

# Scrivere nel lavoro sociale

Francesca Merlini,\* Teresa Bertotti\*\*

*Questo contributo intende proporre una riflessione sul tema dello scrivere, quale modalità attraverso cui può essere costruita una feconda e strutturata connessione tra teoria e pratica, favorendo la crescita del pensiero e delle conoscenze del servizio sociale. Si è cercato di riflettere sulle motivazioni che dovrebbero indurre un operatore a scrivere e sui contesti che possono favorire o meno questa attività. Successivamente, a partire da alcune esperienze dirette, si è provato a mettere in luce l'effetto che lo scrivere produce sulla pratica lavorativa e sulla crescita professionale. Nello sviluppare queste riflessioni si è deliberatamente adottato un approccio spontaneo e induttivo, esponendo quanto scaturito dall'esperienza professionale diretta e personale, prima di procedere a un confronto con quanto scritto ed elaborato su questi temi da altri professionisti. Dare ordine ai propri pensieri, cercare di connetterli in un discorso articolato e coerente costituisce una modalità efficace e legittima per avanzare in un processo di riflessione, a condizione che questa non si chiuda in se stessa, ma si tramuti viceversa in un'occasione di confronto e di scambio. Le riflessioni che qui si propongono riguardano lo scrivere per un pubblico professionale, sia esso composto da lettori (quando si tratta di articoli o di volumi), piuttosto che da uditori (quando si tratta di interventi a convegni).*

## LA SCRITTURA E IL PERCORSO DI LEGITTIMAZIONE PROFESSIONALE

Una prima versione di questo contributo era stata messa a punto alcuni anni fa, in occasione di un seminario europeo dedicato a discutere su come gli esiti della ricerca potessero essere fatti confluire con profitto nella pratica e viceversa. A quell'epoca il problema sembrava riguardare maggiormente i Paesi anglosassoni che, infatti, avevano promosso quel seminario, in cui il divario tra l'ambito accademico e quello professionale risultava elevato, e meno l'Italia, nella quale era stato da poco avviato il processo di trasformazione dei *curricula* universitari.

Da allora molte cose sono cambiate. Il cammino che il servizio sociale italiano ha dovuto percorrere, per connotare una propria identità, è stato lungo e tortuoso.

Le date fondamentali che, nell'arco di un ventennio, hanno segnato l'evoluzione della professione, sono legate all'emanazione di leggi e decreti attuativi che hanno consentito di conquistare una sempre maggiore legittimazione istituzionale. Tra il 1982 e il 1987, l'articolato panorama delle Scuole di Servizio sociale è stato trasformato in Scuole universitarie a fini speciali, con la contestuale affermazione del valore abilitante del titolo conseguito. Fino ad allora lo Stato, pur ritenendo necessaria la presenza di questi professionisti

nei servizi predisposti a favore delle fasce più deboli della popolazione, non ne aveva paradossalmente riconosciuto il titolo professionale, né si era assunto il compito della loro formazione.

L'acquisizione definitiva del diritto di cittadinanza nell'ambito delle professioni sociali è, tuttavia, connesso all'emanazione, nel 1993, della legge n. 84, istitutiva dell'Albo e dell'Ordine professionale, cui si deve la ridefinizione del profilo dell'assistente sociale rispetto agli spazi professionali, alle funzioni ed ai compiti da svolgere.

Si disegnano, in questa fase, nuovi scenari, entro i quali l'assistente sociale può investire le proprie competenze nei vari livelli del pubblico impiego, del lavoro presso enti privati e del terzo settore, come pure nella libera professione, nella consulenza professionale e nella formazione didattica.

La prima tappa significativa verso l'auspicabile istituzione di livelli superiori di formazione è, viceversa, rappresentata dall'istituzione del Corso di diploma universitario in Servizio sociale, seguita dalla successiva riforma universitaria del 1999,<sup>1</sup> che apre finalmente la possibilità anche al servizio sociale di accedere a tutti i livelli della preparazione universitaria: il corso di laurea triennale, il biennio specialistico e il dottorato di ricerca. È attualmente in corso un'ulteriore riforma dell'ordinamento didattico,<sup>2</sup> con la trasformazione delle lauree specialistiche in "lauree

magistrali", tra cui l'istituzione di una classe di laurea magistrale specifica in Servizio sociale e politiche sociali.

Se questo percorso di conquiste giuridiche, connotato anche da una forte valenza simbolica in termini di immagine e di autopercezione positiva, ha consentito alla categoria di raggiungere obiettivi di legittimazione "esterna" a lungo perseguiti, è rimasta viceversa aperta la scommessa sulla capacità degli assistenti sociali di avviare una riflessione interna verso una più marcata definizione di identità, confini, ruoli e conoscenze proprie.

