

NUOVI ORIZZONTI A LIVELLO LOCALE

Claudio Caffarena

Sociologo

Quando Franco mi ha chiesto di intervenire a questo incontro, la mia risposta è stata subito sì e sono andato con il pensiero al lavoro svolto insieme, in anni passati, di riflessione su temi legati alla progettazione del servizio de Il Riccio: il centro diurno prima e l'ipotesi di residenzialità dopo.

Proprio ripensando a quei periodi ho realizzato che la prima "parola chiave" che può fare da supporto ai "nuovi orizzonti a livello locale" poteva essere FIDUCIA, ossia un rapporto basato:

- sulla fiducia reciproca
- sul fidarsi l'uno dell'altro
- sul credere nelle stesse cose/valori.

Uscendo dallo specifico di questo momento particolare, penso a tutti i momenti, e sono tanti, nei quali la fiducia diventa essenziale in un rapporto di lavoro. Quindi penso alle varie relazioni cui possiamo fare riferimento:

- degli operatori tra di loro
- degli operatori con le persone di cui si occupano
- fra operatori e famiglie
- nel rapporto con l'istituzione (e qui sorgono dei punti interrogativi sui quali torneremo).

Un esempio che cito soltanto ma che diventerà fondamentale, credo, nel rapporto servizi/famiglie è il **TRUST**, inteso come una modalità nuova di intervento, che vede l'incontro e la collaborazione fra Privato/Privato, Sociale/Pubblico, in una dimensione di reciproca messa in comune di risorse e **fondata su un rapporto di fiducia** capace di attivare e mobilitare le risorse della comunità. Costruire insieme vuol dire, anche, mettersi gli uni nei panni dell'altro con la prospettiva di rendere veramente effettiva una rete di rapporti e di relazioni perseguendo un obiettivo comune. Non è questa la sede per approfondire questo tema e lo rinvio al seminario de La Bottega del Possibile del prossimo novembre, ma richiamo l'importanza che viene ad assumere (in particolare quando si tratta di beni/di denaro) il rapporto di fiducia reciproca: base essenziale per la costruzione e l'utilizzo di uno strumento di cui ci potremo dotare nel prossimo futuro.

Invece pensiamo alla fiducia che viene espressa, concretamente, nella elaborazione del Progetto Individuale e, in particolare, del Progetto di Vita.

Non vi sono, mi pare, altri esempi nei quali il Progetto di Vita di una persona nasca dalla collaborazione di più soggetti: la persona interessata, la sua famiglia, gli operatori coinvolti. E' questo, pertanto, un contesto nel quale la presa in carico si trasforma in costruzione del progetto di vita (Art.14 legge 328/2000).

Se la fiducia è un qualcosa che si costruisce nel tempo, significa che è un elemento essenziale che fa tesoro della **MEMORIA**, ed ecco quindi un'altra parola chiave che mi piace menzionare in questa sede.

Mi pare che troppo sovente, condizionati dall'assillo del quotidiano, dalla necessità e dall'urgenza del fare, trascuriamo (o corriamo il rischio di trascurare) l'impegno del ricordare, ripensare, del lasciare sedimentare (e non scorrere via velocemente) ciò che sono i normali accadimenti quotidiani.

E qui vale la sottolineatura che fa Franca Olivetti Manoukian in Animazione Sociale del gennaio 2009: *"Oggi è importante trovare le parole per poter parlare del lavoro che gli operatori fanno all'interno dei servizi. E' importante uscire da un attivismo anche un po' confuso se non è elaborato. E' importante trasformare la pratica in esperienza perché è con l'esperienza che si apprende, non con la pratica"*.

Solo un'operazione del genere ci permette di arricchirci, di aumentare il nostro potenziale progettuale e operativo.

Se parliamo di possibili futuri orizzonti dobbiamo necessariamente fare tesoro di ciò che è stato il passato, ciò che ci ha preceduto. Non diamo per scontato che il passato sia conosciuto da tutti e che, poiché è passato, sia diventato qualcosa di superato, di sorpassato.

A vari livelli ci rendiamo conto che soltanto lasciando sedimentare è possibile recuperare e rielaborare. In questa prospettiva di guardare e costruire nuovi orizzonti, è indispensabile metterci nell'ottica che le cose possono cambiare e che ciò che sembra o sembrava immutabile, può essere modificato.

