovrebbe fare o circa l'effettiva disponibilità dei servizi. I bisogni sono dapprima valutati; solo in seguito si producono delle risposte, che vengono realizzate, di volta in volta, sulla base degli specifici bisogni identificati. L'assessment è quindi una valutazione strutturata e tendenzialmente globale dei bisogni dell'utente.

Il case management è inoltre un metodo di lavoro in grado di superare i confini tra i servizi e di ottimizzare le risorse in gioco.

Il case manager interviene, dunque, assicurando un servizio multidisciplinare, incentrato sulla persona e sulle sue esigenze, piuttosto che solo sull'organizzazione e sui bisogni del sistema stesso. In questo senso, l'integrazione professionale ha un ruolo determinante; si devono realizzare le condizioni operative unitarie tra figure professionali diverse (sanitarie, socio-educative, formali e informali), che possano garantire il massimo di efficacia possibile nell'affrontare bisogni di natura multi-problematica, la cui complessità richiede la predisposizione di una risposta altrettanto complessa che prevede diversi approcci assistenziali tra loro coordinati e strutturati.

Gli interventi che possono rispondere ai bisogni complessi o sono interventi di sistema o difficilmente favoriscono cambiamenti, e ancor più difficilmente producono benessere.

Il case manager fa in modo che ci sia una co-responsabilità professionale, ossia una presa in carico degli utenti in maniera congiunta, attraverso la progettazione di interventi personalizzati, articolati nelle prestazioni che ogni figura professionale deve erogare, in una logica di condivisione delle responsabilità professionali dei singoli.

Infine, elemento cruciale del case management è il concetto di monitoraggio e verifica.

Il case management prevede una gestione delle risorse molto ampia. Necessita di un monitoraggio regolare per garantire l'effettiva erogazione

integrata del servizio, unitamente alla riconsiderazione periodica dell'utilità dell'erogazione nel suo insieme.

Quindi, facendo un riferimento alla pratica nei servizi, le prestazioni non continueranno se non ce ne sarà bisogno; esse saranno attivamente valutate per vedere se sono efficaci e modificate qualora non lo fossero. Questo elemento di continuo attivo coinvolgimento è un aspetto essenziale dell'approccio di case management, che impone infatti una forma strutturata di coinvolgimento per il monitoraggio e la verifica.

La continuità della relazione è molto enfatizzata nel case management per garantire l'efficacia delle prestazioni erogate. E soprattutto si sostiene che gli utenti possono apprezzare i servizi e sentirsi più valorizzati quando i loro bisogni sono rivisti costantemente e vengono operati dei tentativi per adattare i servizi.

Tentando un'analisi politica di queste tre caratteristiche distintive del case management, il fattore dei «servizi guidati dai bisogni» suggerisce che ci sia un problema circa il modo in cui le strutture di servizio sono attualmente organizzate. Esse, probabilmente, si focalizzano sui servizi esistenti piuttosto che predisporre le loro prestazioni in base ai bisogni da affrontare. Due sono i problemi connessi a questa situazione: in primo luogo, un servizio standardizzato potrebbe non soddisfare le attese degli utenti; in secondo luogo, un servizio standardizzato potrebbe essere più costoso, mentre un servizio «tagliato su misura» potrebbe comportare dei costi inferiori.

Così, a favore di servizi incentrati sui bisogni confluiscono interessi sia dei manager e dei politici (per considerazioni economiche), sia degli utenti interessati a un servizio più flessibile.

Nel dibattito politico vi è molta retorica attorno a queste due tematiche. Viene attribuita maggiore importanza al ruolo del mix di strutture e agenzie locali e alla loro capacità erogatrice piuttosto che al ruolo professionale, promotore di cambiamento, degli assistenti sociali.

L'attenzione, di matrice piuttosto manageriale, alla valutazione e al monitoraggio enfatizza l'importanza dei risultati tangibili degli interventi, a differenza dell'attenzione posta sulla qualità del rapporto interpersonale, che è più tipica del dibattito professionale interno al servizio sociale.

