

Andrea Prandin
Francesca Magnabosco



i FONDA
MENTALI

dell'EDUCATIVA
DOMICILIARE



Lavorare in una prospettiva
di giustizia sociale, complessità
e partecipazione



Erickson



PRATICARE SPERANZA

TRASPARENZA

COLLEGANZA

Il lavoro dell'educatrice domiciliare è un lavoro complesso, che proprio nella complessità trova la sua unicità. Incontrare le famiglie nelle loro case permette un'azione educativa che in altri luoghi non sarebbe possibile, ma questo potenziale richiede alla professionista di saper calibrare continuamente il progetto educativo e il suo posizionamento relazionale sulle esigenze concrete e «reali» delle famiglie, sulle loro specifiche e uniche caratteristiche, sui loro vincoli e sulle loro storie, con uno sguardo curioso e orientato al possibile.



Le possibilità del lavoro
educativo domiciliare sono pari
alle possibilità delle famiglie.

Sconfinare.



€ 19,90



9 788859 1033127

www.erickson.it

Indice

Premessa	
Trasformare, osservarsi, collaborare (<i>S. Benzioni</i>)	9
Introduzione	15
Come leggere questo testo e alcune raccomandazioni	16
MOLTO PRIMA DI SUONARE IL CAMPANELLO DI CASA	33
Giustizia sociale e lavoro educativo	34
POCO PRIMA DI SUONARE IL CAMPANELLO DI CASA	61
Complessità, epistemologia e contesti	62
DOPO CHE SI È SUONATO IL CAMPANELLO DI CASA	121
Costruire relazioni generative e utili	122
DOPO CHE SI ESCE DI CASA	145
Per una documentazione partecipativa e trasparente	146
Postfazione	
Arrivederci e chissà come finisce questa storia (<i>S. Premoli</i>)	188
Bibliografia	191

Introduzione

Se stai leggendo queste parole è perché in qualche modo sei interessato al **lavoro educativo domiciliare** con famiglie, bambini e bambine, i loro genitori e il «paesaggio» in cui tutto questo avviene. Questo è un **lavoro di cura** che richiede competenze particolari e attenzioni specifiche che la formazione di base psico-socio-educativa universitaria non può approfondire se non in qualche episodico esame.

Inoltre, se ti occupi di questa professione, avrai scoperto che la letteratura dedicata a questo lavoro non è moltissima e, quella che c'è, può far riferimento a premesse e sguardi anche molto diversi tra loro.

Questo è normale che accada quando si riflette e si fa ricerca in merito a professioni «molto ampie», **dai confini non facilissimi da tracciare e rintracciare** — questione che non sussiste per altri lavori che invece hanno formazioni specifiche e riconosciute e/o che possono fare riferimento ad aspetti di senso normati e strutturanti...

Oltre alle possibili differenze su come svolgere e interpretare questa professione si possono anche incontrare importanti differenze sui linguaggi con cui la si descrive e racconta. Per questo motivo abbiamo pensato fosse **indispensabile** e opportuno fin da subito, e prima di proporre alcuni contenuti, di fare alcune importanti precisazioni sulle scelte linguistiche con cui abbiamo pensato e composto questo libro. Precisazioni necessarie per definire alcuni confini linguistici, che riteniamo necessari quando si parla di un'affascinante e complessa professione che, oltretutto, ha come particolarità proprio quella di muoversi tra confini!

e fondamentale!

Come leggere questo testo e alcune raccomandazioni



ALCUNE SCELTE LESSICALI

Prima di tutto siamo convinti che le parole che usiamo, le forme lessicali e le locuzioni, non siano mai «neutre» ma, semmai, siano costitutivamente politiche, una sorta di precipitato di teorie, premesse culturali, ideologie, conoscenze e pregiudizi.

E questo vale anche per il linguaggio che definisce una professione e che viene utilizzato per il suo svolgimento.

Per questo motivo abbiamo ritenuto importante fare alcune scelte lessicali per la scrittura di questo libro e, contemporaneamente invitare a preferirne alcune in sostituzione di altre abitualmente utilizzate. Abbiamo anche provato a spiegare a quale politica e visione del lavoro di cura ci riferiamo per ciascuna scelta linguistica proposta.