Il cambiamento è già in atto e ci sono alcuni segnali che lo rivelano in importanti momenti di riflessione, ripensamento, riprogettazione, come ad esempio:

- i seminari de La Bottega del Possibile
- le prese di posizione GRUSOL e Fabio Ragaini sulla rivista Appunti
- le esperienze in atto in altre Regioni.

Queste esperienze sono caratterizzate dal non voler essere "muri del pianto", ma dalla dimostrazione della volontà di cambiamento e dalla presenza di spirito innovativo.

In questo senso introduco un'altra parola chiave: **STORIA**.

A questo proposito mi piace citare una frase di Montobbio, Navone, ("Prova in altro modo" – Ed. del Cerro - 2003) che ne chiarisce il senso e l'importanza: *"Le persone e i gruppi non possono svilupparsi senza un preciso assetto identitario ma, per avere un'identità, bisogna avere una storia e bisogna, in qualche misura, appartenere alla storia della propria comunità. [...] Anche l'identità di un servizio o di un'istituzione può essere intesa come una costruzione della memoria, utile, forse necessaria, non tanto per una sorta di fedeltà alle proprie origini, quanto piuttosto per creare un'organizzazione capace di apprendere dall'esperienza e di adattarsi al mutare dell'ambiente in cui opera"*.

Non è certamente questa la sede per tratteggiare la storia dei servizi per la disabilità, in particolare dei Centri Diurni nella nostra Regione, può essere utile però ricordare le tappe che hanno segnato questo cammino di circa 40 anni. Ricordando sinteticamente questo percorso, al fine di fare il punto della situazione ad oggi, ci sono delle prospettive che si aprono e che vanno nella direzione di un nuovo welfare, di una nuova *prossimità* che si sta scoprendo poco a poco, ne sono esempio l'evoluzione della psichiatria, con la Lg 180/78, la normativa della scuola, con la Lg 517/77, la normativa del lavoro, con le Lg 104/92 e Lg 68/99.

Innanzitutto ci collochiamo temporalmente **alla fine degli anni '70** allorquando la realtà dei Servizi è caratterizzata da alcuni eventi importanti. Le conseguenze sono determinanti per una svolta che è stata definita "rivoluzionaria" a causa dei cambiamenti che ne sono derivati: smantellamento dei manicomi, chiusura dei grandi istituti, ritorno nei territori di origine e, tendenzialmente, rientro presso le proprie famiglie, ingresso massiccio nella "scuola di tutti".

Tutti questi elementi "obbligano" gli enti e le persone interessate a "inventare" delle nuove risposte che vadano incontro ai bisogni, vecchi e nuovi, che le famiglie pongono alle pubbliche amministrazioni: Comuni, Province, USSL.

In effetti, **all'inizio degli anni '80**, si è assistito ad un ampio e variegato mutamento nell'assetto dei servizi e, soprattutto, all'apertura di nuovi orizzonti progettuali: in

particolare l'avvio di servizi territoriali e diurni ha posto gli operatori ed i responsabili nella "scomoda" ma d'altra parte molto stimolante posizione di chi deve creare nuove opportunità. Nuove da ogni punto di vista: progettuale, architettonico, gestionale, educativo ecc. Le sfide che ne discendono sono pertanto molte ed impegnative: instaurare nuovi rapporti, misurarsi con il territorio, costruire una rete adeguata alle nuove esigenze.

Un altro elemento di cui tenere conto è costituito dalla **centralità che vengono ad assumere i Centri Diurni**: unico, o quasi all'epoca, servizio sul territorio a disposizione delle famiglie e degli operatori e che svolge, di fatto, anche la funzione di filtro, accompagnamento nei confronti delle tappe del percorso evolutivo della persona disabile e della sua famiglia. Di fatto il Centro Diurno risulta essere anche momento di transizione, di passaggio fra l'uscita dalla scuola dell'obbligo e i passaggi successivi: la formazione professionale, eventualmente il lavoro, in ogni caso una sorta di trampolino per le tappe a venire. Sui centri una questione dibattuta riguarda l'**unicità o pluralità del "modello"**. Meglio tendere verso un modello forte, da replicare ovunque possibile, oppure favorire modelli flessibili, adattati a realtà locali diversificate? E in questo secondo caso, ampia libertà di progetto oppure fissazione di soglie ed obiettivi quadro che pongano limiti e garanzie rispetto agli interventi da realizzare? E qui ricordiamo il pensiero di Andrea Canevaro che ci dice: *"La dizione centro diurno non ha una sola interpretazione per tutto il territorio della Repubblica. Ci si può domandare se questo è un limite o una ricchezza. Sosteniamo che può essere una ricchezza a queste condizioni:*