Possiamo quindi osservare che i principali elementi del case management hanno maggiori probabilità di incontrare il favore dei manager, dei *policy makers* e forse anche degli utenti che quello degli operatori professionali.

Se un tale modello venisse generalizzato come stile prevalente nei servizi sociali, è evidente che ci potrebbero essere delle forti ripercussioni sul servizio sociale come occupazione, su come è praticato, nonché su come è percepito il suo ruolo nella società (Donati e Folgheraiter, 1999).



# IL COLLOQUIO NEL SERVIZIO SOCIALE E NEGLI IAA

## **Competenze comunicative e tecniche di interazione a confronto**

Il colloquio è il principale strumento professionale che l'assistente sociale utilizza nel suo intervento operativo per conseguire obiettivi di cambiamento. Una parte molto consistente del lavoro dell'assistente sociale, infatti, avviene tramite interazioni verbali con altre persone. L'intenzionalità e la struttura sono gli elementi principali che distinguono un colloquio da una conversazione qualsiasi, nella quale le interazioni hanno un andamento non consapevolmente controllato da uno o entrambi gli interlocutori.

Il colloquio professionale però non è solo una relazione a due, bensì una situazione comunicativa composta in cui interagiscono l'operatore, l'utenza e l'ente. Di norma, infatti, si svolge all'interno di un contesto istituzionale che legittima, con apposito mandato, l'operatore a prendere in carico professionalmente l'utenza stessa per aiutarla, attivando i mezzi e le opportunità di cui l'istituzione dispone, nonché le risorse formali e/o informali del contesto ambientale e/o del territorio. Di solito, quando si parla di «colloquio» ci si riferisce a una serie di interazioni in cui è soprattutto una delle due parti ad avere la responsabilità della strutturazione; inoltre il termine colloquio rimanda per lo più a una interazione a due individui, operatore e utente, o al massimo a tre, nei casi di colloqui di coppia.

*Il colloquio nel servizio sociale*

Nel servizio sociale si utilizza in genere il termine «colloquio» per indicare quelle interazioni verbali, solitamente faccia a faccia, che l'operatore intrattiene con persone interessate all'intervento, quali utenti, familiari e altri significativi, per una specifica finalità e seguendo una struttura appositamente pensata per meglio riuscire a raggiungere tale finalità.

Il colloquio di servizio sociale quindi si caratterizza come una situazione relazionale complessa, poiché l'influenza del quadro socio-istituzionale interviene in ogni caso a definire e a condizionare la relazione di aiuto.

Il colloquio professionale, inoltre, non è un semplice scambio di parole tra soggetti in comunicazione, ma è una relazione attenta ed empatica che si fonda sull'osservazione, l'ascolto, la riflessione e il silenzio (Bartolomei e Passera, 2005).

L'assistente sociale, nell'esercizio della sua professione, si può trovare a svolgere diversi tipi di colloqui.

Nei manuali di servizio sociale si trovano per lo più classificazioni basate sullo scopo prevalente dei colloqui stessi. Tuttavia, indipendentemente dalla finalità specifica, tutti i colloqui di servizio sociale hanno come fondamentale oggetto di attenzione il fare fronte complessivo ai compiti di vita volti a soddisfare i bisogni di una persona o di una famiglia.

L'efficacia con cui una persona affronta i propri compiti di vita dipende da vari fattori: le sue caratteristiche e capacità individuali (fisiche, emotive, cognitive), l'ambiente fisico e socio-culturale cui appartiene, il supporto da parte delle istituzioni in termini di servizio disponibili, e soprattutto l'aiuto che può venire dalle altre persone.

Nei colloqui di servizio sociale, dunque, il focus è allargato a tutti questi diversi aspetti e alla loro interdipendenza.

Questa precisazione può essere utile per distinguere i colloqui di servizio sociale da quelli psicoterapeutici/di psicologia clinica, in cui il problema e le possibili soluzioni che vengono prese in considerazione non riguardano, o riguardano solo secondariamente, il fronteggiamento dei compiti di vita, ma hanno invece a che fare con il funzionamento «interno» della persona, nelle sue componenti emotive, affettive, cognitive e comportamentali, oppure il funzionamento interno delle relazioni familiari, per esempio nella terapia familiare sistemica (Raineri, 2012).