La nostra proposta non ha nulla di definitivo e esaustivo, semmai è solo un invito a sensibilizzarci verso la politica — e la poetica — del linguaggio educativo professionale.

Per prima cosa abbiamo scelto di utilizzare la locuzione *educatrice, educatrice domiciliare* rinunciando al solito maschile generico (o sovraesteso) *educatore, educatore domiciliare*.

- Il primo motivo di questa scelta, che potremmo definire formale, è che nella nostra lingua i **femminili professionali sono assolutamente previsti e sono previsti da sempre** (Gheno, 2022). Semplicemente non siamo abituati a utilizzarli in quanto ancora immersi in una cultura

androcentrica. Ma il fatto che non siamo abituati a usarli, ricorrendo alle forme neutre (o più spesso al maschile), non è un motivo sufficiente per decidere di non usare la formula declinata al femminile.

- Il secondo motivo, forse il più importante — e per noi anche il più ovvio —, è che questa professione è svolta **prevalentemente da donne**. Ci è sembrato allora coerente e opportuno utilizzare la declinazione al femminile quando nel testo si è reso necessario.
- Infine, abbiamo pensato che in un testo che celebra continuamente la complessità, la curiosità e il pensiero mobile, poteva essere un bell'esercizio **partecipare al movimento politico e culturale** che cerca di normalizzare le alternanze tra maschili, femminili, schwa e asterischi (Gheno, 2022) in nome di una prospettiva linguistica più aperta e creativa, in una parola: poetica.

Oltre all'utilizzo del femminile, abbiamo fatto **altre scelte lessicali** per descrivere questo lavoro e alcune di queste scelte pensiamo siano coerenti e in continuità con quanto **raccomandato dalla ricerca pedagogica** e sociale dedicata al lavoro di prevenzione e accompagnamento delle famiglie in situazioni di fragilità e vulnerabilità. Ci riferiamo al documento pubblicato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali denominato proprio «*L'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità*» (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2017). A questo documento faremo ampio riferimento lungo tutto il testo sia in modo esplicito sia indirettamente anche quando non è espressamente citato in quanto rappresenta il **fondamento scientifico, politico e culturale su cui poggia la prospettiva pedagogico-educativa di questo libro**.

In ogni caso non mancheranno riferimenti e declinazioni specifiche, ritenute appropriate in quanto maturate all'interno della nostra lunga esperienza nell'educativa domiciliare e dal nostro orientamento etico-epistemologico.



Il documento è disponibile sul sito del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali



Le scelte linguistiche proposte in questo libro rappresentano innanzitutto **un esercizio di attenzione sull'importanza delle parole nella pratica educativa** (Gheno 2019; 2021b; Serianni, 2016; Scardicchio-Prandin, 2017), per ricordarci la necessità di ripensare molte abitudini linguistiche del mondo educativo che, spesso, fanno ancora riferimento a discutibili modelli di cura fondati sul paradigma del controllo, del pensiero causale e lineare, sulla semplificazione, mutuando inconsapevolmente i paradigmi del modello medico-sanitario (Scardicchio, 2019), ossia linguaggi che sono tendenzialmente orientati a etichettare e definire il che, non di rado, equivale anche a patologizzare.

Ma la cosa per noi più interessante è che questi linguaggi fanno riferimento a un'epistemologia estremamente rischiosa per chi fa un lavoro educativo domiciliare (ma non solo!), ovvero tendere a «escludere l'osservatore da ciò che osserva», a «tirarci fuori» da ciò che osserviamo e pensiamo, e a non sentirci implicati nel processo osservativo-trasformativo in cui siamo necessariamente e inevitabilmente coinvolti.



I modelli linguistici ed epistemologici del modello medico-sanitario sono infatti molto lontani da quelli che invece caratterizzano le pratiche, i setting e gli sguardi del lavoro educativo, in quanto fondati su paradigmi relazionali, circolari, creativi, interagenti e sistemici. Ossia estetici, poetici. In una parola, complessi.