- *che vi sia un minimo comune denominatore*
- *che ciascuna struttura evidenzi la propria specificità*
- *che si evidenzino una reale utilizzazione della rete dei Centri, ciascuno con la propria identità e quindi con una logica che favorisca l'incontro più corretto fra bisogno e risposta".*

In concreto ci si è chiesto se la priorità vada data al consolidamento della struttura, con i tratti di rigidità organizzativa e di stabilità-staticità che sembrano tipici a questa scelta, oppure a prestazioni più personalizzate e progettate sui percorsi dell'utenza, in una logica di servizio o rete in cui il centro sia un momento essenziale ma forse non più l'asse esclusivo o portante.

In questo senso ci possiamo porre l'interrogativo: in che misura **la norma, la regola**, che va a determinare il modello di servizio, ci è utile, ci garantisce ma dall'altra, ci imbriglia, ci condiziona, limita la capacità progettuale? Pertanto il profilarsi di un difficile equilibrio fra due ipotesi di lavoro che possono assumere una valenza espansiva o riduttiva.

Ed ecco allora l'introduzione di un'altra parola-chiave: **IL RAPPORTO PRASSI/NORMA**.

Molto sovente ci sentiamo "imbrigliati/vincolati" da norme che, ci pare, non tengano conto della prassi, delle esigenze che nascono da una prassi consolidata, fondata però su altri aspetti.

Pare che la norma sia sempre in ritardo rispetto alle esigenze cui si deve rispondere e questo è particolarmente significativo in servizi che privilegiano l'autonomia delle persone di cui si occupano. In particolare proprio la rigidità della normativa non facilita l'adeguamento del progetto di servizio alle esigenze delle persone. Dall'altro lato ci sono poi le norme specifiche relative alla sicurezza degli utenti e degli operatori.

L'impressione è che, fenomeno già apparso in anni passati quando si è iniziato a parlare di qualità nei servizi alla persona e di conseguenza di come controllare e misurare gli esiti degli interventi, anche in questo caso si sia importato "dal mondo della produzione di beni" le modalità di controllo e di verifica, come se fosse lo stesso verificare la produzione di un oggetto e la prestazione socio-assistenziale ad una persona anziana, disabile o

comunque con problemi. Analogamente, anche per il controllo della sicurezza (negli ambienti di lavoro, all'interno di un servizio, di un'istituzione o all'esterno sul territorio, nel contesto di vita) si ha l'impressione che si siano "importate" chiavi di lettura, modalità di intervento del tutto o quasi sempre inadeguate al compito prefissato.

Gli educatori e gli amministratori ne sono in parte consapevoli ma si tratta di una consapevolezza passiva che lamenta l'ossessione ma non fa granché per arginarla. E allora si nominano ovunque responsabili per la sicurezza che fanno compilare moduli su moduli, si fanno corsi in modo che nessuno possa dire di non essere stato informato e nei moduli si controlla bene che tutti firmino in modo da non potersi appellare al fatto di non sapere!

Con altre parole **Michael Power** ("La società dei controlli" - Ed. Comunità - 2002 - The Audit Society. Rituals of Verification") denuncia che: *"l'esplosione dei controlli racchiude molti rischi e l'idea di una società dei controlli evoca gli aspetti patologici dell'eccesso di verifica"*. Ancora **Power**: *"L'esplosione dei controlli configura uno spostamento sistematico dalla logica della valutazione a quella del controllo, uno spostamento che pone lo stesso controllo al di fuori della valutazione"*.