I contenuti del colloquio sono definiti in funzione del processo di aiuto. L'assistente sociale, sulla base della professionalità, sceglierà i contenuti da trattare durante il colloquio, in relazione alla richiesta dell'utente, al suo problema, alle sue caratteristiche e aspettative, ma anche in rapporto alle competenze dell'ente, alla fase metodologica e al modello teorico scelto come guida dell'operatività.

«L'assistente sociale, come professionista, inoltre, non può sottrarsi dall'affrontare contenuti emotivamente carichi e dal portare avanti il colloquio anche di fronte a utenti che possono suscitare sentimenti di rabbia, di antipatia o che possono mettere in difficoltà» (Campanini, 2008).

Nel suo libro *Il metodo nel servizio sociale*, Silvia Fargion descrive il colloquio motivazionale come un approccio sviluppatosi intorno agli anni Ottanta e fondato sul concetto che chi si avvicina al servizio sociale abbia in se stesso le basi e la conoscenza per modificare in meglio la propria situazione di vita.

Queste persone vivono infatti una situazione di ambivalenza: da un lato c'è il percorso di cambiamento, dall'altro c'è una situazione che, per quanto problematica, è anche rassicurante in quanto conosciuta. L'elemento centrale del colloquio motivazionale è la fiducia che le persone possano trovare una propria strada verso l'autonomia attraverso un'esperienza di accettazione e di empatia e che sia necessaria solo una guida lungo questo percorso.

I punti di partenza del colloquio sono due:

- le persone non sono propense a mantenere i comportamenti dannosi;
- le persone sono sempre orientate al benessere.

La tecnica consiste in quattro elementi chiave:

- esprimere empatia;
- sviluppare una discrepanza (mostrando agli utenti gli elementi della sua ambivalenza in termini positivi);
- valorizzare l'autoefficacia degli utenti;
- accettare e lavorare sulle resistenze degli utenti.

«Il colloquio motivazionale può essere estremamente utile come primo colloquio e può aiutare a gestire nello stesso tempo lo sviluppo di una relazione di fiducia e la prima valutazione che l'assistente sociale deve avviare» (Fargion, 2013).

L'operatore definisce il proprio comportamento sulla base del processo metodologico e ciò comporta che il colloquio si realizzi in un tempo e in un luogo definiti formalmente.

Il colloquio professionale infatti, per essere efficace rispetto agli obiettivi di aiuto e di cambiamento, richiede chiarezza e condivisione per quanto riguarda gli scopi, un tempo e uno spazio di svolgimento e adeguata competenza tecnica, nonché un'adeguata preparazione dello stesso, soprattutto nelle fasi che seguono la presa in carico.

Infine è importante sottolineare che l'assistente sociale nel colloquio professionale esprime queste caratteristiche:

- è aperto, disponibile e accogliente nei confronti nell'utente;
- ha interesse empatico per lo stesso, per il suo problema e per il suo vissuto;
- non ha pregiudizi e non valuta sulla base di stereotipi; non esprime giudizi;
- è mosso da autentica intenzione a comprendere la persona nella sua complessità;
- non dà consigli;
- pone particolare attenzione alla comunicazione non verbale, ai segnali comunicativi della persona rispetto al suo presentarsi, al suo atteggiarsi, ecc.;
- aiuta la persona a esprimersi senza influenzarla;
- ha consapevolezza dei rischi valutativi connessi con la «soggettività» nella lettura dei problemi e si impegna per contenerli;
- ha consapevolezza dei propri sentimenti e non li elabora in «meccanismi di difesa»;
- ha consapevolezza della complementarità dei ruoli (Bartolomei e Passera, 2005).

