Un’esperienza formativa degli assistenti sociali nel quadro delle politiche sociali

Francesco Di Mauro, Gina Occhipinti, | 04 aprile 2022

Il Distretto Socio-Sanitario di Gravina di Catania (D19) ha aderito al PON Inclusione 2014-2020, gestito dalla Direzione generale per la lotta alla povertà e la programmazione sociale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Il Programma, nell’ambito della programmazione comunitaria, ha permesso di accedere a fondi strutturali per realizzare una serie di misure e servizi innovativi contro la povertà e la marginalità sociale, da realizzare nei 13 Comuni del Distretto. Ciascuno di questi ha messo in atto un sistema coordinato di prestazioni sociali mediante interventi e servizi individuati in alcune categorie specifiche: segretariato sociale per l’accesso; servizio sociale professionale per la valutazione multidimensionale dei bisogni e la presa in carico; valutazioni in equipe multidisciplinari (EM); accordi territoriali con i Centri servizio per l’impiego e organizzazioni private, in prevalenza non profit. L’insieme delle misure, compendiato in un progetto denominato "Una relazione in più", ha come ente erogatore il Consorzio Sol.Co., rete di imprese sociali siciliane, per il tramite della consorziata Cooperativa Sociale Onlus TEAM di Catania.

Considerata la multiformità territoriale e delle comunità rappresentate, la conseguente complessità degli interventi previsti e degli attori coinvolti, in uno con le peculiarità del progetto, si prospettava *tout court* un elevato rischio di inefficacia di quanto programmato. Inoltre, il lavoro sociale - considerato nelle sue caratteristiche di complessità, multidimensionalità e circolarità - comportava concreti rischi, in capo ai professionisti assistenti sociali coinvolti, di dare risposte insufficienti e non pertinenti, a causa della crescente cultura di risposta frammentaria ai bisogni, per la penuria di risorse. Queste riflessioni iniziali hanno dato l’avvio al percorso progettuale denominato PASSI (Progetto Assistenti Sociali Scoprendoci Insieme), che è stato pensato come aiuto a chi aiuta, sostegno a chi sostiene, e al quale hanno aderito dieci assistenti sociali dei Comuni del Distretto di Gravina e della Rete Consortile. Il percorso formativo è stato condiviso con l’Ordine Professionale degli Assistenti Sociali della Sicilia per il riconoscimento dei crediti. La partecipazione al gruppo di sostegno è stata a titolo gratuito.

Il progetto ha avuto come obiettivo generale quello di creare un gruppo monoprofessionale all’interno del quale ci si confrontasse su temi e pratiche professionali, in un’ottica formativa partecipativa e di scambio di esperienze.

L’approccio metodologico ha seguito tre fasi: analisi della motivazione della persona partecipante; fronteggiamento del bisogno individuale mediante un meccanismo di sostegno reciproco fondante l’identità di gruppo; valutazione finale sul grado di riuscita del progetto, intesa come occasione di verificare la rispondenza del percorso svolto. Gli incontri programmati, con cadenza trisettimanale, erano otto, sette dei quali svolti in presenza e uno in remoto, a causa dell’emergenza pandemica Covid-19, e si sono tenuti in un locale dell’AOU Policlinico - S. Marco di Catania, messo a disposizione gratuitamente con un accordo convenzionale.

In una logica di metodo sono state utilizzate le coordinate spazio/tempo come indicatori di definizione del gruppo. Il gruppo come il luogo dove garantire uno spazio protetto per chi sentisse il bisogno di confronto e di riflessione sulle modalità di lavoro, sulla difficoltà nell’operatività quotidiana e le frustrazioni, sui rapporti gerarchici e il malessere organizzativo; in uno la propria condizione lavorativa generalmente intesa. Il gruppo come l’ambito temporale esclusivo durante il quale, *hic et nunc*, dedicarsi alla riflessione con l’ascolto di sé e dell’altro[note]Bion W. R., *Esperienze nei gruppi ed altri saggi*, Armando Editore, Roma, 1971.[/note].

Ciascun componente, senza una precisa consapevolezza, era destinato a operare un rilevante investimento emotivo e relazionale che implicava il rischio di non mettere a frutto alcunché, anzi. Il gruppo, come il mercato, non poteva a priori garantire un rendimento sicuro. **Azioni e obbligazioni** gruppali, nella loro oscillazione relazionale, necessitavano di un

sostegno solido che consentisse di individuare e mettere a frutto quanto si produceva, valorizzando innanzitutto il capitale umano. Così è stato supportato da un **facilitatore** che si è fatto carico degli aspetti relativi alla comunicazione e alla condivisione di alcune regole di base del gruppo (come il rispetto del pensiero e dell'esperienza altrui). Nello specifico, per PASSI il facilitatore non ha, in senso stretto, condotto, coordinato, comandato. Ha, invece, accompagnato l'agire delle persone partecipanti al gruppo, assecondando tutte le manifestazioni capaci di mitigare i problemi in campo. Compito di questa figura è stato, inoltre, quello di curare anche gli aspetti organizzativi: l'aggiornamento del calendario degli incontri, la registrazione dei presenti, la stesura di un verbale degli incontri.