D'altra parte possiamo dire che esistono chiaramente molte circostanze in cui è giustificata una qualche forma di controllo e supervisione: *"ciò che occorre decidere (è sempre Power che scrive), in qualità di singoli individui, organizzazioni o società, è come combinare controllo e fiducia"*. Quali sono le attività da sottoporre a verifica? Qual è la dose adeguata di "controllo esplicito"? In che misura il controllo influenza coloro che vengono controllati e quando la richiesta di monitoraggio diventa patologica? E' possibile dimostrare in maniera inequivocabile i vantaggi offerti dall'attività di verifica?"

Interrogativi molto interessanti, mi pare, che nascono da un autore che si occupa dell'advocacy nelle imprese economico/finanziarie, ma che si adattano molto bene al nostro contesto.

Affermano gli educatori: "la sicurezza è un'arma a doppio taglio: è una nostra tutela, ma impedisce autonomia e benessere dell'utenza". Nello specifico coloro che lavorano in strutture diurne o residenziali sono chiamati ad adeguare i locali e a mettere in atto procedure specifiche per ottemperare alle indicazioni delle normative e ad assumersi **incarichi di controllo su aspetti che esulano completamente dalle proprie competenze professionali.**

Ovviamente **la normativa sulla sicurezza (alimentare - HACCP - ma, soprattutto, antinfortunistica - 81/08 -)** ha ragioni assolutamente condivisibili oltre che nobili origini (le grandi lotte degli anni '60 e '70 del secolo trascorso per l'acquisizione dei diritti fondamentali). Applicata senza accorgimenti e distinguo al mondo dei servizi tale normativa ha però determinato vincoli e rigidità spesso inaccettabili. Alcuni esempi pratici per chiarire quanto detto sono presto fatti:

- coltivare un orto in economia oggi è possibile, ma è proibito alimentarsi con i suoi frutti
- qualsiasi alimento non confezionato proveniente dall'esterno (la classica torta preparata dalla madre di un ospite o di un frequentante il servizio) non può essere consumato
- ogni attività di cucina è destinata esclusivamente a personale specializzato con grave nocumento per tutte quelle attività destinate all'emancipazione della persona o, anche, alla semplice socializzazione; ogni acquisizione di autonomia viene limitata: il semplice servire a tavola o servirsi non può essere effettuato direttamente da un ospite
- tutte le derrate alimentari devono essere consumate in giornata, nulla può essere avanzato per il giorno dopo e quindi ogni avanzo finisce in pattumiera; tutto ciò in

contraddizione con temi educativi legati alla limitazione degli sprechi e al riutilizzo di alimenti non avariati e ancora pienamente commestibili come la frutta.

“Occorre quindi immaginare l’organizzazione non come una cosa definita una volta per tutte con un organigramma basato sulla normativa e sui ruoli formali, o ritagliato all’interno dei regolamenti regionali, ma come un assetto che si mette a punto in relazione ai fronti di lavoro che si intende aprire ed in relazione alle risorse interne ed alle loro possibilità di crescita”. (Maurizio Colleoni – Appunti 2014).

Un’altra conseguenza di questo modo di procedere è il riconoscimento del fatto che la realtà che circonda il servizio e i suoi ospiti è trasformabile, non è qualcosa di inamovibile e cristallizzato e che una delle funzioni del servizio è contribuire a trasformarla, in meglio.

E qui introduciamo una ulteriore parola chiave, la **PROSSIMITA’**, lasciando poi ad Andrea l’approfondimento adeguato. L’incontro della disabilità e del suo mondo con altri mondi non può che essere d’aiuto nella ricerca di azioni sensate per tutti. Ne consegue la necessità di accettare di intercettare, incontrare, confrontarsi, interagire e sviluppare delle azioni insieme con altri interlocutori, che spesso appartengono a mondi diversi da quelli frequentati solitamente dai servizi per la disabilità. Fare lo sforzo di guardarsi attorno ripaga dalla fatica che richiede: il confronto, lo scambio, l’aiuto e l’apprendimento reciproco sono linfa vitale per gruppi di operatori impegnati a dissodare terreni nuovi e a far germogliare nuove sementi.

Forse il termine *prossimità* non è ancora così diffuso. E’ significativo però che tutta una serie di iniziative, scelte progettuali, impegni programmatici stiano andando in quella direzione. Gli esempi sono molti e la rilettura dei materiali relativi alle esperienze presentate al recente Seminario “Centri Diurni e disabilità: pensare futuro” organizzato da La Bottega del Possibile di Torre Pellice (TO) va proprio nella direzione sopra indicata. Il che si traduce non più soltanto in un generico “usciamo”, bensì nella costruzione di una nuova prospettiva di lavoro che va a “riposizionare” utenti, operatori, cittadini di un territorio in cambiamento.