Questa revisione linguistica, questa riappropriazione della poetica del linguaggio educativo, pensiamo sia fondamentale. Le parole — e il linguaggio più in generale — oltre a essere espressione e forma della cultura a cui facciamo riferimento è anche uno strumento concreto e operativo di lavoro con famiglie e bambini e lo diventa ancor di più quando si partecipa da vicino — da molto vicino! — e concretamente alla loro vita e nella loro vita.

Giustizia sociale e lavoro educativo

Scrivere un testo, fare ricerca e cultura per occuparsi della formazione di questa professione è per noi un'occasione di grande responsabilità e coinvolgimento!

Significa prima di tutto prendersi cura di un **lavoro emergente**, estremamente utile, articolato e, anche e soprattutto, fare una scelta di fondo eticamente interessante rispetto alle politiche sociali del welfare nel lavoro con le famiglie fragili e vulnerabili: ossia decentrare i luoghi della cura, chiedere ai professionisti di andare dove vivono le persone invece di chiedere alle famiglie di recarsi dove ci sono i professionisti. È un **cambio di paradigma**, gravido di implicazioni etiche, politiche ma, anche e soprattutto, di enorme efficacia per accompagnare in un'ottica di giustizia sociale alcuni bisogni e situazioni di persone e famiglie.



PER APPROFONDIRE

L'approccio sopra indicato rientra nel paradigma di azione pubblica sostenuto dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in collaborazione con il LabRIEF (Laboratorio di Ricerca e Intervento in Educazione Familiare) del Dipartimento FiSPPA dell'Università di Padova, che gestisce una governance multilivello con le Regioni italiane e declinato nel progetto denominato P.I.P.P.I., Programma di Intervento Per Prevenire l'Istituzionalizzazione. Questo programma si colloca nel quadro della più recente norma-

tiva nazionale ed europea, il cui obiettivo primario è l'interesse preminente del minore e la tutela del diritto alla famiglia, in una logica di protezione della relazione genitore-figlio. Esso si iscrive all'interno dell'agenda politica di Europa 2020 e delle linee sviluppate dall'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, per quanto concerne l'innovazione e la sperimentazione sociale come mezzi per superare le disuguaglianze sociali. La metodologia si pone al confine tra la tutela del minore e il sostegno alla genitorialità, mediante azioni innovative di intervento educativo che promuovano una genitorialità positiva (REC 2006/19/UE) e un contesto di vita idoneo per i minori in condizione di vulnerabilità, così da «rompere il ciclo dello svantaggio sociale (REC 2013/112/UE)» (Milani, 2022).

Ma significa anche sapere che ci stiamo occupando di una professione che, nonostante sia praticata ovunque e sia presente presso ogni servizio sociale territoriale — e se per qualche motivo non è prevista è sempre ritenuta come necessaria — è ancora poco studiata e «teorizzata». Lo abbiamo già detto nell'introduzione, è un lavoro che a dispetto della sua crescente presenza e necessità ha **pochissima letteratura** e una **formazione ancora molto frammentata**, episodica, esclusivamente a carico di singole cooperative, organizzazioni e territori, creando una struttura formativa generalmente troppo fragile.

ancora troppo poco studiata e teorizzata!

Questa fragilità ha come effetto collaterale una grande diversificazione di modelli di lavoro, pratiche e rappresentazioni di questa professione:
– di cosa dovrebbe occuparsi e di cosa non dovrebbe occuparsi?

- dove si colloca nella rete e nelle gerarchie organizzative dei servizi e dei professionisti?
- qual è la sua funzione precipua e inderogabile?
- quali sono i suoi confini rispetto ad altre professioni e quali funzioni ha nei confronti degli altri servizi con cui collabora? e con la famiglia?
- dove e come si posiziona con la famiglia e gli altri professionisti?

Queste sono solo alcune domande «fondamentali» che non sempre trovano facile e coordinata risposta. Ma sarebbe anche interessante chiedersi cosa potrebbe diventare e come potrebbe trasformarsi nel complesso panorama dei servizi e delle emergenti necessità sociali ed educative.