Il gruppo si è avvalso anche della figura del **supervisore**, quale osservatore delle dinamiche di gruppo, dell'interazione tra i partecipanti e il facilitatore e che ha agito mettendo in evidenza nodi ed *empasse* per stimolare il confronto professionale tra tutti. Un'attività su una linea di confine tra dentro/fuori il gruppo. Facilitatore e supervisore, oltre a condividere scelte di obiettivi e programmi, hanno funzionato come coppia formativa integrandosi con sensibilità in ogni fase senza sovrapporsi.

PASSI ha operato per la valorizzazione delle relazioni positive, per ritrovare energie per il benessere personale e per la pratica professionale, facendo sperimentare il trovarsi momentaneamente dall'altra parte.

Il metodo, ispirato dalla formazione sistemico-relazionale[note]Von Bertalanffy L., *Teoria generale dei sistemi. Fondamenti, sviluppi, applicazioni*, ILI, Milano, 1968; CampaninI A., *L' intervento sistemico. Un modello operativo per il servizio sociale*, Carocci, Roma, 2002.[/note] di entrambi (facilitatore e supervisore), è stato centrato sulla relazione, anzi è stato la relazione. La scelta del metodo stesso comporta una necessaria conoscenza di sé in capo a chi gestisce un gruppo durante una formazione, conoscenza non solo del proprio temperamento ma anche dei cosiddetti punti deboli. La conoscenza di sé, e dell'altro sé, quello nascosto, in-cosciente e spesso detestato, si misura nella accettazione di sé, nel sapersi voler bene, nel sapersi ritrovare nella pienezza dell'essere, del proprio essere. In una parola avere cura di sé e dell'altro. L'incontro - articolato in fasi introduttiva, attiva e restituiva - ha definito i prodromi della relazione e i contorni che questa ha avuto. Incontrare l'altro ha messo in moto necessità di azione, scelte di campo e soprattutto argini di definizione, in una via intermedia tra un up/down e un up/up in alterno fluire. Ma la relazione non è duale e il contesto la influenza e ne definisce i contorni. Le coordinate spazio/tempo applicate a questa definizione sono state utilizzate per garantire efficacia; il tempo della relazione formativa prevedeva una durata certa di 150 minuti, senza una pausa, che avrebbe ridotto la tensione attentiva; lo spazio di relazione è stato circoscritto per non perdere alcune sfumature di senso. Il rispetto delle coordinate ha fatto sì che lo scambio relazionale non svuotasse completamente di energie formatori e *formandi*, consentendo un allentamento della tensione per la rielaborazione individuale e quella agita durante l'incontro di gruppo successivo.

La rielaborazione individuale messa in moto dall'incontro di formazione è continuata per tutto l'intervallo di tempo tra un incontro e un altro e ha riguardato l'intero mondo, personale e professionale, dei partecipanti alla formazione. Il processo di rielaborazione - che è stato libero oggetto di racconto scritto in una sorta di diario personale delle partecipanti - non viene considerato, talvolta nemmeno immaginato, da chi intraprende la partecipazione a un gruppo di formazione; in tanti casi assume la valenza di fastidio, un sottile senso di fastidio al quale il più delle volte si reagisce con la fuga. Nell'esperienza di PASSI l'elaborazione individuale, avendo avuto un notevole grado di libertà, ha assunto la caratteristica di presa di coscienza e acquisizione di consapevolezza che è stata riportata in breve narrazione nella fase pre-introduttiva dell'incontro successivo.

Il metodo è stato regola e come tale a volte disatteso da chi, pur partecipando al gruppo, ha manifestato aderenza solo a parole. L'assenza, il ritardo, qualche tentativo di contestazione hanno accompagnato lo scorrere degli incontri, tutti meccanismi di fuga che sono stati gestiti con l'uso di tattiche comunicative (interrompere con il silenzio inatteso o fermare ogni movimento) hanno prodotto come reazione dopo 25/30 secondi uno specchio dove chi sconfinava poteva ammirarsi nella sua performance. E inoltre ha costituito occasione importante di ri-flessione per gli altri membri del gruppo che si sintonizzavano con attenzione.

L'esperienza formativa di PASSI è stata molto apprezzata dalle partecipanti al gruppo perché ha consentito loro di sperimentare la riflessività del lavoro sociale, di porsi dubbi e interrogativi utili per il processo di aiuto. Dal report di valutazione, stilato con domande chiuse e aperte e compilato in forma anonima, è emerso che le assistenti sociali,

ordinariamente, in attività di lavoro si focalizzavano prevalentemente su un piano razionale di intervento trasformando spesso il lavoro di aiuto in mera attività prestazionale. Tale modalità comporta rischi sia in capo al professionista che in capo alla persona/famiglia portatrice di bisogni. Il professionista **lavora in superficie** senza coinvolgimento empatico e corre il rischio di assorbire emotivamente malesseri e problemi che non elabora con l'utente; ciò può condurlo al burnout, all'immobilismo e all'incapacità di dare risposte adeguate. L'utente riceve una prestazione, forse oggetto della sua domanda espressa, e trasforma il suo bisogno in consumo, che nel tempo diventerà **consumismo prestazionale,** in assenza di un aiuto che miri al superamento della dipendenza dal sistema dei servizi. Fare fronte a tali rischi ha implicazioni non solo nella dimensione individuale dl lavoro dell'assistente sociale, ma anche sul ruolo del professionista nell'ambito delle politiche sociali.