

Scrivere nel lavoro sociale passo dopo passo

Guida alla scrittura delle relazioni

Laura Malacrida, Maria Chiara Pedroni
e Maria Turati

MATERIALI
LAVORO SOCIALE



IL LIBRO

**SCRIVERE NEL LAVORO SOCIALE
PASSO DOPO PASSO**

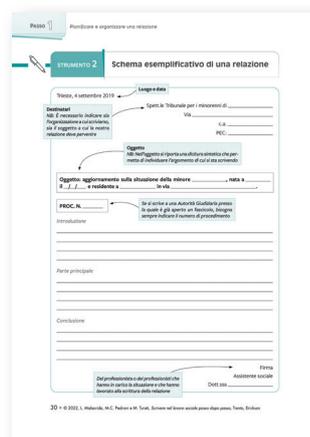
La scrittura è parte integrante e vitale del lavoro sociale, anche se spesso viene vissuta dagli operatori come un'incombenza che sottrae spazio e tempo al lavoro diretto con le persone e non è quindi immediato percepirne l'utilità e l'importanza. Tuttavia, il potenziale della scrittura utilizzata secondo un approccio relazionale è altissimo: l'attività di scrittura può essere usata nella pratica professionale al fine di promuovere percorsi di aiuto realmente partecipativi.

I 4 passi in cui è strutturata l'opera — la pianificazione e l'organizzazione di una relazione scritta, il contenuto, il linguaggio, la lettura — sono spiegati con esempi di compilazione, box metodologici, strumenti operativi e interessanti spunti per la riflessione.

Seguendo i principi della valorizzazione delle risorse delle persone, della fiducia e della reciprocità della relazione, il libro offre indicazioni e suggerimenti per costruire attraverso la scrittura rappresentazioni delle situazioni delle persone e narrazioni dei percorsi di aiuto equilibrate, realistiche e rispettose dei principi etici del lavoro sociale. In conclusione viene fornito uno strumento per analizzare le relazioni scritte e ragionare sugli elementi di criticità riscontrati.



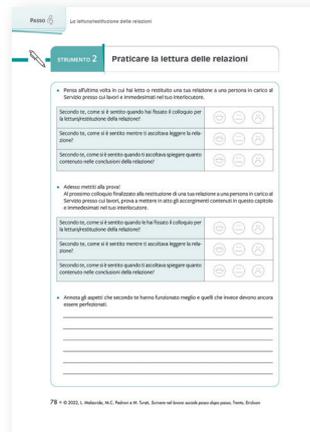
Scheda di valutazione



Schema di una relazione



Esempi di linguaggio



Scheda di lavoro

LE AUTRICI

LAURA MALACRIDA

Assistente sociale e dottoressa di ricerca in Sociologia, Organizzazioni e Culture. Si occupa di coordinamento di Servizi Tutela Minori ed è docente dei laboratori *Scrittura Professionale di Servizio Sociale* e *L'affido familiare: strumenti e percorsi possibili*, presso l'Università Cattolica di Milano.

MARIA CHIARA PEDRONI

Assistente sociale e dottoranda in Social Work and Personal Social Services. Si occupa di lavoro sociale nella povertà e nella grave marginalità sia come ricercatrice, sia come operatrice. È docente del Laboratorio di Scrittura Professionale presso l'Università Cattolica di Brescia.

MARIA TURATI

Assistente sociale e dottoranda in Social Work and Personal Social Services. Si occupa di lavoro sociale nell'ambito della disabilità sia come ricercatrice, sia come operatrice. È docente del Laboratorio di Scrittura Professionale presso l'Università Cattolica di Milano.

**METODO RELATIONAL SOCIAL WORK
DI FABIO FOLGHERAITER**

Il Metodo del Relational Social Work, ideato e sviluppato dal Professor Fabio Folgheraiter e dal Centro di Ricerca Relational Social Work dell'Università Cattolica di Milano, implementa i principi di reciprocità, mutualità, fiducia e coprogettazione.



