

Le professioni di cura si raccontano: fra ricerca e testimonianza

Nei servizi scrivere (e confrontarsi con scritti altrui) è un atto abituale. Si tratta però di una scrittura in cui prevalgono dimensioni "amministrative", oggettivanti, anaffettive; una scrittura richiesta da leggi, procedure, iter, che fotografa e documenta lo svolgimento del lavoro riferendosi al singolo caso. L'articolo presenta le potenzialità e le fatiche dello scrivere del proprio lavoro, una pratica poco diffusa e valorizzata, ma essenziale e magica per le professioni di aiuto.

di Beatrice Longoni (Assistente sociale specialista, libera professionista, formatrice)

Scrivere: un'esperienza trasversale a luoghi, tempi, generi, età, attività lavorative e umane; un gesto abituale, che ci accompagna – con fatiche e frequenze diverse – nei giorni e negli anni. Il potere della scrittura è straordinario e non sempre valorizzato: scrivere chiarifica, rende consapevoli, fa crescere, comunica, lascia traccia e memoria. Le parole scritte possono far esplorare paesaggi inediti dell'anima, lenire sofferenze, dischiudere speranze e prospettive, portarci ad altezze e profondità che solitamente non raggiungiamo: sono un mezzo potente. Soprattutto in questi tempi difficili – attraversati da una crisi epocale, culturale e umana prima ancora che economica e sociale – c'è un grande bisogno di scoprire ed esplorare il sapere dell'anima, di valorizzare e difendere l'intelligenza del cuore, di dare dignità alle emozioni e ai sentimenti attraverso le parole scritte. Siamo sommersi da parole ridotte a chiacchiera o slogan: bozzoli vuoti, gusci fonetici privi di senso che non dicono nulla alle nostre menti e ai nostri cuori. Parole che si dicono e si ripetono in fretta, troppo in fretta.

La scrittura – certo, non quella da sms o da social network – è tutt'altra cosa: chiede e impone tempo, silenzio, ascolto. Poi, naturalmente, c'è bisogno che in molti leggano quello che i "cuori pensanti" hanno scritto. Così afferma lo scrittore Ferdinando Camon nel suo sito: *"Chi vive, vive la propria vita. Chi legge, vive anche le vite altrui. Ma poiché una vita esiste in relazione con le altre vite, chi non legge non entra in questa relazione, e dunque non vive nemmeno la propria vita, la perde. La scrittura registra il lavoro del mondo. Chi legge libri e articoli eredita questo lavoro, ne viene trasformato, alla fine di ogni libro o di ogni giornale è diverso da com'era all'inizio. Se qualcuno non legge libri né giornali, ignora quel lavoro, è come se il mondo lavorasse per tutti, ma non per lui".*

La scrittura professionale nelle professioni di cura

Venendo più in specifico all'ambito dei servizi alla persona, la scoperta del potere della scrittura è storia recente e ancora poco diffusa, poco prevista e valorizzata. In realtà si è sempre scritto, anche se più dalle figure "forti" che dalle figure dell'operatività quotidiana, fianco a fianco di pazienti e utenti. Le evoluzioni degli ultimi tempi hanno maggiormente chiamato alla scrittura le figure meno implicate nello scrivere, considerato a torto appannaggio di alcuni e non di tutti; ma lo scrivere nei servizi ha mantenuto per lo più la caratteristica dello **scrivere nel** lavoro, anziché dello **scrivere del** lavoro. Anche quando si scrive molto – in progetti, piani, schede, relazioni – lo sguardo è posto al caso, alla situazione specifica; e ancora, si scrive perché si deve, non perché si vuole.

Ovviamente, è molto diverso se scrivo perché devo documentare o "giustificare" il mio operato, perché lo richiedono il mio responsabile e l'ente per cui lavoro, perché lo impone la normativa, o se scrivo per trasformare l'informazione in

conoscenza e la pratica quotidiana in esperienza, per riflettere su processi e relazioni di aiuto che mi coinvolgono, per dare spazio e corpo alle risonanze emotive di incontri e situazioni di vita in cui sono “immerso”, per lasciare traccia e memoria della mia esistenza professionale. In altri termini, se scrivo per rendicontare quello che faccio o se scrivo per “scrivermi”, per scrivere professionalmente di me e del mio lavoro. Come afferma Franca Olivetti Manoukian, *“l’attività che praticamente si svolge nei servizi rischia di essere un fare per fare, una sorta di inesauribile attivismo che consuma e avvilisce, se non è continuamente riconsiderata ed elaborata, se la pratica non diventa esperienza da cui e con cui si apprende (...) La realtà la si legge, la si rappresenta nella mente per sé e contemporaneamente per gli altri, e quindi è cruciale che si riesca, con parole nostre (anche se inevitabilmente non sono tutte nostre, perché in parte sono prese in prestito da altri), a scriverla, descriverla, riscriverla. Questo è un senso dello scrivere all’interno dei servizi ben poco valorizzato”*¹.