### *Il colloquio negli IAA*

La base essenziale per far funzionare la relazione di aiuto negli IAA è il colloquio tra professionista e fruitore; esso è infatti indispensabile per poter mettere in pratica una qualsiasi azione di intervento. L'operatore deve saper padroneggiare la comunicazione al fine di mantenere la direzione della seduta, saper coinvolgere e motivare il fruitore all'azione, e favorire apertura e comprensione nell'altro.

Il colloquio è infatti una conversazione guidata durante la quale vengono scambiate idee, impressioni, informazioni ed emozioni.

L'operatore, nel suo ruolo di conduttore dell'incontro, si assume la responsabilità di guidare la conversazione essendo attivo nel proporre argomenti, suggerire alternative, fare domande pertinenti, ricordare quanto ascoltato. Il colloquio, per potersi considerare un colloquio di sostegno, deve focalizzarsi sul fruitore e deve essere condotto secondo precise direttive. L'operatore ha una importante responsabilità durante la conduzione del colloquio, in quanto si fa eticamente garante del rispetto dell'altro, delle sue richieste e potenzialità.

Il colloquio presenta anche processi non verbali, i quali trasmettono il non detto, ossia emozioni, relazioni, sentimenti; si tratta di espressioni facciali, gesti, posizionamento spaziale del corpo, aspetti preverbali, il pianto, l'uso di artefatti e gli sguardi, che sono spesso più chiari e diretti delle parole.

Una duplice importanza assume l'aspetto non verbale del colloquio: l'operatore può farsi un'idea della disponibilità del fruitore alla relazione e del suo grado di tranquillità in presenza dell'animale; l'operatore può sia dare messaggi chiari al fruitore sia apprendere qualcosa su di sé.

Lo sguardo è molto importante durante la conduzione del colloquio, deve essere attento e rivolto verso l'altro in modo da dimostrare attenzione e interesse, senza però eccedere nell'insistenza, che genera invece un senso di eccessivo controllo. Uno sguardo del fruitore attento e in contatto con l'operatore e con l'animale dimostra partecipazione e coinvolgimento; al contrario, uno sguardo rivolto costantemente verso il basso o sfuggente può indicare disagio, chiusura e disinteresse.

## STORIE E PROGETTI

### **Perché ho scelto di lavorare con gli animali?**

Quando ho iniziato a fare attività con gli animali, si pensava che i benefici fossero determinati dalla semplice presenza di un animale. Anche una semplice passeggiata con qualcuno che presentava un minimo o grande disagio e l'animale era definita pet therapy. Solo successivamente, e soprattutto con l'avvento delle Linee guida a livello nazionale, il termine pet therapy ideato da Levinson viene precisato in maniera più esaustiva e si giunse alla denominazione Interventi Assistiti con Animali.

Qual è stato il mio punto di partenza? Da dove ha preso origine la mia passione per il lavoro con la mediazione dell'animale?

Era il lontano 1988 e andavo due volte a settimana al canile di Porta Portese a Roma, entusiasta di fare volontariato. Come tutti i romani sanno, non era un gran bel posto. Non per scelta di qualcuno in particolare; purtroppo sia gli animali che, a volte, tante persone indigenti non sono al centro delle attenzioni di chi governa territori e risorse.

La cosa non mi faceva stare affatto bene: ogni volta tornavo piuttosto infelice e amareggiata, e, diciamo la verità, il mio ruolo di operatore sociale e il mio senso di appartenenza alla categoria delle persone che pensano «io salverò il mondo» vacillavano, e non poco.

Sempre in quegli anni, a cavallo degli anni Novanta, fui invitata a un convegno dell'Università La Sapienza, Facoltà di Psicologia, dove si parlava di «buone pratiche» nel rapporto tra le persone anziane e gli animali.



Erano presenti come relatori giovani psicologi e giovani medici veterinari. Si parlò molto di quanto fosse importante la relazione con gli animali nelle persone che soffrivano di alcune malattie e dei progressi che si erano compiuti in tal senso sia in America che in Inghilterra. In quella occasione fu chiesto pubblicamente se in sala fossero presenti persone interessate a prendere parte a un progetto che si sarebbe realizzato a breve presso le case di riposo del Comune di Roma con la partecipazione dei cani ospiti presso il canile del Comune di Roma «Porta Portese».