INDICE

7 Saggio introduttivo

Metodologia e strumenti in 4 passi

17 Passo 1 Pianificare e organizzare una relazione

33 Passo 2 Il contenuto di una relazione sociale

51 Passo 3 Il linguaggio delle relazioni

65 Passo 4 La lettura delle relazioni

81 Appendice Strumenti per l'autoanalisi
e l'analisi delle relazioni scritte

87 Bibliografia

Pianificare e organizzare una relazione

Premessa

Il primo passo da compiere per approcciarsi alla scrittura professionale è quello di considerarne alcuni elementi fondamentali. Questi costituiranno la base su cui il testo verrà redatto e influiranno sugli accorgimenti che l'operatore dovrà adottare nel momento in cui si appresta a scrivere.

Provando a declinarli in maniera sintetica, essi riguardano:

- la finalità per cui si scrive la relazione
- i destinatari della relazione
- la struttura del testo che verrà prodotto.

Un buon livello di consapevolezza su tali aspetti da parte di noi operatori garantirà al destinatario di comprendere senza difficoltà quanto intendiamo comunicare e, inoltre, ci consentirà di redigere dei testi *coerenti* con la finalità che intendiamo perseguire attraverso la scrittura ed *efficaci* rispetto al messaggio che vogliamo trasmettere.

Nell'affrontare questo primo passo nel mondo della scrittura professionale, proveremo ad approfondire gli elementi sopra nominati attraverso esempi ed esercitazioni, che potranno essere svolte in autonomia da parte degli operatori che vorranno mettersi alla prova. Inoltre, verranno esplorati alcuni suggerimenti pratici, utili per gli operatori che si trovano a dover scrivere una relazione e che consentiranno loro di trovare il giusto spazio mentale e fisico da destinare alla scrittura; questi potranno infine permettere di progettare delle relazioni che contengano tutti gli elementi che è importante inserirvi, connessi tra loro in modo fluido e chiaro per chi le leggerà.

La finalità

Un primo aspetto che bisogna considerare quando ci si appresta a scrivere una relazione è il motivo per il quale si sta scrivendo. Questo significa chiedersi: *Perché sto producendo o devo produrre un testo scritto? Quali sono gli obiettivi che mi pongo con la scrittura di questa relazione?*

Avere delle risposte precise a tali quesiti non solo renderà l'obiettivo per il quale si sta scrivendo chiaro anche a chi riceverà la nostra relazione, ma ci permetterà di utilizzare alcuni accorgimenti specifici che renderanno la nostra relazione maggiormente efficace.

Per garantire che la finalità della nostra relazione sia da subito evidente per il nostro interlocutore, è bene riportarla anche nell'oggetto della relazione, specificando quindi per quale motivo stiamo scrivendo.

Proprio sulla base delle finalità per le quali le relazioni vengono scritte, è possibile distinguere alcune macrocategorie, che analizziamo nel dettaglio nei paragrafi che seguono.


**BOX
METODOLOGICO 2**
**Scrivere una relazione:
gli step fondamentali**

1. **Immagina** il destinatario del testo in modo realistico: prova a immedesimarti con l'atteggiamento con cui si appresta a leggere il testo.
2. **Programma** la stesura del testo dandoti il tempo necessario per scrivere.
3. **Valuta** se le informazioni di cui sei in possesso sono complete o se è necessario raccoglierne di ulteriori.
4. **Prefigura** la lunghezza del testo che scriverai.
5. **Costruisci** una scaletta che ti aiuti a organizzare i contenuti che intendi inserire nella relazione.
6. **Scegli** il linguaggio, lo stile e la modalità di presentazione più adeguati alla tipologia di relazione che stai per scrivere.


FOCUS
**Principi etici: responsabilità, trasparenza,
efficacia**

Responsabilità. Il principio dell'accountability riguarda l'essere aperti, trasparenti e onesti: gli operatori sociali devono esprimere e giustificare esplicitamente le proprie decisioni, tenendo conto del più ampio contesto sociale in cui operano. Tale principio è importante che venga ripreso anche nel momento in cui si scrivono le relazioni. A questo si connette il concetto di trasparenza.