Il raggiungimento di funzioni e compiti maggiormente definiti e legalmente tutelati ha consentito, quindi, a una figura professionale più solida di avviare una fase di approfondimento teorico, metodologico e scientifico necessario per affrontare questa sfida. Lo sforzo di approfondimento teorico evidenziato in questi anni rappresenta il passaggio, da un atteggiamento di accettazione passiva di impostazioni elaborate in contesti differenti, a una fase di maggiore maturazione scientifica e metodologica della professione, finalizzata a una definizione più precisa della propria specificità.

In connessione con l'evoluzione della figura professionale, lo sviluppo della scrittura e della documentazione nel servizio sociale professionale ha seguito un analogo percorso discontinuo, da taluni definito "a salti",<sup>3</sup> conquistando tuttavia un ruolo vieppiù importante e crescenti spazi di rappresentazione.

## SCRIVERE "NEL" E SCRIVERE "DEL" LAVORO SOCIALE

La comunicazione scritta rappresenta a tutt'oggi la modalità maggiormente praticata per presentare le esperienze professionali e un primo elemento di riflessione ruota intorno al falso assunto che gli assistenti sociali non facciano uso della scrittura. Una più attenta analisi dei fatti dimostra il contrario: gli assistenti sociali scrivono molto e gran parte del tempo di lavoro viene, infatti, impiegato proprio per scrivere. Scrivono relazioni per altri enti, lettere di con-

### Note

\* Assistente sociale e sociologa, formatrice, docente presso l'Università cattolica del Sacro Cuore, Milano.

\*\* Assistente sociale e sociologa, formatrice, docente presso l'Università Bicocca, Milano, direttore del Centro per il bambino maltrattato e la cura della crisi familiare, Milano.

1 Il percorso è stato ampiamente descritto e commentato da A. Campanini in *Servizio sociale e sociologia, storia di un dialogo*, Lint, Trieste, 1999.

2 DM 24.10.2004, n. 270, *Rideterminazione delle classi di laurea e Dm 16.3.2007, Determinazione delle classi delle lauree universitarie*.

3 Stradi N., "La documentazione nel servizio sociale professionale. Riflessioni ai margini di una bibliografia", *La rivista di servizio sociale*, 4, 1999.

vocazione, annotazioni a documentazione delle attività nelle cartelle, relazioni sull'attività del servizio e via di seguito. Raramente però gli assistenti sociali scrivono per un pubblico o, almeno, con l'obiettivo di trasmettere ad altri le riflessioni e i contenuti che scaturiscono dall'attività operativa quotidiana. E allora perché scrivere?

La prassi della scrittura contribuisce a creare un ambito di riflessione maggiormente definito, che consente di elaborare e integrare le dimensioni personali e professionali dell'esperienza lavorativa. Crea uno spazio mentale che permette una valorizzazione di sé e del proprio ruolo. Gli operatori che scrivono del proprio lavoro contribuiscono a superare la dicotomia tra pensiero e azione, contrastando efficacemente la frattura, tra chi "pensa, osserva e interpreta" e chi invece "agisce operativamente". Attraverso l'elaborazione scritta è più facile evitare di incorrere nell'errore di applicare tecniche professionali senza aver compreso con esattezza quali siano le basi teoriche sottostanti e, dunque, senza averle adeguatamente considerate, rielaborate e fatte proprie, attraverso una rivisitazione critica. Ricostruire e riaffermare la dignità di un sapere che connetta costantemente teoria e pratica costituisce il fondamento per rafforzare e sviluppare un *corpus* di conoscenze specifiche del servizio sociale. Ciò può avvenire in un processo di carattere circolare, che passa sostanzialmente attraverso la rielaborazione e la riflessione sull'esperienza.<sup>4</sup>

A ben vedere, in questa circolarità sta l'essenza stessa del processo di aiuto nel servizio sociale, che procede attraverso un'analisi della situazione e un esame dei problemi, passa attraverso la prefigurazione di possibili scenari e soluzioni, formula un progetto, lo realizza. Ne valuta infine l'esito e i risultati, attivando una riflessione che favorisce l'apprendimento e l'incremento di nuove conoscenze, esportabili in contesti differenti ma omogenei, utilizzabili, in un processo di generalizzazione, per affrontare e risolvere situazioni simili. La valorizzazione di questa circolarità è un aspetto specifico del sapere nel servizio sociale.