La scrittura professionale non documentativa: un’enorme fatica, ma con grandi potenzialità

Ammetto che scrivere di sé e del proprio lavoro è molto difficile: il linguaggio scritto esige la capacità di riorganizzare le idee e di argomentare le proprie opinioni e convinzioni, richiede un’accurata pianificazione, necessita di definire e seguire un processo ideativo e applicativo, impone livelli non superficiali di riflessione e di sintesi critica sulla propria esperienza, ha bisogno di un preliminare bilancio personale e professionale. Se poi si scrive non solo in termini individuali, ma anche – o soprattutto – insieme ad altri, le difficoltà si amplificano. Ma, come per altri aspetti e strumenti professionali, è possibile esercitarsi e imparare... Si tratta di una fatica trasformativa e arricchente, purtroppo ancora poco contemplata ed esplorata. Nei servizi non abbondano scritti dallo sguardo più ampio e riflessivo, contestuale o retrospettivo, che interrogano e vivificano la pratica quotidiana: questa rischia così di appiattirsi su una moltitudine di incontri, attraversati senza darsi il tempo di fermarsi e senza darsi una possibilità inconsueta e preziosa di apprendere dall’esperienza, propria e altrui.

Fermarsi. La scrittura non documentativa implica un profondo cambiamento dello sguardo a ciò che si fa: anziché continuare ad agire e a “produrre”, ci si ferma, si rivisita ciò che si è fatto, si mettono nero su bianco riflessioni e pensieri, riferiti alle proprie e altrui azioni già agite. L’esperienza pratica, l’operatività quotidiana acquistano così un significato diverso: cessano di essere frutto di routine, per assumere un valore di studio, confronto e riflessione, risultare generalizzabile e trasmissibile ad altri, con conseguenze per la cultura professionale e di servizio.

Sostare davanti a uno strumento di scrittura – computer o penna, poco importa –, cercare “le parole giuste” per comunicare il proprio specifico professionale, significa:

- concedersi (o conquistare) uno spazio e un tempo per “pensare il fare”, “pensare al fare”, ritagliandosi un contenitore di pensiero e di riflessione che consente di rendere l’agire professionale più visibile, apprezzabile, comunicabile
- aprirsi a una dimensione del prendersi cura del sé professionale, della comunità professionale a cui si appartiene, del proprio lavoro e della propria organizzazione, a beneficio di tutti
- interrogare e rileggere, su basi diverse, le motivazioni a una professione di aiuto, i vissuti, la realtà quotidiana e l’esperienza, propria e altrui
- aumentare la comprensione e la conoscenza, contribuendo a un’identità professionale robusta (proprio perché derivante da una pratica professionale rivisitata e ripensata da chi la vive) e a un sapere comune e specifico del

gruppo professionale, del servizio e dell'ente di appartenenza

- rendere più autorevole e fondata la comunicazione su senso, obiettivi, risultati, gratificazioni e frustrazioni del proprio lavoro
- sperimentare un contatto particolare con le proprie emozioni e risonanze interne, che consente di rielaborarle e di produrre nuove conoscenze e consapevolezze da investire in un rinnovato contatto con la realtà operativa
- costruire memorie professionali e storicizzare l'esperienza, rendendola visibile, apprezzabile, comunicabile e trasmissibile a chi è a fianco o sopra di noi, a chi è lontano da noi, a chi verrà dopo di noi.

Ecco, costruire memorie professionali.

Nei servizi si parla da qualche tempo di contrastare l'oblio, di ostacolare la perdita devastante di storia e di radici che si avrebbe, se l'esperienza di chi oggi è anziano non lasciasse traccia nel mondo, se la memoria si spegnesse con la morte del cuore o il declino della mente. È così che si sono diffuse esperienze di raccolta delle memorie degli anziani, e si sono esplorate potenzialità e ricchezze di autobiografie e storie di vita degli utenti. Ma all'oblio professionale, alla perdita di pezzi enormi di storia dei servizi non si pensa ancora abbastanza: negli anni è rimasta traccia dell'attività clinica e delle procedure burocratiche, dell'ufficialità, ma molto si è perso del lavoro specie delle figure dell'operatività quotidiana, fianco a fianco di pazienti e utenti. E a questo si dovrebbe porre rimedio.

