

La formazione come strumento di cura: Metodo auto-biografico e Servizio Sociale

*La risorsa più preziosa
per educare un soggetto adulto
è la sua esperienza.*

(Laura Formenti)

A seguito dell'elaborazione di un lavoro di tesi per la laurea Magistrale in Scienze del Servizio Sociale, ho avuto la possibilità di approfondire varie metodologie formative di stampo riflessivo, in particolare il metodo auto-bio-grafico, teorizzato da Duccio Demetrio. Il lavoro mi ha portato a ritenere che tale metodo possa costituire un valore aggiunto per l'operatività e per la formazione del Servizio Sociale professionale. Esso offre, infatti, una duplice opportunità: da un lato, si presenta come un importante strumento di lavoro con l'utenza nelle più disparate aree di intervento, dall'altro, è uno strumento di formazione per gli assistenti sociali impegnati nella relazione d'aiuto, o meglio uno strumento per "prendersi cura di chi cura" – per citare il titolo di un lavoro curato da Strolgo (1)1993). Un riferimento tutt'altro che casuale e scelto qui perché ritenuto espressivo di un bisogno fortemente sentito da chi svolge questa professione, e che non sempre riesce a soddisfare. Mi riferisco al bisogno di elaborare, di conoscere e di far conoscere, i vissuti, gli eventi, le esperienze, talvolta dolorose, talvolta frustranti, che la professione sociale inevitabilmente produce. Il bisogno di confrontarsi, di interrogarsi e di riflettere, con una platea competente.

L'attuale scenario nel quale l'assistente sociale svolge la propria professione, appare caratterizzato da profondi e continui mutamenti e da una costante diminuzione di risorse, sia finanziarie che umane. Svolgere una professione di aiuto in un simile contesto, significa inevitabilmente sperimentare un grande senso di fatica o affaticamento, di perdita di significato rispetto all'attività che si va facendo. La professione sembra costretta ad utilizzare atteggiamenti di tipo difensivo rispetto una situazione che è stata giustamente paragonata ad un vero e proprio *stato d'assedio*.(2 Olivetti M)

Per uscire dalla trappola del ripiegamento su se stessi, ma soprattutto per evitare fenomeni di burn out che, tengo a precisare, per gli operatori del servizio sociale rappresenta un rischio che potremmo quasi definire " un rischio professionale", (3 Albano) è necessario mettere in campo una serie di strategie dirette a tale scopo. La formazione gioca, senza dubbio, un ruolo fondamentale sia come attività di qualificazione e riqualificazione dell'assistente sociale, sia come strategia efficace

per la prevenzione di fenomeni di *burn out* e di demotivazione individuale. Una formazione pensata, che miri a conoscere i reali bisogni degli operatori ed a riflettere su come sia possibile prendersi cura di loro. Una formazione che proponga iniziative sempre più personalizzate ed adattate ai singoli contesti lavorativi per raggiungere obiettivi quali appunto apprendere ad apprendere, sviluppare sentimenti di autostima, autovalutazione e potenziare le capacità affettivo-relazionali. E' necessario rafforzare l'assistente sociale per quanto attiene l'identità professionale, e soprattutto tutelare il suo essere persona. Offrire ai professionisti un'approfondita conoscenza e consapevolezza dei fenomeni sociali in atto che permetta loro una rilettura dei fenomeni stessi, la rimodulazione degli obiettivi possibili e l'attuazione di conseguenti azioni. Al tempo stesso è urgente consentire loro di dare spazio ai propri vissuti, ai contenuti emotivi, ed alle incertezze e frustrazioni che la professione produce. Parimenti è necessario rendere visibili i successi, le gioie ed incentivare la creatività, intesa come capacità di sperimentare soluzioni sempre nuove e centrate sull'effettiva dimensione dei problemi.

Sperimentare, rinnovarsi e formarsi divengono parole d'ordine per il Servizio Sociale, ne consegue che l'investimento intellettuale destinato allo studio ed alla sperimentazione di metodi ed approcci innovativi, non usuali per la professione sociale, si configura non solo, come una buona prassi, ma anche come una strategia ineludibile.

La pratica della scrittura della propria vita, o di parti di essa, e della narrazione orale di sé, si sta affermando come proposta formativa non terapeutica e non direttiva, finalizzata all'attivazione di percorsi di crescita individuali e di gruppo nei contesti più disparati e costituisce un ambito privilegiato per l'esternazione e l'elaborazione dei vissuti inerenti la professione. Le storie svolgono una funzione di empowerment sui soggetti che si cimentano con esse, ed i Servizi Sociali, rappresentano un luogo virtuale deputato all'incontro di molteplici storie: quelle di coloro che chiedono, ricevono o "subiscono" aiuto, le storie di vita e professionali degli operatori e le storie che scaturiscono dal loro incontro.