Ecco allora alcune affermazioni particolarmente significative espresse nel Seminario:

- **l’interno-esterno** diventa un elemento dominante per il quale è indispensabile un investimento particolare: *“L’investimento verso la **costruzione di una cultura territoriale** da interpretare come un movimento che orienti e che connetta i servizi che operano nel campo della disabilità sul territorio, ma che, soprattutto esprima una più ampia accezione culturale (quali imprenditori sociali che insistono su un territorio specifico di riferimento capaci di promuovere capitale sociale e cambiamenti culturali che favoriscano un diverso sguardo sulla disabilità e sulle famiglie). Tutto ciò con la capacità di spingersi fino a costruire dei legami significativi con quelle realtà già presenti e riconoscibili (scuole di diversi gradi, associazioni di promozione culturale, realtà che ruotano intorno al Centro) o in divenire, che non nascono esplicitamente con uno sguardo privilegiato sulla disabilità, ma capace di promuovere nuove forme di partecipazione e di collegamento*
- e ciò su fronti differenti:
 - ✓ **il fuori** è tutto ciò che il contesto esterno può offrire, nello sforzo costante di superare barriere, pregiudizi, separazioni
 - ✓ **il dentro** va in qualche modo specializzandosi (vedi, ad esempio, i vari laboratori) per essere in grado di predisporre risorse, occasioni, da giocare ‘fuori’, sul territorio
 - ✓ **sforzo costante di farsi conoscere**, di essere riconosciuti come soggetti che hanno delle cose da dire, delle cose da fare, che intendono confrontarsi con il mondo che li circonda (il negozio sulla strada, la proposta di iniziative in piazza con altri,

l'utilizzo di tutto ciò che è reperibile e funzionale all'obiettivo che si sta cercando di perseguire)

- ✓ **il contesto** che diventa risorsa sempre, anche se, in teoria, è ancora lontano; in tal senso uno sforzo continuo nel non perdere alcuna occasione e nel riconoscere, talvolta certamente con difficoltà, possibili "alleati"
- ✓ interessante l'attivazione della **figura del "ricerca risorse"**: *"Queste proposte sono attivate dalla figura del ricerca risorse, un operatore incaricato di occuparsi settimanalmente del reperimento e della selezione di iniziative sul territorio adatte all'utenza e alla nostra organizzazione, attraverso internet, la rassegna stampa e la raccolta di indicazioni da parte di colleghi e conoscenti"*.

Da sottolineare che la presenza (ormai oltre il 50% di servizi sono gestiti dal terzo settore) della Cooperazione riversa una capacità imprenditoriale inimmaginabile alcuni anni prima.

"L'educatore in un periodo di crisi come quello attuale deve sviluppare ancora di più la **capacità imprenditoriale** per creare opportunità e progettualità capaci di rispondere ai problemi dei cittadini. Occorre nuovamente saper rischiare, farsi promotori e attivatori di idee e di organizzazioni, anche al di là dei finanziamenti della pubblica amministrazione. Quindi serve la capacità di opporsi ai vincoli attraverso la ricerca e lo scambio di risorse per far germogliare nuove risposte ai nuovi bisogni e interessi diversi all'interno di cornici comuni. L'educatore deve essere poliedrico ovvero deve portare il proprio bagaglio di competenze in diverse dimore e situazioni; è una forma mentis, uno strumento che è già nella cassetta degli attrezzi, che permette di affrontare le tante e differenti situazioni che gli si presentano durante la vita professionale." (Forneris/Crisafulli, "Immaginare l'educatore di domani" – Animazione Sociale - 2013).

In una formula si può dire che diventa essenziale, altra parola-chiave, **FARE SISTEMA** tra le risorse e con le risorse: valorizzare e potenziare cioè il valore aggiunto che si ottiene passando da "insieme" a sistema".