- canalizzare pensieri ed emozioni in elaborati scritti successivamente esternabili
- acquisire o irrobustire la consapevolezza critica
- ricondurre un eventuale disagio professionale a elementi concreti, osservabili e indagabili
- ritrovare o approfondire le proprie motivazioni alla professione
- riflettere sul proprio modo di porsi in relazione e di stare nel contesto di aiuto
- apprendere dalla propria esperienza
- individuare ipotesi di miglioramento organizzativo
- crescere personalmente e professionalmente

Tabella 1 – Possibili obiettivi ed esiti della scrittura professionale non documentativa

Individuare la “giusta distanza” nelle relazioni di cura

Scrivere del proprio lavoro presuppone e impone, indipendentemente dall'esserne consapevoli, una distanza dall'operatività: una distanza temporale, spaziale, mentale, emotiva, che consente di guardare con il necessario distacco alle storie e ai casi che si incontrano, ma senza estraniarsi, e di “immergersi” nel proprio specifico professionale, senza perdersi. Un “dentro-fuori” particolare e prezioso, in cui si esprime una situazione di equilibrio inconsueta fra il pensiero e l'azione, fra la mente e il cuore. In altre parole, scrivere del proprio lavoro può consentire di fare posto all'Altro dentro di sé, senza esserne eccessivamente invasi. Un aiuto formidabile nella ricerca della “giusta distanza”, di cui si parla molto nei servizi e nelle professioni di aiuto: quella misura che consente all'operatore di tenersi quel tanto vicino per comprendere le persone di cui si occupa e si preoccupa e, insieme, quel tanto lontano per mantenere il compito professionale, attraverso una “calda lontananza” (come preferisco definirla io), che sola può permettere di essere veramente di aiuto. Una distanza adeguata, che consente di osservare e riflettere: non di allontanarsi ed estraniarsi, come strada obbligata per difendersi dal troppo dolore incontrato giorno dopo giorno; non di fare un passo indietro, ma di fare un passo a lato, per ripensare al proprio agire in modo riflessivo.

Così afferma Alessandra Augelli: *“La scrittura, nell'esercizio di pensiero che stimola, nelle soste che crea, ci permette di uscire dai percorsi standardizzati. La pratica narrativa ci concede quella distanza necessaria da ciò che accade sotto i nostri occhi, nella nostra pelle ed è solo in questo spazio di apparente distacco che si guadagna il senso dell'agire e una*

*rinnovata prossimità a se stessi e agli altri*². La distanza è un valore, e se intesa come “calda lontananza” è un bene prezioso nel lavoro sociale: consente di recuperare uno sguardo maggiormente obiettivo verso l'esterno, di dare spazio a uno sguardo più profondo verso l'interno (il proprio mondo emotivo), di assumere una posizione differente rispetto al proprio fare quotidiano, e quindi di tutelarsi da invischiamenti e routine, di nutrirsi e rigenerarsi, con un profondo rispetto per sé e per gli altri. Scrivere del proprio lavoro diventa così **un modo per prendersi cura della propria dimensione emotiva**, che può esprimersi in eccessi di opposta natura: si può essere vittima dell'ansia del fare o, all'opposto, della paralisi da senso di impotenza. La scrittura ha funzioni contenitive e riparative: può aiutare l'operatore ad affrontare, nella realtà lavorativa quotidiana, situazioni complesse, opache, statiche, pesanti, ripetitive, difficili da cambiare, emotivamente coinvolgenti. Dà forma agli eventi e ai vissuti, fornisce struttura a ciò che diviene pensabile e dicibile, propone un meta livello dell'esperienza professionale: un ascolto dell'ascolto, un'osservazione dell'osservazione, un pensiero del pensiero.