Trasparenza. Una maggior trasparenza rispetto a quello che viene fatto e alle sue conseguenze aiuta a ridurre le distanze e lo squilibrio di potere esistente tra l'operatore e l'utente. La trasparenza può essere perseguita condividendo con le persone maggiori informazioni e coinvolgendole nel prendere le decisioni che le riguardano. Inoltre, l'accuratezza nel redigere la documentazione scritta e la capacità di dare una giusta rappresentazione del punto di vista dell'utente sono caratteristiche molto importanti ai fini della trasparenza e della responsabilità. Una documentazione di qualità assicura trasparenza non solo per gli utenti sull'operato degli operatori sociali, ma anche per gli operatori sociali, nei confronti dei loro dipendenti così come dell'organizzazione in cui operano, rispetto alle fonti di finanziamento.

Efficacia. Il principio dell'efficacia riguarda la capacità del testo di esprimere la propria funzione con forza e in modo incisivo. Nel momento in cui ci si appresta a scrivere una relazione, infatti, è necessario avere chiarezza sull'obiettivo che si intende raggiungere attraverso la scrittura e curare di conseguenza le modalità di stesura della relazione. Questo principio è connesso non solo con la struttura del testo e con l'organizzazione delle informazioni in esso inserite, ma anche con le scelte grafiche, come ad esempio la suddivisione in paragrafi o l'utilizzo del grassetto per sottolineare le conclusioni.

Strumenti e schede di orientamento

Nelle prossime pagine troverete:

- una lista di diversi incipit di relazioni: confrontandoli, potrete valutare quali esprimono in maniera più chiara ed efficace la loro finalità;
- uno schema a titolo esemplificativo di come strutturare una relazione.



STRUMENTO 2

Schema esemplificativo di una relazione

Luogo e data

Trieste, 4 settembre 2019

Destinatari

NB: È necessario indicare sia l'organizzazione a cui scriviamo, sia il soggetto a cui la nostra relazione deve pervenire

Spett.le Tribunale per i minorenni di _____

Via _____

c.a. _____

PEC: _____

Oggetto

NB: Nell'oggetto si riporta una dicitura sintetica che permetta di individuare l'argomento di cui si sta scrivendo

Oggetto: aggiornamento sulla situazione della minore _____, nata a _____ il ___/___/___ e residente a _____ in via _____.

PROC. N. _____

Se si scrive a una Autorità Giudiziaria presso la quale è già aperto un fascicolo, bisogna sempre indicare il numero di procedimento

Introduzione

Parte principale

Conclusione

Del professionista o dei professionisti che hanno in carico la situazione e che hanno lavorato alla scrittura della relazione

Firma

Assistente sociale

Dott.ssa _____

Premessa

Il tema del linguaggio ha un ruolo centrale nella scrittura. Come operatori, il modo in cui scriviamo non è questione marginale. Come abbiamo visto nel saggio introduttivo, attraverso la scrittura costruiamo una rappresentazione della realtà che ha un potere enorme: incide sulla vita delle persone, su come esse si vedono e su come altri le vedono e percepiscono. Se le parole hanno il potere di incidere sulla realtà, essere consapevoli del modo in cui costruiamo e attribuiamo significati ai fatti, alle situazioni, è un elemento imprescindibile della nostra professionalità.

Quando scriviamo, con le nostre parole trasmettiamo non solo i fatti, ma anche le nostre idee, le nostre opinioni, facendo riferimento al nostro «mondo» di significati impliciti.

Questo terzo passo ci porta quindi ad approfondire il tema del linguaggio, ragionando intorno ad alcuni aspetti chiave e proponendo indicazioni operative volte a favorire una stesura chiara, trasparente e rispettosa.

Scrivere in modo chiaro: alcuni principi

Il tema del linguaggio è connesso innanzitutto a un obiettivo fondamentale a cui dobbiamo tendere quando scriviamo, ovvero quello di una comunicazione efficace. Con *efficacia* intendiamo la «capacità di un testo di esprimere la propria funzione in modo incisivo» (Prada, 2004).