Già il fatto che le case di riposo venissero chiamate Roma 1, Roma 2 e così via fino alla numero 4 mi faceva provare ancora una volta la sensazione che avvertivo andando al canile. Le strutture erano collocate presso zone e territori molto distanti dai centri abitati, luoghi definiti di serenità, come se essere più fragili fisicamente andando avanti con gli anni significasse dover essere messi al sicuro dal turbinio di una città che porta rumori e caos, e magari da una «socialità» che da molti era considerata «malsana».

Il progetto a cui stavo partecipando prevedeva che ciascun volontario, con il proprio mezzo (altrimenti nessuna di queste case di riposo poteva essere raggiunta), prendesse in consegna un cane dal canile, che era all'interno della città a ridosso del fiume Tevere, senza un'area di sgambamento per gli animali, e lo portasse a fare la conoscenza di un ospite delle case di riposo.

I cani si trovavano all'interno di gabbie con uno spazio molto piccolo. A me, giovane «salvatrice del mondo», sembrava di star finalmente facendo una cosa meravigliosa: «mettevo in relazione» due anime che soffrivano e alla sera riaccompagnavo il cane presso la sua «prigione». Con il passare del tempo, il mio entusiasmo nei confronti di questo tipo di attività iniziò ad avere forti cedimenti; mi chiesi infatti se stavo facendo una cosa buona, o se addirittura stavo facendo male a due anime sofferenti, e per certi versi anche a me stessa. Sentivo che non era giusto né per l'anziano né per l'animale, e nemmeno per me che stavo sottoponendo entrambi a situazioni di disagio.

Gli incontri non tenevano conto della sofferenza che poteva provare l'anziano nel fare quell'attività con cani abbandonati, senza alcuna progettualità che riguardasse e contenesse il vissuto di una persona che in tempi precedenti aveva magari già avuto un animale. Spesso accadeva che alcuni degli anziani che partecipavano alle passeggiate con il cane all'interno del parchetto a disposizione della casa di riposo rammentassero episodi del passato, i quali risvegliavano emozioni che non sempre erano positive per loro, se non erano in qualche modo raccolte da personale capace di contenerle e di elaborarle.

Un esempio: per l'ingresso in casa di riposo, un signore aveva dovuto lasciare il proprio compagno di una vita, il suo cane, e nessuno gli aveva dato più notizie di lui. Ogni volta questo signore mi ripeteva: «Non voglio fare nessuna passeggiata, non voglio che lui soffra come il mio Oscar». E ciò accadeva anche se nell'incontro successivo andavo con un altro cane.

Questo è quel che potevano provare gli anziani; ma gli animali?

Sì, a quei tempi non c'era una legislazione che tutelasse la salute e il benessere animale, per cui sembrava che fosse una bella idea portare il cane fuori dal canile. Nella mia inesperienza non capivo se stavo facendo bene o male al cane; ora, con conoscenze appropriate e con l'esperienza e le competenze che ho acquisito nel frattempo, mi rendo conto di quanto io abbia fatto delle cose apparentemente a fin di bene ma che in realtà facevano male all'animale. Quei cani infatti vivevano già in una situazione di forte stress, dovuto all'isolamento in gabbia, alla privazione di contatti sociali, all'abbaiare incessante di centinaia di cani, frastornati da mille odori di altri cani misto ai disinfettanti, con sbalzi di temperatura a volte notevoli.

Ora il canile non è più questa tipologia di struttura, ma è pur sempre una forma di «detenzione» per il cane, che fundamentalmente è un animale sociale.

Partendo con dispiacere e consapevolezza da questi ricordi, ora guardo avanti e riconosco quanta strada ho percorso, mai da sola, ma insieme a molti altri professionisti che hanno preparato e battuto nuovi sentieri e lavorato per gettare le basi di percorsi pensati con progettualità, rispetto per le persone che fruiscono di queste attività e, in pari misura, per gli animali stessi.