Scrittura individuale, scrittura di gruppo

Lo scrivere del proprio lavoro non dovrebbe essere un fatto personale / individuale. È per sua natura un atto che rimanda a un soggetto collettivo, a un “noi” (reale o prefigurato): una comunità professionale, un gruppo di colleghi, un'équipe di servizio, un'associazione di professionisti, un ente pubblico o privato... Perché esprima tutta la sua potenza, lo scrivere del proprio lavoro deve infatti essere “una questione di gruppo”, allargata, condivisa fra gli operatori e sostenuta dalle loro organizzazioni di riferimento, piccole o grandi che siano. Può naturalmente avviarsi o beneficiare di scritti prodotti individualmente, ma che poi diventano “affare di tutti”, pur riconoscendo la titolarità della produzione al singolo autore. Se scrivere individualmente del proprio lavoro è faticoso e complesso, scrivere in gruppo lo è ancora di più. Ma condividere la scrittura di sé e del proprio lavoro non ha eguali: può consentire di transitare in gruppo a un meta livello della propria e altrui esperienza professionale, di posizionarsi fra ricerca e testimonianza, di costruire insieme riflessione e rielaborazione della pratica quotidiana.

Anch'io scrivo molto, da parecchio tempo, da sola e insieme ad altri. Conosco molto bene la fatica immane che scrivere comporta e so quanto sia “scomodo”, difficile e impegnativo; ma conosco anche il potere incredibile della scrittura: dopo più di trent'anni nel mondo dei servizi sociali, socio-educativi, socio-sanitari non ho ancora trovato qualcos'altro che sia altrettanto affascinante, trasformativo e nutriente, riguardo a irrobustire il proprio sapere, comunicare e condividere l'esperienza propria e altrui, rilanciare il pensiero e la riflessione, valorizzare e rifondare ciò che si fa, crescere umanamente e professionalmente. È per questo che insisto in questa direzione, per me e per gli altri, da sola e insieme ad altri. Detto questo, penso anche che non sempre gli operatori possano accedere a occasioni promosse o riconosciute dalle organizzazioni di appartenenza. In tal senso, mi sembra opportuno indicare alcune situazioni in cui lo scrivere del proprio lavoro può rappresentare un utile strumento anche se agito totalmente in termini individuali.

La prima situazione è riferita all'inizio della carriera lavorativa, quando il passaggio dalle prefigurazioni (più o meno idealizzate) e dai modelli teorici alla realtà operativa richiede di essere accompagnato e tutelato. Specie in situazioni di difficoltà lo scrivere del proprio lavoro diviene in questo caso l'occasione e il percorso per interrogare diversamente le proprie motivazioni e aspirazioni, e per esercitarsi in modo creativo e positivo sul confronto fra teoria e realtà. Un'altra situazione si riferisce a un cambiamento significativo (di ente, servizio, utenza), che impone una rivisitazione delle proprie convinzioni e abitudini, suggerisce una messa in discussione critica ma serena delle proprie sicurezze e consuetudini professionali, richiede un bilancio non superficiale dei propri punti di forza e di debolezza, della padronanza di tecniche, dell'attitudine e abilità di occuparsi e preoccuparsi degli altri in contesti e situazioni differenti.

Infine, specie nelle situazioni di solitudine professionale, scrivere del proprio lavoro può risultare utile dopo anni nello stesso ente e servizio, con gli stessi colleghi, con la stessa tipologia di utenza: può aiutare a “fare il punto” su se stessi al lavoro, ricollocare percezioni e sensazioni, dare voce alle emozioni, “fare un rilancio” qualitativo, conoscere meglio la propria e le altre figure professionali, il proprio servizio e gli altri dello stesso ente.

Laboratori di scrittura professionale

Le considerazioni e riflessioni che condivido tramite questo articolo derivano da svariate esperienze, condotte da sola e insieme ad altri nell’arco di oltre un decennio. Si tratta di laboratori di scrittura professionale attivati appositamente da soggetti diversi (la Provincia di Milano, la Cooperativa Sociale CRM, la Cooperativa Sociale COGESS, l’associazione di psicomotricisti di area educativa ANUPI), con obiettivi differenti legati alla specificità del soggetto promotore, ma anche alla storia e all’evoluzione di figure professionali, enti e servizi. Altra esperienza in cui sono stata coinvolta riguarda un progetto di scrittura collettaneo di comunicazione della professione dell’assistente sociale, teso a testimoniare esperienze e contesti in un momento storico di grande trasformazione sociale e del sistema dei servizi. Da tali esperienze traggio alcuni stralci esemplificativi delle produzioni individuali e di gruppo, raggruppati nei box che corredano l’articolo.