### COSA SPINGE A SCRIVERE?

Quali sono i fattori maggiormente connessi all'esperienza individuale, che spingono a scrivere? E quali elementi lo rendono possibile?

Se pensiamo a contesti diversi da quello universitario, dove la spinta a scrivere nasce nell'ambito di regole accademiche e relativo sistema incentivante, uno scritto può nascere da due

circostanze concomitanti: una relativa alle caratteristiche e attitudini personali e l'altra relativa al contesto nel quale l'assistente sociale si trova, alla misura in cui esso stimola, promuove o richiede attività di scrittura legate alla riflessione sulla pratica professionale o su nuove frontiere di applicazione delle esperienze maturate.

### Le motivazioni individuali

Attraverso l'esercizio descrittivo, la realtà diviene maggiormente conoscibile, assume una dimensione di "oggettività", viene "resa visibile la concatenazione delle conoscenze e [...] le teorie implicite sottese al modo di vedere il problema".<sup>5</sup> Lo scrivere consente di porre una distanza, di guardare con il necessario distacco gli eventi e di creare uno spazio di conoscenza, in cui ciascun elemento del racconto viene ricollocato secondo un ordine consapevole e ragionato. Una ricostruzione filtrata criticamente nel corso della quale vengono aggiunti significati, nuove letture, inediti orizzonti di interpretazione. Duccio Demetrio<sup>6</sup> osserva il significato strutturante della narrazione e ne afferma il valore terapeutico, e strettamente connesso al cambiamento. Così possiamo pensare che, nello scrivere di servizio sociale, la componente individuale, connessa alle proprie biografie sia un elemento significativo.

Testi "informativi" e "descrittivi"<sup>7</sup> costituiscono il tipo di scrittura più diffuso nel servizio sociale: rappresentano, infatti, le modalità utilizzate nelle cartelle o nelle relazioni e hanno lo scopo di rendere comunicabili eventi, azioni, sentimenti, conservandone così una traccia. Più complessa, ma ugualmente indispensabile nei servizi che si occupano di persone, risulta l'elaborazione di testi "argomentativi", caratterizzati dalla necessità di proporre una tesi, una conclusione del proprio lavoro sostenuta da elementi di vario tipo. In particolare i processi valutativi, insiti nel lavoro psicosociale, necessitano di una documentazione specifica, in tale forma connotata.

La scrittura è fortemente caratterizzata dalla permanenza nel tempo (*scripta manent*), oltre che dalla possibilità di garantire memoria e testimonianza. Attraverso la scrittura si favorisce un processo di oggettivazione, originato dalla presa di distanza dagli eventi che si intende descrivere o da cui si intende partire. "La scrittura è la condizione perché la soggettività ritrovi se stessa, attraverso un processo di estraniamento che è la fase critica del processo di oggettivazione".<sup>8</sup> Questa presa di distanza è la condizione per sviluppare

una riflessione e una rielaborazione sull'insieme del proprio agire, ponendosi a un livello logico differente rispetto a quello descrittivo.

Un primo passaggio di rielaborazione dell'esperienza viene stimolato e attivato dalla possibilità di compiere confronti e associazioni tra diversi casi, distaccandosi mentalmente da una singola e specifica situazione. In questo modo, risulta più naturale attivare connessioni, dispiegare raffronti, effettuare comparazioni, tanto con altri casi concreti, quanto con teorie o modelli che paiono denotare punti di contatto, richiami e analogie con altre esperienze già vissute e sperimentate in altri contesti, e determinate situazioni. Di fronte a situazioni difficili e complesse, l'ampliamento del campo di osservazione consente di guardare alle situazioni con occhi diversi, individuando nuove modalità di definizione del problema e scoprendo altri percorsi possibili. L'individuazione di un nuovo angolo visuale, di una prospettiva inedita di lettura del contesto, rappresenta di per se stessa un atto creativo, reso possibile dall'opportunità di compiere confronti e di circoscrivere analogie e differenze. Secondo Bateson è attraverso la percezione delle differenze e l'interrogarsi su di esse che si sviluppa una parte importante della conoscenza e della nostra capacità di cogliere e attribuire significati all'esperienza.

Ma l'esercizio della scrittura può rappresentare anche un importante momento di crescita, autonomizzazione professionale e presa di coscienza nel rapporto con le teorie di riferimento. Se è vero, infatti, come si è provato a sostenere fin qui, che scrivere agevola l'innescarsi di processi di analisi critica prodromici alla formazione di nuovi orizzonti visuali sul contesto, è altrettanto vero che sviluppare un proprio punto di vista in grado di confrontarsi con quello di altri consente un uso proficuo ed equilibrato delle teorie di riferimento. Entro un tale scenario è inoltre più facile evitare di ricadere nei due estremi possibili, dell'adeguamento passivo (che rischia di divenire un acritica applicazione di procedure e modelli, o del rifiuto aprioristico di ogni teoria), che espone all'utilizzo inconsapevole di posizioni non vagliate.