Mi sembra importante presentarvi e condividere con voi le mie esperienze. Oltre ad aver accresciuto le mie competenze nel ruolo di assistente sociale, ho iniziato nuovi percorsi formativi nel campo degli IAA e ho realizzato progetti importanti, che mi hanno portato a capire quale ruolo prezioso può svolgere la nostra figura professionale anche in setting concepiti con la presenza mediatrice dell'animale domestico.

## La mia esperienza

Raccontare la storia del mio percorso formativo e di come sono nati i progetti che ho realizzato rende più credibile la prospettiva di un allargamento di competenze per la figura dell'assistente sociale. Mi piace l'idea di raccontarvi le mie esperienze, e spesso mi sono chiesta se sarò brava a

sufficienza per farvi comprendere quello che ho un po' «sofferto» quando dovevo spiegare agli altri che cosa significasse lavorare con gli animali. Mancavano strumenti da cui partire. Mancavano metodologie nuove, che spiegassero il perché di certe scelte nel far comprendere agli altri il beneficio e le possibilità che, man mano che si andava avanti, venivano delineandosi attraverso quelle attività coadiuvate dagli animali.

Innanzitutto occorre capire se ci fossero in Italia scuole che insegnassero a fare le Attività. Dopo un lungo periodo di ricerca, trovai il percorso giusto nella SIUA (Scuola di Interazione Uomo-Animale) a Bologna. Un grosso impegno dal punto di vista economico, delle energie e del tempo. Dopo un anno, con la frequenza di tre giorni al mese, finalmente ottenni il Diploma in Operatore di pet therapy, detto anche Pet-referee; l'anno successivo ottenni l'attestato in Zooantropologia didattica. Era il lontano 2006/2007. Concluso questo primo ciclo di formazione, era necessario progettare un'azione di informazione per far conoscere questa attività, individuando l'utenza a cui proporla.

### **Gli strumenti necessari**

Iniziai prima di tutto a fare un giro per tutti i servizi educativi, come biblioteche e ludoteche, sia della Cooperativa dove lavoravo che dei servizi dei Municipi del Comune di Roma, per capire quale fosse il mio target privilegiato e poter realizzare poi una buona informazione.

Per presentare l'attività, pensai di realizzare una brochure, indicando:

- le caratteristiche della disciplina della pet-therapy;
- la formazione che avevo realizzato con le competenze che avevo acquisito
- a chi si rivolgeva tale proposta;
- con quale metodologia;
- per raggiungere quali obiettivi;
- indicando il referente da contattare in caso di richieste.

Tutto questo non è stato facile, se si pensa che a quei tempi non erano molto diffusi i social media, per cui battere un territorio per farsi conoscere significava investire il proprio tempo nel futuro di una parte della professione che volevo far crescere.

Dopo tanto peregrinare, ricevetti una richiesta: quella di presentare, durante degli incontri promossi, delle attività in una biblioteca del Comune di Roma che avvicinava le scuole materne alla lettura a temi.

Era giunto il mio momento!

Dedicai circa un mese a preparare le persone che lavoravano a questa attività in biblioteca e il corpo docente delle scuole che avrebbero partecipato. L'importante, per me, era far capire loro che cosa significasse lavorare con la presenza di un animale.

Questa attività di tipo educativo (EAA) fu presentata a sei classi. Prevedeva un incontro di tre ore, con la presenza di un animale, ma i bambini non potevano interagire con lui direttamente, ad esempio toccandolo; potevano però fare domande, realizzare disegni. Io, in cambio, avrei tradotto la lingua che l'animale parlava, attraverso i movimenti corporei, in loro presenza. E poi, mentre il cane o il gatto riposavano nella loro cuccia, avremmo ascoltato insieme una storia di animali e fatto un grande disegno.

È stata un'esperienza entusiasmante e faticosa.