Un pilastro metodologico del laboratorio di scrittura professionale è rappresentato dalla scelta iniziale – effettuata in termini individuali, in totale libertà e autonomia – dei temi su cui cimentarsi e delle forme attraverso cui esprimersi, seguita da una fase collettiva di composizione dei gruppi su temi definiti e concordati insieme. Totale libertà e autonomia anche riguardo le modalità di ideazione e di produzione: alcuni gruppi hanno condiviso insieme ogni passo compiuto e ogni parola messa su carta, altri hanno alternato momenti comuni a momenti individuali, contemplando anche la produzione di brani autobiografici. C’è chi ha preferito uno stile di scrittura più asciutto, diretto e tecnico-documentativo, chi uno stile più caldo, metaforico e narrativo.

Nella mia visione e nella mia esperienza, **il laboratorio di scrittura professionale è quindi un contenitore a prima vista vuoto, un tempo-spazio da riempire insieme poco a poco.** La tipica “ansia da foglio bianco” altro non è che smarrimento di fronte a uno specchio, uno specchio invisibile ma non per questo debole: scrivere ci pone a nudo, toglie sovrastrutture e incrostazioni, ci mette a diretto contatto con il nocciolo delle questioni, comprendendole così profondamente da poterle tradurre in parole per gli altri. Remore e resistenze sono pallide scuse: scrivere non è solo questione di stile o di grammatica – ognuno ha o trova il proprio stile, gli errori si possono far individuare e correggere da altri più sapienti -; è soprattutto comunicare a sé e agli altri, con il cuore e con la testa, il proprio contributo al mondo.

Pur nella loro diversità, ogni laboratorio si è rivelato, per tutti e per ciascuno – me compresa, ovviamente – un’esperienza insolita, originale, faticosissima, creativa e nutriente. Tutti avevano precedenti esperienze di scrittura (per lo più testi e materiali di produzione “obbligatoria”, sostanzialmente connaturati a input e prescrizioni provenienti dall’esterno); nessuno si era trovato precedentemente in un’avventura professionale simile. Chi aveva molto da dire, spesso senza saperlo, si è scontrato con la fatica e la non abitudine a scrivere a un livello “meta” sul proprio lavoro e a fare un passo a lato, per metterlo meglio a fuoco e renderlo più comunicabile, specie riguardo alla sua complessità. Si è misurato con la difficoltà nel condividere con colleghi – della propria o di altra figura e funzione – la riflessione e la rielaborazione del fare quotidiano. Chi aveva poco da dire, perché non ancora pronto o preda di una giustificata rabbia o insoddisfazione, ha faticato meno a scrivere, ma ha riempito i fogli di parole pallide e deboli.

Nelle situazioni in cui dal laboratorio è scaturita una pubblicazione, si è sempre trattato di un caleidoscopio incredibilmente ricco e sfaccettato. La metafora del caleidoscopio mi sembra particolarmente azzeccata, perché evidenzia molti aspetti connessi a un progetto di laboratorio di scrittura professionale e a ciò che può scaturirne: la visione della bellezza insita nel lavoro di aiuto; il mescolamento e la ricomposizione dei frammenti; l'orientare lo sguardo nel piccolo, avvicinando l'occhio a un punto preciso, per poter scoprire e allargare le visioni; la luce e i colori che la riflessione può apportare; il continuo modificarsi delle visioni, che cambiano e non si ripetono mai, ma che si formano sempre a partire dagli stessi elementi; l'utilità e il contributo di tutti i pezzi, sia i principali che i più piccoli, per comporre il quadro d'insieme; la dimensione creativa che è nascosta in forme lineari e geometriche, e che attende solo di essere risvegliata e scoperta...

Conclusioni aperte

Dopo molti anni e molte occasioni di scrittura orientata a comunicare le professioni di aiuto, occasioni condivise con tanti compagni di viaggio, ho un sogno. Il sogno è che **la pratica dello scrivere del proprio lavoro si diffonda sempre più nei servizi**, togliendo le persone che li "abitano" dalla trappola del fare ripetitivo, poco intaccato da interrogativi profondi, poco pensato e ripensato, poco adeguato alla grande complessità della realtà sociale che nei servizi si incontra.