Il tema del confronto e la comparazione con i modelli teorici e gli approcci di riferimento è ancora molto dibattuto e in genere si ritiene che il riferimento alle teorie non sia particolarmente forte né radicato. Alcuni autori, citati da Gui, sono giunti a parlare di un approccio "eclettico", adottato in termini sia consapevoli sia inconsapevoli. In quest'ul-

timo caso si è parlato di “eclettismo selvaggio”.<sup>9</sup>

## Lo scrivere nel ciclo di vita

Nel percorso professionale di ciascuno esiste, ad avviso delle autrici, una fase particolare in cui ci si sente spinti a scrivere, indotti a riflettere sul proprio lavoro e ad aver voglia di renderlo più visibile, proponendolo allo sguardo altrui attraverso una pubblicazione o uno scritto usato per un confronto teorico-pratico.

In particolare, ripensando ai propri percorsi professionali e a quelli di altre colleghe, sembra si possano individuare diverse fasi della crescita professionale che conducono allo “sbocciare” di una motivazione allo scrivere.

All’inizio della carriera professionale, l’assistente sociale, normalmente giovane e appena uscita (o uscito) dall’università, viene quasi totalmente assorbita dall’obiettivo di rafforzare le competenze acquisite durante gli studi, cercando di comprendere come funziona il servizio in cui opera, quali siano le regole esplicite e implicite di riferimento, chi siano e come si caratterizzino gli utenti del servizio, in che modo debba essere modulata la relazione di aiuto, quali siano i riferimenti e gli stili culturali del servizio in cui opera e, in particolare, in relazione al sapere e alla valorizzazione dell’apprendimento a partire dalla pratica.

Gradualmente, con il trascorrere degli anni, la dimensione del “fare” e del “saper fare” si consolida e si stabilizza. L’assistente sociale si sente più sicuro nella relazione con gli utenti e nei rapporti interni e con la rete degli altri interlocutori esterni (operatori e istituzioni). Ha affrontato momenti di difficoltà e di crisi, talvolta ha cambiato luogo di lavoro ed ha esplorato contesti diversi. Se le difficoltà iniziali non sono state così rilevanti da comportare una revisione della scelta professionale, l’esperienza progressivamente maturata favorisce una consuetudine e una maggiore sicurezza: i costanti interrogativi (“sto facendo bene?”) si fanno meno assillanti e si instaura una solidità non solo nell’area del saper fare ma anche in quella del “sapere” e del “saper essere”. Potrebbe andare avanti serenamente lungo questa china. Viceversa si manifesta un ulteriore elemento, da cui scaturisce la spinta allo scrivere: la progressiva acquisizione di una consapevolezza del proprio sapere, ovvero del “sapere di sapere”. Questo passaggio non è scontato. Infatti, non può essere dato per scontato che un operatore che sa fare e che sa essere, abbia anche piena consapevolezza di tali competenze,

ossia che sappia di saper fare e sappia di saper essere.

Si tratta di una dimensione riflessiva che già altri<sup>10</sup> hanno segnalato come elemento fondamentale, valore aggiunto determinante per completare il processo di crescita della figura professionale.

Questa fase di presa di coscienza si avvia nel momento in cui un assistente sociale si trova a ragionare e ad argomentare le proprie opinioni e ad esprimere pareri professionali anche a livello teorico, nell’ambito di un confronto collegiale e nella collaborazione con altri operatori, della stessa professione o di altre.

Nello scambio di opinioni e all’interno di un confronto interdisciplinare, si è stimolati a spiegare le proprie ragioni, a presentare le ipotesi che hanno guidato l’analisi e l’agire professionale, a sostenere tesi o a rivederle e modificarle alla luce degli altrui contributi. Un progetto innovativo, percepito in un determinato contesto come particolarmente originale, pionieristico o rivoluzionario, richiede di essere argomentato in maniera solida e sostenuto da fondamenti teorici credibili e riconosciuti.

È evidente come la formazione professionale, il costante aggiornamento dei saperi, le occasioni di rinnovamento del proprio bagaglio di strumenti interpretativi, giochino in quest’ottica un ruolo sostanziale nella crescita di ciascun operatore, nel consolidamento della sua sicurezza ed autostima, rappresentando nel contempo un’iniezione di fiducia ed uno stimolo all’elaborazione. È questa, infatti, la fase in cui può maturare una forte consapevolezza del sapere e da tale favorevole condizione può scaturire il desiderio e la volontà di scrivere.