L'eterogeneità di idee, rappresentazioni, pratiche e aspettative riguarda sia il mondo educativo delle cooperative che organizzano, erogano e si prendono cura di questa professione, sia da parte di altri professionisti (tribunali e servizi sociali) che pensano, attivano e coordinano questa possibilità di lavoro con le famiglie. **Queste differenze spesso sono origine di grandi fraintendimenti, attriti e non poca confusione**, sia per le educatrici che svolgono questo lavoro, sia per le altre professioniste che ci interagiscono, sia e soprattutto per le famiglie che, da queste progettualità, dovrebbero trarne beneficio invece che confusione e, come spesso accade, sentendosi «tirare di qua e di là» dai vari professionisti in modo caotico e anche contraddittorio.

Questo libro, dedicandosi ai fondamentali di questa professione, desidera, attraverso la proposta di una pro-

pedeutica professionale, contribuire a ridurre alcune confuse rappresentazioni nel tentativo di evitare fraintendimenti di aspettative e operative tra professionisti e famiglie, complicazioni e contraddizioni che poco o nulla dovrebbero avere a che fare con il lavoro di cura con famiglie che sono già in difficoltà e, spesso, in situazioni molto critiche e/o di crisi.



LE LINEE DI INDIRIZZO NAZIONALI

Nei sistemi complessi, come sono quelli con cui lavoriamo — le famiglie — e in cui lavoriamo — le nostre organizzazioni di lavoro —, è frequente generare altra confusione proprio nel tentativo di fare un po' di «fondamentale» ordine.



Per limitare questo rischio, che andrebbe nella direzione opposta agli intenti di questa pubblicazione, abbiamo ritenuto utile richiamare alcuni fondamentali (inderogabili e scientificamente fondati) che riguardano il piano scientifico, etico, politico, culturale e pedagogico di questa professione.

E lo faremo rimandando alla nostra esperienza di professionisti che da molti anni si occupano di questo lavoro, prima come educatrici e poi come coordinatrici, formatori, supervisori e ricercatori in svariate realtà territoriali e istituzionali del nostro paese. Ma soprattutto lo faremo in riferimento alla preziosa ricerca scientifica che ha contribuito alla stesura delle **Linee di indirizzo nazionali per l'inter-**

vento con bambini e famiglie in situazioni di vulnerabilità pubblicate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali nel 2017, esito di un monumentale lavoro a livello nazionale che ha intercettato numerosi ricercatori, esperti, professionisti, gestori e politici impegnati nella ricerca scio-educativa del nostro paese.

Linee di indirizzo
per il sostegno
alle famiglie
vulnerabili e
per la tutela dei
bambini e dei
ragazzi fuori
famiglia



Fare riferimento a un documento nazionale e ministeriale, scientificamente validato, che ha proprio nei suoi intenti quello di coordinare e indicare buone prassi nel lavoro con famiglie vulnerabili nel «frammentato e spesso confusivo panorama metodologico del nostro paese», ci è sembrata la prima scelta da fare per non rischiare di aggiungere ulteriore caos.

Anche se ne abbiamo già accennato nel capitolo precedente, è bene ragionare su di esso in modo più ampio e articolato, distinguendo tra l'introduzione alle linee guida (da intendersi come parte integrante di questo libro) e il documento nella sua interezza già citato.

Questo imprescindibile documento, oltre a indicare una base comune e unitaria sulle premesse con cui pensare il lavoro con le famiglie fragili, fornisce anche una preziosa definizione di educativa domiciliare, chiamata nel testo *Servizio di Educativa Domiciliare e/o Territoriale (SED T)*.

Nel testo si legge:

«Il Servizio di Educativa Domiciliare e/o Territoriale (SED T), in alcune realtà locali definito di Educativa Familiare, è il dispositivo attraverso il quale gli educatori professionali, con specifica formazione socio-pedagogica, secondo quanto previsto dalle normative vigenti, sono presenti con regolarità nel contesto di vita della famiglia, nella sua casa e nel suo ambiente di vita, per valorizzare le risorse che là si manifestano e per accompagnare il processo di costruzione di risposte positive (competenze e strategie) ai bisogni evolutivi del bambino da parte delle figure genitoriali in maniera progressivamente più autonoma».

È una definizione interessante, che già da sola traccia alcuni confini di ruolo e precisa alcune imprescindibili competenze e funzioni della professione, come:

- l'idea di **regolarità** della presenza nel contesto di vita della famiglia;
- la **valorizzazione delle risorse** delle persone nel loro ambiente;
- l'accompagnare risposte positive (che noi qui in questo testo preferiamo chiamare «**accompagnare relazioni di riconoscimento**») tra figure educative adulte e bambini;
- il favorire e ricercare **autonomie relazionali** delle persone con cui si lavora.