Gli operatori usano moltissimo la parola, nel loro lavoro: **le relazioni di aiuto sono incentrate sulla parola**, e anche il lavoro "dietro le quinte" utilizza ampiamente la parola. Dovrebbero usare di più la parola scritta, la possibilità di darsi voce attraverso lo scrivere del proprio lavoro, contribuendo a mettere nero su bianco la storia e la competenza dei servizi, a costruire e diffondere cultura, a non disperdere un inestimabile patrimonio: il patrimonio che le narrazioni professionali potrebbero mettere a disposizione del mondo. E i loro referenti e responsabili dovrebbero dare maggiore impulso allo scrivere del lavoro, dotando i servizi di un contenitore spazio-temporale dedicato alla riflessione, rielaborazione e comunicazione delle professioni di aiuto, che sostenga nel transitare l'agire quotidiano dal "fare" all'"esperienza", professionale e di servizio.

Attraverso la scrittura riflessiva gli operatori e i servizi possono raccontarsi, svelando al mondo la fatica e la bellezza del loro lavoro, il fascino della storia individuale e collettiva che in quei luoghi talvolta misconosciuti si compie: nei miei ultimi anni di lavoro mi piacerebbe poter ancora contribuire a costruire narrazioni e memorie professionali, a dare voce a chi "scrive" la storia delle professioni e dei servizi nella quotidianità, aiutando a trasferirla sulla carta e a farla divenire patrimonio di tutti.

Le aspettative e motivazioni di alcuni **amministrativi** coinvolti nel Laboratorio di scrittura per il personale amministrativo dei servizi alla persona: un percorso di ricerca e testimonianza sull'esperienza professionale:
"Mi piacerebbe mettere per iscritto ciò che faccio e ciò che penso."
"Ho difficoltà a scrivere non con linguaggio / stile burocratico. Ho avuto le ali tarpate sulla creatività [lavoro in Comune da quando avevo vent'anni, scrivo in 'burocratese' per qualsiasi comunicazione, anche familiare...]."
"Sul lavoro aiuta molto (fa prendere la giusta distanza, mi tutela)."
"Ha un doppio valore: farci pensare, riflettere e documentare / testimoniare [per noi e per altri]."
Longoni B., Okely O., (2009), *Alla scoperta di una professione. Il personale amministrativo nei servizi alla persona*, Provincia di Milano (a cura di), Provincia di Milano

Box 1 – Laboratori di scrittura professionale per amministrativi di servizi alla persona: perché scrivere del proprio lavoro

Le motivazioni, aspettative e riflessioni di alcuni **psicomotricisti** di area educativa coinvolti nel progetto Le parole sulla professione:

"Non ho mai smesso di chiedermi come rispondere a chi mi domanda cos'è la psicomotricità. Forse in tanti ci si riesce meglio."

"Per me è un regalo prezioso poter lavorare in gruppo sulla mia identità professionale."

"Mi piace scrivere e in questo momento della mia vita mi piacerebbe lasciare traccia... insieme."

"Riflettere molto sulla professione e arricchirmi delle esperienze degli altri. Trovare le parole per raccontarla!"

"Elaborare insieme un profilo dello psicomotricista che sia il più possibile largamente condiviso. Spero e mi auguro che in futuro questa professione abbia maggiore riconoscimento, opportunità e dignità professionale."

Ghillani E., Longoni B., (2015), *Le parole sulla professione: un progetto di ANUPI Educazione*, in *Psicomotricità. Terapia, Educazione, Ricerca*, Trento, Erickson.

Box 2 – Laboratori di scrittura professionale per psicomotricisti: perché scrivere del proprio lavoro

Alcune riflessioni sull'inizio dell'**assistenza**:

"Nonostante i tanti anni di lavoro, quando ho un nuovo 'caso' un miliardo di domande ancora invadono la mia mente: tutte hanno una risposta ma danzano senza tempo, fino a quando arrivo e vedo l'utente. Allora, non so come, ma la mente lucida affronta la situazione freddamente, allo stesso tempo rassicurando l'utente.

Certo ci sono casi facili e casi meno facili, e anche casi 'impossibili'...".

Un'altra voce:

"Ho iniziato a lavorare nel 1992, ma ancora oggi, la prima volta che vado da un nuovo utente, entro in casa sua con l'ansia. Ma anche per lui sarà così... Poi, a poco a poco, il dialogo porta alla conoscenza, alla fiducia, alla tranquillità."