Le criticità erano dovute al fatto che i collaboratori che conoscevano il gruppo classe (insegnanti e personale della biblioteca) non erano formati in tale ambito e io, d'altro canto, non conoscevo bene loro. Ad esempio, mentre io spiegavo, loro erano lì a mettere le mani sull'animale... mentre prima avevo detto ai bambini che questo non era un buon comportamento. Andava ripreso e difeso il concetto che l'animale non si manipola se non in una attività strutturata.

È qui che le mie competenze in materia di lavoro sociale mi insegnano quanto sia importante lavorare insieme ad altri, quindi in «équipe multiprofessionale». Questo significava che era necessario che qualcuno si occupasse, durante l'attività, del gruppo che partecipava, e qualcuno dell'animale. Vivendo queste criticità, si fa tesoro di un'esperienza che accresce l'agire professionale favorendo una nuova progettualità.

## Racconti di progetti

Successivamente mi furono presentate nuove richieste, e questo mi fece molto piacere. Nel frattempo, alcuni colleghi avevano intrapreso la mia stessa formazione e nel giro di poco tempo diventammo una bellissima squadra.

Sono stata coinvolta in alcuni tavoli tematici proposti dalle istituzioni per dare una guida legislativa all'argomento IAA. Molte figure professionali partecipavano a questi preziosi momenti di condivisione, che hanno fatto maturare la convinzione che era il momento di rendere professionale la disciplina degli interventi con la mediazione dell'animale.

Ho fatto parte della Commissione delle attività con animali organizzata dalla Provincia di Roma: incontri organizzati nei Municipi per l'informazione e che prevedevano la permanenza degli animali nei territori degli stessi, come il Progetto «BC4Z» («Buon cittadino a 4 zampe»). Esso prevedeva di realizzare attività di informazione nelle scuole primarie per implementare il corretto rapporto fra i bambini e gli animali, nel rispetto della popolazione animale e della convivenza con gli altri cittadini. Si è quindi parlato delle regole nell'uso del guinzaglio, della raccolta delle deiezioni animali, del rispetto di chi ha paura degli animali e di altri temi inerenti.

Quelli che seguono sono i resoconti dettagliati di alcuni dei progetti che, su richiesta, abbiamo svolto sul territorio.

#### *Laboratorio di Attività Assistita con gli Animali e disagio nel contesto scolastico*

*Richiesta:* Municipio Roma Capitale VII

Il servizio sociale del Municipio e i servizi educativi avevano rilevato che alcune scuole, e alcune classi in particolare, per ragioni di alta concentrazione di bambini di diverse etnie presentavano grandi disagi nel gruppo classe, sia nei genitori che nei bambini. Si verificavano continui scontri fra genitori, a causa di alcuni atteggiamenti che i bambini avevano in classe. La proposta di attività è stata quella di effettuare una serie di incontri nelle classi con la presenza degli animali, che rappresentavano «il diverso, l'altro da sé», al fine di superare pregiudizi presenti sia nei genitori che nei bambini.

*Target:* scuole dell'infanzia del territorio (bambini dai 4 ai 6 anni).

*Progetto:* «Percorsi nel verde»

Il progetto è stato condotto all'insegna di un iter di avvicinamento agli animali, e si basava su un preciso percorso con attività di relazione tese a rafforzare individualmente in ciascun bambino e collettivamente nel gruppo classe le competenze pro-sociali. Durante uscite all'esterno dell'ambiente scolastico, guidavamo i bambini in percorsi in cui incontravano animali e

piante del territorio in cui vivevano. Questa esperienza veniva poi ripetuta con i genitori, tramite incontri fuori dalla scuola con altri bambini, rafforzando di conseguenza il gruppo delle famiglie e favorendo l'inclusione di bambini di etnie diverse. I bambini assumevano così il ruolo di attori per creare condivisione all'interno di un territorio; ciò favoriva la circolazione di esperienze e di informazioni sull'ambiente e sugli animali di città e rendeva i bambini protagonisti di storie e percorsi nei parchi cittadini del loro quartiere.