Tale passaggio richiede tuttavia, come già da altri sottolineato,<sup>11</sup> un duro lavoro, perché il linguaggio scritto “esige la capacità di organizzare il pensiero, richiede pianificazione, costruzione di un processo che non ammette eccessive divagazioni e che – una volta terminato – resta vincolato proprio dai confini stabiliti dallo scrittore”.

Una maggiore o minore dimestichezza dell’operatore con gli strumenti tipici della scrittura, con il talento creativo, con l’ampiezza del vocabolario o con le stesse regole sintattico-ortografiche possono rivelarsi determinanti per rendere più o meno feconde le velleità letterarie che in questo contesto si manifestano. Per rendere più o meno faticoso il cimento della scrittura. La fatica dello scrivere può, infatti, trasformarsi in un obbligo interiore, privato quindi degli aspetti di piacere e gratificazione che ne costituiscono il motore principale.

Il contesto in cui l’operatore è inserito può a questo punto giocare un ruolo decisivo nel concretizzare questa propensione.

## Le condizioni di contesto

Contesti diversi generano, difatti, condizioni differenti e opportunità dissimili.

L’Università rappresenta uno dei contesti più fecondi entro cui trovare risposte alla volontà di scrivere e trasmettere il proprio sapere, svolgendo nel contempo un indispensabile compito di stimolo, confronto e verifica con esperienze diverse. Proprio la rete di rapporti e relazioni che l’Università offre e coltiva, costituisce un affascinante incentivo alla scrittura per chi acquisisce la consapevolezza che il proprio sforzo elaborativo potrà trovare canali specifici e mirati di diffusione. Sul piano dell’elaborazione scientifica nel servizio sociale si è, infatti, assistito, negli ultimi 15 anni, a un forte incremento della letteratura specifica. Soprattutto i docenti di materie professionali, spronati anche dal contatto con il mondo accademico e dalla speranza di un consolidamento disciplinare del servizio sociale, hanno pubblicato una quantità sempre maggiore di scritti, articolati nei più disparati aspetti e caratterizzati da diverse impostazioni culturali e metodologiche.

Tuttavia, sembra progressivamente dilatarsi il rischio che la ricerca universitaria trovi implementazione esclusivamente sulla base dell’elaborazione teorica, prescindendo da una componente empirica di quotidiano confronto con la realtà professionale e con la sperimentazione metodologica “sul campo”.

Ne deriva che non può essere affidata ai soli canali accademici l’intera gamma di opportunità e spazi a disposizione per l’elaborazione finalizzata alla ricerca. Lo stesso contesto professionale dell’operatore sociale può costituire fonte inesauribile di stimoli e offrire

## Note

4 Schon D., *Il professionista riflessivo. Per una nuova epistemologia della pratica professionale*, Dedalo, Bari, 1993.

5 In tal senso si esprime L. Lumbelli in *Fenomenologia dello scrivere chiaro*, Editori Riuniti, Roma, 1989, cit. da A. Sicora in *L’assistente sociale riflessivo*, Pensa Multimedia, Lecce, 2005, che svolge un’analisi dei nodi che ostacolano la comunicazione.

6 Demetrio D., *Raccontarsi. L’autobiografia come cura di sé*, Raffaello Cortina, Milano, 1996.

7 Taccani P., “La scrittura come strumento di lavoro”, in Accetulli A., Onofrio L., Taccani P., *La comunicazione scritta tra servizi sociali e autorità giudiziaria*, Carocci, Roma, 2004.

8 Così si esprime P. Ricour in *La sfida semiologica*, Armando, Roma, 1974.

9 Gui L., *Le sfide teoriche del servizio sociale*, Carocci Faber, Roma, 2004.

10 Schon, 1993.

11 Taccani 2004.

spazi inesplorati di teorizzazione, da tradurre in letteratura. Il desiderio personale di confrontarsi con dimensioni che vanno al di là della presa in carico specifica di un caso, il bisogno di affermare un'impostazione di intervento "originale" e innovativa per il proprio contesto, un conflitto interno tra servizi diversi, possono costituire (ciascuno per le proprie peculiarità) elementi scatenanti per l'individuazione di proposte e soluzioni che non siano tese a ricercare esclusivamente risposte contingenti, bensì si sforzino anche di offrire un contributo teorico complessivo alla crescita del sapere comune in quello specifico settore. In effetti, negli ultimi 10 anni, la ricchezza dell'esperienza degli operatori sociali si è accompagnata sempre di più alla capacità di elaborarla e trasmetterla attraverso l'utilizzo dello spazio offerto da riviste di settore, convegni e seminari interessati a diffondere "buone pratiche" operative. Una preziosa opportunità, anche in tal senso, è rappresentata da convegni o seminari organizzati a livello locale o di respiro nazionale, che sempre più frequentemente vengono organizzati da case editrici o istituti di ricerca, fornendo ulteriori motivazioni allo sforzo della scrittura.