Longoni B., (2014), *I servizi domiciliari. Raccontare e raccontarsi* (a cura di), Santarcangelo di Romagna, Maggioli

Box 3 – Laboratori di scrittura professionale per operatori dei servizi domiciliari

Un'**assistente sociale** che lavora in una fondazione per malati di Alzheimer:

"La scheda che utilizzo per le visite domiciliari si compone di varie voci: casa e contesto (ambiente domestico e territorio), storia delle persone e del nucleo familiare, malato (aspetto complessivo, quadro clinico e farmacologico, manifestazioni di malattia, abilità e problemi nella vita quotidiana, attività lavorative e occupazionali pregresse e attuali), caregiver (condizioni di salute, stato di fatica/stress psicofisico, bisogni di aiuto), relazione fra malato e caregiver, risorse disponibili o attivabili (situazione economica, aiuti da servizi sociali e sociosanitari, medici curanti, assistenze private, collaborazioni domestiche, sostegno da rete familiare e di vicinato). Le visite domiciliari mi portano in tutti i quartieri di Milano, in territori in cui si respira benessere e senso di comunità, opportunità abbondanti e tolleranza nella convivenza, così come in territori da cui traspare la fatica del vivere, il disagio di esistenze senza speranza, l'abbruttimento dei luoghi che contamina l'anima e la quotidianità.

Un'attenzione particolare la dedico alle case, che mi dicono moltissimo: gli spazi, gli oggetti, gli odori, i colori... qualunque elemento raccolgano i miei sensi mi racconta la vita che è stata e la vita che è. Poi, naturalmente, le persone che animano queste case svelano - spesso inconsapevolmente - le loro relazioni, che tento di intuire utilizzando più gli occhi che le orecchie.

Ogni visita domiciliare è un incontro, un'esperienza specifica che attiva la mente e il cuore, lasciando un segno nella visione del mondo e nella competenza professionale. Ascolto, osservazione, presenza attenta e consapevole rappresentano gli strumenti fondamentali per un buon esito."

Luppi M. et al., (2016), *Sguardi sul servizio sociale. Esperienze e luoghi di una professione che cambia* (a cura di), Milano, Franco Angeli

Box 4 – Progetto di testimonianze professionali di assistenti sociali

Un gruppo di **fisioterapisti** che intervengono a domicilio da molti anni:

"La predominanza dei pazienti con problemi neurologici, che caratterizza il nostro lavoro di fisioterapisti al domicilio, aiuta a spiegare il senso di questo contributo: confrontarsi maggiormente con problematiche di origine neurologica, rispetto a quelle di origine ortopedica, ci spinge ulteriormente a ricercare, sperimentare e testimoniare tutti gli aspetti del nostro lavoro - l'approccio, l'attenzione, l'osservazione, le strategie comunicative e relazionali - che possono farci 'andare oltre' un ruolo di meri esecutori di tecniche riabilitative, per divenire promotori di autonomia e di benessere.

Con la nostra attività di riabilitatori diventiamo una figura chiave per la vita dei pazienti. (...) il loro volto, la loro voce, il loro sguardo spesso ci dicono moltissimo, mentre entriamo nei loro luoghi di vita (la loro casa, la loro famiglia) e manipoliamo con tecnica e competenza il loro corpo. Talvolta in silenzio, talvolta con parole o con piccole sfumature ci comunicano la loro fatica di vivere, di andare avanti, o di riprendersi da un brutto evento che ha modificato tutto all'improvviso. Se l'atteggiamento del paziente nei confronti dei limiti - derivanti dall'età avanzata, dalla patologia o dall'evento invalidante che l'ha colpito - fosse troppo rinunciatario, con i nostri suggerimenti forse si può riflettere e agire in modo più consapevole e pensato, per aiutarlo a non farsi sopraffare dallo scoramento e per stimolarlo, con delicatezza ma con convinzione, verso nuove attività, o verso nuovi modi di svolgere le attività consuete.

Nel messaggio che abbiamo voluto trasmettere con questo contributo c'è proprio questo: un invito a riflettere e ad agire 'oltre la tecnica', perché la tecnica sia usata nel migliore dei modi allo scopo di promuovere autonomia, salute, benessere."