Sono quattro punti fondamentali, che ci faranno da guida e ci orienteranno in tutti i passaggi e questioni che affronteremo in questo libro, anche quando ci occuperemo di aspetti di dettaglio o molto pratici della professione.

Ti invitiamo a custodire l'intero documento, a considerare anch'esso come una parte costitutiva del libro.

È senza dubbio una «mappa» importante da cui partire e con cui confrontarci. Riteniamo sia anche utile per costruire orientamenti condivisi tra professionisti, servizi e differenti culture di lavoro.

Invitiamo non solo a stamparlo e leggerlo con estrema attenzione ma anche di averlo fisicamente sempre con sé, soprattutto agli esordi di questo lavoro quando è più probabile che un elemento fondativo, ossia il senso di ciò che

stiamo facendo, il livello etico e politico del lavorare al domicilio delle famiglie, non sia ancora padroneggiato.

È soprattutto in queste occasioni che è più facile farsi trascinare da urgenze e preoccupazioni che ci deviano dal senso del nostro lavoro, facendoci assumere funzioni a volte esplicite, a volte «serpeggianti», di controllo e valutazione delle famiglie. Sono funzioni frequenti nella nostra cultura e nei nostri servizi alla persona, spesso necessarie e comprensibili considerando gli aspetti di rischio di alcuni paesaggi familiari, **ma che hanno ben poco a che fare con il senso e la funzione di questo lavoro.**



- Stampa questo prezioso documento, leggilo con attenzione. Soprattutto la parte iniziale e quella dedicata al lavoro educativo domiciliare.
- Condividilo con i tuoi colleghi.
- Chiedi alla tua cooperativa e alla tua coordinatrice come si posizionano rispetto a queste linee guida nazionali.
- Chiedi alla tua cooperativa se ha un documento simile per definire il senso etico, politico e pedagogico del lavoro con le famiglie vulnerabili.
- Prova a capire eventualmente mettendo a confronto i due documenti quali differenze ci sono e quali corrispondenze.
- Fare queste ricerche e riflessioni, alimentare questo confronto riflessivo, è un ottimo modo per iniziare a tracciare «una mappa» di questo lavoro, contestualizzare nella/nel nostra/o équipe/cooperativa/ territorio e, soprattutto, iniziare a conoscere, sia per differenza sia per somiglianza, quali siano i suoi fondamentali.



GIUSTIZIA SOCIALE

Il primo fondamentale, che in qualche modo include e sostiene tutti gli altri che troverai nei capitoli successivi,

è quello della **giustizia sociale**. Il lavoro educativo domiciliare è fondamentalmente un lavoro che rientra nelle azioni della giustizia sociale verso famiglie e bambini in situazioni di svantaggio e difficoltà.

Proviamo a precisare questo sfondo fondamentale. Dal documento nazionale leggiamo:

«Mobilitare il potenziale educativo delle famiglie e delle comunità è quindi innanzitutto **un'azione di giustizia sociale**, necessaria a “interrompere il ciclo dello svantaggio sociale” (REC 2013/112/UE), in quanto la “genitorialità positiva” è il motore dello sviluppo umano» (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2017, p. 4).

Si tratta quindi di una professione che avendo come primo fondamento la **giustizia sociale** si iscrive nei lavori che hanno come senso quello della **promozione, dell'accompagnamento, del sostegno alla genitorialità** in situazioni di vulnerabilità e per il miglior sviluppo dei bambini, e delle loro relazioni, nel loro ambiente di vita.

«Il rispetto della dignità umana è un valore fondante dell'Unione europea, la quale ha tra i suoi scopi la promozione del benessere dei suoi cittadini.

L'Unione deve proteggere i diritti dell'infanzia, lottare contro l'esclusione sociale e la discriminazione e promuovere la giustizia e la protezione sociale».¹

¹ Articolo 1 delle Raccomandazione della Commissione europea del 20 febbraio 2013. Sezione dal titolo: *Investire nell'infanzia per spezzare il circolo vizioso dello svantaggio sociale* (2013/112/UE).