Il numero delle occasioni e degli stimoli, comunque a tutt'oggi non particolarmente ampio, può tuttavia crescere in misura direttamente proporzionale alle motivazioni che l'operatore va ricercando in sé stesso, ma soprattutto alla volontà politica delle istituzioni di investire in questa direzione.

### GLI EFFETTI DELLO SCRIVERE SULL'OPERATIVITÀ

Prendere distanza dall'operatività, utilizzare gli stimoli provenienti dal contesto lavorativo, entrare nell'ordine di idee che è possibile e utile scrivere del proprio lavoro, ha un effetto diretto anche sul modo in cui si lavora.

Proprio in forza di quella circolarità tra teoria e pratica, inevitabile quando si acquisisce l'abitudine a collocare le situazioni contingenti in uno scenario teorico che fornisce una chiave conoscitiva, si innesca uno "spirito di ricerca" costantemente attivato dal confronto con la realtà, che conduce ad assumere un atteggiamento più riflessivo e a sottoporre a costante rielaborazione del proprio agire professionale. La riflessione e i riferimenti della pratica alla teoria diventano "illuminanti" e "istruttivi" e le situazioni concrete acquisiscono un senso e un significato. Assunte in termini non dogmatici, le cornici teoriche consentono di formulare delle ipotesi di lettura della realtà e sono queste stes-

se ipotesi che permettono la selezione degli elementi significativi e la riduzione della complessità che, altrimenti, rischia di divenire paralizzante. In tal senso, è preziosa l'avvertenza degli autori collocabili nell'approccio costruzionista<sup>12</sup> in merito alla consapevolezza della parzialità e dell'ancoraggio agli specifici contesti.

Similmente, ciò che avviene in una situazione concreta diventa spunto di riflessione per il confronto con una teoria e stimola la messa alla prova di un modello o la definizione di elementi utili per un approfondimento tematico o per un progetto di ricerca. Ritrovare nella realtà qualcosa che si è letto in un testo favorisce la sperimentazione di nuovi metodi e può per esempio rafforzare sull'utilizzo di alcuni strumenti, come il genogramma per quegli assistenti sociali che adottano un approccio teorico di tipo sistemico familiare, o la mappa egoica per coloro che adottano un approccio di rete, ecc. Sapere che un'assistente sociale ha animato e condotto gruppi di auto-aiuto di pazienti psichiatrici o di famigliari dà coraggio e sostiene nella realizzazione di iniziative analoghe.

Alcuni "casi" assumono poi una valenza particolare, più "densa". Si tratta di quelle situazioni in cui, nello scorrere degli eventi e nello svilupparsi della relazione di aiuto, emerge in modo più chiaro un senso, un filo conduttore, si trovano le tracce vive di un modello teorico che favoriscono maggiore consapevolezza; questi casi diventano "particolari", restano impressi nel ricordo e vengono citati anche dopo tempo come "quella situazione in cui ho capito che...", fondano un'esperienza. Solitamente si accompagnano a intensi coinvolgimenti emotivi sia positivi sia negativi. Diventano pietre miliari di un cambiamento, costituiscono la base di un'evoluzione del proprio agire e del sapere professionale.

In seguito all'esperienza di "aver ritrovato la teoria nella pratica" si instaura anche il cammino inverso: nella pratica si cercano gli indicatori e gli indizi della teoria. Di fronte a un nuovo caso si cercano analogie, similitudini e differenze rispetto alle esperienze precedenti e rispetto a ciò che di quell'esperienza si è elaborato e cristallizzato in un apprendimento.

Infine, vi è una maggiore attenzione alla tenuta della documentazione relativa al caso, perché questa viene redatta e raccolta anche allo scopo di coltivare il proprio percorso di crescita professionale e personale e un proprio "progetto di ricerca"; si tratta di un progetto di ricerca non formalizzato come tale, ma

di quell'attitudine globale che, a parer nostro, caratterizza la conoscenza nel servizio sociale e fonda un permanente "spirito di ricerca".