L'efficacia di un testo dipende da molteplici elementi: è legata alla struttura e all'organizzazione del testo (come abbiamo visto nel Passo 1), alla selezione e alla scelta dei contenuti (Passo 2), ma riguarda, appunto, anche il linguaggio che utilizziamo.

Esiste sempre un margine di interpretazione soggettiva nella lettura di un testo, ma il nostro obiettivo come operatori sociali deve essere quello di ridurlo il più possibile. Significa che il testo deve essere in grado di esprimere il nostro messaggio in modo chiaro, senza lasciare al destinatario spazi di interpretazione e fraintendimento, evitando così di generare ambiguità.

La possibilità di comprendere il testo deve dipendere innanzitutto da noi e non da chi lo leggerà, dalla sua sensibilità, dai suoi strumenti culturali, dal suo ruolo. A questo proposito è utile richiamare un altro principio, ovvero quello di *efficienza*, cioè la capacità di un testo di raggiungere il suo scopo in maniera «economica», in modo da chiedere al destinatario uno sforzo interpretativo limitato (Prada, 2004).

L'ambiguità e la scarsa chiarezza di un testo scritto possono dipendere da molteplici fattori. Un esempio è dato dall'utilizzo eccessivo di avverbi e aggettivi. Questi elementi, infatti, si prestano a creare ambiguità non intenzionali: li inseriamo per rinforzare il nostro messaggio ma otteniamo l'effetto opposto.

Per capire meglio, riportiamo di seguito, come esempio, lo stralcio di una relazione.

Ridurre il margine di interpretazione soggettiva

L'eccesso e la ridondanza indeboliscono il messaggio

Rispetto per le biografie delle persone

Come abbiamo già sottolineato, attraverso il processo di scrittura contribu-iamo a costruire una rappresentazione della realtà che ha un potere significativo sui percorsi di vita delle persone, su come si vedono e su come gli altri le vedono e le percepiscono.

Le parole come strumento di emancipazione

Le parole possono essere il mezzo attraverso cui reiteriamo una narrazione oppressiva, oppure, al contrario, uno strumento di emancipazione, restituendo alle persone nuovi significati. Attraverso la narrazione della propria storia di vita è possibile acquisire maggior fiducia in sé, sentirsi ascoltati e sperimentare empowerment.

La scelta delle parole e del linguaggio è un aspetto cruciale nella costruzione di una narrazione, un aspetto a cui è fondamentale prestare la massima attenzione per il peso e l'impatto che la relazione ha sulla vita degli individui in termini di rappresentazione, e sui destinatari.

Vi sono alcune indicazioni pratiche che possono venirci incontro per realizzare una narrazione più rispettosa della vita delle persone e maggiormente in grado di rendere conto della complessità delle stesse, evitando di fornire una narrazione fuorviante. Seguendo i suggerimenti e gli accorgimenti proposti, è possibile dar corpo a un atteggiamento rispettoso anche nella scrittura.



BOX METODOLOGICO 3

Indicazioni operative 3

- **Evitare generalizzazioni.** Questa prima indicazione è connessa al riconoscimento dell'unicità di ogni situazione e al non dare per scontato che situazioni simili vengano vissute o affrontate allo stesso modo. Si tratta di un atteggiamento che, come operatori, mettiamo in pratica nel lavoro sul caso; deve quindi potersi riflettere anche nelle nostre parole scritte.
- **Non usare parole etichettanti** o che fanno nascere aspettative di comportamento. Le parole etichettanti sono quelle che contengono un giudizio morale sulla persona o che limitano la sua identità a quell'unico aspetto che sottolineiamo, in linea con il significato culturale dato in un determinato contesto a quella caratteristica (in genere si tratta di uno stereotipo o un significato negativo). Pensiamo alle parole come «clandestino», «tossicodipendente», «compagno/marito maltrattante», «disabile», «paziente psichiatrico» e via dicendo. Alcune di queste parole possono essere identificate in modo quasi immediato; altre, invece, possono essere vissute come tali a seconda della sensibilità di ciascuno; altre ancora sono espressioni che veicolano un giudizio sulla base di un significato implicito che rimane nel pensiero di chi scrive. Siamo quindi chiamati a evitare:
 - parole manifestamente etichettanti;
 - parole che, anche se a noi non sembrano etichettanti, possono essere vissute come tali dalle persone;
 - espressioni e parole non chiare, che sottendono a un significato implicito.