Il nuovo operatore "multifunzionale":

- si muove sul territorio per cercare nuove collaborazioni
- promuove iniziative sulla base delle proprie esperienze personali
- investe le sue competenze per orientare il servizio su proposte
- si prende la responsabilità di immettere risorse interne a fronte dello scarseggiare di quelle istituzionali.

Nel guardarsi intorno emerge anche la necessità di capire come reperire risorse economiche; soprattutto gli operatori delle cooperative si sono accorti che occorre imparare nuove competenze per il "fund raising", guardando anche alle capacità di autofinanziamento delle associazioni. Per alcuni ciò ha comportato l'inizio di un cambio di mentalità.

Un'altra spinta è quella di investire sia sulle competenze extraprofessionali degli operatori (frutto di interessi personali e di autoformazione: corsi/attività sportive, espressive, di manualità etc.) per spenderle in proposte per gli ospiti, sia sulla loro rete di relazioni personali per reperire nuove risorse esterne con cui collaborare.

Allora può essere utile citare un elenco di attività esterne che vanno a modificare radicalmente il rapporto con il contesto:

- creazione di occasioni di **scambio con la cittadinanza** (collaborazioni a vario titolo con commercianti del territorio, partecipazione a fiere, la gestione diretta della "festa dei nonni", etc). In queste prassi sembrerebbe evidenziarsi il bisogno di "stare nel

mondo”, di “esserci” nella vita pubblica e produttiva del territorio, a rappresentare le esigenze prevalenti

- offrire all’utenza la possibilità di **identificarsi nel ruolo di cittadino** che partecipa a iniziative pubbliche/solidali
- offrire all’utenza la possibilità di **identificarsi nel ruolo di lavoratore** anche quando ciò non è riconosciuto dal SIL. Possono allora operare dietro al bancone di un bar o fare stage a un supermercato, la questione rimane la messa in gioco di un ruolo attivo dove il disabile diviene un soggetto che ha la possibilità di fare qualcosa per clienti esterni
- ospitare nel centro altre realtà associative e locali (locali offerti ad altre associazioni) o esportare a titolo formativo competenze apprese nel centro (fare formazione nelle scuole per esportare tecniche artistico-espressive), in questo caso una sorta di **genitorialità sociale** di un centro ora dentro il codice materno dell’accoglienza/ospitalità ora paterno che esporta tecniche produttive in nuovi contesti del territorio
- costruire in progress un **patto di sostenibilità tra centro e famiglie**: a questo proposito sarebbe interessante approfondire quali differenti modalità di interpretare la funzione della tregua si sono diffuse tra centri e famiglie, tenendo anche conto che vien detto che ci sono famiglie che compartecipano economicamente a questo servizio
- **riposizionare** non solo gli utenti (che, come visto sopra, vengono a occupare il ruolo del lavoratore o del cittadino) ma anche **gli operatori** (che per es fanno formazione ad altri colleghi o in realtà esterne al centro, oppure che sono chiamati a costruire capitale sociale di rete a partire dalle conoscenze sociali che hanno acquisito nel loro privato in quanto abitanti del territorio)
- costruire occasioni di **“spiazzamento culturale”**: es. la partecipazione di persone con disabilità grave in laboratori produttivi per favorire una “diversa percezione della disabilità negli adulti di domani”
- **prospettare futuro** attraverso interventi sul durante-dopo di noi che prendano anche in considerazione la possibilità di generare nuove risposte di welfare-mix (es. la creazione di una fondazione appoggiata dai genitori).

Ecco allora che diventa più chiara la **direzione nella quale ci si sta muovendo**.

Come si sta reagendo, quali risposte innovative/alternative si stanno mettendo in moto? In seguito alla crisi economica che ha investito i servizi ci si è trovati nella condizione di dover andare alla **ricerca di risorse esterne** per attivare progetti e acquistare materiali. **Processo interessante che ci vede impegnati in percorsi progettuali nuovi ma che allo stesso tempo richiede competenze specifiche che ad oggi non appartengono alla nostra professionalità.**

“Il servizio più adeguato non è quello che cerca di dare risposte al suo interno a tutti i bisogni che vengono individuati, ma quello che rende più facile la frequentazione degli spazi da parte di tutti, anche a costo di possibili imprevisti e inconvenienti, perché è lì che si possono incontrare le persone e le risorse. E’ in questo modo che si lavora per accrescere l’autonomia, non di irrealistica e disumanizzante autosufficienza, ma di moltiplicazione delle interdipendenze, di aumento dei nodi e dei collegamenti con il proprio territorio fisico, sociale, simbolico.” (Tarcisio Plebani-Animazione Sociale -2005).