Il metodo autobiografico, può essere considerato uno strumento di cura non terapeutico ed uno strumento di formazione per l'individuo adulto, in grado di captare motivazioni, sentimenti, desideri, sensazioni, immagini, credenze, memorie che non possono essere espressi in definizioni od enunciati come è possibile fare nel ragionamento logico-formale. L'autobiografia consente il ricongiungimento di tali esperienze come fonte di significati e di complessità. Complessità che è causata dai molteplici elementi che vi entrano in gioco, primo fa tutti il rapporto che esiste tra passato, comprensione del presente e progettazione del futuro. L'approccio autobiografico, attraverso il medium della scrittura, porta alla conoscenza di se stessi utilizzando la rievocazione del passato, l'uso della memoria e la riflessione rispetto a ciò che è stato evocato. La finalità, che il

metodo intende perseguire è il benessere dell'individuo, attraverso l'avvio di un processo lenitivo, trasformativo e migliorativo, in quanto, sulla base dei percorsi autobiografici si giunge ad una interpretazione delle dimensioni di senso della storia professionale nonché personale, di ogni individuo e si può arrivare a sperimentare, una vera e propria esperienza di cura.

Il desiderio di cura, il concetto stesso di cura, gli atteggiamenti che mettiamo in gioco ed i sentimenti che sperimentiamo quando offriamo o quando intercettiamo richieste di aiuto e quali confini riteniamo lecito rispettare, tutto ciò non nasce per caso. Trova le sue radici nella storia di ognuno di noi, nelle esperienze delle cure date e ricevute, ma anche delle cure mancate o di quelle subite e del valore simbolico assegnato a tali esperienze. Con queste riflessioni appare evidente che la conoscenza del proprio modello interiorizzato di cura, assume, per i professionisti dell'aiuto, un significato pregnante. Interrogarsi su quale sia il proprio rapporto con la cura, e quali siano le basi sulle quali tale rapporto si è costruito, può essere un'esperienza insolita, forse faticosa, ma di indubbia efficacia e significatività per coloro che svolgono professioni incentrate sulla cura stessa e sulla relazione di aiuto. Altresì acquisire consapevolezza di come, con il trascorrere degli anni e l'accumularsi delle esperienze, tale rapporto si sia modificato, distorto, oppure abbia acquisito stabilità e coerenza, e riuscire ad inquadralo in contorni precisi e riconoscibili, si connota come acquisizione professionale fondante e doverosa.

Le metodologie autobiografiche, consentono di lavorare per il raggiungimento di questo ed altri obiettivi, rientrando, a pieno titolo, fra gli strumenti riflessivi, formativi ed operativi cui può fare riferimento il servizio sociale. Vediamo nel dettaglio le potenzialità che tali metodologie esprimono per la professione.

- *In primis*, contribuiscono a rafforzare l'identità professionale ed il senso di appartenenza alla comunità professionale. La condivisione con i colleghi di storie dubbie, vissute, situazioni complesse e gioie, nonché l'elaborazione di contenuti che riguardano la conoscenza di se stessi in quanto persone ed in quanto professionisti, consente una conoscenza dell'altro (il collega) diversa da quella canonica e favorisce la crescita di un *noi*, che non è più la somma dei tanti *io*, ma una nuova dimensione nella quale lavorare.
- Attraverso la conoscenza di se stessi, la narrazione delle proprie storie personali e professionali, viene stimolata la consapevolezza di quanto il mondo sommerso della nostra esistenza, le interconnessioni fra le storie degli altri e la propria, e la forza con la quale agiscono i nostri modelli interiorizzati e gli schemi cui facciamo riferimento, possano influenzare il nostro operato e le nostre scelte e la qualità delle relazioni. Tale acquisizione porta alla consapevolezza che l'elemento con il quale gli assistenti sociali sono maggiormente in contatto durante il lavoro

quotidiano, e cioè la storia dell'altro, viene spesso sottovalutato, come sottovalutate sono le dinamiche che scaturiscono dall'entrare in contatto con le storie.

- Anche gli strumenti del colloquio e dell'intervista, che pure sono parte del bagaglio formativo di ogni assistente sociale, possono essere visti con altri occhi e riflettuti circa il rischio di spersonalizzazione che può derivare dalla routine. Anche competenze acquisite, come la conduzione di un colloquio, la comunicazione di una prescrizione, la restituzione di un esito, devono nel tempo essere rivisitate e ri-contestualizzate.
- La riscoperta della cura di sé come elemento qualificante della professione, la consapevolezza che il nostro *stare bene* o *stare male* si ripercuote direttamente sull'utenza e sulla qualità dell'agire professionale. Per questo è importante comprendere che la cura di sé passa anche attraverso l'espressione dei propri vissuti, sentimenti ed emozioni, e che l'esternazione del proprio malessere o della propria inquietudine non è un gesto dequalificante, ma un atto di onesta autovalutazione.

. *Prendersi cura di se stessi*, per l'assistente sociale, significa prima di tutto avere tempo: tempo per pensare, per riflettere, per condividere con gli altri, per porsi domande, per crescere professionalmente, per dare voce alla professione, per trasmettere la propria esperienza; ma anche per elaborare e tradurre in maniera creativa un carico di sofferenza che può essere molto alto, per riflettere sull'ineluttabilità di certi eventi, per fare i conti con la sensazione di impotenza, e per poterlo fare mediante la scrittura, la narrazione, la progettazione, e in conclusione attraverso la possibilità di continuare ad apprendere, anche da se stessi.

Strolgo E. (a cura di) 1993, *Burnout ed operatori: prendersi cura di chi cura. Atti di convegno*, Ferrari Editrice Clusone.

Olivetti Manoukian F., 2004 *Servizi sotto assedio. Dal progetto politico alla delega onnipotente*, in "Animazione Sociale", inserto n.10