STRUMENTO 2

Valutare la chiarezza di una relazione

Di seguito sono elencate alcune frasi tratte da relazioni di lavoro sociale. Leggile attentamente e valuta se, secondo te, sono espresse in modo chiaro, esprimendoti attraverso una scala da 1 a 5, dove 1 = «per nulla chiaro» e 5 = «estremamente chiaro». Dopo leggi i feedback forniti alla fine dell'esercizio.

1. M. incontra il padre nei weekend, sembrerebbe inoltre aver idealizzato la sua figura, cercando spesso di coinvolgere l'uomo nelle diverse attività, come ad esempio invitandolo al mercatino di Natale.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Il minore è contento di questa possibilità, vista come un'occasione di momento di socializzazione con i suoi amici.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. La minore si presentava non adeguatamente curata nell'aspetto.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Si osserva inoltre che il minore sembra meno motivato alla frequenza del Centro diurno.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Come precedentemente comunicato nella relazione sociale di segnalazione inviata alla S.V., nel mese di aprile 2016 la sig.na C. si era allontanata dall'abitazione materna per andare a vivere presso l'abitazione del fidanzato, lasciando i bambini alle cure della propria madre. Durante questo periodo, la ragazza riferiva al Servizio scrivente di aver mantenuto con i bambini e la propria madre contatti telefonici e di aver fatto dei rientri a casa quando ne aveva la possibilità.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Feedback

1. La frase «sembrerebbe aver idealizzato la sua figura» è ambigua: non è chiaro chi propone questa osservazione e se è indicato come elemento positivo o negativo da chi scrive.
2. È il minore che esplicita di essere contento e che la ritiene un'occasione di socializzazione? Meglio esplicitare se è proprio lui ad aver detto che era un'occasione di socializzazione.
3. Che cosa è adeguato per me che scrivo e che cosa no? Questa frase esprime un giudizio forte, a cui è sotteso però un significato poco chiaro.
4. Chi ha osservato? Ricordiamoci di esplicitare sempre il soggetto e non ricorrere a forme impersonali. Inoltre sarebbe meglio spiegare su quali elementi si fonda questa osservazione, anche ricorrendo ad esempi concreti.
5. Utilizzare la parola «ragazza» parlando di una madre potrebbe essere vissuto come una squalifica dall'interessata: chiamandola così mentre ci riferiamo a lei nel suo ruolo genitoriale, vogliamo forse intendere che, essendo giovane, è inesperta e, per questo, una madre inadeguata?



STRUMENTO 3

Scrivere con un linguaggio sensibile

Di seguito sono elencate alcune frasi tratte da relazioni di lavoro sociale che contengono elementi di criticità rispetto al linguaggio. Prova a individuarli e a riformularle in modo più corretto.

1. La signora G. ha mostrato un atteggiamento abbastanza adeguato e collaborativo, e tra madre e figlio si è creato fin da subito un clima positivo.

2. L'abitazione è costituita da un ingresso, con un piccolo vano retrostante. Trascurata e buia, nella stanza sono presenti un letto, una bici e altri oggetti depositati, che rendevano l'aria pesante e stantia.

3. La problematicità della condizione di vita di L., attraversata da povertà, trascuratezza, relazioni affettive instabili e vissuti difficili delle figure genitoriali, emerge evidente da quanto esposto.

4. In qualche modo riesce a provvedere al cibo e ai beni di prima necessità e al pagamento delle utenze.



STRUMENTO 1

Riflettere sulla lettura delle relazioni

- Rileggi l'esempio di restituzione di una relazione riportato nell'Esempio *Esperienze dal campo* (l'esperienza di Anna). Secondo te, cosa può non aver funzionato? E cosa invece ti sembra sia andato bene?