Nel contesto di un precedente contributo,<sup>13</sup> era stato messo in luce come l'elemento esperienziale costituisca uno dei tre livelli cui gli assistenti sociali si riferiscono nella definizione degli indicatori di valutazione di una situazione.

Attraverso un continuo andirivieni tra esperienze pregresse, loro rielaborazione e il confronto con un modello si conseguono due risultati. Da un lato si raccoglie materiale prezioso per alimentare la generalizzazione dei risultati e la riflessione teorica, sostenendo, come già detto, un processo e uno spirito di ricerca in corso di azione, dall'altro si rafforza la capacità di immaginare scenari di intervento diversi, promuovendo nuove e creative associazioni tra eventi possibili e dati attuali, permettendo una maggiore chiarezza e convinzione nel mettere in atto un intervento, anche se inusuale per un certo contesto.

In questo senso, tra gli aspetti di maturazione professionale che tale esperienza porta frequentemente con sé, va indubbiamente riconosciuto il forte accrescimento nella capacità di operare valutazioni *ex post*, rispetto al complesso delle implicazioni che un singolo caso affrontato ha potuto comportare. A tal proposito, la carenza di pratica valutativa di cui i servizi sociali soffrono, già al centro del dibattito corrente, può trovare nella scrittura uno dei linimenti più efficaci. L'operatore che si cimenti con una pubblicazione non potrà, infatti, eludere una fase preliminare costituita dal bilancio dell'esperienza che si appresta a descrivere.

### LA CRESCITA PERSONALE E PROFESSIONALE

Al di là dei positivi effetti che l'adozione di uno spirito di ricerca e la disponibilità a pubblicare ripercuotono sulla pratica professionale, vi sono altre positive conseguenze che, per quanto connesse, possono essere valorizzate sui piani della crescita individuale e della crescita professionale dell'intera categoria.

Le risultanze indotte dallo scrivere sulla pratica professionale possono essere valutate e apprezzate da molteplici punti di vista, quantunque tra loro fortemente connessi.

Tra i più immediati e riconoscibili, può essere citato il percorso di crescita individuale, con risvolti di carattere personale e aspetti maggiormente inerenti la figura professionale, che l'esperienza dello scrivere e pubblicare può indurre.

Elaborare e tradurre in scrittura pensieri, esperienze, valutazioni critiche e persino emozioni, consente all'operatore di fissarli, catalogarli, renderli palpabili e nuovamente fruibili. Tali saggi vanno a costituire, nel contempo, un abaco personale di documentazione del proprio agire, e una testimonianza dell'esistenza di un autonomo percorso nella costruzione di un'identità e di una soggettività professionale.

La scrittura costituisce, inoltre, elemento spartiacque tra la considerazione di sé come soggetto che si limita ad acquisire saperi, facendo tesoro delle altrui elaborazioni e, viceversa, la consapevolezza della propria capacità anche di produrre e trasmettere ad altri un sapere autonomo, fatto di proprie concettualizzazioni o di interpretazioni critiche del pensiero scritto di altri.

Viene a costituirsi così, quasi automaticamente, un rapporto stretto tra la soddisfazione nel vedere il proprio contributo (e il proprio nome) stampato e pubblicato e le forti motivazioni che tale gratificazione infonde nel cimentarsi in una nuova, analoga esperienza.

Dal punto di vista strettamente professionale, gli effetti più evidenti che una pubblicazione può comportare, sono riscontrabili in una più forte coscienza della propria identità professionale, oltre a una maggiore autorevolezza e più diffusa riconoscibilità, derivanti dal contributo offerto alla costruzione di un corpus globale pubblico di conoscenza professionale.

La visibilità, che il lavoro compiuto offre all'interno e all'esterno del contesto lavorativo, apre frequentemente nuovi canali e opportunità, innescando un circolo virtuoso di cui l'assistente sociale rappresenta, nel contempo, causa ed effetto.

La complessiva maggior sicurezza che l'esperienza della pubblicazione induce, può contribuire, inoltre, a limitare i fenomeni di *burn out* che talvolta connotano anche la professione dell'assistente sociale, contenendo i rischi di perdita progressiva di idealità, energia e scopo.

Tuttavia, gli effetti positivi che il cimento con la scrittura può portare con sé non si limitano alla sfera individuale, ripercuotendo, anzi, la maggior parte dei propri effetti benefici sulla struttura organizzativa del contesto lavorativo in cui l'assistente sociale-scrittore opera, nonché sulla stessa intera categoria professionale.