*Obiettivi.* Si trattava di dare contributi educativi ai bambini attraverso l'esperienza e il rapporto con la diversità. Attraverso la conoscenza del linguaggio degli animali si impara a riconoscere il linguaggio dell'altro; vivendo poi esperienze in natura si impara a rispettare le regole della convivenza e del rispetto reciproco.

*Personale impiegato*

- Responsabile di progetto (assistente sociale) che svolgeva anche il ruolo di coadiutore del cane;
- referente di attività (assistente sociale) che svolgeva anche il ruolo di coadiutore del gatto;
- due medici veterinari del territorio (ASL Roma 1);
- coadiutore animale (istruttore cinofilo);
- coadiutore animale (educatore professionale);
- coadiutore animale (tecnico ludotecario).

*Animali*

- Hero, lupo cecoslovacco;
- Bea, cane incrocio labrador/pitbull;
- Bric, gatto incrocio maine coon/europeo (figura 11.1);
- Kuma, cane incrocio corso/pitbull;
- Ellen, gatta incrocio europeo (in figura 11.2 insieme a Kuma).

*Valutazioni finali.* Tradurre i bisogni e le esigenze del target in una cornice di IAA non è stato facile. Questo progetto prevedeva un'équipe con specifiche caratteristiche. Fare attività con i bambini di quella fascia di età, e in numero elevato, significa che i tempi di attenzione possono variare velocemente e far saltare facilmente l'obiettivo. L'équipe ha lavorato molto, cercando di



definire di concerto sia la richiesta che l'articolazione dell'attività. Abbiamo compreso che un'attività che durasse più di due/tre ore avrebbe comportato una difficoltà notevole, mentre articolarla in tre incontri di un'ora ciascuno avrebbe garantito una partecipazione e un'attenzione grandissime da parte dei partecipanti. In quanto responsabile di progetto e referente dell'attività come assistente sociale, dopo aver definito questo aspetto articolandolo e discutendolo con l'équipe l'ho proposto al gruppo docente. Agli insegnanti ho presentato il progetto e ho spiegato come pensavamo di articolare l'attività, dando loro, dopo avere condiviso il tutto, il compito di individuare alcuni genitori disponibili a monitorare l'uscita dalla scuola. Il progetto ha avuto un gran successo; nel ruolo di attori, tutti hanno preso parte alla riuscita di essere «l'Altro che incontra l'Altro», ma non il «diverso».

Si sono scelti gli animali indicati anche perché le loro diversità etologiche e psicologiche contribuivano a insegnare ai bambini a riconoscere altri da sé. Ricordando sempre che, seguendo le regole e rispettando gli altri, impariamo a vivere insieme, ad avere tanti amici con cui poter giocare, a riconoscere le piante, a sapere perché crescono in quel posto, in quella strada e in quel giardino; impariamo, insomma, a vivere la città e a rispettare coloro che la abitano, anche se sono diversi fra loro.

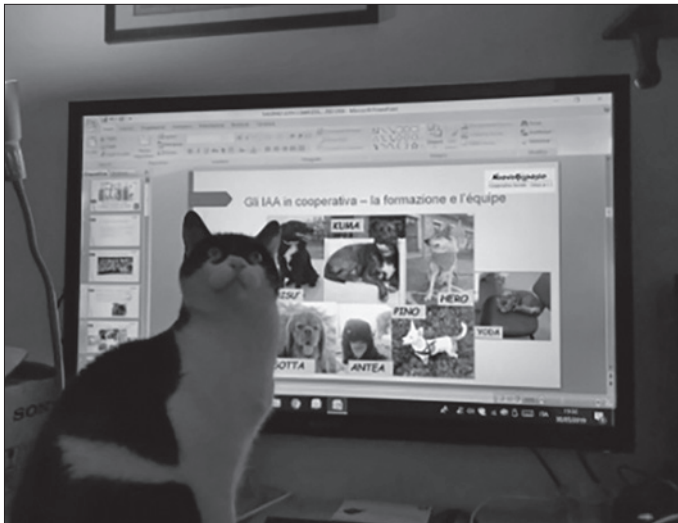


FIG. 11.1 Bric.