- Immedesimati nella persona di cui parlano questi stralci di relazione e prova a rispondere alle domande, immaginando di trovarti nell'ambito del colloquio di lettura della relazione.

Al momento della presa in carico Mirko aveva 17 anni ed era giunto al Servizio su sollecitazione dei genitori, preoccupati per i comportamenti di abuso del figlio. In sede di colloquio il ragazzo riferiva di utilizzare marijuana saltuariamente e prevalentemente in compagnia degli amici. Mostrava scarsa compliance e motivazione sia nel venire al Servizio, sia nel mettere in discussione l'uso della sostanza. Nel medesimo giorno veniva effettuata l'analisi della matrice pilifera, successivamente risultata positiva per THC.

Se tu fossi Mirko, come ti sentiresti?

Bianca si presenta come una signora molto timida, che soprattutto nei primi colloqui mostra fatica nella narrazione, spesso interrotta da silenzi e pianto. Ha un linguaggio appropriato e una buona padronanza della lingua italiana. Ha un aspetto piuttosto mascolino e una postura ricurva su di sé, con lo sguardo basso e un tono di voce altrettanto lieve. Nell'eloquio traspaiono sentimenti di forte rabbia e delusione sia nei confronti della propria famiglia d'origine, sia nei confronti dell'ex compagno.

Se tu fossi la sig.ra Bianca, come ti sentiresti?

Si descrive come una persona timida, riservata, simpatica e intelligente. Dichiarò di avere molte passioni, tra cui la musica, la lettura, lo sport e la scrittura. Rispetto alla sfera amicale non cita molti amici se non Rosa, la conoscente che la sta ospitando da circa tre settimane a seguito dello sfratto dalla sua abitazione.

Ad oggi si rende necessario proseguire con i colloqui di approfondimento circa la situazione familiare e personale della sig.ra Rita. Tuttavia, a fronte di una situazione che, nell'arco di pochi mesi, si è ciclicamente proposta con analoghe dinamiche familiari e vista la precarietà progettuale della sig.ra Rita, che si è allontanata dal nucleo familiare con i figli minori, negando ai nonni e al Servizio scrivente ogni possibilità di avere informazioni su come stessero i bambini, si chiede a codesta Autorità Giudiziaria di disporre temporaneamente il collocamento della signora e dei minori in una comunità mamma-bambino. In questo modo i minori saranno collocati in un contesto protetto, si potrà avviare per loro una valutazione in UONPIA e si potrà proseguire con la valutazione delle capacità genitoriali della signora.

Se tu fossi la sig.ra Rita, come ti sentiresti?



STRUMENTO 2

Praticare la lettura delle relazioni

- Pensa all'ultima volta in cui hai letto o restituito una tua relazione a una persona in carico al Servizio presso cui lavori e immedesimati nel tuo interlocutore.

Secondo te, come si è sentito quando hai fissato il colloquio per la lettura/restituzione della relazione?	  
Secondo te, come si è sentito mentre ti ascoltava leggere la relazione?	  
Secondo te, come si è sentito quando ti ascoltava spiegare quanto contenuto nelle conclusioni della relazione?	  

- Adesso mettiti alla prova!
Al prossimo colloquio finalizzato alla restituzione di una tua relazione a una persona in carico al Servizio presso cui lavori, prova a mettere in atto gli accorgimenti contenuti in questo capitolo e immedesimati nel tuo interlocutore.

Secondo te, come si è sentito quando le hai fissato il colloquio per la lettura/restituzione della relazione?	  
Secondo te, come si è sentito mentre ti ascoltava leggere la relazione?	  
Secondo te, come si è sentito quando ti ascoltava spiegare quanto contenuto nelle conclusioni della relazione?	  

- Annota gli aspetti che secondo te hanno funzionato meglio e quelli che invece devono ancora essere perfezionati.