Da ciò nasce una **riflessione sul contenuto del lavoro degli operatori**. E’ sempre più evidente che è importante che gli operatori si occupino non tanto (e non solo) della persona disabile e della sua famiglia, ma di ciò che sta intorno a loro, dei circuiti relazionali e sociali

presenti nel loro territorio. Si tratta di generare un cambiamento di prospettiva: sarà necessario cercare di capire cosa significhi agire in una situazione più fluida ed aperta rispetto a quella garantita da servizi stabili, quali strumenti di lavoro sono utilizzabili, quali chiavi di lettura sono praticabili, quale sapere è necessario per reggere processi di mediazione, di dialogo, di ricomposizione.

Lavorare sul contesto vuol dire lavorare su processi di comunicazione, consapevoli che il servizio è chiamato ad un'opera di traduzione tra disabile e normale, per far comprendere ad entrambi, reciprocamente, i molti elementi di condivisione e, insieme, salvaguardare le differenze che sostanziano ogni individualità. Senza uno sforzo costante di traduzione, cioè di azione verso l'individuo disabile e chi gli sta intorno, la condizione del disabile è insuperabile. **Le persone non disabili continueranno a sottrarsi agli incontri e a pensare che il posto giusto per le persone disabili siano i luoghi speciali, in cui operatori professionisti hanno sviluppato conoscenze e competenze speciali che li rendono in grado di entrare in relazione con chi è irrimediabilmente diverso.**

Nel sottolineare l'importanza di fare sistema, mi sembra importante in questo nostro contesto richiamare un fatto non indifferente, che ha segnato la storia (per riprendere una parola-chiave citata in precedenza) di questo nostro territorio attorno a Torino.

Il "Coordinamento servizi area disabilità - cintura di Torino" rappresenta un momento privilegiato nel quale operatori socio-educativi, coinvolti direttamente ed in differenti ruoli nell'attività con persone disabili, si confrontano su temi correlati, partendo dalla quotidianità del loro agire, con l'obiettivo di delineare tracce di lavoro, direzioni sulle quali ri-orientare l'agire, rotte di navigazione nei mari che le recenti finanziarie e le leggi applicative dei LEA hanno reso un po' agitati.

Il gruppo di coordinamento nasce nel 1983 per rispondere all'esigenza di raccordo degli operatori che lavorano nella stessa area territoriale ed all'interno dello stesso tipo di servizi, per perseguire quattro finalità:

- favorire il passaggio di informazioni, facilitare il costante aggiornamento attraverso lo scambio di notizie sulle normative, sulle novità emergenti dal lavoro quotidiano
- scambiare idee, opinioni e confrontarsi sia sulle scelte che caratterizzano l'evoluzione dei servizi, sia sugli aspetti metodologici che da queste scelte discendono
- avviare momenti comuni di approfondimento su tematiche particolarmente importanti e significative e contribuire alla organizzazione di momenti di studio ed aggiornamento rivolti ad operatori del settore
- organizzare e predisporre momenti ed iniziative, rivolti al pubblico, allo scopo di diffondere messaggi indirizzati ai non addetti ai lavori.

Il lavoro di questi ultimi anni si è concretizzato in alcuni contributi pubblicati sulla rivista **Prospettive Sociali E Sanitarie**:

- Speciale – I centri diurni per disabili e il territorio – n. 7 aprile - 2006
- Operatori e famiglie di fronte al "dopo di noi" – n. 12 – luglio 2007
- Speciale – I centri diurni per disabili: una costante evoluzione – n. 13 – luglio 2009
- Il progetto individuale ed il progetto di vita - n. 11 - novembre 2012