Il contesto lavorativo (l'ente) "acquistato" così un operatore più motivato e ricco di una capacità progettuale maggiormente ragionata, guadagnandone, in misura differente secondo i

casi, anche in immagine pubblica. Tali nuove competenze potranno poi essere messe a frutto per creare altre opportunità formative, organizzando convegni, seminari, presentazioni, ecc., che potranno costituire, a loro volta, stimolo alla scrittura.

Non trascurabili, infine, gli effetti sulla categoria professionale.

La necessità, già evidenziata, di accrescere il valore scientifico della disciplina e, contemporaneamente, della stessa professione, trova nella pratica della scrittura un tramite fondamentale. Acquisiti alcuni fondamentali passaggi di riconoscimento giuridico-istituzionale della professione, spetta, infatti, oggi al corpo vivo della categoria supportare con atti concreti la rivendicazione di scientificità della disciplina.

Il diffondersi della prassi di scrivere e pubblicare, e della cultura cui soggiace, potrebbe costituire uno degli elementi più utili in tale direzione.

Ciò detto, riteniamo che sia indispensabile mantenere un'elevata valorizzazione del sapere pratico, facendo riferimento alle esperienze sviluppate nella quotidianità del lavoro, soffermandosi sui modi attraverso cui queste esperienze possono essere rese visibili e trasmissibili e si possa rafforzare la connessione tra teoria, conoscenza e pratica, mantenendo una costante circolarità tra i diversi livelli.

#### Note

12 Parton N., O'Byrne P., *Costruire soluzioni sociali*, Erickson, Trento, 2005.

13 Merlini F., Bertotti T., Filippini S., "Valutazione dei casi e diagnosi sociale", in De Ambrogio U., Bertotti T., Merlini F., *L'assistente sociale e la valutazione*, Carocci, Roma, 2007.

## SEGNALAZIONI

*P. Tranchina, M. P. Teodori*

### STORIE DI VITA STORIE DI FOLLIA

**DBA Associazione, Firenze, 2008**

Per festeggiare 35 anni di Psichiatria Democratica, fondata nell'ottobre del 1973, da Franco Basaglia e collaboratori, abbiamo scelto di narrare le storie dei protagonisti delle lotte di questi anni, utenti innanzitutto, ma anche operatori, familiari. Questo ci ha permesso di dare un volto concreto alla ricchezza delle pratiche, dei vissuti, della vita, che ogni essere umano, irripetibilmente, rappresenta. Ma anche di offrire ai pazienti la possibilità di dirci di cosa hanno bisogno quando stanno male.

Scrivere le storie ha implicato momenti di profondo coinvolgimento emotivo, disvelamento della propria interiorità, esposizione al confronto, ma anche esplicitazione di aspetti riservati della propria soggettività, silenzi, intimità, segreti, e abitare la dimensione affettiva, indispensabile al nostro lavoro. Sul versante oggettivo il testo è un prezioso sommario di esempi, know how, conoscenze concrete, un imprevedibile compendio del sapere pratico, ricco di situazioni critiche, modalità di intervento, risposte creative, utilissimo quindi come strumento di formazione e aggiornamento.

*(Tratto dalla presentazione del volume)*

*M. Schianchi*

### LA TERZA NAZIONE DEL MONDO

**Feltrinelli, Milano, 2008**

Sono 650 milioni i disabili nel mondo, oltre il 10% della popolazione globale. Tutti insieme popolerebbero la terza nazione del mondo dopo Cina e India. In Italia, sono circa 6 milioni, la seconda regione dopo la Lombardia. Sono le vittime di malattie congenite o acquisite, traumi psichici, incidenti sul lavoro e stradali, tumori. Proprio perché temuta, la disabilità è rifiutata, la sua vista disturba e inquieta. L'handicap è un trauma che sconvolge i corpi, le soggettività, le relazioni degli individui e del mondo circostante. L'handicap è lutto della perdita della "normalità", non una menomazione, ma una specifica condizione umana. Non esiste handicap senza sguardo sull'handicap. Questo sguardo è pieno di pregiudizi, pietismo provati dai "normali" sui disabili e dai disabili su se stessi: qui si creano e si alimentano il rifiuto e l'emarginazione. Lo stato sociale è ancora insufficiente, nella prevenzione e nelle risposte alle forme di handicap. Le politiche sono incentrate sull'assistenzialismo, ma hanno buchi strutturali che fanno dell'integrazione una chimera: barriere architettoniche, risorse insufficienti, leggi parzialmente applicate, nessuna dotazione di strumenti psicologici per affrontare il trauma. Questi deficit contribuiscono a sommergere le persone disabili nelle difficoltà quotidiane, nelle solitudini, nelle forme di povertà, in vite completamente sacrificate all'handicap.