Complessità, epistemologia e contesti

In ogni pratica c'è una fase preparatoria, più o meno lunga che, formalmente, non è ancora costruzione, ma, concretamente, è parte integrante del lavoro.

Laura Formenti



IL PAESAGGIO

Chi sta per iniziare il lavoro di educatrice domiciliare, anche nel caso in cui si tratti del primissimo e nuovissimo incarico, sa che sta per iniziare un lavoro molto importante e complesso e, contemporaneamente, sa che sta per attraversare e conoscere una forma interessantissima di **viaggio** nel mondo della cura/educazione e delle relazioni di cura/educazione.

ed è importante
che sappia

e deve
sapere

! Uno dei tanti motivi che rende affascinante questa professione è che nel suo svolgersi non si incontrano bambini e bambine, ma si incontrano persone, anzi, più persone, e queste persone sono in relazione tra loro, in relazione tra loro dentro un preciso contesto.

Ma, forse anche questa descrizione di chi incontriamo non è abbastanza e, forse, ciò che incontriamo è più simile all'immagine e all'esperienza del **paesaggio**. Per paesaggio intendiamo qualcosa che, in qualche modo, si avvicina al **concetto di città** a cui ha fatto saggiamente ricorso Italo Calvino per simbolizzare e raccontare la complessità (Calvino, 1993). Nella metafora della città, infatti, Calvino ha trovato la possibilità di rappresentare la tensione tra la razionalità geometrica, la conservazione di un certo ordine e il groviglio delle esistenze umane e degli imprevedibili percorsi di vita. Ma non solo. Nelle *Città invisibili*, oltre alla metafora della città come sistema complesso, è presente anche una metastoria, un metaracconto, nel quale descrive le città nel corso del proprio cammino. Calvino immagina che l'imperatore desideri conoscere tutto il suo sconfinato impero (che per la sua sconfinata vastità non sarà mai in grado di visitare e conoscere di persona) e allora manda Marco Polo come ambasciatore affinché gli racconti ciò che vede nelle città che incontra.

Inoltre, ogni città descritta da Calvino, ha caratteristiche e proprietà tipiche dei sistemi complessi come cambiamento e trasformazione continue, imprevedibilità, **inconoscibilità**, inseparabilità tra osservatore e osservato, interazione tra parti, eterogenesi dei fini, retroazione, ecc.

Il concetto di paesaggio a cui noi facciamo riferimento vuole richiamare l'**incontro di persone**, di persone che sono in relazione tra loro, di relazioni che uniscono queste persone ad altri professionisti e servizi (il servizio sociale, il tribunale, la scuola, i servizi specialistici, ecc.). Tutti dentro uno spazio/tempo.

È un paesaggio straordinario, dai confini e dalla profondità non facilmente individuabili e che, oltre a tutto questo, è abitato e costituito anche da cose e simboli, ma anche da sapori e odori, profumi e colori, umori e rumori. In un paesaggio ci sono zone d'ombra, divieti, radure, centri sto-



Vi ricorda qualcosa del lavoro educativo domiciliare?

rici, centri abitati, periferie, memorie e futuri possibili. E un paesaggio, nella sua totalità, non si può conoscere, osservare e comprendere: troppo ampio, così ampio che obbliga l'osservatore a fare scelte, decidere cosa osservare e cosa no. E a volte, quando vogliamo raggiungere il punto di un paesaggio, il passaggio che ci permetterebbe di raggiungerlo è per qualche motivo bloccato o impraticabile, altre volte è semplicemente troppo lontano, altre volte ancora non sappiamo bene dove siamo al suo interno.

Entrare in casa di altri significa infatti entrare in un mondo concreto e simbolico estremamente articolato e affascinante, tanto che spesso incontrare una famiglia al suo domicilio è come fare un viaggio in un paese diversissimo e lontanissimo dal nostro in cui, come in ogni viaggio, siamo in «terra straniera» (Premoli e Volpi, 2012, p. 91).