Ultima parola chiave è **SCRIVERE**. Da Manoukian in Animazione Sociale del gennaio 2009: *"Diventa cruciale per chi lavora nei servizi disporre di ipotesi sempre più lucide sulle problematiche che ad essi afferiscono, nonché di conoscenze raffinate sulle risorse e sui vincoli entro cui si trovano ad operare. L'attività che praticamente si svolge nei servizi rischia di essere un fare per fare, una sorta di inesauribile attivismo che consuma ed avvilisce, se non è continuamente riconsiderata ed elaborata, se la pratica non diventa*

esperienza da cui e con cui si apprende. In quest'ottica diventa più chiaro il rapporto tra scrittura e lavoro sociale, se si acquisisce la scrittura come parte integrante della attività. Si tratta di una scrittura che non è certo quella abitualmente praticata, caratterizzata dal ricorso a formule pre-scritte, predisposte e ripetitive, finalizzata ad adempimenti di documentazione, spesso non si sa neppure bene destinata a che cosa e a chi, in ottemperanza a obblighi formali impersonali e astratti”.

Ma una tale scrittura implica “trasgredire”, cioè andare al di là dei confini, implica autorizzarsi, cioè riconoscersi autorità e autorevolezza per riuscire a trovare e provare entro se stessi, nella propria soggettività, dei movimenti autonomi e creativi e autorizzarsi a uscire dal guscio e incontrare altri ignoti interlocutori “in campo aperto” per rendere più trasparente ma anche più apprezzato e apprezzabile il valore del lavoro degli operatori sociali.

Proprio la riflessione, il ripensare al proprio il lavoro, favoriscono la necessità di “fissare sulla carta” i pensieri che evolvono con il tempo. Lo scrivere infatti obbliga a riflettere, a confrontarsi con i colleghi, a rimettere in discussione le proprie certezze. Tutto ciò fa “nascere” nuovi pensieri, nuove idee, nuovi progetti.

Di qui l’impegno di questi ultimi anni nel “sollecitare, invitare...” gli operatori a tradurre in pagina scritta le loro esperienze, la creatività, e, in qualche modo, a contrastare “l’ansia del fare”.

Oggi è importante leggere la realtà e tradurla in parola scritta per poter trasformare la pratica in esperienza trasferibile ad altri, fornendo in tal modo un contributo alla crescita culturale di tutti.

In conclusione possiamo affermare che il problema di fondo sia reperibile nell’ambito della **cultura dei Servizi**. Di qui l’impegno di contribuire a rafforzare la conoscenza del mondo nel quale lavoriamo, attraverso la diffusione di un sapere che spesso rimane rinchiuso in ambiti troppo ristretti.

“Per me lo scrivere da parte degli operatori sociali significa aprire i servizi alle interlocuzioni con altri, perché altri sostengano e condividano il lavoro dei servizi, le scelte che si fanno (di contenuto, ma anche di modalità di intervento). **E questo chiede che i singoli professionisti escano dalle proprie ristrette collocazioni per prendere più visibilità e anche per essere più in grado di raccontare le proprie esperienze affinché diventino esperienze significative per altri che si occupano di problemi analoghi, ma anche per la nostra società se non vuole diventare luogo di barbarie**” (Manoukian, AS 2012).

Nota – Questi sono alcuni riferimenti alle parole chiave emerse nel questionario soci de IL RICCIO -

FIDUCIA

- Penso che una cooperativa come Il Riccio investa in una persona principalmente perché crede in lei
- Fiducia nelle persone e nel credere in ciò che si fa

MEMORIA

- Desiderio di maggiore condivisione delle responsabilità, del potere decisionale e del coinvolgimento, motivazione ideale forte a cooperare, persone molto motivate, discussioni accese ma propositive, sentirsi accettati e parte di una famiglia

PRASSI/NORMA

- Continue trasformazioni legislative che attribuivano la gestione istituzionale della disabilità a enti sempre differenti

FARE SISTEMA

- Ricerca e attivazione di reti e partnership, collaborazione con altre cooperative, apertura a nuovi servizi, diversificazione dei mercati
- Desiderio di maggiore condivisione delle responsabilità, del potere decisionale e del coinvolgimento, motivazione ideale forte a cooperare, persone molto motivate, discussioni accese ma propositive, sentirsi accettati e parte di una famiglia
- Rivolgersi ad altre utenze, offrendo anche servizi privati: animazioni per feste di compleanno, aggregazione giovanile, dopo scuola, sfruttare meglio la struttura esistente, produzione ortofrutticola, cercare una specializzazione rivolgendosi anche non alla sola assistenza.