Longoni B., Picchioni E., Musto A., [2012], *Fatica e bellezza del prendersi cura. Il lavoro socio-sanitario si racconta* (a cura di), Santarcangelo di Romagna, Maggioli

Box 5 – Laboratori di scrittura professionale per fisioterapisti

Alcune riflessioni sulle fatiche e frustrazioni dell'**assistenza in RSA**:

"Tutti condividiamo, in teoria, l'importanza del lavoro di gruppo e la sua efficacia nel perseguire un obiettivo comune. Tutti sappiamo che un buon lavoro di gruppo può facilitare l'impegno di ciascuno, ridurre la fatica (almeno quella evitabile), ottimizzare il tempo e le risorse, garantire un ottimale funzionamento dell'insieme, rendere un migliore servizio agli anziani e ai loro familiari, valorizzare la cooperativa per cui lavoriamo, migliorare i rapporti con gli altri enti e nel territorio... ma il passaggio dalla teoria alla realtà è tutt'altro che semplice e scontato. Nell'équipe è molto difficile trovare una linea comune da seguire. C'è molto individualismo (cioè poca 'noità') e l'umiltà scarseggia.

Già all'interno del nostro gruppo professionale (ASA/OSS) c'è poca comunicazione, e quindi le informazioni fanno fatica a circolare; si tende sempre a lavorare da soli, forse per paura di essere giudicati, mentre sarebbe importantissimo lavorare in coppia, per supportarsi in caso di necessità. Se non riusciamo a relazionarci fra di noi, ovviamente diventa difficile farlo con le altre figure professionali (...)

Non sempre le altre figure professionali, poi, danno il giusto valore alla nostra professione. Siamo gli operatori più vicini agli ospiti, (...) eppure quando esprimiamo un parere, che è dettato soprattutto dall'esperienza che facciamo ogni giorno direttamente sul campo, veniamo tenute poco in considerazione. (...)

Senza sminuire a nostra volta il lavoro delle altre figure professionali, ci preme sottolineare che il lavoro di assistenza è un lavoro enorme, che dà e riceve emozioni, e che comprende tante operazioni apparentemente di routine, ma ogni giorno non è uguale all'altro, ogni ospite ha bisogno delle sue attenzioni, e con ogni anziano l'approccio è diverso, pur facendo con tante persone gesti di cura simili.

Il nostro lavoro fa dire ad altri: "Ah, io non lo farei mai!", "...che ci vuole a lavare una persona?", "Siete soltanto ASA". Espressioni che sentiamo spesso, e che sono poco gratificanti. Però, se non ci fossimo noi...!!!"

Longoni B., Picchioni E., Musto A., [2012], *Fatica e bellezza del prendersi cura. Il lavoro socio-sanitario si racconta* (a cura di), Santarcangelo di Romagna, Maggioli

Box 6 – Laboratori di scrittura professionale per operatori dei servizi residenziali

Foto di U. Leone da Pixabay

Note

1. Olivetti Manoukian. F., (2009), Perché oggi lavorare con le parole? Annotazioni sull'importanza di elaborare e scrivere nel lavoro sociale, in *Animazione Sociale* n.1, Torino, Gruppo Abele, pp. 80-87
2. Augelli A., *La scrittura: cura di sé, cura della relazione*, in Iori V. et al., (2015), *Ripartire dall'esperienza. Direzioni di senso nel lavoro sociale*, Milano, Franco Angeli

Bibliografia

- Augelli A., *La scrittura: cura di sé, cura della relazione*, in Iori V. et al., (2015), *Ripartire dall'esperienza. Direzioni di senso nel lavoro sociale*, Milano, Franco Angeli
- Ghillani E., Longoni B., (2015), *Le parole sulla professione: un progetto di ANUPI Educazione*”, in *Psicomotricità. Terapia, Educazione, Ricerca*, Trento, Erickson
- Longoni B., (2014), *I servizi domiciliari. Raccontare e raccontarsi* (a cura di), Santarcangelo di Romagna, Maggioli
- Longoni B., Okely O., (2009), *Alla scoperta di una professione. Il personale amministrativo nei servizi alla persona* (a cura di), Provincia di Milano
- Longoni B., Picchioni E., Musto A., (2012), *Fatica e bellezza del prendersi cura. Il lavoro socio-sanitario si racconta* (a cura di), Santarcangelo di Romagna, Maggioli
- Luppi M. et al., (2016), *Sguardi sul servizio sociale. Esperienze e luoghi di una professione che cambia* (a cura di), Milano, Franco Angeli
- Olivetti Manoukian. F., (2009), *Perché oggi lavorare con le parole? Annotazioni sull'importanza di elaborare e scrivere nel lavoro sociale*, in *Animazione Sociale* n.1, Torino, Gruppo Abele, pp. 80-87