PENSARE PER STORIE

Ricordo ancora la prima volta che mi aprirono la porta. Era un venerdì di novembre, fuori diluviava, iniziava a fare freddo e nelle case erano già stati accesi i termosifoni. Dal cancello notai che i vetri erano tutti appannati e pensai che dentro dovesse fare molto caldo. Mi aprirono e l'ondata di aria calda e odore che mi colpì — un misto di fritto, coriandolo e muffa — fu davvero fortissima. Arricciai il naso. Ricordo che dovetti entrare piano piano, perché la stanza era così umida che avevo la sensazione che i miei piedi slittassero sul pavimento. Sul fornello c'erano tre pentole grosse che ribollivano furiosamente; sul tavolo della cucina i resti delle verdure e della carne tagliata. Mi invitarono a sedermi sul divano. Un istante dopo arrivò un sorridente bimbetto che mi saltò al collo urlando «giochiamo, giochiamo?!». Risposi di sì, ma in quel momento avevo la sensazione di poter solo gestire quell'odore che mi invadeva il naso. Ci sedemmo a terra e, mentre giocavamo, iniziai anche a pensare che le due ore successive avrei dovuto essere da un'altra famiglia e che i miei vestiti si sarebbero impregnati degli «etnici e gastronomici odori» di quella famiglia.

Ero travolta dai pensieri e dalle sensazioni, ma ero anche consapevole che dovevo trovare un modo di posizionarmi in quella scena e interagire cercando di dare senso alla mia presenza. Iniziai da una piccola ma per me gigantesca cosa: sapevo che avrei preparato una valigia, da tenere nello zaino o in macchina, con tutto il necessario per cambiarmi quando fosse stato necessario. La preoccupazione del mio odore nell'incontrare un'altra famiglia era passata. Una cosa per volta mi dissi. I viaggi si fanno viaggiando sussurrai nella mia testa. Ora possiamo iniziare a giocare un po'.

Come per ogni viaggio in luoghi preziosi, complessi e sconosciuti, allora è molto utile preparare bene «la valigia».

Abbiamo voglia di partire e, nel misto tra preoccupazioni e curiosità che solitamente anticipano i nostri viaggi, non consideriamo che **la preparazione del viaggio** è spesso indispensabile e, di più, a nostro avviso, e in questo caso, è parte integrante e fondativa del viaggio stesso.

Ricordiamoci, come già affrontato nel capitolo precedente, che il nostro lavoro inizia **molto prima** di suonare il campanello della famiglia con cui lavoreremo! E questa è una delle cose fondamentali da sapere e di cui aver cura anche quando la fretta e velocità dei nostri servizi e delle cose da fare ci spinge inconsapevolmente a saltare questa scena preliminare, a non considerarla importante, facendoci erroneamente credere che ciò che è primariamente importante è «l'entrare in casa».

PENSARE PER STORIE

Doveva essere una partenza lampo, tutto sembrava andare liscio, scheda di attivazione ricevuta, decreto pure, le disponibilità dell'educatrice coincidevano con gli impegni del ragazzo, l'agenda libera, fissato primo colloquio di presentazione, fissiamo anche il colloquio di presentazione con la famiglia. Siamo tutti presenti, wow, abbiamo battuto ogni record sui tempi di attivazione, ci presentiamo, scambio di mano e ci sediamo tutti intorno a un tavolo. Spiego che cosa è il servizio di educativa domiciliare, ci confrontiamo sulla direzione del lavoro, la madre sembra d'accordo, ci scambiamo i contatti telefonici, l'indirizzo di casa, firmiamo i moduli e, ultimo passaggio, comunico alla famiglia i giorni e gli orari in cui andrò a casa loro. La signora mi guarda attonita e mi dice: «Mi spiace dottoressa, ma alcuni giorni non vanno bene per noi! Vanno trovati dei giorni diversi!». Tutti rimaniamo in uno stranito silenzio. Guardo l'assistente sociale, guardo la signora, guardo fuori dalla finestra solo perché non sapevo cos'altro fare... sapendo che la mia agenda non è molto flessibile in questo periodo...

Dopo quaranta minuti di rinegoziazioni, agende girate e rigirate, tanta creatività... non abbiamo ancora trovato una soluzione. Ma decidiamo insieme che per il momento l'importante è iniziare con quello che si può fare, nel frattempo troveremo una soluzione...